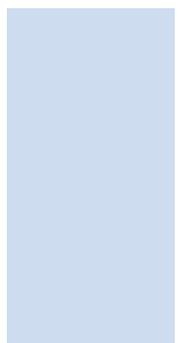
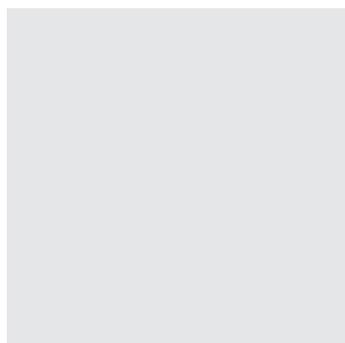
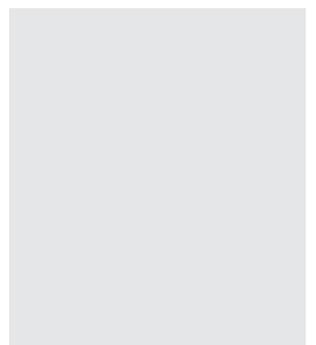
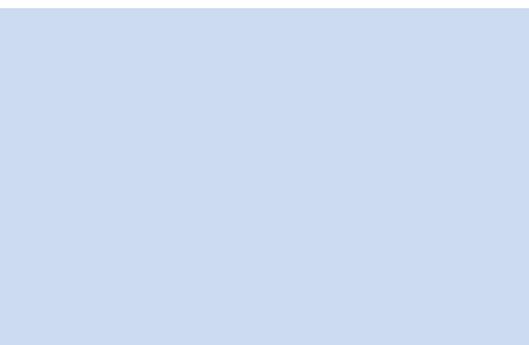
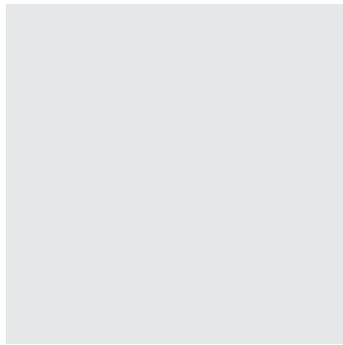




Landeshauptstadt  
Düsseldorf

# Befragung der Kundinnen und Kunden 2016

## Stadtbüchereien Düsseldorf





## Inhaltsverzeichnis

Vorbemerkung	5
<b>1. Hinweise zur Befragung</b>	<b>6</b>
1.1 Durchführung und Methode der Befragung	6
1.2 Fragebogen und Hinweise zur Ergebnisdarstellung	7
1.3 Stichprobe	8
<b>2. Nutzerstruktur</b>	<b>10</b>
2.1 Geschlecht	10
2.2 Alter	11
2.3 Berufstätigkeit	12
2.4 Bildungsabschluss	13
2.5 Wohnort	14
2.6 Benutzerausweis	15
<b>3. Ergebnisse der Befragung der Kundinnen und Kunden</b>	<b>18</b>
3.1 Nutzungsverhalten	18
3.1.1 Nutzung der Zentralbibliothek, der Stadtteilbüchereien und der onlineBibliothek	18
3.1.2 Nutzungshäufigkeit	19
3.1.3 Aufenthaltsdauer	20
3.1.4 Besuchsmotive	22
3.1.5 Suchstrategien	25
3.2 Bewertungen durch die Kundinnen und Kunden	28
3.2.1 Bewertung des Medienbestandes	29
3.2.2 Bewertung der Aktualität und Übersichtlichkeit des Medien- bestandes	30
3.2.3 Bewertung der Veranstaltungen, Lesungen und Ausstellungen	31

3.2.4	Bewertung des Selbstverbuchungssystems	31
3.2.5	Zufriedenheit mit dem Personal	32
3.2.6	Bewertung des Internet-, WLAN-Angebotes	33
3.2.7	Bewertung der Räumlichkeiten	34
3.2.8	Bewertung der Medienangebote der onlineBibliothek	35
3.3	Bewertung der Öffnungszeiten	35
3.4	Wünsche der Kundinnen und Kunden zum neuen Standort der Zentralbibliothek	37
3.4.1	Gewünschte Öffnungszeiten für die Zentralbibliothek an einem neuen Standort	37
3.4.2	Gewünschte Angebote der Zentralbibliothek an einem neuen Standort	39
3.5	Wünsche, Anregungen und Kritik der Nutzerinnen und Nutzer	40
4.	Vergleich mit den Ergebnissen der Erhebung von 2012	51
5.	Zusammenfassung	57
6.	Anlagen	62
	Erläuterungen	62
	Kontakt	62
	Fragebogen	63
	Statistik	70

## Vorbemerkung

Die Stadtbüchereien stellen den Bürgerinnen und Bürgern der Landeshauptstadt Düsseldorf in ihrer Zentralbibliothek, in 13 Stadtteilbüchereien, in einer Kinderbücherei im Stadtteil Hassels sowie in der virtuellen onlineBibliothek eine Vielzahl von Dienstleistungen zur Verfügung. Rund 760.000 Medien vom Buch über Zeitungen, Zeitschriften, CDs, DVDs oder Spielen stehen zur Ausleihe oder zur vor-Ort-Nutzung bereit. Hinzu kommen über 50.000 eMedien.

Die Erwartungen der Kundinnen und Kunden an die Dienstleistungen einer öffentlichen Bibliothek entwickeln und wandeln sich dabei in raschem Tempo. Lange Zeit stand die Ausleihe von Medien nach Hause im Mittelpunkt. Doch heute gewinnt die Bibliothek als Ort stetig an Bedeutung. Bibliotheken sind Öffentliche Räume geworden, die man zum Lernen, zum Arbeiten, zum Ausruhen, zum Entspannen aufsucht, in denen man sich anregen lässt oder in denen man sich einfach trifft. Veranstaltungsangebote und Lesecafés sind in diesem Zusammenhang längst eine Selbstverständlichkeit geworden.

In den vergangenen zehn Jahren haben virtuelle Bibliotheksangebote an Bedeutung gewonnen. Die onlineBibliothek, die den Kundinnen und Kunden der Stadtbüchereien an sieben Tagen in der Woche 24 Stunden lang an jedem Ort der Welt mit einem Internetzugang zur Verfügung steht, ist heute eine Selbstverständlichkeit und erfreut sich stetig wachsendem Zulauf. Aber auch andere digitale Dienstleistungen wie die Recherche im Bibliothekskatalog oder das Bestellen oder Verlängern von Medien via Smartphone sind heute eine Selbstverständlichkeit.

Zudem wächst das digitale Angebot ständig, jüngst kam die Komponente eLearning hinzu. Die Vielfalt der Informationsangebote in der analogen wie der digitalen Welt führt zudem dazu, dass die Beratung durch das Bibliothekspersonal stetig an Bedeutung gewinnt.

Natürlich verfügen die Stadtbüchereien über Statistiktools, um zum Beispiel Aussagen über die Nutzung ihrer Medien zu messen. Weitergehende Aussagen über die tatsächliche Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden mit den Dienstleistungen der Stadtbüchereien lassen sich allerdings nur über die direkte Befragung der Kundinnen und Kunden ermitteln. Gerade solche Aussagen sind für die Gestaltung und Weiterentwicklung von Angeboten für das Team der Stadtbüchereien von hoher Bedeutung. Aus diesem Grund führen wir seit dem Jahr 2003 gemeinsam mit dem Amt für Statistik und Wahlen regelmäßig alle vier Jahre eine große Kundenbefragung in unserer Zentralbibliothek und sechs ausgewählten Stadtteilbüchereien durch. Die Ergebnisse der jüngsten Befragung liegen nun vor.



Dr. Norbert Kamp  
Direktor der Stadtbüchereien Düsseldorf

## 1. Hinweise zur Befragung

### 1.1 Durchführung und Methode der Befragung

Die in diesem Bericht vorgestellte Kundenbefragung wurde vom Amt für Statistik und Wahlen gemeinsam mit den Stadtbüchereien Düsseldorf in der Zeit vom 24. Oktober bis zum 19. November 2016 während der regulären Öffnungszeiten durchgeführt.

Insgesamt handelt es sich bereits um die siebte Befragung seit 1991. Während die Stadtbüchereien die ersten Befragungen in Eigenregie durchführten, wurden die letzten vier Erhebungen (2003, 2007, 2012 und 2016) unter Beteiligung des Amtes für Statistik und Wahlen realisiert. Befragt wurde, wie bereits 2012, in der Zentralbibliothek am Hauptbahnhof und in den Stadtteilbüchereien in Benrath, Bilk, Derendorf, Gerresheim sowie Oberkassel. Darüber hinaus wurden die Kundinnen und Kunden in Eller nach 2007 erstmals wieder befragt.

Um eine aussagekräftige und genaue Trendstudie durchführen zu können, war es notwendig, sich bezüglich der Befragungsmethode und des Fragebogens möglichst nah an der Vorgehensweise von 2012 zu orientieren. Daher wurde wieder mithilfe von Interviewerinnen und Interviewern an den gleichen Standorten im Herbst befragt. So ist es nun möglich, anhand von Vergleichen Entwicklungen und Tendenzen festzustellen.

Es wurde ein Befragungszeitraum von vier Wochen gewählt, um möglichst viele Kundinnen und Kunden zu erreichen und somit eine repräsentative Stichprobe zu erhalten.

Die beteiligten Stadtteilbüchereien wurden insbesondere aufgrund ihrer geografischen Lage ausgewählt. Es sollte möglichst das ganze Stadtgebiet repräsentiert sein: im Norden durch die Stadtteilbücherei Derendorf, für den östlichen bzw. südöstlichen Bereich die Stadtteilbücherei in Gerresheim und in Eller, der Düsseldorfer Süden ist mit der Stadtteilbücherei Benrath, die linksrheinische Seite mit Oberkassel vertreten, während Bilk die Mitte Düsseldorfs repräsentiert.

Befragt wurden in dem oben genannten Zeitraum 5.486 Nutzerinnen und Nutzer.

#### Methode

Die Erhebung erfolgte mittels eines fünfseitigen Fragebogens, der an die Besucherinnen und Besucher ausgegeben wurde.

Um eine möglichst reibungslose Durchführung der Umfrage gewährleisten zu können, wurden eigens dafür eingestellte und geschulte Interviewerinnen und Interviewer an den Befragungsorten eingesetzt. Diese machten die Besucherinnen und Besucher, die augenscheinlich 12 Jahre und älter waren, auf die Umfrage aufmerksam und händigten ihnen den Fragebogen aus. Für nähere Erläuterungen und Rückfragen standen sie ebenso zur Verfügung und konnten somit Missverständnisse oder Unklarheiten bezüglich des Fragebogens direkt ausräumen. Zusätzlich waren die Interviewerinnen und Interviewer vor Beginn verschiedener Veranstaltungen in den Büchereien anwesend und haben diese spezielle<sup>1</sup> Gruppe von Besucherinnen und Besuchern angesprochen.

<sup>1</sup> „Speziell“ ist diese Besuchergruppe im Hinblick darauf, als dass sie z.T. aus reinen Veranstaltungsbesuchern besteht, die die Büchereien nicht unbedingt zum Entleihen von Medien nutzen.

Der Fragebogen sollte während des Büchereibesuchs ausgefüllt und beim Verlassen der Bücherei wieder bei den Interviewerinnen und Interviewern abgegeben werden.

Ein Einband aus Papier verhinderte den direkten Blick auf den ausgefüllten Fragebogen und diente somit einem erhöhten Sicherheitsgefühl der Befragten bezüglich der Anonymität ihrer Antworten.

Gerade der Einsatz der Interviewerinnen und Interviewer war entscheidend für die Qualität der erhobenen Daten. Zum einen erhöhten sie die Teilnahmebereitschaft durch die direkte Ansprache, zum anderen war offensichtlich – durch Namensschilder – erkennbar, dass es sich hierbei nicht um Mitarbeitende der Bibliothek handelte. Deren Einsatz hätte möglicherweise zu Verzerrungen im Antwortverhalten geführt. Dies kommt wiederum der Validität<sup>2</sup> der Daten zu Gute.

Die ausgefüllten Fragebögen wurden dem Amt für Statistik und Wahlen zugestellt, wo sie scannergestützt erfasst und ausgewertet wurden.

Die Befragung ist somit ein Mix zweier Methoden, zum einen eines klassischen Face-to-Face-Interviews (persönliche Ansprache, Erläuterung des Fragebogens, Möglichkeit von Rückfragen), zum anderen einer schriftlichen Befragung (selbstständiges und völlig anonymes Ausfüllen des Fragebogens).

Dieser Methodenmix hat den Vorteil, durch eine hohe Ausschöpfungsquote und das Vermeiden von Verständnisfehlern zu hochvalidem und zuverlässigem Datenmaterial zu gelangen. Gleichzeitig werden jedoch sogenannte „Interviewereffekte“<sup>3</sup>, die bei einer mündlichen Face-to-Face-Befragung auftreten können, vermieden.

## 1.2 Fragebogen und Hinweise zur Ergebnisdarstellung

Der fünfseitige Fragebogen besteht aus 19 Fragen, die überwiegend geschlossen sind. Er umfasst 11 Fragen zum Nutzungsverhalten und zur Zufriedenheit mit dem Angebot der Stadtbüchereien. Fünf weitere Fragen dienen der allgemeinen Statistik bzw. der Kundenstrukturanalyse. In einer abschließenden offenen Frage hatten die Befragten die Möglichkeit, zusätzliche Anmerkungen (Anregungen, Lob und Kritik) frei zu äußern. Neu hinzugekommen sind bei der diesjährigen Befragung zwei Fragen, die sich auf einen möglichen Umzug der Zentralbibliothek in ein anderes Gebäude beziehen.

Es wurden folgende Themenblöcke abgefragt:

- Nutzungsverhalten (Frage 1 bis 3, Frage 5 bis 7)
- Zufriedenheit mit den Räumlichkeiten, dem Medienangebot, den Serviceleistungen und den Öffnungszeiten (Frage 4, 8 bis 11)

2 Unter Datenvalidität versteht man die „Gültigkeit“ der erhobenen Daten, also ob – möglichst verzerrungsfrei – auch tatsächlich das gemessen wurde, was gemessen werden sollte.

3 Unter „Interviewereffekt“ versteht man unerwünschte Verzerrungen bzw. Beeinflussungen durch äußere Merkmale der Interviewerinnen und Interviewer auf das Antwortverhalten. Dies kann bewusst als auch unbewusst geschehen. So kann es beispielsweise sein, dass der Befragte eine positive Antwort gibt, weil er die Interviewerin oder den Interviewer sympathisch findet.

- Wünsche bezüglich eines neuen Standortes der Zentralbibliothek (Frage 12 und 13)
- Statistische Fragen/(sozio-)demografische Angaben (Frage 14 bis 18)
- Anmerkungen (Frage 19).

Um die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden mit bestimmten Bereichen der Bibliothek zu messen, wurde eine dem Schulnotensystem entsprechende Skala von „1“ (sehr gut, volle Zufriedenheit und Zustimmung) bis „6“ (ungenügend, absolute Unzufriedenheit) verwendet. Die dazwischen liegenden Werte ermöglichten eine differenziertere Abstufung der eigenen Meinung. Bei den meisten Fragen wurde den Befragten die Möglichkeit gegeben, die Antwortkategorie „kann ich nicht sagen“ oder „keine Angabe“ zu wählen. Diese Kategorie ist u. a. wichtig, um die Akzeptanz auch für die Fragen zu erhöhen, bei denen sich die Befragten nicht äußern können oder wollen.

Aufgrund der geringen Angaben in dieser Kategorie wurde diese für die grafische Darstellung mit den fehlenden Werten (Frage ausgelassen, d. h. keine Antwort angekreuzt) zu einer Antwortkategorie „nicht auswertbar“ zusammengefügt. Fehlende Werte entstanden u. a. dadurch, dass einige Befragte einzelne Fragen übersehen haben und diese unausgefüllt blieben.

### Hinweise zur Ergebnisdarstellung

Zur besseren Veranschaulichung der Ergebnisse werden die Zufriedenheitsmessungen (Frage 4, 8 bis 11) trichotomisiert dargestellt. Das bedeutet, dass die Noten „1“ und „2“ zu einer Antwortkategorie zusammengefasst werden, ebenso „3“ und „4“, sowie „5“ und „6“. So erhält man die drei Kategorien „gut“, „mittel“ und „schlecht“.

Darüber hinaus werden die Ergebnisse anhand der gewichteten Mittelwerte dargestellt.

Im vorliegenden Bericht wird bei der Ergebnisdarstellung der Fokus auf das Gesamtergebnis gelegt, jedoch sind die Einzelergebnisse der Büchereien in einigen Grafiken mit aufgenommen.<sup>4</sup> Abschließend werden die gewonnenen Ergebnisse mit denen der Befragung von 2012 ggf. auch mit 2007 verglichen, um so eventuelle Veränderungen in dem Bedarf und der Zufriedenheit innerhalb der letzten vier Jahre aufzeigen zu können.

## 1.3 Stichprobe

Da die explizite Aufgabe der Interviewerinnen und Interviewer darin bestand, jede Person ab 12 Jahre anzusprechen, die die Bücherei betritt, besteht die Stichprobe aus annähernd allen Besucherinnen und Besuchern der Stadtbüchereien in dem Zeitraum der Befragung ab diesem Alter. Ausnahmen bilden hier die Zentralbibliothek und die Bücherei Bilk: hier wurden Quoten zur Ansprache der Kundinnen und Kunden eingeführt, so dass mit Absicht nicht alle angesprochen wurden. In der Zentralbibliothek wie auch in der sehr gut besuchten Stadtteilbücherei Bilk wären sonst im Verhältnis zu viele Fragebögen ausgeteilt worden, die das Gesamtergebnis verzerrt hätten.

Neben der Unterstützung der Befragten hatten die Interviewerinnen und Interviewer auch die Aufgabe, Personen, welche die Teilnahme verweigerten, zu zählen und die jeweiligen Verweigerungsgründe zu notieren.

<sup>4</sup> Alle Ergebnisse der Befragung sind den Tabellen im Anhang zu entnehmen.

Dabei ist es von besonderer Bedeutung, dass jede Kundin bzw. jeder Kunde nur einmal angesprochen werden sollte. Wer also die Teilnahme ablehnte, weil er bereits teilgenommen hatte, ist schon Teil der Stichprobe und zählt somit nicht zu den „Verweigerungen“.

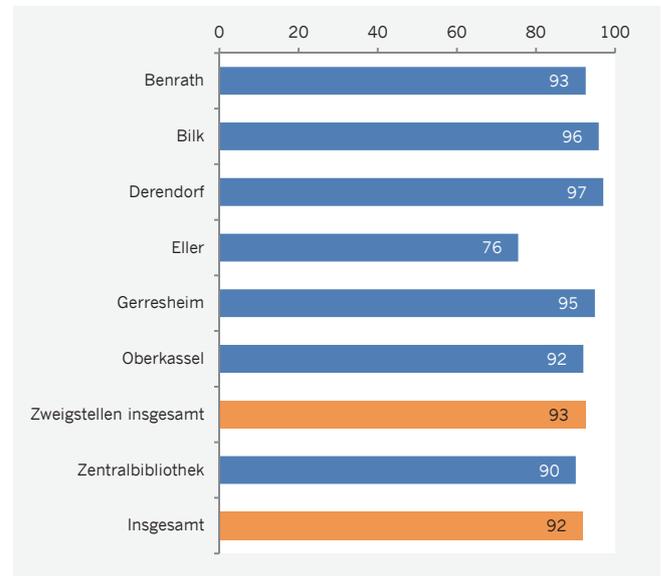
Die Teilnahme verweigerten insgesamt 3.022 angesprochene Kundinnen und Kunden, wobei als Gründe hauptsächlich „keine Zeit“ oder „kein Interesse“ genannt wurden. Viele waren jedoch auch erst seit kurzem Kundin bzw. Kunde der Stadtbüchereien oder waren mit ihren Kindern da, sodass sie sich nicht in der Lage sahen, den Fragebogen in Ruhe auszufüllen.

Im gesamten Befragungszeitraum wurden 5.965 Fragebögen ausgegeben, davon wurden 5.486 Fragebögen ausgefüllt und konnten ausgewertet werden. Der größte Teil der Bögen (24%) wurde von den Kundinnen und Kunden in der Zentralbibliothek ausgefüllt, was mit der höheren Anzahl an Kundinnen und Kunden dort einfach zu erklären ist. Somit lassen sich folgende Ausschöpfungsquoten errechnen:

### Ausschöpfungsquoten nach Stadtbüchereien

Stadtbücherei	Ausgegebene Fragebögen	Rücklauf	Verweigerungen	Beteiligungsquote in %
Benrath	875	810	437	92,6
Bilk	994	953	505	95,9
Derendorf	874	848	643	97,0
Eller	482	364	66	75,5
Gerresheim	547	519	169	94,9
Oberkassel	723	665	288	92,0
<b>Zweigstellen insgesamt</b>	<b>4.495</b>	<b>4.159</b>	<b>2.108</b>	<b>92,5</b>
Zentralbibliothek	1.470	1.324	914	90,1
Unbekannte Bögen	-	3	-	-
<b>Insgesamt</b>	<b>5.965</b>	<b>5.486</b>	<b>3.022</b>	<b>91,9</b>

### Beteiligungsquoten bei der Kundenbefragung



## 2. Nutzerstruktur

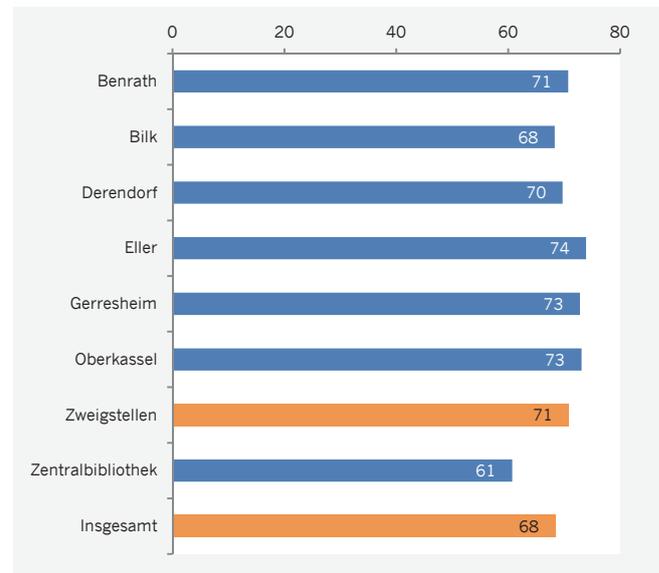
Zur Darstellung der soziodemografischen Nutzerstruktur wurden die Angaben der Befragten zu Geschlecht, Alter, Tätigkeit und Wohnort herangezogen. Des Weiteren wurde erfragt, ob sie einen eigenen Bibliotheksausweis besitzen.

### 2.1 Geschlecht

Insgesamt nahmen an der Umfrage 3.753 Frauen und 1.510 Männer teil. Das bedeutet, dass über zwei Drittel der Befragten weiblich sind (68%). 4% der Befragten machen keine Angaben zu ihrem Geschlecht. Der Anteil der Teilnehmerinnen liegt besonders in den Stadtteilbüchereien über dem der Teilnehmer. 71% der Befragten in den Stadtteilbüchereien sind weiblich, 25% männlich. In der Zentralbibliothek ist der Unterschied zwischen Frauen und Männern weniger ausgeprägt (61% zu 36%).

Dies zeigt einen von mehreren Unterschieden in der Kundenstruktur der Zentralbibliothek und der Stadtteilbüchereien, die im Folgenden noch weiter ausgeführt werden.

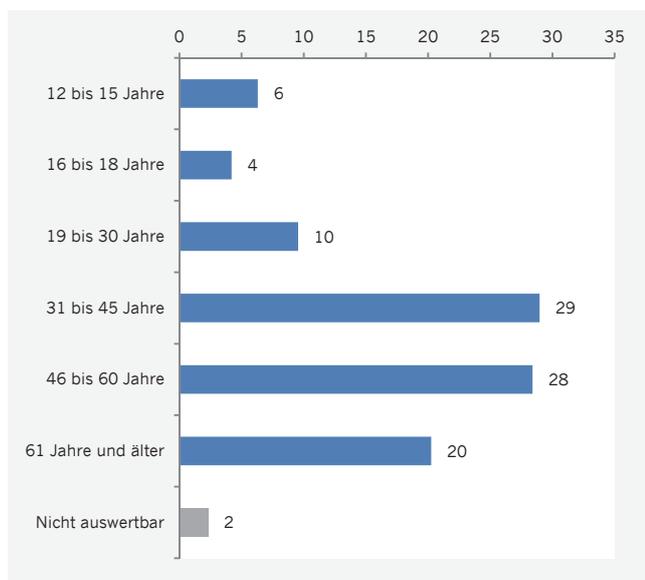
#### Geschlecht nach Stadtbüchereien - hier: Anteil der Frauen in Prozent



## 2.2 Alter

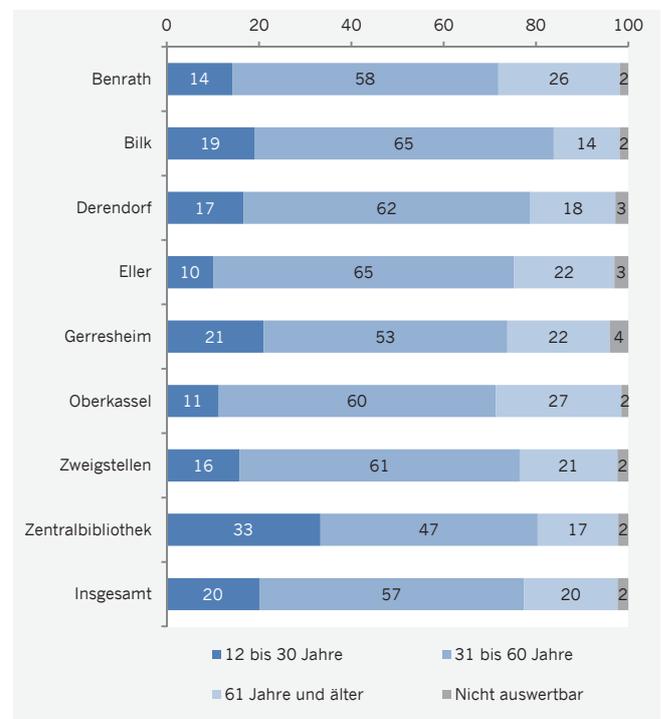
Über drei Viertel aller Befragten sind 31 Jahre und älter (78%). Die Altersgruppe von 31 bis 45 Jahren stellt mit 29% den größten Anteil, gefolgt von den 46- bis 60-Jährigen (28%) und der ältesten Gruppe (61 Jahre und älter 20%). Jede zehnte befragte Person ist zwischen 19 und 30 Jahren alt, während weitere 10% der Befragten Kinder und Jugendliche im Alter zwischen 12 und 18 Jahren sind. 2% machen keine Angabe zu ihrem Alter.

### Alter insgesamt in Prozent



Betrachtet man die Altersverteilung in den einzelnen Büchereien, zeigen sich einige Unterschiede. Die meisten Kinder und Jugendlichen im Alter von 12 bis 18 Jahren sind in Gerresheim zu finden (15%). Die Anteile in den übrigen Büchereien liegen zwischen 6% in Eller und 12% in Benrath. Insgesamt ist der Großteil der jungen Kundinnen und Kunden bis 30 Jahre in der Zentralbibliothek zu Besuch; 33% der Zentralbibliotheksbesucherinnen und -besucher geben eine der ersten drei Alterskategorien an. Die Zentralbibliothek wird weniger häufig von Kundinnen und Kunden im Alter von 31 bis 60 Jahren aufgesucht (47%). In den Stadtteilbüchereien sind es durchschnittlich 61%. Besucherinnen und Besucher ab 61 Jahre sind häufig in Oberkassel und Benrath anzutreffen und seltener in Bilk und Derendorf.

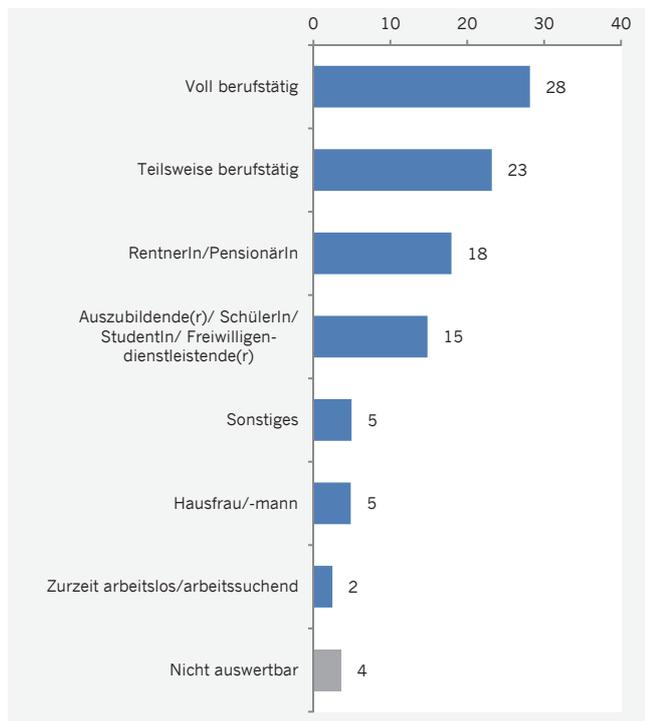
### Alter nach Stadtbüchereien in Prozent



## 2.3 Berufstätigkeit

Insgesamt lassen die Angaben über die Berufstätigkeit der befragten Personen auf ein sehr heterogenes Publikum schließen. 51% aller Befragten sind berufstätig, 28% in Vollzeit und 23% in Teilzeit; weitere 18% sind Rentnerinnen und Rentner bzw. Pensionärinnen und Pensionäre. 15% gehören zur Gruppe der Auszubildenden, Schülerinnen und Schüler, Studierenden und Freiwilligendienstleistenden. Hausfrauen bzw. Hausmänner sind zu 5% in der Befragung vertreten. Derzeit arbeitslos bzw. arbeitsuchend sind 3%.

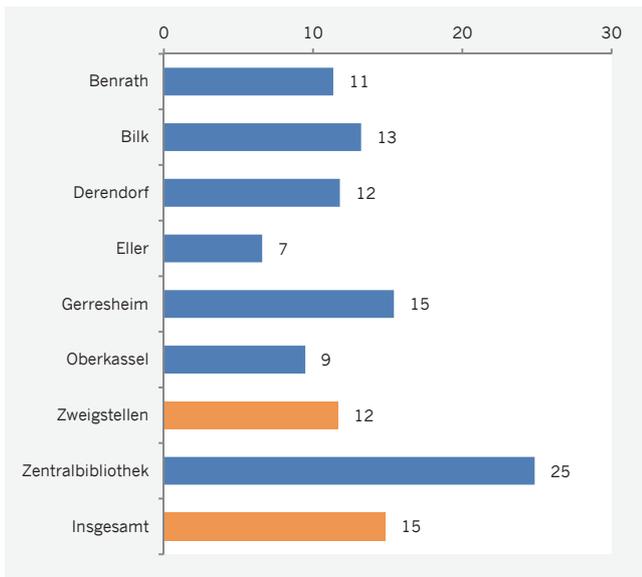
### Berufstätigkeit insgesamt in Prozent



Auch hier unterscheiden sich die Stadtteilbüchereien von der Zentralbibliothek. Wie die Analyse der Altersstruktur bereits vermuten ließ – die Altersgruppe der 19- bis 30-Jährigen war hier mit rund 22% besonders stark vertreten – ist der Anteil der Auszubildenden, Schülerinnen und Schüler, Studierenden und Freiwilligendienstleistenden in der Zentralbibliothek mit 25% um 13 Prozentpunkte höher als insgesamt in den Zweigstellen. Die niedrigsten Werte sind in Oberkassel (10%) und Benrath (11%) zu verzeichnen.

Was die Erwerbstätigkeit anbelangt, ergibt sich im Vergleich der Stadtteilbüchereien und der Zentralbibliothek ebenfalls ein eher heterogenes Bild. Während in der Zentralbibliothek „nur“ 43% angeben in Voll- oder Teilzeit zu arbeiten, sind 54% der Besucherinnen und Besucher der Stadtteilbüchereien erwerbstätig. Bilk sticht mit 58% erwerbstätigem Publikum besonders heraus. Die übrigen Werte liegen zwischen 49% in Gerresheim und 56% in Derendorf. Rentnerinnen und Rentner bzw. Pensionärinnen und Pensionäre sind überwiegend in Oberkassel (26%), Benrath (23%) und Eller (21%) anzutreffen, seltener in Bilk (13%), Derendorf (15%) und der Zentralbibliothek (16%).

### Tätigkeit nach Stadtbüchereien - hier: Anteil der Auszubildenden, Schülerinnen und Schüler, Studierenden, Freiwilligendienstleistenden in Prozent

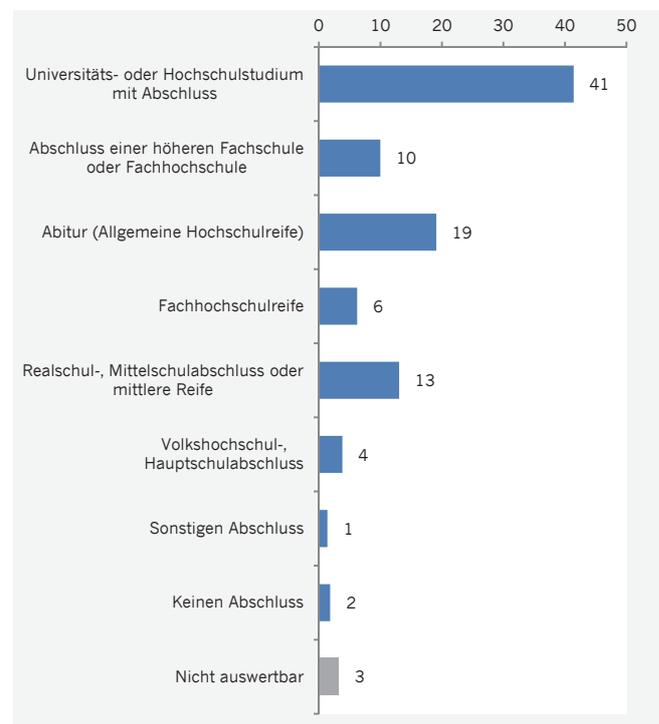


## 2.4 Bildungsabschluss

Das Bildungsniveau der befragten Büchereinerinnen und -nutzer ist vergleichsweise hoch. 41% aller Befragten haben ein Universitäts- oder Hochschulstudium abgeschlossen oder begonnen, weitere 10% ein Fachhochschulstudium. Knapp ein Fünftel (19%) der Büchereibesucherinnen und -besucher hat Abitur oder strebt dieses an. Die Fachhochschulreife besitzen 6% der Stadtbüchereikundinnen und -kunden oder streben diese an, während 13% der Befragten einen Realschulabschluss haben oder anstreben. Unter den Befragten befinden sich 4%, die angeben, einen Volks- oder Hauptschulabschluss gemacht zu haben. 1% hat einen anderen als einen der vorgegebenen Abschlüsse, während 2% keinen Abschluss haben bzw. anstreben.

Hierbei ist zu erwähnen, dass unter den 100 Personen ohne Schulabschluss 47 Schülerinnen und Schüler sind, die vermutlich angenommen haben, dass nur nach dem bereits erreichten Schulabschluss gefragt würde.

### Bildungsabschluss insgesamt in Prozent

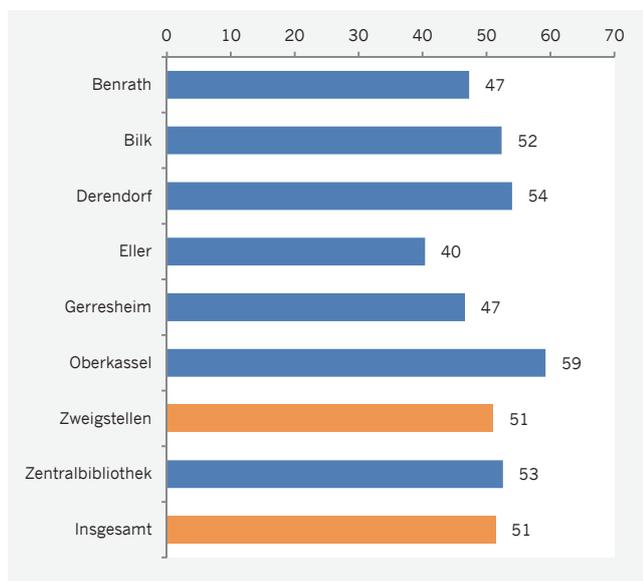


Der Anteil an (angehenden) (Fach-)Hochschulabsolventinnen und -absolventen ist in Oberkassel im Vergleich besonders hoch (59%). In Eller geben mit Abstand die wenigsten Befragten an, sie hätten oder strebten einen Universitäts- oder Fachhochschulabschluss an (40%). Die übrigen Anteile liegen zwischen 47% (Gerresheim und Benrath) und 54% (Derendorf).

Auch ist in Eller der Anteil an Abiturientinnen und Abiturienten vergleichsweise gering (12% zu 18% durchschnittlich in den Zweigstellen), während der Anteil an Personen mit mittlerer Reife mit 22% überdurchschnittlich hoch ist.

In den Zweigstellen geben durchschnittlich 14% an, einen mittleren Schulabschluss zu haben bzw. anzustreben.

**Bildungsabschluss nach Stadtbüchereien – hier: Anteil der Personen mit Universitäts- bzw. Hochschulstudium, Abschluss einer höheren Fachschule oder Fachhochschule in Prozent**

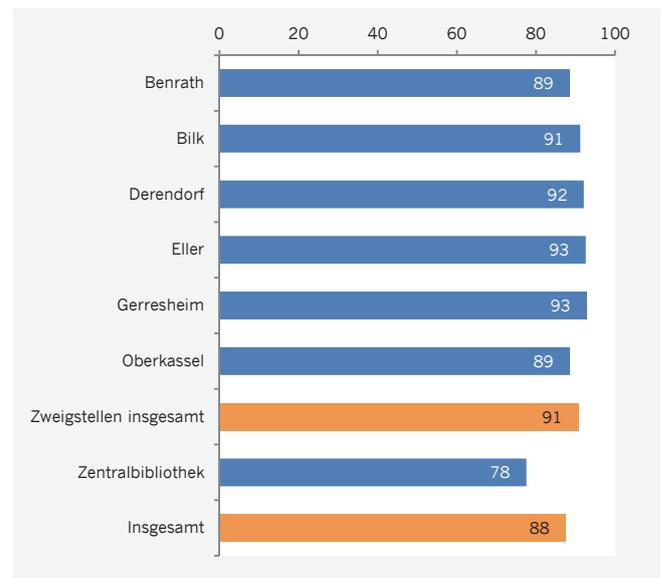


## 2.5 Wohnort

88% der Befragten geben an, in Düsseldorf zu wohnen. Nicht aus der Landeshauptstadt kommen rund 8%. 5% machen keine Angaben zu ihrem Wohnort. Die Nähe der Zentralbibliothek zum Hauptbahnhof ließ erwarten, dass der Anteil der Kundinnen und Kunden, die nicht aus Düsseldorf kommen, dort am höchsten ist (19%). Manche Reisende und Pendlerinnen und Pendler werden ihre Wartezeit vermutlich mit einem kurzen Aufenthalt in der Bibliothek überbrücken.

Daneben kann vermutet werden, dass einige Besucherinnen und Besucher in der Nähe des Hauptbahnhofs arbeiten und vor oder nach der Arbeit die Bibliothek aufsuchen. Darüber hinaus verfügt die Zentralbibliothek über einen sehr reichhaltigen Bestand an Fach- und Sachliteratur und ist somit vermutlich auch ein Anziehungspunkt für Kundinnen und Kunden aus dem Umland. Rund ein Fünftel der hier befragten Personen wohnen in einer anderen Stadt, in den Stadtteilbüchereien sind es im Durchschnitt nur 4%.

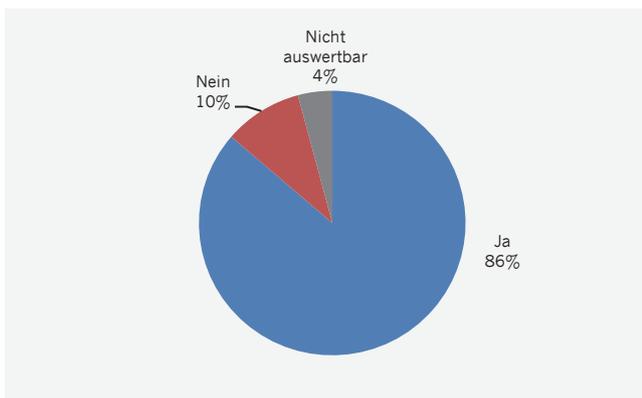
**Wohnort in Düsseldorf nach Stadtbüchereien in Prozent**



## 2.6 Benutzerausweis

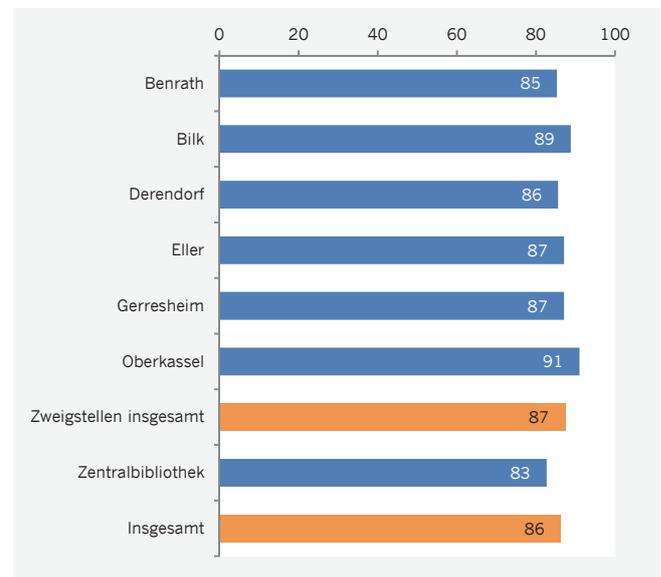
Um die Stadtbüchereien nutzen zu können, ist nicht zwingend der Besitz eines Benutzerausweises nötig. Ohne Ausweis können jedoch keine Medien entliehen werden. Nutzen Besucherinnen und Besucher die Medien nur in den Räumlichkeiten der Bücherei oder leihen Ausweisinhaberinnen und -inhaber für weitere Personen Medien mit aus, werden auch diese Nutzerinnen und Nutzer von den Stadtbüchereien als Kundinnen und Kunden betrachtet. Eine weitere Möglichkeit Kundin bzw. Kunde zu sein, ohne einen eigenen Ausweis zu haben, ist die Nutzung von Medien über einen sogenannten Institutionsausweis.<sup>5</sup> Im Besitz eines Benutzerausweises sind den eigenen Angaben zufolge 86% der Befragten. Jede zehnte Person gibt an, keinen eigenen Ausweis zu besitzen, während sich 4% nicht dazu äußern.

### Besitz eines eigenen Benutzerausweises der Stadtbüchereien



In der Zentralbibliothek ist der Anteil an Personen, die keinen eigenen Benutzerausweis haben, mit 14% am höchsten. In Oberkassel, Bilk und Eller dagegen besitzen nur je 7% keinen eigenen Ausweis.

### Besitzerinnen und Besitzer von Benutzerausweisen nach Stadtbüchereien in Prozent



Auffallend ist, dass am ehesten die 19- bis 30-Jährigen keinen eigenen Benutzerausweis haben: 18% verneinen die Frage nach einem Ausweis, nur 78% in dieser Altersgruppe sind dokumentierte Kundinnen und Kunden der Stadtbüchereien. Der höchste Anteil an Ausweisbesitzerinnen und -besitzern findet sich unter den 46- bis 60-Jährigen (92%).

Weniger überraschend ist, dass Nutzerinnen und Nutzer, die nicht in Düsseldorf wohnen, seltener einen eigenen Benutzerausweis haben (79%). Schaut man sich die Ergebnisse nach Berufstätigkeit an, so zeigt sich, dass die in Vollzeit Berufstätigen, nach eigenen Angaben, zu 90% mit einem Bibliotheksausweis ausgestattet sind.

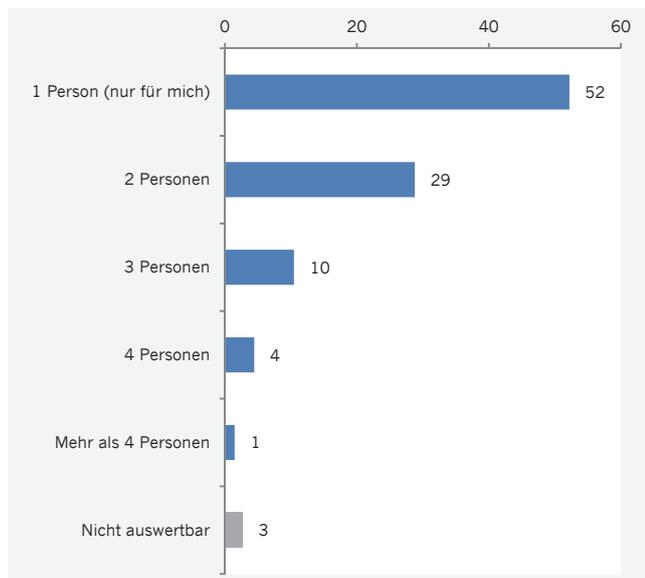
<sup>5</sup> Schulen und Kindertagesstätten können über einen solchen Institutionsausweis verfügen und auf diese Weise Medien für eine Vielzahl von Kindern und Jugendlichen ausleihen.

Von den Hausfrauen und -männern hingegen, geben rund 84% an, einen Ausweis zu besitzen. Noch niedriger liegt der Anteil bei den derzeit arbeitssuchenden Personen (77%).

Wie die oben dargestellten Ergebnisse zeigen, gibt es Nutzerinnen und Nutzer, die keinen eigenen Ausweis haben. Für die Feststellung der tatsächlichen Kundenanzahl ist es daher relevant in Erfahrung zu bringen, für wie viele Personen Medien auf einem Ausweis entliehen werden.

Lediglich gut die Hälfte (52%) aller Befragten gibt an, nur für sich Medien auszuleihen. 29% hingegen leihen für sich und eine weitere Person aus, während jede Zehnte bzw. jeder Zehnte sogar für insgesamt drei Personen Medien mit dem eigenen Ausweis entleiht. Für sich und drei weitere Personen nutzen 4% ihren Ausweis zum Entleihen von Medien. Ein geringer Anteil von 1% entleiht für mehr als vier Personen.

#### Anzahl von Nutzerinnen und Nutzern eines Benutzerausweises in Prozent



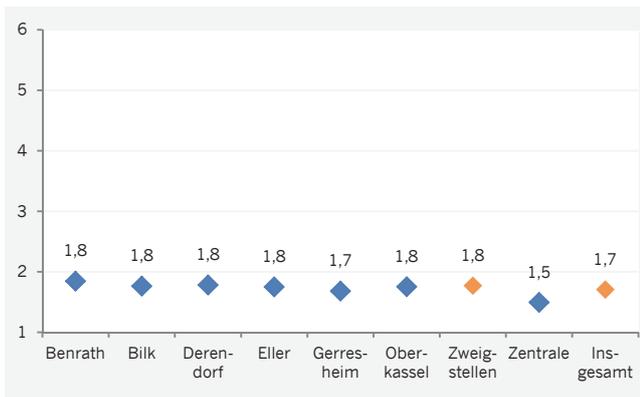
Im Schnitt werden mit einem Ausweis für 1,7 Personen Medien entliehen.<sup>6</sup> Bei einer Anzahl von 64.792 Benutzerausweisen (Stand 2016) ergeben sich rechnerisch rund 110.146 Kundinnen und Kunden.

Die tatsächliche Zahl der Nutzerinnen und Nutzer der Stadtbüchereien dürfte jedoch durch die Nutzung von Institutionsausweisen noch deutlich über dieser Zahl liegen, da zum Beispiel Kinder und Jugendliche über Institutionsausweise die Möglichkeit haben, Medien zu nutzen. Insgesamt sind 516 solcher Ausweise im Besitz von Kindertagesstätten und Schulen. Auf diese Weise werden für eine Vielzahl von Schülerinnen und Schülern sowie Kindergartenkindern Medien entliehen. Außerdem ist zu bedenken, dass rund 10% der Kundinnen und Kunden (523 Befragte) angeben, keinen Ausweis zu haben, aber dennoch die Büchereien nutzen. Die tatsächliche Anzahl an Nutzerinnen und Nutzern der Stadtbüchereien ist demnach deutlich höher als die Anzahl der abgegebenen Ausweise.

In der Zentralbibliothek wird der Ausweis im Schnitt für 1,5 Personen und damit etwas seltener für mehrere genutzt als in den Zweigstellen.

<sup>6</sup> Die Mittelwerte ergeben sich durch die Angaben der Kundinnen und Kunden für wie viele Personen sie Medien auf ihrem Benutzerausweis entleihen. Für die Angabe „mehr als 4 Personen“ wurde zur Berechnung der Wert „5“ gewählt.

### Durchschnittliche Anzahl von Nutzerinnen und Nutzern eines Benutzerausweises nach Stadtbüchereien (Mittelwerte)



Schaut man sich in den Befragungsergebnissen an, welche Nutzergruppen nicht nur für sich selbst Medien ausleihen, so stellt man fest, dass dies insbesondere häufig 31 bis 45 Jahre alte Kundinnen und Kunden sind (63%). Von ihnen geben nur 34% an, nur für sich selbst Medien zu entleihen. Weitere Personengruppen, die oft nicht nur für sich selbst Medien entleihen, sind Befragte mit einem Hochschulabschluss bzw. diejenigen, die einen Hochschulabschluss anstreben (50%) und Hausfrauen bzw. Hausmänner (68%).

### 3. Ergebnisse der Befragung der Kundinnen und Kunden

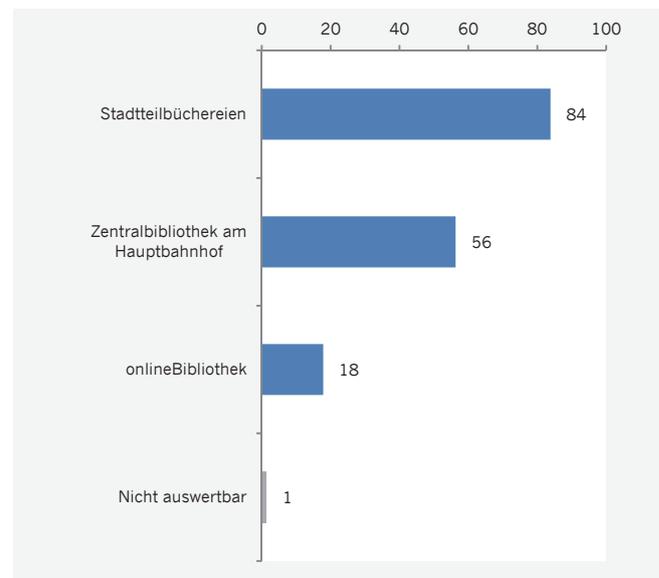
#### 3.1 Nutzungsverhalten

##### 3.1.1 Nutzung der Zentralbibliothek, der Stadtteilbüchereien und der onlineBibliothek

Zum Einstieg in die Befragung konnten die Kundinnen und Kunden angeben, welche Bibliothek sie nutzen. Dabei waren Mehrfachnennungen möglich, wodurch sich die Prozentwerte auf über 100% addieren.

Es zeigt sich, dass der Großteil (84%) der Befragten die Stadtteilbüchereien nutzt. Die Zentralbibliothek wird von 56% der Befragten aufgesucht, während 18%<sup>7</sup> auf die onlineBibliothek zugreifen. Demnach nutzt mehr als jede bzw. jeder zweite Befragte mehr als eine Bibliothek.

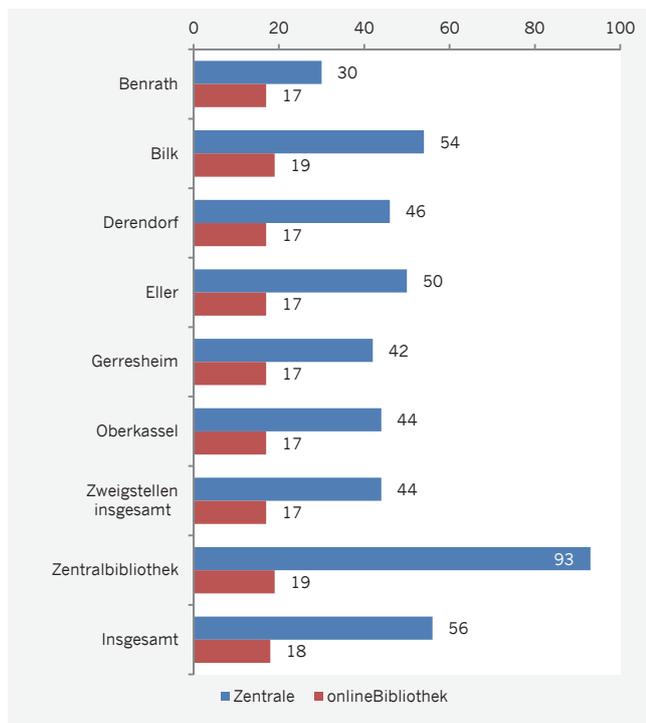
#### Nutzung der Zentralbibliothek, der Stadtteilbüchereien und der onlineBibliothek insgesamt in Prozent (Mehrfachnennungen)



44% der Nutzerinnen und Nutzer der Stadtteilbibliotheken nutzen auch die Zentralbibliothek. In Benrath geben die Befragten am seltensten an, auch die Zentralbibliothek zu nutzen (30%), wohingegen die Besucherinnen und Besucher der Stadtteilbüchereien in Bilk (54%) und Eller (50%) häufiger zusätzlich auch die Zentralbibliothek nutzen. Vermutlich liegt der Unterschied an der jeweiligen Entfernung der Stadtteile zur Zentralbibliothek. Die onlineBibliothek wird von den Befragten in allen Bibliotheken etwa gleich häufig genutzt: Die Werte liegen zwischen 17% und 19%.

<sup>7</sup> 2016 verzeichnete die onlineBibliothek 7.715 Nutzerinnen und Nutzer und 298.023 eAusleihen.

### Nutzung der Zentralbibliothek und der online-Bibliothek nach Stadtbüchereien in Prozent (Mehrfachnennungen)

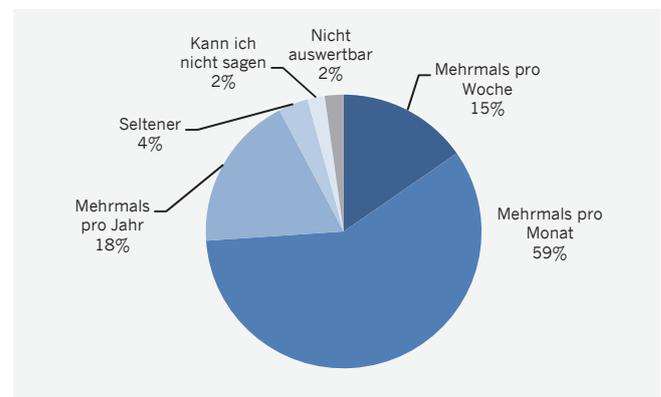


Nach soziodemografischen Merkmalen ausgewertet, ergeben sich folgende Auffälligkeiten bei der Nutzung der onlineBibliothek: Überdurchschnittlich häufig wird diese von den 46- bis 60-Jährigen (25%), von den Vollzeit Berufstätigen (24%) und von den Studierenden bzw. Absolventinnen und Absolventen eines Universitäts-/Hochschulstudiums (22%) oder Fach(hoch)schule (21%) genutzt.

### 3.1.2 Nutzungshäufigkeit

Die Stadtbüchereien werden von 15% der Befragten „mehrmals pro Woche“ aufgesucht. Diese Kundinnen und Kunden können als „Intensivnutzerinnen und -nutzer“ eingestuft werden. Die Mehrheit der Befragten (59%) gibt an, als „Stammnutzerin“ bzw. „Stammnutzer“ die Bücherei „mehrmals pro Monat“ zu nutzen. 18% der Kundinnen und Kunden sind „mehrmals pro Jahr“ in der Bibliothek und nur 4% noch seltener. Folglich können rund 74% der Befragten als regelmäßige Nutzerinnen und Nutzer bezeichnet werden, welche die Bibliothek mindestens zwei Mal im Monat aufsuchen.

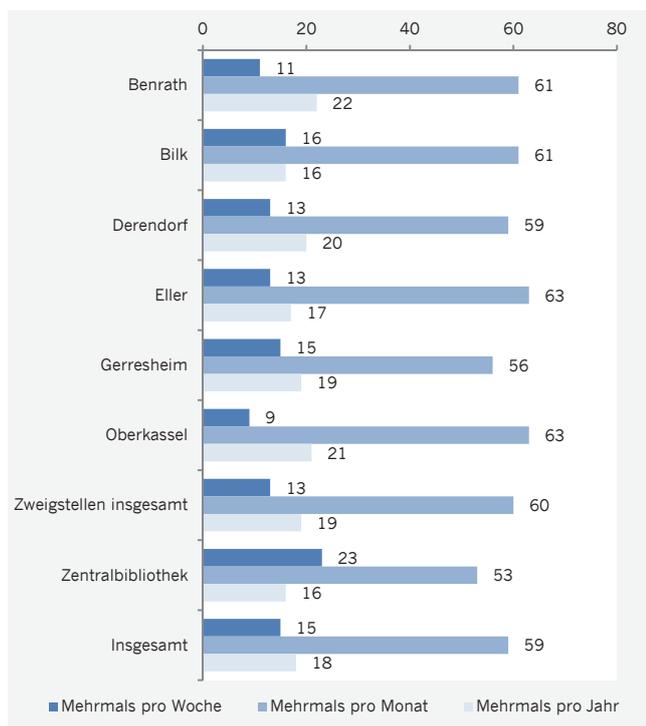
### Nutzungshäufigkeit insgesamt



Wird die Nutzungshäufigkeit nach den einzelnen Stadtteilbibliotheken und der Zentralbibliothek aufgeschlüsselt, ergibt sich folgendes Bild: Die Zentralbibliothek weist die meisten „Intensivnutzerinnen und -nutzer“ auf: 23% geben an, die Bibliothek mehrmals pro Woche aufzusuchen. In den Stadtteilbüchereien fallen in diese Kategorie zwischen 9% (Oberkassel) und 16% (Bilk) der Befragten.

Der Anteil der Kundinnen und Kunden, welche die Bücherei „mehrmals pro Monat“ aufsuchen, ist hingegen bei den Stadtteilbüchereien durchweg höher als bei der Zentralbibliothek. In den Stadtteilbüchereien Eller und Oberkassel sind die meisten „Stammnutzerinnen und -nutzer“ zu finden (jeweils 63%). Zu dieser Personengruppe gehören in der Zentralbibliothek „nur“ 53%. Der Anteil der gelegentlichen Nutzerinnen und Nutzer liegt bei den Stadtteilbüchereien im Durchschnitt bei 19%, in der Zentrale bei 16%.

**Nutzungshäufigkeit nach Stadtbüchereien in Prozent<sup>8</sup>**



Der Grund für die häufigere Intensivnutzung der Zentralbibliothek im Vergleich zu den Stadtteilbüchereien ist möglicherweise das unterschiedliche Medienangebot.

<sup>8</sup> Neben den in der Legende aufgeführten Antwortmöglichkeiten konnte auch „seltener“ und „kann ich nicht sagen“ angekreuzt werden. Die Anteile sind aber recht gering, weshalb auf eine Darstellung verzichtet wurde.

Die Zentralbibliothek versteht sich mit ihrem großen Angebot an Fach- und Sachliteratur als Informationsbibliothek, weshalb ihr Anteil an Auszubildenden, Schülerinnen und Schülern, Studierenden sowie Freiwilligendienstleistenden wahrscheinlich wesentlich größer ist. Folglich ist auch der Anteil der Kundinnen und Kunden, welche die Bibliothek aufsuchen, um dort zu arbeiten bzw. zu lernen, größer.

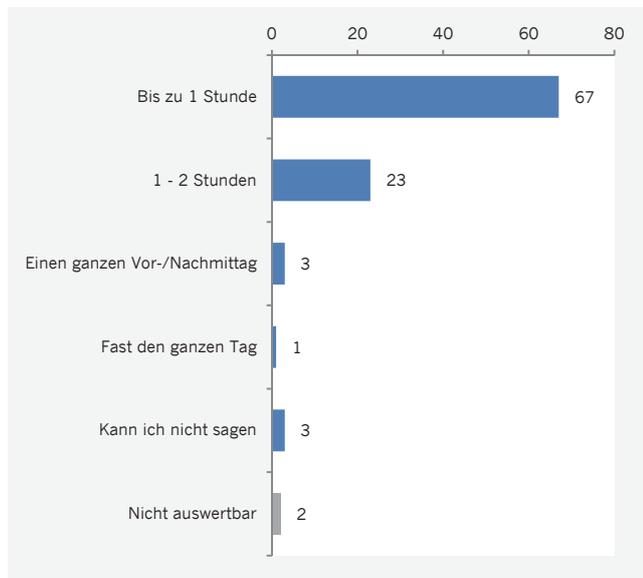
Bei Betrachtung der Nutzungsdauer im Hinblick auf die soziodemografischen Merkmale zeigt sich, dass Männer häufiger (22%) zu den Intensivnutzern der Stadtbüchereien gehören als Frauen (13%). Ebenso zählen die Personen im Alter bis zu 30 Jahren eher dazu als über 30-Jährige. Der Wohnort der Befragten ist auch ausschlaggebend für die Nutzungshäufigkeit. So sind unter den Düsseldorferinnen und Düsseldorfern mehr Stammnutzerinnen und Stammnutzer (Nutzung mehrmals pro Monat) als unter den Kundinnen und Kunden, die von außerhalb kommen - was an der Anreisezeit bzw. Entfernung liegen könnte. Unter den Besucherinnen und Besuchern, die angeben, zurzeit arbeitslos zu sein sowie unter denen, die „Sonstiges“ bei der Frage nach ihrer Tätigkeit angeben, befinden sich überdurchschnittlich viele Intensivnutzerinnen und -nutzer. Von den Auszubildenden, Schülerinnen und Schülern sowie Studierenden und Freiwilligendienstleistenden gehören mit einem ebenfalls überdurchschnittlichen Anteil auch viele zu dieser Gruppe.

**3.1.3 Aufenthaltsdauer**

Zwei Drittel (67%) der Befragten halten sich durchschnittlich bis zu einer Stunde pro Besuch in der Bücherei auf; 23% bleiben bis zu zwei Stunden.

Einen ganzen Vor- oder Nachmittag bzw. fast einen ganzen Tag verbringen insgesamt nur 4% aller Nutzerinnen und Nutzer in der Bibliothek.

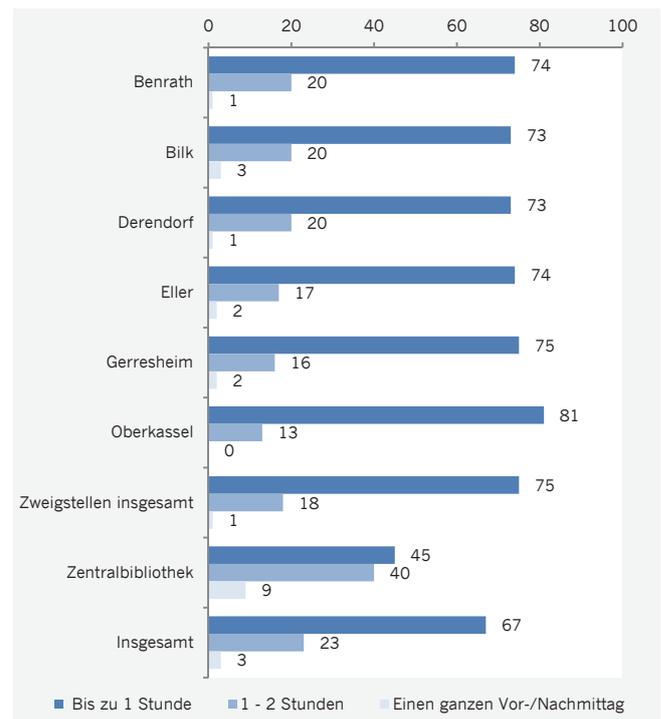
### Durchschnittliche Aufenthaltsdauer in der Bibliothek insgesamt in Prozent



Betrachtet man die Verweildauer der Nutzerinnen und Nutzer in der jeweiligen Bücherei, zeigen sich auch hier deutliche Unterschiede. In den Zweigstellen wenden 75% der Befragten bis zu einer Stunde für den Besuch in ihrer jeweiligen Bücherei auf. Dabei liegen die Werte in den einzelnen Bibliotheken zwischen 73% (Bilk) und 81% (Oberkassel). Ein bis zwei Stunden bleibt im Schnitt jede 5. Kundin bzw. jeder 5. Kunde. In der Zentralbibliothek bleiben 45% durchschnittlich bis zu einer Stunde. Hier liegt der Anteil der Kundinnen und Kunden, welche ein bis zwei Stunden bleiben mit 40% deutlich höher als in den Stadtteilbüchereien. Einen ganzen Vor- bzw. Nachmittag wird auch eher die Zentralbibliothek genutzt, nämlich von 9%, während diese ausgiebige Nutzung in den Stadtteilbüchereien kaum eine Rolle spielt.

Die höhere Verweildauer in der Zentralbibliothek lässt darauf schließen, dass viele Personen die Medien dort nicht nur entleihen, sondern diese auch in den Räumlichkeiten der Bibliothek nutzen, beispielsweise um zu lernen. Diese Kundinnen und Kunden sind eher in der Zentralbibliothek als in den Stadtteilbüchereien anzutreffen, vermutlich wiederum aufgrund des hier größeren Angebots an Fachliteratur sowie den längeren Öffnungszeiten der Zentralbibliothek.

### Durchschnittliche Aufenthaltsdauer in der Bibliothek nach Stadtbüchereien in Prozent



Wird die Aufenthaltsdauer im Hinblick auf die demografischen Merkmale der Befragten ausgewertet, zeigt sich, dass Frauen häufiger als Männer bis zu einer Stunde in den Räumen der Bibliothek verweilen, während Männer häufiger ein bis zwei Stunden dort verbringen.

Die Befragten ab 31 Jahren geben häufiger als jüngere an, sich bis zu einer Stunde in der Bibliothek aufzuhalten, während jüngere (vor allem zwischen 16 und 30 Jahren) öfter eine Aufenthaltsdauer zwischen einer und zwei Stunden angeben. Überdurchschnittlich hoch sind auch die Werte der 16- bis 30-Jährigen, die sich einen ganzen Vor- bzw. Nachmittag in der Bibliothek aufhalten.

Schlüsselt man die Angaben zur Verweildauer nach dem Wohnort der Befragten auf, wird ersichtlich, dass sich die Kundinnen und Kunden, die nicht in Düsseldorf leben, häufiger ein bis zwei Stunden in der Bibliothek aufhalten als dies Düsseldorferinnen und Düsseldorfer tun. Die hier lebenden Befragten entscheiden sich häufiger für die Antwortkategorie „bis zu 1 Stunde“. Eine mögliche Erklärung ist auch hier wieder eine längere Anfahrtszeit der Besucherinnen und Besucher, die außerhalb Düsseldorfs leben.

Zudem gibt es je nach Tätigkeit der befragten Personen einige Besonderheiten. Während Hausfrauen bzw. Hausmänner und Berufstätige überwiegend bis zu einer Stunde in der Bibliothek verweilen (75% bis 77%), sind es die Gruppen der Auszubildenden, Schülerinnen und Schüler sowie Studierenden, der Rentnerinnen und Rentner und vor allem auch der derzeit Arbeitslosen, die häufiger ein bis zwei Stunden ihrer Zeit in den Räumlichkeiten der Stadtbüchereien verbringen. Außerdem wird ein ganzer Vor- oder Nachmittag von immerhin 10% der Auszubildenden, Schülerinnen und Schüler, Studierenden sowie Freiwilligendienstleistenden und von 8% der arbeitslosen Besucherinnen und Besucher in der Bibliothek aufgewendet, während dies durchschnittlich nur 3% aller Kundinnen und Kunden tun.

### 3.1.4 Besuchsmotive

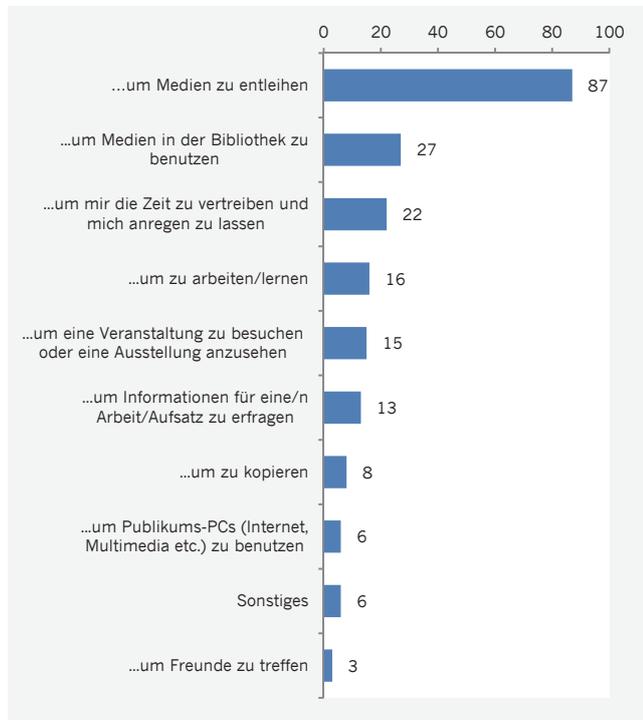
Die Stadtbüchereien sind für die einen ein Ort, an dem sie sich sinnvoll die Zeit vertreiben oder beispielsweise eine Ausstellung ansehen können. Für andere wiederum sind sie ein Ort, um sich weiterzubilden, zu lernen bzw. zu arbeiten. In der Umfrage wurden die Besucherinnen und Besucher nach ihren individuellen Gründen für einen Bibliotheksbesuch befragt. Bei der Beantwortung dieser Frage konnten mehrere Antwortoptionen angegeben werden. Aus diesem Grund addieren sich die Prozentwerte auf weit über 100%.

Das klassische Entleihen von Medien als Grund für den Besuch einer Bibliothek steht nach wie vor mit deutlichem Abstand an erster Stelle. Fast 90% der Befragten suchen eine Bibliothek auf, um Medien zu entleihen (87%).

Gut ein Viertel der Kundinnen und Kunden begründet seinen Besuch mit der Nutzung von Medien in der Bibliothek. Ein weiterer, mit 22% noch relativ häufig genannter Grund für das Aufsuchen einer Bibliothek, ist der Zeitvertreib.<sup>9</sup> 16% geben an, in der Bibliothek zu arbeiten oder zu lernen und 13% um Informationen für eine Arbeit oder einen Aufsatz zu erfragen. Um eine Veranstaltung zu besuchen, kommen weitere 15% der befragten Besucherinnen und Besucher. Die weiteren möglichen Gründe werden von jeweils weniger als jeder bzw. jedem Zehnten genannt.

<sup>9</sup> Die Antwortmöglichkeit lautete im Original: „um mir die Zeit zu vertreiben und mich anregen zu lassen“.

### Besuchsmotive in Prozent (Mehrfachnennungen)



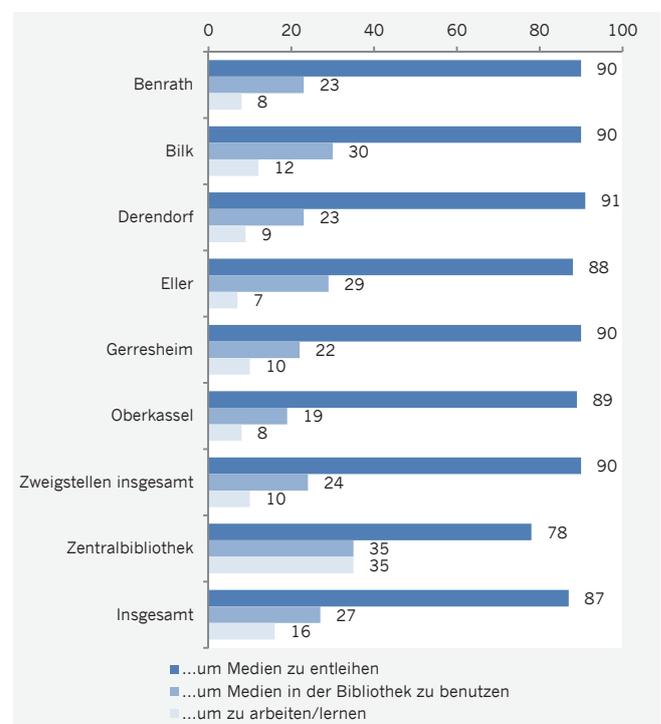
Eine nach Befragungsort differenzierte Auswertung vervollständigt das Bild, das durch die Analyse der Nutzerstruktur bereits skizziert wurde. Das Entleihen von Medien beispielsweise ist für die Besucherinnen und Besucher der Zweigstellen häufiger ein Grund für das Aufsuchen der Stadtbücherei (90%) als für die Befragten in der Zentralbibliothek (78%). Die meisten anderen, aufenthaltsbezogeneren Besuchsmotive werden häufiger von Zentralbibliotheksnutzerinnen und -nutzern angegeben. Dies lässt sich auch mit dem relativ hohen Anteil an Auszubildenden, Schülerinnen und Schülern, Studierenden sowie Freiwilligendienstleistenden (25%) in der Zentralbibliothek erklären, die dort eher Zeit verbringen und die Zentralbibliothek als Aufenthaltsort nutzen.

„Um eine Veranstaltung zu besuchen oder eine Ausstellung anzusehen“ gehen anteilmäßig etwa gleich viele Nutzerinnen und Nutzer in die Zentralbibliothek (14%) oder in die Zweigstellen (15%).

Allerdings variieren die Werte in den Zweigstellen zwischen 12% in Oberkassel und 19% in Gerresheim.

Die Nutzung des Publikums-PCs ist für jede zehnte Kundin bzw. jeden zehnten Kunden der Zentralbibliothek ein Besuchsgund (11%). In den Zweigstellen gilt dies nur für durchschnittlich 5% der Kundinnen und Kunden.

### Besuchsgründe nach Stadtbüchereien – hier die Besuchsmotive mit den größten Unterschieden zwischen den Zweigstellen und der Zentralbibliothek in Prozent



Je nach Geschlecht, Alter und Wohnort variieren die Angaben zu den Besuchsmotiven. Männer geben beispielsweise deutlich häufiger als Frauen an, sie würden die Bücherei aufsuchen, um Medien zu benutzen. Frauen hingegen nutzen die Bücherei etwas häufiger, um Medien zu entleihen oder Veranstaltungen zu besuchen oder eine Ausstellung anzusehen.

Im Altersvergleich zeigt sich, dass die jüngeren Befragten (bis 30 Jahre) die Bibliothek erwartungsgemäß häufiger für das Arbeiten oder Lernen nutzen, während dies von nur 4% der ältesten Kundinnen und Kunden genannt wird.

Ebenso ist das Einholen von Informationen für einen Aufsatz oder eine Arbeit deutlich häufiger ein Besuchsmotiv von jüngeren Befragten als von Befragten über 30 oder gar 60 Jahren.

Außerdem scheinen die Publikums-PCs für die Besucherinnen und Besucher von 16 bis 18 Jahren attraktiver zu sein als für alle anderen Kundinnen und Kunden: 12% werden hierdurch zum Besuch motiviert. Die 19- bis 30-Jährigen kommen überdurchschnittlich häufig in die Bibliothek, „um sich die Zeit zu vertreiben“ und „sich anregen zu lassen“, während das für die 61-Jährigen und Älteren seltener ein Grund ist. Zu deren Besuchsgründen gehören häufiger als für andere Altersgruppen die Nutzung der Medien in der Bibliothek, der Besuch einer Veranstaltung oder einer Ausstellung sowie das Kopieren.

Weitere nennenswerte Ergebnisse hinsichtlich der Besuchsgründe sind zwischen den Kundinnen und Kunden, die inner- bzw. außerhalb Düsseldorfs leben, feststellbar.

Während die Düsseldorferinnen und Düsseldorfer etwas häufiger in die Bibliothek gehen, um Medien zu entleihen, ist bei den Kundinnen und Kunden aus der Umgebung deutlich häufiger das Lernen und Arbeiten in der Bibliothek ein Besuchsgrund.

Die Intensivnutzerinnen und -nutzer (Besuch mehrmals pro Woche) geben unterdurchschnittlich häufig an, die Bibliothek aufzusuchen, um Medien zu entleihen (76%) dafür nutzen sie vergleichsweise häufiger die Medien in der Bibliothek (47%).

Betrachtet man die Ergebnisse nach Aufenthaltsdauer in der Bibliothek zeigt sich folgendes Bild: Für diejenigen, die angeben, sich durchschnittlich bis zu einer Stunde aufzuhalten, ist die Ausleihe mit einem Anteil von 93% mit Abstand der wichtigste Besuchszweck. Für die Nutzerinnen und Nutzer, die sich in der Regel länger in der Bibliothek aufhalten, fächern sich die Besuchszwecke deutlich weiter auf, da alle übrigen abgefragten Gründe mit einem (längeren) Aufenthalt in der Bibliothek verbunden sind. So kommen 76% derjenigen, die einen ganzen Vor- oder Nachmittag in der Bibliothek verbringen, um dort zu arbeiten bzw. zu lernen und „nur“ 53% um etwas zu entleihen.

### 3.1.5 Suchstrategien

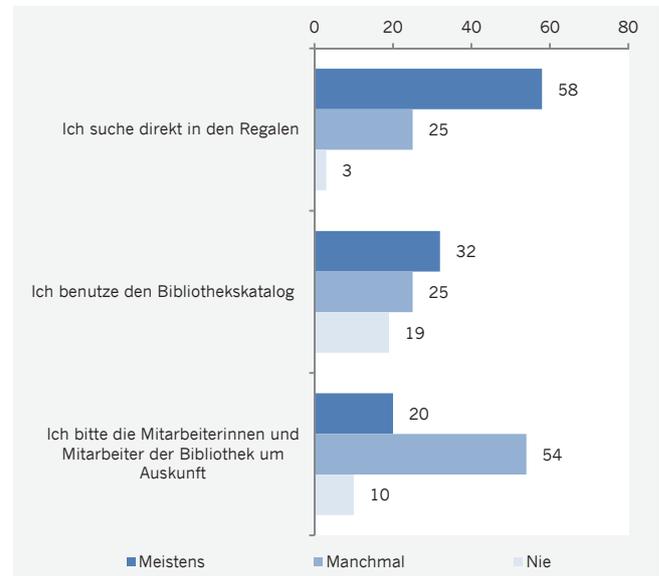
Die Recherche nach verschiedenen Medien kann unterschiedlich begangen werden. Die Büchereien bieten hierfür einen Bibliothekskatalog an, der online sowohl in der Bibliothek als auch vom heimischen PC oder mobil z.B. per Smartphone genutzt werden kann. Außerdem bleiben die klassischen Methoden des direkten Suchens in den Regalen oder die direkte Ansprache der Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Bibliothek.

Was die Suchstrategien betrifft, gibt es eine klare Rangfolge bei den Besucherinnen und Besuchern. Die meist genutzte Strategie ist das direkte Suchen in den Regalen der Bibliothek. Deutlich mehr als die Hälfte der Befragten (58%) gibt an, diese Suche „meistens“ zu nutzen und 25% tun dies „manchmal“. Zusammengenommen suchen also 83% der Befragten direkt in den Regalen nach Themen, speziellen Titeln oder Verfasserinnen und Verfassern.

Die Recherche mithilfe des Bibliothekskatalogs wird von fast einem Drittel (32%) „meistens“ und von 25% „manchmal“ genutzt. Etwa jede bzw. jeder Vierte nutzt ihn „nie“.

Die Möglichkeit, die „Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bibliothek um Auskunft“ zu bitten, nutzen zwar nur 20% der Befragten „meistens“, aber immerhin 54% „manchmal“. Somit nehmen insgesamt etwa 74% der Kundinnen und Kunden mehr oder weniger regelmäßig die Hilfe der Bibliotheksmitarbeiterinnen und -mitarbeiter in Anspruch.

### Suchstrategien insgesamt in Prozent

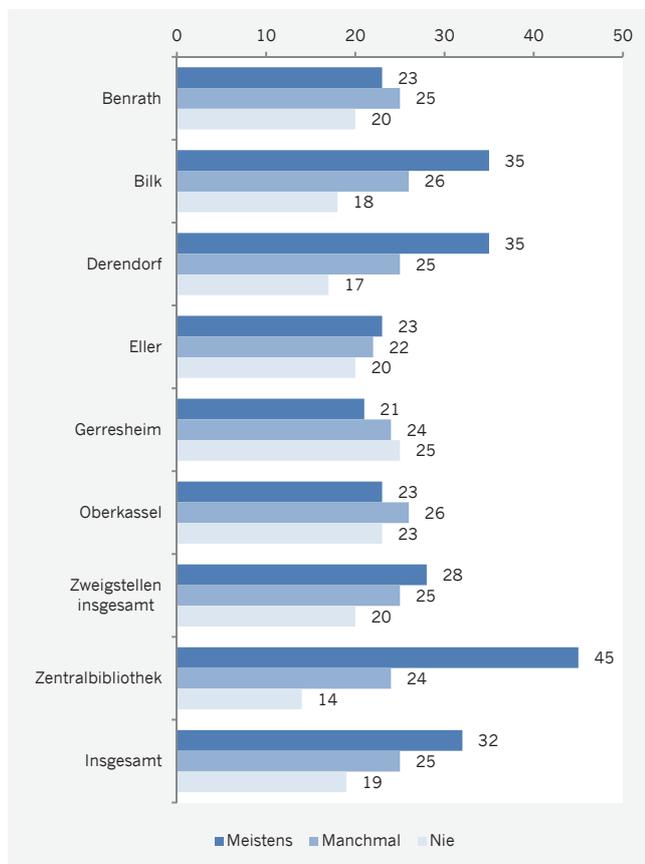


Vergleicht man die Suchstrategien der Befragten in den jeweiligen Stadtteilbüchereien und in der Zentralbibliothek, gelangt man zu folgendem Ergebnis: Der Anteil derjenigen, die „meistens“ direkt in den Regalen suchen, ist in der Zentralbibliothek mit 46% um einiges geringer als der durchschnittliche Anteil in den Zweigstellen (62%). Die höchsten Anteile finden sich in Gerresheim und Oberkassel (jeweils 68%).

Bei der Frage nach der Nutzung des Katalogs ist es genau anders herum: Den höchsten Wert erreicht die Zentralbibliothek, wo 45% der Befragten angeben, meistens mit Hilfe des Katalogs zu suchen. In den Zweigstellen sind es im Schnitt 28% der Befragten.

Nach der Zentralbibliothek erfährt der Katalog die meiste Nutzung in den Büchereien Bilk und Derendorf mit jeweils 35% der Befragten. In Gerresheim hingegen wird er überdurchschnittlich häufig „nie“ genutzt (25%).

#### Suchstrategien nach Stadtbüchereien – hier: Antwortoption „Ich benutze den Bibliothekskatalog“ in Prozent

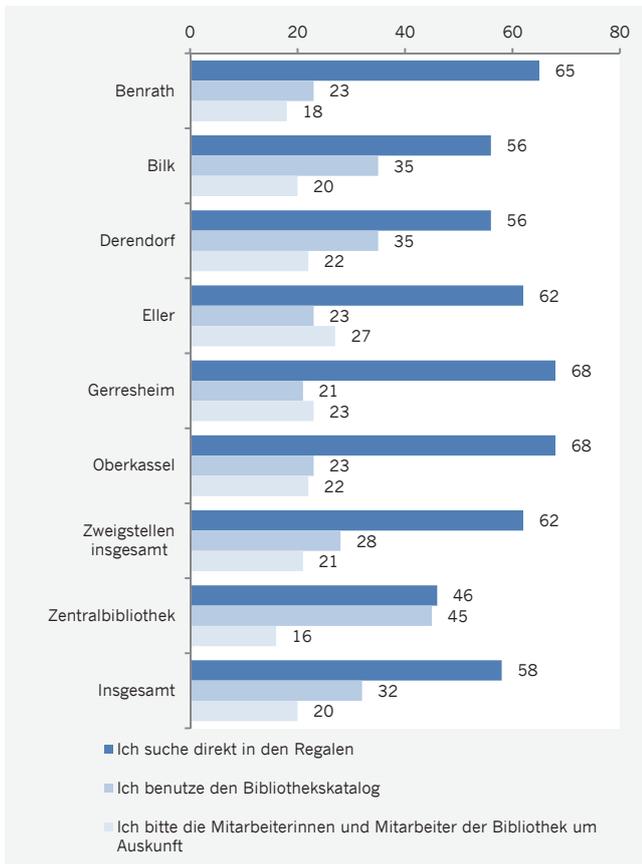


Die Unterschiede in der bevorzugten Suchstrategie zwischen den Zweigstellen und der Zentralbibliothek lässt sich eventuell durch die unterschiedliche Größe der Büchereien erklären. Der Bestand in den Stadtteilbüchereien ist eher überschaubar und ermöglicht so eine Suche in den Regalen, während die Zentralbibliothek durch ihren umfangreichen Bestand gezieltere Suchtechniken erfordert.

Die Hilfe der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird in der Zentralbibliothek geringfügig seltener als in den Stadtteilbüchereien in Anspruch genommen.

In den Zweigstellen sind es 21%, die die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter „meistens“ um Rat fragen; in der Zentralbibliothek 16%. Außerdem lassen sich zwischen den einzelnen Stadtteilbüchereien Unterschiede feststellen: Gut ein Viertel (27%) der Besucherinnen und Besucher in Eller wendet sich meistens an das Personal, in Benrath tut das nur etwa ein Fünftel (18%). Es sind auch die Befragten der Stadtteilbücherei Eller, die die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter insgesamt am häufigsten zu Rate ziehen; 80% suchen „meistens“ oder „manchmal“ Unterstützung bei der Suche nach einem gewünschten Medium. In jeder Bibliothek nutzen 70% und mehr der Kundinnen und Kunden die Möglichkeit, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter um Hilfe zu bitten. Lediglich in der Zentralbibliothek geben 15% an, diese Hilfe „nie“ in Anspruch zu nehmen – in den Zweigstellen liegen die entsprechenden Anteile darunter.

**Suchstrategien nach Stadtbüchereien – hier: Antwortkategorie „meistens“ in Prozent**



Es ist die jüngste Altersgruppe die am häufigsten angibt, meistens oder manchmal direkt in den Regalen zu „stöbern“ (91%), während das in der ältesten Altersgruppe „nur“ 76% tun.

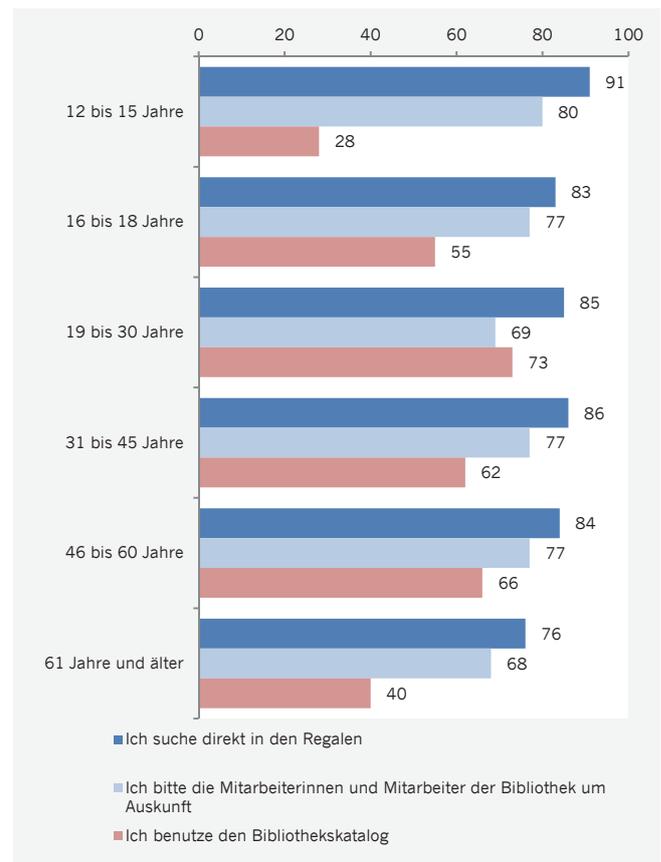
Auch die Hilfe der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird insbesondere von den jüngsten (80%) und am seltensten von den ältesten Besucherinnen und Besuchern in Anspruch genommen (68%).

Der Bibliothekskatalog wird am seltensten von den jüngsten Befragten im Alter von 12 bis 15 Jahren genutzt (28%) und am häufigsten von den 19- bis 30-Jährigen (73%).

Die Befragten der ältesten Altersgruppe (61 Jahre und älter) nutzen den Katalog eher seltener (40%) – dagegen nutzen aus der Altersgruppe der 46- bis 60-Jährigen bereits zwei Drittel den Katalog (66%).

Interessant ist hier, dass der Anteil derjenigen, die angeben, den Katalog „nie“ zu nutzen, mit dem Alter der Befragten tendenziell sogar abnimmt und in der ältesten Altersgruppe am kleinsten ist (9%).

**Suchstrategien nach Alter – hier: Zusammenfassung der Antwortoptionen „meistens“ und „manchmal“ in Prozent**



Im Geschlechtervergleich ergibt sich, dass Männer deutlich häufiger als Frauen den Bibliothekskatalog nutzen. Frauen bitten dagegen häufiger um die Hilfe der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Der Katalog wird wiederum eher von Kundinnen und Kunden, die nicht in Düsseldorf wohnen, in Anspruch genommen. Zudem steigt dessen Nutzung mit höherem Bildungsabschluss. Weniger beliebt ist er bei Rentnerinnen und Rentnern sowie bei Hausfrauen und Hausmännern, dafür aber wiederum bei den Arbeitslosen. Insgesamt nimmt die Nutzung des Bibliothekskatalogs mit der Nutzungsintensität der Bibliothek durch die Kundinnen und Kunden zu.

Befragte, die sich fast den ganzen Tag in den Räumlichkeiten der Büchereien aufhalten, nutzen den Katalog hingegen etwas seltener als die übrigen Kundinnen und Kunden.

### 3.2 Bewertungen durch die Kundinnen und Kunden

Im Rahmen der Befragung hatten die Kundinnen und Kunden auch die Möglichkeit den Medienbestand, seine Aktualität und Übersichtlichkeit sowie das Angebot an Veranstaltungen, Lesungen und Ausstellungen zu bewerten. Außerdem sollten die Befragten das Selbstverbuchungssystem sowie das Internet- und WLAN-Angebot beurteilen. Das Personal erhält Bewertungen durch die Nutzerinnen und Nutzer für seine Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und sein Fachwissen. Die Zufriedenheit mit den jeweiligen Räumlichkeiten und mit dem Medienangebot der onlineBibliothek wurde jeweils separat abgefragt.

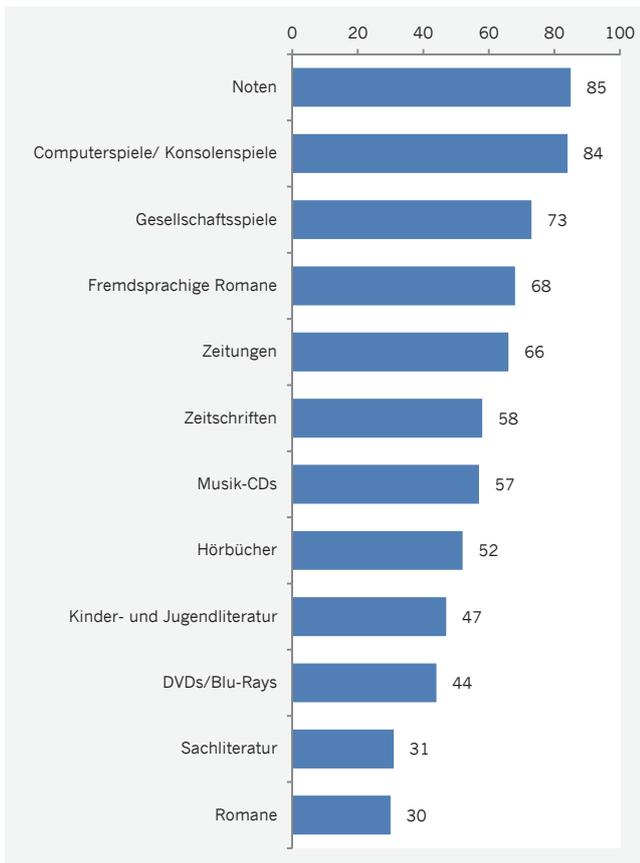
Im folgenden Kapitel werden die Ergebnisse der einzelnen Bewertungen dargestellt.

Dabei muss berücksichtigt werden, dass die Kundinnen und Kunden grundsätzlich nur selten alle Angebote der Büchereien nutzen. Vielmehr interessiert sich jede Kundin bzw. jeder Kunde für bestimmte Themenbereiche mehr als für andere. Daher kann davon ausgegangen werden, dass das Antwortverhalten bei dieser Bewertungsfrage Aufschluss darüber gibt, wie hoch der jeweilige Nutzungsgrad ist. So haben beispielsweise 85% der Befragten das Angebot an (Musik-)Noten nicht bewertet. Tatsächlich gibt es (Musik-)Noten auch nur in der Zentralbibliothek und sie stellen ein recht spezielles Angebot dar, was eine Erklärung für die vergleichsweise hohe „Enthaltungsquote“ sein wird.

Die höchsten Anteile an nicht auswertbaren Antworten<sup>10</sup> und damit vermutlich die geringsten Nutzungsgrade weisen neben den (Musik-)Noten in ähnlicher Höhe Computer- und Konsolenspiele auf (84%) sowie Gesellschaftsspiele, fremdsprachige Romane und Zeitungen. Die entsprechenden Anteile liegen hier zwischen 73% und 66%. Der Anteil an nicht vorhandenen oder nicht auswertbaren Antworten liegt hingegen bei Romanen und Sachliteratur nur bei 25% bzw. 28%.

<sup>10</sup> Zu den nicht auswertbaren Antworten zählen die Antwortoption „keine Angabe“ sowie fehlende Angaben. Letztere können zum Beispiel dadurch entstehen, dass die oder der Befragte eine Frage nicht beantworten möchte und keine der vorgesehenen Antwortoptionen ankreuzt.

### Zufriedenheit mit dem gesamten Medienangebot – hier: Anteile der nicht auswertbaren Antworten in Prozent



#### 3.2.1 Bewertung des Medienbestandes

Weiter hatten die Befragten die Möglichkeit das bestehende Angebot der Stadtbüchereien im Einzelnen zu bewerten. Für die jeweiligen Medienbestände sollte je eine Note vergeben werden.

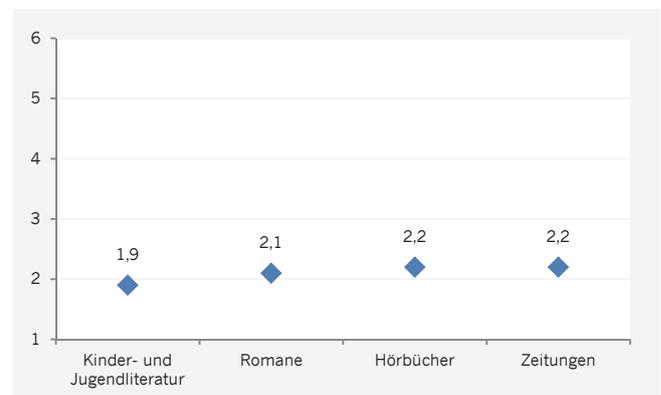
Die Benotung der Medienangebote durch die Kundinnen und Kunden fällt insgesamt gesehen erfreulich aus. Es werden Noten zwischen 1,9 „noch sehr gut“ und 2,9 „noch gut“ vergeben.

Somit kann diesbezüglich von einer insgesamt zufriedenen Kundschaft gesprochen werden. Der Bestand an Kinder- und Jugendliteratur, Romanen, Hörbüchern und Zeitungen hat bei den Befragten am besten abgeschnitten. Die Bewertungen für diese Angebote liegen zwischen 1,9 und 2,2.

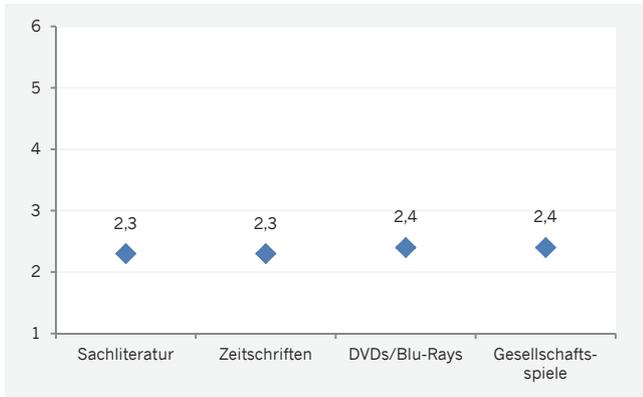
Ebenfalls gut wird das Angebot an Sachliteratur, Zeitschriften, DVDs/Blu-Rays und Gesellschaftsspielen, Noten und Musik-CDs beurteilt. Hier wird im Mittel je eine 2,3 bis 2,5 vergeben, was eine recht hohe Zufriedenheit bescheinigt.

Am wenigsten zufrieden sind die Besucherinnen und Besucher mit dem Angebot an Computer-/Konsolenspielen und den fremdsprachigen Romanen. Hier wird die Zufriedenheit mit Mittelwerten von 2,7 und 2,9 angegeben.

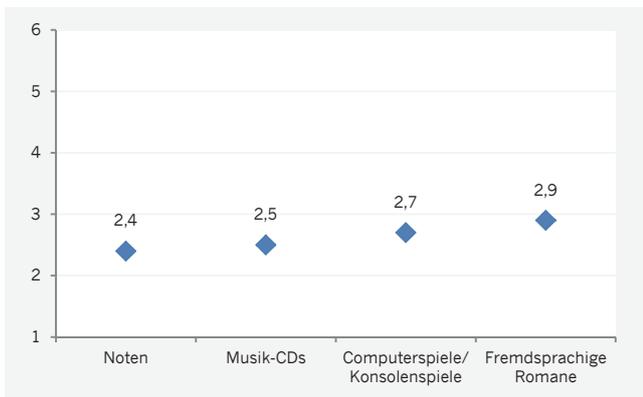
#### Zufriedenheit mit dem Medienbestand (Mittelwerte) Teil 1



### Zufriedenheit mit dem Medienbestand (Mittelwerte) Teil 2



### Zufriedenheit mit dem Medienbestand (Mittelwerte) Teil 3

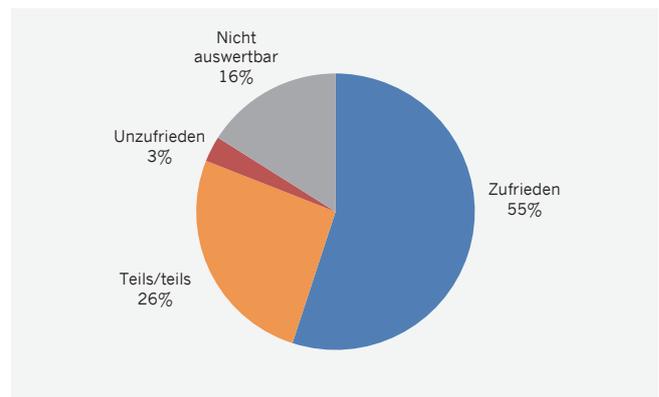


Der Ergebnisvergleich unter den einzelnen Stadtbüchereien zeigt kaum größere Abweichungen. Auch hier werden in der Regel gute Mittelwerte (besser als 3) erreicht. Lediglich bei den Bewertungen der Bestände an fremdsprachigen Romanen sind etwas schlechtere Mittelwerte von 3,0 und 3,1 festzustellen und zwar für die Zweigstellen Benrath, Derendorf, Eller und Oberkassel.

### 3.2.2 Bewertung der Aktualität und Übersichtlichkeit des Medienbestandes

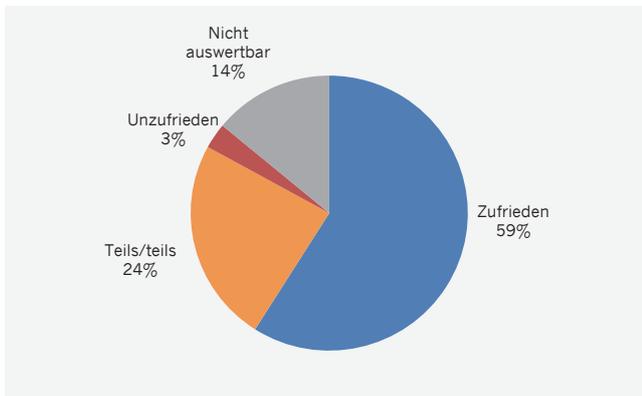
Die Aktualität des Bestandes erreicht mit einem Mittelwert von 2,3 eine gute Note. Der Blick auf die trichotomisierten Werte lässt eine detaillierte Beschreibung zu: 55% der befragten Personen vergeben die Noten „1“, und „2“ und äußern somit ihre (hohe) Zufriedenheit. Etwa 26% bewerten die Aktualität des Bestandes im mittleren Bereich (Vergabe der Noten „3“ oder „4“). Lediglich 3% urteilen noch kritischer. 16% der Angaben sind nicht auswertbar.

### Zufriedenheit mit der Aktualität des Bestandes



Die Übersichtlichkeit des Bestandes erhält mit einem Wert von 2,2 noch eine etwas bessere Durchschnittsnote. 59% sind „sehr zufrieden“ oder „zufrieden“, gut ein Viertel (24%) gibt seine Zufriedenheit mit einer „3“ oder „4“ an. Lediglich 3% sind „unzufrieden“. Ein Anteil von 14% kann oder möchte keine Aussage zur Übersichtlichkeit des Bestandes machen.

### Zufriedenheit mit der Übersichtlichkeit des Bestandes

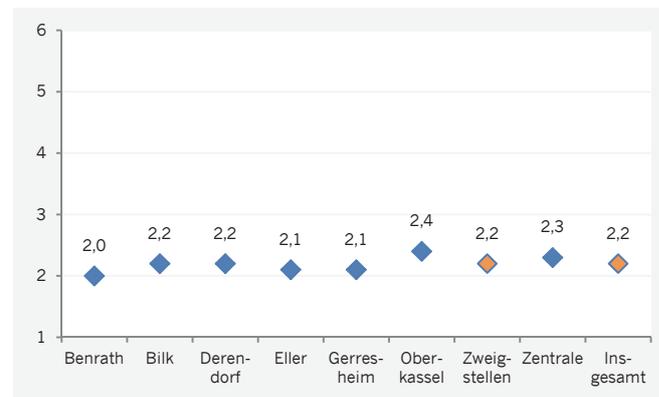


Der Vergleich zwischen der Zentralbibliothek und den Zweigstellen insgesamt weist in Bezug auf Aktualität und Übersichtlichkeit des Bestandes keine nennenswerten Unterschiede auf.

### 3.2.3 Bewertung der Veranstaltungen, Lesungen und Ausstellungen

Das Angebot an Veranstaltungen, Lesungen und Ausstellungen der Bibliotheken wird durchschnittlich mit einer 2,2 und demnach mit „gut“ bewertet. Besonders in Benrath fällt die hohe Zufriedenheit mit diesem Angebot auf (2,0).

#### Zufriedenheit mit dem Angebot an Veranstaltungen, Lesungen und Ausstellungen nach Stadtbüchereien (Mittelwerte)



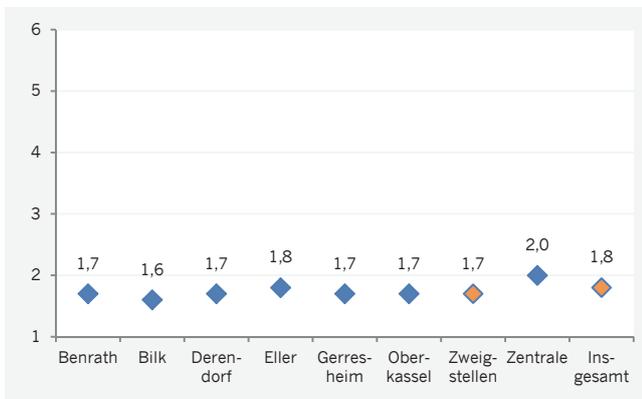
### 3.2.4 Bewertung des Selbstverbuchungssystems

Sowohl in der Zentralbibliothek als auch in den Stadtteilbüchereien stehen Kundinnen und Kunden Selbstverbuchungsautomaten für die Ausleihe und die Rückgabe von Medien zur Verfügung. Bei den Selbstverbuchungsautomaten handelt es sich um RFID<sup>11</sup>-gestützte Scannersysteme, die aufgrund ihrer Bedienungsfreundlichkeit von den Kundinnen und Kunden eigenständig genutzt werden können.

<sup>11</sup> RFID ist eine Abkürzung für Radio Frequency Identification und bedeutet übersetzt „Identifizierung mit Hilfe von elektromagnetischen Wellen“.

Auch hier zeigen sich die Besucherinnen und Besucher sehr zufrieden (1,8). Die Zufriedenheitswerte liegen in den Stadtteilbibliotheken zwischen 1,6 (Bilk) und 1,8 (Eller); in der Zentralbibliothek bei 2,0.

### Zufriedenheit mit der Ausleihe und Rückgabe an den Selbstverbuchungsautomaten nach Stadtbüchereien (Mittelwerte)



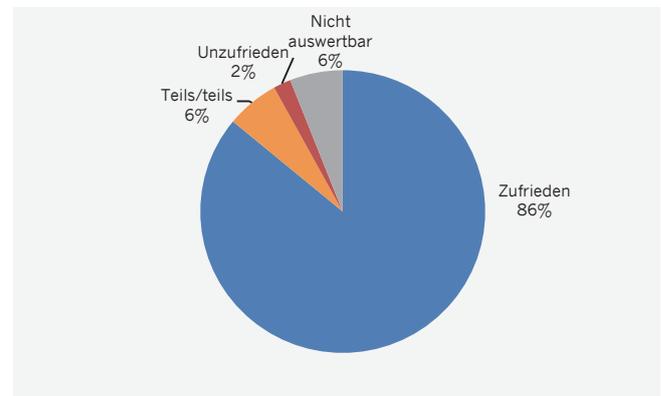
Tendenziell kommen die Selbstverbuchungsautomaten bei den jüngeren Kundinnen und Kunden im Schnitt besser an als bei den älteren. In der jüngsten Altersgruppe liegt der Zufriedenheits-Mittelwert bei 1,5, in den Altersgruppen ab 46 Jahren bei jeweils 1,9.

Mit einer 2,0 erhalten die Automaten bei den Kundinnen und Kunden, die nicht in Düsseldorf leben, die „schlechteste“ Note von allen betrachteten Personengruppen.

### 3.2.5 Zufriedenheit mit dem Personal

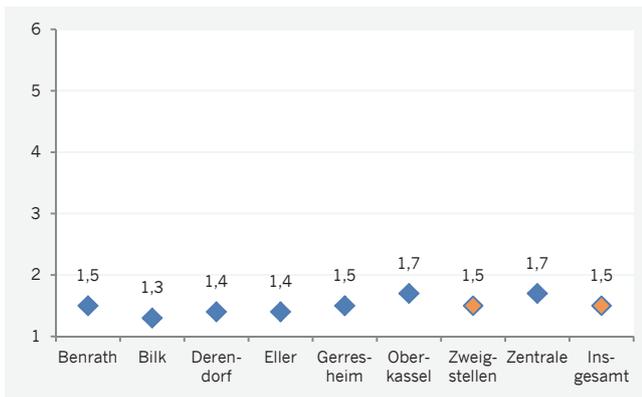
Die Zufriedenheit mit dem Bibliothekspersonal ist insgesamt sehr hoch. Die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Personals schneidet mit der Note 1,5 am besten ab, dicht gefolgt von dem Fachwissen des Personals mit einer durchschnittlichen Bewertung von 1,6. Dies bestätigt auch ein genauerer Blick auf die relative Verteilung. 86% der Befragten sind mit dem Personal hinsichtlich der Merkmale Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft „sehr zufrieden“ bzw. „zufrieden“, 6% geben eine „3“ oder „4“ und lediglich 2% eine schlechtere Note. Der Anteil der befragten Personen, die sich nicht zu diesen Themen äußern, beträgt nur 6%.

### Zufriedenheit mit der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Personals



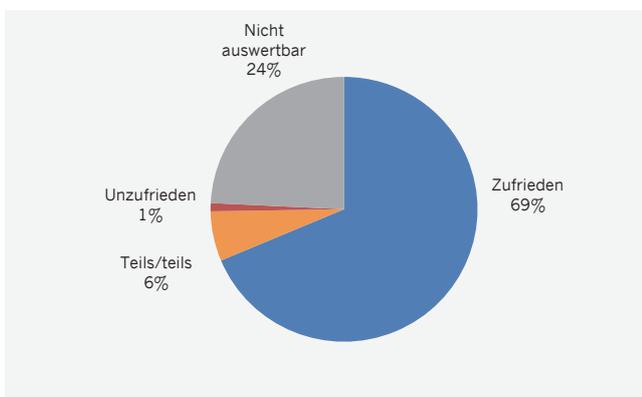
Werden die einzelnen Zweigstellen untersucht, zeigt sich ein recht positives homogenes Bild. Je nach Standort variieren die Mittelwerte zwischen 1,3 und 1,7. Am besten bewertet wird das Personal in der Bücherei Bilk mit einem Mittelwert von 1,3.

### Zufriedenheit mit der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Personals nach Stadtbüchereien (Mittelwerte)



Das Fachwissen des Personals wird, wie eingangs erwähnt, ebenfalls erfreulich positiv beurteilt. Die relative Verteilung zeigt, dass mehr als zwei Drittel der Besucherinnen und Besucher „sehr zufrieden“ bzw. „zufrieden“ sind (69%). Eine mittlere Bewertung („3“ oder „4“) vergeben gerade einmal 6% und nur 1% der befragten Personen befindet das Fachwissen für „mangelhaft“ oder gar „un-genügend“. Ein großer Teil der Befragten (24%) kann oder möchte keine Angaben hierzu machen.

### Zufriedenheit mit dem Fachwissen des Personals

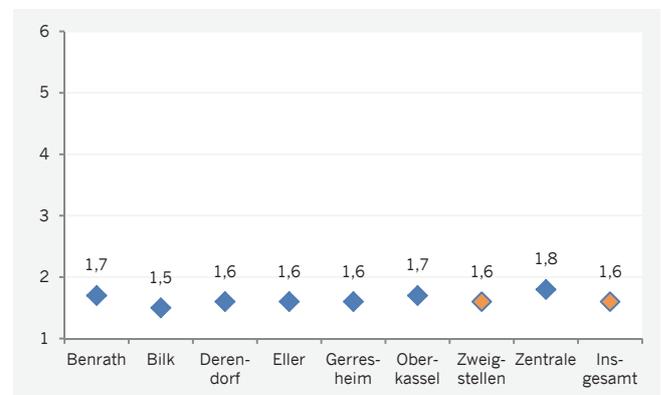


Im Vergleich der Filialen ergeben sich in allen Standorten positive Bewertungen für das Fachwissen des Personals. Überall wird mindestens ein Mittelwert von 1,8 (Zentralbibliothek) erreicht.

Die Zweigstellen schneiden mit einem Durchschnittswert von 1,6 etwas besser als die Zentralbibliothek ab. Den höchsten Mittelwert kann Bilk für sich verzeichnen (1,5).

Es kann also festgehalten werden, dass die Kundinnen und Kunden der Stadtbüchereien insgesamt sehr zufrieden mit den Bibliotheksmitarbeiterinnen und -mitarbeitern sind und dies für jede untersuchte Zweigstelle gilt.

### Zufriedenheit mit dem Fachwissen des Personals nach Stadtbüchereien (Mittelwerte)

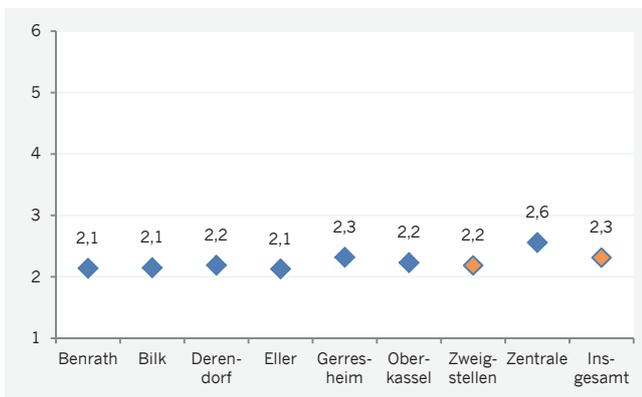


### 3.2.6 Bewertung des Internet-, WLAN-Angebotes

Die Zufriedenheitsabfrage zum Internet- und WLAN-Angebot wurde bei der aktuellen Befragung erstmals durchgeführt. 68% der Befragten machen hierzu keine Angaben, können oder wollen das Internet- bzw. WLAN-Angebot der Bibliothek also nicht beurteilen.

Im Mittel erhält dieses Angebot eine 2,3. Allerdings fällt die Bewertung durch die Nutzerinnen und Nutzer der Zentralbibliothek mit einer 2,6 schlechter aus als in den Zweigstellen.

### Zufriedenheit mit dem Internet, WLAN nach Stadtbüchereien (Mittelwerte)

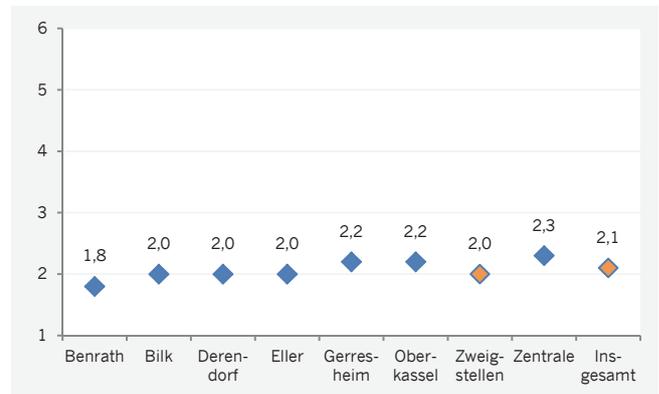


Am kritischsten sind die Kundinnen und Kunden im Alter von 16 bis 30 Jahren mit dem Internet- bzw. WLAN-Angebot in den Bibliotheken. In den beiden entsprechenden Altersklassen werden nur Mittelwerte von 2,6 und 2,7 erreicht.

### 3.2.7 Bewertung der Räumlichkeiten

Die Befragten sollten das Platzangebot, die Belüftung, die Helligkeit u. ä. bewerten. Mit einem Mittelwert von 2,1 zeigen sich die Kundinnen und Kunden mit den Räumlichkeiten der jeweiligen Bibliothek insgesamt zufrieden. Die Zufriedenheit fällt dabei in den Zweigstellen im Mittel etwas höher (2,0) als in der Zentralbibliothek (2,3) aus, wobei sich die Besucherinnen und Besucher in Benrath besonders zufrieden zeigen (1,8).

### Bewertung der Räumlichkeiten nach Stadtbüchereien (Mittelwerte)



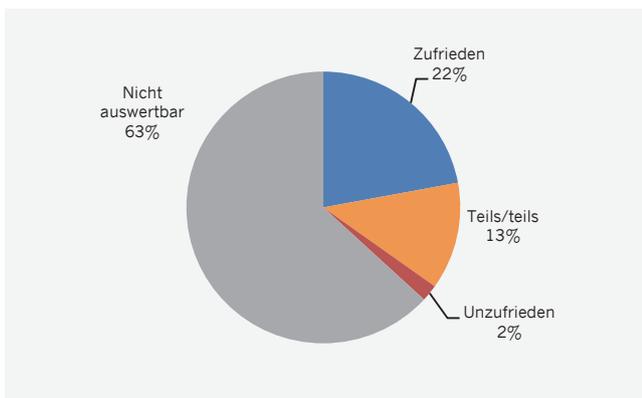
Schaut man sich an, wie die Ergebnisse in den einzelnen Altersgruppen ausfallen, sind hauptsächlich Unterschiede zwischen den ganz jungen Kundinnen und Kunden im Alter von 12 bis 15 Jahren und den Besucherinnen und Besuchern der Altersgruppe „19 bis 30 Jahre“ erkennbar. Während die Räumlichkeiten von den jüngsten Befragten im Schnitt mit einer 1,9 und damit am besten bewertet werden, geben die jungen Erwachsenen mit einer 2,3 die im Verhältnis schlechteste Bewertung ab.

Auch interessant ist die weitere Subgruppenbetrachtung im Hinblick auf die Aufenthaltsdauer. Die Räumlichkeiten werden am kritischsten von den Befragten beurteilt, die angeben einen ganzen Vor- oder Nachmittag in der Bücherei zu verbringen (2,4). Diejenigen, die fast den ganzen Tag dort verbringen, vergeben im Schnitt eine 2,3. Dies erscheint auf den ersten Blick paradox, jedoch ist zu vermuten, dass gerade diese Kundinnen und Kunden so viel Zeit in den Räumlichkeiten verbringen, dass sie diese differenzierter beurteilen.

### 3.2.8 Bewertung des Medienangebotes der online-Bibliothek

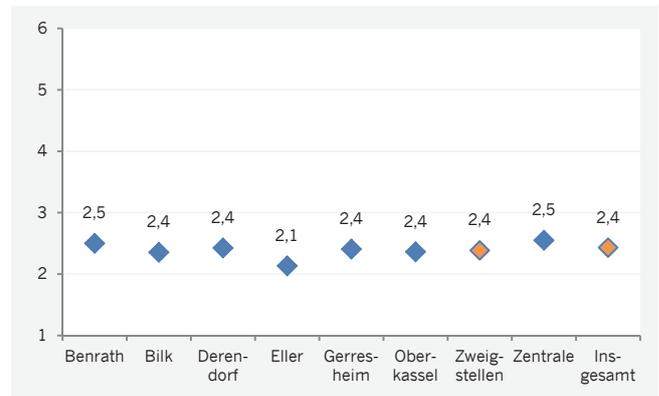
In einer gesonderten Frage wurde die Zufriedenheit mit dem Medienangebot der onlineBibliothek abgefragt; 63% der Befragten können oder wollen keine Angaben machen. 22% von denen, die die Frage beantworteten, zeigen sich zufrieden, 13% antworten mit „teils/teils“ und nur 2% sind unzufrieden.

#### Zufriedenheit mit dem Medienangebot der onlineBibliothek



Insgesamt wird ein Mittelwert von 2,4 erreicht. Am zufriedensten sind die Nutzerinnen und Nutzer der Stadtteilbücherei Eller (2,1). Am wenigsten zufrieden sind die Besucherinnen und Besucher der Zentralbibliothek und der Zweigstelle Benrath (jeweils 2,5).

#### Bewertung des Medienangebotes der online-Bibliothek nach Stadtbüchereien (Mittelwerte)



Die 16- bis 18-Jährigen sind hier, wie bereits bei der Frage nach dem Internet- und WLAN-Angebot, etwas kritischer als die übrigen Altersgruppen und bewerten das Angebot im Mittel mit einer 2,6.

### 3.3 Bewertung der Öffnungszeiten

In einer weiteren Frage wurde allen Kundinnen und Kunden die Möglichkeit gegeben, sich sowohl zu den Öffnungszeiten der Stadtteilbüchereien als auch zu den Öffnungszeiten der Zentralbibliothek zu äußern bzw. anzugeben, wie zufrieden sie im Hinblick auf die Öffnungszeiten sind.

Die Zentralbibliothek steht ihren Kundinnen und Kunden 48 Wochenstunden zur Verfügung, die Stadtteilbüchereien jeweils 22 Wochenstunden. Die Zentralbibliothek hat zudem durchgehend geöffnet, während in den Stadtteilbüchereien nur halbtags geöffnet bzw. über Mittag geschlossen ist.

Die mithilfe der Schulnotenskala zu bewertenden Öffnungszeiten sind für die Zentralbibliothek:

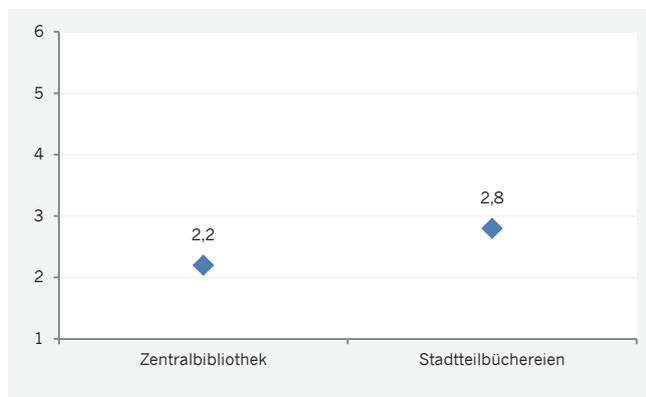
Mo-Fr 11-20 Uhr  
Sa 11-14 Uhr

Für die Stadtteilbüchereien:

Mo/Do 14-19 Uhr  
Mi/Fr 11-13, 14-17 Uhr  
Sa 11-13 Uhr

Die Öffnungszeiten der Zentralbibliothek erhalten im Durchschnitt eine 2,2 und werden demnach für „gut“ befunden. Die Öffnungszeiten der Stadtteilbüchereien hingegen werden lediglich mit einer 2,8 bewertet. Dies entspricht auf der Schulnotenskala einer noch guten Bewertung.

### Bewertung der Öffnungszeiten der Zentralbibliothek und der Stadtteilbüchereien (Mittelwerte)

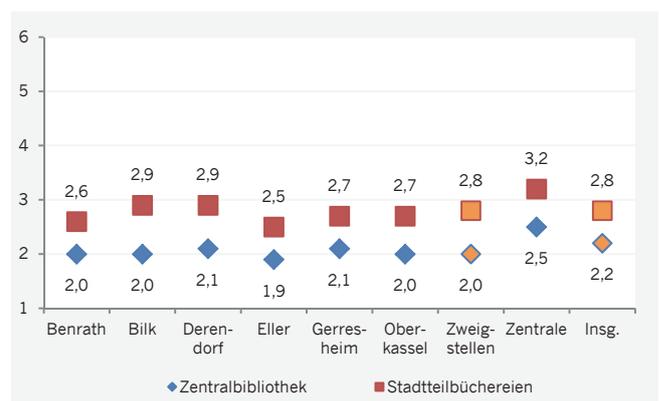


Interessant ist die genauere Betrachtung nach den einzelnen Standorten: Die Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten der Zentralbibliothek wird von den Befragten, die einen Fragebogen in der Zentralbibliothek ausgefüllt haben, mit 2,5 angegeben. Die Öffnungszeiten werden damit von den Nutzerinnen und Nutzern, die den Fragebogen in der Zentralbibliothek ausgefüllt haben, etwas schlechter als im Durchschnitt beurteilt.

Die Besucherinnen und Besucher der Zweigstellen vergeben indes eine 2,0 für die Öffnungszeiten der Zentralbibliothek.

Außerdem fällt die Beurteilung für die Öffnungszeiten der Stadtteilbüchereien seitens der Zentralbibliotheksbesucherinnen und -besucher mit 3,2 negativer aus als die der Besucherinnen und Besucher der Stadtteilbüchereien selbst (2,8).

### Bewertung der Öffnungszeiten der Zentralbibliothek und der Stadtteilbüchereien nach Stadtbüchereien (Mittelwerte)



Festzuhalten ist, dass die Besucherinnen und Besucher im Alter von 12 bis 15 Jahren sowie ab 61 Jahren zufriedener mit den Öffnungszeiten der Stadtteilbüchereien sind als Befragte anderer Altersgruppen (2,4 bzw. 2,5). Das könnte damit zusammenhängen, dass den jüngsten Befragten mehr Zeit zur Verfügung steht als Kundinnen und Kunden im erwerbsfähigen Alter, die einer Tätigkeit nachgehen. Ebenso sind unter den 61-Jährigen und älteren die Mehrzahl aus dem Berufsleben ausgeschieden und zeitlich flexibler.

Das bestätigt die Bewertung der Rentnerinnen und Rentner bzw. Pensionärinnen und Pensionäre: Sie bewerten die Öffnungszeiten der Stadtteilbüchereien im Mittel mit 2,5 und damit deutlich besser als in Vollzeit Berufstätige (3,0).

Die Bewertung der Öffnungszeiten der Zentralbibliothek fällt im Hinblick auf die verschiedenen soziodemographischen Merkmale relativ homogen aus. Lediglich ist ein größerer Unterschied zwischen den Kundinnen und Kunden im Alter zwischen 12 und 15 Jahren sowie der Befragten zwischen 19 und 30 Jahren festzustellen: Während die jüngsten Teilnehmenden die Bestnote 1,9 für die Öffnungszeiten der Zentralbibliothek am Hauptbahnhof vergeben, bewerten die 19- bis 30-Jährigen im Schnitt „nur“ mit 2,6.

Die Nutzerinnen und Nutzer, die die Büchereien seltener als mehrmals pro Jahr besuchen oder ihre Nutzungshäufigkeit nicht genau benennen können, sind im Mittel weniger zufrieden mit den Öffnungszeiten der Zentralbibliothek als andere (2,6 bzw. 2,5). Ebenso zeigen sich die Kundinnen und Kunden, die einen ganzen Vor- oder Nachmittag (3,5) oder gar einen ganzen Tag (3,3) in der Bücherei verbringen, weniger zufrieden mit den Öffnungszeiten der Zentralbibliothek und der Stadtteilbüchereien als die Personen, die ihren Besuch auf bis zu zwei Stunden (2,9) begrenzen.

### 3.4 Wünsche der Kundinnen und Kunden zum neuen Standort der Zentralbibliothek

Die Zentralbibliothek soll einen neuen Standort erhalten. Um die Kundinnen und Kunden bereits bei der Planung zu beteiligen, erhielten die Befragten die Möglichkeit, ihre Wünsche bezüglich der künftigen Öffnungszeiten sowie künftiger Angebote der Zentralbibliothek mitzuteilen.

#### 3.4.1 Gewünschte Öffnungszeiten für die Zentralbibliothek an einem neuen Standort

Im Rahmen der Befragung wurde den Besucherinnen und Besuchern die Möglichkeit gegeben, unabhängig von den derzeitigen Öffnungszeiten, die Zeiten zu nennen, die Ihnen an einem neuen Standort der Zentralbibliothek wichtig wären. Hierzu konnten die Kundinnen und Kunden für jeden Tag von Montag bis Samstag die Zeit ankreuzen, an denen die Bibliothek ihrer Meinung nach unbedingt geöffnet sein sollte. Zur Auswahl standen stundenweise jeweils die Zeiträume von 9 Uhr bis 22 Uhr. Bei der Auswertung wurden die Angaben nach ihrer Häufigkeit sortiert und in vier gleich große Bereiche unterteilt (Quartile), so dass Aussagen darüber getroffen werden können, welche Zeiten zu den wichtigsten zukünftigen Öffnungszeiten gehören würden und welche nicht. Auf diese Weise ergeben sich vier Gruppen: die erste beinhaltet die wichtigsten Zeiten, zu denen die Zentralbibliothek an einem neuen Standort geöffnet haben sollte (dunkelblaue Zellen in der Tabelle)<sup>12</sup>.

<sup>12</sup> Die schwarzen Markierungen in der Tabelle umranden jeweils die aktuellen Öffnungszeiten der Zentralbibliothek.

In der zweiten Gruppe (eine Farbabstufung heller markierte Zellen in der Tabelle) sind entsprechend die Angaben zusammengefasst, die am zweithäufigsten gemacht wurden und so fort.

Bei der Interpretation der Ergebnisse sollte vor allem diesen ersten beiden Gruppen eine größere Bedeutung beigemessen werden, da diese Zeiten immer den Bedürfnissen von mindestens 38% aller auf diese Frage antwortenden Befragten entsprechen.

Die Betrachtung des ersten Quartils zeigt, dass rund die Hälfte der Befragten die Zeiten samstags von 11 bis 14 Uhr sowie montags bis freitags von 15 bzw. 16 Uhr bis 18 bzw. 19 Uhr für die wichtigsten hält.

Die derzeitigen Öffnungszeiten am aktuellen Standort entsprechen demnach bereits den Bedürfnissen der meisten Kundinnen und Kunden.

Betrachtet man die Ergebnisse des zweiten Quartils, wird erneut deutlich, dass auch hier der größte Anteil der gewünschten Öffnungszeiten mit den bereits vorhandenen abgedeckt ist. Samstags jedoch werden zwei Stunden, die den Befragten besonders wichtig sind, am aktuellen Standort der Zentralbibliothek nicht abgedeckt: eine frühere Öffnung um 10 Uhr sowie eine spätere Schließung um 15 Uhr. Diese beiden Stunden werden von 44% bzw. 42% aller bei dieser Frage Antwortenden für wichtig an einem neuen Standort erklärt.

Selbst die weniger wichtigen Zeiten des dritten und vierten Quartils werden oft von mindestens einem Fünftel der Befragten als wichtig erachtet. Dazu zählen sowohl Öffnungszeiten am Morgen, wie am Mittag und die späten Abendstunden von 20 bis 22 Uhr. Während die gewünschten Mittagsstunden von den aktuellen Öffnungszeiten abgedeckt werden, sind die Morgen- und Abendstunden derzeit nicht berücksichtigt.

### Gewünschte Öffnungszeiten für die Zentralbibliothek an einem neuen Standort in Prozent (Mehrfachnennungen)

Wochentag Uhrzeit	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Samstag	Wochentag Uhrzeit
9 - 10	24	22	21	22	22	24	9 - 10
10 - 11	37	35	34	34	35	44	10 - 11
11 - 12	39	38	38	37	38	52	11 - 12
12 - 13	36	35	35	35	36	51	12 - 13
13 - 14	37	36	36	36	36	50	13 - 14
14 - 15	41	40	40	40	41	42	14 - 15
15 - 16	47	45	45	45	47	36	15 - 16
16 - 17	49	47	47	48	48	25	16 - 17
17 - 18	52	49	50	51	50	22	17 - 18
18 - 19	48	46	46	48	45	15	18 - 19
19 - 20	41	39	40	42	40	14	19 - 20
20 - 21	16	15	15	18	18	8	20 - 21
21 - 22	9	9	9	10	10	6	21 - 22

Legende	1. Quartil	2. Quartil	3. Quartil	4. Quartil

### 3.4.2 Gewünschte Angebote der Zentralbibliothek an einem neuen Standort

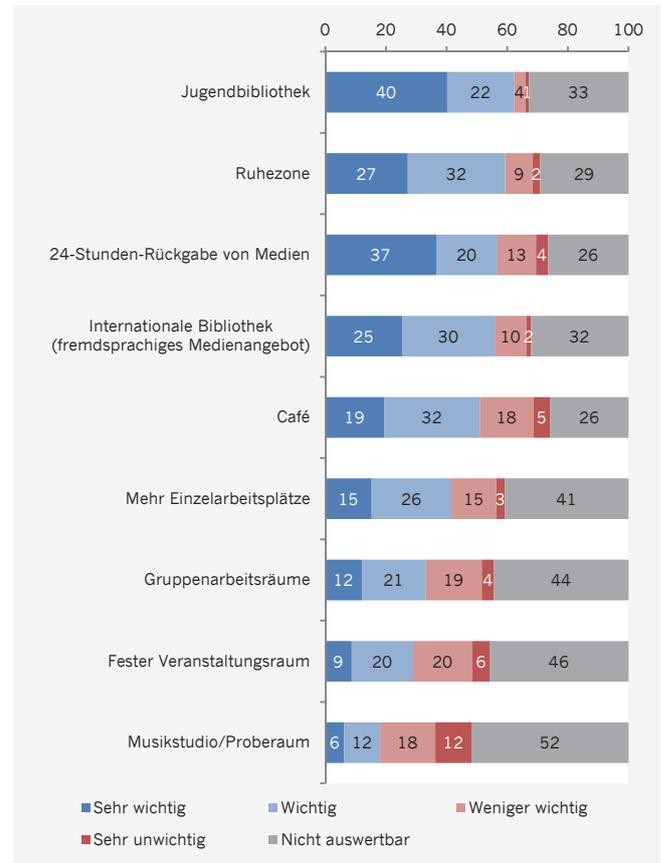
Konkret wurden die Kundinnen und Kunden gefragt, welche bislang nicht oder nur begrenzt vorhandenen Angebote sie an einem neuen Standort für besonders wichtig halten.

Mit einem Anteil von 62% (Zusammenfassung der Antwortoptionen „sehr wichtig“ und „wichtig“) sprechen sich die meisten Befragten für die Einrichtung einer Jugendbibliothek am neuen Standort aus. Eine Ruhezone halten 59% (Zusammenfassung der Antwortoptionen „sehr wichtig“ und „wichtig“) für wichtig und die Möglichkeit einer 24-Stunden-Rückgabe von Medien ist 57% der Befragten wichtig. Auch die Einrichtung einer Internationalen Bibliothek mit fremdsprachigem Medienangebot wird von über der Hälfte der Befragten gewünscht (56%).

Mit einer Ausnahme werden alle abgefragten Angebote von den Besucherinnen und Besuchern der Zentralbibliothek häufiger für wichtig gehalten als in den Zweigstellen. Lediglich die Einrichtung einer Jugendbibliothek wird etwas häufiger von den Kundinnen und Kunden der Stadtteilbüchereien als wichtig erachtet.

Mit Blick auf die Altersgruppen zeigt sich, dass den 12- bis 15-Jährigen mit einem Anteil von 84% die Einrichtung einer Jugendbibliothek besonders wichtig ist (Zusammenfassung der Antwortoptionen „sehr wichtig“ und „wichtig“). Interessanterweise sind es auch die jüngeren Altersgruppen, die eine Ruhezone für wichtig halten, während sich dies die 61-Jährigen und älteren deutlich seltener wünschen.

### Wichtigkeit von bislang nicht oder nur begrenzt vorhandenen Angeboten an einem neuen Standort insgesamt - hier: sortiert nach der Summe der Anteilswerte der Kategorien „sehr wichtig“ und „wichtig“ in Prozent



### 3.5 Wünsche, Anregungen und Kritik der Nutzerinnen und Nutzer

Bei der letzten Frage hatten die Besucherinnen und Besucher die Möglichkeit, Lob und Kritik sowie Anregungen und Wünsche frei zu äußern. Diese offene Form der Fragestellung gibt den Befragten die Chance, Aspekte anzusprechen, die unter Umständen nicht oder in nicht ausreichender Form im Fragebogen thematisiert wurden. Naturgemäß sind solche Anmerkungen sehr heterogen, dennoch lassen sich die Kommentare der Befragten in 25 Kategorien unterteilen, die der besseren Übersicht dienen sollen. Die Anzahl der kritischen Äußerungen übersteigt dabei die der durchweg lobenden deutlich. Dies ist darauf zurückzuführen, dass hinter einer Kritik meist die Intention steht, Veränderungen zu bewirken. Darüber hinaus enthalten viele kritische Aussagen Wünsche und Anregungen. So ist die Überzahl der kritischen Kommentare (68%) nicht zwingend ein Zeichen hoher Unzufriedenheit, sondern zumeist als Hinweis darauf zu verstehen, was noch verbessert werden könnte. Im Wesentlichen orientiert sich die Kategorisierung an der letzten Befragung.<sup>13</sup> Die Kategorien „Neuer Standort/Umzug der Zentralbibliothek“, „Momentaner Standort der Zentralbibliothek“, „Wunsch (Stadtteil-) Bibliotheken zu erhalten“, „Toiletten“, „Internetauftritt/-seite“, „Bücherbus fehlt“ sowie „Parkplätze“ wurden neu hinzugefügt.

Aussagen, die mehr als ein Thema ansprechen und insofern nicht klar einem Themenfeld zugeordnet werden können, werden mehrfach aufgeführt, so dass es zwar 1.372 Kommentierende gibt, aber 1.819 Kommentare. Die rege Beteiligung von rund 25% aller Befragten lässt keinen Zweifel an der Relevanz der offenen Frage für die vorliegende Untersuchung. Die folgende Tabelle zeigt die Antwortquoten an den verschiedenen Befragungsorten.

Stadtbücherei	Antwortquote in %
Benrath	23,6
Bilk	24,8
Derendorf	22,1
Eller	25,0
Gerresheim	21,4
Oberkassel	21,1
<b>Zweigstellen ins.</b>	<b>23,0</b>
Zentralbibliothek	31,3
<b>Insgesamt</b>	<b>25,0</b>

Die an dieser Stelle dargestellte Auswertung der Antworten kann natürlich nicht jeden einzelnen Kommentar berücksichtigen. Vielmehr soll es darum gehen, Meinungen, die von vielen Kundinnen und Kunden geteilt werden, zu Hauptaussagen zusammenzufassen und hier zu präsentieren. Der genaue Wortlaut aller Anmerkungen wird in einem gesonderten Anlagenband dokumentiert.

<sup>13</sup> Die Kategorien lauten: „Bestand“, „Allgemeines Lob“, „Atmosphäre/Räumlichkeiten/Ausstattung“, „Öffnungszeiten“, „Personal/Service“, „Ausleihe-/ Rückgabesystem/ Benutzerausweis“, „onlineBibliothek“, „Lautstärke/Geräuschpegel/Handynutzung“, „Organisation/Sortierung“, „Essen und Trinken“, „Zustand der Medien“, „Internet (W-LAN)/ Computer“, „Gebühren“, „Veranstaltungen“, „OPAC“, „Zur Befragung“, „Infrastruktur“ und „Sonstiges“.

### Allgemeine Anmerkungen

Anmerkungen, die in die Kategorien „Allgemeines Lob“, „Öffnungszeiten“, „Ausleihe-/ Rückgabesystem/ Benutzerausweis“, „OPAC (Online-Katalog)“, „onlineBibliothek“, „Gebühren“, „Momentaner Standort der Zentralbibliothek“, „Neuer Standort/ Umzug der Zentralbibliothek“ fallen, sind für die Stadtbüchereien allgemeingültig und werden im Folgenden zusammengefasst dargestellt. Im Anschluss erfolgt in aggregierter Form eine Darstellung der Anmerkungen, die standortbezogen bzw. büchereispezifisch sind.

#### ■ Allgemeines Lob

Insgesamt beinhalten 184 Äußerungen ein allgemeines Lob zu den Stadtbüchereien. Zu finden sind in dieser Kategorie Aussagen wie „Bin sehr zufrieden. Dankeschön!“, „Ich bin froh, dass es in dieser Stadt solche Orte wie Bibliotheken noch gibt.“ oder „Bibliotheken sind sehr wichtig für Jung und Alt!“. Solche Anmerkungen werden von rund 13% aller Befragten gemacht.

#### ■ Öffnungszeiten

Die Öffnungszeiten sind für die Kundinnen und Kunden, wie bereits in den vergangenen Befragungen, auch weiterhin ein wichtiges Thema. Obwohl die Befragten zuvor die Möglichkeit hatten, die Zeiten anzugeben, zu denen die Zentralbibliothek ihren Bedürfnissen nach unbedingt geöffnet haben sollte, werden zu diesem Thema insgesamt 170 Anmerkungen (12% aller Befragten) zu den Öffnungszeiten aller Stadtbüchereien gemacht. Hiervon sind 9 Äußerungen positiv und beinhalten Aussagen wie „Öffnungszeiten sind so in Ordnung“.

Die eher kritischen Äußerungen (161 Anmerkungen) beinhalten mit 61 Aussagen meist den Wunsch nach erweiterten Öffnungszeiten. Insbesondere wird von den Befragten eine längere Öffnungszeit an Samstagen (54 Aussagen) angeregt. Außerdem sollten die Bibliotheken auch früher öffnen (22 Nennungen) und 15 Anmerkungen sind Wünsche nach einer Öffnung am Sonntag zu entnehmen.

In den Stadtteilbüchereien wird am häufigsten (42 Aussagen) eine Ausweitung der Öffnungszeiten an Wochentagen gewünscht, wie beispielsweise zumindest einmal in der Woche die Öffnung am späteren Abend. In weiteren 33 Nennungen wird der Wunsch nach längeren Öffnungszeiten an Samstagen geäußert.

Auch frühere Öffnungszeiten (14 Nennungen) und eine Öffnung an Dienstagen (10 Aussagen) werden von den Nutzerinnen und Nutzern der Stadtteilbüchereien vorgeschlagen.

Seltener werden in den Stadtteilbüchereien die uneinheitlichen Öffnungszeiten (9 Nennungen), die Schließung während der Mittagszeit (8 Aussagen) sowie die fehlende Sonntagsöffnung (6 Nennungen) bemängelt.

#### ■ Ausleihe-/Rückgabesystem/ Benutzerausweis

Rund 10% aller Befragten (139 Nennungen) beziehen sich in ihren Antworten auf das Ausleihe- und Rückgabesystem sowie die Benutzerausweisregelungen. Von diesen Nennungen enthalten 132 Kritik, Anregungen und Verbesserungswünsche. Lobend wird hervorgehoben, dass die Bestellung von Medien aus anderen Stadtteilbüchereien möglich ist und die entliehenen Medien in jeder Stadtbücherei zurückgegeben werden können.

Unter den kritischen Anmerkungen findet sich vor allem der Wunsch nach einer zeitlich flexiblen Rückgabe von Medien, auch außerhalb der Öffnungszeiten, zum Beispiel durch einen Rückgabeautomaten (39 Aussagen), der 24 Stunden erreichbar ist.

Das Selbstverbuchungssystem wird von rund 2% aller Befragten in ihren Anmerkungen thematisiert (31 Nennungen). Jedoch wird es nur in einer Aussage positiv hervorgehoben. Die meisten Anmerkungen zum Selbstverbuchungssystem (30 Nennungen) sind kritisch. Bei vielen dieser kritischen Aussagen geben die Befragten an, dass die Software bei der Rückgabe der Medien vermeintlich „fehlerhaft“ oder „unzuverlässig“ sei und manche Medien nicht registriere, was zu Versäumnisgebühren führen würde. Andere wünschen sich weniger Papierverschwendung bei der Ausgabe der Quittungen. Zudem wird bemängelt, dass der persönliche Kontakt zu den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern durch die selbstständige Ausleihe und Rückgabe verloren gehe und auf diese Weise eine anonyme Atmosphäre geschaffen würde. Technische Fehler, lange Warteschlangen, unübersichtliche Kontenanzeigen, sowie fehlender Jugendschutz (Kinder würden über den Ausweis der Eltern unbeobachtet jegliche Medien entleihen können) sind weitere Kritiken zum Selbstverbuchungssystem.

In 24 der kritischen Nennungen zur Ausleihe wird eine längere Ausleihdauer von DVDs und in 17 Nennungen eine längere Ausleihdauer für E-Books und Online-Medien gefordert.

Von den Befragten schlagen 13 Personen vor, eine Erinnerungsmail, zum Beispiel eine Woche vor Ablauf der Leihfrist, als Serviceleistung einzuführen.

Zudem sollte, nach Meinung von fünf Nutzerinnen und Nutzern, die Ausleihdauer von Büchern verlängert werden und vier der Befragten machen Anmerkungen zum Benutzerausweis.

#### ■ **OPAC (Online-Katalog)**

Zum Online-Katalog der Stadtbüchereien werden größtenteils Verbesserungsvorschläge oder kritische Äußerungen gemacht (20 Nennungen). Nur von 3 Kunden erhält der Bibliotheks-Katalog Lob. Oft wird der Online-Katalog als vermeintlich „unübersichtlich“ und „zu aufwändig“ beschrieben. Unter den Verbesserungsvorschlägen findet sich vermehrt der Wunsch nach einer erweiterten und verbesserten Suchfunktion (15 Nennungen). Zudem bemängeln vier Nutzerinnen und Nutzer technische Fehler. In einer Aussage wird erwähnt, dass Titel im Online-Katalog direkt nach der Rückgabe als ausleihbar gekennzeichnet werden, obwohl sie noch nicht wieder einsortiert wurden. Insgesamt wünschen sich die Befragten einen übersichtlicheren und benutzerfreundlicheren Bibliotheks-Katalog.

#### ■ **onlineBibliothek**

Zur onlineBibliothek haben sich insgesamt 58 Personen geäußert. Wie bei den übrigen Kategorien überwiegen hier die kritischen Aussagen (51 Nennungen).

In den sieben positiven Äußerungen loben die Kundinnen und Kunden allgemein die Möglichkeit, Medien online nutzen zu können. Zu finden sind hier Aussagen wie „Die onlineBibliothek ist eine sehr gute Erweiterung des Angebots.“ und „Die Online-Ausleihe ist super, weil ich die Bücher direkt auf meinen Reader laden kann.“.

Den 24 kritischen Nennungen ist zu entnehmen, dass, laut der Nutzerinnen und Nutzer, der Bestand an E-Books, sowie Filmen und Musik als zu gering angesehen wird.

Außerdem wird von technischen Schwierigkeiten berichtet sowie von einer vermeintlich komplizierten und benutzerunfreundlichen Handhabung (19 Aussagen). Laut mancher Kundinnen und Kunden sei die Ausleihdauer von nur ein bzw. zwei Wochen zu kurz, andere hingegen wünschen sich die Option einer vorzeitigen Rückgabe (11 Nennungen). Des Weiteren regen die Nutzerinnen und Nutzer der onlineBibliothek an, diese übersichtlicher zu gestalten und mit einer besseren Suchfunktion auszustatten. Insbesondere sollte leichter erkennbar sein, welche Medien aktuell zur Ausleihe zur Verfügung stehen. Außerdem wünschen sich die Kundinnen und Kunden, dass die online ausgeliehenen Medien auf verschiedenen Endgeräten genutzt werden können. So wird vereinzelt angegeben, dass Dateien auf bestimmten E-Readern nicht abspielbar seien.

#### ■ **Gebühren**

Insgesamt gibt es 31 Nennungen, die sich auf die Gebühren der Stadtbüchereien beziehen. In nur einer Nennung wird das Preis-Leistungs-Verhältnis gelobt. In den 30 kritischen Anmerkungen wird vor allem Unverständnis gegenüber Mahngebühren und Gebühren für Vormerkungen ausgedrückt; diese seien zu hoch. Außerdem sollte laut den Nutzerinnen und Nutzern eine Beitragsermäßigung für Studierende, Schülerinnen und Schüler sowie Rentnerinnen und Rentner eingeführt werden.

#### ■ **Momentaner Standort der Zentralbibliothek**

34 Befragte haben sich lobend zum aktuellen Standort der Zentralbibliothek am Hauptbahnhof geäußert. Möglicherweise rührt diese rege Beteiligung daher, dass die Fragen 12 und 13 im Fragebogen, den möglichen Umzug des Standortes der Zentralbibliothek thematisieren. Die Äußerungen beinhalten Aussagen wie „Bitte halten sie diesen zentralen Standort bei, da gut zu erreichen mit ÖPNV und Auto. Danke!“ oder „Bitte lassen sie die Zentralbibliothek an dem idealen Platz beim Bahnhof.“.

#### ■ **Neuer Standort/Umzug der Zentralbibliothek**

Zum neuen Standort bzw. dem Umzug des Standortes der Zentralbibliothek gibt es 67 Nennungen. Hiervon sind 10 Äußerungen positiv, befürworten somit den Umzug der Zentralbibliothek und beinhalten Aussagen wie „Ich freue mich auf die Zentralbibliothek am neuen Standort.“. Die eher kritischen Äußerungen (57 Nennungen) beinhalten meist Aussagen von Bedauern über den Umzug und den Wunsch den Standort nicht zu ändern. Wenn die Bibliothek umzieht, so soll laut den Kundinnen und Kunden ein Standort gewählt werden, der genauso zentral und gut zu erreichen ist, wie der bisherige Standort der Zentralbibliothek.



### Lob und Kritik – Zentralbibliothek

In der Zentralbibliothek haben 31% aller Befragten die Möglichkeit genutzt, am Ende des Fragebogens eine Anmerkung

abzugeben. Das ist unter allen Stadtbüchereien die höchste Beteiligungsquote bei dieser Frage. 67% der Nutzerinnen und Nutzern gaben kritische Anmerkungen ab, die häufig Verbesserungsvorschläge oder Wünsche enthalten.

Die meisten Aussagen werden zu den Räumlichkeiten, deren Zustand und Ausstattung sowie zu der Atmosphäre in der Zentralbibliothek gemacht (81 Nennungen).

Die Befragten wünschen sich eine bessere Belüftung durch Frischluft, im Winter soll weniger geheizt werden und eine funktionierende Klimaanlage wird vor allem im Sommer vermisst, da dann zu hohe Raumtemperaturen herrschen und die Luft „stickig“ wird (20 Nennungen).

In weiteren 14 Nennungen werden die Wünsche nach größeren, helleren, gemütlicheren und begrünten Räumlichkeiten geäußert. Vor allem um die Atmosphäre und Lichtverhältnisse zu optimieren.

Für lernende Schülergruppen wird die Einrichtung von separaten Gruppenarbeitsräumen angeregt (10 Nennungen), um die vermeintliche Lärmbelastung für die übrigen Bibliotheksbesucher zu reduzieren.

Außerdem werden von den Nutzerinnen und Nutzern mehr Drucker, Scanner und Kopierer gewünscht. Auch das Fehlen von Schließfächern für Taschen und das Fehlen einer Garderobe werden bemängelt. Die Befragten wünschen sich ein Café, größere Ablageflächen an den Buchungsautomaten sowie mehr Sitzmöglichkeiten bzw. Lese- und Arbeitsplätze.

Positiv werden die Räumlichkeiten und die Atmosphäre nur von acht Kundinnen und Kunden erwähnt. Dabei werden vor allem die Musikbibliothek und die Räumlichkeiten für Kinder gelobt. Fast ebenso viele Befragte (17%) beziehen sich in ihren Äußerungen auf den Medienbestand der Zentralbibliothek. Im Vordergrund stehen dabei vor allem spezielle Bücherwünsche der Kundinnen und Kunden (17 Nennungen), mehr fremdsprachige Literatur (10 Aussagen) sowie der Wunsch aktuelle Bücher und Bestseller einfacher und schneller ausleihen zu können (10 Nennungen). Die Befragten regen an, mehr Exemplare von aktuellen Bestsellern anzuschaffen, da die vermeintlich wenigen Bücher sonst immer sehr schnell vergriffen seien und eine lange Warteliste entstünde. Daneben wird die angeblich fehlende Aktualität und zum Teil nicht nachvollziehbare Auswahl, insbesondere von DVDs, bemängelt. Nutzerinnen und Nutzer wünschen sich das Weiteren DVDs vormerken und DVDs, CDs und Bücher aus anderen Bibliotheken bestellen zu können. Demgegenüber stehen 17 Nennungen, in denen die Aktualität und die Vielseitigkeit des Medienbestandes in den verschiedenen Sparten gelobt werden. Im Vergleich zu der Umfrage von vor vier Jahren sehen diese Nutzerinnen und Nutzer eine Verbesserung.

12% der Befragten beziehen sich in ihren Aussagen auf das Personal und den Service in der Zentralbibliothek.

In 26 Nennungen ist Lob und Dank für das „freundliche“ und „kompetente“ Fachpersonal enthalten. Auf der anderen Seite äußern jedoch auch 22 Kundinnen und Kunden ihre Unzufriedenheit mit dem Service und der Freundlichkeit des Personals.

Des Weiteren haben sich 27 Nutzerinnen und Nutzer (7%) über den vermeintlich zu lauten Geräuschpegel, der in der Zentralbibliothek vorherrschen soll und die Handynutzung mancher Kundinnen und Kunden beschwert.

Die Toiletten wurden von 21 Befragten (5%) kritisiert. Die vermeintlich mangelnde Hygiene in den Toiletten und das sich außerhalb der Kabinen befindende Toilettenpapier wurden von 19 Kundinnen und Kunden bemängelt. Entgegen dieser Aussagen lobten zwei Befragte den Zustand der Toiletten.

Die Computer sowie das Internet bzw. das W-LAN innerhalb der Zentralbibliothek wurden von 19 Nutzerinnen und Nutzern (5%) kritisch kommentiert. Zumeist werden die angeblich schlechte Internetverbindung und die zu geringe Anzahl an PC-Arbeitsplätzen bemängelt. Viele Kundinnen und Kunden fordern zudem funktionierendes und freies W-LAN in allen Stockwerken der Bibliothek. Auch die Organisation und Sortierung wurde von 18 Befragten angesprochen, wobei sich nur drei Kundinnen und Kunden positiv äußerten. Von 15 Nutzerinnen und Nutzern der Zentralbibliothek wurde eine bessere Unterteilung und Sortierung der verschiedenen Medienangebote gefordert, da das Auffinden des gewünschten Mediums laut der Befragten als sehr „aufwändig“ beschrieben wird.



### Lob und Kritik – Stadtbücherei Benrath

In Benrath haben sich 191 Kundinnen und Kunden zu der offenen Frage geäußert, was einer Antwortquote von 24%

entspricht.

Der Medienbestand in Benrath ist der Bereich, zu dem die meisten Befragten (30%) Anmerkungen gemacht haben. In sechs Nennungen wird das „individuelle“ und „ansprechende“ Angebot sowie die Auswahl und Aktualität der Medien lobend erwähnt.

Die 51 kritischen Aussagen zum Bestand beziehen sich häufig auf spezielle Bücherwünsche der Kundinnen und Kunden (18 Nennungen). Außerdem wünschen sich die Befragten eine größere Auswahl an DVDs (acht Nennungen). Jeweils sieben Aussagen thematisieren den, von den Kundinnen und Kunden, als zu gering angesehenen Bestand an Hörbüchern und Fremdsprachenliteratur. Ebenfalls sieben Nutzerinnen und Nutzer bemängeln, dass aktuelle Bücher und Bestseller meist schwer zu erhalten oder direkt vergriffen seien.

23 Aussagen zur Atmosphäre, den Räumlichkeiten und der Ausstattung (12%) beinhalten unter anderem den Wunsch nach einem barrierefreien Zugang zur Bücherei bzw. nach einem Aufzug, damit auch gehbehinderte Menschen oder Personen mit Kinderwagen problemlos in die Bücherei gelangen können. Auch die von den Kundinnen und Kunden als schlecht empfundenen Raumtemperaturen, die im Sommer zu stickige Luft und im Winter zu warme Heizungsluft, werden bemängelt. Die Befragten wünschen sich mehr Frischluft.

Der Service und das Personal der Stadtteilbücherei in Benrath werden von rund 8% der Kundinnen und Kunden kommentiert. Hier überwiegen die lobenden Aussagen vor den kritischen: dabei wird das „tolle“ und „nette“ Personal, sowie der „hervorragende“ Service hervorgehoben.

Die Lautstärke und der Geräuschpegel, sowie die Handynutzung mancher Kundinnen und Kunden, werden hingegen nur mit kritischen Aussagen bedacht. 6% der Nutzerinnen und Nutzer empfinden den Geräuschpegel und die Handynutzung als störend.

Neun Anmerkungen (4%) entfallen auf Kommentare zu den Veranstaltungen in der Stadtteilbücherei Benrath. Lediglich ein Befragter äußert sich lobend, wohingegen acht Befragte den Vorschlag machen, mehr Veranstaltungen für Kinder sowie Medienbörsen anzubieten.



### Lob und Kritik – Stadtbücherei Bilk

Die Antwortquote auf die offene Frage liegt in der Stadtteilbücherei Bilk bei 25% und somit nur ganz knapp hinter der von Eller.

Insgesamt haben 236 Besucherinnen und Besucher einen Kommentar abgegeben. Bilk erhält auch bei dieser Umfrage wieder von allen Stadtteilbüchereien, die in die Befragung einbezogen wurden, am häufigsten positive Rückmeldungen. Mit einem Anteil von 25% (60 Nennungen) werden das Personal und der Service am häufigsten von den Kundinnen und Kunden kommentiert. Auffällig in Bilk ist die hohe Anzahl an positiven Kommentaren zum Personal und Service. In den 59 entsprechenden Aussagen werden vor allem die „außergewöhnliche Freundlichkeit“, „Hilfsbereitschaft“ und das „Fachwissen“ der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hervorgehoben. Die Äußerungen enthalten Aussagen wie: „Das Servicepersonal der Stadtteilbücherei in Bilk ist das freundlichste, beste und sachkundigste Personal, welches ich jemals in einer öffentlichen Einrichtung angetroffen habe!“. Es gibt nur eine kritische Äußerung zum Service. Zum Medienbestand werden in Bilk 41 Anmerkungen (17%) gemacht.

In sieben dieser Nennungen wird der Medienbestand von den Kundinnen und Kunden gelobt. Insgesamt 34 Nennungen beinhalten meist spezielle Bücherwünsche, Kritik an Musik CDs, sowie den Wunsch nach mehr Kinderbüchern und Fremdsprachenliteratur. Mehrfach wird darum gebeten aktuelle Bücher und Bestseller schneller entleihen zu können und das Vormerken von DVDs zu ermöglichen.

Auch zu der Atmosphäre, den Räumlichkeiten und der Ausstattung haben die Kundinnen und Kunden 39 Anmerkungen (17%) abgegeben. 12 Nutzerinnen und Nutzer der Bibliothek lobten die Atmosphäre, die Räumlichkeiten und die Ausstattung. In den übrigen Kommentaren wurde die Treppe in Bilk, die laut sechs Aussagen zu breite und zu niedrige Treppenstufen hat und dadurch sehr schlecht begehbar ist, bemängelt. Zudem wünschen sich die Kundinnen und Kunden hellere und gemütlichere Räumlichkeiten, die mit Pflanzen begrünt sind, barrierefreie Auf- und Abgänge, frische Luft sowie Schließfächer und eine Garderobe.



### Lob und Kritik – Stadtbücherei Derendorf

Insgesamt haben in der Stadtteilbücherei Derendorf 187 Nutzerinnen und Nutzer (22%) auf die offene Frage geantwortet.

22% der Befragten kommentierten den Medienbestand, zu welchem in 32 Aussagen konkrete Wünsche und Anregungen geäußert werden: mehr aktuelle Bücher und Bestseller, eine größere Auswahl an „anspruchsvolleren“ DVDs, sowie mehr Comics und Fremdsprachenliteratur werden genannt, genauso wie mehr Hörbücher. Zum „großen“ und „guten“ Medienbestand werden neun positive Anmerkungen gemacht.

Hinsichtlich des Personals und des Services, überwiegen die positiven Aussagen deutlich mit 24 Äußerungen wie „Dank an das besonders freundliche Personal in Derendorf“ vor den zwei kritischen Nennungen, die sich auf den Service beziehen.

Zu den Räumlichkeiten, der Atmosphäre und der Ausstattung in Derendorf äußerten sich insgesamt 24 Befragte (13%). Die „hübschen“ Räume und „guten Arbeitsbedingungen“ werden in zwei Aussagen begrüßt. Auf der anderen Seite finden sich in 22 Nennungen jedoch auch Kritik und Verbesserungsvorschläge. Insbesondere gemütlichere, begrünte und helle Räumlichkeiten, sowie mehr Sitzmöglichkeiten und frische Luft werden gewünscht. Zudem werden ein barrierefreier Zugang und separate Räume für Kinder und Babys angeregt.

Zu den Veranstaltungen der Stadtbücherei werden insgesamt 10 Anmerkungen (5% der Kundinnen und Kunden) gemacht. Vor allem das Angebot für Kinder wird von den Befragten positiv vermerkt.



### Lob und Kritik – Stadtbücherei Eller

In der Stadtbücherei Eller haben im Vergleich zu den übrigen Stadtteilbüchereien die wenigsten Nutzerinnen und Nutzer

an der Befragung teilgenommen, jedoch liegt die Beteiligungsquote bei der letzten Frage bei 25% und ist damit die höchste im Vergleich mit den übrigen Stadtbüchereien. 91 Besucherinnen und Besucher vermerken ihr Lob sowie ihre Anregungen und Wünsche.

Der Medienbestand ist mit 19 Anmerkungen das am häufigsten kommentierte Thema.

Der Bestand wird in drei Nennungen für seine Aktualität und Auswahlvielfalt gelobt. Insgesamt wünschen sich die Befragten in der Stadtteilbücherei Eller häufig spezielle Bücher, zum Beispiel aktuelle Bestseller, mehr Fremdsprachenliteratur sowie mehr Auswahl an DVDs und Hörbüchern (insgesamt 16 Nennungen).

Neun Anmerkungen in Eller werden in der Kategorie „Atmosphäre, Räumlichkeiten und Ausstattung“ gezählt. Die drei positiven Äußerungen beinhalten Aussagen wie „Die Renovierung hat der Stadtbücherei sehr gut getan!“. In den sechs kritischen Aussagen wünschen sich die Kundinnen und Kunden vor allem mehr Scanner, Drucker sowie mehr Sitzmöglichkeiten.

Die „Freundlichkeit“, „Kompetenz“ und „Hilfsbereitschaft“ der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Eller wird in acht Aussagen lobend hervorgehoben. Die einzige kritische Äußerung bezieht sich auf die Unzufriedenheit mit den „oberen Verantwortlichen“ der Stadtbibliotheken und bezieht sich nicht auf das Personal in Eller.

In den sechs Kommentaren zu den Veranstaltungen äußern einige Nutzerinnen und Nutzer den Wunsch nach mehr Veranstaltungen für Kinder.



#### LoB und Kritik – Stadtbücherei Gerresheim

In der Stadtteilbücherei Gerresheim haben 111 Besucherinnen und Besucher (21%) von der Möglichkeit Gebrauch

gemacht, offen etwas zur Bücherei anzumerken. 23% der Befragten befassen sich in ihren 25 Nennungen mit dem Medienbestand, wobei die kritischen Äußerungen zum Bestand auch in Gerresheim überwiegen. Die Kundinnen und Kunden haben spezielle Bücherwünsche, wünschen sich mehr Fremdsprachenliteratur sowie Hörbücher und aktuelle Bestseller.

15% der Nutzerinnen und Nutzern thematisieren in ihren überwiegend lobenden Äußerungen den Service und das Personal. Die 16 positiven Äußerungen enthalten Aussagen wie „Das Personal in Gerresheim ist außerordentlich freundlich, hilfsbereit und kompetent.“ Die einzige Kritik bezieht sich darauf, dass der Service im Zuge der Digitalisierung nicht durch Automaten ersetzt werden soll.

Ebenfalls 15% der Befragten beziehen sich in ihren Kommentaren auf die Atmosphäre, die Räumlichkeiten und die Ausstattung der Stadtbücherei Gerresheim. In den vier positiven Aussagen beziehen sich die Nutzerinnen und Nutzer auf die gemütlichen und ansprechenden Räumlichkeiten und äußern ihre Zufriedenheit mit der Kinderecke. In den 13 kritischen Äußerungen wird der Wunsch nach Barrierefreiheit, größeren sowie helleren Räumlichkeiten, „kniefreundlichen“ Regalen sowie mehr Raum für Kinder deutlich. Des Weiteren wird die Organisation und Sortierung in fünf Kommentaren beanstandet und vier Kundinnen und Kunden äußern ihr Bedauern über das Fehlen des mobilen Bücherbusses.



### Lob und Kritik – Stadtbücherei Oberkassel

140 Besucherinnen und Besucher aus Oberkassel haben einen Kommentar abgegeben. Daraus ergibt sich eine Antwortquote

von 21% auf die offen gestellte Frage.

26% der Kundinnen und Kunden kommentieren auch hier wieder den Bestand, wobei zum Großteil Anregungen gemacht werden bzw. Kritik geübt wird. Laut der Befragten sei die Auswahl vor allem an aktuellen Bestsellern, sowie an DVDs, Fremdsprachenliteratur, Hörbüchern und Kinderbüchern zu klein. Des Weiteren äußern die Nutzerinnen und Nutzer spezielle Bücherwünsche.

Auf das Personal und den Service der Stadtbücherei Oberkassel beziehen sich 19 Anmerkungen (14%), wovon 12 Kommentare lobende Aussagen über das „hilfsbereite“, „stets sachkundige“ und „sehr freundliche“ Personal enthalten.

Zu der Atmosphäre, den Räumlichkeiten und der Ausstattung werden 12 Verbesserungsvorschläge gemacht. Die Kundinnen und Kunden wünschen sich mehr frische Luft, eine Klimaanlage für heiße Sommertage, mehr Sitzmöglichkeiten, „modernere“ Regale sowie Gruppenarbeitsräume und eine Garderobe.

Auch der Zustand der Medien (acht Nennungen) sowie die Organisation und Sortierung der Medien (fünf Nennungen) sei verbesserungswürdig.

### Lob und Kritik – Zusammenfassung

Die insgesamt 1.372 Befragten, die in der offenen Frage die Möglichkeit nutzten, Kritik, Lob oder Wünsche frei zu formulieren, gaben zum überwiegenden Teil einen kritischen Kommentar ab. Besonders häufig bezogen sich diese auf den Medienbestand, die Atmosphäre, Räumlichkeiten und Ausstattung sowie die Öffnungszeiten der Stadtbüchereien. Neben dem allgemeinen Lob, welches von 13% der Befragten vermerkt wurde, ist es besonders das Personal und der Service (11%) der Stadtbüchereien, auf die die meisten positiven Äußerungen entfallen.

## 4. Vergleich mit den Ergebnissen der Erhebung von 2012

Im folgenden Teil werden die Ergebnisse der Kundenbefragung in den Stadtbüchereien Düsseldorf aus dem Jahr 2016 den Ergebnissen aus dem Jahr 2012 gegenübergestellt, um relevante Veränderungen identifizieren zu können. Dabei ist zu beachten, dass bei den vorliegenden Befragungsergebnissen nur Ergebnisse mit einem Unterschied von mindestens fünf Prozentpunkten einen tatsächlichen, statistisch relevanten Unterschied aufzeigen.

Fragen, die 2016 neu in den Fragebogen aufgenommen wurden, konnten für den Vergleich natürlich nicht berücksichtigt werden. Die Ergebnisse, die sich auf die Stadtteilbücherei Eller beziehen, werden mit den Befragungsergebnissen aus 2007 verglichen, da die Stadtbücherei Eller 2012 nicht als Befragungsort ausgewählt wurde. Eine vollständige Auflistung und ein Vergleich aller Ergebnisse der beiden Befragungen lassen sich dem Tabellenanhang entnehmen.

### Nutzerstruktur

#### Geschlecht und Alter der befragten Personen

Es haben 2016 etwa gleich viele Frauen wie Männer an der Befragung teilgenommen wie 2012. Lediglich in der Zentralbibliothek wurden mehr Frauen (61%) und weniger Männer (36%) befragt als noch vier Jahre zuvor (56% bzw. 43%). Auch in der Altersstruktur der befragten Kundinnen und Kunden hat sich seit der Befragung im Jahre 2012 insgesamt nicht viel verändert, jedoch gibt es in den einzelnen Büchereien einige nennenswerte Unterschiede:

In Benrath, Bilk und Eller ist das Publikum etwas älter geworden. So geben in Benrath 26% an, 61 Jahre und älter zu sein, während dies 2012 nur 21% taten. In Bilk gibt es mehr 46- bis 60-Jährige (+5 Prozentpunkte), dafür weniger 19- bis 30-Jährige. In Eller ist der prozentuale Anteil der befragten jungen Kundinnen und Kunden in den 9 Jahren seit 2007 stark zurückgegangen. In Eller wurden dieses Mal je 5% 12- bis 15-Jährige und 19- bis 30-Jährige befragt. 2007 betragen die entsprechenden Werte 14% und 11%. Im Gegenzug haben mehr Besucherinnen und Besucher angegeben, 46 Jahre und älter zu sein: 33% bzw. 22% (61 Jahre und älter). 2007 war ein Fünftel der Teilnehmerinnen und Teilnehmer im Alter zwischen 46 und 60 Jahren und 16% waren 61 Jahre oder älter.

In Gerresheim haben sich vermehrt junge Kundinnen und Kunden im Alter von 12 bis 15 Jahren an der Befragung beteiligt. Ihr Anteil in Gerresheim liegt 2016 bei 10%, während 2012 nur 3% befragt wurden. Der Anteil an Personen im Alter von 31 bis 60 Jahren ist zurückgegangen: Je gut ein Viertel aller Befragten gibt an, 31 bis 45 oder 46 bis 61 Jahre alt zu sein. Vier Jahre zuvor lagen die entsprechenden Werte bei je rund einem Drittel. In Derendorf und Oberkassel ist jeweils der Anteil an 31- bis 45-Jährigen um 6 bzw. 5 Prozentpunkte zurückgegangen.

#### Wohnort der Befragten

Der Kundenkreis der Stadtbüchereien hat sich in Bezug auf den Wohnort der Besucherinnen und Besucher nicht verändert. Vor vier Jahren gaben 89% an, in Düsseldorf zu wohnen, nun sind es 88%.

### (Hoch-) Schulabschluss der Kundinnen und Kunden

Insgesamt geben bei der aktuellen Befragung 51% der Nutzerinnen und Nutzer an, einen Universitäts- bzw. Hochschulabschluss zu besitzen bzw. anzustreben oder Absolventin bzw. Absolvent einer Fachhochschule zu sein. Im Vergleich zu 2012 ist insgesamt kein nennenswerter Unterschied festzustellen, jedoch sind in den einzelnen Bibliotheken Anstiege der „Akademikerquote“ von bis zu 10 Prozentpunkten festzustellen (Bilk). Auch Bilk, Oberkassel und Benrath verzeichnen nun mehr Kundinnen und Kunden, die einen (Fach-) Hochschulabschluss anstreben oder bereits besitzen. In Eller haben sich nach 9 Jahren weniger Besucherinnen und Besucher mit Abitur an der Befragung beteiligt. Insgesamt sind keine weiteren Veränderungen hinsichtlich der Bildungsabschlüsse der Befragten ersichtlich.

### Berufstätigkeit

2016 sind insgesamt weniger Vollzeit Berufstätige in den Stadtbüchereien anzutreffen als noch 2012 (-5 Prozentpunkte). Dieser Trend zeigt sich in der Zentralbibliothek, in Derendorf, Eller und Gerresheim. In den Zweigstellen sind insgesamt häufiger Teilzeit Berufstätige zu Besuch: In Eller beispielsweise geben bei der aktuellen Befragung 31% an, in Teilzeit beschäftigt zu sein, während dies 2007 lediglich 20% angaben. In Bilk und Benrath lagen die entsprechenden Werte 2012 ebenfalls bei 20%, nun sind in Bilk 27% und in Benrath 25% Berufstätige in Teilzeit.

Eine weitere Veränderung der Nutzerstrukturen ist in Eller und Oberkassel festzustellen; hier ist der Anteil an Rentnerinnen und Rentner bzw. Pensionärinnen und Pensionären leicht angestiegen (Eller +6 Prozentpunkte seit 2007, Oberkassel +5 Prozentpunkte seit 2012).

In Eller ist gleichzeitig ein Rückgang an Auszubildenden, Schülerinnen und Schülern, Studierenden und Freiwilligendienstleistenden von 14 Prozentpunkten festzustellen. In Gerresheim hingegen haben sich 15% dieser Befragtengruppe an der Befragung beteiligt, während es 2012 lediglich 7% waren.

### Benutzerausweis

Der Anteil der Befragten mit eigenem Benutzerausweis ist im Vergleich zu 2012 im Grunde unverändert (2012 88%, 2016 86%). In der Zentralbibliothek geben jedoch 14% explizit an, sie hätten keinen eigenen Benutzerausweis, während es 2012 etwa 9% waren. In Benrath und Gerresheim zeigt sich ein kleiner Rückgang der Besitzerinnen und Besitzer eines eigenen Benutzerausweises: 85% der Benrather Besucherinnen und Besucher bzw. 87% der Gerresheimer Kundinnen und Kunden bejahen die Frage nach dem Ausweis, während dies 2012 noch je 92% gesagt haben.

## Das Nutzungsverhalten

### Bibliotheksnutzung

Die Büchereien werden ähnlich häufig wie 2012 genutzt, jedoch zeigt sich, dass der Anteil an Nutzerinnen und Nutzern der onlineBibliothek unter den Kundinnen und Kunden einiger Büchereien zugenommen hat. So haben Befragte in Gerresheim und Benrath häufiger als 2012 angegeben, die onlineBibliothek zu nutzen (+6 bzw. +5 Prozentpunkte).

Außerdem wird die onlineBibliothek von den 46- bis 60-Jährigen am häufigsten genutzt (25%).

2012 haben in dieser Altersgruppe lediglich etwa 15% die onlineBibliothek genutzt und es war vor allem die Gruppe der 19- bis 30- bzw. 31- bis 45-Jährigen, die zu den Nutzerinnen und Nutzern gehörten. Auch ist die Nutzungshäufigkeit unter den ältesten Befragten tendenziell gestiegen (+4 Prozentpunkte).

### Nutzungshäufigkeit

Die Ergebnisse der Frage nach der Nutzungshäufigkeit weisen keine Veränderungen auf. Die Büchereien haben auch weiterhin viele Intensiv-, aber vor allem viele Stammnutzerinnen und Stammnutzer. Lediglich in Gerresheim wurden mehr Intensivnutzerinnen und -nutzer (Besuch mehrmals pro Woche) befragt (+5 Prozentpunkte) und weniger Stammnutzerinnen und -nutzer (-8 Prozentpunkte).

### Aufenthaltsdauer

Die Aufenthaltsdauer der Nutzerinnen und Nutzer hat sich insgesamt kaum verändert, jedoch wird die Bücherei in Bilk mittlerweile wohl häufiger als Kurzaufenthaltsort genutzt: 73% geben an, sich bis zu einer Stunde in der Bibliothek aufzuhalten, während der Anteil 2012 bei 68% lag. In Gerresheim gibt es weniger Befragte (-9 Prozentpunkte), die angeben, sich bis zu einer Stunde in der Bücherei aufzuhalten und im Gegenzug mehr Teilnehmerinnen und Teilnehmer, die ein bis zwei Stunden in den Räumlichkeiten in Gerresheim verbringen (+7 Prozentpunkte).

### Besuchsmotive der Befragten

Im Hinblick auf die Beweggründe, eine Bibliothek aufzusuchen, gibt es in den einzelnen Standorten einige Unterschiede zu den Ergebnissen von 2012, insgesamt jedoch hat sich das Gesamtergebnis nicht großartig verändert.

Die Zentralbibliothek wird häufiger als Ort zum Zeitvertreib angesehen (+7 Prozentpunkte), aber auch als ein Ort zum Arbeiten und Lernen (+5 Prozentpunkte). Um Medien zu entleihen, kommen 2016 weniger Menschen in die Zentralbibliothek als 2012 (78% zu 84%). In Bilk und Gerresheim werden Medien in der Bibliothek von 30% bzw. 22% genutzt. Vier Jahre zuvor lagen die Werte bei 20% bzw. 16%. In Derendorf gibt es 2016 deutlich mehr Befragte, die zum Zeitvertreib und um sich anregen zu lassen zu Besuch kommen als 2012 (+16 Prozentpunkte). In Eller ist seit 2007 der Anteil derer um 16 Prozentpunkte zurückgegangen, die Informationen für eine Arbeit oder einen Aufsatz erfragen möchten. In Oberkassel ist das Besuchsmotiv „Medien entleihen“ etwas seltener genannt worden (89% in 2016, 94% in 2012).

### Suchstrategien der Befragten

Direkt in den Regalen wird 2016 in Eller (+11 Prozentpunkte) und in Oberkassel (+5 Prozentpunkte) häufiger gesucht als 2007 bzw. 2012, während die Zahl an Personen, die „meistens“ in den Regalen suchen jeweils um 8 Prozentpunkte gesunken ist. Insgesamt jedoch sind es nach wie vor etwa rund 60%, die direkt in den Regalen suchen.

Der Bibliothekskatalog wird insgesamt etwas häufiger genutzt (2016: 32%, 2012: 26%). Vor allem in den Zweigstellen ist eine Zunahme von bis zu 12 Prozentpunkten (Bilk) zu erkennen. In Derendorf ist ein Zuwachs von 9 Prozentpunkten und in Gerresheim von 7 Prozentpunkten festzustellen.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bibliothek um Auskunft zu fragen, ist zwar für viele Befragte nicht die Option, die sie „meistens“ nutzen, jedoch ist der Anteil derjenigen, die diese Möglichkeit „manchmal“ in Anspruch nehmen, in Bilk und Eller (seit 2007) um 6 bzw. 7 Prozentpunkte gestiegen. In Gerresheim ist dieser Anteil geringer geworden (-6 Prozentpunkte).

Sehr interessant ist auch, dass, anders als 2012, nicht mehr die ältesten Besucherinnen und Besucher am häufigsten die Hilfe des Personals in Anspruch nehmen, sondern die jüngsten. Insgesamt ist die Inanspruchnahme der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter altersunabhängig.

## Bewertung durch die Kundinnen und Kunden

### Zufriedenheit mit dem Medienangebot

Bei der Betrachtung der Zufriedenheit mit dem Medienangebot wie auch bei allen anderen Aspekten, die mithilfe einer Schulnotenskala beantwortet werden konnten, ist zu beachten, dass ausschließlich Mittelwerte verglichen werden. Von einer tatsächlichen Differenz in den Mittelwerten wird bei einem Unterschied von mindestens 0,3 Punkten gesprochen. Das heißt, wenn beispielsweise 2012 mit 2,5 bewertet wurde und jetzt mit 2,2 entspricht dies einer erwähnenswerten Diskrepanz, da der Wert um 0,3 Punkte gestiegen ist. Von einer „Tendenz“ wird gesprochen, wenn ein Unterschied von 0,2 Punkten besteht.

Im Hinblick auf die Zufriedenheit mit den einzelnen Medien zeigen sich im Vergleich zu den Befragungsergebnissen von 2012 einige interessante Unterschiede. Die Bewertung der fremdsprachigen Romane hat sich insgesamt tendenziell verbessert: Im Mittel wird mit 2,9 bewertet. 2012 lag der Mittelwert bei 3,1. In den einzelnen Büchereien wird z.T. noch etwas besser bewertet. In Benrath verbessert sich der Mittelwert für die fremdsprachigen Romane von 3,4 auf 3,0, in Gerresheim von 3,2 auf 2,9 und in Oberkassel von 3,3 auf 3,1.

Die DVDs und Blu-Rays werden in Benrath mit 2,3 tendenziell besser bewertet als noch 2012 (2,5). In Eller ist die Bewertung im Vergleich zu 2007 hingegen etwas schlechter geworden (von 2,4 auf 2,6).

Das Angebot an Computer- und Konsolenspielen wird in Bilk und Derendorf nicht mehr ganz so gut wie noch 2012 bewertet. Die Mittelwerte fallen um je 0,2 Punkte von 2,4 auf 2,6 bzw. von 2,5 auf 2,7. In Gerresheim jedoch wird eine höhere Zufriedenheit mit diesen Medien festgestellt: vier Jahre zuvor wurde hier die Zufriedenheit mit einer 2,8 angegeben, in der aktuellen Umfrage aber mit einer 2,4.

Auch das Angebot an Musik-CDs wird in Gerresheim nun besser bewertet (+ 0,2 Punkte), während die Zufriedenheitsanteile in Bilk und Eller um je 0,2 Punkte sinken.

In Eller sind die Kundinnen und Kunden 2016 häufiger mit dem Angebot an Hörbüchern zufrieden. Der Wert verbessert sich innerhalb von 9 Jahren leicht von 2,4 auf 2,2.

Das Angebot an Gesellschaftsspielen ist tendenziell in Derendorf, Eller und Oberkassel auf mehr Zuspruch gestoßen als 2012. Die Werte sind jeweils von 2,6 auf 2,4 gestiegen.

Für das Angebot an Zeitschriften vergeben die Besucherinnen und Besucher in Eller eine 2,2, was tendenziell eine höhere Zufriedenheit anzeigt (2007: 2,4).

Auch das Angebot an Zeitungen stellt in Eller gegenwärtig mehr Kundinnen und Kunden zufrieden als noch 2007. Während damals mit 2,3 benotet wurde, liegt der Mittelwert nun bei 2,1. In Benrath jedoch, ist die Zufriedenheit gesunken (2016: 2,3, 2012: 2,0).

Das Angebot an Noten in der Zentralbibliothek wird nach wie vor positiv wahrgenommen (Mittelwert 2,2).

#### Aktualität und Übersichtlichkeit des Bestandes

Eine wichtige Aufgabe der Stadtbüchereien ist es, ihren Medienbestand aktuell zu halten und übersichtlich zu präsentieren. Erfreulicherweise lässt sich feststellen, dass die Kundinnen und Kunden nach wie vor sowohl mit der Aktualität als auch mit der Übersichtlichkeit des Medienbestandes recht zufrieden sind.

Lediglich wird die Übersichtlichkeit des Bestandes in Bilk und Eller tendenziell etwas schlechter bewertet als 2012 bzw. 2007. Der Unterschied beträgt allerdings jeweils nur minus 0,2 Punkte.

#### Veranstaltungs-, Lesungs- und Ausstellungsbesuche

Die Zufriedenheit der Befragten mit dem Angebot an Veranstaltungen, Lesungen und Ausstellungen ist sehr konstant geblieben. Der Mittelwert beträgt 2016 wie auch 2012 gute 2,2.

#### Zufriedenheit mit dem Personal

Wie schon bei der Befragung 2012 erhält das Personal Bestnoten. Die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird im Mittel mit 1,5, ihr Fachwissen mit 1,6 bewertet (Vergleich zu 2012: Mittelwerte von 1,6 und 1,7).

#### Zufriedenheit mit der Ausleihe und Rückgabe an den Selbstverbuchungsautomaten

Die Zufriedenheit mit den Selbstverbuchungsautomaten ist nun, mehrere Jahre nach der Einführung, gestiegen. 2012 wurde die selbstständige Ausleihe und Rückgabe an den Automaten mit 2,1 angegeben. 2016 liegt der Mittelwert bei 1,8. Die Zufriedenheit mit den Selbstverbuchungsautomaten ist besonders in Gerresheim gestiegen, nämlich von 2,5 auf 1,7. In Benrath ist eine Verbesserung um 0,4 Punkte und in Derendorf und Oberkassel um je 0,3 Punkte zu erkennen.

### Zufriedenheit mit dem Medienangebot der online-Bibliothek

Hinsichtlich der Zufriedenheit mit der online-Bibliothek wird im zeitlichen Vergleich deutlich, dass die Kundinnen und Kunden 2016 zufriedener mit dem Medienangebot sind als vier Jahre zuvor: Im Mittel wird die Zufriedenheit mit 2,4 angegeben, wohingegen der Wert 2012 bei 2,7 lag. Insbesondere sind die Teilnehmerinnen und Teilnehmer, die sich in Derendorf, Gerresheim und Oberkassel an der Befragung beteiligt haben, zufriedener. Hier sind die Zufriedenheitswerte um 0,4 Punkte in Derendorf, 0,5 Punkte in Oberkassel und 0,7 Punkte in Gerresheim gestiegen.

### Öffnungszeiten

Die Öffnungszeiten der Stadtbüchereien haben sich seit der letzten Befragung im Jahr 2012 nicht verändert. Wenig überraschend ist deshalb die konstant bleibende Bewertung durch die Kundinnen und Kunden. Lediglich in Bilk, Gerresheim und Oberkassel hat die Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten der Zentralbibliothek etwas abgenommen geringfügig niedriger angegeben (-0,2 Punkte).

Auch fällt die Bewertung der Öffnungszeiten der Stadtteilbüchereien nicht anders aus als 2012 mit einer Ausnahme: Die Kundinnen und Kunden der Zentralbibliothek hatten 2012 eine 3,5 für die Öffnungszeiten in den Stadtteilbüchereien vergeben, nun fällt der Mittelwert mit 3,2 besser aus.

## 5. Zusammenfassung

### Durchführung

Die aktuelle Befragung in den Stadtbüchereien Düsseldorf wurde im Zeitraum vom 24. Oktober bis 19. November 2016 während der regulären Öffnungszeiten sowie vor Beginn einiger Veranstaltungen vor Ort durchgeführt. Befragt wurde, wie bereits 2012, in der Zentralbibliothek am Hauptbahnhof und in den Stadtteilbüchereien in Benrath, Bilk, Derendorf, Gerresheim sowie Oberkassel. Darüber hinaus wurden die Kundinnen und Kunden in Eller nach 2007 erstmals wieder befragt.

Der fünfseitige Fragebogen besteht aus 19 Fragen, die überwiegend geschlossen sind. Aus Gründen der Vergleichbarkeit war er angelehnt an den Fragebogen von 2012.

Um eine möglichst reibungslose Durchführung der Umfrage gewährleisten zu können, wurden eigens dafür eingestellte und geschulte Interviewerinnen und Interviewer an den Befragungsorten eingesetzt. Ihre Aufgabe bestand darin, auf die Umfrage aufmerksam zu machen, den Fragebogen auszuhändigen sowie für Erläuterungen und Rückfragen zur Verfügung zu stehen. Zusätzlich waren die Interviewerinnen und Interviewer vor Beginn verschiedener Veranstaltungen in den Büchereien anwesend und haben auch hier Fragebögen an Veranstaltungsbesucherinnen und -besucher verteilt.

Der Fragebogen sollte während des Büchereibesuchs bzw. nach der Veranstaltung ausgefüllt und beim Verlassen der Bücherei wieder bei den Interviewerinnen und Interviewern abgegeben werden.

### Repräsentativität und Zusammensetzung der Stichprobe

Da die explizite Aufgabe der Interviewerinnen und Interviewer darin bestand, jede Person ab 12 Jahre anzusprechen, die die Bücherei betritt, besteht die Stichprobe aus annähernd allen Besucherinnen und Besuchern der Stadtbüchereien ab diesem Alter in dem Zeitraum der Befragung. Ausnahmen bilden hier die Zentralbibliothek und die Bücherei Bilk: hier wurden Quoten zur Ansprache der Kundinnen und Kunden eingeführt, so dass mit Absicht nicht alle angesprochen wurden. In der Zentralbibliothek wie auch in der sehr gut besuchten Stadtteilbücherei Bilk wären sonst im Verhältnis zu viele Fragebögen ausgeteilt worden, die das Gesamtergebnis verzerrt hätten.

Im gesamten Befragungszeitraum wurden 5.486 Personen befragt. Die Beteiligungsquote liegt im Schnitt bei 92%.

### Kundenstruktur

Fast 70% der befragten Nutzerinnen und Nutzer sind weiblichen Geschlechts. Vor allem sind in den Zweigstellen mehr Frauen anzutreffen (71%), während die Verteilung in der Zentralbibliothek etwas ausgeglichener ist (61% Frauen).

Über drei Viertel aller Befragten sind 31 Jahre und älter (78%). Die Altersgruppe von 31 bis 45 Jahren stellt mit 29% den größten Anteil, gefolgt von den 46- bis 60-Jährigen (28%) und der ältesten Gruppe (61 Jahre und älter 20%). Jede zehnte befragte Person ist zwischen 19 und 30 Jahren alt, während weitere 10% der Befragten im Alter zwischen 12 und 18 Jahren sind.

Die meisten Kinder und Jugendlichen im Alter von 12 bis 18 Jahren sind in Gerresheim zu finden (15%). Die Anteile in den übrigen Büchereien liegen zwischen 6% (Eller) und 12% (Benrath). Insgesamt ist der Großteil der jungen Kundinnen und Kunden bis 30 Jahre in der Zentralbibliothek zu Besuch (33%).

Besucherinnen und Besucher ab 61 Jahre sind häufig in Oberkassel und Benrath anzutreffen und seltener in Bilk und Derendorf.

51% aller Befragten sind berufstätig, 28% in Vollzeit und 23% in Teilzeit; weitere 18% sind Rentnerinnen und Rentner bzw. Pensionärinnen und Pensionäre. 15% gehören zur Gruppe der Auszubildenden, Schülerinnen und Schüler, Studierenden und Freiwilligendienstleistenden. In der Zentralbibliothek ist der Anteil an der letztgenannten Gruppe besonders hoch und liegt bei 25%.

Insgesamt betrachtet weisen die Kundinnen und Kunden der Stadtbücherei ein recht hohes Bildungsniveau auf, worauf die hohen Anteile an höheren Bildungsabschlüssen<sup>14</sup> schließen lassen. Hier ist es auch wieder die Zentralbibliothek, die von besonders vielen Besucherinnen und Besuchern mit höherem Abschluss aufgesucht wird.

Da die Zentralbibliothek u. a. über einen sehr reichhaltigen Bestand an Fach- und Sachliteratur verfügt, ist sie vermutlich ein Anziehungspunkt für Kundinnen und Kunden aus dem Umland, denn hier gibt fast jede fünfte befragte Person an, nicht in Düsseldorf zu wohnen. Die Zweigstellen werden durchschnittlich von 4% Nicht-Düsseldorfern aufgesucht.

Im Besitz eines Benutzerausweises sind den eigenen Angaben zufolge 86% der Befragten. Am seltensten haben die 19- bis 30-Jährigen einen eigenen Benutzerausweis (78%).

Es lässt sich feststellen, dass im Schnitt mit einem Ausweis für 1,7 Personen Medien entliehen werden. Rechnerisch ergeben sich bei einer Anzahl von 64.792 Benutzerausweisen (Stand 2016) rund 110.146 Kundinnen und Kunden. Die tatsächliche Anzahl der Nutzerinnen und Nutzer der Stadtbüchereien dürfte jedoch durch den Gebrauch von Institutionsausweisen noch deutlich über dieser Zahl liegen, da zum Beispiel Kinder und Jugendliche in KiTas und Schulen über Institutionsausweise die Möglichkeit haben, Medien zu nutzen.

## Ergebnisse

Zum Nutzungsverhalten lässt sich zusammenfassend festhalten, dass 58% der befragten Personen mehr als eine Bibliothek nutzen. Der Großteil (84%) der Befragten nutzt die Stadtteilbüchereien. Die Zentralbibliothek wird von 56% der Befragten aufgesucht, während 18% auf die onlineBibliothek zugreifen.

Die Nutzung der Zentralbibliothek seitens der Besucherinnen und Besucher der Stadtteilbüchereien scheint unter anderem von der Entfernung der Stadtteile vom Hauptbahnhof abzuhängen. So geben die Befragten aus Bilk und Eller häufiger als Kundinnen und Kunden aus Benrath an, auch die Zentralbibliothek am Hauptbahnhof zu nutzen.

<sup>14</sup> Unter höherem Bildungsabschluss werden hier Fachhochschulreife, Abitur (bzw. allgemeine Hochschulreife), Abschluss einer höheren Fachschule oder Fachhochschule und Universitäts- oder Hochschulstudium verstanden.

Die Nutzung der onlineBibliothek hingegen scheint alters-, tätigkeits- und bildungsabhängig zu sein. Überdurchschnittlich häufig wird diese von den 46- bis 60-Jährigen (25%), von den Vollzeit Berufstätigen (24%) und von den Studierenden bzw. Absolventinnen und Absolventen eines Universitäts-/Hochschulstudiums (22%) oder Fach(hoch)schule (21%) genutzt.

Des Weiteren kann zur Nutzungshäufigkeit der Büchereien festgestellt werden, dass der Großteil der Befragten zur Stammkundschaft gehört und die Stadtbüchereien „mehrmals pro Monat“ aufsucht.

Zudem nutzt jede achte Kundin bzw. Kunde die Büchereien sehr intensiv („mehrmals pro Woche“). Dabei kann die Zentralbibliothek die meisten „Intensivnutzerinnen und -nutzer“ vorweisen (23%). Männer und junge Menschen bis 30 Jahre nutzen die Büchereien intensiver als Frauen und Befragte der anderen Altersgruppen.

Die durchschnittliche Aufenthaltsdauer wird von rund zwei Dritteln der Befragten auf bis zu eine Stunde pro Besuch geschätzt. 23% bleiben bis zu zwei Stunden. Im Vergleich der einzelnen Büchereien wird ersichtlich, dass sich vor allem die Zentralbibliotheksbesucherinnen und -besucher häufig länger in den Räumlichkeiten der Bibliothek aufhalten, zum Teil auch einen ganzen Vor- oder Nachmittag.

Die Motivationen für einen Besuch der Stadtbüchereien sind vielfältig und reichen vom klassischen Entleihen der Medien (87%) über die Mediennutzung in der Bibliothek (27%) bis hin zum Zeitvertreib (22%) und um dort zu arbeiten bzw. zu lernen (16%).

Medien entleihen Besucherinnen und Besucher der Zweigstellen häufiger (90%) als die Befragten in der Zentralbibliothek (78%). Die meisten anderen aufenthaltsbezogenen Besuchsmotive, wie die Nutzung von Medien oder das Arbeiten bzw. Lernen in den Räumlichkeiten der Büchereien, werden häufiger von Zentralbibliotheksnutzerinnen und -nutzern angegeben.

Je nach Besuchsmotiv investieren die Kundinnen und Kunden unterschiedlich viel Zeit für einen Aufenthalt in der Bücherei. Diejenigen, die angeben, sich durchschnittlich bis zu einer Stunde aufzuhalten, ist die Ausleihe mit einem Anteil von 93% mit Abstand der wichtigste Besuchszweck. Für die Nutzerinnen und Nutzer, die sich in der Regel länger in der Bibliothek aufhalten, fächern sich die Besuchszwecke deutlich weiter auf, da alle übrigen abgefragten Gründe mit einem (längeren) Aufenthalt in der Bibliothek verbunden sind. So kommen 76% derjenigen, die einen ganzen Vor- oder Nachmittag in der Bibliothek verbringen, um dort zu arbeiten bzw. zu lernen und „nur“ 53% um etwas zu entleihen.

Was die Suchstrategien betrifft, gibt es eine klare Rangfolge bei den Besucherinnen und Besuchern. Die meist genutzte Strategie ist das direkte Suchen in den Regalen der Bibliothek. Meistens oder manchmal suchen 83% der Befragten direkt in den Regalen nach Themen, speziellen Titeln oder Verfasserinnen und Verfassern. Der Bibliothekskatalog wird von 57% genutzt, während die Hilfe des Personals von 54% aller Befragten in Anspruch genommen wird.

Die Nutzung des Online-Katalogs ist in den jeweiligen Büchereien teils sehr unterschiedlich. So nutzen Besucherinnen und Besucher der Zentralbibliothek und der Büchereien in Derendorf und Bilk häufiger die digitale Suche als die Nutzerinnen und Nutzer der anderen Stadtbüchereien. Zudem sind es eher Männer, Kundinnen und Kunden, die nicht in Düsseldorf wohnhaft sind, Nutzerinnen und Nutzer mit einem höheren Bildungsabschluss sowie Befragte mit einer hohen Nutzungsintensität, die den Online-Katalog überdurchschnittlich häufig in Gebrauch nehmen.

Bezüglich der Zufriedenheit mit dem Medienangebot, kann erneut festgestellt werden, dass die Kundschaft mit dem Bestand an Printmedien am zufriedensten ist. Dabei schneidet die Kinder- und Jugendliteratur mit 1,9 am besten ab. Eine Ausnahme bilden die fremdsprachigen Romane, die im Mittel mit 2,9 vergleichsweise schlecht beurteilt werden. Außerdem erhalten die Hörbücher eine gute Bewertung (Mittelwert 2,2). Weniger gut werden Musik-CDs (Mittelwert 2,5) und Computer- und Konsolenspiele (Mittelwert 2,7) bewertet.

Ihre Zufriedenheit mit der Aktualität und Übersichtlichkeit des Bestands geben die Befragten durchschnittlich mit einem Mittelwert von 2,3 bzw. 2,2 an.

Mit dem Angebot an Veranstaltungen und der Ausleihe und Rückgabe an den Selbstverbuchungsautomaten sind die Befragten zufrieden (Mittelwert 2,2 und 1,8).

Sehr positiv wird die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Personals bewertet (Mittelwert 1,5), ähnlich sein Fachwissen (1,6).

Das Angebot an Internet und WLAN wird im Schnitt mit 2,3 bewertet, was ebenfalls eine recht hohe Zufriedenheit widerspiegelt.

Die Räumlichkeiten der Bibliotheken werden durchschnittlich mit einer 2,1 beurteilt, was der Note „gut“ auf der Schulnotenskala entspricht. Dabei schneiden die Räumlichkeiten in Benrath besonders gut ab.

Eine Bewertung der onlineBibliothek wird von 37% aller Befragten vorgenommen und erreicht im Mittel eine 2,4.

Die Öffnungszeiten der Zentralbibliothek werden insgesamt besser bewertet (2,2) als die der Stadtteilbüchereien (2,8), wobei auffällt, dass die Kundinnen und Kunden der Zweigstellen die Öffnungszeiten der Zentralbibliothek deutlich besser bewerten als die Besucherinnen und Besucher der Zentralbibliothek selbst.

An einem neuen Standort soll die Zentralbibliothek, den Wünschen der Kundinnen und Kunden nach, weiterhin zu den gewohnten Öffnungszeiten zur Verfügung stehen. Zusätzlich wünscht sich ein hoher Anteil an Befragten eine frühere Öffnung, insbesondere an Samstagen sowie eine spätere Schließung an Samstagen.

An neuen Angeboten in einer umgesiedelten Zentralbibliothek wünschen sich die meisten Befragten eine Jugendbibliothek (62%), eine Ruhezone (59%), die Möglichkeit einer 24-Stunden-Rückgabe von Medien (57%) sowie eine internationale Bibliothek mit einem fremdsprachigen Medienangebot (56%). Auch ein integriertes Café wird von etwa der Hälfte der Befragten gewünscht.

Der Vergleich der Befragungsergebnisse von 2016 und 2012 bzw. 2007 zeigt, dass sich die Nutzerstruktur sowie das Nutzungsverhalten teilweise in den einzelnen Stadtteilbüchereien verändert haben. So ist nun die Kundschaft in Benrath, Bilk und Eller etwas älter geworden, während sie in Gerresheim jünger geworden ist. Die Zentralbibliothek wird 2016 noch stärker als ein Ort zum Zeitvertreib bzw. zur Anregung sowie zum Arbeiten und Lernen angesehen als noch 2012. Mit dem Medienangebot der onlineBibliothek sind 2016 mehr Kundinnen und Kunden zufrieden, ebenso mit der Ausleihe und Rückgabe am Selbstverbuchungsautomat. Eine Konstante in den Bewertungen der Nutzerinnen und Nutzer zeigt sich bezüglich des Personals und Services. Hier sind sich die Befragten seit Jahren einig, das Personal erhält Bestnoten.

In den offenen Anmerkungen der Befragten war wieder viel allgemeines Lob und Lob zum Personal und Service zu lesen. Kritische Äußerungen bezogen sich meist auf den Medienbestand, die Räumlichkeiten und die Öffnungszeiten. Beispielsweise werden längere Öffnungszeiten an Samstagen sowie hellere, gemütlichere Räumlichkeiten und aktuelle Bücher gewünscht.

Auch die diesjährige Kundenbefragung zeichnet wieder ein differenziertes Bild der Kundenstruktur und der Nutzungspräferenzen der Befragten in den Stadtbüchereien. Vor allem die im Rahmen dieser Umfrage zusammengetragenen, zahlreichen Meinungsäußerungen der Nutzerinnen und Nutzer in Form von Anregungen sowie Kritik sind für die Fortentwicklung der Stadtbüchereien unentbehrlich und werden in geplanten Mitarbeiterworkshops weiter diskutiert.

## 6 Anlagen

### Erläuterungen

#### Trichotomisierte Werte

1+2 = Antwortkategorien „1“ und „2“ zusammengefasst

3+4 = Antwortkategorien „3“ und „4“ zusammengefasst

5+6 = Antwortkategorien „5“ und „6“ zusammengefasst

#### Dichotomisierte Werte

1+2+3 = Antwortkategorien „1“, „2“ und „3“ zusammengefasst

4+5+6 = Antwortkategorien „4“, „5“ und „6“ zusammengefasst

nicht auswertbar = Zusammenfassung der Antwortkategorie

„Keine Angabe“ mit den fehlenden Werten (Frage ausgelassen, d. h. keine Antwort angekreuzt)

#### Gewichtetes arithmetisches Mittel

(errechnet aus den Antwortkategorien „1“ bis „6“)

#### Auf- und Abrundungen

Im Allgemeinen ist ohne Rücksicht auf die Endsumme auf- bzw. abgerundet worden. Aus diesem Grund können sich bei der Summierung von Einzelangaben geringfügige Abweichungen in der Endsumme ergeben.

Dies ist zum Teil auch bei den Grafiken der Fall. Durch von Excel verursachte Rundungsfehler können Abweichungen (von den Werten im Tabellenband) von bis zu einem Prozent entstehen.

## Kontakt

Landeshauptstadt Düsseldorf

Amt für Statistik und Wahlen

Jennifer Kühnel

Telefon 0211. 89-9 33 30

Telefax 0211. 89-3 33 30

E-Mail [jennifer.kuehnel@duesseldorf.de](mailto:jennifer.kuehnel@duesseldorf.de)

Fragebogen



Landeshauptstadt  
Düsseldorf

Befragung der  
Kundinnen und Kunden  
der Stadtverwaltung  
Düsseldorf  
Stadtbüchereien

sehr gut  
Leistungsfähigkeit

gut  
Qualifikation

befriedigend  
Beratungsqualität

beratung  
Beratungszeit

ausreichend  
Ausstattung

Freundlichkeit

Orientierung

Service

Hilfsbereitschaft

Ihre Teilnahme ist freiwillig -  
die Auswertung erfolgt anonym

## **Befragung der Kundinnen und Kunden** der Stadtverwaltung Düsseldorf

---

### **Liebe Nutzerinnen und Nutzer der Stadtbüchereien Düsseldorf,**

Sie haben heute die Stadtbüchereien Düsseldorf aufgesucht und somit Ihr Interesse an unserem Angebot gezeigt.

Egal, ob Sie zufrieden sind oder nicht: uns interessiert Ihre Meinung zum Angebot der Bibliothek!

Denn wir möchten, dass Sie zufrieden sind und versuchen daher, Ihren Wünschen so weit es geht entgegenzukommen.

Sie können uns dabei helfen, indem Sie diesen Fragebogen ausfüllen und uns so Ihre Ansicht zu Angebot und Service der Bibliothek mitteilen.

Das wird für Sie nur wenig Zeit in Anspruch nehmen – für die weitere Arbeit der Bibliothek jedoch wichtige Informationen liefern!

### **Wie gehen wir vor?**

Wir verwenden unter anderem eine Skala von 1–6, die dem Schulnotensystem entspricht.

- Der Wert 1 bedeutet, dass Sie **voll und ganz zufrieden** sind bzw. einer Aussage **voll und ganz zustimmen** (sehr gut);
- der Wert 6 bedeutet, dass Sie **überhaupt nicht zufrieden** sind bzw. einer Aussage **überhaupt nicht zustimmen** (ungenügend).

Mit den Werten dazwischen können Sie Ihre Meinung **abstufen**.

Selbstverständlich werden Ihre Angaben anonym ausgewertet und die Fragebögen nach der Auswertung vernichtet. Die Auswertung erfolgt durch das Amt für Statistik und Wahlen. Über das Ergebnis informieren wir zu einem späteren Zeitpunkt.

**Schon vorab ein herzliches Dankeschön für Ihre Bereitschaft, an dieser Erhebung teilzunehmen!**

Düsseldorf, im Oktober 2016

Mit freundlichen Grüßen



Dr. Norbert Kamp  
(Leiter der Stadtbüchereien)

**1. Sie sind Kundin bzw. Kunde der Stadtbüchereien Düsseldorf. Welche Bibliotheken nutzen Sie?**  
*Mehrfachnennungen möglich*

- Die Stadtteilbüchereien  Die onlineBibliothek  
 Die Zentralbibliothek am Hauptbahnhof

**2. Wie häufig besuchen Sie die Stadtbüchereien?**

- Mehrmals pro Woche  Seltener  
 Mehrmals pro Monat  Kann ich nicht sagen  
 Mehrmals pro Jahr

**3. Wie lange halten Sie sich durchschnittlich in der Bibliothek auf?**

- Bis zu 1 Stunde  Fast den ganzen Tag  
 1 - 2 Stunden  Kann ich nicht sagen  
 Einen ganzen Vor-/Nachmittag

**4. Wie zufrieden sind Sie auf einer Skala von 1 (=sehr zufrieden) bis 6 (=sehr unzufrieden) mit den Räumlichkeiten (Platzangebot, Belüftung, Helligkeit usw.) dieser Bibliothek?**

☺ ←—————→ ☹

1	2	3	4	5	6	Keine Angabe
<input type="checkbox"/>						

**5. Bitte kreuzen Sie an, warum Sie die Stadtbüchereien aufsuchen:** *Mehrfachnennungen möglich*

- Um Medien zu entleihen  Um zu arbeiten/lernen  
 Um Medien in der Bibliothek zu benutzen  Um Publikums-PCs (Internet, Multimedia etc.) zu benutzen  
 Um Informationen für eine/n Arbeit/Aufsatz zu erfragen  Um eine Veranstaltung zu besuchen oder eine Ausstellung anzusehen  
 Um mir die Zeit zu vertreiben und mich anregen zu lassen  Um zu kopieren  
 Um Freunde zu treffen  Sonstiges

**6. Haben Sie einen eigenen Benutzerausweis der Stadtbüchereien?**

- Ja (Bitte weiter mit nächster Frage)  Nein (Bitte weiter mit Frage 7)



**6.1 Für wie viele Personen, z.B. Kinder, Verwandte, Freunde entleihen Sie auf Ihrem Benutzerausweis Medien (Sie selbst eingeschlossen)?**

- 1 Person (nur für mich)                       4 Personen  
 2 Personen     Mehr als 4 Personen  
 3 Personen     Keine Angabe

**7. Was machen Sie, wenn Sie Medien zu einem Thema, einen Buchtitel oder einen Verfasser suchen?**

	Meistens	Manchmal	Nie
Ich suche direkt in den Regalen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich benutze den Bibliothekskatalog	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich bitte die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bibliothek um Auskunft	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**8. Wie zufrieden sind Sie mit dem Angebot an Büchern und anderen Medien in dieser Bibliothek?**

	←————→						Keine Angabe
	1	2	3	4	5	6	
1. Romane	<input type="checkbox"/>						
2. Sachliteratur	<input type="checkbox"/>						
3. Kinder- und Jugendliteratur	<input type="checkbox"/>						
4. Fremdsprachige Romane	<input type="checkbox"/>						
5. DVDs/Blu-Rays	<input type="checkbox"/>						
6. Computerspiele/Konsolespiele	<input type="checkbox"/>						
7. Musik-CDs	<input type="checkbox"/>						
8. Hörbücher	<input type="checkbox"/>						
9. Gesellschaftsspiele	<input type="checkbox"/>						
10. Zeitschriften	<input type="checkbox"/>						
11. Zeitungen	<input type="checkbox"/>						
12. Noten	<input type="checkbox"/>						



**9. Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Leistungen und Angeboten dieser Bibliothek?**

	😊	←—————→					☹️	
	1	2	3	4	5	6	Keine Angabe	
1. Aktualität des Medienbestandes	<input type="checkbox"/>							
2. Übersichtlichkeit des Medienbestandes (Zurechtfinden im Medienbestand)	<input type="checkbox"/>							
3. Angebot an Veranstaltungen, Lesungen oder Ausstellungen	<input type="checkbox"/>							
4. Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Personals	<input type="checkbox"/>							
5. Fachwissen des Personals	<input type="checkbox"/>							
6. Ausleihe und Rückgabe an den Selbstverbuchungsautomaten	<input type="checkbox"/>							
7. Internet, WLAN	<input type="checkbox"/>							

**10. Wie zufrieden sind Sie mit den Medienangeboten der onlineBibliothek?**

😊	←—————→					☹️	
1	2	3	4	5	6	Keine Angabe	
<input type="checkbox"/>							

**11. Wenn Sie den Öffnungszeiten der Stadtbüchereien eine Note zwischen 1 (= sehr gut) und 6 (= ungenügend) geben sollen, welche Note geben Sie ihr dann?**

**a) Öffnungszeiten der Zentralbibliothek am Hauptbahnhof:**

	😊	←—————→					☹️	
	1	2	3	4	5	6	Keine Angabe	
Montag - Freitag								
Samstag								
	11 - 20 Uhr							
	11 - 14 Uhr							

**b) Öffnungszeiten der Stadtteilbüchereien:**

	😊	←—————→					☹️	
	1	2	3	4	5	6	Keine Angabe	
Montag								
Mittwoch	11 - 13 Uhr							
Donnerstag								
Freitag	11 - 13 Uhr							
Samstag	11 - 13 Uhr							
	14 - 19 Uhr							
	14 - 17 Uhr							
	14 - 19 Uhr							
	14 - 17 Uhr							



Die Zentralbibliothek soll im Jahr 2018 einen neuen Standort erhalten. In den folgenden zwei Fragen haben Sie die Möglichkeit, uns hierzu Ihre Wünsche mitzuteilen.

**Welche künftigen Öffnungszeiten wären Ihnen an einem neuen Standort wichtig?**

12. Kreuzen Sie bitte jeweils in den Feldern die Zeiten an, an denen die Bibliothek Ihrer Meinung nach **unbedingt** geöffnet sein sollte.

Uhrzeit	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa
9 - 10	<input type="checkbox"/>					
10 - 11	<input type="checkbox"/>					
11 - 12	<input type="checkbox"/>					
12 - 13	<input type="checkbox"/>					
13 - 14	<input type="checkbox"/>					
14 - 15	<input type="checkbox"/>					
15 - 16	<input type="checkbox"/>					
16 - 17	<input type="checkbox"/>					
17 - 18	<input type="checkbox"/>					
18 - 19	<input type="checkbox"/>					
19 - 20	<input type="checkbox"/>					
20 - 21	<input type="checkbox"/>					
21 - 22	<input type="checkbox"/>					

13. Welche bislang nicht oder nur begrenzt vorhandenen Angebote halten Sie an einem neuen Standort für besonders wichtig auf einer Skala von 1 (=sehr wichtig) bis 4 (=sehr unwichtig)?

	sehr wichtig	wichtig	weniger wichtig	sehr unwichtig	Keine Angabe
1. Internationale Bibliothek (fremdsprachiges Medienangebot)	<input type="checkbox"/>				
2. Jugendbibliothek	<input type="checkbox"/>				
3. Gruppenarbeitsräume	<input type="checkbox"/>				
4. Mehr Einzelarbeitsplätze	<input type="checkbox"/>				
5. Fester Veranstaltungsraum	<input type="checkbox"/>				
6. Musikstudio/Proberaum	<input type="checkbox"/>				
7. Ruhezone	<input type="checkbox"/>				
8. Café	<input type="checkbox"/>				
9. 24-Stunden-Rückgabe von Medien	<input type="checkbox"/>				

10. Sonstiges: \_\_\_\_\_



Zum Schluss möchten wir Sie noch um einige Angaben zu Ihrer Person bitten:

**14. Ihr Geschlecht:**

- Weiblich  Männlich

**15. Ihr Alter:**

- 12 bis 15 Jahre  31 bis 45 Jahre  
 16 bis 18 Jahre  46 bis 60 Jahre  
 19 bis 30 Jahre  61 Jahre und älter

**16. Wohnen Sie in Düsseldorf?**

- Ja  Nein

**17. Welchen Schul- bzw. Hochschulabschluss haben Sie bzw. welchen streben Sie an?**

- Keinen Abschluss  Abitur (allgemeine Hochschulreife)  
 Volksschul-, Hauptschulabschluss  Abschluss einer höheren Fachschule  
oder Fachhochschule  
 Realschul-, Mittelschulabschluss  Universitäts- oder Hochschulstudium  
oder mittlere Reife mit Abschluss  
 Fachhochschulreife  Sonstigen Abschluss

**18. Ihre Tätigkeit:**

- Vollzeit berufstätig  Rentner/in, Pensionär/in  
 Teilzeit berufstätig  Auszubildende(r), Schüler/in, Student/in,  
Freiwilligendienstleistende(r)  
 Hausfrau/-mann  Sonstiges  
 Zurzeit arbeitslos

**19. Wir danken Ihnen für die Beantwortung dieses Fragebogens. Falls Sie noch weitere Anmerkungen haben, notieren Sie diese bitte hier:**

---



---



---



---

Vielen Dank für Ihre Teilnahme!



## Statistik

### 1. Sie sind Kundin bzw. Kunde der Stadtbüchereien Düsseldorf. Welche Bibliotheken nutzen Sie? (Mehrfachnennungen)

	Insgesamt		Zentrale		Zweigstellen		Benrath		Bilk		Derendorf		Eller		Gerresheim		Oberkassel	
	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2007	2016	2012	2016	2012
	Relative Häufigkeit in %																	
die Stadtteilbüchereien	84	83	41	42	98	97	99	98	97	95	97	96	98	-	99	99	98	98
die Zentralbibliothek am Hauptbahnhof	56	59	93	97	44	46	30	32	54	51	46	52	50	-	42	42	44	46
die onlineBibliothek	18	15	19	15	17	14	17	12	19	19	17	14	17	-	17	11	17	14
nicht auswertbar	1	3	1	3	1	2	2	1	1	3	2	3	2	-	1	2	1	4
Insgesamt	159	159	154	157	161	160	149	143	171	168	162	165	165	-	159	153	159	162

### 2. Wie häufig besuchen Sie die Stadtbüchereien?

	Insgesamt		Zentrale		Zweigstellen		Benrath		Bilk		Derendorf		Eller		Gerresheim		Oberkassel	
	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2007	2016	2012	2016	2012
	Relative Häufigkeit in %																	
mehrmals pro Woche	15	14	23	21	13	11	11	11	16	13	13	11	13	13	15	10	9	8
mehrmals pro Monat	59	58	53	54	60	60	61	59	61	60	59	59	63	66	56	64	63	59
mehrmals pro Jahr	18	19	16	15	19	20	22	23	16	15	20	21	17	15	19	21	21	22
seltener	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	5	1	3	2
kann ich nicht sagen	2	3	3	3	2	3	1	2	1	5	2	2	2	3	2	1	2	3
nicht auswertbar	2	4	2	4	2	4	2	1	2	4	3	5	2	2	3	4	1	6
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

### 3. Wie lange halten Sie sich durchschnittlich in der Bibliothek auf?

	Insgesamt		Zentrale		Zweigstellen		Benrath		Bilk		Derendorf		Eller		Gerresheim		Oberkassel	
	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2007	2016	2012	2016	2012
	Relative Häufigkeit in %																	
bis zu 1 Stunde (2007: bis zu 1/2 Stunde)	67	68	45	48	75	75	74	73	73	68	73	75	74	57	75	84	81	83
1 - 2 Stunden (2007: 1 1/2 Stunden)	23	21	40	37	18	16	20	21	20	19	20	16	17	33	16	9	13	9
einen ganzen Vor-/Nachmittag	3	3	9	8	1	1	1	2	3	2	1	1	2	2	2	1	0	1
fast den ganzen Tag	1	1	2	2	0	0	0	0	0	0	-	-	0	0	1	0	0	0
kann ich nicht sagen	3	3	2	2	3	3	3	3	3	5	3	3	4	5	3	3	4	1
nicht auswertbar	2	4	2	4	2	4	3	2	2	5	3	5	3	2	3	3	1	6
Insgesamt	100	99	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

### 4. Wie zufrieden sind Sie auf einer Skala von 1 (=sehr zufrieden) bis 6 (=sehr unzufrieden) mit den Räumlichkeiten (Platzangebot, Belüftung, Helligkeit usw.) dieser Bibliothek?

	Insgesamt		Zentrale		Zweigstellen		Benrath		Bilk		Derendorf		Eller		Gerresheim		Oberkassel	
	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2007	2016	2012	2016	2012
	Relative Häufigkeit in %																	
<b>Trichotomisierte Werte</b>																		
1 + 2	73	73	64	64	75	77	84	88	75	74	76	75	74	-	68	74	70	70
3 + 4	20	20	27	27	18	17	11	9	18	18	15	18	18	-	23	24	24	22
5 + 6	4	2	6	4	4	1	2	1	5	1	4	2	3	-	4	1	4	1
nicht auswertbar	4	5	3	5	4	5	3	2	3	6	5	5	4	-	5	2	2	7
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	-	100	100	100	100
<b>Dichotomisierte Werte</b>																		
1 + 2 + 3	88	89	82	84	89	91	93	96	89	89	89	90	89	-	85	94	89	86
4 + 5 + 6	9	6	14	11	7	5	3	2	8	5	6	5	7	-	10	5	9	7
nicht auswertbar	4	5	3	5	4	5	3	2	3	6	5	5	4	-	5	2	2	7
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	-	100	100	100	100
<b>Mittelwert</b>																		
gewichtetes arithmetisches Mittel (absolut)	2,1	2,0	2,3	2,3	2,0	1,9	1,8	1,6	2,0	1,9	2,0	2,0	2,0	-	2,2	2,1	2,2	2,1

**5. Bitte kreuzen Sie an, warum Sie die Stadtbüchereien aufsuchen: (Mehrfachnennungen)**

	Insgesamt		Zentrale		Zweigstellen		Benrath		Bilk		Derendorf		Eller		Gerresheim		Oberkassel	
	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2007	2016	2012	2016	2012
	Relative Häufigkeit in %																	
um Medien zu entleihen	87	90	78	84	90	92	90	90	90	92	91	93	88	87	90	93	89	94
um Medien in der Bibliothek zu benutzen	27	26	35	38	24	22	23	27	30	20	23	21	29	25	22	16	19	18
um Informationen für eine/n Arbeit/Aufsatz zu erfragen	13	16	18	22	12	13	13	14	12	12	11	15	13	29	12	13	12	13
um mir die Zeit zu vertreiben und mich anregen zu lassen	22	18	26	19	20	18	22	22	24	22	20	4	21	21	18	14	16	13
um Freunde zu treffen	3	-	6	-	3	-	3	-	3	-	3	-	3	-	3	-	1	-
um zu arbeiten/lernen	16	13	35	30	10	8	8	6	12	11	9	9	7	5	10	3	8	4
um Publikums-PCs (Internet, Multimedia etc.) zu benutzen	6	5	11	10	5	4	5	4	6	7	4	4	5	7	4	1	4	4
um eine Veranstaltung zu besuchen oder eine Ausstellung anzusehen*	15	20	14	17	15	21	18	39	13	17	14	17	18	26	19	23	12	12
um zu kopieren	8	8	10	13	7	7	6	7	7	5	6	5	11	14	6	7	9	10
sonstiges	6	5	7	5	6	5	5	6	6	5	5	5	8	9	5	4	5	3
nicht auswertbar	1	2	1	2	1	2	1	1	1	3	1	3	1	2	1	2	1	3
<b>Insgesamt</b>	<b>204</b>	<b>203</b>	<b>239</b>	<b>240</b>	<b>192</b>	<b>191</b>	<b>194</b>	<b>214</b>	<b>205</b>	<b>194</b>	<b>187</b>	<b>188</b>	<b>204</b>	<b>224</b>	<b>190</b>	<b>176</b>	<b>176</b>	<b>173</b>

\* 2012 gab es an dieser Stelle zwei Antwortmöglichkeiten: "um eine Ausstellung anzusehen" und "um eine Veranstaltung zu besuchen". Die Werte aus 2012 bzw. 2007 werden hier summiert.

**6. Haben Sie einen eigenen Benutzerausweis der Stadtbüchereien?**

	Insgesamt		Zentrale		Zweigstellen		Benrath		Bilk		Derendorf		Eller		Gerresheim		Oberkassel	
	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2007	2016	2012	2016	2012
	Relative Häufigkeit in %																	
ja (Bitte weiter mit nächster Frage)	86	88	83	86	87	89	85	92	89	87	86	89	87	87	87	92	91	87
nein (Bitte weiter mit Frage 7)	10	8	14	9	8	7	11	7	7	8	9	6	7	9	8	5	7	7
nicht auswertbar	4	4	4	5	4	4	4	2	4	5	6	5	6	4	5	4	2	6
<b>Insgesamt</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**6.1 Für wie viele Personen, z.B. Kinder, Verwandte, Freunde entleihen Sie auf Ihrem Benutzerausweis Medien (Sie selbst eingeschlossen)?**

	Insgesamt		Zentrale		Zweigstellen		Benrath		Bilk		Derendorf		Eller		Gerresheim		Oberkassel	
	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2007	2016	2012	2016	2012
	Relative Häufigkeit in %																	
1 Person (nur für mich)	52	57	63	67	49	54	45	50	48	57	50	57	50	-	53	56	50	50
2 Personen	29	25	23	22	30	27	32	30	34	26	28	25	31	-	28	24	29	30
3 Personen	10	10	6	6	12	12	11	13	11	10	14	11	12	-	10	11	12	14
4 Personen	4	3	2	1	5	4	7	3	4	4	6	4	3	-	5	4	5	4
mehr als 4 Personen	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	-	1	2	1	1
nicht auswertbar	3	3	3	2	3	2	4	2	2	2	2	2	1	-	3	2	3	1
<b>Insgesamt</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>-</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**7. Was machen Sie, wenn Sie Medien zu einem Thema, einen Buchtitel oder einen Verfasser suchen?**

**7.1 Ich suche direkt in den Regalen**

	Insgesamt		Zentrale		Zweigstellen		Benrath		Bilk		Derendorf		Eller		Gerresheim		Oberkassel	
	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2007	2016	2012	2016	2012
	Relative Häufigkeit in %																	
meistens	58	59	46	46	62	64	65	68	56	64	56	58	62	51	68	73	68	63
manchmal	25	26	34	36	23	22	20	20	27	24	25	27	23	26	19	16	19	20
nie	3	3	6	6	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	2	3
nicht auswertbar	13	11	15	12	13	11	12	11	13	10	16	10	13	20	11	9	11	13
<b>Insgesamt</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

## 7.2 Ich benutze den Bibliothekskatalog (2012/2007: Ich benutze den Online-Katalog in der Bibliothek)

	Insgesamt		Zentrale		Zweigstellen		Benrath		Bilk		Derendorf		Eller		Gerresheim		Oberkassel	
	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2007	2016	2012	2016	2012
	Relative Häufigkeit in %																	
meistens	32	26	45	41	28	21	23	19	35	23	35	26	23	19	21	14	23	20
manchmal	25	27	24	27	25	27	25	27	26	27	25	29	22	20	24	29	26	24
nie	19	22	14	15	20	25	20	24	18	28	17	21	20	20	25	30	23	27
nicht auswertbar	25	24	17	17	27	27	32	30	21	22	24	24	35	41	29	28	28	30
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

## 7.3 Ich bitte die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bibliothek um Auskunft

	Insgesamt		Zentrale		Zweigstellen		Benrath		Bilk		Derendorf		Eller		Gerresheim		Oberkassel	
	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2007	2016	2012	2016	2012
	Relative Häufigkeit in %																	
meistens	20	22	16	18	21	23	18	22	20	23	22	25	27	37	23	22	22	26
manchmal	54	52	54	54	54	52	57	51	55	49	52	50	52	45	54	60	53	52
nie	10	12	15	15	9	11	8	11	10	14	9	12	8	4	8	7	10	8
nicht auswertbar	16	14	15	13	16	14	17	17	16	14	16	13	12	14	15	11	16	14
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

## 8. Wie zufrieden sind Sie mit dem Angebot an Büchern und anderen Medien in dieser Bibliothek?

### 8.1 Romane

	Insgesamt		Zentrale		Zweigstellen		Benrath		Bilk		Derendorf		Eller		Gerresheim		Oberkassel	
	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2007	2016	2012	2016	2012
	Relative Häufigkeit in %																	
<b>Trichotomisierte Werte</b>																		
1 + 2	54	55	53	49	54	57	56	59	56	60	53	56	54	60	55	63	51	53
3 + 4	15	18	13	18	15	19	14	18	13	15	15	20	17	16	17	21	19	21
5 + 6	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
nicht auswertbar	30	25	32	32	29	23	28	23	30	24	31	23	28	22	27	15	28	25
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

### Dichotomisierte Werte

1 + 2 + 3	66	71	63	64	67	73	67	73	65	73	65	74	68	74	68	81	67	70
4 + 5 + 6	5	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	3	5	5	5	5
nicht auswertbar	30	25	32	32	29	23	28	23	30	24	31	23	28	22	27	15	28	25
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

### Mittelwert

gewichtetes arithmetisches Mittel (absolut)	2,1	2,1	2,0	2,1	2,1	2,1	2,1	2,0	2,0	1,9	2,1	2,1	2,1	2,0	2,1	2,1	2,2	2,2
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

### 8.2 Sachliteratur

	Insgesamt		Zentrale		Zweigstellen		Benrath		Bilk		Derendorf		Eller		Gerresheim		Oberkassel	
	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2007	2016	2012	2016	2012
	Relative Häufigkeit in %																	
<b>Trichotomisierte Werte</b>																		
1 + 2	44	45	57	58	40	41	41	43	41	40	41	41	38	44	36	43	39	39
3 + 4	23	25	19	23	24	26	24	26	23	22	22	25	24	26	26	30	24	28
5 + 6	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	4	3	3	2
nicht auswertbar	31	28	22	17	34	31	32	29	34	36	36	32	36	28	34	24	34	30
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

### Dichotomisierte Werte

1 + 2 + 3	61	64	72	76	58	60	60	63	57	56	57	60	57	66	57	65	59	62
4 + 5 + 6	8	8	7	8	8	9	9	9	9	7	7	8	7	6	9	11	7	8
nicht auswertbar	31	28	22	17	34	31	32	29	34	36	36	32	36	28	34	24	34	30
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

### Mittelwert

gewichtetes arithmetisches Mittel (absolut)	2,3	2,3	2,1	2,2	2,4	2,4	2,4	2,4	2,4	2,4	2,3	2,4	2,4	2,4	2,5	2,5	2,4	2,4
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

### 8.3 Kinder- und Jugendliteratur

	Insgesamt		Zentrale		Zweigstellen		Benrath		Bilk		Derendorf		Eller		Gerresheim		Oberkassel	
	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2007	2016	2012	2016	2012

Relative Häufigkeit in %

#### Trichotomisierte Werte

1 + 2	45	41	32	27	49	45	50	49	49	43	48	42	46	43	56	50	44	44
3 + 4	8	9	8	10	8	9	8	8	7	7	8	11	6	10	8	9	9	9
5 + 6	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
nicht auswertbar	47	50	58	62	43	46	42	43	43	50	44	46	47	46	35	41	46	46
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

#### Dichotomisierte Werte

1 + 2 + 3	51	48	38	36	55	52	55	55	55	49	54	50	50	51	62	58	51	52
4 + 5 + 6	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	3	2
nicht auswertbar	47	50	58	62	43	46	42	43	43	50	44	46	47	46	35	41	46	46
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

#### Mittelwert

gewichtetes arithmetisches Mittel (absolut)	1,9	1,9	2,0	2,0	1,8	1,9	1,8	1,8	1,8	1,8	1,8	1,9	1,8	1,9	1,8	1,9	1,9	1,9
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

### 8.4 Fremdsprachige Romane

	Insgesamt		Zentrale		Zweigstellen		Benrath		Bilk		Derendorf		Eller		Gerresheim		Oberkassel	
	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2007	2016	2012	2016	2012

Relative Häufigkeit in %

#### Trichotomisierte Werte

1 + 2	13	11	17	16	12	10	11	8	13	13	10	10	10	14	14	9	11	7
3 + 4	15	15	17	18	14	14	16	14	15	15	14	15	12	15	12	15	14	13
5 + 6	4	5	4	5	4	5	4	6	4	3	5	5	4	4	5	6	5	5
nicht auswertbar	68	69	62	61	70	71	70	72	68	70	71	70	75	67	69	70	70	74
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

#### Dichotomisierte Werte

1 + 2 + 3	22	20	28	27	21	18	21	15	23	23	19	19	16	25	22	21	20	16
4 + 5 + 6	10	11	10	13	9	11	9	13	9	8	10	11	10	9	9	9	10	10
nicht auswertbar	68	69	62	61	70	71	70	72	68	70	71	70	75	67	69	70	70	74
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

#### Mittelwert

gewichtetes arithmetisches Mittel (absolut)	2,9	3,1	2,8	2,9	3,0	3,2	3,0	3,4	2,9	2,8	3,1	3,2	3,0	2,9	2,9	3,2	3,1	3,3
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

### 8.5 DVDs/Blu-Rays (2007: DVDs)

	Insgesamt		Zentrale		Zweigstellen		Benrath		Bilk		Derendorf		Eller		Gerresheim		Oberkassel	
	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2007	2016	2012	2016	2012

Relative Häufigkeit in %

#### Trichotomisierte Werte

1 + 2	34	33	34	32	33	33	34	32	35	36	35	35	28	30	34	33	29	28
3 + 4	19	23	19	22	19	23	18	22	21	23	19	23	20	21	19	25	21	26
5 + 6	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	5	2	2	2	4	4
nicht auswertbar	44	41	43	42	44	41	46	44	41	39	44	40	47	48	45	40	46	42
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

#### Dichotomisierte Werte

1 + 2 + 3	48	49	48	48	47	50	48	47	51	54	49	50	42	45	47	52	44	48
4 + 5 + 6	9	10	9	10	8	9	6	9	9	7	8	10	11	7	8	8	10	10
nicht auswertbar	44	41	43	42	44	41	46	44	41	39	44	40	47	48	45	40	46	42
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

#### Mittelwert

gewichtetes arithmetisches Mittel (absolut)	2,4	2,5	2,4	2,5	2,4	2,5	2,3	2,5	2,4	2,3	2,4	2,4	2,6	2,4	2,3	2,4	2,6	2,6
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

## 8.6 Computerspiele/Konsolenspiele (2012: CD-ROM/Software/Computerspiele/Wii-Spiele, 2007: CD-ROM/Software/Computerspiele)

	Insgesamt		Zentrale		Zweigstellen		Benrath		Bilk		Derendorf		Eller		Gerresheim		Oberkassel	
	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2007	2016	2012	2016	2012
Relative Häufigkeit in %																		
<b>Trichotomisierte Werte</b>																		
1 + 2	8	13	8	12	8	13	9	14	8	16	7	14	10	20	11	8	6	11
3 + 4	6	12	6	12	6	12	6	13	6	11	7	12	3	18	7	12	6	12
5 + 6	2	2	2	3	1	2	1	2	1	1	1	1	3	2	1	2	1	2
nicht auswertbar	84	73	83	73	85	73	84	71	85	71	85	73	85	61	82	79	87	74
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>Dichotomisierte Werte</b>																		
1 + 2 + 3	12	21	12	20	12	21	13	23	12	24	11	23	12	33	15	17	10	20
4 + 5 + 6	4	6	5	7	4	6	3	6	4	5	4	5	4	6	3	5	3	6
nicht auswertbar	84	73	83	73	85	73	84	71	85	71	85	73	85	61	82	79	87	74
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>Mittelwert</b>																		
gewichtetes arithmetisches Mittel (absolut)	2,7	2,7	2,8	2,8	2,6	2,6	2,6	2,6	2,6	2,4	2,7	2,5	2,6	2,5	2,4	2,8	2,8	2,8

## 8.7 Musik-CDs

	Insgesamt		Zentrale		Zweigstellen		Benrath		Bilk		Derendorf		Eller		Gerresheim		Oberkassel	
	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2007	2016	2012	2016	2012
Relative Häufigkeit in %																		
<b>Trichotomisierte Werte</b>																		
1 + 2	25	29	28	31	24	29	26	30	25	34	23	29	23	26	27	21	16	26
3 + 4	16	21	15	20	16	21	15	21	17	19	15	19	19	23	18	25	15	21
5 + 6	3	3	3	4	3	2	3	1	3	1	2	3	4	2	2	4	3	3
nicht auswertbar	57	48	54	45	58	48	55	48	56	47	60	48	54	50	53	51	65	49
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>Dichotomisierte Werte</b>																		
1 + 2 + 3	36	44	38	46	35	43	38	45	37	47	34	43	35	43	39	40	28	40
4 + 5 + 6	7	8	8	9	7	8	7	7	7	6	6	9	11	8	8	10	7	10
nicht auswertbar	57	48	54	45	58	48	55	48	56	47	60	48	54	50	53	51	65	49
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>Mittelwert</b>																		
gewichtetes arithmetisches Mittel (absolut)	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,4	2,5	2,3	2,4	2,5	2,7	2,5	2,5	2,7	2,7	2,6

## 8.8 Hörbücher

	Insgesamt		Zentrale		Zweigstellen		Benrath		Bilk		Derendorf		Eller		Gerresheim		Oberkassel	
	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2007	2016	2012	2016	2012
Relative Häufigkeit in %																		
<b>Trichotomisierte Werte</b>																		
1 + 2	32	34	29	27	34	36	33	32	37	39	33	37	33	28	39	40	27	31
3 + 4	14	16	12	14	14	17	16	19	13	16	15	17	12	18	14	16	15	19
5 + 6	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1
nicht auswertbar	52	48	57	56	50	45	49	48	49	44	51	44	53	53	45	42	56	48
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>Dichotomisierte Werte</b>																		
1 + 2 + 3	43	46	38	37	45	49	45	46	48	52	44	50	42	42	51	53	38	46
4 + 5 + 6	5	6	5	7	5	5	6	6	4	4	5	7	5	5	4	5	6	6
nicht auswertbar	52	48	57	56	50	45	49	48	49	44	51	44	53	53	45	42	56	48
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>Mittelwert</b>																		
gewichtetes arithmetisches Mittel (absolut)	2,2	2,3	2,3	2,4	2,2	2,2	2,3	2,3	2,2	2,1	2,3	2,3	2,2	2,4	2,1	2,2	2,4	2,3

## 8.9 Gesellschaftsspiele

	Insgesamt		Zentrale		Zweigstellen		Benrath		Bilk		Derendorf		Eller		Gerresheim		Oberkassel	
	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2007	2016	2012	2016	2012

Relative Häufigkeit in %

### Trichotomisierte Werte

1 + 2	16	14	12	10	17	16	17	17	16	15	15	14	17	18	25	22	12	12
3 + 4	10	11	8	9	10	11	11	12	12	10	9	11	10	14	11	12	8	11
5 + 6	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
nicht auswertbar	73	74	77	80	72	72	70	70	71	74	75	74	71	68	64	66	79	76
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

### Dichotomisierte Werte

1 + 2 + 3	23	22	18	16	24	24	25	25	26	23	22	22	24	27	32	31	18	19
4 + 5 + 6	4	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	5	5	6	4	3	3	5
nicht auswertbar	73	74	77	80	72	72	70	70	71	74	75	74	71	68	64	66	79	76
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

### Mittelwert

gewichtetes arithmetisches Mittel (absolut)	2,4	2,5	2,6	2,6	2,4	2,5	2,4	2,5	2,4	2,4	2,4	2,6	2,4	2,6	2,3	2,3	2,4	2,6
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

## 8.10 Zeitschriften

	Insgesamt		Zentrale		Zweigstellen		Benrath		Bilk		Derendorf		Eller		Gerresheim		Oberkassel	
	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2007	2016	2012	2016	2012

Relative Häufigkeit in %

### Trichotomisierte Werte

1 + 2	27	29	27	31	27	28	32	36	30	26	24	27	30	28	27	27	19	22
3 + 4	13	14	15	15	12	13	13	13	12	10	12	14	14	16	11	14	13	15
5 + 6	2	2	3	3	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2
nicht auswertbar	58	56	55	52	59	57	54	50	57	63	61	57	55	55	60	57	65	61
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

### Dichotomisierte Werte

1 + 2 + 3	37	39	38	42	37	38	43	46	38	33	34	37	41	41	36	38	29	32
4 + 5 + 6	5	6	7	7	5	5	4	4	5	4	5	6	4	4	4	6	6	7
nicht auswertbar	58	56	55	52	59	57	54	50	57	63	61	57	55	55	60	57	65	61
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

### Mittelwert

gewichtetes arithmetisches Mittel (absolut)	2,3	2,3	2,4	2,4	2,3	2,3	2,2	2,1	2,3	2,2	2,3	2,4	2,2	2,4	2,3	2,4	2,5	2,5
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

## 8.11 Zeitungen

	Insgesamt		Zentrale		Zweigstellen		Benrath		Bilk		Derendorf		Eller		Gerresheim		Oberkassel	
	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2007	2016	2012	2016	2012

Relative Häufigkeit in %

### Trichotomisierte Werte

1 + 2	24	26	27	32	23	25	22	28	26	24	21	25	24	24	23	21	20	23
3 + 4	8	8	9	9	8	8	10	9	8	6	8	9	8	10	6	7	8	9
5 + 6	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1
nicht auswertbar	66	64	61	56	68	66	67	63	65	69	70	66	67	65	70	72	71	67
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

### Dichotomisierte Werte

1 + 2 + 3	30	33	34	39	29	31	29	35	32	29	28	31	30	32	28	27	26	29
4 + 5 + 6	4	3	5	5	3	3	4	2	3	3	2	3	3	4	2	2	3	4
nicht auswertbar	66	64	61	56	68	66	67	63	65	69	70	66	67	65	70	72	71	67
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

### Mittelwert

gewichtetes arithmetisches Mittel (absolut)	2,2	2,1	2,2	2,1	2,2	2,1	2,3	2,0	2,1	2,0	2,1	2,1	2,1	2,3	2,1	2,2	2,3	2,2
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

## 8.12 Noten

	Insgesamt		Zentrale		Zweigstellen		Benrath		Bilk		Derendorf		Eller		Gerresheim		Oberkassel	
	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2007	2016	2012	2016	2012

Relative Häufigkeit in %

### Trichotomisierte Werte

1 + 2	9	9	16	17	7	7	6	7	8	7	7	7	8	11	9	5	6	5
3 + 4	4	5	7	7	4	5	4	5	4	5	4	5	3	7	3	3	2	5
5 + 6	2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	1	3	1	2	2	4	1	2
nicht auswertbar	85	84	76	75	88	87	87	86	86	87	88	85	89	80	86	88	91	88
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

### Dichotomisierte Werte

1 + 2 + 3	12	13	21	22	10	10	10	10	11	10	10	11	10	16	10	7	7	8
4 + 5 + 6	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	4	1	4	4	5	2	4
nicht auswertbar	85	84	76	75	88	87	87	86	86	87	88	85	89	80	86	88	91	88
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

### Mittelwert

gewichtetes arithmetisches Mittel (absolut)	2,4	2,6	2,2	2,2	2,6	2,9	2,8	2,9	2,6	2,6	2,5	2,9	2,2	2,7	2,7	3,4	2,5	3,0
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

## 9. Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Leistungen und Angeboten dieser Bibliothek?

### 9.1 Aktualität des Medienbestandes (2012/2007: Aktualität des Bestandes)

	Insgesamt		Zentrale		Zweigstellen		Benrath		Bilk		Derendorf		Eller		Gerresheim		Oberkassel	
	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2007	2016	2012	2016	2012

Relative Häufigkeit in %

### Trichotomisierte Werte

1 + 2	55	57	53	54	56	58	53	58	61	64	57	58	52	59	58	56	49	52
3 + 4	26	30	28	32	26	29	28	28	21	26	27	29	26	28	25	33	29	33
5 + 6	3	2	3	3	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	3	3	3
nicht auswertbar	16	11	17	11	16	11	17	12	15	10	15	10	19	11	15	8	19	13
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

### Dichotomisierte Werte

1 + 2 + 3	76	81	74	80	76	81	76	80	79	86	78	83	75	83	77	82	71	78
4 + 5 + 6	8	8	9	9	7	8	7	8	6	4	8	7	7	6	8	10	10	10
nicht auswertbar	16	11	17	11	16	11	17	12	15	10	15	10	19	11	15	8	19	13
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

### Mittelwert

gewichtetes arithmetisches Mittel (absolut)	2,3	2,3	2,3	2,3	2,3	2,3	2,3	2,3	2,2	2,1	2,3	2,3	2,3	2,3	2,3	2,4	2,4	2,4
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

### 9.2 Übersichtlichkeit des Medienbestandes (Zurechtfinden im Medienbestand)

(2012: Übersichtlichkeit des Bestandes (Zurechtfinden im Bestand), 2007: Problemloses Zurechtfinden im Bestand (Übersichtlichkeit des Bestandes))

	Insgesamt		Zentrale		Zweigstellen		Benrath		Bilk		Derendorf		Eller		Gerresheim		Oberkassel	
	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2007	2016	2012	2016	2012

Relative Häufigkeit in %

### Trichotomisierte Werte

1 + 2	59	64	54	59	61	65	61	66	64	74	62	64	62	72	63	61	54	59
3 + 4	24	26	28	30	23	25	23	22	22	19	23	26	21	19	24	30	26	31
5 + 6	3	2	4	2	2	2	2	2	1	0	2	2	3	1	2	4	4	3
nicht auswertbar	14	8	14	9	14	8	15	10	12	7	14	9	15	8	11	5	17	7
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

### Dichotomisierte Werte

1 + 2 + 3	78	85	75	83	80	85	79	85	83	90	80	84	78	88	82	84	74	85
4 + 5 + 6	8	7	11	9	7	7	7	5	5	3	6	7	7	4	7	11	9	9
nicht auswertbar	14	8	14	9	14	8	15	10	12	7	14	9	15	8	11	5	17	7
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

### Mittelwert

gewichtetes arithmetisches Mittel (absolut)	2,2	2,2	2,3	2,3	2,2	2,2	2,2	2,1	2,1	1,9	2,2	2,2	2,2	2,0	2,2	2,3	2,4	2,3
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

### 9.3 Angebot an Veranstaltungen, Lesungen oder Ausstellungen

(2007: Angebot dieser Bibliothek an Veranstaltungen, Lesungen und Ausstellungen)

	Insgesamt		Zentrale		Zweigstellen		Benrath		Bilk		Derendorf		Eller		Gerresheim		Oberkassel	
	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2007	2016	2012	2016	2012
Relative Häufigkeit in %																		
<b>Trichotomisierte Werte</b>																		
1 + 2	30	28	28	22	31	30	37	42	31	28	27	25	34	44	37	39	21	22
3 + 4	13	13	14	16	13	13	10	12	13	11	14	12	12	14	14	12	14	15
5 + 6	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	0	1	1	2	1
nicht auswertbar	56	58	56	61	56	56	52	46	56	60	58	62	53	42	48	49	64	62
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>Dichotomisierte Werte</b>																		
1 + 2 + 3	40	39	38	34	41	40	45	52	41	37	39	35	43	56	49	48	32	33
4 + 5 + 6	4	4	5	5	4	3	3	2	4	3	3	4	4	2	3	3	4	5
nicht auswertbar	56	58	56	61	56	56	52	46	56	60	58	62	53	42	48	49	64	62
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>Mittelwert</b>																		
gewichtetes arithmetisches Mittel (absolut)	2,2	2,2	2,3	2,4	2,2	2,2	2,0	2,0	2,2	2,2	2,2	2,3	2,1	2,1	2,1	2,1	2,4	2,4

### 9.4 Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Personals (2007: Freundliches und hilfsbereites Personal)

	Insgesamt		Zentrale		Zweigstellen		Benrath		Bilk		Derendorf		Eller		Gerresheim		Oberkassel	
	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2007	2016	2012	2016	2012
Relative Häufigkeit in %																		
<b>Trichotomisierte Werte</b>																		
1 + 2	86	85	79	81	88	87	86	83	91	91	88	88	89	95	90	90	83	88
3 + 4	6	8	9	11	5	7	7	10	3	3	3	6	4	1	4	7	9	8
5 + 6	2	1	3	2	2	1	1	1	2	0	1	1	1	1	1	-	3	1
nicht auswertbar	6	5	9	7	5	5	5	6	5	6	7	5	6	4	4	3	5	3
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>Dichotomisierte Werte</b>																		
1 + 2 + 3	90	92	86	89	92	93	92	90	93	94	91	93	92	95	93	97	90	94
4 + 5 + 6	3	3	5	5	3	3	3	4	2	1	2	2	3	1	2	1	5	3
nicht auswertbar	6	5	9	7	5	5	5	6	5	6	7	5	6	4	4	3	5	3
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>Mittelwert</b>																		
gewichtetes arithmetisches Mittel (absolut)	1,5	1,6	1,7	1,7	1,5	1,5	1,5	1,6	1,3	1,3	1,4	1,5	1,4	1,2	1,5	1,5	1,7	1,6

### 9.5 Fachwissen des Personals

	Insgesamt		Zentrale		Zweigstellen		Benrath		Bilk		Derendorf		Eller		Gerresheim		Oberkassel	
	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2007	2016	2012	2016	2012
Relative Häufigkeit in %																		
<b>Trichotomisierte Werte</b>																		
1 + 2	68	66	60	61	70	67	67	63	75	70	71	68	68	81	73	72	65	70
3 + 4	6	7	10	11	5	6	7	8	3	4	5	5	5	3	6	7	6	5
5 + 6	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	0	2	1
nicht auswertbar	24	26	28	26	23	26	26	29	21	25	22	27	26	15	20	21	27	25
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>Dichotomisierte Werte</b>																		
1 + 2 + 3	73	71	69	69	75	72	73	69	78	74	76	72	72	84	78	78	70	74
4 + 5 + 6	3	2	4	4	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	3	1	3	2
nicht auswertbar	24	26	28	26	23	26	26	29	21	25	22	27	26	15	20	21	27	25
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>Mittelwert</b>																		
gewichtetes arithmetisches Mittel (absolut)	1,6	1,7	1,8	1,9	1,6	1,6	1,7	1,7	1,5	1,5	1,6	1,6	1,6	1,4	1,6	1,6	1,7	1,6

## 9.6 Ausleihe und Rückgabe an den Selbstverbuchungsautomaten

	Insgesamt		Zentrale		Zweigstellen		Benrath		Bilk		Derendorf		Eller		Gerresheim		Oberkassel	
	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2007	2016	2012	2016	2012

Relative Häufigkeit in %

### Trichotomisierte Werte

1 + 2	75	67	63	61	79	69	78	65	83	75	77	73	78	-	79	59	80	72
3 + 4	11	18	17	19	9	18	9	20	7	15	10	14	11	-	10	26	8	18
5 + 6	3	6	5	8	3	6	3	6	2	4	2	6	3	-	3	11	3	4
nicht auswertbar	11	9	15	13	9	8	10	10	8	7	11	7	9	-	9	5	9	6
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	-	100	100	100	100

### Dichotomisierte Werte

1 + 2 + 3	83	80	76	74	86	82	86	79	88	85	84	83	85	-	86	77	85	86
4 + 5 + 6	6	11	9	13	5	11	4	11	4	8	5	10	6	-	5	19	5	8
nicht auswertbar	11	9	15	13	9	8	10	10	8	7	11	7	9	-	9	5	9	6
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	-	100	100	100	100

### Mittelwert

gewichtetes arithmetisches Mittel (absolut)	1,8	2,1	2,0	2,2	1,7	2,0	1,7	2,1	1,6	1,8	1,7	2,0	1,8	-	1,7	2,5	1,7	2,0
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	---	-----	-----	-----	-----

## 9.7 Internet, WLAN

	Insgesamt		Zentrale		Zweigstellen		Benrath		Bilk		Derendorf		Eller		Gerresheim		Oberkassel	
	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2007	2016	2012	2016	2012

Relative Häufigkeit in %

### Trichotomisierte Werte

1 + 2	22	-	28	-	20	-	18	-	22	-	22	-	19	-	19	-	18	-
3 + 4	8	-	12	-	7	-	6	-	8	-	7	-	5	-	7	-	7	-
5 + 6	3	-	6	-	2	-	1	-	2	-	2	-	2	-	2	-	1	-
nicht auswertbar	68	-	54	-	72	-	74	-	69	-	70	-	74	-	73	-	74	-
Insgesamt	100	-	100	-	100	-	100	-	100	-	100	-	100	-	100	-	100	-

### Dichotomisierte Werte

1 + 2 + 3	27	-	36	-	25	-	23	-	27	-	27	-	23	-	23	-	23	-
4 + 5 + 6	5	-	10	-	4	-	3	-	4	-	4	-	3	-	4	-	3	-
nicht auswertbar	68	-	54	-	72	-	74	-	69	-	70	-	74	-	73	-	74	-
Insgesamt	100	-	100	-	100	-	100	-	100	-	100	-	100	-	100	-	100	-

### Mittelwert

gewichtetes arithmetisches Mittel (absolut)	2,3	-	2,6	-	2,2	-	2,1	-	2,1	-	2,2	-	2,1	-	2,3	-	2,2	-
---	-----	---	-----	---	-----	---	-----	---	-----	---	-----	---	-----	---	-----	---	-----	---

## 10. Wie zufrieden sind Sie mit den Medienangeboten der onlineBibliothek?

(2012: Teil von Frage 8 unter Punkt 15 "Medien der onlineBibliothek")

	Insgesamt		Zentrale		Zweigstellen		Benrath		Bilk		Derendorf		Eller		Gerresheim		Oberkassel	
	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2007	2016	2012	2016	2012

Relative Häufigkeit in %

### Trichotomisierte Werte

1 + 2	22	10	22	13	22	9	19	12	25	13	22	9	25	-	21	4	21	7
3 + 4	13	9	16	12	12	8	13	7	13	9	13	8	9	-	11	8	10	7
5 + 6	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	-	2	2	1	2
nicht auswertbar	63	79	59	73	65	81	67	79	60	76	63	81	65	-	67	86	68	84
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	-	100	100	100	100

### Dichotomisierte Werte

1 + 2 + 3	32	16	35	22	31	15	29	16	36	20	32	15	31	-	29	10	28	11
4 + 5 + 6	5	5	7	6	4	4	4	5	4	4	5	4	4	-	5	4	4	5
nicht auswertbar	63	79	59	73	65	81	67	79	60	76	63	81	65	-	67	86	68	84
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	-	100	100	100	100

### Mittelwert

gewichtetes arithmetisches Mittel (absolut)	2,4	2,7	2,5	2,7	2,4	2,7	2,5	2,6	2,4	2,5	2,4	2,8	2,1	-	2,4	3,1	2,4	2,9
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	---	-----	-----	-----	-----

**11. Wenn Sie den Öffnungszeiten der Stadtbüchereien eine Note zwischen 1 (= sehr gut) und 6 (= ungenügend) geben sollen, welche Note geben Sie ihr dann?**

	Insgesamt		Zentrale		Zweigstellen		Benrath		Bilk		Derendorf		Eller		Gerresheim		Oberkassel	
	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2007	2016	2012	2016	2012
	Relative Häufigkeit in %																	

**a) Öffnungszeiten der Zentralbibliothek am Hauptbahnhof**

**Trichotomisierte Werte**

1 + 2	55	61	58	59	55	61	46	54	59	64	55	63	63	72	52	58	56	60
3 + 4	18	16	30	28	14	12	13	10	16	12	15	13	11	12	15	12	11	11
5 + 6	5	4	9	10	3	2	2	2	3	2	4	3	3	2	3	2	4	2
nicht auswertbar	22	19	3	3	28	25	39	34	22	22	26	20	24	15	29	29	29	28
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**Dichotomisierte Werte**

1 + 2 + 3	68	72	78	79	65	70	55	61	71	74	66	74	70	81	65	67	64	68
4 + 5 + 6	10	9	19	18	7	5	6	4	8	4	8	6	6	4	6	5	7	5
nicht auswertbar	22	19	3	3	28	25	39	34	22	22	26	20	24	15	29	29	29	28
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**Mittelwert**

gewichtetes arithmetisches Mittel (absolut)	2,2	2,1	2,5	2,5	2,0	1,9	2,0	1,9	2,0	1,8	2,1	2,0	1,9	1,8	2,1	1,9	2,0	1,8
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

**b) Öffnungszeiten der Stadtteilbüchereien**

**Trichotomisierte Werte**

1 + 2	39	37	21	16	44	43	51	46	37	42	41	38	50	54	46	50	47	47
3 + 4	39	40	31	31	42	43	39	41	47	43	44	48	40	35	39	37	41	41
5 + 6	10	12	12	15	9	10	7	8	12	11	10	11	6	7	10	11	9	10
nicht auswertbar	12	12	37	38	4	4	4	5	4	4	5	3	4	5	5	3	4	2
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**Dichotomisierte Werte**

1 + 2 + 3	65	62	38	34	73	71	77	76	68	70	71	69	78	77	73	74	75	73
4 + 5 + 6	23	26	25	28	23	25	19	19	28	26	24	28	18	18	22	24	21	25
nicht auswertbar	12	12	37	38	4	4	4	5	4	4	5	3	4	5	5	3	4	2
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**Mittelwert**

gewichtetes arithmetisches Mittel (absolut)	2,8	2,9	3,2	3,5	2,8	2,8	2,6	2,7	2,9	2,8	2,9	2,9	2,5	2,5	2,7	2,7	2,7	2,8
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

**12. Welche künftigen Öffnungszeiten wären Ihnen an einem neuen Standort wichtig?**

Wochentag Uhrzeit	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Samstag	Wochentag Uhrzeit
9 - 10	24	22	21	22	22	24	9 - 10
10 - 11	37	35	34	34	35	44	10 - 11
11 - 12	39	38	38	37	38	52	11 - 12
12 - 13	36	35	35	35	36	51	12 - 13
13 - 14	37	36	36	36	36	50	13 - 14
14 - 15	41	40	40	40	41	42	14 - 15
15 - 16	47	45	45	45	47	36	15 - 16
16 - 17	49	47	47	48	48	25	16 - 17
17 - 18	52	49	50	51	50	22	17 - 18
18 - 19	48	46	46	48	45	15	18 - 19
19 - 20	41	39	40	42	40	14	19 - 20
20 - 21	16	15	15	18	18	8	20 - 21
21 - 22	9	9	9	10	10	6	21 - 22
Legende	1. Quartil	2. Quartil	3. Quartil	4. Quartil			

### 13. Welche bislang nicht oder nur begrenzt vorhandenen Angebote halten Sie an einem neuen Standort für besonders wichtig auf einer Skala von 1 (=sehr wichtig) bis 4 (=sehr unwichtig)?

#### 13.1 Internationale Bibliothek (fremdsprachiges Medienangebot)

	Insgesamt	Zentrale	Zweigstellen	Benrath	Bilk	Derendorf	Eller	Gerresheim	Oberkassel
	Relative Häufigkeit in %								
sehr wichtig	25	30	24	22	26	26	20	21	24
wichtig	31	32	30	29	31	30	28	28	32
weniger wichtig	11	10	11	11	11	9	11	13	9
sehr unwichtig	2	2	1	1	2	2	1	2	0
nicht auswertbar	32	26	34	37	30	33	40	36	35
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100

##### Dichotomisierte Werte

sehr wichtig + wichtig	56	62	54	51	57	57	48	49	56
weniger wichtig + sehr unwichtig	12	12	12	12	13	11	12	16	9
nicht auswertbar	32	26	34	37	30	33	40	36	35
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100

#### 13.2 Jugendbibliothek

	Insgesamt	Zentrale	Zweigstellen	Benrath	Bilk	Derendorf	Eller	Gerresheim	Oberkassel
	Relative Häufigkeit in %								
sehr wichtig	40	33	43	42	43	43	42	42	42
wichtig	22	26	21	19	21	21	21	21	22
weniger wichtig	4	7	3	3	4	3	1	3	2
sehr unwichtig	1	2	1	1	1	1	0	1	0
nicht auswertbar	33	32	33	36	31	32	36	33	33
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100

##### Dichotomisierte Werte

sehr wichtig + wichtig	62	60	63	61	64	64	63	63	64
weniger wichtig + sehr unwichtig	5	9	4	3	5	4	2	4	3
nicht auswertbar	33	32	33	36	31	32	36	33	33
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100

#### 13.3 Gruppenarbeitsräume

	Insgesamt	Zentrale	Zweigstellen	Benrath	Bilk	Derendorf	Eller	Gerresheim	Oberkassel
	Relative Häufigkeit in %								
sehr wichtig	12	20	10	9	11	9	9	8	8
wichtig	21	25	20	18	22	20	18	22	17
weniger wichtig	19	16	19	20	19	18	19	21	19
sehr unwichtig	4	4	4	4	4	5	3	4	5
nicht auswertbar	44	35	47	48	44	48	50	45	51
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100

##### Dichotomisierte Werte

sehr wichtig + wichtig	33	45	29	28	34	30	28	30	25
weniger wichtig + sehr unwichtig	23	20	23	24	23	23	22	25	24
nicht auswertbar	44	35	47	48	44	48	50	45	51
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100

### 13.4 Mehr Einzelarbeitsplätze

	Insgesamt	Zentrale	Zweigstellen	Benrath	Bilk	Derendorf	Eller	Gerresheim	Oberkassel
	Relative Häufigkeit in %								
sehr wichtig	15	25	12	12	15	12	10	13	11
wichtig	26	30	25	23	26	26	26	27	23
weniger wichtig	15	12	16	16	16	15	17	14	15
sehr unwichtig	3	3	3	3	3	3	2	4	3
nicht auswertbar	41	30	44	46	41	44	46	42	48
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100

#### Dichotomisierte Werte

sehr wichtig + wichtig	42	55	37	35	41	38	36	40	34
weniger wichtig + sehr unwichtig	18	15	18	19	18	18	19	18	18
nicht auswertbar	41	30	44	46	41	44	46	42	48
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100

### 13.5 Fester Veranstaltungsraum

	Insgesamt	Zentrale	Zweigstellen	Benrath	Bilk	Derendorf	Eller	Gerresheim	Oberkassel
	Relative Häufigkeit in %								
sehr wichtig	9	11	8	8	10	7	9	8	6
wichtig	20	23	19	20	20	18	18	20	20
weniger wichtig	20	20	19	19	20	18	19	21	19
sehr unwichtig	6	7	5	6	5	6	5	6	5
nicht auswertbar	46	39	48	48	46	51	49	45	50
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100

#### Dichotomisierte Werte

sehr wichtig + wichtig	29	34	27	27	30	25	27	28	26
weniger wichtig + sehr unwichtig	25	27	25	25	24	25	24	27	24
nicht auswertbar	46	39	48	48	46	51	49	45	50
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100

### 13.6 Musikstudio/Proberaum

	Insgesamt	Zentrale	Zweigstellen	Benrath	Bilk	Derendorf	Eller	Gerresheim	Oberkassel
	Relative Häufigkeit in %								
sehr wichtig	6	9	5	5	7	6	5	4	5
wichtig	12	15	11	8	13	13	9	11	9
weniger wichtig	18	18	18	20	20	15	18	18	18
sehr unwichtig	12	13	12	11	10	11	12	15	12
nicht auswertbar	52	46	54	55	50	55	56	52	56
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100

#### Dichotomisierte Werte

sehr wichtig + wichtig	18	23	16	13	20	18	14	15	14
weniger wichtig + sehr unwichtig	30	31	30	32	30	27	31	33	30
nicht auswertbar	52	46	54	55	50	55	56	52	56
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100

### 13.7 Ruhezone

	Insgesamt	Zentrale	Zweigstellen	Benrath	Bilk	Derendorf	Eller	Gerresheim	Oberkassel
	Relative Häufigkeit in %								
sehr wichtig	27	32	26	25	28	26	26	23	24
wichtig	32	33	32	33	33	30	33	35	29
weniger wichtig	9	10	9	8	11	9	7	9	8
sehr unwichtig	2	3	2	2	2	1	3	4	3
nicht auswertbar	29	22	32	33	27	33	32	30	36
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100

#### Dichotomisierte Werte

sehr wichtig + wichtig	59	65	58	58	61	57	59	57	54
weniger wichtig + sehr unwichtig	12	13	11	9	13	11	10	13	11
nicht auswertbar	29	22	32	33	27	33	32	30	36
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100

### 13.8 Café

	Insgesamt	Zentrale	Zweigstellen	Benrath	Bilk	Derendorf	Eller	Gerresheim	Oberkassel
	Relative Häufigkeit in %								
sehr wichtig	19	21	19	19	22	19	17	18	15
wichtig	32	33	31	31	32	32	31	30	30
weniger wichtig	18	18	17	15	18	17	19	18	19
sehr unwichtig	5	7	5	5	5	4	3	6	6
nicht auswertbar	26	20	28	29	24	28	31	27	30
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100

#### Dichotomisierte Werte

sehr wichtig + wichtig	51	54	50	50	54	51	48	48	45
weniger wichtig + sehr unwichtig	23	26	22	21	23	21	21	24	25
nicht auswertbar	26	20	28	29	24	28	31	27	30
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100

### 13.9 24-Stunden-Rückgabe von Medien

	Insgesamt	Zentrale	Zweigstellen	Benrath	Bilk	Derendorf	Eller	Gerresheim	Oberkassel
	Relative Häufigkeit in %								
sehr wichtig	37	43	35	29	41	38	32	32	32
wichtig	20	20	20	17	23	20	23	19	21
weniger wichtig	13	13	13	14	12	11	11	15	12
sehr unwichtig	4	4	4	4	4	3	2	6	4
nicht auswertbar	27	20	29	36	21	28	33	28	30
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100

#### Dichotomisierte Werte

sehr wichtig + wichtig	57	63	55	46	63	58	54	51	53
weniger wichtig + sehr unwichtig	17	17	17	19	16	14	13	21	17
nicht auswertbar	27	20	29	36	21	28	33	28	30
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100

## 14. Ihr Geschlecht:

	Insgesamt		Zentrale		Zweigstellen		Benrath		Bilk		Derendorf		Eller		Gerresheim		Oberkassel	
	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2007	2016	2012	2016	2012
	Relative Häufigkeit in %																	
weiblich	68	68	61	56	71	72	71	71	68	72	70	73	74	72	73	75	73	74
männlich	28	30	36	43	25	26	26	27	28	25	24	26	22	27	23	24	23	25
nicht auswertbar	4	2	3	2	4	2	3	2	4	3	6	1	4	2	4	2	4	2
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**15. Ihr Alter:**

	Insgesamt		Zentrale		Zweigstellen		Benrath		Bilk		Derendorf		Eller		Gerresheim		Oberkassel	
	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2007	2016	2012	2016	2012
	Relative Häufigkeit in %																	
12 bis 15 Jahre	6	5	3	3	7	6	9	9	6	6	7	5	5	14	10	3	7	3
16 bis 18 Jahre	4	3	8	4	3	3	3	4	3	2	3	4	1	3	5	2	3	3
19 bis 30 Jahre	10	12	22	23	6	9	3	4	10	17	7	9	5	11	6	6	2	6
31 bis 45 Jahre	29	32	21	22	31	35	27	29	37	36	34	40	32	34	27	32	28	33
46 bis 60 Jahre	28	28	26	28	29	28	31	32	27	22	28	28	33	20	26	34	32	28
61 Jahre und älter	20	18	17	18	21	18	26	21	14	13	18	14	22	16	22	23	27	25
nicht auswertbar	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	3	1	3	2	4	1	2	2
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**16. Wohnen Sie in Düsseldorf?**

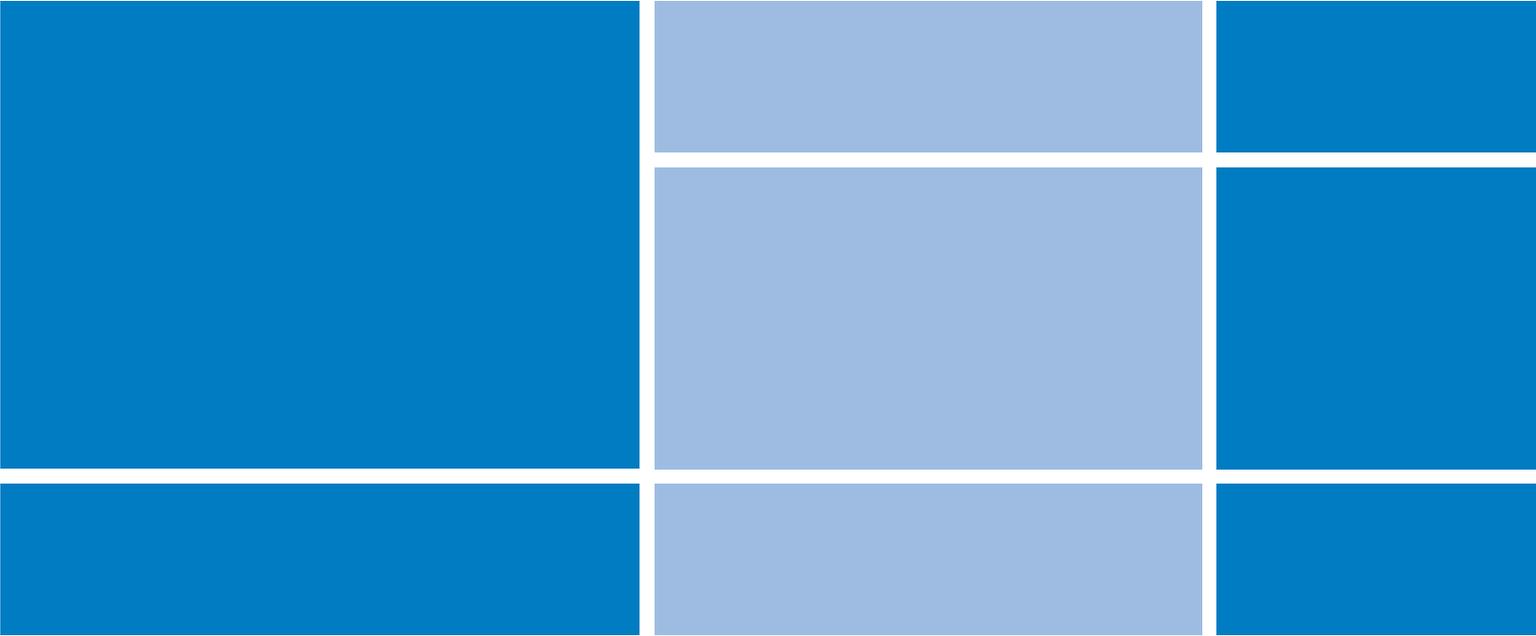
	Insgesamt		Zentrale		Zweigstellen		Benrath		Bilk		Derendorf		Eller		Gerresheim		Oberkassel	
	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2007	2016	2012	2016	2012
	Relative Häufigkeit in %																	
ja	88	89	78	80	91	92	89	89	91	90	92	95	93	95	93	94	89	90
nein	8	8	19	18	4	5	6	8	4	6	1	2	2	2	3	4	6	9
nicht auswertbar	5	3	4	2	5	3	5	3	5	5	7	2	5	3	5	3	5	1
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**17. Welchen Schul- bzw. Hochschulabschluss haben Sie bzw. welchen streben Sie an?**

	Insgesamt		Zentrale		Zweigstellen		Benrath		Bilk		Derendorf		Eller		Gerresheim		Oberkassel	
	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2007	2016	2012	2016	2012
	Relative Häufigkeit in %																	
Keinen Abschluss	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	2	-	1	0
Volksschul-, Hauptschulabschluss	4	6	4	5	4	6	5	6	4	7	2	4	8	10	3	7	3	4
Realschul-, Mittelschulabschluss oder mittlere Reife	13	14	11	11	14	15	15	17	11	15	13	13	22	24	15	19	12	15
Fachhochschulreife	6	7	5	6	7	7	8	8	6	8	6	6	10	8	6	8	5	7
Abitur (allgemeine Hochschulreife)	19	21	22	19	18	21	19	22	19	22	18	22	12	21	21	20	17	20
Abschluss einer höheren Fachschule oder Fachhochschule	10	9	9	9	10	9	10	8	9	6	11	10	12	11	11	13	11	7
Universitäts- oder Hochschulstudium mit Abschluss	41	40	43	45	41	38	37	34	44	36	43	41	29	18	36	30	49	44
Sonstigen Abschluss	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1
nicht auswertbar	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	4	2	4	5	4	2	2	1
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**18. Ihre Tätigkeit:**

	Insgesamt		Zentrale		Zweigstellen		Benrath		Bilk		Derendorf		Eller		Gerresheim		Oberkassel	
	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2007	2016	2012	2016	2012
	Relative Häufigkeit in %																	
Vollzeit berufstätig	28	33	28	33	28	34	26	29	31	31	32	39	23	29	23	32	28	30
Teilzeit berufstätig	23	19	15	13	26	21	25	20	27	20	24	21	31	20	26	25	24	23
Hausfrau/-mann	5	7	2	2	6	8	7	10	5	8	5	8	5	8	5	9	7	9
Zurzeit arbeitslos	2	3	4	6	2	3	1	2	3	5	1	2	4	4	1	2	0	2
Rentner/in, Pensionär/in	18	17	16	17	18	17	23	19	13	13	15	13	21	15	17	20	26	21
Auszubildende(r), Schüler/in, Student/in, Freiwilligendienstleistende(r)	15	15	25	22	12	12	11	13	13	17	12	12	7	21	15	7	9	8
Sonstiges	5	4	6	5	5	4	3	5	5	4	6	3	5	3	6	3	4	5
nicht auswertbar	4	2	3	2	4	2	4	2	3	4	4	3	4	2	6	2	2	2
Insgesamt	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



**Herausgegeben von der**  
Landeshauptstadt Düsseldorf  
Der Oberbürgermeister  
Amt für Statistik und Wahlen

**Verantwortlich**  
Manfred Golschinski

**Redaktion**  
Josipa Babic, Jennifer Kühnel, Maren Scheu

**Gestaltung**  
Ibrahim Ethem Karagöz

VII/17-0.3  
[www.duesseldorf.de](http://www.duesseldorf.de)