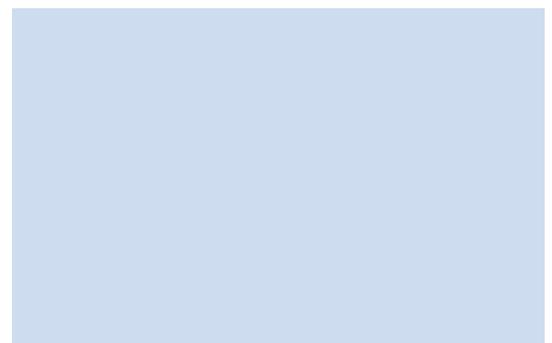
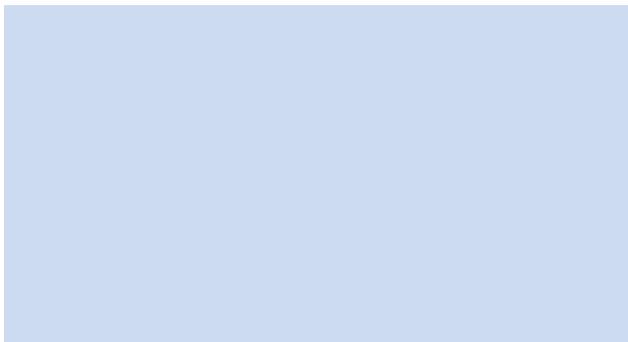
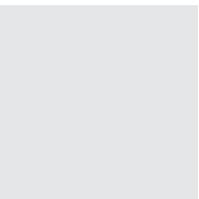
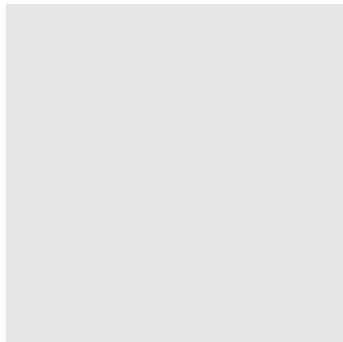




# Befragung der Kundinnen und Kunden

Stadtbüchereien  
Düsseldorf

Gesamtbericht 2012





## Inhaltsverzeichnis

Vorbemerkung	5
<b>1. Hinweise zur Befragung</b>	<b>7</b>
1.1 Durchführung und Methode der Befragung	7
1.2 Fragebogen und Hinweise zur Ergebnisdarstellung	9
1.3 Stichprobe	10
<b>2. Nutzerstruktur</b>	<b>11</b>
2.1 Geschlecht	11
2.2 Alter	12
2.3 Berufstätigkeit	13
2.4 Bildungsabschluss	14
2.5 Wohnort	15
2.6 Benutzerausweis	16
<b>3. Ergebnisse der Kundenbefragung</b>	<b>19</b>
3.1 Nutzerverhalten	19
3.1.1 Nutzung der Zentralbibliothek, der Stadtteilbüchereien und der onlineBibliothek	19
3.1.2 Nutzungshäufigkeit	20
3.1.3 Aufenthaltsdauer	22
3.1.4 Besuchsmotive	23
3.1.5 Suchstrategien	26

3.2	Bewertungen durch die Kundinnen und Kunden	31
3.2.1	Bewertung des Medienbestandes	32
3.2.2	Bewertung der Aktualität und Übersichtlichkeit des Bestandes	34
3.2.3	Bewertung der Veranstaltungen, Lesungen und Ausstellungen	35
3.2.4	Bewertung des Selbstverbuchungssystems	35
3.2.5	Zufriedenheit mit dem Personal	36
3.2.6	Bewertung der Räumlichkeiten	37
3.3	Öffnungszeiten	38
3.3.1	Bewertung der Öffnungszeiten	39
3.3.2	Gewünschte Öffnungszeiten für die Zentralbibliothek und die Stadtteilbüchereien	40
3.4	Wünsche, Anregungen und Kritik der Nutzerinnen und Nutzer	43
4.	Vergleich mit den Ergebnissen der Erhebung von 2007	52
5.	Zusammenfassung	56
6.	Anlagen	60
	Erläuterungen	60
	Kontakt	60
	Fragebogen	61
	Statistik	68

## Vorbemerkung

Die Stadtbüchereien Düsseldorf verstehen sich als öffentliche Dienstleistungseinrichtung im Informationsbereich mit der Zielsetzung, den Bürgerinnen und Bürgern für alle Lebensbereiche ein aktuelles Angebot zur Verfügung zu stellen. Mit der Zentralbibliothek am Bertha-von-Suttner-Platz und 13 Stadtteilbüchereien sowie der Bücherei für Kinder und Jugendliche in Hassels stehen die Stadtbüchereien ihren Kundinnen und Kunden an 15 Standorten zur Verfügung. Außerdem steuert die Autobücherei verschiedene Haltestellen im Stadtgebiet an.

Die Zentralbibliothek versteht sich mit ihrem großen Angebot an Fach- und Sachliteratur als Informationsbibliothek. Die Zweigstellen haben ein anderes Zielpublikum: im Vordergrund stehen hier die Bildung auf schulischer Ebene und Angebote zur Freizeitgestaltung. Mit Lesecafés und unterschiedlichen Veranstaltungen gehören die Stadtteilbüchereien zum festen Bestandteil der jeweiligen spezifischen Stadtteilkultur. Dementsprechend unterschiedlich sind die Wünsche bezüglich Bestandsaufbau und Nutzung der Zentralbibliothek bzw. der Stadtteilbüchereien.

Durch den schnellen technischen Wandel im Bereich der Informationsproduktion und -vermittlung hat die Bedeutung von bedarfsgerechter und kundenorientierter Planung zugenommen. Das Aufgabenspektrum der Stadtbüchereien umfasst nicht mehr nur das klassische Ausleihen von Büchern, vielmehr wächst auch der Bedarf an neuen Medien wie CDs, DVDs, Computerprogrammen und -spielen. Neben dem Angebot wird sich auch die Bibliotheksstruktur diesen Entwicklungen anpassen.

So wurde im Dezember 2007, ergänzend zur klassischen Ausleihe, die onlineBibliothek der Stadtbüchereien Düsseldorf eröffnet, die den Kundinnen und Kunden seitdem an 7 Tagen in der Woche, 24 Stunden am Tag zur Verfügung steht.

Zuletzt wurden ab Herbst 2009 in allen Stadtteilbüchereien und im Februar 2012 in der Zentralbibliothek Selbstverbuchungsautomaten in Betrieb genommen, mit denen die Kundinnen und Kunden ihre Medien eigenständig verbuchen können.

Diese Vielfalt an Ausleihmöglichkeiten findet bei den Kundinnen und Kunden eine hohe Zustimmung, welche sich in den stetig steigenden Besucherzahlen und Medienausleihen äußert. Im Jahr 2012 konnte bei den Medienausleihen gegenüber dem Vorjahr eine Steigerung von 4,3% verzeichnet werden, was zum Rekordergebnis von 5.243.675 Ausleihen führte.<sup>1</sup>

Um den sich rasch wandelnden Anforderungen zu entsprechen und nutzerorientiert planen zu können, wurden u.a. in den Jahren 2003, 2007 und aktuell 2012 Kundenbefragungen durchgeführt. Bei den Erhebungen ging es darum, die Kundinnen und Kunden nach ihren Erfahrungen, Wünschen, Beurteilungen und Anregungen im Umgang mit den Stadtbüchereien zu befragen. Weiterhin sollte die Zusammensetzung der Kundschaft und deren Nutzungspräferenzen näher analysiert werden.

<sup>1</sup> Aus: Stadtbüchereien Landeshauptstadt Düsseldorf: Jahresbericht 2012, Düsseldorf, S. 6.

### Bisher umgesetzte Maßnahmen

Im Rahmen des „Masterplans Stadtteilbüchereien“ der Landeshauptstadt Düsseldorf wurden in den letzten Jahren etappenweise Renovierungen und Umgestaltungen in den verschiedenen Zweigstellen durchgeführt.

Ergänzend fand auf der Basis der ermittelten Ergebnisse der Befragung 2007 ein Workshop statt, in welchem ein konkreter Maßnahmenkatalog erstellt wurde. In der Folge wurden weitergehende Innovationsmaßnahmen von den Stadtbüchereien auf den Weg gebracht und umgesetzt.

So wurde in der Zentralbibliothek ein Sicherheitsdienst eingeführt und die Präsentation von audiovisuellen Medien und Neuanschaffungen verändert. Zudem wurde eine externe Beratung für die Einsatzpläne der Fachangestellten für Medien- und Informationsdienste der Zentralbibliothek herangezogen.

Neben den Änderungen in der Zentralbibliothek wurden Maßnahmen auch im Gesamtsystem umgesetzt. Die Einrichtung der onlineBibliothek und die damit verbundene ständige Erreichbarkeit der Stadtbüchereien sind ein Beispiel. Außerdem wurden freestyle-Segmente<sup>2</sup> für die Zentralbibliothek und andere Stadtteilbüchereien und diebstahlgesicherte Medienkörbe beschafft sowie den Kundinnen und Kunden ermöglicht, ADV-Endgeräte multifunktional zu nutzen. Auch wurden online-Vormerkungen für Medien ermöglicht. Daneben wurden Markt-sichtungen und Praxistests für Bibliothekssysteme unternommen.

<sup>2</sup> „freestyle“ versteht sich als reine Freizeitbibliothek ohne Bildungsauftrag; die Medienauswahl orientiert sich inhaltlich völlig an den Wünschen der jugendlichen Zielgruppe.

## 1. Hinweise zur Befragung

### 1.1 Durchführung und Methode der Befragung

Die in diesem Bericht vorgestellte Kundenbefragung wurde gemeinsam vom Amt für Statistik und Wahlen, dem Amt für Personal, Organisation und IT (Abteilung 10/01) und den Stadtbüchereien Düsseldorf in der Zeit vom 3. September bis zum 29. September 2012 während der regulären Öffnungszeiten durchgeführt. Befragt wurde, wie bereits 2007, in der Zentralbibliothek am Hauptbahnhof und in den Stadtteilbüchereien in Benrath, Derendorf, Flingern, Gerresheim sowie Oberkassel. Darüber hinaus wurden die Kundinnen und Kunden in der im Jahr 2008 eröffneten Stadtteilbücherei in Bilk befragt.

Insgesamt handelt es sich bereits um die sechste Befragung seit 1991. Während die Stadtbüchereien die ersten Befragungen in Eigenregie durchführten, wurden die letzten drei Erhebungen (2003, 2007 und 2012) unter Beteiligung des Amtes für Statistik und Wahlen realisiert.

Um eine aussagekräftige und genaue Trendstudie durchführen zu können, war es notwendig, sich bezüglich der Methode der Befragung und des Fragebogens möglichst nah an der Vorgehensweise von 2007 zu orientieren. So ist es nun möglich, anhand von Vergleichen Entwicklungen und Tendenzen festzustellen.

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

Um den Kundinnen und Kunden nach der Einführung der Selbstverbuchungsautomaten genügend Zeit zu geben, sich mit dem neuen System der Ausleihe und Rückgabe vertraut zu machen und dieses bewerten zu können, wurde die Befragung 2012 nicht wie die vorherige Erhebung im April/Mai, sondern erst im September durchgeführt.

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 Bereich die Stadtteilbücherei in Gerresheim, der Düsseldorfer Süden ist mit der Stadtteilbücherei Benrath und die linksrheinische Seite mit Oberkassel vertreten. In der Stadtteilbücherei Flingern wurden im Jahr 2010 umfangreiche Renovierungen und Umbaumaßnahmen vorgenommen, so dass mithilfe der aktuellen Befragung untersucht werden kann, ob sich diese z. B. auf die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden ausgewirkt haben. In der neueröffneten und sehr ausleihstarken Stadtteilbücherei Bilk wurde die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden erstmalig erhoben.

Befragt wurden in dem oben genannten Zeitraum 4.625 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 oder 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.



Der Fragebogen sollte während des Büchereibesuches 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 Mitarbeiter der Bibliothek handelte. Deren Einsatz hätte möglicherweise zu Verzerrungen im Antwortverhalten geführt. Dies kommt wiederum der Validität<sup>3</sup> der Datenqualität zu Gute.

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

## Methodenmix

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>4</sup>, die bei einer mündlichen Face-to-Face-Befragung auftreten können, vermieden.

<sup>3</sup> Unter Datenvalidität versteht man die „Gültigkeit“ der erhobenen Daten, also ob – möglichst verzerrungsfrei – auch tatsächlich das gemessen wurde, was gemessen werden sollte.

<sup>4</sup> Unter „Interviewereffekten“ 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.

## 1.2 Fragebogen und Hinweise zur Ergebnisdarstellung

Der fünfseitige Fragebogen besteht aus 17 Fragen, die überwiegend geschlossen sind. Er umfasst elf Fragen zum Nutzerverhalten und zur Kundenzufriedenheit mit dem Angebot der Stadtbüchereien. Fünf weitere Fragen dienen der allgemeinen Statistik. In einer abschließenden offenen Frage hatten die Befragten die Möglichkeit, zusätzliche Anmerkungen (Anregungen, Lob und Kritik) frei zu äußern.

Es wurden folgende Themenblöcke abgefragt:

- Nutzerverhalten (Frage 1 bis 3, Frage 5 bis 7)
- Zufriedenheit mit den Räumlichkeiten, dem Medienangebot und den Serviceleistungen (Frage 4, 8 und 9)
- Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten und diesbezügliche Wünsche (Frage 10 und 11)
- Statistische Fragen/(sozio-)demografische Angaben (Frage 12 bis 16)
- Anmerkungen (Frage 17).

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 konnten oder wollten.

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. auch dadurch, dass einige Befragte einzelne Seiten übersehen haben und diese komplett unausgefüllt blieben.

### Hinweise zur Ergebnisdarstellung

Zur besseren Veranschaulichung der Ergebnisse werden die Zufriedenheitsmessungen (Frage 4, 8, 9 und 10) trichotomisiert vorgestellt. 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. In einem weiteren Berichtband (Einzelberichte) werden die Resultate für jede Bibliothek separat betrachtet.

Abschließend werden die gewonnenen Ergebnisse mit denen der Befragung von 2007 verglichen, um so eventuelle Veränderungen in dem Bedarf und der Zufriedenheit innerhalb der letzten fünf 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.<sup>5</sup>

Neben der Betreuung der Befragten hatten die Interviewerinnen und Interviewer auch die Aufgabe, Personen, welche die Teilnahme verweigerten, zu zählen und die jeweiligen Verweigerungsgründe zu notieren. Dabei ist es von besonderer Bedeutung, dass jeder Kunde nur ein Mal angesprochen werden sollte. Wer also die Teilnahme ablehnte, weil er bereits teilgenommen hatte, ist schon Teil der Stichprobe und zählt somit nicht zu den „Verweigerern“.

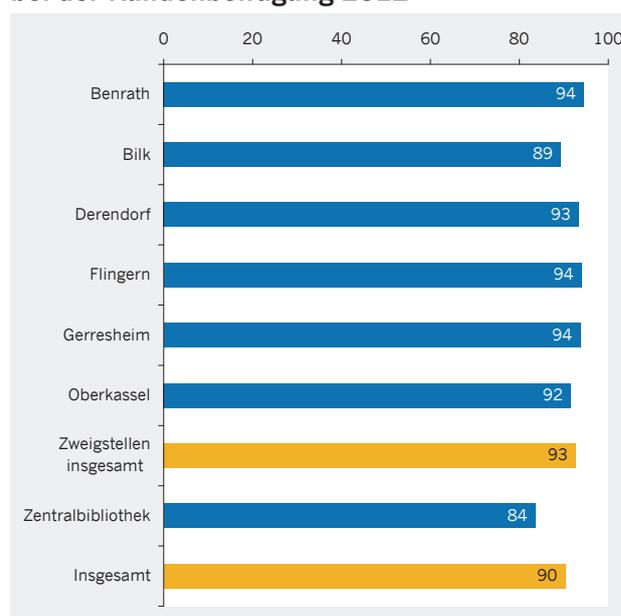
Die Teilnahme verweigerten insgesamt 3.316 angesprochene Kundinnen und Kunden, wobei als Gründe hauptsächlich „keine Zeit“ oder „keine Lust“ genannt wurden. Viele waren jedoch auch erst seit kurzem Kundin bzw. Kunde der Stadtbüchereien oder sprachen nur schlecht Deutsch.

Im gesamten Befragungszeitraum wurden 5.123 Fragebögen ausgegeben, davon wurden 4.625 Fragebögen ausgefüllt und konnten ausgewertet werden. Der größte Teil der Bögen (25%) wurde von den Kundinnen und Kunden in der Zentralbibliothek ausgefüllt, was mit der höheren Anzahl an Kundinnen und Kunden einfach zu erklären ist. Somit lassen sich folgende Ausschöpfungsquoten errechnen:

### Ausschöpfungsquoten nach Stadtbüchereien

Stadtbücherei	Ausgegebene Fragebögen	Rücklauf	Verweigerer	Beteiligungsquote in %
Benrath	703	664	976	94,5
Bilk	712	636	318	89,3
Derendorf	848	792	525	93,4
Flingern	498	468	191	94,0
Gerresheim	427	400	64	93,7
Oberkassel	546	500	419	91,6
<b>Zweigstellen insgesamt</b>	<b>3734</b>	<b>3460</b>	<b>2493</b>	<b>92,7</b>
Zentralbibliothek	1389	1161	823	83,6
Unbekannte Bögen	-	4	-	-
<b>Insgesamt</b>	<b>5123</b>	<b>4625</b>	<b>3316</b>	<b>90,3</b>

### Beteiligungsquoten bei der Kundenbefragung 2012



<sup>5</sup> In den Stadtteilbüchereien konnten nahezu alle Besucherinnen und Besucher angesprochen werden. Für die Zentralbibliothek konnten aufgrund der dortigen Kundenströme – teilweise kommen Personen in größeren Gruppen – nicht alle Personen von den zwei Interviewern angesprochen werden.

## 2. Nutzerstruktur

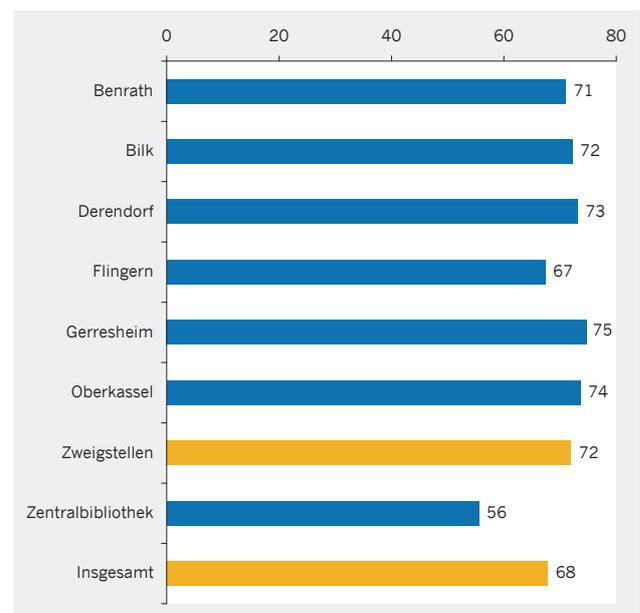
Zur Darstellung der soziodemografischen Nutzerstruktur wurden die Angaben der Befragten zu Geschlecht, Alter, Tätigkeit und Wohnort herangezogen. Des Weiteren wurde erfragt, ob sie einen eigenen Bibliotheksausweis besitzen.

### 2.1 Geschlecht

Insgesamt nahmen an der Umfrage 3.136 Frauen und 1.399 Männer teil. Das bedeutet, dass über zwei Drittel der Befragten weiblich sind (68%). Fast 2% der Befragten machen keine Angaben zu ihrem Geschlecht. Der Anteil der Teilnehmerinnen liegt besonders in den Stadtteilbüchereien über dem der Teilnehmer. 72% der Befragten in den Stadtteilbüchereien sind weiblich, 26% männlich. In der Zentralbibliothek sind mit 56% etwas über die Hälfte der Befragten weiblich, 43% männlich. Es lässt sich also sagen, dass in der Zentralbibliothek im Vergleich zu den übrigen Büchereien überdurchschnittlich viele männliche Besucher zu verzeichnen sind.

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

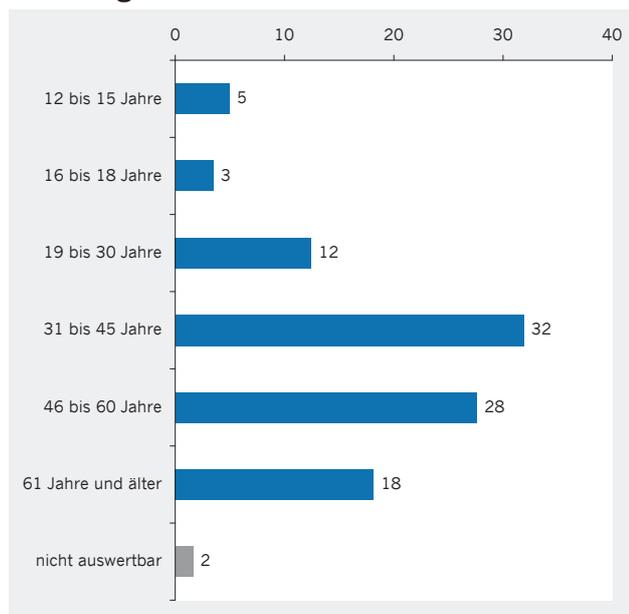
#### Geschlecht nach Stadtbüchereien - hier: Anteil der Frauen in Prozent



## 2.2 Alter

Nahezu drei Viertel aller Befragten sind 19 bis 60 Jahre alt und damit im erwerbsfähigen Alter. Die Altersgruppe von 31 bis 45 Jahren stellt mit 32% hierbei den größten Anteil, gefolgt von den 46- bis 60-Jährigen (28%) und der Gruppe der 19- bis 30-Jährigen (12%). 8% der Befragten sind Kinder und Jugendliche im Alter zwischen 12 und 18 Jahren. 18% der befragten Personen gehören zu der Altersgruppe der über 60-Jährigen. 2% machen keine Angabe zu ihrem Alter.

Alter insgesamt in Prozent

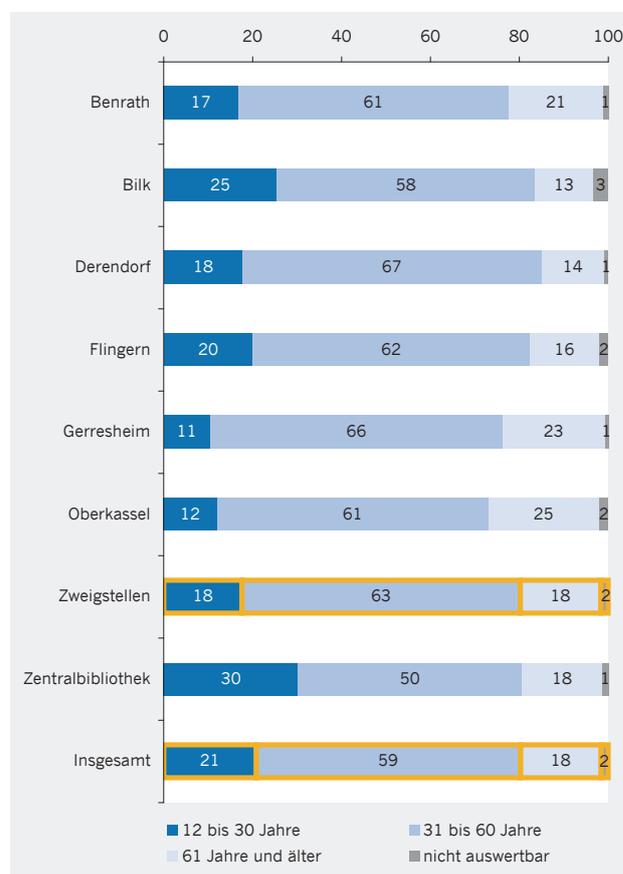


Betrachtet man die Altersverteilung in den einzelnen Büchereien, zeigen sich einige Unterschiede. Die meisten Kinder und Jugendlichen im Alter von 12 bis 18 Jahren sind in Benrath zu finden (13%). Unter anderem könnte dies an dem „freestyle Bereich“<sup>6</sup> speziell für Kinder und Jugendliche liegen, welcher

<sup>6</sup> Dabei handelt es sich um eine „Jugendmediothek“, die sich als reine Freizeitbibliothek ohne expliziten Bildungsauftrag versteht. So soll dieser Bereich vor allem Teenager ansprechen und sie dazu animieren, „ihre“ Bibliothek als Freizeitstätte zu sehen.

in Benrath im Jahr 2003 eingerichtet wurde. Die Anteile in den übrigen Büchereien liegen zwischen 5% in Gerresheim und 10% in Flingern. Insgesamt ist aber der Großteil der jungen Kundinnen und Kunden bis 30 Jahre in der Zentralbibliothek zu Besuch; 30% der Zentralbibliotheksbesucherinnen und -besucher geben eine der ersten drei Alterskategorien an. Außerdem wird die Zentralbibliothek weniger häufig von Kundinnen und Kunden im Alter von 31 bis 45 Jahren und 46 bis 60 Jahren aufgesucht (50%). In den Stadtteilbüchereien sind es durchschnittlich 63%, in Derendorf sogar gut zwei Drittel (67%), die eine dieser beiden Altersgruppen angeben. Die ältesten Besucherinnen und Besucher sind häufig in Oberkassel und Gerresheim anzutreffen und seltener in Bilk, Derendorf und Flingern.

Alter nach Stadtbüchereien in Prozent



### 2.3 Berufstätigkeit

Insgesamt lassen die Angaben über die Berufstätigkeit der befragten Personen auf ein sehr heterogenes Publikum schließen. 52% aller Befragten sind berufstätig, davon 33% in Vollzeit und 19% in Teilzeit; weitere 17% sind Rentnerinnen und Rentner bzw. Pensionärinnen und Pensionäre. 15% gehören zur Gruppe der Auszubildenden, Schülerinnen und Schüler, Studentinnen und Studenten, Wehrdienst- oder Freiwilligendienstleistenden. Hausfrauen bzw. Hausmänner sind zu 7% 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 23% besonders stark vertreten – ist der Anteil der Auszubildenden, Schülerinnen und Schüler, Studentinnen und Studenten, Wehrdienst- oder Freiwilligendienstleistenden in der Zentralbibliothek mit 22% um mehr als 10 Prozentpunkte höher als insgesamt in den Stadtteilbüchereien. Die niedrigsten Werte sind in Gerresheim (7%) und Oberkassel (8%) zu verzeichnen.

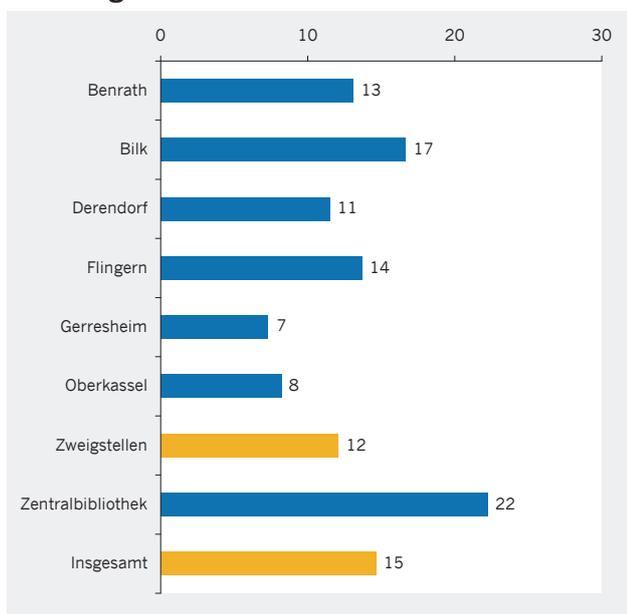
Was die Vollerwerbstätigkeit anbetrifft, ergibt sich im Vergleich der Stadtteilbüchereien und der Zentralbibliothek ein eher homogenes Bild. Jedoch sind die jeweils unterschiedlichen Anteile an Vollerwerbstätigen in den einzelnen Stadtteilbüchereien sehr unterschiedlich hoch.

Die Werte liegen zwischen 29% (Benrath) und 40% (Flingern). Auch in Derendorf sind die Vollzeitbeschäftigten mit 39% stark vertreten. In der Zentralbibliothek sind 33% der Besucher voll erwerbstätig. In diesem Kontext ist auch der Anteil der in Teilzeit berufstätigen Büchereibesucherinnen und Besucher von Interesse. Auch diese Gruppe ist in der Zentralbibliothek deutlich geringer vertreten als in den Stadtteilbüchereien. Mit rund 13% liegt der Wert der Zentralbibliothek acht Prozentpunkte unter dem der Stadtteilbüchereien (21%).

Der Anteil der Hausfrauen bzw. Hausmänner liegt in der Zentralbibliothek mit 2% deutlich unterhalb der Werte der Stadtteilbüchereien. In Benrath sind rund 10% der Besucherinnen und Besucher Hausfrauen bzw. Hausmänner. In den übrigen Stadtteilbüchereien liegen die Werte knapp darunter.

Rentnerinnen und Rentner sind überwiegend in Oberkassel (21%), Gerresheim (20%) und Benrath (19%) anzutreffen, seltener in Bilk (13%), Derendorf (13%) und Flingern (15%). Dies korrespondiert mit der jeweiligen Altersverteilung.

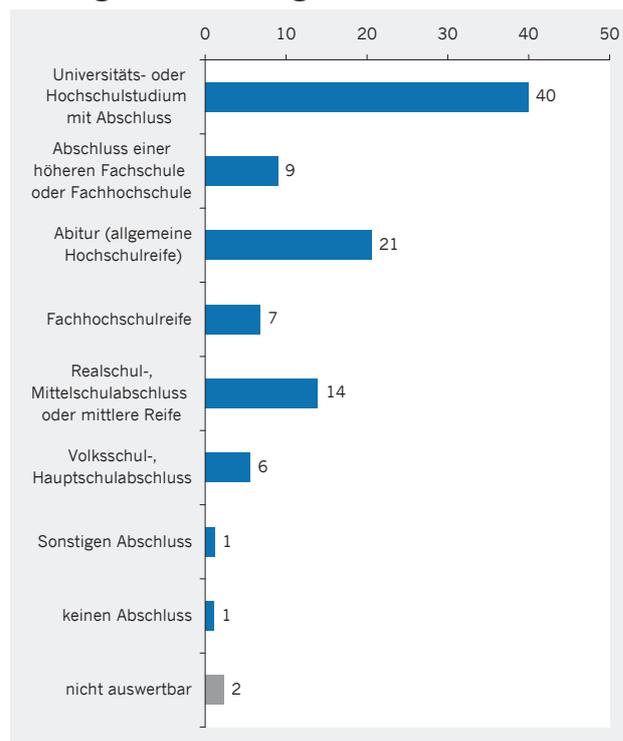
**Tätigkeit nach Stadtbüchereien**  
 – hier: Anteil der Auszubildenden, Schülerinnen und Schüler, Studierenden, Wehrdienst- und Freiwilligendienstleistenden in Prozent



**2.4 Bildungsabschluss**

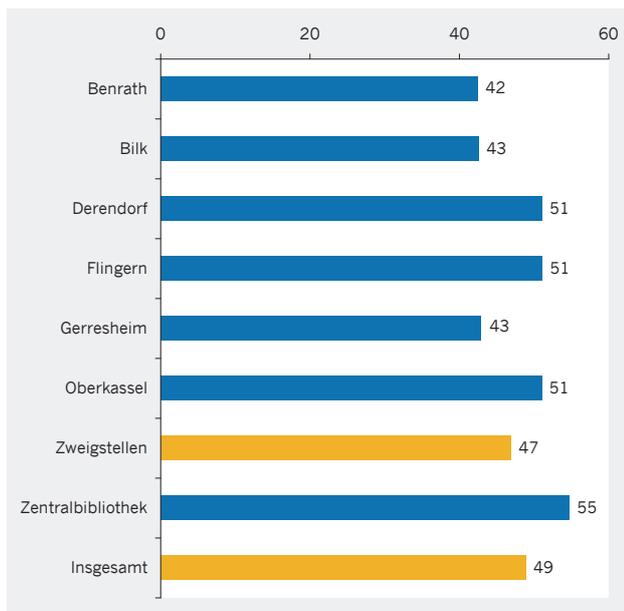
Das Bildungsniveau der befragten Büchereಿನutzerinnen und -nutzer ist vergleichsweise hoch. 40% aller Befragten haben ein Universitäts- oder Hochschulstudium abgeschlossen oder begonnen, weitere 9% ein Fachhochschulstudium. Rund ein Fünftel (21%) der Büchereibesucherinnen und Besucher hat Abitur oder strebt dieses an. Die Fachhochschulreife besitzen 7% der Stadtbüchereikundinnen und -kunden oder streben diese an, während 14% der Befragten einen Realschulabschluss haben oder anstreben. Unter den Befragten befinden sich 6%, die angeben, einen Volks- oder Hauptschulabschluss gemacht zu haben. Je 1% hat einen anderen als einen der vorgegebenen Abschlüsse oder keinen Abschluss. Hierbei ist zu erwähnen, dass unter den 49 Personen ohne Schulabschluss 23 Schülerinnen und Schüler sind, die vermutlich angenommen haben, dass nur nach dem bereits erreichten Schulabschluss gefragt werde.

**Bildungsabschluss insgesamt in Prozent**



Vor allem in der Zentralbibliothek ist der Anteil der Besucherinnen und Besucher, die ein Universitäts- bzw. Hochschulstudium oder einen Abschluss einer höheren Fachschule oder Fachhochschule vorweisen können bzw. anstreben, mit 55% besonders hoch. In den Zweigstellen haben durchschnittlich 47% einen solchen Abschluss, in Benrath noch etwas weniger (42%).

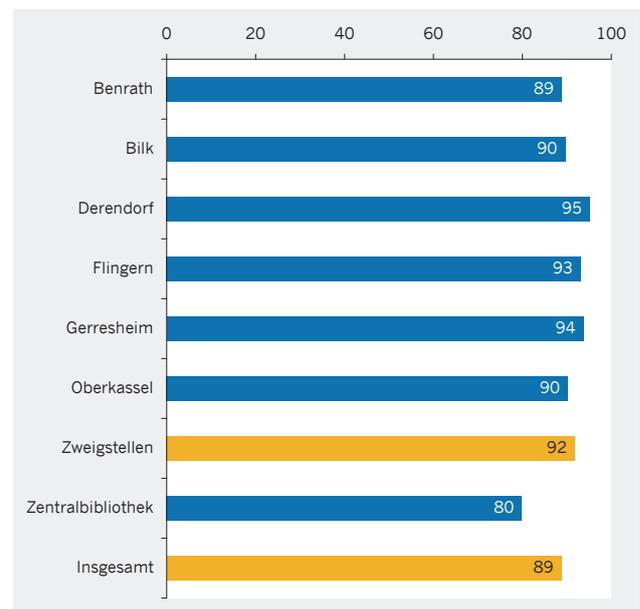
#### Bildungsabschluss nach Stadtbüchereien – hier: Anteil der Personen mit Universitäts- bzw. Hochschulstudium, Abschluss einer höhe- ren Fachschule oder Fachhochschule in Prozent



#### 2.5 Wohnort

89% der Befragten geben an, in Düsseldorf zu wohnen. Nicht aus der Landeshauptstadt kommen 8%. 3% 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 (18%). 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 5%.

#### Wohnort in Düsseldorf nach Stadtbüchereien in Prozent

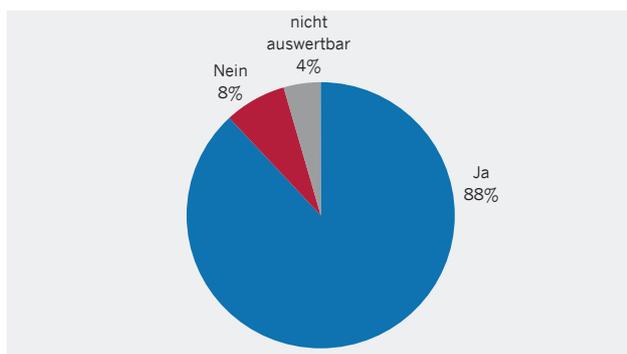


## 2.6 Benutzerausweis

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>7</sup>

Im Besitz eines Benutzerausweises sind den eigenen Angaben zufolge 88% der Befragten. 8% geben an, keinen eigenen Ausweis zu besitzen, während sich 4% nicht dazu äußern.

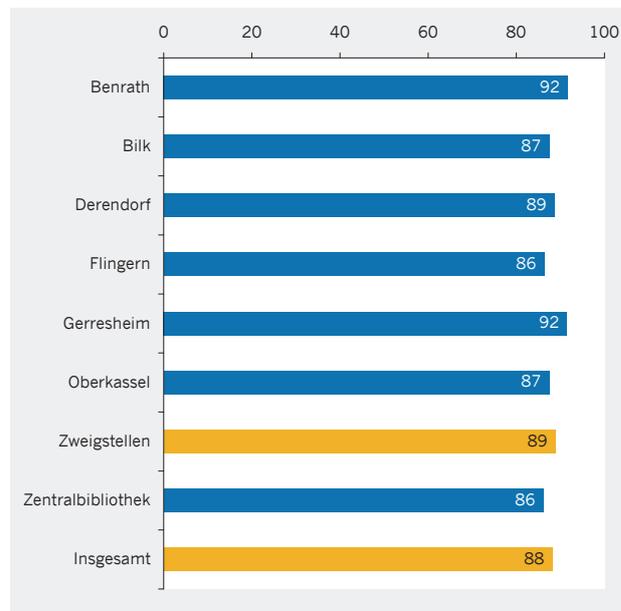
### Besitz eines eigenen Benutzerausweises der Stadtbüchereien



In Flingern und in der Zentralbibliothek sind die Anteile an Personen, die keinen eigenen Benutzerausweis haben mit 10% bzw. 9% am höchsten. In Gerresheim dagegen besitzen nur 5% keinen eigenen Ausweis.

<sup>7</sup> Schulen und Kindertagesstätten können über einen solchen Institutionsausweis verfügen und auf diese Weise Medien für eine Vielzahl von Kindern und Jugendlichen ausleihen.

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



Frauen besitzen zu 90% einen Ausweis, während nur 84% der Männer im Besitz eines eigenen Benutzerausweises sind. Nach dem Alter der Befragten betrachtet, haben die 19- bis 30-Jährigen am seltensten einen eigenen Nutzerausweis (85%). Auch interessant ist die Auswertung nach Wohnort: 90% der Kundinnen und Kunden aus Düsseldorf sind im Besitz eines Ausweises, aber nur 79% der Besucherinnen und Besucher, die nicht in der Landeshauptstadt wohnen.

Nach Erwerbsstatus betrachtet besitzen arbeitslose Besucherinnen und Besucher mit 83% am seltensten einen Nutzerausweis.

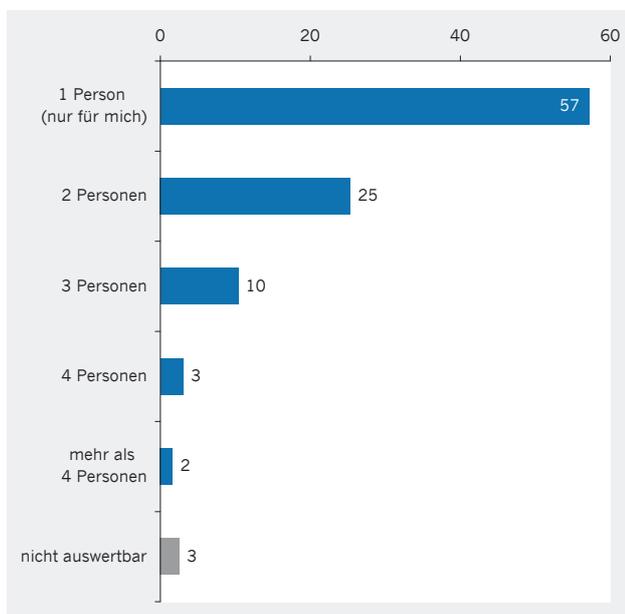
Von denjenigen Befragten, die angeben, die Bücherei seltener als mehrmals pro Jahr aufzusuchen, haben lediglich 69% einen eigenen Benutzerausweis. Auch nach Aufenthaltsdauer der Nutzerinnen und Nutzer verglichen, gibt es einen Unterschied:

Von den Kundinnen und Kunden, die ganze Vor- oder Nachmittage in den Bibliotheken verbringen, gehören nur 71% zu den Besitzern eines Nutzers ausweises der Stadtbüchereien.

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

Lediglich 57% aller Befragten geben an, nur für sich Medien auszuleihen. Ein weiteres Viertel hingegen leiht 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 3% ihren Ausweis zum Entleihen von Medien. Ein geringer Anteil von 2% entleiht für mehr als vier Personen.

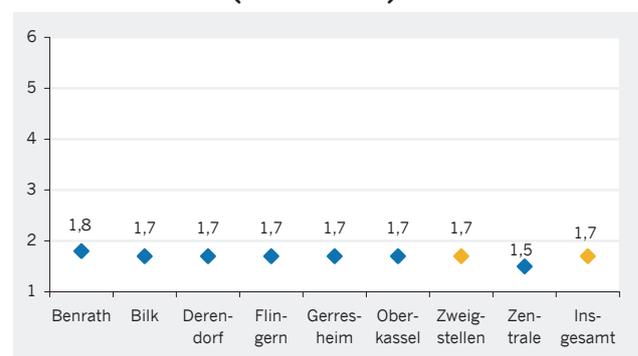
### Anzahl von Nutzerinnen und Nutzern eines Benutzerausweises in Prozent



Im Schnitt werden mit einem Ausweis für 1,7 Personen Medien entliehen.<sup>8</sup> Bei einer Anzahl von 54.051 Benutzerausweisen (Stand 2012) ergeben sich rechnerisch rund 91.887 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 208 Kindertagesstätten und 109 Schulen (davon 79 Grundschulen) in Besitz eines solchen Ausweises. Auf diese Weise werden für eine Vielzahl von Schülerinnen und Schülern sowie Kindergartenkindern Medien entliehen.

Vor allem in Benrath wird der Ausweis häufiger von mehr als einer Person genutzt, durchschnittlich wird hier für 1,8 Personen auf einem Ausweis entliehen. In der Zentralbibliothek ist dies bei einem Mittelwert von 1,5 etwas seltener der Fall.

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



<sup>8</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.

31- bis 45-Jährige leihen durchschnittlich für 1,9 Personen Medien auf ihrem Ausweis aus, während 16- bis 18-Jährige sowie die ältesten Befragten vergleichsweise für weniger andere Personen Medien entleihen (1,4). Zu vermuten ist, dass gerade Befragte mittleren Alters Eltern von kleineren Kindern sind, die noch keinen eigenen Ausweis haben und dass sie für diese Medien mit ausleihen.

Außerdem stellt sich beim Betrachten der Ergebnisse nach der Tätigkeit der Befragten heraus, dass vor allem Hausfrauen und Hausmänner häufiger für andere Personen Medien ausleihen als andere, nämlich im Schnitt für mehr als zwei Personen (2,2) sich selbst eingeschlossen. Rentnerinnen und Rentner sowie Arbeitslose beispielsweise geben hier weniger Personen an (Mittelwerte von 1,4 bzw. 1,3).

### 3. Ergebnisse der Kundenbefragung

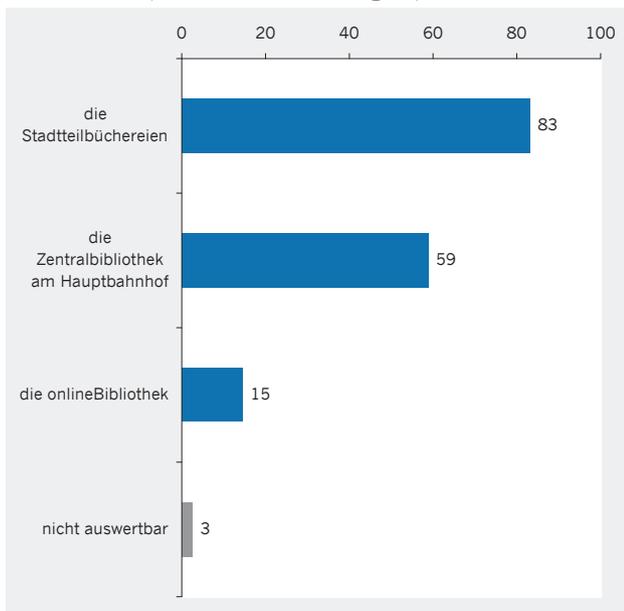
#### 3.1 Nutzerverhalten

##### 3.1.1 Nutzung der Zentralbibliothek, 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.

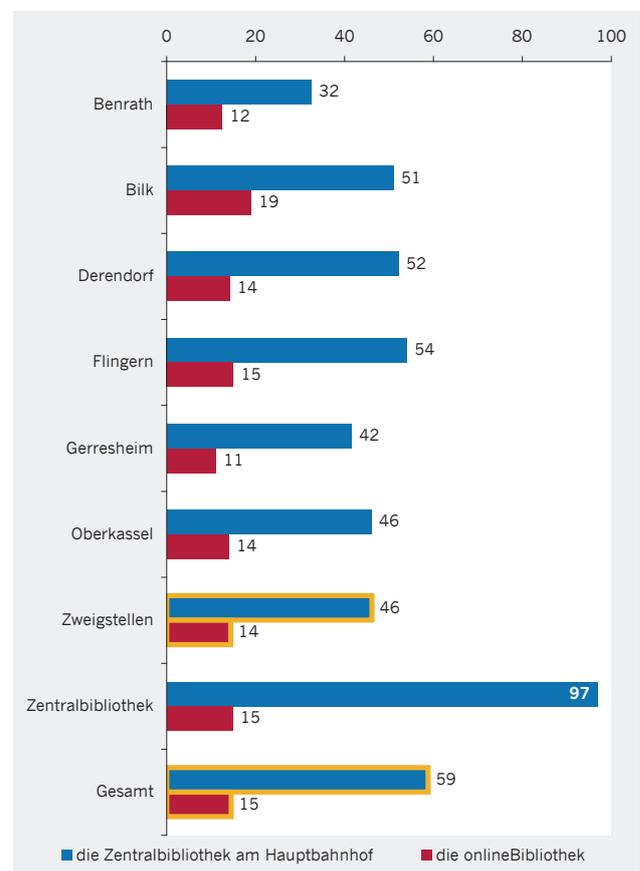
Es zeigt sich, dass der Großteil (83%) der Befragten die Stadtteilbüchereien nutzt. Die Zentralbibliothek wird von 59% der Befragten aufgesucht, während 15%<sup>9</sup> auf die onlineBibliothek zugreifen. Demnach nutzt mehr als jeder zweite Befragte mehr als eine Bibliothek.

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



In Benrath geben die Befragten am seltensten an, auch die Zentralbibliothek zu nutzen (32%). Auch in Gerresheim und Oberkassel liegen die Werte unterdurchschnittlich (42% und 46%), wohingegen die Besucherinnen und Besucher der Stadtteilbüchereien in Bilk, Derendorf und Flingern zu jeweils mehr als 51% auch die Zentralbibliothek nutzen. Vermutlich liegt der Unterschied an der jeweiligen Entfernung der Stadtteile zur Zentralbibliothek. Die onlineBibliothek wird von den Befragten, die einen Fragebogen in Bilk ausgefüllt haben, nach eigenen Angaben am häufigsten genutzt (19%). Die Werte der anderen Stadtteilbüchereien liegen zwischen 11% in Gerresheim und je 15% in Flingern und der Zentralbibliothek.

##### Nutzung der Zentralbibliothek und der onlineBibliothek nach Stadtbüchereien in Prozent



<sup>9</sup> 2011 zählte die onlineBibliothek 4.808 Nutzerinnen und Nutzer.

Nach soziodemografischen Merkmalen ausgewertet, ergeben sich folgende Auffälligkeiten bei der Nutzung der onlineBibliothek: Am häufigsten wird diese von den 19- bis 45-Jährigen, von den Berufstätigen in Vollzeit und von den Universitäts- oder Hochschulstudentinnen und -studenten bzw. -absolventinnen und -absolventen genutzt.

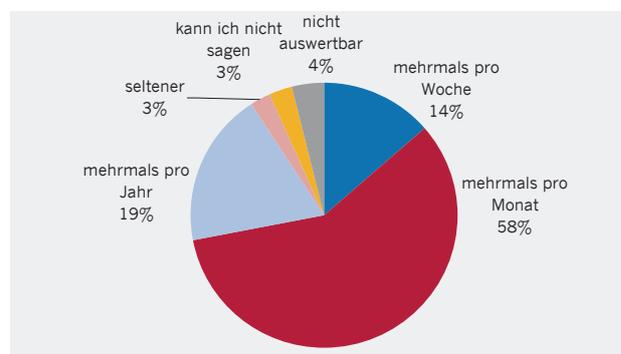
Hausfrauen bzw. Hausmänner, Rentnerinnen und Rentner bzw. Pensionärinnen und Pensionäre sowie die Gruppe der Auszubildenden, Schülerinnen und Schüler sowie Wehr- und Freiwilligendienstleistenden nutzen die onlineBibliothek seltener.

### 3.1.2 Nutzungshäufigkeit

Die Stadtbüchereien werden von 14% der Befragten „mehrmals pro Woche“ aufgesucht. Diese können als „Intensivnutzerinnen und -nutzer“ eingestuft werden. Die Mehrheit der Befragten (58%) gibt an, als „Stammnutzerin“ bzw. „Stammnutzer“ die Bücherei „mehrmals pro Monat“ zu nutzen. 19% der Kundinnen und Kunden sind „mehrmals pro Jahr“ in der Bibliothek und nur 3% noch seltener.

Folglich können rund 72% der Befragten als regelmäßige Nutzerinnen und Nutzer bezeichnet werden, welche die Bibliothek mindestens zwei Mal im Monat aufsuchen.

#### Nutzungshäufigkeit insgesamt

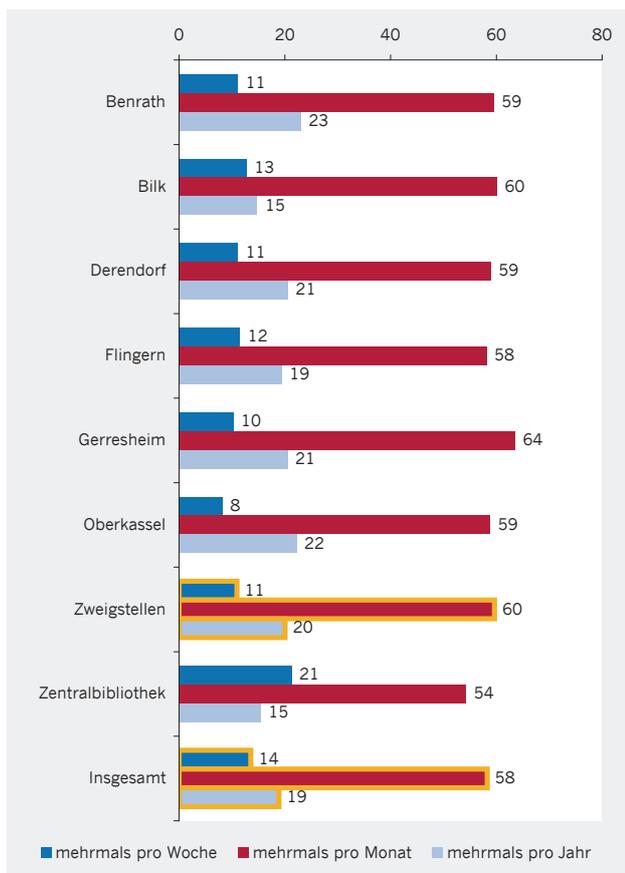


Wird die Nutzungshäufigkeit nach den einzelnen Stadtteilbibliotheken und der Zentralbibliothek aufgeschlüsselt, ergibt sich folgendes Bild: Die Zentralbibliothek kann die meisten „Intensivnutzer“ vorweisen. 21% geben an, die Bibliothek mehrmals pro Woche aufzusuchen. In den Stadtteilbüchereien fallen in diese Kategorie zwischen 8% (Oberkassel) und 13% (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 der Stadtteilbücherei Gerresheim sind die meisten „Stammnutzerinnen und -nutzer“ zu finden (64%). Zu dieser Personengruppe gehören in der Zentralbibliothek „nur“ 54%.

Der Anteil der gelegentlichen Nutzerinnen und Nutzer liegt bei den Stadtteilbüchereien im Durchschnitt bei 20%, in der Zentrale bei 15%.

### Nutzungshäufigkeit nach Stadtbüchereien in Prozent<sup>10</sup>



<sup>10</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.

Der Grund für die häufigere Intensivnutzung der Zentralbibliothek im Vergleich zu den Stadtteilbüchereien ist möglicherweise das unterschiedliche Medienangebot. Die Zentralbibliothek versteht sich mit ihrem großen Angebot an Fach- und Sachliteratur als Informationsbibliothek, weshalb ihr Anteil an Studierenden, Schülerinnen und Schülern sowie Auszubildenden 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 (19%) zu den Intensivnutzern der Stadtbüchereien gehören als Frauen (12%). Ebenso zählen die 12- bis 15-Jährigen zu fast einem Viertel (23%) zu den Personen, die mehrmals pro Woche die Stadtbücherei besuchen.

Der Wohnort der Befragten ist ebenso maßgebend für die Nutzungshäufigkeit wie die berufliche Tätigkeit. 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.

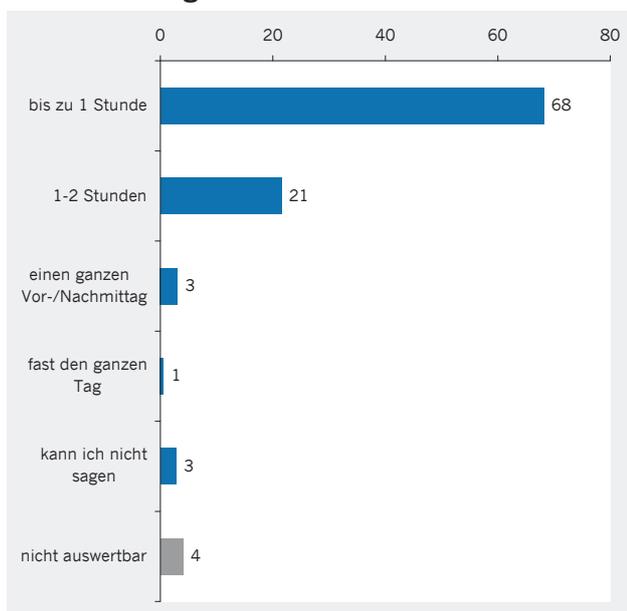
Unter den Besucherinnen und Besuchern, die „Sonstiges“ bei der Frage nach ihrer Tätigkeit angeben und auch bei den derzeit Arbeitslosen befinden sich überdurchschnittlich viele Intensivnutzerinnen und -nutzer. Die Auszubildenden, Schülerinnen und Schüler sowie Studierenden und Wehr- bzw. Freiwilligendienstleistenden gehören mit einem ebenfalls überdurchschnittlichen Anteil auch dazu.

### 3.1.3 Aufenthaltsdauer

Bei der Aufenthaltsdauer zeigt sich, dass sich 68% der Befragten bis zu einer Stunde in der Bücherei aufhalten; 21% bleiben bis zu zwei Stunden.

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

#### Durchschnittliche Aufenthaltsdauer in der Bibliothek insgesamt in Prozent

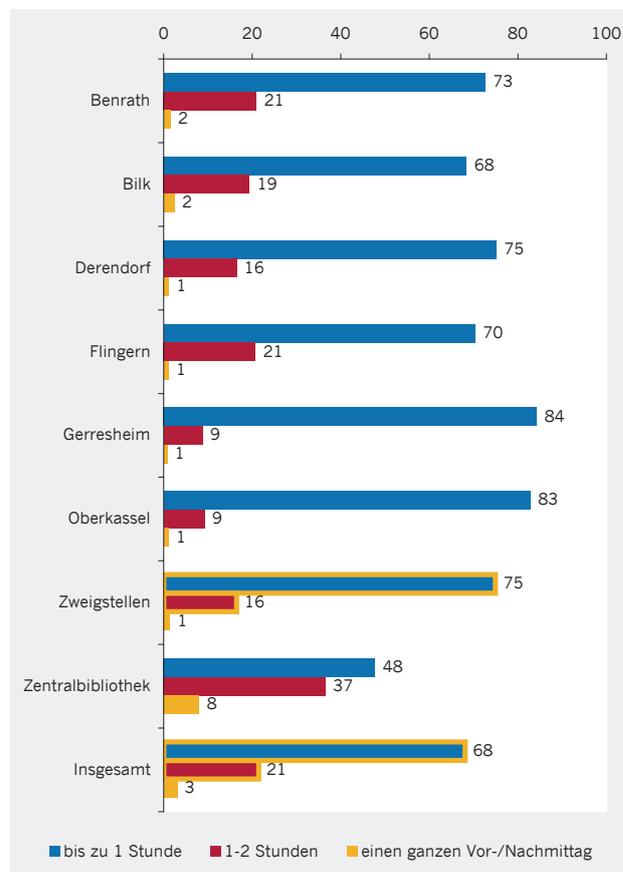


Betrachtet man die Verweildauer der Nutzerinnen und Nutzer in der jeweiligen Filiale, zeigen sich auch hier deutliche Unterschiede. In den Zweigstellen wenden zwischen 68% und 84% der Befragten eine Stunde für den Besuch in ihrer jeweiligen Bücherei auf; in der Zentralbibliothek sind es lediglich 48%. Dafür liegt der Anteil der Kundinnen und Kunden, welche bis zu zwei Stunden bleiben, in der Zentralbibliothek bei 37%; in den Stadtteilbüchereien dagegen bei durchschnittlich 16%. Ein ähnliches Bild zeigt sich bei den Personen, die einen ganzen Vor- bzw. Nachmittag in der Bücherei verbringen.

In der Zentralbibliothek sind dies immerhin noch 8%, in den einzelnen Stadtteilbüchereien im Schnitt 1%.

Die höhere Verweildauer in der Zentralbibliothek lässt darauf schließen, dass viele Personen die Medien dort nicht nur entleihen, sondern diese hauptsächlich 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 das Geschlecht für die Verweildauer in den Räumen der Bibliothek keine Rolle spielt, dafür sind aber interessante Unterschiede u. a. in den verschiedenen Altersgruppen festzustellen.

Die Befragten ab 31 Jahren geben häufiger als jüngere an, sich bis zu einer Stunde in der Bibliothek aufzuhalten, während jüngere (vor allem zwischen 19 und 30 Jahren) öfter eine Aufenthaltsdauer zwischen einer und zwei Stunden angeben.

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 (Voll-)Berufstätige überwiegend „nur“ bis zu einer Stunde in der Bibliothek verweilen, sind es vor allem die Gruppen der Auszubildenden, Schülerinnen und Schüler sowie Studierende und auch die derzeitigen Arbeitslosen, die häufiger 1 bis 2 Stunden ihrer Zeit in den Räumlichkeiten der Stadtbüchereien verbringen. Außerdem wird ein ganzer Vor- oder Nachmittag von immerhin 9% der Auszubildenden, Schülerinnen und Schüler sowie Studierenden 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 aktuellen 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 in Düsseldorf steht nach wie vor an erster Stelle. So suchen rund 90% der Befragten eine Bibliothek auf, um Medien zu entleihen. Gut ein Viertel der Kundinnen und Kunden begründet seinen Besuch mit der Nutzung von Medien in der Bibliothek vor Ort. Ein weiterer, mit 18% noch relativ häufig genannter Grund für das Aufsuchen einer Bibliothek ist der Zeitvertreib.<sup>11</sup> Das Erfragen von Informationen für eine Arbeit oder einen Aufsatz (16%) kann in Zusammenhang gesehen werden mit den 13% der Befragten, die in die Bibliothek gekommen sind, „um zu arbeiten“. Um eine Veranstaltung zu besuchen, kommen 12% der befragten Besucherinnen und Besucher in die Bibliothek. Die weiteren Nennungen werden von jeweils weniger als jeder bzw. jedem Zehnten genannt (siehe Grafik).

<sup>11</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.

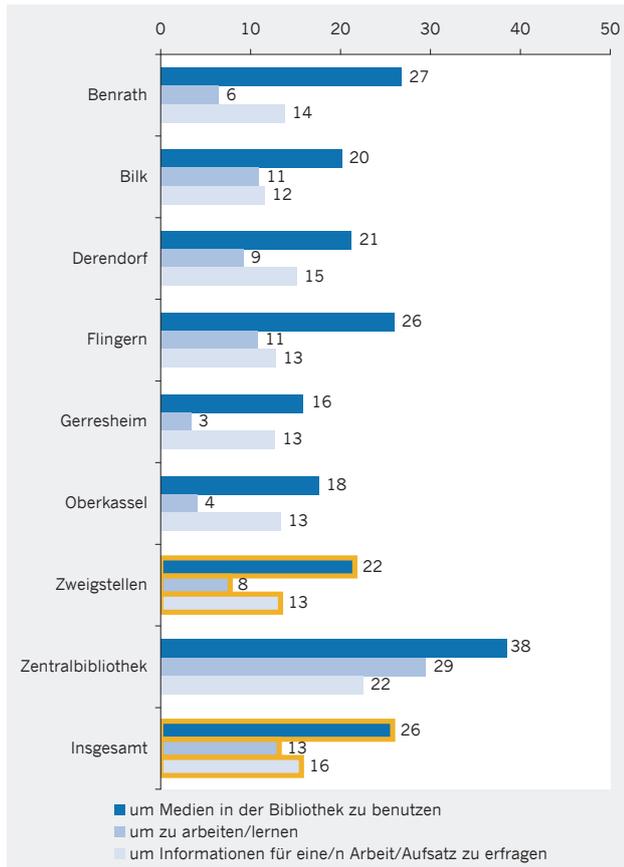
Das Entleihen von Medien beispielsweise ist für die Besucherinnen und Besucher der Zweigstellen häufiger ein Grund für das Aufsuchen der Stadtbücherei (92%) als für die Befragten in der Zentralbibliothek (84%). Andersherum verhält es sich mit den Gründen „um zu arbeiten/lernen“, „um Medien in der Bibliothek zu benutzen“ und „um Informationen für eine Arbeit bzw. einen Aufsatz zu erfragen“.

Diese Gründe werden häufiger von Zentralbibliotheksnutzerinnen und -nutzern angegeben, was am relativ hohen Anteil an Studierenden, Schülerinnen und Schülern sowie Auszubildenden und Wehr- bzw. Freiwilligendienstleistenden (22%) in der Zentralbibliothek liegen dürfte. Der Anteil jener Kundinnen und Kunden, die in die Zentralbibliothek kommen, „um [sich] die Zeit zu vertreiben und [sich] anregen zu lassen“ ist in etwa gleich dem Anteil der Befragten in den Stadtteilbüchereien (19% bzw. 18%). Die Kundinnen und Kunden nutzen also sowohl die Zentralbibliothek als auch die Stadtteilbüchereien als Aufenthaltsort.

Auffällig ist an den Ergebnissen der Stadtteilbücherei Benrath, dass die Besuchsgründe, sich „eine Ausstellung anzusehen“ oder „eine Veranstaltung zu besuchen“ mit 19% und 20% hier besonders häufig genannt werden. Die entsprechenden Durchschnittswerte in den Zweigstellen liegen ansonsten bei 8% und 13%, in der Zentralbibliothek noch etwas niedriger (7% bzw. 10%). In Oberkassel kommen diese Angebote im Vergleich aller Stadtteilbibliotheken am wenigsten zum Tragen. Nur 3% der Befragten in Oberkassel geben den Besuch von Ausstellungen (9% bei Veranstaltungen) als Grund an, um die Bibliothek aufzusuchen.

Die Nutzung des Publikums-PCs ist für jede zehnte Kundin bzw. jeden zehnten Kunden der Zentralbibliothek ein Besuchsgrund. In den Zweigstellen ist dies nur für durchschnittlich 4% das Besuchsmotiv. Weitere Differenzen sind bei den anderen Antwortoptionen nicht festzustellen.

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



Je nach Geschlecht, Alter und Wohnort haben die Befragten unterschiedliche Besuchsmotive. Männer geben beispielsweise deutlich häufiger als Frauen an, sie würden die Bücherei aufsuchen, um Medien zu benutzen. Frauen hingegen nutzen die Bücherei häufiger, um Medien zu entleihen oder Veranstaltungen zu besuchen.

Im Altersvergleich zeigt sich, dass die jüngeren Befragten (16 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, auch schon ab 12 Jahren, als von Befragten über 30 oder gar 60 Jahren. Außerdem scheinen die Publikums-PCs für die Besucherinnen und Besucher zwischen 12 und 15 Jahren attraktiver als für alle anderen Kundinnen und Kunden; 10% werden hierdurch zum Besuch motiviert. Die 19- bis 30-Jährigen kommen häufiger in die Bibliothek, um sich die Zeit zu vertreiben und sich anregen zu lassen. Anders sieht es bei den Nutzerinnen und Nutzern aus, die mindestens 61 Jahre alt sind. Zu ihren Besuchsründen gehören häufiger die Nutzung der Medien in der Bibliothek, der Besuch einer Ausstellung oder einer Veranstaltung sowie das Kopieren.

Weitere nennenswerte Ergebnisse hinsichtlich der Besuchsründe sind zwischen den Kundinnen und Kunden, die inner- bzw. außerhalb Düsseldorfs leben, feststellbar. Während die Düsseldorferinnen und Düsseldorfer häufiger in die Bibliothek kommen, um Medien zu entleihen oder eine Veranstaltung zu besuchen, steht bei den Kundinnen und Kunden aus der Umgebung häufiger das Lernen und Arbeiten sowie die Nutzung der Medien in den Büchereien im Vordergrund.

Nach Betrachtung der Besuchsgründe je nach Nutzungsintensität der Büchereien zeigt sich, dass die Intensivnutzerinnen und -nutzer (Besuch mehrmals pro Woche) vielfältigere Gründe nennen, warum sie in die Bibliothek gehen.

Betrachtet man die Ergebnisse nach Aufenthaltsdauer in der Bibliothek, ist die Benutzung der Medien in der Bibliothek sowie das Arbeiten bzw. Lernen und Einholen von Informationen für eine Arbeit häufiger ein Besuchsmotiv für Nutzerinnen und Nutzer, die einen ganzen Vor- oder Nachmittag in der Stadtbücherei verbringen als z. B. für diejenigen, die maximal eine Stunde bleiben. Diese kommen häufiger, um Medien zu entleihen. Die Benutzung der PCs, das Ansehen einer Ausstellung, der Zeitvertreib und das Kopieren zählen häufiger zu den Besuchsgründen der Nutzerinnen und Nutzer, die ein bis zwei Stunden in den Räumlichkeiten der Büchereien verbringen.

### 3.1.5 Suchstrategien

Die Recherche verschiedener Medien kann unterschiedlich begangen werden. Die Büchereien bieten hierfür einen Online-Katalog an, der sowohl in der Bibliothek als auch zu Hause genutzt werden kann. Außerdem bleiben die klassischen Methoden des direkten Suchens in den Regalen oder das Erbiten einer Auskunft bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Bibliothek.

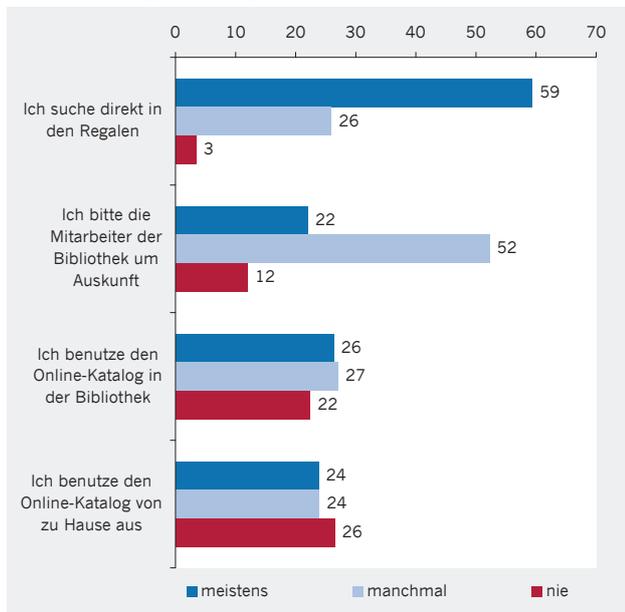
Was die Suchstrategien betrifft, gibt es eine klare Rangfolge bei den Besucherinnen und Besuchern. Die meist genutzte Strategie ist das „Stöbern“ vor Ort in der Bibliothek („Ich suche direkt in den Regalen“). Deutlich mehr als die Hälfte der Befragten (59%) gibt an, diese Suche „meistens“ zu bevorzugen, 26% tun dies „manchmal“. Zusammengefasst suchen also 85% der Befragten direkt in den Regalen nach speziellen Titeln oder Verfassern. Lediglich 3% gehen „nie“ so vor, während 11% die Frage nicht beantworten.

Die Möglichkeit, die „Mitarbeiter der Bibliothek um Auskunft“ zu bitten, nutzen zwar nur 22% der Befragten „meistens“, aber dafür immerhin 52% „manchmal“. Somit nehmen insgesamt etwa 74% der Kundinnen und Kunden mehr oder weniger regelmäßig die Hilfe der Bibliotheksmitarbeiterinnen und -mitarbeiter in Anspruch; sie dienen also als „erste Anlaufstelle“.

Die Benutzung des Online-Katalogs in der Bibliothek ist eine weitere Suchmöglichkeit. 26% der Nutzerinnen und Nutzer suchen ihre Medien dort „meistens“, 27% „manchmal“. Demnach wird diese Suchstrategie von mehr als der Hälfte (53%) angewandt. Gut ein Fünftel (22%) der Bibliotheksbesucherinnen und -besucher nutzt den Computer vor Ort nie für ihre Recherche. Fast ein Viertel der Befragten (24%) macht keine Angaben zu dieser Option.

Die Recherche mithilfe des Online-Katalogs von zu Hause wird von fast einem Viertel (24%) „meistens“ genutzt. Ebenso viele nutzen ihn „manchmal“ in den eigenen vier Wänden. Damit dient der Online-Katalog knapp der Hälfte der Kundinnen und Kunden (48%) für ihre Suchzwecke. Je 26% nutzen die Möglichkeit nicht von zu Hause aus oder beantworten diese Frage nicht.

### 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 kleiner als der durchschnittliche Anteil in den Zweigstellen (64%). Die meisten „Stöberer“ finden sich in Gerresheim (73%) und Benrath (68%).

Bei der Frage nach der Nutzung des Online-Katalogs in der Bibliothek (Antwortoption „meistens“) ist es genau anders herum. Den höchsten Wert erreicht die Zentralbibliothek mit 41% in Bezug auf die Suche mittels des Online-Katalogs in den Büchereien und 27% von zu Hause aus.

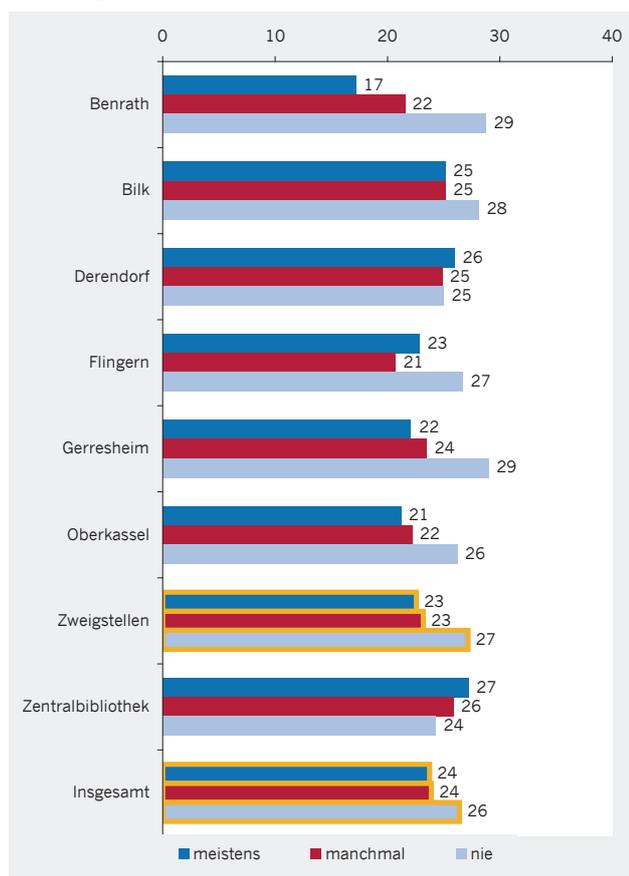
In den Zweigstellen sind es im Schnitt 21% der Befragten, die den Online-Katalog in der Bibliothek zu Rate ziehen, mit 23% wird er häufiger daheim genutzt.

In den Büchereien Gerresheim und Bilk nutzen 28% bzw. 30% den Online-Katalog „nie“ innerhalb der Bibliothek. In Gerresheim sind es 29%, die diesen auch „nie“ von zu Hause aus nutzen. Ebenso viele geben dies in Benrath an.

Die Antworten auf die Frage nach der Benutzung des Online-Katalogs von zu Hause aus weist nicht allzu große Differenzen zwischen den Zweigstellen und der Zentralbibliothek auf.



### Suchstrategien nach Stadtbüchereien – hier: Antwortoption „Ich benutze den Online-Katalog von zu Hause aus“ in Prozent



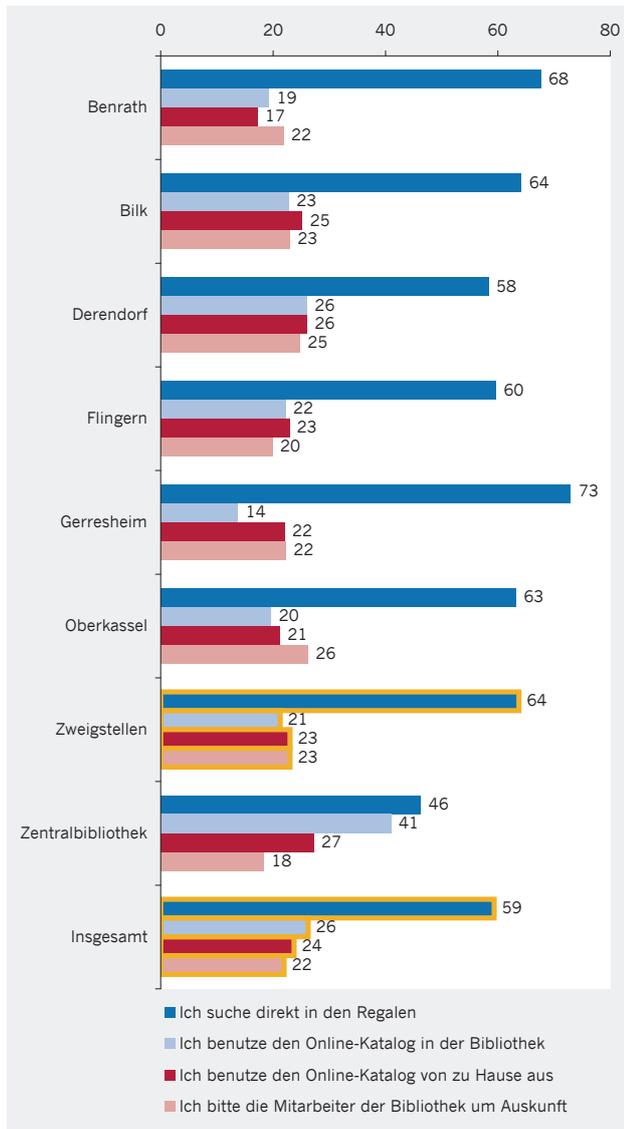
Die Unterschiede in der bevorzugten Suchstrategie zwischen den Zweigstellen und der Zentralbibliothek lässt sich eventuell durch die unterschiedliche Größe der Büchereien erklären. Der Bestand in den Stadtbüchereien ist eher überschaubar und ermöglicht so eine Suche in den Regalen, während die Zentrale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

Die Hilfe der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird in der Zentralbibliothek geringfügig seltener als in den Stadtbüchereien in Anspruch genommen. In den Zweigstellen sind es 23%, die die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter „meistens“ um Rat fragen; in der Zentralbibliothek 18%. Außerdem lassen sich zwischen den einzelnen Stadtbüchereien folgende Unterschiede feststellen:

Gut ein Viertel (26%) der Besucherinnen und Besucher in Oberkassel wendet sich meistens sofort an das Personal. Zusammengenommen mit der Antwortoption „manchmal“ sind es aber die Befragten der Stadtbücherei Gerresheim, die die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter am häufigsten zu Rate ziehen; 22% suchen „meistens“ und 60% „manchmal“ Unterstützung bei der Suche nach einem gewünschten Medium.

Von über der Hälfte aller Befragten wird überall „manchmal“ um Auskunft beim Personal gefragt. Der Anteil der Kundinnen und Kunden, welche in ihrer Bibliothek „nie“ die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fragen, liegt in der Stadtbücherei Bilk bei 15% und ist damit gleichauf mit der Zentrale. Hierbei handelt es sich um die jeweils höchsten Anteile.

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



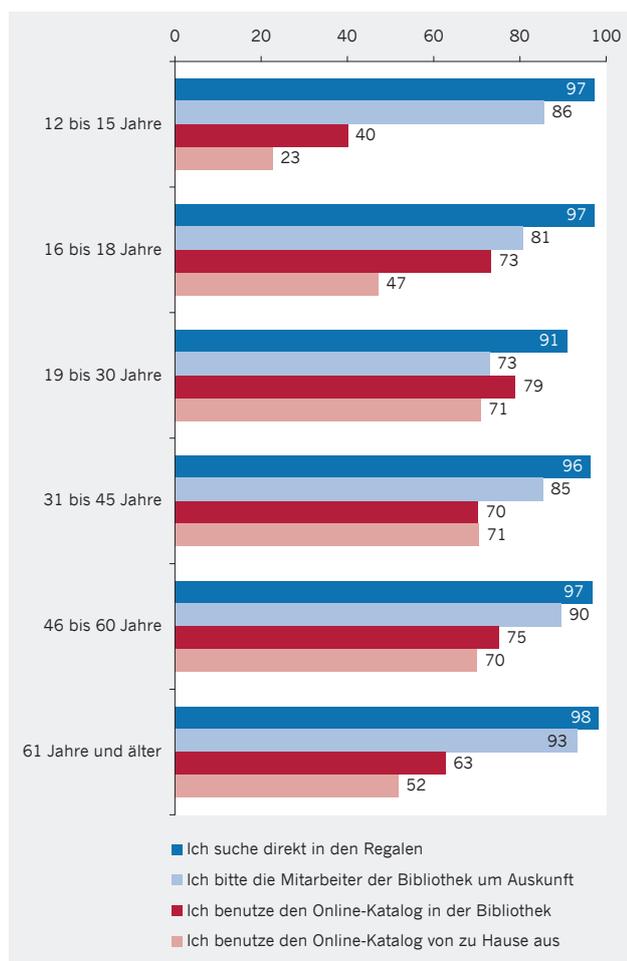
Eine mögliche Erklärung für die hohe Zahl an „Stöberern“ ist, dass die Kundinnen und Kunden zum Teil nicht systematisch nach Medien suchen möchten, sondern lieber die Regale durchstöbern und sich vom umfangreichen Angebot inspirieren lassen wollen.

Das Ergebnis der Suchstrategien kann vor dem Hintergrund einer Art von „digital divide“ interpretiert werden:

Unter „digital divide“ wird hier die digitale Kluft zwischen Alt und Jung verstanden. Auf der einen Seite gibt es den Teil der Kundschaft, der mit Computern vertraut ist und den Online-Katalog somit regelmäßig nutzt, dazu zählen insbesondere jüngere Menschen. Auf der anderen Seite stehen die Kundinnen und Kunden, die u. U. erst im Erwachsenenalter mit dem Computer in Berührung gekommen sind und den Online-Katalog folglich „nie“ nutzen, was insbesondere oft auf die älteren Befragten zutrifft.

Betrachtet man die Ergebnisse der Suchstrategien getrennt nach Altersgruppen, so erkennt man einige Unterschiede, auch bezüglich der oben aufgeführten These. Während in allen Altersgruppen gerne oft direkt in den Regalen „gestöbert“ wird, wird die Hilfe der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter insbesondere von den ältesten Besucherinnen und Besuchern in Anspruch genommen (93%). 19- bis 30-Jährige geben lediglich zu 73% an, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter „meistens“ oder „manchmal“ um Hilfe zu bitten. Der Online-Katalog wird am seltensten von den jüngsten Befragten im Alter zwischen 12 und 15 Jahren genutzt, gefolgt von den Befragten ab 61 Jahren. Besonders interessant ist in der Altersgruppe der 16- bis 18-Jährigen, dass der Online-Katalog von diesen in der Bibliothek deutlich häufiger als zu Hause genutzt wird (73% und 47%).

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



Die verschiedenen Suchtechniken können ebenfalls im Hinblick auf weitere soziodemografische Merkmale untersucht werden.

Im Geschlechtervergleich ergibt sich, dass Frauen häufiger als Männer angeben, meistens direkt in den Regalen zu suchen. Außerdem bitten sie häufiger direkt um die Hilfe der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und benutzen den Online-Katalog in der Bibliothek seltener als die Männer.

Im Hinblick auf die Benutzung des Online-Katalogs in der Bibliothek zeigt sich, dass dieser häufiger von Kundinnen und Kunden, die nicht in Düsseldorf wohnen in Anspruch genommen wird. Zudem steigt die Nutzung mit höherem (Schul-)Abschluss. Wenig beliebt ist er bei den Hausfrauen bzw. Hausmännern, dafür aber bei den Arbeitslosen.

Ähnlich verhält es sich bei der Nutzung des Online-Katalogs von zu Hause aus: Kundinnen und Kunden, die aus der Umgebung kommen, nutzen den Online-Katalog zu 72% („meistens“ und „manchmal“ zusammengenommen), aber nur 64% der Besucherinnen und Besucher aus Düsseldorf. Ebenso besteht wieder der Unterschied zwischen den Befragten nach dem höchsten schulischen Abschluss: Der Katalog im Internet wird von 41% der Universitäts- und (Fach-)Hochschulabsolventinnen und -absolventen bzw. der Befragten, die einen solchen Abschluss anstreben, von zu Hause aus genutzt, während dies zum Beispiel nur 23% der (ehemaligen) Realschülerinnen und Realschüler angeben.

Außerdem wird der Service des Online-Katalogs besonders von den Vollberufstätigen häufig genutzt. Von 39% dieser Betrachtungsgruppe wird er „meistens“ genutzt und von 37% „manchmal“. Bei Hausfrauen bzw. Hausmännern sowie Auszubildenden, Schülerinnen und Schülern, Studierenden und Wehr- bzw. Freiwilligendienstleistenden besteht eine geringere Nutzungshäufigkeit.

Zudem ist die Auswertung der Suchstrategien nach der Nutzungshäufigkeit und Aufenthaltsdauer der Besucherinnen und Besucher bemerkenswert. Es zeigt sich, dass der Online-Katalog in der Bibliothek am häufigsten von den Intensivnutzerinnen und -nutzern der Bücherei beansprucht wird. Je seltener die Büchereien aufgesucht werden, desto seltener wird auch mithilfe des Katalogs in der Bibliothek nach Medien gesucht. Von zu Hause aus wird der Online-Katalog allerdings am häufigsten von den Kundinnen und Kunden benutzt, die mehrmals pro Monat in die Stadtbüchereien kommen.

Befragte, die sich ein bis zwei Stunden oder länger in den Räumlichkeiten der Büchereien aufhalten, geben die Nutzung des Online-Katalogs in der Bibliothek häufiger für ihre Suche nach bestimmten Medien an, als Personen, dessen Besuch nicht länger als eine Stunde dauert.

### 3.2 Bewertungen durch die Kundinnen und Kunden

Im Rahmen der Befragung hatten die Kundinnen und Kunden die Möglichkeit den Medienbestand, seine Aktualität und Übersichtlichkeit sowie das Angebot an Veranstaltungen, Lesungen und Ausstellungen zu bewerten. Außerdem sollten die Befragten die Räumlichkeiten und das neu eingeführte Selbstverbuchungssystem beurteilen. Das Personal erhält Bewertungen durch die Nutzerinnen und Nutzer für seine Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und sein Fachwissen. Im folgenden Kapitel werden die Ergebnisse der einzelnen Bewertungen dargestellt.

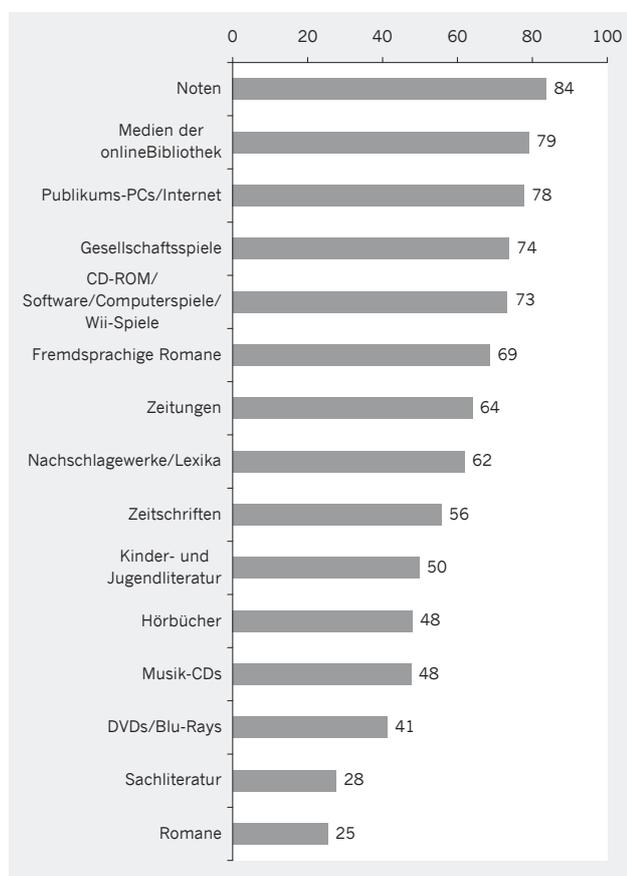
Dabei muss berücksichtigt werden, dass die Kundinnen und Kunden grundsätzlich nur selten alle Angebote der Büchereien nutzen. Vielmehr interessiert sich jede Kundin bzw. jeder Kunde für bestimmte Themenbereiche mehr als für andere. Daher kann davon ausgegangen werden, dass das Antwortverhalten bei dieser Bewertungsfrage Aufschluss darüber gibt, wie hoch der jeweilige Nutzungsgrad ist. So haben beispielsweise 84% 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>12</sup> und damit vermutlich die geringsten Nutzungsgrade weisen neben den (Musik-)Noten, die Medien der onlineBibliothek, die Publikums-PCs und Gesellschaftsspiele auf. Die entsprechenden Anteile liegen hier zwischen 79% und 74%.

<sup>12</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.

Zu dem Angebot an Romanen und Sachliteratur können sich die meisten Befragten äußern. Der Anteil an nicht vorhandenen oder nicht auswertbaren Antworten liegt hier nur bei 25% bzw. 28%.

### 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 Bestände an Romanen, Musik-CDs, Gesellschaftsspielen sowie an Medien der onlineBibliothek und vieles mehr sollte je eine Note vergeben werden. Mit der onlineBibliothek steht den Kundinnen und Kunden der Stadtbüchereien seit Dezember 2007 eine große Bandbreite digitaler Medien wie E-Books, E-Audios, E-Musik, E-Paper und E-Videos zur Verfügung, die auf verschiedene Endgeräte heruntergeladen werden können. Diesem Service konnten die Nutzerinnen und Nutzer nun erstmals eine Note geben.

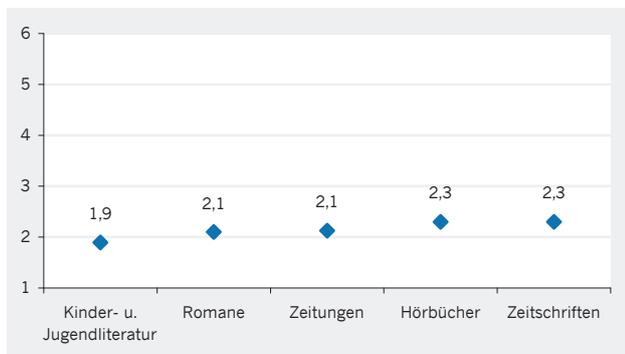
Die Benotung der Medienangebote durch die Kundinnen und Kunden fällt insgesamt gesehen erfreulich aus. Es werden Noten zwischen 1,9 „noch sehr gut“ und 3,1 „befriedigend“ vergeben. Somit kann diesbezüglich von einer insgesamt zufriedenen Kundschaft gesprochen werden.

Der Bestand an Kinder- und Jugendliteratur, Romanen und Zeitungen hat bei den Befragten am besten abgeschnitten. Die Bewertungen für diese Angebote liegen zwischen 1,9 und 2,1.

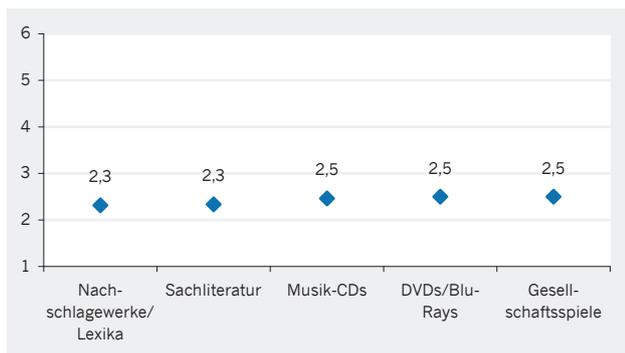
Ähnlich gut wird das Angebot an Hörbüchern, Zeitschriften, Nachschlagewerken/Lexika und Sachliteratur beurteilt. Hier wird im Mittel je eine 2,3 vergeben, was eine recht hohe Zufriedenheit bescheinigt. Die Zufriedenheit mit dem Angebot an Musik-CDs, DVDs/Blu-Rays, Gesellschaftsspielen und Publikums-PCs/Internet wird im Mittel mit jeweils 2,5 angegeben und entspricht einer noch guten Beurteilung.

Am unzufriedensten sind die Besucherinnen und Besucher mit dem Angebot an (Musik-)Noten, CD-ROMs/Software/Computerspielen/Wii-Spielen, mit dem Angebot an Medien in der onlineBibliothek und den fremdsprachigen Romanen. Hier wird die Zufriedenheit mit Mittelwerten zwischen 2,6 und 3,1 angegeben.

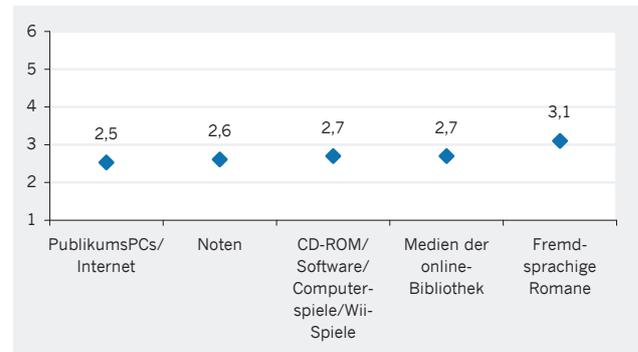
**Zufriedenheit mit dem Medienbestand (Mittelwerte) Teil 1**



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



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



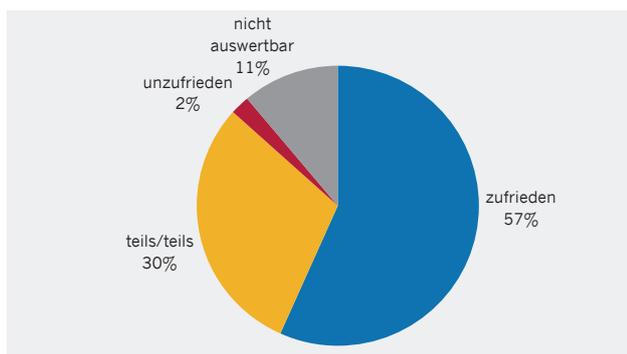
Der Ergebnisvergleich unter den einzelnen Stadtbüchereien zeigt lediglich bei den Bewertungen der Bestände an fremdsprachigen Romanen und der Nachschlagewerke bzw. Lexika Auffälligkeiten. Der Bestand an fremdsprachigen Romanen wird in Bilk und in der Zentralbibliothek mit 2,8 bzw. 2,9 besser bewertet als in allen anderen Stadtteilbüchereien. Die schlechteste Beurteilung erhält er in Benrath (3,4). Die Bestände an Nachschlagewerken und Lexika werden in der Zentralbibliothek am Bertha-von-Suttner-Platz im Schnitt mit 2,1 am besten benotet, während die Befragten in Gerresheim lediglich eine 2,7 vergeben.

### 3.2.2 Bewertung der Aktualität und Übersichtlichkeit des Bestandes

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:

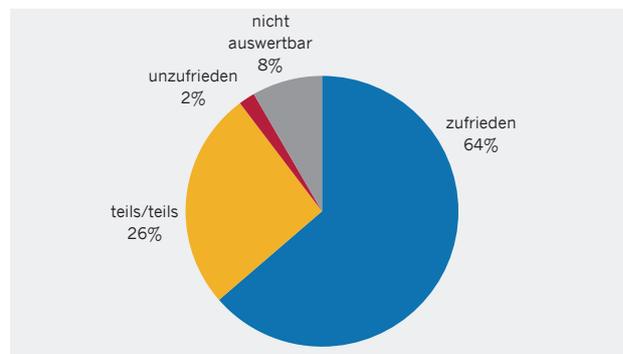
57% der befragten Personen vergeben die Noten „1“, und „2“ und äußern somit ihre (hohe) Zufriedenheit. Etwa 30% bewerten die Aktualität des Bestandes im mittleren Bereich (Vergabe der Noten „3“ oder „4“). Lediglich 2% urteilen noch kritischer. 11% der Angaben sind nicht auswertbar.

#### Zufriedenheit mit der Aktualität des Bestandes



Die Übersichtlichkeit des Bestandes erhält mit einem Wert von 2,2 fast die gleiche Durchschnittsnote. 64% sind „sehr zufrieden“ oder „zufrieden“, gut ein Viertel (26%) gibt seine Zufriedenheit mit einer „3“ oder „4“ an. Lediglich 2% sind „unzufrieden“. Ein Anteil von 8% kann oder möchte keine Aussage zur Übersichtlichkeit des Bestandes machen.

#### Zufriedenheit mit der Übersichtlichkeit des Bestandes

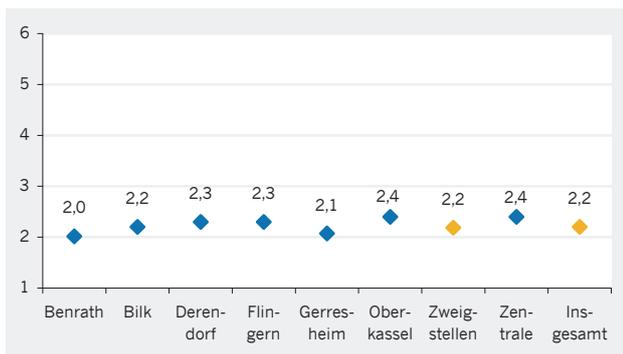


Der Vergleich zwischen der Zentralbibliothek und den Zweigstellen insgesamt weist keine nennenswerten Unterschiede auf.

### 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). Dazu passt, dass in Benrath der Besuch von Veranstaltungen und Ausstellungen häufig von den dortigen Kundinnen und Kunden als Besuchsgrund genannt wird.

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



Bei der Betrachtung der Bewertungen in den einzelnen Altersgruppen fällt hinsichtlich der Zufriedenheit mit dem Angebot an Veranstaltungen, Lesungen und Ausstellungen auf, dass die jüngeren Befragten (16 bis 18 Jahre sowie 19 bis 30 Jahre) mit 2,6 bzw. 2,5 tendenziell schlechter benoten.

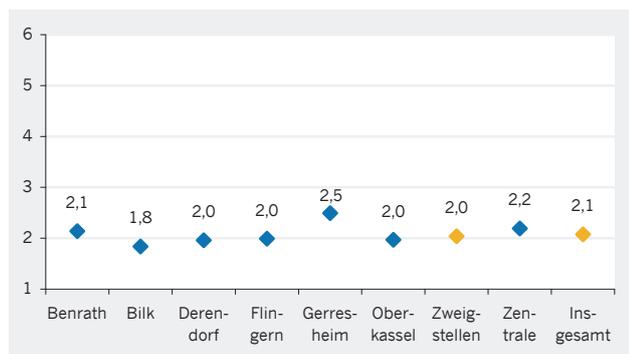
### 3.2.4 Bewertung des Selbstverbuchungssystems

Ein neues Dienstleistungsangebot stellt die Ausleihe und Rückgabe an Selbstverbuchungsautomaten dar, das ab Herbst 2009 sukzessive in den Stadtteilbüchereien sowie im Februar 2012 auch in der Zentralbibliothek eingeführt wurde. Bei den Selbstverbuchungsautomaten handelt es sich um ein RFID<sup>13</sup>-gestütztes Scannersystem, das aufgrund seiner Bedienerfreundlichkeit von den Kundinnen und Kunden eigenständig benutzt werden kann. Zwecks Selbstverbuchung wurden vorher alle Medien der Bibliothek mit einem besonderen Etikett ausgerüstet, welches vom Automaten berührungsfrei erkannt wird. Auf diese Weise können Medien stapelweise erkannt und verbucht werden.

Diese neue Technologie soll sowohl der Kundschaft wie auch den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Bibliothek einen Zeitgewinn einbringen, welcher dann z. B. für die Beantwortung von Fragen seitens der Kundinnen und Kunden genutzt werden kann. Erstmals wurde im Rahmen der Kundenbefragung die Ausleihe und Rückgabe an den Selbstverbuchungsautomaten bewertet. Auch hier zeigen sich die Besucherinnen und Besucher durchschnittlich zufrieden (2,1). Eine besonders hohe Zufriedenheit ist in Bilk festzustellen, wohingegen die Bewertungen aus Gerresheim mit 2,5 am schlechtesten, aber dennoch relativ gut ausfallen.

<sup>13</sup> RFID ist eine Abkürzung für Radio Frequency Identification und bedeutet übersetzt „Identifizierung mit Hilfe von elektromagnetischen Wellen“.

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



Ein interessantes Ergebnis im Subgruppenvergleich ist die unterschiedliche Bewertung je nach Altersgruppe. Während die Selbstverbuchungsautomaten von den jüngeren Kundinnen und Kunden im Schnitt besser bewertet werden (Mittelwert von je 1,7 im Alter ab 12 bis 18 Jahre und 1,8 im Alter von 19 bis 30 Jahren), fällt die Bewertung der 46- bis 60-Jährigen etwas schlechter aus (2,3).



### 3.2.5 Zufriedenheit mit dem Personal

Die Zufriedenheit mit dem Bibliothekspersonal ist insgesamt sehr hoch.

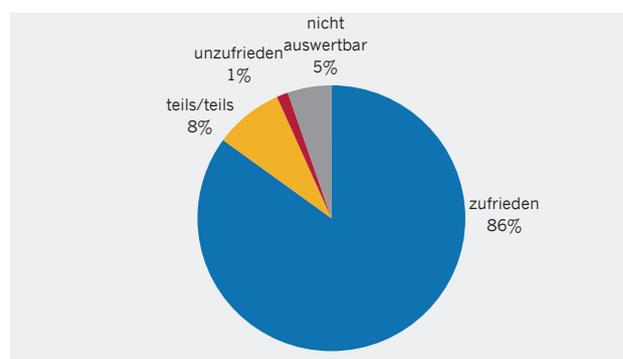
Die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Personals schneidet mit der Note 1,6 am besten ab, dicht gefolgt von dem Fachwissen des Personals mit einer durchschnittlichen Bewertung von 1,7.

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“, 8% geben eine „3“ oder „4“ und lediglich 1% eine schlechtere Note.

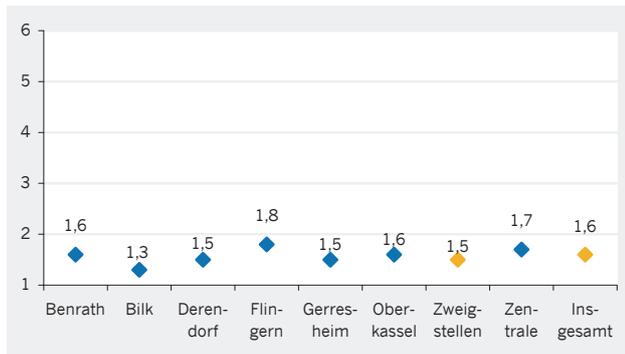
Der Anteil der befragten Personen, die sich nicht zu diesen Themen äußern, beträgt nur 5%.

### Zufriedenheit mit der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Personals



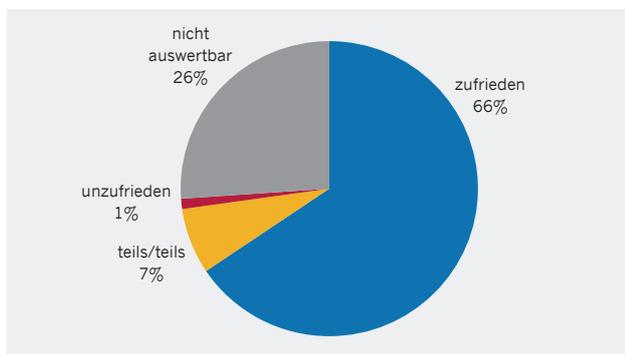
Werden die einzelnen Zweigstellen untersucht, zeigt sich ein recht homogenes Bild. In jedem Standort ist der Mittelwert bezüglich der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Personals besser als 1,8 (Stadtteilbibliothek Flörsberg). Am besten schneidet das Personal in der Bücherei Bilk mit einem Spitzenmittelwert von 1,3 ab.

### 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 zwei Drittel der Besucherinnen und Besucher „sehr zufrieden“ bzw. „zufrieden“ sind. Eine „3“ oder „4“ vergeben gerade einmal 7% und nur 1% der befragten Personen befindet das Fachwissen für „mangelhaft“ oder gar „ungenügend“. Ein großer Teil der Befragten (26%) kann oder möchte keine Angaben hierzu machen.

### Zufriedenheit mit dem Fachwissen des Personals

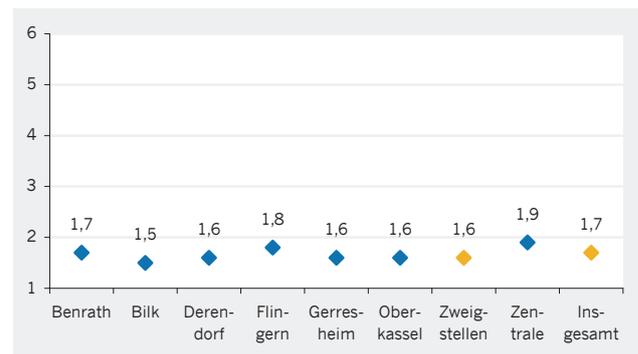


Im Vergleich der Filialen ergeben sich in allen Standorten positive Bewertungen für das Fachwissen des Personals. Überall wird mindestens ein Mittelwert von 1,9 (Zentralbibliothek) erreicht.

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), die Flingeranerinnen und Flingeraner vergeben im Schnitt eine 1,8.

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.

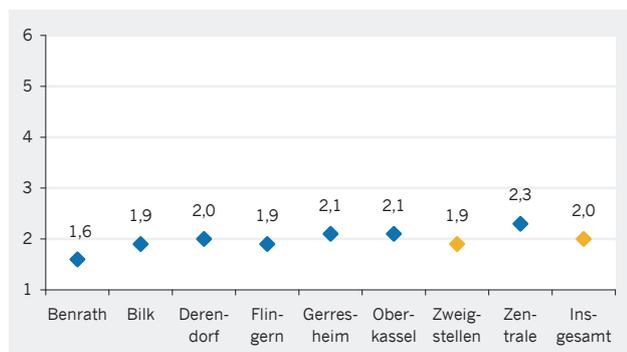
### Zufriedenheit mit dem Fachwissen des Personals nach Stadtbüchereien (Mittelwerte)



### 3.2.6 Bewertung der Räumlichkeiten

Die Bewertung der Räumlichkeiten wurde 2012 neu in den Fragebogen aufgenommen. Die Befragten sollten das Platzangebot, die Belüftung, die Helligkeit u. ä. berücksichtigen. Beim Vergleich der Mittelwerte zeigt sich, dass die Kundinnen und Kunden mit den Räumlichkeiten der jeweiligen Bibliothek insgesamt zufrieden sind (Mittelwert 2,0). Die Zufriedenheit fällt dabei in den Zweigstellen etwas höher (1,9) als in der Zentralbibliothek (2,3) aus, wobei sich die Besucherinnen und Besucher in Benrath besonders zufrieden zeigen (1,6).

### Bewertung der Räumlichkeiten nach Stadtbüchereien (Mittelwerte)



Schaut man sich an, wie die Ergebnisse in den einzelnen Altersgruppen ausfallen, sind klare 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 1,7 bewertet werden, vergeben die jungen Erwachsenen lediglich eine 2,2. In den weiteren Altersgruppen wird mit 1,9 (16 bis 18 Jahre und 61 Jahre und älter) bzw. mit 2,0 (31 bis 45 und 46 bis 60 Jahre) bewertet.

Auch interessant ist die weitere Subgruppenbetrachtung im Hinblick auf die Aufenthaltsdauer. Die Räumlichkeiten werden am schlechtesten von den Befragten beurteilt, die angeben einen ganzen Vor- oder Nachmittag in der Bücherei zu verbringen (2,5). 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.

### 3.3 Öffnungszeiten

Im letzten Block des Fragebogens geht es um die Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten der Büchereien. Allen Kundinnen und Kunden wurde die Möglichkeit gegeben, sich sowohl zu den Öffnungszeiten der Stadtteilbüchereien als auch zu den Öffnungszeiten der Zentralbibliothek zu äußern.

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

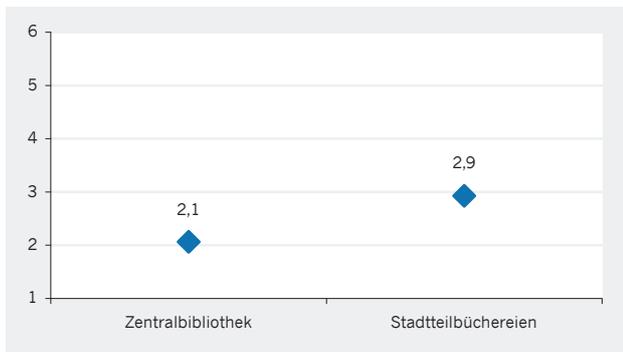
Für die Stadtteilbüchereien:  
Mo/Do 14-19 Uhr  
Mi/Fr 11-13, 14-17 Uhr  
Sa 11-13 Uhr



### 3.3.1 Bewertung der Öffnungszeiten

Die Öffnungszeiten der Zentralbibliothek erhalten im Durchschnitt eine 2,1 und werden demnach für „gut“ befunden. Die Öffnungszeiten der Stadtteilbüchereien hingegen werden lediglich mit einer 2,9 bewertet. Dies entspricht auf der Schulnotenskala einer noch guten Bewertung.

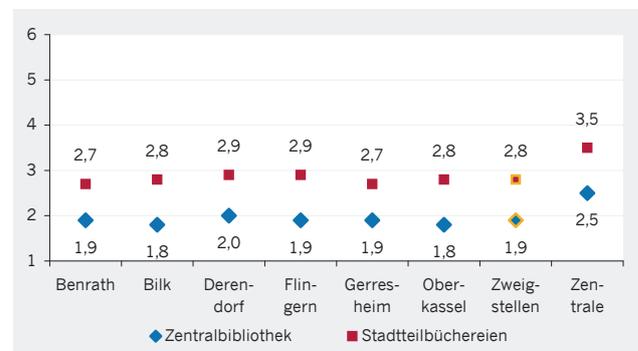
#### Bewertung der Öffnungszeiten der Zentralbibliothek und der Stadtteilbüchereien (Mittelwerte)



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 1,9 für die Öffnungszeiten der Zentralbibliothek.

Außerdem fällt die Beurteilung für die Öffnungszeiten der Stadtteilbüchereien seitens der Zentralbibliotheksbesucherinnen und -besucher mit 3,5 deutlich negativer aus als die der Besucherinnen und Besucher der Stadtteilbüchereien selber (2,8).

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



Festzuhalten ist, dass die Besucherinnen und Besucher ab 61 Jahren vor allem mit den Öffnungszeiten der Stadtteilbüchereien zufriedener sind als die jüngeren (2,3). Das könnte damit zusammenhängen, dass viele von ihnen bereits aus dem Berufsleben ausgeschieden und zeitlich flexibler sind. Das bestätigt der Blick auf den Mittelwert der Rentnerinnen und Rentner bzw. Pensionärinnen und Pensionäre: Sie bewerten die Öffnungszeiten der Stadtteilbüchereien im Mittel mit 2,4 und damit deutlich besser als der Durchschnitt (2,9).

Die Nutzerinnen und Nutzer, die einen ganzen Vor- oder Nachmittag oder gar einen ganzen Tag in der Bücherei verbringen, zeigen sich weniger zufrieden mit den Öffnungszeiten der Zentralbibliothek und der Stadtteilbüchereien als die Personen, die ihren Besuch auf bis zu zwei Stunden eingrenzen.

### 3.3.2 Gewünschte Öffnungszeiten für die Zentralbibliothek und die Stadtteilbüchereien

Im Rahmen der Befragung wurde den Besucherinnen und Besuchern die Möglichkeit gegeben, unabhängig von den derzeitigen Öffnungszeiten die Zeiten zu nennen, zu denen die Büchereien für ihre Bedürfnisse unbedingt geöffnet haben sollten. Hierzu konnten die Kundinnen und Kunden für jeden Tag von Montag bis Samstag die gewünschte Zeit in der Zentralbibliothek sowie in den Stadtteilbüchereien ankreuzen. 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 am häufigsten gewünschten Öffnungszeiten gehören und welche nicht. Auf diese Weise ergeben sich vier Gruppen: die erste beinhaltet die Zeiten, zu denen die Büchereien den Bedürfnissen der Befragten nach unbedingt geöffnet haben sollten (dunkelblaue Zellen in der Tabelle)<sup>14</sup>. 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 19% (bei der Zentralbibliothek) bzw. 17% aller Befragten (bei den Stadtteilbüchereien) entsprechen<sup>15</sup>.

<sup>14</sup> Die schwarzen Markierungen in den Tabellen umranden jeweils die aktuellen Öffnungszeiten der Zentralbibliothek bzw. die der Stadtteilbüchereien.

<sup>15</sup> In Anbetracht dessen, dass es möglich war 78 einzelne Stunden anzukreuzen, ist eine Konzentration von 19% bzw. 17% für eine bestimmte Öffnungszeit sehr hoch.

Die Betrachtung des ersten Quartils zeigt, dass die meisten Befragten die Zentralbibliothek am liebsten samstags von 10 bis 16 Uhr sowie montags von 16 bis 20 Uhr aufsuchen wollen würden. Außerdem fallen in die Gruppe der am häufigsten angegebenen Zeiten die späten Nachmittags- bzw. Abendstunden von Dienstag und Mittwoch (17 bis 19 Uhr) sowie donnerstags und freitags die Zeiten von 17 bis 20 Uhr.

Hieraus wird also ersichtlich, dass häufiger vor allem späte Öffnungszeiten gewünscht sind. Die derzeitigen Öffnungszeiten am Abend von Montag bis Freitag entsprechen demnach bereits den Bedürfnissen der meisten Kundinnen und Kunden.

Die Öffnung der Stadtbüchereien am Samstag wäre für die Kundinnen und Kunden sehr wichtig. Die Befragten wünschen sich drei zusätzliche Öffnungszeiten, zu denen die Bibliothek bisher jedoch nicht geöffnet ist und zwar vormittags von 10 bis 11 Uhr und nachmittags von 14 bis 16 Uhr.

Betrachtet man die Ergebnisse des zweiten Quartils, wird insbesondere die Wichtigkeit der Morgenstunden erkennbar. Je 19% der Befragten wünschen sich, dass die Zentralbibliothek montags und samstags schon ab 9 Uhr geöffnet ist. An allen übrigen Tagen wird von mindestens einem Fünftel aller Befragten, die zu den Öffnungszeiten Angaben gemacht haben, eine zusätzliche Öffnungsstunde vormittags (von 10 bis 11 Uhr) gewünscht. Ebenso wichtig sind den Befragten die Nachmittagsstunden montags von 14 bis 16 Uhr sowie von dienstags bis freitags in der Zeit von 15 bis 17 Uhr. Die derzeitigen Öffnungszeiten der Zentralbibliothek am Nachmittag entsprechen demnach den Bedürfnissen vieler Kundinnen und Kunden. Außerdem wäre die Zeit von 16 bis 17 Uhr samstags für knapp ein Fünftel der Befragten (19%) relevant.

Zu den Zeiten, die von vergleichsweise wenigen Kundinnen und Kunden gewünscht werden, zählen vor allem die frühen Abendstunden ab 18 Uhr an Samstagen sowie die späten Abendstunden von 20 bis 22 Uhr an allen Tagen. Zu diesen Zeiten möchten höchstens 18% (Montag und Donnerstag von je 20 bis 21 Uhr) der Befragten, meist jedoch deutlich weniger (ab 6%) die Zentralbibliothek aufsuchen. Außerdem sind die Mittagsstunden von 12 bis 14 Uhr von Dienstag bis Freitag weniger relevant für die Befragten.

Diese liegen jedoch mitten in den aktuellen Öffnungszeiten der Zentralbibliothek. Im Umgang mit diesen seltener genannten Öffnungszeiten sollte jedoch beachtet werden, dass diese Zeiten immerhin noch von mindestens 200 bis 550 bzw. 6% bis 15% der Befragten gewünscht werden.

**Gewünschte Öffnungszeiten für die Zentralbibliothek in Prozent (Mehrfachnennungen)**

Wochentag Uhrzeit	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Samstag	Wochentag Uhrzeit
9 - 10	19,0	16,1	16,6	16,2	16,6	19,0	9 - 10
10 - 11	22,5	20,5	19,7	19,9	20,5	31,0	10 - 11
11 - 12	18,8	16,4	16,0	15,9	16,4	32,8	11 - 12
12 - 13	16,5	15,0	14,8	15,1	15,1	31,4	12 - 13
13 - 14	17,1	15,4	15,0	14,5	15,1	30,5	13 - 14
14 - 15	19,8	18,2	17,7	17,5	18,2	28,7	14 - 15
15 - 16	23,7	22,4	21,4	21,1	22,3	26,6	15 - 16
16 - 17	28,0	25,8	25,5	25,0	26,3	19,2	16 - 17
17 - 18	30,6	27,7	28,1	29,0	29,0	16,6	17 - 18
18 - 19	31,9	30,0	29,6	30,6	29,6	11,6	18 - 19
19 - 20	28,5	26,2	25,7	27,5	26,7	11,0	19 - 20
20 - 21	15,6	14,5	14,0	15,7	15,3	7,2	20 - 21
21 - 22	8,4	7,8	8,0	8,9	8,9	6,1	21 - 22

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

Die meisten Befragten möchten die Stadtteilbüchereien montags von 15 bis 19 Uhr, dienstags bis freitags jeweils von 16 bis 19 Uhr sowie samstags von 10 bis 14 Uhr aufsuchen (Ergebnisse des 1. Quartils, dunkelblaue Felder). In der untenstehenden Tabelle sind die bestehenden Öffnungszeiten durch schwarze Umrandungen markiert. Es ist zu erkennen, dass die gewünschten Öffnungszeiten montags und donnerstags bereits angeboten werden. Anders sieht es an den anderen Tagen aus. Dienstags haben die Stadtteilbüchereien komplett geschlossen, während mittwochs und freitags lediglich bis 17 Uhr geöffnet ist. Samstags soll den Ergebnissen nach eine Stunde früher geöffnet und frühestens eine Stunde später geschlossen werden.

Die Resultate des zweiten Quartils zeigen, dass auch die früheren Nachmittagsstunden von 14 bis 16 Uhr an allen Werktagen sowie eine weitere Abendstunde (19 bis 20 Uhr) gewünscht sind.

Die Nachmittagsstunden liegen, außer dienstags und samstags, bereits in den Öffnungszeiten der Büchereien. Die Abendstunde gehört jedoch nicht dazu, da die Büchereien um spätestens 19 Uhr schließen. Daneben möchten viele Kundinnen und Kunden am liebsten montags vormittags von 10 bis 12 Uhr sowie mittwochs und freitags von jeweils 10 bis 11 Uhr ihre Stadtteilbücherei aufsuchen. Diese Zeiten sind in den aktuellen Öffnungszeiten nicht berücksichtigt.

Zu den Zeiten, zu denen nur wenige Besucherinnen und Besucher in die Bücherei kommen möchten (3. und 4. Quartil), gehören die Mittagsstunden von ca. 11 bis 14 Uhr (außer samstags), morgens von 9 bis 10 Uhr sowie die späten Abendstunden ab 20 Uhr. Demnach sind also die Mittagsstunden mittwochs und freitags, zu denen aktuell geöffnet ist, gar nicht so sehr gewünscht.

### Gewünschte Öffnungszeiten für die Stadtteilbüchereien in Prozent (Mehrfachnennungen)

Wochentag Uhrzeit	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Samstag	Wochentag Uhrzeit
9 - 10	14,0	11,5	11,4	11,0	11,8	15,9	9 - 10
10 - 11	19,0	16,4	16,6	15,5	17,6	29,7	10 - 11
11 - 12	17,6	15,7	15,9	15,4	16,2	34,0	11 - 12
12 - 13	14,5	14,1	13,7	13,4	14,3	32,3	12 - 13
13 - 14	13,6	13,0	12,9	12,7	13,3	30,5	13 - 14
14 - 15	18,5	17,8	17,8	17,0	17,8	23,4	14 - 15
15 - 16	24,1	22,8	22,6	22,4	23,3	18,5	15 - 16
16 - 17	28,0	26,4	27,1	26,7	27,5	12,8	16 - 17
17 - 18	30,2	28,2	28,9	29,3	29,3	10,4	17 - 18
18 - 19	27,8	25,6	26,7	28,2	25,9	8,1	18 - 19
19 - 20	17,8	16,6	15,9	19,0	17,3	7,8	19 - 20
20 - 21	7,1	6,8	6,5	7,6	7,1	4,2	20 - 21
21 - 22	4,2	3,8	3,9	4,2	4,6	3,4	21 - 22

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

### 3.4 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 19 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 (67%) 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>16</sup> Die Kategorien „Selbstverbuchungssystem“, „Lautstärke/Geräuschpegel“, „onlineBibliothek“ sowie „Allgemeines Lob“ 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 1.364 Kommentierende gibt, aber 1.894 Kommentare.

<sup>16</sup> Die Kategorien lauten: „Bestand“, „Öffnungszeiten“, „Zustand/Atmosphäre/Räumlichkeiten“, „Personal/Service“, „Organisation/Sortierung“, „Ausleihe/Benutzerausweis“, „OPAC“, „Zur Befragung“, „Internet/Computer“, „Essen und Trinken“, „Gebühren“, „Infrastruktur“, „Veranstaltungen“, „Zustand der Medien“ und „Sonstiges“.

Die rege Beteiligung von rund 30%<sup>17</sup> 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	30,7
Bilk	25,8
Derendorf	25,0
Flingern	28,0
Gerresheim	21,0
Oberkassel	23,4
<b>Zweigstellen ins.</b>	<b>25,7</b>
Zentralbibliothek	40,0
<b>Insgesamt</b>	<b>29,5</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>17</sup> Dies ist eine hohe Ausschöpfungsquote für die offene Frage. Normalerweise wird auf offene Fragen nur recht selten geantwortet, so liegen die Beteiligungsquoten bei vergleichbaren Kundenbefragungen bei 10% bis 20%.

### Allgemeine Anmerkungen

Anmerkungen, die in die Kategorien „Allgemeines Lob“, „Öffnungszeiten“, „Selbstverbuchungssystem“, „Ausleihe/Benutzerausweis“, „OPAC (Onlinekatalog)“, „onlineBibliothek“ und „Gebühren“ 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 214 Äußerungen ein allgemeines Lob zu den Stadtbüchereien. Zu finden sind in dieser Kategorie Aussagen wie „Die Büchereien sind ein unverzichtbarer Bestandteil der Stadt Düsseldorf!“ oder „Danke für alles, bin sehr zufrieden!“. Diese Art von Anmerkungen machen rund 12% aller Aussagen aus.

#### ■ Öffnungszeiten

Die Öffnungszeiten sind für die Kundinnen und Kunden, wie bereits in den vergangenen Befragungen, ein wichtiges Thema. Obwohl die Befragten zuvor die Möglichkeit hatten, die Zeiten anzugeben, zu denen die Stadtbüchereien ihren Bedürfnissen nach unbedingt geöffnet haben sollten, werden zu diesem Thema insgesamt 201 Anmerkungen (11% aller Nennungen) gemacht. Hiervon sind 16 Äußerungen positiv und beinhalten Aussagen wie „Mit den Öffnungszeiten bin ich zufrieden.“. Die eher kritischen Äußerungen (185 Anmerkungen) beinhalten meist den Wunsch nach erweiterten Öffnungszeiten. Insbesondere wird von den Befragten eine frühere Öffnung der Zentralbibliothek angeregt. Außerdem sollte sie vor allem samstags länger geöffnet sein. 14 Aussagen ist zudem der Wunsch nach einer Öffnung am Sonntag zu entnehmen.

In den Stadtteilbüchereien wird am häufigsten (62 Aussagen) eine Ausweitung der Öffnungszeiten an Wochentagen gewünscht, wie beispielsweise zumindest einmal in der Woche die Öffnung am späteren Abend. In weiteren 44 Nennungen werden die uneinheitlichen Öffnungszeiten der Stadtteilbüchereien, deren Schließung während der Mittagszeit und an Dienstagen bemängelt.

Seltener wird für die Stadtteilbüchereien eine Sonntagsöffnung vorgeschlagen (7 Nennungen).

#### ■ Selbstverbuchungssystem

Das Selbstverbuchungssystem wird in rund 8% aller Anmerkungen thematisiert (137 Nennungen). In 11 Aussagen wird es gelobt. Dabei werden unter anderem die Rückgabemöglichkeit von Medien auch außerhalb der Öffnungszeiten in der Zentralbibliothek und die „unkomplizierten und komfortablen Ausleihautomaten“ positiv hervorgehoben.



Die meisten Aussagen zum Selbstverbuchungssystem (126) sind allerdings kritisch. Viele bemängeln, 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. Grundsätzlich sei die Automatisierung schlecht, da die Streichung von Arbeitsplätzen begünstigt würde. Technische Fehler, lange Warteschlangen, fehlende Ablageflächen an den Automaten sowie unübersichtliche Kontenanzeigen sind weitere Kritiken zum Selbstverbuchungssystem. Dabei geben einige Befragte an, die Software würde nicht immer alle Medien registrieren, was zu Versäumnisgebühren führen würde. Andere wünschen sich mehr Informationen auf der Quittung.

#### ■ Ausleihe/Benutzerausweis

Rund 6% aller Antworten (110 Nennungen) beziehen sich auf die Ausleih- und Benutzerausweisregelungen. Mit einem Anteil von 85% enthalten die meisten dieser Nennungen Kritik, Anregungen und Verbesserungswünsche.

Lobend wird hervorgehoben, dass die Bestellung von Medien aus anderen Stadtteilbüchereien möglich ist und die entliehenen Medien in jeder Zweigstelle zurückgegeben werden können.

Unter den kritischen Anmerkungen findet sich vor allem der Wunsch, die Leihfrist für DVDs zu verlängern (26 Nennungen). Die zeitlich flexible Rückgabe von Medien, auch außerhalb der Öffnungszeiten, sollte nach Ansicht von 15 Kundinnen und Kunden möglich sein. Neun Personen schlagen vor, eine SMS- oder E-Mail-Benachrichtigung, z. B. eine Woche vor Ablauf der Leihfrist als Serviceleistung einzuführen. Sieben Aussagen ist der Wunsch zu entnehmen, CDs oder DVDs aus anderen Zweigstellen bestellen zu können.

Zudem sollte, nach Meinung der Nutzerinnen und Nutzer, die Anzahl der Medien, welche bei einem Besuch ausgeliehen werden können, beschränkt werden, ebenso die Anzahl der Verlängerungen und Vorbestellungen. Außerdem wird gewünscht, neu erschienene Titel zeitnäher ausleihen zu können.

#### ■ OPAC (Online-Katalog)

Zum Online-Katalog der Stadtbücherei werden größtenteils Verbesserungsvorschläge oder kritische Äußerungen gemacht (58 Nennungen). Nur von zwei Kunden erhält das OPAC-System Lob. Unter den Verbesserungsvorschlägen findet sich vor allem der Wunsch nach einer erweiterten Suchfunktion, die eine Suche von Medien nach Bücherei, Verfügbarkeit, Autoren, Stichworten und Genre ermöglicht.

Des Öfteren wird auch 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 nutzerfreundlicheren Online-Katalog.

## ■ onlineBibliothek

Zur onlineBibliothek haben sich insgesamt 54 Personen geäußert. Wie bei den übrigen Kategorien überwiegen hier die kritischen Aussagen (51 Nennungen).

In den drei positiven Äußerungen loben die Kundinnen und Kunden allgemein die Möglichkeit, Medien online nutzen zu können.

Den kritischen Aussagen ist zu entnehmen, dass der Bestand an E-Books als zu gering angesehen wird. Daneben wird angeregt, die Bestände um Filme und Musik zu erweitern.

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.

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 wird von technischen Schwierigkeiten berichtet sowie von einer komplizierten und benutzerunfreundlichen Handhabung. Vielen ist auch die Ausleihdauer von nur ein bzw. zwei Wochen zu kurz.

## ■ Gebühren

Insgesamt gibt es 27 Nennungen, die sich auf die Gebühren der Stadtbüchereien beziehen. In neun Nennungen wird das Preis-Leistungs-Verhältnis gelobt.

In den 18 kritischen Anmerkungen wird vor allem Unverständnis gegenüber Vormerkungs- und Mahngebühren ausgedrückt; diese seien zu hoch. Außerdem sollte eine Beitragsermäßigung für Studierende, Schülerinnen und Schüler sowie Rentnerinnen und Rentner eingeführt werden.



### Lob und Kritik – Zentralbibliothek

In der Zentralbibliothek haben 40% aller Befragten die Möglichkeit genutzt, am Ende des Fragebogens eine Anmerkung abzugeben.

Das ist unter allen Stadtbüchereien die höchste Beteiligungsquote bei dieser Frage. Die kritischen Äußerungen, die häufig Verbesserungsvorschläge oder Wünsche enthalten, überwiegen dabei mit 73%.

Die meisten Aussagen werden zum Medienbestand der Zentralbibliothek gemacht (15%), wobei mehr Kritik und Wünsche geäußert werden als Lob. Im Vordergrund steht dabei vor allem der Wunsch nach mehr DVDs, fremdsprachiger Literatur, Musik-CDs, bestimmter Fachliteratur und Fachzeitschriften sowie Zeitungen. Daneben wird die fehlende Aktualität von verschiedenen Medien, insbesondere von DVDs und Fachzeitschriften bzw. -büchern, bemängelt. Demgegenüber stehen 19 Nennungen, in denen der Umfang und die Vielseitigkeit des Medienbestandes in den verschiedensten Sparten gelobt werden.

Fast ebenso viele Äußerungen (12%) beziehen sich auf die Räumlichkeiten und deren Zustand sowie auf die Atmosphäre der Zentralbibliothek. Die Befragten wünschen sich mehr Sitzgelegenheiten bzw. Lese- und Arbeitsplätze; häufig sei es schwierig einen freien Platz zu finden. Auch das Fehlen von Schließfächern für Taschen und das Fehlen einer Garderobe werden bemängelt, ebenso die „schlechte Belüftung“ und die daraus resultierenden zu hohen Raumtemperaturen. Für lernende Schülergruppen wird die Einrichtung von separaten Arbeitsräumen angeregt, um die Lärmbelästigung für die übrigen Bibliotheksbesucherinnen und -besucher zu reduzieren.

Von einigen Befragten wird vorgeschlagen, die Lichtverhältnisse in der Bibliothek zu optimieren. Positiv werden die Räumlichkeiten und die Atmosphäre nur von drei Befragten erwähnt. Dabei wird u.a. die erfolgte Renovierung der Toilettenanlagen begrüßt.

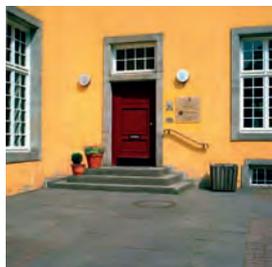
7% der Nennungen beziehen sich auf das Personal und den Service in der Zentralbibliothek. In über 60% der Äußerungen (28 Nennungen) ist Lob und Dank für das „freundliche“ und „hilfsbereite“ Personal enthalten.

Auf der anderen Seite äußern jedoch auch 17 Befragte ihre Unzufriedenheit mit dem Service und der mangelnden Freundlichkeit des Personals.

Die Organisation und Sortierung des Medienbestandes wird in 4% der Nennungen thematisiert und überwiegend kritisch beurteilt. Beispielsweise werden das teilweise unübersichtliche System der Mediensortierung, die Präsentation von Neuerwerbungen und die fehlenden Möglichkeiten online Vorschläge für Neuanschaffungen machen zu können kritisiert.

Die Anmerkungen zur Zentralbibliothek enthalten in den übrigen Kategorien jeweils weniger als 4% aller Nennungen:

24 Befragte empfinden den Geräuschpegel in der Zentralbibliothek als zu hoch und würden sich mehr Ruhe wünschen. Eine kostenlose Internetnutzung und eine bessere Ausstattung mit PCs würden 12 Befragte begrüßen. Genau so viele äußern den Wunsch, in der Bibliothek etwas essen oder trinken zu dürfen oder den Wunsch nach einem (Lese-)Café oder einem Getränkeautomaten.



### Lob und Kritik – Stadtteilbücherei Benrath

Die Stadtteilbücherei Benrath hat von allen Stadtteilbüchereien die höchste Beteiligungsquote bei der offenen Frage (31%). 204

Besucherinnen und Besucher vermerken ihr Lob sowie ihre Anregungen und Wünsche.

Der Medienbestand ist auch in Benrath der Bereich, zu dem die Befragten die meisten Anmerkungen gemacht haben (17%). In sechs Nennungen wird das „große“ Medienangebot, speziell auch an Hörbüchern und DVDs lobend erwähnt. Die 42 kritischen Aussagen zum Bestand beziehen sich häufig darauf, dass viele Titel, darunter besonders Sach- und Fachliteratur, veraltet und nicht hochwertig genug seien. Zudem wird eine größere Auswahl an DVDs, Hörbüchern, fremdsprachiger Kinderliteratur, Jugendbüchern und Fachliteratur verschiedenster Art gewünscht. Daneben wird bemängelt, dass zu einigen Fortsetzungsromanen nicht alle Bände in Benrath zu finden sind.

23 Aussagen zur Infrastruktur (8%) beinhalten unter anderem den Wunsch nach einem Aufzug bzw. nach einem barrierefreien Zugang zur Bücherei, damit auch gehbehinderte Menschen oder Personen mit Kinderwagen problemlos in die Bücherei gelangen können. Darüber hinaus findet sich unter den Aussagen zur Infrastruktur Kritik an der Parkplatzsituation. Auch die Einrichtung von Fahrradstellplätzen wird angeregt.

Der Service und das Personal der Stadtteilbücherei in Benrath werden in rund 5% der Nennungen kommentiert. Dabei überwiegen die lobenden Aussagen: Das Personal sei „nett“, „hilfsbereit“ und „freundlich“ und der Service gut.

Ebenfalls 5% der Anmerkungen entfallen auf Kommentare zur Sortierung des Medienbestands. In 13 Aussagen findet sich der Wunsch nach einer übersichtlicheren bzw. besseren Sortierung. Beispielsweise sollten Überthemen ausgeschildert und Filme nach Jahrgängen oder Genres sortiert werden. Die Präsentation von Neuerscheinungen könne z. B. mit Leserbewertungen besser gestaltet werden. Des Weiteren werden Literaturempfehlungen in Listenform gewünscht. Vereinzelt wird angegeben, dass einige Regale zu tief und so die darin einsortierten Medien nur schwer zu erreichen seien.



### Lob und Kritik – Stadtbücherei Bilk

Die Antwortquote auf die offene Frage liegt in der Stadtbücherei Bilk bei 26%. Insgesamt haben 164 Besucherinnen und Besucher

einen Kommentar abgegeben. Bilk erhält dabei von allen Stadtbüchereien, die in die Befragung einbezogen wurden, am häufigsten positive Rückmeldungen. Dennoch überwiegen auch hier die kritischen Anmerkungen.

Mit einem Anteil von 15% wird der Medienbestand am häufigsten kommentiert. Insgesamt 26 Nennungen beinhalten meist Wünsche zur Bestandserweiterung. Mehrfach wird darum gebeten, das Angebot an Hörbüchern, DVDs, Sach- und Fachliteratur sowie Lyrik, Kinderbüchern und fremdsprachigen Filmen zu erweitern. Auch eine aktuellere Musikauswahl sowie die Bereitstellung aller Titel bei Fortsetzungsromanen werden von den Befragten gewünscht.

Auffällig in Bilk ist die hohe Anzahl an positiven Bewertungen des Personals und des Services. In den insgesamt 31 entsprechenden Aussagen werden vor allem die „freundlichen“, „hilfsbereiten“, „angenehmen“, „kompetenten“ und „zuvorkommenden“ Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beschrieben. Es gibt nur eine kritische Äußerung zum Service.



### Lob und Kritik – Stadtbücherei Derendorf

Insgesamt haben in der Stadtbücherei Derendorf 198 Nutzerinnen und Nutzer auf die offene Frage geantwortet. Somit hat jede

vierte befragte Person in Derendorf einen Kommentar abgegeben. 16% der Nennungen entfallen auf den Medienbestand, zu welchem in 32 Aussagen konkrete Wünsche und Anregungen geäußert werden: Mehr Spiele, aktuellere Bücher und DVDs, bestimmte Tageszeitungen und Zeitschriften, eine Auswahl an (Musik-)Noten und Literatur z. B. auf Englisch, Französisch, Spanisch und Japanisch werden genauso genannt wie mehr Hörbücher und Comics. Zum „großen“ und „vielfältigen“ Medienbestand werden neun positive Äußerungen gemacht.

Zu den Räumlichkeiten und der Atmosphäre in Derendorf äußerten sich insgesamt 25 Befragte (10% der Nennungen). Die „hellen“, „modernen“ und „kinderfreundlichen“ Räumlichkeiten sowie die „gute Atmosphäre“ werden in sieben Aussagen begrüßt. Auf der anderen Seite finden sich in 18 Nennungen jedoch auch Kritik und Verbesserungsvorschläge. Insbesondere die „schlechte“ Raumbelüftung und die damit einhergehenden Temperaturen werden des Öfteren bemängelt. Zudem wird angeregt, mehr und bequemere Sitzgelegenheiten sowie größere Tische anzuschaffen. Vereinzelt sind Wünsche nach Schließfächern und kindgerechten Toiletten zu lesen.

Die Anmerkungen zum Personal und zum Service in Derendorf (8% der Nennungen) sind ausnahmslos positiv. In den insgesamt 19 Anmerkungen wird die Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft, Kompetenz und Beratung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter lobend hervorgehoben.

Zu den Veranstaltungen der Stadtbücherei werden insgesamt sieben Anmerkungen (3% der Nennungen) gemacht. In sechs dieser Anmerkungen wird angeregt, mehr Veranstaltungen für Kinder anzubieten.



### Lob und Kritik – Stadtbücherei Flingern

In Flingern haben sich 131 Kundinnen und Kunden zu der offenen Frage geäußert, was einer Antwortquote von 28% entspricht.

Der Medienbestand ist mit 28 Anmerkungen das am häufigsten kommentierte Thema. Zwar wird der Bestand in sechs Nennungen für seine große Vielfalt gelobt, doch wünschen sich die Befragten für die Stadtbücherei Flingern auch in 22 Anmerkungen ein größeres Angebot an Hörbüchern, Zeitungen, DVDs, Fachliteratur, Kinderbüchern, Klassikern und fremdsprachiger Literatur. Insbesondere bei Computersoftware und Sachbüchern wird außerdem eine höhere Aktualität gefordert.

15 Befragte machen eine Anmerkung zu den Räumlichkeiten und der Atmosphäre der Stadtbücherei in Flingern. Die Umgestaltung und Renovierung der Bücherei wird als „ansprechend“ und „gelingen“ empfunden (4 Nennungen). In den elf kritischen Aussagen wird vor allem Kritik an der Belüftung geübt. Die Luft sei schlecht und es sei stickig.

Die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Flingern wird in zehn Aussagen lobend hervorgehoben. Demgegenüber stehen jedoch auch die Aussagen von vier Befragten, die sich unter anderem ein freundlicheres Auftreten des Personals wünschen.



Lob und Kritik –  
Stadtteilbücherei  
Gerresheim

In der Stadtteilbücherei Gerresheim haben 84 Besucherinnen und Besucher (21%) von der Möglichkeit Gebrauch gemacht, offen

etwas zur Bücherei anzumerken.

Ein Fünftel der Aussagen befasst sich mit dem Medienbestand, wobei die kritischen Äußerungen zum Bestand auch in Gerresheim überwiegen. Die Kundinnen und Kunden wünschen sich aktuellere CDs und DVDs sowie eine Erweiterung des Angebots an Blu-Rays, DVDs, PS3-Spielen, fremdsprachiger Literatur sowie Jugend- und Reiseliteratur. Der Service und das Personal, auf die rund 11% der Nennungen entfallen, werden überwiegend gelobt. Hervorgehoben werden die „netten“, „freundlichen“ und „fachkundigen“ Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Acht Befragte thematisieren die Räumlichkeiten und die Atmosphäre, neun weitere die Sortierung in ihren Anmerkungen. Für die Räumlichkeiten wünschen sich die Kundinnen und Kunden Tische und Arbeitsplätze bzw. eine Lesecke. Dabei wird vorgeschlagen, den Bereich für die Kinder anderswo anzusiedeln, um für mehr Ruhe zu sorgen. Auch die Sortierung der Medien wird überwiegend beanstandet. Diese seien beispielsweise weder unter einem Sachgebiet, noch alphabetisch geordnet.



Lob und Kritik –  
Stadtteilbücherei  
Oberkassel

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

23% auf die offen gestellte Frage.

Fast 16% der Anmerkungen haben auch hier wieder den Bestand zum Inhalt, wobei zum Großteil Anregungen gemacht werden bzw. Kritik geübt wird. Die Auswahl an DVDs, Hörbüchern, Fachzeitschriften, Bilderbüchern, fremdsprachigen Romanen sowie moderner Literatur sei zu klein. Das Personal und der Service werden in 13 Aussagen lobend erwähnt, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter seien kompetent und freundlich.

### Zusammenfassung

Die insgesamt 1364 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 und auf die Öffnungszeiten der Stadtbüchereien.

Neben dem allgemeinem Lob, welches in 12% der Anmerkungen enthalten war, ist es besonders das Personal und der Service der Stadtbüchereien, auf die die meisten positiven Äußerungen entfallen.

#### 4. Vergleich mit den Ergebnissen der Erhebung von 2007

Im folgenden Teil werden die Ergebnisse der Kundenbefragung in den Stadtbüchereien Düsseldorf aus dem Jahr 2012 den Ergebnissen aus dem Jahr 2007 gegenübergestellt. Dabei ist zu beachten, dass nur die Ergebnisse mit einem Unterschied von mindestens fünf Prozentpunkten einen tatsächlichen Unterschied zwischen den betrachteten Zeiträumen aufzeigen. Dies gilt sowohl für die Resultate, welche die einzelnen Stadtteilbüchereien betreffen als auch die, welche sich auf die Zentralbibliothek beziehen.

Fragen, die 2012 neu in den Fragebogen aufgenommen wurden konnten für den Vergleich natürlich nicht berücksichtigt werden, ebenso die Ergebnisse, die sich auf die Stadtteilbücherei Bilk beziehen, da diese erstmals 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

Hinsichtlich der Geschlechterverteilung ist ein nennenswerter Unterschied in den Befragungsergebnissen ersichtlich. Es haben 2012 insgesamt mehr Frauen (+5 Prozentpunkte) an der Befragung teilgenommen als 2007. Vor allem in Gerresheim ist ein deutliches Plus von acht Prozentpunkten zu verzeichnen.

2012 wurden mehr Kundinnen und Kunden im Alter ab 46 Jahren befragt: Die Anteile an 46- bis 60-Jährigen (28%) sowie an 61-Jährigen und Älteren (18%) liegen deutlich höher als noch fünf Jahre zuvor (2007: 19% bzw. 12%). Befragte im Alter von 19 bis 30 Jahren haben sich vergleichsweise seltener an der Befragung beteiligt (-6 Prozentpunkte).

Insbesondere in Benrath, Gerresheim und in der Zentralbibliothek wurden mehr Besucherinnen und Besucher ab 46 Jahren befragt. In Gerresheim ist der Anteil an 12- bis 15-Jährigen um sieben, in Oberkassel um sechs Prozentpunkte gesunken. Die Zentralbibliothek verzeichnet im September 2012 weniger Besucherinnen und Besucher im Alter von 16 bis 18 Jahren (4%, Vergleich zu 2007= 9%) sowie rund neun Prozentpunkte weniger im „klassischen“ Studenten- bzw. Berufseinstiegsalter von 19 bis 30 Jahren als im Mai 2007.

Dies ist wahrscheinlich darauf zurück zu führen, dass die aktuelle Befragung im September stattfand und zu dieser Zeit Semesterferien waren. Aus diesem Grund waren möglicherweise viele Personen dieser Altersgruppe zum Befragungszeitpunkt verreist bzw. nicht in der Bibliothek anzutreffen.

Die 31- bis 45-Jährigen sind insgesamt und vor allem in Benrath, Gerresheim und in der Zentralbibliothek seltener vertreten. Es handelt sich um Unterschiede zwischen fünf und sechs Prozentpunkten.

### Wohnort der Befragten

Der Kundenkreis der Stadtbüchereien hat sich im Bezug auf den Wohnort der Besucherinnen und Besucher kaum verändert. Vor fünf Jahren gaben 86% an, in Düsseldorf zu wohnen, nun sind es 89%.

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

Insgesamt geben bei der aktuellen Befragung 49% der Nutzerinnen und Nutzer an, einen Universitäts- bzw. Hochschulabschluss zu besitzen oder Absolventin bzw. Absolvent einer Fachhochschule zu sein. 2007 lag die „Akademikerquote“ noch bei 40%.

Der Anstieg in den einzelnen Bibliotheken beträgt zwischen fünf (Gerresheim) und 12 Prozentpunkten (Flingern).

Insgesamt sind keine weiteren Veränderungen hinsichtlich der Bildungsabschlüsse der Befragten ersichtlich.

### Berufstätigkeit

2012 sind in den Stadtbüchereien insgesamt mehr Berufstätige in Vollzeit anzutreffen als noch 2007 (+6 Prozentpunkte). Das gilt für jeden Standort mit Ausnahme von Oberkassel. Zudem wurden insgesamt mehr Rentnerinnen und Rentner bzw. Pensionärinnen und Pensionäre befragt (2012= 17%, 2007= 12%). In der Zentralbibliothek handelt es sich sogar um einen Anstieg von zehn Prozentpunkten. Auszubildende, Schülerinnen und Schüler, Studierende sowie Wehr- bzw. Freiwilligendienstleistende haben sich insgesamt seltener an der Befragung beteiligt. Größere Abweichungen sind in Benrath, Gerresheim, Oberkassel und der Zentralbibliothek festzustellen.

### Benutzerausweis

Der Anteil der Befragten mit eigenem Benutzerausweis ist im Vergleich zu 2007 geringfügig von 85% auf 88% gewachsen. In Benrath allerdings haben 2007 rund 84% angegeben, in Besitz eines eigenen Ausweises zu sein, nun sind es rund 92%, was einem Anstieg von acht Prozentpunkten entspricht.

### Das Nutzerverhalten

#### Nutzungshäufigkeit

Die Ergebnisse der Nutzerfrequentierungen weisen kaum Unterschiede zu 2007 auf. Die Büchereien haben auch weiterhin viele Intensiv-, aber vor allem viele Stammnutzerinnen und Stammnutzer.

### Besuchsmotive der Befragten

Im Hinblick auf die Beweggründe, eine Bibliothek aufzusuchen gibt es einige wenige Unterschiede zu den Ergebnissen von 2007.

In allen Stadtteilbüchereien (mit Ausnahme von Derendorf) sowie der Zentralbibliothek geben weniger Befragte an, die Bücherei zum Zweck der Informationsrecherche für eine Arbeit bzw. für einen Aufsatz aufzusuchen.

Dafür gibt es mehr Befragte, die zu Besuch sind, um Medien zu entleihen (+6 Prozentpunkte).

### Suchstrategien der Befragten

Zum zeitlichen Vergleich der Suchstrategien ist anzumerken, dass 2012 erfreulicherweise mehr Befragte angeben, welche Recherchemöglichkeit sie wie häufig nutzen.

Direkt in den Regalen wird 2012 überall häufiger gesucht als 2007. Oberkassel bildet eine kleine Ausnahme, hier bleiben die Werte recht konstant.

Von zu Hause aus wird der Online-Katalog insgesamt häufiger genutzt. 2007 waren es noch jeweils 15%, die diesen „meistens“ oder „manchmal“ nutzten. 2012 liegen die entsprechenden Werte bei je 24%.

Wenn die Kundinnen und Kunden der Stadtbücherei bestimmte Medien suchen, bitten sie zu 22% „meistens“ und zu 52% „manchmal“ die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bibliothek um Auskunft. 2007 lag der Anteil der Besucherinnen und Besucher, die diesen Service regelmäßig in Anspruch nahmen noch bei 27%, der der unregelmäßigen „Frager“ bei 45%. Insgesamt wird die Hilfe der Bibliotheksmitarbeiterinnen und -mitarbeiter also weiterhin gerne in Anspruch genommen.

## 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.<sup>18</sup>

Im Hinblick auf die Zufriedenheit mit den einzelnen Medien zeigen sich im Vergleich zu den Befragungsergebnissen von 2007 wenige relevante Unterschiede. Lediglich das Angebot an Hörbüchern wird deutlich besser bewertet, während die anderen Ergebnisse insgesamt gleich bleiben.

In der Tendenz jedoch (Unterschied von 0,2 Punkten) besteht nun eine höhere Zufriedenheit mit dem Bestand an Kinder- und Jugendliteratur. Ihre Zufriedenheit drückten die Befragten 2007 noch mit einer 2,1 aus, nun beträgt der Mittelwert 1,9. Außerdem sind die Besucherinnen und Besucher etwas zufriedener mit den Gesellschaftsspielen und Zeitungen. Als einziges Medienangebot wurde der Bestand an fremdsprachigen Romanen tendenziell schlechter bewertet. 2012 beträgt der Mittelwert 3,1, wohingegen er 2007 bei 2,9 lag.

### 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.

In jeder Bücherei lässt sich tendenziell eine höhere Zufriedenheit erkennen. Gerade in Flingern und in der Zentralbibliothek wurde die Aktualität des Bestandes im Schnitt mit einer Durchschnittsnote von jeweils 2,3 besser bewertet als noch 2007 (jeweils 2,6).

<sup>18</sup> Das heißt, wenn beispielsweise 2007 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.

### Veranstaltungs-, Lesungs- und Ausstellungsbesuche

Die Zufriedenheit der Befragten mit dem Angebot an Veranstaltungen, Lesungen und Ausstellungen ist sehr konstant geblieben. 2012 beträgt der Mittelwert 2,2, während fünf Jahre zuvor eine 2,3 vergeben wurde.

### Zufriedenheit mit dem Personal

Wie schon bei der Befragung 2007 erhält das Personal Bestnoten. Die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird im Mittel mit 1,6, ihr Fachwissen mit 1,7 bewertet (Vergleich zu 2007: Mittelwerte von 1,6 und 1,8).

### Öffnungszeiten

An der Bewertung der Öffnungszeiten hat sich ebenfalls kaum etwas geändert. 2012 werden die der Zentralbibliothek mit 2,1, die der Stadtteilbüchereien mit 2,9 bewertet. Vor fünf Jahren lagen die entsprechenden Mittelwerte bei 2,2 und 3,0.

## 5. Zusammenfassung

### Durchführung

Die aktuelle Befragung in den Stadtbüchereien Düsseldorf wurde in der Zeit vom 3. September bis zum 29. September 2012 während der regulären Öffnungszeiten durchgeführt. Als Befragungsorte wurden, wie bereits bei der Erhebung im Jahr 2007, neben der Zentralbibliothek auch die Stadtteilbüchereien in Benrath, Derendorf, Flingern, Gerresheim und Oberkassel ausgewählt. Neu hinzugekommen ist die Zweigstelle in Bilk.

Der fünfseitige Fragebogen bestand aus 17 Fragen, die überwiegend geschlossen sind. Aus Gründen der Vergleichbarkeit war er angelehnt an den Fragebogen von 2007.

Um eine möglichst reibungslose und empirisch abgesicherte Durchführung der Befragung gewährleisten zu können, wurden eigens vom Amt für Statistik und Wahlen dafür eingestellte und geschulte Interviewerinnen und Interviewer eingesetzt. Ihre Aufgabe bestand darin, die Besucherinnen und Besucher bei Eintreffen in der Bibliothek auf die Umfrage aufmerksam zu machen, ihnen den Fragebogen auszuhandigen, gegebenenfalls kurz zu erläutern und sich für eventuelle Rückfragen zur Verfügung zu stellen. Die Fragebögen sollten während des Bibliotheksbesuchs innerhalb der Räumlichkeiten ausgefüllt und beim Verlassen des Hauses wieder bei der Interviewerin oder dem Interviewer 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 in dem Zeitraum der Befragung.<sup>19</sup>

Im gesamten Befragungszeitraum wurden 4.625 Personen befragt. Die Beteiligungsquoten liegen bei den Stadtteilbüchereien im Schnitt bei 93%, in der Zentralbibliothek bei 84%.

### Kundenstruktur

Über zwei Drittel der Befragten sind weiblich. In den Zweigstellen ist der Anteil der weiblichen Befragten mit 72% im Vergleich zur Zentralbibliothek (56%) besonders hoch.

Nahezu drei Viertel aller Befragten sind 19 bis 60 Jahre alt. 31- bis 45-Jährige stellen mit 32% hierbei den größten Anteil, gefolgt von den 46- bis 60-Jährigen (28%) und der Gruppe der 19- bis 30-Jährigen (12%). 8% der Befragten sind Kinder und Jugendliche (12 bis 18 Jahre). 61 Jahre und älter sind 18% der Befragten.

Dabei ist festzustellen, dass die meisten Kinder und Jugendlichen im Alter von 12 bis 18 Jahren in Benrath anzutreffen sind (13%). Die Anteile in den übrigen Büchereien liegen zwischen 5% in Gerresheim und 10% in Flingern. Insgesamt ist aber der Großteil der jungen Kundschaft bis 30 Jahre in der Zentralbibliothek zu Besuch (30%).

<sup>19</sup> In den Stadtteilbüchereien konnten nahezu alle Besucherinnen und Besucher angesprochen werden. Für die Zentralbibliothek konnten aufgrund der dortigen Kundenströme – teilweise kommen Personen in größeren Gruppen – nicht alle Personen von den zwei Interviewern angesprochen werden.

Die ältesten Besucherinnen und Besucher sind häufig in Oberkassel und Gerresheim anzutreffen und seltener in Bilk, Derendorf und Flingern.

Die meisten Kundinnen und Kunden sind berufstätig (33% in Vollzeit, 19% in Teilzeit). Die nächstgrößeren Gruppen bilden die Rentnerinnen und Rentner (17%) sowie Auszubildende, Schülerinnen und Schüler, Studierende und Wehr- bzw. Freiwilligendienstleistende (15%). In der Zentralbibliothek ist der Anteil an der letztgenannten Gruppe mit 22% am höchsten.

Insgesamt betrachtet weisen die Kundinnen und Kunden der Stadtbücherei ein recht hohes Bildungsniveau auf, worauf die hohen Anteile an höheren Bildungsabschlüssen<sup>20</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 jede fünfte befragte Person an, nicht in Düsseldorf zu wohnen. Die Zweigstellen werden durchschnittlich von 5% Nicht-Düsseldorfern aufgesucht.

In Besitz eines eigenen Benutzerausweises sind 88% der Nutzerinnen und Nutzer. Befragte, die außerhalb Düsseldorfs wohnen gehören seltener zu den Besitzern eines Ausweises (79%).

Es zeigt sich, dass durchschnittlich für mehr als eine Person auf einem Ausweis Medien entliehen werden (1,6 Personen). Rechnerisch ergeben sich bei einer Anzahl von 54.051 Benutzerausweisen (Stand 2012) rund 86.482 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.

### Einige Ergebnisse

Zum Nutzerverhalten lässt sich zusammenfassend festhalten, dass knapp 60% der befragten Personen mehr als eine Bibliothek nutzen.

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, Derendorf und Flingern häufiger als Kundinnen und Kunden aus Benrath, Gerresheim und Oberkassel an, auch die Zentralbibliothek am Hauptbahnhof zu nutzen.

Die Nutzung der onlineBibliothek hingegen scheint alters-, tätigkeits- und bildungsabhängig zu sein. So sind es eher Jüngere, Berufstätige in Vollzeit und Akademikerinnen und Akademiker, die hier eine höhere Nutzungshäufigkeit aufweisen.

<sup>20</sup> Unter höherem Bildungsabschluss werden hier Fachhochschulreife, Abitur (bzw. allgemeine Hochschulreife), Abschluss einer höheren Fachschule oder Fachhochschule und Universitäts- oder Hochschulstudium mit Abschluss verstanden.

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 nutzen rund 14% der Kundinnen und Kunden die Büchereien sehr intensiv („mehrmals pro Woche“). Dabei kann die Zentralbibliothek die meisten „Intensivnutzerinnen und -nutzer“ vorweisen (21%). Männer und Kinder bzw. Jugendliche zwischen 12 und 15 Jahren nutzen die Büchereien intensiver als Frauen und Befragte der anderen Altersgruppen.

Die durchschnittliche Aufenthaltsdauer wird von rund 68% mit „bis zu 1 Stunde“ beantwortet. 21% halten sich meist zwischen ein und zwei Stunden in ihrer Bibliothek auf. 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.

Zu den Hauptmotiven für den Besuch der Stadtbüchereien gehören nach wie vor das Entleihen sowie das Nutzen von Medien vor Ort. Die Besucherinnen und Besucher der Zentralbibliothek nennen die Medienbenutzung, das Arbeiten bzw. Lernen sowie das Recherchieren von Informationen für eine Arbeit deutlich häufiger als Nutzerinnen und Nutzer einer Zweigstelle.

Je nach Besuchsmotiv investieren die Kundinnen und Kunden unterschiedlich viel Zeit für einen Aufenthalt in der Bücherei. Diejenigen, die gekommen sind, um zu lernen oder Informationen für eine Arbeit einzuholen und Medien in der Bücherei zu benutzen, bleiben häufig einen ganzen Vor- oder Nachmittag, während Besucherinnen und Besucher

einer Ausstellung oder die Nutzerinnen und Nutzer der PCs und diejenigen, die sich die Zeit vertreiben, häufiger ein bis zwei Stunden in den Räumlichkeiten der Bibliothek verweilen.

Trotz der Möglichkeit, den Online-Katalog sowohl zu Hause als auch in der Bibliothek nutzen zu können, suchen die Befragten am liebsten direkt in den Regalen nach Medien. Unregelmäßig (Antwortkategorie „manchmal“) wird auch das Personal um Hilfe gebeten. Es lassen sich mehr „Stöberer“ in den Zweigstellen als in der Zentralbibliothek finden.

Nach Alter betrachtet, nutzen mehr Junge als Ältere den Online-Katalog. Außerdem gehören Besucherinnen und Besucher aus dem Umland, Nutzerinnen und Nutzer mit einem höheren Bildungsabschluss, Vollberufstätige und Personen mit einer längeren Aufenthaltsdauer (1 bis 2 Stunden) zu denjenigen, die überdurchschnittlich häufig angeben, den Online-Katalog zu nutzen. Zudem ist erkennbar, dass je seltener die Büchereien aufgesucht werden, desto seltener wird mithilfe des Katalogs in der Bibliothek nach Medien gesucht.

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 3,1 vergleichsweise schlecht beurteilt werden. Außerdem erhalten die Hörbücher eine gute Bewertung (Mittelwert 2,3). Weniger gut werden (Musik-)Noten (Mittelwert 2,6), CD-ROMs, Software, Computer- und Wii-Spielen sowie die Medien der onlineBibliothek (Mittelwert je 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 Selbstbuchungsautomaten sind die Befragten zufrieden (Mittelwert 2,2 und 2,1).

Sehr positiv wird die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Personals bewertet (Mittelwert 1,6), ähnlich sein Fachwissen (1,7).

Die Räumlichkeiten der Bibliotheken werden durchschnittlich mit einer 2,0 beurteilt, was der Note „gut“ auf der Schulnotenskala entspricht. Dabei schneiden die Räumlichkeiten der Zweigstellen etwas besser ab als die der Zentralbibliothek.

Die Öffnungszeiten der Zentralbibliothek werden insgesamt besser bewertet (2,1) als die der Stadtteilbüchereien (2,9), wobei auffällt, dass die Kundinnen und Kunden der Zweigstellen die Öffnungszeiten der Zentralbibliothek deutlich besser bewerten als die Besucherinnen und Besucher der Zentralbibliothek selbst.

Die Kundinnen und Kunden möchten die Zentralbibliothek vor allem am späten Nachmittag und Abend aufsuchen. Zusätzlich werden weitere Stunden am Morgen an allen Werktagen sowie samstags am späteren Nachmittag gewünscht.

Bei den Stadtteilbüchereien zeigt sich ein ähnliches Ergebnis, wobei hier hauptsächlich noch eine zusätzliche Stunde am Abend sowie die Öffnung am Dienstag gewünscht werden. Daneben wird häufig in den offenen Antworten angemerkt, dass regelmäßige Öffnungszeiten wünschenswert wären.

Der Vergleich der Befragungsergebnisse von 2007 und 2012 zeigt, dass die Kundinnen und Kunden weiterhin überwiegend zufrieden mit dem Angebot der Stadtbüchereien sind und die Zufriedenheit in einigen Bereichen wie z. B. mit dem Bestand an Hörbüchern sogar noch deutlich gestiegen ist. Auch das Personal und der Service der Stadtbüchereien erhalten, wie bereits vor fünf Jahren, Bestnoten.

Zu den Öffnungszeiten werden jedoch auch bei der diesjährigen Befragung wieder viele Wünsche und Anregungen geäußert. Für die Zentralbibliothek wird insbesondere eine erweiterte Samstagsöffnung vorgeschlagen; für die Stadtteilbüchereien werden regelmäßige Öffnungszeiten sowie eine, zumindest an einigen Tagen, längere Öffnung am Abend 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)

#### Mittelwert

Die Mittelwerte wurden aus den Antwortkategorien „1“ bis „6“ errechnet.

#### 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 – insbesondere in den Grafiken – geringfügige Abweichungen in der Endsumme ergeben.

#### Geschlechterspezifische Schreibweise

Es wurde die geschlechterspezifische Schreibweise gewählt.

### 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 Kundin-  
nen und Kunden der  
Stadtverwaltung Düssel-  
dorf  
Stadtbüchereien

sehr gut  
Leistungsfähigkeit

gut  
Qualifikation

befriedigend  
Beratungsqualität

gut  
Beratungszeit

ausreichend  
Ausstattung

gut  
Freundlichkeit

mangelhaft  
Orientierung

Service

ungenügend  
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).

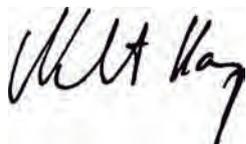
Mit den Werten dazwischen können Sie Ihre Meinung **abstufen**.

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 September 2012

Mit freundlichen Grüßen



(Leiter der Stadtbüchereien)

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

Mehrfachnennungen sind möglich

- die Stadtteilbüchereien  die Zentralbibliothek am Hauptbahnhof
- die onlineBibliothek

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

- mehrmals pro Woche  mehrmals pro Monat
- mehrmals pro Jahr  seltener
- kann ich nicht sagen

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

- bis zu 1 Stunde  1 - 2 Stunden
- einen ganzen Vor-/Nachmittag  fast den ganzen Tag
- kann ich nicht sagen

**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?**

- |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ☺                        |                          |                          |                          |                          |                          | ☹                        | keine<br>Angabe          |
| 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        |                          |                          |
| <input type="checkbox"/> |

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

Mehrfachnennungen sind 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 Ausstellung anzusehen
- um mir die Zeit zu vertreiben und mich anregen zu lassen  um eine Veranstaltung zu besuchen
- um zu kopieren  Sonstiges

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

- Ja (Bitte weiter mit der nächsten 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)?**

- |  |                                       |
|--|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 Person (nur für mich) | <input type="checkbox"/> 2 Personen   |
| <input type="checkbox"/> 3 Personen              | <input type="checkbox"/> 4 Personen   |
| <input type="checkbox"/> mehr als 4 Personen     | <input type="checkbox"/> keine Angabe |

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

Bitte in jeder Zeile ein Kästchen ankreuzen

	meistens	manchmal	nie
1. Ich suche direkt in den Regalen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Ich benutze den Online-Katalog in der Bibliothek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Ich benutze den Online-Katalog von zu Hause aus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Ich bitte die 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?**

Bitte in jeder Zeile ein Kästchen ankreuzen

	☺ 1	2	3	4	5	☹ 6	keine Angabe
1. Romane	<input type="checkbox"/>						
2. Sachliteratur	<input type="checkbox"/>						
3. Kinder- und Jugendliteratur	<input type="checkbox"/>						
4. Fremdsprachige Romane	<input type="checkbox"/>						
5. Nachschlagewerke/ Lexika	<input type="checkbox"/>						
6. DVDs/ Blu-Rays	<input type="checkbox"/>						
7. CD-ROM/ Software/ Computerspiele/ Wii-Spiele	<input type="checkbox"/>						
8. Musik-CDs	<input type="checkbox"/>						
9. Hörbücher	<input type="checkbox"/>						
10. Gesellschaftsspiele	<input type="checkbox"/>						
11. Zeitschriften	<input type="checkbox"/>						
12. Zeitungen	<input type="checkbox"/>						
13. Publikums-PCs/ Internet	<input type="checkbox"/>						
14. Noten	<input type="checkbox"/>						
15. Medien der onlineBibliothek	<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 Bestandes	<input type="checkbox"/>						
2. Übersichtlichkeit des Bestandes (Zurechtfinden im Bestand)	<input type="checkbox"/>						
3. Angebot an Veranstaltungen, Lesungen und 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"/>						

**10. 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 11 - 20 Uhr	<input type="checkbox"/>						
Samstag 11 - 14 Uhr	<input type="checkbox"/>						

**b) Öffnungszeiten der Stadtteilbüchereien:**

	☺ 1	2	3	4	5	☹ 6	keine Angabe
Montag 14 - 19 Uhr	<input type="checkbox"/>						
Mittwoch 11 - 13 Uhr 14 - 17 Uhr	<input type="checkbox"/>						
Donnerstag 14 - 19 Uhr	<input type="checkbox"/>						
Freitag 11 - 13 Uhr 14 - 17 Uhr	<input type="checkbox"/>						
Samstag 11 - 13 Uhr	<input type="checkbox"/>						

**11. Wann würden Sie die Zentralbibliothek und die Stadtteilbüchereien am liebsten aufsuchen?**

Kreuzen Sie bitte jeweils die Zeiten an, an denen die Bibliothek nach Ihren Bedürfnissen **unbedingt** geöffnet sein sollte.

**a) Zentralbibliothek**

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"/>					

**b) Stadtteilbüchereien**

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"/>					

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

### 12. Ihr Geschlecht:

- weiblich  männlich

### 13. Ihr Alter:

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

### 14. Wohnen Sie in Düsseldorf?

- Ja  Nein

### 15. Welchen Schul- bzw. Hochschulabschluss haben Sie bzw. welchen streben Sie an?

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

### 16. Ihre Tätigkeit:

- Voll berufstätig  Teilweise berufstätig  
 Hausfrau/-mann  Zurzeit arbeitslos/arbeitsuchend  
 Rentner/in, Pensionär/in  Auszubildende(r), Schüler/in, Student/in, Wehr-, Freiwilligendienstleistende(r)  
 Sonstiges

### 17. 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 sind möglich)

	Benrath		Bilk		Derendorf		Flingern		Gerresheim		Oberkassel		Zweigstellen		Zentrale		Insgesamt	
	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012
Relative Häufigkeit in Prozent																		
die Stadtteilbüchereien	-	97,7	-	94,9	-	96,2	-	95,1	-	98,7	-	98,3	-	96,7	-	42,3	-	83,1
die Zentralbibliothek am Hauptbahnhof	-	32,5	-	51,0	-	52,1	-	54,0	-	41,5	-	46,0	-	46,2	-	96,8	-	58,8
die onlineBibliothek	-	12,4	-	18,9	-	14,2	-	15,0	-	11,0	-	14,0	-	14,4	-	14,8	-	14,5
nicht auswertbar	-	0,5	-	2,8	-	2,9	-	2,7	-	1,7	-	3,7	-	2,4	-	3,1	-	2,6
Insgesamt	-	143,2	-	167,6	-	165,4	-	166,8	-	153,0	-	162,0	-	159,7	-	157,1	-	159,1

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

	Benrath		Bilk		Derendorf		Flingern		Gerresheim		Oberkassel		Zweigstellen		Zentrale		Insgesamt	
	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012
Relative Häufigkeit in Prozent																		
mehrmals pro Woche	9,2	11,1	-	12,7	12,5	11,1	8,2	11,5	8,6	10,3	8,0	8,2	10,0	11,0	22,6	21,3	14,8	13,6
mehrmals pro Monat	62,8	59,5	-	60,1	61,8	59,0	60,6	58,1	62,1	63,5	65,6	58,8	63,1	59,7	54,3	54,3	59,4	58,3
mehrmals pro Jahr	20,8	23,0	-	14,8	20,5	20,6	23,8	19,4	20,0	20,5	20,0	22,2	19,9	20,1	13,9	15,4	17,6	18,9
seltener	3,0	3,5	-	2,8	1,7	2,4	2,5	3,4	2,8	1,3	3,3	2,4	2,5	2,7	2,6	2,6	2,6	2,7
kann ich nicht sagen	1,7	1,8	-	5,3	1,4	2,0	1,7	3,4	3,5	0,8	1,4	2,6	2,1	2,7	2,6	2,7	2,3	2,7
nicht auswertbar	2,4	1,1	-	4,2	2,1	4,9	3,2	4,1	2,9	3,8	1,7	5,8	2,4	3,9	3,9	3,8	3,3	3,9
Insgesamt	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?

	Benrath		Bilk		Derendorf		Flingern		Gerresheim		Oberkassel		Zweigstellen		Zentrale		Insgesamt	
	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012
Relative Häufigkeit in Prozent																		
bis zu ½ Stunde (Antwortkategorie 2007)	51,6	-	-	-	54,2	-	57,9	-	57,5	-	63,8	-	56,6	-	28,9	-	45,7	-
1½ Stunden (Antwortkategorie 2007)	38,6	-	-	-	36,9	-	31,9	-	30,7	-	29,2	-	33,7	-	46,9	-	38,6	-
bis zu 1 Stunde	-	72,6	-	68,4	-	75,1	-	70,3	-	84,3	-	82,8	-	74,9	-	47,7	-	68,1
1 - 2 Stunden	-	20,9	-	19,3	-	16,4	-	20,7	-	8,8	-	9,2	-	16,5	-	36,5	-	21,5
einen ganzen Vor-/ Nachmittag	2,0	1,5	-	2,4	2,7	1,1	3,0	1,1	0,8	0,8	0,3	1,0	1,7	1,4	11,6	8,0	5,5	3,0
fast den ganzen Tag	-	0,5	-	0,2	0,2	-	0,2	0,2	0,4	0,3	-	0,2	0,2	0,2	2,5	1,6	1,0	0,5
kann ich nicht sagen	3,0	2,9	-	5,2	2,7	2,8	3,5	3,0	4,8	2,8	3,5	1,2	3,8	3,0	4,6	2,2	4,1	2,8
nicht auswertbar	4,9	1,7	-	4,6	3,3	4,5	3,5	4,7	5,8	3,3	3,1	5,6	4,1	4,0	5,5	4,0	5,0	4,0
Insgesamt	100	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?

	Benrath		Bilk		Derendorf		Flingern		Gerresheim		Oberkassel		Zweigstellen		Zentrale		Insgesamt	
	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012
Relative Häufigkeit in Prozent																		

#### Trichotomisierte Werte

1 + 2	-	87,5	-	74,4	-	75,0	-	76,7	-	73,5	-	69,6	-	76,6	-	63,8	-	73,4
3 + 4	-	9,0	-	18,1	-	17,8	-	16,2	-	24,0	-	22,4	-	17,3	-	27,0	-	19,8
5 + 6	-	1,2	-	1,4	-	1,8	-	1,9	-	0,5	-	1,0	-	1,4	-	4,2	-	2,1
nicht auswertbar	-	2,3	-	6,1	-	5,4	-	5,1	-	2,0	-	7,0	-	4,7	-	5,0	-	4,8
Insgesamt	-	100	-	100	-	100	-	100	-	100	-	100	-	100	-	100	-	100

#### Dichotomisierte Werte

1 + 2 + 3	-	96,1	-	89,0	-	89,8	-	90,0	-	93,5	-	86,4	-	90,8	-	84,1	-	89,1
4 + 5 + 6	-	1,7	-	4,9	-	4,8	-	4,9	-	4,5	-	6,6	-	4,5	-	10,9	-	6,1
nicht auswertbar	-	2,3	-	6,1	-	5,4	-	5,1	-	2,0	-	7,0	-	4,7	-	5,0	-	4,8
Insgesamt	-	100	-	100	-	100	-	100	-	100	-	100	-	100	-	100	-	100

#### Mittelwert

arithmetisches Mittel (absolut)	-	1,6	-	1,9	-	2,0	-	1,9	-	2,1	-	2,1	-	1,9	-	2,3	-	2,0
---------------------------------	---	-----	---	-----	---	-----	---	-----	---	-----	---	-----	---	-----	---	-----	---	-----

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

	Benrath		Bilk		Derendorf		Flingern		Gerresheim		Oberkassel		Zweigstellen		Zentrale		Insgesamt	
	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012
Relative Häufigkeit in Prozent																		
um Medien zu entleihen	86,4	89,8	-	92,1	90,8	92,8	86,1	88,8	87,3	93,0	90,1	93,7	87,9	91,7	79,2	83,6	84,2	89,7
um zu arbeiten/lernen	5,8	6,4	-	10,9	6,3	9,2	6,4	10,7	4,1	3,4	4,3	4,0	5,3	7,7	26,2	29,5	13,3	13,2
um Medien in der Bibliothek zu benutzen	24,4	26,8	-	20,1	26,1	21,2	23,5	26,0	22,9	15,8	21,2	17,5	24,0	21,6	38,3	38,4	29,4	25,8
um Publikums-PCs (Internet, Multimedia etc.) zu benutzen	5,3	3,5	-	7,2	4,5	3,6	5,9	3,8	5,6	0,8	4,0	3,6	5,3	3,9	8,5	9,9	6,6	5,4
um Informationen für eine/n Arbeit/Aufsatz zu erfragen	24,6	13,8	-	11,5	18,4	15,1	21,5	12,8	25,5	12,7	22,3	13,3	23,7	13,3	35,3	22,5	28,1	15,6
um eine Ausstellung anzusehen	16,6	18,5	-	6,1	6,0	3,6	2,0	4,5	11,8	11,1	7,8	3,2	10,0	7,9	4,0	7,3	7,6	7,8
um mir die Zeit zu vertreiben und mich anregen zu lassen	23,6	22,2	-	22,1	21,3	17,1	16,1	19,2	19,0	14,2	17,6	12,5	20,2	18,3	21,7	18,6	20,7	18,4
um eine Veranstaltung zu besuchen	18,7	20,0	-	10,5	13,3	13,0	9,9	10,7	17,3	12,1	10,6	8,9	14,9	12,9	6,4	9,8	11,6	12,2
um zu kopieren	6,3	6,6	-	5,4	5,0	5,3	8,7	6,7	10,2	7,0	13,2	9,9	9,4	6,6	12,5	13,2	10,6	8,3
Sonstiges	6,5	5,5	-	5,1	6,9	4,8	8,4	4,9	6,4	4,1	3,5	3,2	6,7	4,7	8,4	5,3	7,3	4,8
nicht auswertbar	2,0	0,7	-	2,5	2,3	2,7	3,5	2,5	3,0	1,9	1,9	3,4	2,4	2,2	2,4	1,7	2,6	2,0
Insgesamt	220,2	213,7	-	193,6	201,1	188,4	192,1	190,6	213,1	176,1	196,5	173,1	209,8	191,0	242,9	239,8	222,0	203,2

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

	Benrath		Bilk		Derendorf		Flingern		Gerresheim		Oberkassel		Zweigstellen		Zentrale		Insgesamt	
	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012
Relative Häufigkeit in Prozent																		
Ja	84,3	91,7	-	87,4	93,1	88,6	86,6	86,3	88,9	91,5	90,6	87,4	88,4	88,8	82,7	86,0	84,8	88,2
Nein	9,4	6,6	-	7,7	6,0	6,1	9,4	9,6	8,1	5,0	7,7	6,6	8,3	6,9	11,9	9,3	9,5	7,5
nicht auswertbar	6,3	1,7	-	4,9	0,9	5,3	4,0	4,1	3,0	3,5	1,7	6,0	3,4	4,2	5,4	4,7	5,7	4,3
Insgesamt	100	100	-	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

	Benrath		Bilk		Derendorf		Flingern		Gerresheim		Oberkassel		Zweigstellen		Zentrale		Insgesamt	
	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012
Relative Häufigkeit in Prozent																		
1 Person (nur für mich)	-	49,6	-	56,7	-	56,6	-	56,4	-	56,0	-	50,3	-	54,2	-	67,2	-	57,2
2 Personen	-	29,6	-	25,7	-	24,9	-	24,0	-	24,3	-	30,0	-	26,5	-	22,2	-	25,3
3 Personen	-	13,0	-	10,4	-	11,3	-	10,9	-	11,5	-	13,5	-	11,7	-	5,9	-	10,3
4 Personen	-	3,4	-	3,8	-	3,6	-	3,0	-	4,1	-	4,1	-	3,6	-	1,4	-	3,0
mehr als 4 Personen	-	2,5	-	1,4	-	1,7	-	2,0	-	1,9	-	0,7	-	1,7	-	1,5	-	1,6
nicht auswertbar	-	2,0	-	2,0	-	2,0	-	3,7	-	2,2	-	1,4	-	2,1	-	1,8	-	2,5
Insgesamt	-	100	-	100	-	100	-	100	-	100	-	100	-	100	-	100	-	100

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

**7.1 Ich suche direkt in den Regalen**

	Benrath		Bilk		Derendorf		Flingern		Gerresheim		Oberkassel		Zweigstellen		Zentrale		Insgesamt	
	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012
Relative Häufigkeit in Prozent																		
meistens	56,1	67,6	-	64,2	52,9	58,3	52,5	59,6	54,7	72,8	59,5	63,2	54,6	63,7	38,5	46,3	48,1	59,3
manchmal	20,4	20,0	-	23,6	23,1	27,4	24,3	23,3	21,6	16,3	21,0	20,4	22,5	22,4	32,7	36,1	26,3	25,9
nie	4,3	1,8	-	2,4	3,9	4,0	10,9	2,6	3,6	1,8	2,1	3,0	4,2	2,7	7,7	5,6	5,6	3,4
nicht auswertbar	19,2	10,5	-	9,9	20,1	10,2	12,4	14,5	20,1	9,3	17,4	13,4	18,6	11,2	21,1	12,1	20,0	11,4
Insgesamt	100	100	-	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

## 7.2 Ich benutze den Online-Katalog in der Bibliothek

	Benrath		Bilk		Derendorf		Flingern		Gerresheim		Oberkassel		Zweigstellen		Zentrale		Insgesamt	
	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012
	Relative Häufigkeit in Prozent																	
meistens	20,9	19,3	-	22,8	23,0	26,0	22,3	22,2	19,9	13,8	21,2	19,6	20,9	21,3	42,5	41,0	29,2	26,2
manchmal	22,4	26,7	-	27,4	21,8	29,4	20,0	25,9	22,5	28,5	21,9	23,8	21,7	27,1	24,9	26,8	22,9	27,0
nie	19,7	23,8	-	27,8	19,0	20,7	35,4	23,5	21,7	30,0	20,7	26,6	21,8	24,9	11,8	14,8	17,8	22,4
nicht auswertbar	36,9	30,3	-	22,0	36,3	23,9	22,3	28,4	35,9	27,8	36,2	30,0	35,6	26,7	20,8	17,4	30,2	24,4
Insgesamt	100	100	-	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

## 7.3 Ich benutze den Online-Katalog von zu Hause aus

	Benrath		Bilk		Derendorf		Flingern		Gerresheim		Oberkassel		Zweigstellen		Zentrale		Insgesamt	
	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012
	Relative Häufigkeit in Prozent																	
meistens	13,1	17,2	-	25,2	16,0	26,0	16,1	22,9	12,4	22,0	11,7	21,2	13,4	22,6	18,3	27,2	15,2	23,7
manchmal	15,9	21,5	-	25,2	14,7	24,9	12,4	20,7	13,1	23,5	13,2	22,2	14,3	23,2	17,2	25,8	15,4	23,9
nie	26,8	28,8	-	28,1	27,2	25,0	45,0	26,7	32,0	29,0	28,7	26,2	29,9	27,2	29,6	24,3	29,5	26,4
nicht auswertbar	44,1	32,5	-	21,5	42,1	24,1	26,5	29,7	42,5	25,5	46,4	30,4	42,4	27,1	34,9	22,7	39,9	25,9
Insgesamt	100	100	-	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

## 7.4 Ich bitte die Mitarbeiter der Bibliothek um Auskunft

	Benrath		Bilk		Derendorf		Flingern		Gerresheim		Oberkassel		Zweigstellen		Zentrale		Insgesamt	
	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012
	Relative Häufigkeit in Prozent																	
meistens	27,9	21,8	-	23,0	30,4	24,7	30,0	19,9	30,5	22,3	29,6	26,2	30,7	23,1	21,5	18,3	27,2	21,9
manchmal	44,8	50,6	-	48,9	46,2	50,3	42,6	51,9	43,3	60,3	44,0	51,8	44,4	51,7	45,3	53,7	44,6	52,2
nie	7,9	10,8	-	14,5	6,6	11,9	14,4	10,9	6,8	6,8	4,9	7,8	7,0	10,8	12,0	15,3	8,8	12,0
nicht auswertbar	19,4	16,7	-	13,7	16,8	13,1	13,1	17,3	19,4	10,8	21,6	14,2	17,8	14,4	21,2	12,6	19,4	13,9
Insgesamt	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

	Benrath		Bilk		Derendorf		Flingern		Gerresheim		Oberkassel		Zweigstellen		Zentrale		Insgesamt	
	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012
	Relative Häufigkeit in Prozent																	

#### Trichotomisierte Werte

1 + 2	53,9	58,7	-	60,4	54,4	56,4	50,5	52,1	56,7	63,3	47,7	52,8	54,3	57,3	47,1	48,9	51,3	55,2
3 + 4	18,6	17,5	-	14,5	22,1	19,9	21,5	18,4	19,4	20,8	24,5	20,8	20,1	18,5	18,5	18,0	19,2	18,4
5 + 6	1,5	0,6	-	0,9	1,5	1,1	2,0	2,1	0,9	1,3	0,9	1,4	1,3	1,2	2,0	0,9	1,5	1,1
nicht auswertbar	26,0	23,2	-	24,2	22,1	22,5	26,0	27,4	23,0	14,8	27,0	25,0	24,3	23,1	32,4	32,1	27,9	25,3
Insgesamt	100	100	-	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

#### Dichotomisierte Werte

1 + 2 + 3	68,9	73,3	-	73,0	72,2	73,6	68,3	67,9	72,9	80,5	66,6	70,0	70,8	72,9	62,2	64,0	67,1	70,7
4 + 5 + 6	5,1	3,5	-	2,8	5,7	3,9	5,7	4,7	4,1	4,8	6,4	5,0	5,0	4,0	5,4	3,9	5,0	4,0
nicht auswertbar	26,0	23,2	-	24,2	22,1	22,5	26,0	27,4	23,0	14,8	27,0	25,0	24,3	23,1	32,4	32,1	27,9	25,3
Insgesamt	100	100	-	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

#### Mittelwert

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

## 8.2 Sachliteratur

	Benrath		Bilk		Derendorf		Flingern		Gerresheim		Oberkassel		Zweigstellen		Zentrale		Insgesamt	
	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012
Relative Häufigkeit in Prozent																		
<b>Trichotomisierte Werte</b>																		
1 + 2	44,6	43,1	-	39,5	39,0	40,7	41,1	37,8	44,5	43,3	40,5	39,4	42,6	40,6	52,9	58,3	46,3	45,1
3 + 4	24,6	26,2	-	21,9	29,3	24,7	26,0	25,2	25,2	30,0	26,6	28,4	26,2	25,7	23,3	22,7	25,1	25,0
5 + 6	2,0	2,3	-	2,4	1,8	2,9	2,2	3,0	2,7	2,5	1,4	2,4	2,1	2,6	1,6	2,0	1,9	2,4
nicht auswertbar	28,8	28,5	-	36,3	29,9	31,7	30,7	34,0	27,6	24,3	31,5	29,8	29,1	31,1	22,1	17,0	26,8	27,5
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	63,8	62,8	-	56,4	60,6	60,1	60,6	56,8	64,3	65,0	60,0	61,8	62,9	60,3	71,7	75,5	66,1	64,1
4 + 5 + 6	7,4	8,7	-	7,2	9,5	8,2	8,7	9,2	8,2	10,8	8,5	8,4	8,0	8,6	6,2	7,6	7,2	8,3
nicht auswertbar	28,8	28,5	-	36,3	29,9	31,7	30,7	34,0	27,6	24,3	31,5	29,8	29,1	31,1	22,1	17,0	26,8	27,5
Insgesamt	100	100	-	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>Mittelwert</b>																		
arithmetisches Mittel (absolut)	2,4	2,4	-	2,4	2,5	2,4	2,4	2,4	2,4	2,5	2,4	2,4	2,4	2,4	2,2	2,2	2,3	2,3

## 8.3 Kinder- und Jugendliteratur

	Benrath		Bilk		Derendorf		Flingern		Gerresheim		Oberkassel		Zweigstellen		Zentrale		Insgesamt	
	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012
Relative Häufigkeit in Prozent																		
<b>Trichotomisierte Werte</b>																		
1 + 2	41,7	48,8	-	43,1	37,6	41,8	37,9	43,6	42,2	49,5	37,2	44,2	40,2	44,9	29,7	27,2	36,1	40,5
3 + 4	11,7	7,7	-	6,8	11,9	11,1	9,9	8,5	12,4	9,3	11,1	9,0	11,4	8,8	12,5	9,9	11,9	9,1
5 + 6	1,9	0,3	-	0,6	1,4	0,8	1,7	1,3	0,9	0,8	1,2	0,8	1,4	0,7	2,3	0,8	1,7	0,7
nicht auswertbar	44,7	43,2	-	49,5	49,1	46,3	50,5	46,6	44,5	40,5	50,4	46,0	47,0	45,6	55,4	62,1	50,3	49,8
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	50,2	54,7	-	48,9	46,2	50,0	45,3	50,9	52,7	57,5	46,1	52,0	49,1	52,0	39,3	35,5	45,2	47,8
4 + 5 + 6	5,1	2,1	-	1,6	4,7	3,7	4,2	2,6	2,8	2,0	3,5	2,0	4,0	2,4	5,3	2,4	4,5	2,4
nicht auswertbar	44,7	43,2	-	49,5	49,1	46,3	50,5	46,6	44,5	40,5	50,4	46,0	47,0	45,6	55,4	62,1	50,3	49,8
Insgesamt	100	100	-	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>Mittelwert</b>																		
arithmetisches Mittel (absolut)	2,1	1,8	-	1,8	2,1	1,9	2,0	1,9	2,0	1,9	2,1	1,9	2,1	1,9	2,3	2,0	2,1	1,9

## 8.4 Fremdsprachige Romane

	Benrath		Bilk		Derendorf		Flingern		Gerresheim		Oberkassel		Zweigstellen		Zentrale		Insgesamt	
	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012
Relative Häufigkeit in Prozent																		
<b>Trichotomisierte Werte</b>																		
1 + 2	10,8	8,1	-	13,1	10,0	10,0	9,9	8,3	11,7	9,3	10,1	7,2	11,2	9,5	20,4	15,8	14,7	11,1
3 + 4	17,1	14,2	-	14,9	17,4	15,2	16,8	12,8	14,6	15,0	16,9	13,4	16,2	14,3	20,1	18,1	17,8	15,3
5 + 6	4,5	5,9	-	2,5	4,1	5,1	4,0	5,8	3,5	5,8	4,2	5,0	4,1	4,9	5,4	5,4	4,6	5,0
nicht auswertbar	67,6	71,8	-	69,5	68,6	69,8	69,3	73,1	70,2	70,0	68,9	74,4	68,5	71,3	54,1	60,6	62,9	68,6
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	21,4	15,2	-	22,8	21,6	18,8	17,6	15,2	21,8	21,0	20,0	15,8	21,4	18,2	33,7	26,8	26,3	20,3
4 + 5 + 6	11,0	13,0	-	7,7	9,8	11,4	13,1	11,8	7,9	9,0	11,1	9,8	10,0	10,5	12,2	12,6	10,8	11,0
nicht auswertbar	67,6	71,8	-	69,5	68,6	69,8	69,3	73,1	70,2	70,0	68,9	74,4	68,5	71,3	54,1	60,6	62,9	68,6
Insgesamt	100	100	-	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>Mittelwert</b>																		
arithmetisches Mittel (absolut)	3,1	3,4	-	2,8	3,1	3,2	3,2	3,4	2,9	3,2	3,1	3,3	3,0	3,2	2,8	2,9	2,9	3,1

## 8.5 Nachschlagewerke/Lexika

	Benrath		Bilk		Derendorf		Flingern		Gerresheim		Oberkassel		Zweigstellen		Zentrale		Insgesamt	
	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012

Relative Häufigkeit in Prozent

### Trichotomisierte Werte

1 + 2	27,2	21,8	-	21,7	22,5	19,1	23,5	21,8	29,2	14,3	22,6	18,0	26,5	19,7	41,9	35,7	32,3	23,7
3 + 4	20,0	13,1	-	11,3	19,9	11,4	16,1	12,0	19,3	13,8	19,7	13,4	19,2	12,3	19,2	15,2	19,1	13,1
5 + 6	1,3	1,1	-	0,6	1,5	1,4	1,7	1,9	1,3	2,0	0,7	2,2	1,3	1,4	2,2	1,0	1,6	1,3
nicht auswertbar	51,6	64,0	-	66,4	56,0	68,2	58,7	64,3	50,2	70,0	57,0	66,4	53,0	66,5	36,8	48,1	47,0	61,9
Insgesamt	100	100	-	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

### Dichotomisierte Werte

1 + 2 + 3	43,3	31,8	-	30,8	37,9	27,8	36,4	29,9	43,9	25,0	39,0	28,8	41,8	29,2	57,3	47,0	47,6	33,7
4 + 5 + 6	5,1	4,2	-	2,8	6,0	4,0	5,0	5,8	5,8	5,0	4,0	4,8	5,2	4,3	6,0	4,9	5,4	4,5
nicht auswertbar	51,6	64,0	-	66,4	56,0	68,2	58,7	64,3	50,2	70,0	57,0	66,4	53,0	66,5	36,8	48,1	47,0	61,9
Insgesamt	100	100	-	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

### Mittelwert

arithmetisches Mittel (absolut)	2,4	2,3	-	2,2	2,5	2,4	2,5	2,4	2,4	2,7	2,4	2,5	2,4	2,4	2,2	2,1	2,3	2,3
---------------------------------	-----	-----	---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

## 8.6 DVDs/Blu-Rays

	Benrath		Bilk		Derendorf		Flingern		Gerresheim		Oberkassel		Zweigstellen		Zentrale		Insgesamt	
	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012

Relative Häufigkeit in Prozent

### Trichotomisierte Werte

1 + 2	26,6	31,5	-	36,0	24,6	34,6	24,0	32,1	23,9	32,5	26,8	28,2	26,0	32,7	25,0	32,3	25,4	32,6
3 + 4	21,1	22,0	-	22,6	23,1	22,9	21,5	23,5	23,2	25,3	23,0	25,8	22,2	23,4	27,8	21,5	24,4	23,0
5 + 6	3,5	2,9	-	2,0	3,5	2,5	2,2	3,8	1,6	2,0	0,9	3,6	2,3	2,8	4,2	4,2	3,0	3,1
nicht auswertbar	48,8	43,7	-	39,3	48,8	40,0	52,2	40,6	51,2	40,3	49,4	42,4	49,5	41,0	43,0	41,9	47,1	41,3
Insgesamt	100	100	-	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

### Dichotomisierte Werte

1 + 2 + 3	41,5	47,3	-	53,5	40,2	50,4	39,6	47,4	41,1	52,0	42,8	47,6	41,8	49,7	43,5	47,8	42,3	49,3
4 + 5 + 6	9,8	9,0	-	7,2	11,0	9,6	8,2	12,0	7,7	7,8	7,8	10,0	8,7	9,2	13,6	10,2	10,6	9,5
nicht auswertbar	48,8	43,7	-	39,3	48,8	40,0	52,2	40,6	51,2	40,3	49,4	42,4	49,5	41,0	43,0	41,9	47,1	41,3
Insgesamt	100	100	-	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

### Mittelwert

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

## 8.7 CD-ROM/Software/Computerspiele/Wii-Spiele

	Benrath		Bilk		Derendorf		Flingern		Gerresheim		Oberkassel		Zweigstellen		Zentrale		Insgesamt	
	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012

Relative Häufigkeit in Prozent

### Trichotomisierte Werte

1 + 2	19,3	13,9	-	16,0	17,1	14,3	14,9	12,8	13,3	8,3	10,8	11,4	16,0	13,2	13,3	11,9	15,0	12,9
3 + 4	17,1	13,0	-	11,3	17,4	12,0	16,6	10,9	18,5	11,8	16,0	12,2	17,3	11,9	18,5	11,9	17,8	11,9
5 + 6	2,9	2,0	-	1,4	1,4	1,3	1,5	3,6	2,3	1,5	2,1	2,2	2,0	1,9	4,3	3,0	2,9	2,2
nicht auswertbar	60,7	71,2	-	71,2	64,2	72,5	67,1	72,6	65,9	78,5	71,1	74,2	64,6	73,0	63,8	73,2	64,3	73,0
Insgesamt	100	100	-	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

### Dichotomisierte Werte

1 + 2 + 3	30,8	22,7	-	23,9	29,0	23,0	26,2	19,9	27,2	16,5	21,9	19,6	28,4	21,4	25,7	19,6	27,3	21,0
4 + 5 + 6	8,5	6,0	-	4,9	6,8	4,5	6,7	7,5	6,9	5,0	7,0	6,2	7,0	5,6	10,5	7,2	8,4	6,0
nicht auswertbar	60,7	71,2	-	71,2	64,2	72,5	67,1	72,6	65,9	78,5	71,1	74,2	64,6	73,0	63,8	73,2	64,3	73,0
Insgesamt	100	100	-	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

### Mittelwert

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

## 8.8 Musik-CDs

	Benrath		Bilk		Derendorf		Flingern		Gerresheim		Oberkassel		Zweigstellen		Zentrale		Insgesamt	
	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012
Relative Häufigkeit in Prozent																		
<b>Trichotomisierte Werte</b>																		
1 + 2	27,1	30,0	-	33,5	26,1	29,2	22,5	27,8	22,1	21,0	20,7	26,2	24,3	28,6	25,7	31,0	24,8	29,2
3 + 4	22,2	21,1	-	18,7	22,5	19,2	20,8	20,9	24,4	24,5	22,4	21,2	22,7	20,6	25,8	20,2	23,7	20,5
5 + 6	2,8	1,4	-	1,3	2,1	3,3	3,2	1,9	2,0	4,0	1,2	3,2	2,1	2,4	4,2	3,6	2,9	2,7
nicht auswertbar	48,0	47,6	-	46,5	49,2	48,4	53,5	49,4	51,5	50,5	55,7	49,4	50,9	48,4	44,2	45,1	48,6	47,6
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	43,1	45,0	-	47,2	43,7	42,6	37,9	43,8	40,1	39,5	37,0	40,4	41,1	43,4	44,1	45,7	42,0	44,0
4 + 5 + 6	8,9	7,4	-	6,3	7,1	9,1	8,7	6,8	8,4	10,0	7,3	10,2	8,0	8,2	11,7	9,1	9,4	8,4
nicht auswertbar	48,0	47,6	-	46,5	49,2	48,4	53,5	49,4	51,5	50,5	55,7	49,4	50,9	48,4	44,2	45,1	48,6	47,6
Insgesamt	100	100	-	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>Mittelwert</b>																		
arithmetisches Mittel (absolut)	2,6	2,4	-	2,3	2,5	2,5	2,6	2,4	2,6	2,7	2,6	2,6	2,6	2,5	2,7	2,5	2,6	2,5

## 8.9 Hörbücher

	Benrath		Bilk		Derendorf		Flingern		Gerresheim		Oberkassel		Zweigstellen		Zentrale		Insgesamt	
	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012
Relative Häufigkeit in Prozent																		
<b>Trichotomisierte Werte</b>																		
1 + 2	22,9	32,1	-	39,3	26,0	37,0	23,3	35,5	21,1	40,3	21,2	31,4	23,6	35,8	18,8	27,0	21,7	33,6
3 + 4	21,8	18,8	-	16,0	21,9	17,3	16,6	15,8	21,0	16,0	18,4	18,8	20,0	17,2	21,8	14,0	20,6	16,4
5 + 6	2,4	1,5	-	0,5	2,1	2,1	2,0	2,4	1,4	1,5	1,7	1,4	1,8	1,6	4,1	3,2	2,7	2,0
nicht auswertbar	52,8	47,6	-	44,2	50,0	43,6	58,2	46,4	56,4	42,3	58,6	48,4	54,5	45,4	55,3	55,8	54,9	48,0
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	38,7	46,1	-	52,2	42,6	49,7	35,4	49,4	37,3	53,3	34,6	46,0	38,6	49,3	33,7	37,3	36,5	46,3
4 + 5 + 6	8,5	6,3	-	3,6	7,4	6,7	6,4	4,3	6,3	4,5	6,8	5,6	6,9	5,3	11,0	6,9	8,5	5,7
nicht auswertbar	52,8	47,6	-	44,2	50,0	43,6	58,2	46,4	56,4	42,3	58,6	48,4	54,5	45,4	55,3	55,8	54,9	48,0
Insgesamt	100	100	-	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>Mittelwert</b>																		
arithmetisches Mittel (absolut)	2,6	2,3	-	2,1	2,6	2,3	2,4	2,2	2,5	2,2	2,6	2,3	2,5	2,2	2,8	2,4	2,6	2,3

## 8.10 Gesellschaftsspiele

	Benrath		Bilk		Derendorf		Flingern		Gerresheim		Oberkassel		Zweigstellen		Zentrale		Insgesamt	
	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012
Relative Häufigkeit in Prozent																		
<b>Trichotomisierte Werte</b>																		
1 + 2	16,1	16,9	-	15,3	13,6	13,9	15,8	16,5	13,4	21,8	11,0	11,8	14,6	15,7	11,8	9,7	13,5	14,2
3 + 4	15,2	12,0	-	10,2	15,3	11,1	10,1	12,6	13,7	11,5	10,4	10,8	13,4	11,3	13,5	8,5	13,5	10,6
5 + 6	2,7	1,5	-	0,6	0,9	1,5	0,7	2,8	0,5	1,0	1,0	1,4	1,2	1,4	2,1	1,4	1,6	1,4
nicht auswertbar	66,0	69,6	-	73,9	70,2	73,5	73,3	68,2	72,4	65,8	77,6	76,0	70,8	71,6	72,6	80,4	71,4	73,8
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	27,2	25,0	-	22,8	24,5	21,8	23,5	25,2	23,8	31,0	19,3	19,0	24,4	23,7	21,6	15,7	23,4	21,7
4 + 5 + 6	6,9	5,4	-	3,3	5,3	4,7	3,2	6,6	3,7	3,3	3,1	5,0	4,8	4,7	5,8	4,0	5,2	4,5
nicht auswertbar	66,0	69,6	-	73,9	70,2	73,5	73,3	68,2	72,4	65,8	77,6	76,0	70,8	71,6	72,6	80,4	71,4	73,8
Insgesamt	100	100	-	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>Mittelwert</b>																		
arithmetisches Mittel (absolut)	2,7	2,5	-	2,4	2,7	2,6	2,4	2,6	2,5	2,3	2,6	2,6	2,6	2,5	2,7	2,6	2,7	2,5

## 8.11 Zeitschriften

	Benrath		Bilk		Derendorf		Flingern		Gerresheim		Oberkassel		Zweigstellen		Zentrale		Insgesamt	
	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012

Relative Häufigkeit in Prozent

### Trichotomisierte Werte

1 + 2	32,8	35,7	-	26,3	29,9	26,6	29,7	29,3	28,0	26,8	21,9	22,4	28,6	28,1	26,8	30,7	27,8	28,7
3 + 4	17,9	13,1	-	9,9	15,6	14,4	16,6	13,0	16,2	14,0	18,1	14,6	16,7	13,1	18,1	14,8	17,1	13,6
5 + 6	2,2	1,4	-	1,1	1,2	1,9	0,5	1,7	1,3	2,8	1,6	2,2	1,5	1,8	2,9	2,9	2,1	2,1
nicht auswertbar	47,2	49,8	-	62,7	53,3	57,1	53,2	56,0	54,4	56,5	58,4	60,8	53,1	57,1	52,3	51,6	53,0	55,6
Insgesamt	100	100	-	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

### Dichotomisierte Werte

1 + 2 + 3	47,2	46,2	-	33,3	42,4	37,1	42,8	39,1	41,5	37,8	37,4	32,2	42,4	37,8	40,1	41,8	41,3	38,8
4 + 5 + 6	5,7	3,9	-	3,9	4,2	5,8	4,0	4,9	4,1	5,8	4,2	7,0	4,5	5,1	7,7	6,6	5,7	5,5
nicht auswertbar	47,2	49,8	-	62,7	53,3	57,1	53,2	56,0	54,4	56,5	58,4	60,8	53,1	57,1	52,3	51,6	53,0	55,6
Insgesamt	100	100	-	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

### Mittelwert

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

## 8.12 Zeitungen

	Benrath		Bilk		Derendorf		Flingern		Gerresheim		Oberkassel		Zweigstellen		Zentrale		Insgesamt	
	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012

Relative Häufigkeit in Prozent

### Trichotomisierte Werte

1 + 2	24,5	27,9	-	24,2	25,2	24,6	24,5	24,6	22,9	20,8	22,6	22,8	23,9	24,5	25,7	32,1	24,4	26,4
3 + 4	13,2	8,6	-	6,1	10,0	9,0	11,6	8,3	10,3	6,5	9,9	9,4	10,9	8,1	13,2	9,3	11,7	8,4
5 + 6	1,6	0,8	-	1,1	0,8	0,9	0,5	1,5	0,8	1,3	0,5	1,0	1,1	1,0	2,5	2,2	1,6	1,3
nicht auswertbar	60,6	62,8	-	68,6	64,0	65,5	63,4	65,6	66,0	71,5	67,0	66,8	64,2	66,4	58,6	56,4	62,2	63,9
Insgesamt	100	100	-	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

### Dichotomisierte Werte

1 + 2 + 3	35,1	34,9	-	28,9	32,9	31,2	32,9	30,8	31,3	26,5	30,6	29,0	32,5	30,6	35,5	39,1	33,4	32,8
4 + 5 + 6	4,3	2,3	-	2,5	3,0	3,3	3,7	3,6	2,7	2,0	2,4	4,2	3,3	3,0	5,9	4,5	4,3	3,4
nicht auswertbar	60,6	62,8	-	68,6	64,0	65,5	63,4	65,6	66,0	71,5	67,0	66,8	64,2	66,4	58,6	56,4	62,2	63,9
Insgesamt	100	100	-	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

### Mittelwert

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

## 8.13 Publikums-PCs/Internet

	Benrath		Bilk		Derendorf		Flingern		Gerresheim		Oberkassel		Zweigstellen		Zentrale		Insgesamt	
	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012

Relative Häufigkeit in Prozent

### Trichotomisierte Werte

1 + 2	15,2	11,9	-	14,0	13,7	8,7	15,3	10,0	17,2	6,0	10,3	11,8	14,9	10,6	17,9	18,3	15,9	12,5
3 + 4	9,1	6,0	-	8,3	10,6	7,3	10,9	9,0	7,2	6,5	8,7	5,2	9,4	7,1	14,2	10,8	11,3	8,0
5 + 6	0,8	1,2	-	1,7	0,9	1,0	1,5	1,7	0,9	1,5	0,5	1,8	0,9	1,4	3,6	2,6	1,9	1,7
nicht auswertbar	74,9	80,9	-	75,9	74,8	83,0	72,3	79,3	74,6	86,0	80,5	81,2	74,9	80,9	64,3	68,4	70,9	77,8
Insgesamt	100	100	-	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

### Dichotomisierte Werte

1 + 2 + 3	22,5	16,3	-	19,7	21,8	14,0	22,0	15,6	23,0	10,5	17,4	16,0	22,0	15,6	28,3	26,7	24,4	18,4
4 + 5 + 6	2,6	2,9	-	4,4	3,5	3,0	5,7	5,1	2,3	3,5	2,1	2,8	3,1	3,6	7,4	4,9	4,7	3,9
nicht auswertbar	74,9	80,9	-	75,9	74,8	83,0	72,3	79,3	74,6	86,0	80,5	81,2	74,9	80,9	64,3	68,4	70,9	77,8
Insgesamt	100	100	-	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

### Mittelwert

arithmetisches Mittel (absolut)	2,4	2,4	-	2,5	2,4	2,6	2,5	2,7	2,2	2,8	2,4	2,5	2,4	2,6	2,7	2,5	2,5	2,5
---------------------------------	-----	-----	---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

## 8.14 Noten

	Benrath		Bilk		Derendorf		Flingern		Gerresheim		Oberkassel		Zweigstellen		Zentrale		Insgesamt	
	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012

Relative Häufigkeit in Prozent

### Trichotomisierte Werte

1 + 2	8,1	6,8	-	6,6	9,2	7,4	7,2	8,1	9,0	4,8	7,5	5,2	8,8	6,6	17,1	16,5	11,9	9,1
3 + 4	7,7	4,8	-	4,9	8,0	5,3	6,7	2,8	6,8	2,8	6,4	5,0	7,1	4,5	9,7	7,0	8,1	5,1
5 + 6	3,0	2,7	-	1,3	1,4	2,7	1,2	1,9	2,5	4,3	0,7	2,0	2,0	2,4	2,3	1,2	2,2	2,1
nicht auswertbar	81,2	85,7	-	87,3	81,4	84,6	84,9	87,2	81,8	88,3	85,4	87,8	82,1	86,5	70,9	75,3	77,8	83,7
Insgesamt	100	100	-	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

### Dichotomisierte Werte

1 + 2 + 3	13,8	9,9	-	10,1	14,7	11,4	11,9	10,0	14,0	6,5	13,0	8,4	14,1	9,7	24,7	22,2	18,0	12,8
4 + 5 + 6	5,0	4,4	-	2,7	3,9	4,0	3,2	2,8	4,2	5,3	1,6	3,8	3,9	3,8	4,4	2,5	4,2	3,5
nicht auswertbar	81,2	85,7	-	87,3	81,4	84,6	84,9	87,2	81,8	88,3	85,4	87,8	82,1	86,5	70,9	75,3	77,8	83,7
Insgesamt	100	100	-	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

### Mittelwert

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

## 8.15 Medien der onlineBibliothek

	Benrath		Bilk		Derendorf		Flingern		Gerresheim		Oberkassel		Zweigstellen		Zentrale		Insgesamt	
	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012

Relative Häufigkeit in Prozent

### Trichotomisierte Werte

1 + 2	-	11,7	-	12,6	-	8,6	-	7,9	-	4,0	-	7,2	-	9,1	-	13,0	-	10,1
3 + 4	-	7,1	-	9,4	-	8,1	-	7,3	-	7,8	-	7,0	-	7,8	-	11,7	-	8,8
5 + 6	-	2,3	-	1,6	-	2,3	-	1,9	-	2,0	-	1,8	-	2,0	-	2,5	-	2,1
nicht auswertbar	-	78,9	-	76,4	-	81,1	-	82,9	-	86,3	-	84,0	-	81,1	-	72,8	-	79,0
Insgesamt	-	100	-	100	-	100	-	100	-	100	-	100	-	100	-	100	-	100

### Dichotomisierte Werte

1 + 2 + 3	-	16,4	-	19,5	-	15,3	-	12,2	-	9,8	-	11,2	-	14,6	-	21,5	-	16,4
4 + 5 + 6	-	4,7	-	4,1	-	3,7	-	4,9	-	4,0	-	4,8	-	4,3	-	5,7	-	4,6
nicht auswertbar	-	78,9	-	76,4	-	81,1	-	82,9	-	86,3	-	84,0	-	81,1	-	72,8	-	79,0
Insgesamt	-	100	-	100	-	100	-	100	-	100	-	100	-	100	-	100	-	100

### Mittelwert

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

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

### 9.1 Aktualität des Bestandes

	Benrath		Bilk		Derendorf		Flingern		Gerresheim		Oberkassel		Zweigstellen		Zentrale		Insgesamt	
	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012

Relative Häufigkeit in Prozent

### Trichotomisierte Werte

1 + 2	48,0	58,1	-	63,7	52,7	58,2	41,8	55,1	48,2	56,3	43,7	51,8	49,3	57,6	45,2	54,3	47,3	56,8
3 + 4	33,8	27,9	-	25,5	35,8	29,3	35,4	28,4	33,9	32,8	40,5	32,6	34,4	29,1	38,3	31,6	35,7	29,7
5 + 6	1,7	1,8	-	0,9	1,8	2,3	3,7	2,8	2,2	2,8	3,5	3,0	2,4	2,2	3,3	2,8	2,7	2,3
nicht auswertbar	16,5	12,2	-	9,9	9,7	10,2	19,1	13,7	15,7	8,3	12,3	12,6	14,0	11,1	13,2	11,3	14,3	11,2
Insgesamt	100	100	-	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

### Dichotomisierte Werte

1 + 2 + 3	73,9	80,3	-	85,7	82,0	83,0	69,1	78,0	74,8	82,0	74,1	77,6	76,4	81,4	75,2	79,8	75,4	81,0
4 + 5 + 6	9,6	7,5	-	4,4	8,3	6,8	11,9	8,3	9,6	9,8	13,6	9,8	9,7	7,5	11,5	8,9	10,3	7,8
nicht auswertbar	16,5	12,2	-	9,9	9,7	10,2	19,1	13,7	15,7	8,3	12,3	12,6	14,0	11,1	13,2	11,3	14,3	11,2
Insgesamt	100	100	-	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

### Mittelwert

arithmetisches Mittel (absolut)	2,5	2,3	-	2,1	2,4	2,3	2,6	2,3	2,5	2,4	2,6	2,4	2,5	2,3	2,6	2,3	2,5	2,3
---------------------------------	-----	-----	---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

## 9.2 Übersichtlichkeit des Bestandes (Zurechtfinden im Bestand)

	Benrath		Bilk		Derendorf		Flingern		Gerresheim		Oberkassel		Zweigstellen		Zentrale		Insgesamt	
	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012

Relative Häufigkeit in Prozent

### Trichotomisierte Werte

1 + 2	61,4	66,4	-	73,7	64,8	63,6	60,6	64,3	63,6	61,0	56,9	59,4	63,4	65,2	54,2	58,9	59,4	63,6
3 + 4	23,7	22,0	-	18,6	26,0	26,3	26,5	22,6	25,1	30,0	32,7	31,0	25,2	24,7	32,5	30,1	27,8	26,0
5 + 6	1,6	2,0	-	0,3	2,3	1,6	2,2	3,0	0,7	3,8	2,1	2,8	1,5	2,1	2,8	2,4	2,0	2,1
nicht auswertbar	13,2	9,6	-	7,4	6,9	8,5	10,6	10,0	10,6	5,3	8,3	6,8	9,9	8,1	10,5	8,6	10,7	8,2
Insgesamt	100	100	-	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

### Dichotomisierte Werte

1 + 2 + 3	81,5	84,9	-	89,5	85,5	84,3	83,7	81,6	84,7	84,3	83,8	84,6	84,4	85,1	78,5	82,9	81,6	84,5
4 + 5 + 6	5,2	5,4	-	3,1	7,6	7,2	5,7	8,3	4,7	10,5	7,8	8,6	5,7	6,8	11,0	8,5	7,7	7,3
nicht auswertbar	13,2	9,6	-	7,4	6,9	8,5	10,6	10,0	10,6	5,3	8,3	6,8	9,9	8,1	10,5	8,6	10,7	8,2
Insgesamt	100	100	-	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

### Mittelwert

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

## 9.3 Angebot dieser Bibliothek an Veranstaltungen, Lesungen und Ausstellungen

	Benrath		Bilk		Derendorf		Flingern		Gerresheim		Oberkassel		Zweigstellen		Zentrale		Insgesamt	
	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012

Relative Häufigkeit in Prozent

### Trichotomisierte Werte

1 + 2	46,1	41,7	-	28,1	31,7	25,3	21,5	26,1	45,3	39,0	27,7	22,4	38,1	30,2	22,4	21,6	31,8	28,1
3 + 4	13,5	12,0	-	11,2	18,0	12,0	17,8	13,9	12,4	11,5	14,8	14,8	14,6	12,5	18,1	16,2	15,9	13,4
5 + 6	0,7	0,5	-	0,8	0,9	1,3	1,7	0,9	0,9	0,5	1,0	1,2	0,9	0,9	1,8	1,3	1,2	1,0
nicht auswertbar	39,7	45,8	-	59,9	49,4	61,5	58,9	59,2	41,4	49,0	56,5	61,6	46,4	56,4	57,7	60,9	51,1	57,6
Insgesamt	100	100	-	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

### Dichotomisierte Werte

1 + 2 + 3	57,0	52,3	-	37,3	46,5	34,7	35,1	37,2	55,6	48,3	39,7	33,4	50,1	40,3	35,9	34,1	44,3	38,7
4 + 5 + 6	3,3	2,0	-	2,8	4,1	3,8	5,9	3,6	3,0	2,8	3,8	5,0	3,5	3,3	6,4	5,0	4,7	3,7
nicht auswertbar	39,7	45,8	-	59,9	49,4	61,5	58,9	59,2	41,4	49,0	56,5	61,6	46,4	56,4	57,7	60,9	51,1	57,6
Insgesamt	100	100	-	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

### Mittelwert

arithmetisches Mittel (absolut)	2,0	2,0	-	2,2	2,3	2,3	2,5	2,3	2,0	2,1	2,4	2,4	2,2	2,2	2,5	2,4	2,3	2,2
---------------------------------	-----	-----	---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

## 9.4 Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Personals

	Benrath		Bilk		Derendorf		Flingern		Gerresheim		Oberkassel		Zweigstellen		Zentrale		Insgesamt	
	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012

Relative Häufigkeit in Prozent

### Trichotomisierte Werte

1 + 2	84,2	83,0	-	90,9	90,6	88,0	67,8	78,8	86,2	90,3	88,0	88,0	86,2	86,6	76,2	80,6	81,7	85,1
3 + 4	5,1	9,8	-	3,3	3,8	5,6	15,6	12,4	4,7	7,0	7,5	8,2	5,6	7,4	12,7	11,0	8,3	8,3
5 + 6	0,6	1,4	-	0,3	1,5	1,0	4,2	2,8	0,9	-	0,9	0,8	1,3	1,0	2,1	1,6	1,6	1,2
nicht auswertbar	10,1	5,9	-	5,5	4,1	5,4	12,4	6,0	8,2	2,8	3,7	3,0	7,0	4,9	9,0	6,7	8,5	5,4
Insgesamt	100	100	-	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

### Dichotomisierte Werte

1 + 2 + 3	88,5	90,1	-	93,7	94,0	92,8	80,4	88,7	90,0	96,5	94,3	94,4	90,8	92,5	85,6	88,5	88,1	91,5
4 + 5 + 6	1,4	4,1	-	0,8	2,0	1,8	7,2	5,3	1,9	0,8	2,1	2,6	2,2	2,5	5,4	4,7	3,4	3,1
nicht auswertbar	10,1	5,9	-	5,5	4,1	5,4	12,4	6,0	8,2	2,8	3,7	3,0	7,0	4,9	9,0	6,7	8,5	5,4
Insgesamt	100	100	-	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

### Mittelwert

arithmetisches Mittel (absolut)	1,5	1,6	-	1,3	1,5	1,5	2,0	1,8	1,5	1,5	1,6	1,6	1,5	1,5	1,8	1,7	1,6	1,6
---------------------------------	-----	-----	---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

### 9.5 Fachwissen des Personals

	Benrath		Bilk		Derendorf		Flingern		Gerresheim		Oberkassel		Zweigstellen		Zentrale		Insgesamt	
	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012

Relative Häufigkeit in Prozent

#### Trichotomisierte Werte

1 + 2	62,0	62,7	-	70,0	63,3	67,7	51,0	61,3	66,8	71,5	55,8	69,8	64,2	67,0	56,4	61,4	60,8	65,6
3 + 4	8,6	8,0	-	4,4	8,2	4,8	10,9	9,2	6,5	7,0	11,5	4,8	7,9	6,2	14,3	10,5	10,3	7,3
5 + 6	0,9	0,6	-	0,5	0,3	0,8	1,2	1,5	0,6	0,3	0,3	0,6	0,6	0,7	1,7	1,8	1,0	1,0
nicht auswertbar	28,5	28,8	-	25,2	28,2	26,8	36,9	28,0	26,1	21,3	32,3	24,8	27,2	26,1	27,7	26,3	27,9	26,1
Insgesamt	100	100	-	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

#### Dichotomisierte Werte

1 + 2 + 3	69,6	69,0	-	73,6	70,7	71,7	59,7	68,8	72,2	77,5	65,7	73,6	71,1	72,1	67,6	69,4	69,2	71,4
4 + 5 + 6	2,0	2,3	-	1,3	1,1	1,5	3,5	3,2	1,8	1,3	1,9	1,6	1,7	1,8	4,8	4,3	2,9	2,4
nicht auswertbar	28,5	28,8	-	25,2	28,2	26,8	36,9	28,0	26,1	21,3	32,3	24,8	27,2	26,1	27,7	26,3	27,9	26,1
Insgesamt	100	100	-	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

#### Mittelwert

arithmetisches Mittel (absolut)	1,8	1,7	-	1,5	1,8	1,6	2,0	1,8	1,7	1,6	1,8	1,6	1,7	1,6	2,0	1,9	1,8	1,7
---------------------------------	-----	-----	---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

### 9.6 Ausleihe und Rückgabe an den Selbstverbuchungsautomaten

	Benrath		Bilk		Derendorf		Flingern		Gerresheim		Oberkassel		Zweigstellen		Zentrale		Insgesamt	
	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012

Relative Häufigkeit in Prozent

#### Trichotomisierte Werte

1 + 2	-	64,5	-	74,7	-	73,1	-	67,3	-	58,5	-	71,8	-	69,1	-	60,5	-	66,9
3 + 4	-	20,0	-	14,8	-	13,6	-	17,7	-	26,3	-	18,4	-	17,8	-	18,6	-	18,0
5 + 6	-	5,9	-	3,5	-	6,3	-	4,9	-	10,5	-	3,8	-	5,6	-	7,8	-	6,2
nicht auswertbar	-	9,6	-	7,1	-	6,9	-	10,0	-	4,8	-	6,0	-	7,5	-	13,1	-	8,9
Insgesamt	-	100	-	100	-	100	-	100	-	100	-	100	-	100	-	100	-	100

#### Dichotomisierte Werte

1 + 2 + 3	-	79,1	-	85,1	-	83,0	-	80,1	-	76,5	-	86,2	-	81,9	-	73,6	-	79,8
4 + 5 + 6	-	11,3	-	7,9	-	10,1	-	9,8	-	18,8	-	7,8	-	10,5	-	13,4	-	11,2
nicht auswertbar	-	9,6	-	7,1	-	6,9	-	10,0	-	4,8	-	6,0	-	7,5	-	13,1	-	8,9
Insgesamt	-	100	-	100	-	100	-	100	-	100	-	100	-	100	-	100	-	100

#### Mittelwert

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

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

### a) Öffnungszeiten der Zentralbibliothek am Hauptbahnhof:

	Benrath		Bilk		Derendorf		Flingern		Gerresheim		Oberkassel		Zweigstellen		Zentrale		Insgesamt	
	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012

Relative Häufigkeit in Prozent

#### Trichotomisierte Werte

1 + 2	66,3	53,6	-	63,8	63,0	63,3	62,9	66,9	70,8	58,0	68,7	60,0	67,6	60,9	58,4	59,3	63,8	60,5
3 + 4	15,3	9,9	-	12,4	19,3	13,4	16,1	13,7	12,9	11,5	15,1	10,8	14,9	12,0	26,9	28,3	19,6	16,1
5 + 6	2,3	2,1	-	1,7	2,9	3,4	3,7	2,4	1,4	2,0	2,3	1,6	2,2	2,3	8,0	9,6	4,5	4,1
nicht auswertbar	16,0	34,3	-	22,0	14,8	19,9	17,3	17,1	15,0	28,5	13,9	27,6	15,3	24,8	6,7	2,8	12,2	19,3
Insgesamt	100	100	-	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

#### Dichotomisierte Werte

1 + 2 + 3	78,3	61,4	-	73,6	76,6	73,9	74,8	76,3	80,5	67,0	80,7	67,6	78,9	70,1	76,6	78,8	77,8	72,3
4 + 5 + 6	5,7	4,2	-	4,4	8,6	6,2	7,9	6,6	4,6	4,5	5,4	4,8	5,8	5,1	16,7	18,4	10,0	8,5
nicht auswertbar	16,0	34,3	-	22,0	14,8	19,9	17,3	17,1	15,0	28,5	13,9	27,6	15,3	24,8	6,7	2,8	12,2	19,3
Insgesamt	100	100	-	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

#### Mittelwert

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

## b) Öffnungszeiten der Stadtteilbüchereien:

	Benrath		Bilk		Derendorf		Flingern		Gerresheim		Oberkassel		Zweigstellen		Zentrale		Insgesamt	
	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012

Relative Häufigkeit in Prozent

### Trichotomisierte Werte

1 + 2	46,7	46,1	-	42,1	34,0	38,1	36,9	41,0	41,4	49,5	41,2	47,0	42,7	43,4	19,2	16,4	33,6	36,6
3 + 4	40,3	40,7	-	43,2	47,9	47,9	47,5	42,9	45,2	37,3	44,5	40,6	43,1	42,7	36,5	30,6	40,4	39,6
5 + 6	8,6	8,3	-	10,5	14,4	10,6	9,9	11,1	8,3	10,8	10,3	10,0	9,7	10,1	16,2	15,4	12,1	11,5
nicht auswertbar	4,4	5,0	-	4,1	3,8	3,4	5,7	4,9	5,1	2,5	4,0	2,4	4,6	3,8	28,1	37,6	13,9	12,3
Insgesamt	100	100	-	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

### Dichotomisierte Werte

1 + 2 + 3	73,6	75,8	-	70,0	62,4	68,7	65,6	65,8	70,3	73,8	68,5	73,0	70,0	71,1	40,8	34,1	58,6	61,8
4 + 5 + 6	22,0	19,3	-	25,9	33,8	27,9	28,7	29,3	24,5	23,8	27,5	24,6	25,4	25,1	31,2	28,3	27,5	25,9
nicht auswertbar	4,4	5,0	-	4,1	3,8	3,4	5,7	4,9	5,1	2,5	4,0	2,4	4,6	3,8	28,1	37,6	13,9	12,3
Insgesamt	100	100	-	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

### Mittelwert

arithmetisches Mittel (absolut)	2,7	2,7	-	2,8	3,1	2,9	2,9	2,9	2,8	2,7	2,9	2,8	2,8	2,8	3,4	3,5	3,0	2,9
---------------------------------	-----	-----	---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

## 11. Wann würden Sie die Zentralbibliothek und die Stadtteilbüchereien am liebsten aufsuchen?

### a) Zentralbibliothek

Wochentag Uhrzeit	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Samstag	Wochentag Uhrzeit
9 - 10	19,0	16,1	16,6	16,2	16,6	19,0	9 - 10
10 - 11	22,5	20,5	19,7	19,9	20,5	31,0	10 - 11
11 - 12	18,8	16,4	16,0	15,9	16,4	32,8	11 - 12
12 - 13	16,5	15,0	14,8	15,1	15,1	31,4	12 - 13
13 - 14	17,1	15,4	15,0	14,5	15,1	30,5	13 - 14
14 - 15	19,8	18,2	17,7	17,5	18,2	28,7	14 - 15
15 - 16	23,7	22,4	21,4	21,1	22,3	26,6	15 - 16
16 - 17	28,0	25,8	25,5	25,0	26,3	19,2	16 - 17
17 - 18	30,6	27,7	28,1	29,0	29,0	16,6	17 - 18
18 - 19	31,9	30,0	29,6	30,6	29,6	11,6	18 - 19
19 - 20	28,5	26,2	25,7	27,5	26,7	11,0	19 - 20
20 - 21	15,6	14,5	14,0	15,7	15,3	7,2	20 - 21
21 - 22	8,4	7,8	8,0	8,9	8,9	6,1	21 - 22

### b) Stadtteilbüchereien:

Wochentag Uhrzeit	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Samstag	Wochentag Uhrzeit
9 - 10	14,0	11,5	11,4	11,0	11,8	15,9	9 - 10
10 - 11	19,0	16,4	16,6	15,5	17,6	29,7	10 - 11
11 - 12	17,6	15,7	15,9	15,4	16,2	34,0	11 - 12
12 - 13	14,5	14,1	13,7	13,4	14,3	32,3	12 - 13
13 - 14	13,6	13,0	12,9	12,7	13,3	30,5	13 - 14
14 - 15	18,5	17,8	17,8	17,0	17,8	23,4	14 - 15
15 - 16	24,1	22,8	22,6	22,4	23,3	18,5	15 - 16
16 - 17	28,0	26,4	27,1	26,7	27,5	12,8	16 - 17
17 - 18	30,2	28,2	28,9	29,3	29,3	10,4	17 - 18
18 - 19	27,8	25,6	26,7	28,2	25,9	8,1	18 - 19
19 - 20	17,8	16,6	15,9	19,0	17,3	7,8	19 - 20
20 - 21	7,1	6,8	6,5	7,6	7,1	4,2	20 - 21
21 - 22	4,2	3,8	3,9	4,2	4,6	3,4	21 - 22

**12. Ihr Geschlecht:**

	Benrath		Bilk		Derendorf		Flingern		Gerresheim		Oberkassel		Zweigstellen		Zentrale		Insgesamt	
	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012
	Relative Häufigkeit in Prozent																	
weiblich	66,6	70,5	-	72,2	70,5	73,1	67,6	67,3	67,3	74,8	73,2	73,6	69,2	71,9	54,4	55,6	63,2	67,8
männlich	27,8	27,4	-	24,7	27,3	25,6	29,2	30,6	28,2	23,5	24,7	24,6	27,3	26,1	40,6	42,7	32,3	30,2
nicht auswertbar	5,7	2,1	-	3,1	2,1	1,3	3,2	2,1	4,6	1,8	2,1	1,8	3,4	2,0	4,9	1,7	4,5	1,9
Insgesamt	100	100	-	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**13. Ihr Alter:**

	Benrath		Bilk		Derendorf		Flingern		Gerresheim		Oberkassel		Zweigstellen		Zentrale		Insgesamt	
	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012
	Relative Häufigkeit in Prozent																	
12 bis 15 Jahre	8,5	8,6	-	6,3	8,3	4,9	8,9	7,3	9,9	2,8	8,5	3,0	9,6	5,7	4,6	2,7	7,6	4,9
16 bis 18 Jahre	7,1	4,4	-	2,4	3,9	3,9	2,5	3,0	4,4	2,3	3,3	2,6	4,4	3,2	9,0	4,3	6,2	3,5
19 bis 30 Jahre	8,0	3,8	-	16,8	7,6	9,0	11,1	9,8	7,2	5,5	8,7	6,4	8,6	8,8	32,5	23,3	17,9	12,4
31 bis 45 Jahre	35,2	28,9	-	35,7	44,1	39,6	39,6	39,7	37,7	31,8	36,2	33,4	37,6	35,1	27,7	22,5	33,5	31,9
46 bis 60 Jahre	20,2	32,1	-	22,3	19,5	27,5	20,0	22,4	21,7	34,0	22,6	27,6	20,8	27,5	15,6	27,7	18,5	27,6
61 Jahre und älter	15,1	21,1	-	13,2	15,4	14,1	12,6	15,8	15,2	23,0	19,5	25,0	15,8	18,1	7,0	18,1	12,4	18,1
nicht auswertbar	5,9	1,2	-	3,3	1,2	0,9	5,2	1,9	3,7	0,8	1,2	2,0	3,3	1,7	3,5	1,4	3,9	1,6
Insgesamt	100	100	-	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**14. Wohnen Sie in Düsseldorf?**

	Benrath		Bilk		Derendorf		Flingern		Gerresheim		Oberkassel		Zweigstellen		Zentrale		Insgesamt	
	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012
	Relative Häufigkeit in Prozent																	
Ja	87,8	88,9	-	89,6	95,9	95,2	94,3	93,2	95,6	93,8	91,8	90,2	93,1	91,8	77,2	79,8	85,6	88,8
Nein	7,0	7,7	-	5,5	3,5	2,4	1,7	4,1	2,3	3,5	6,6	8,8	4,1	5,3	18,3	17,9	9,6	8,4
nicht auswertbar	5,2	3,5	-	4,9	0,6	2,4	4,0	2,8	2,1	2,8	1,6	1,0	2,8	2,9	4,5	2,2	4,9	2,8
Insgesamt	100	100	-	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

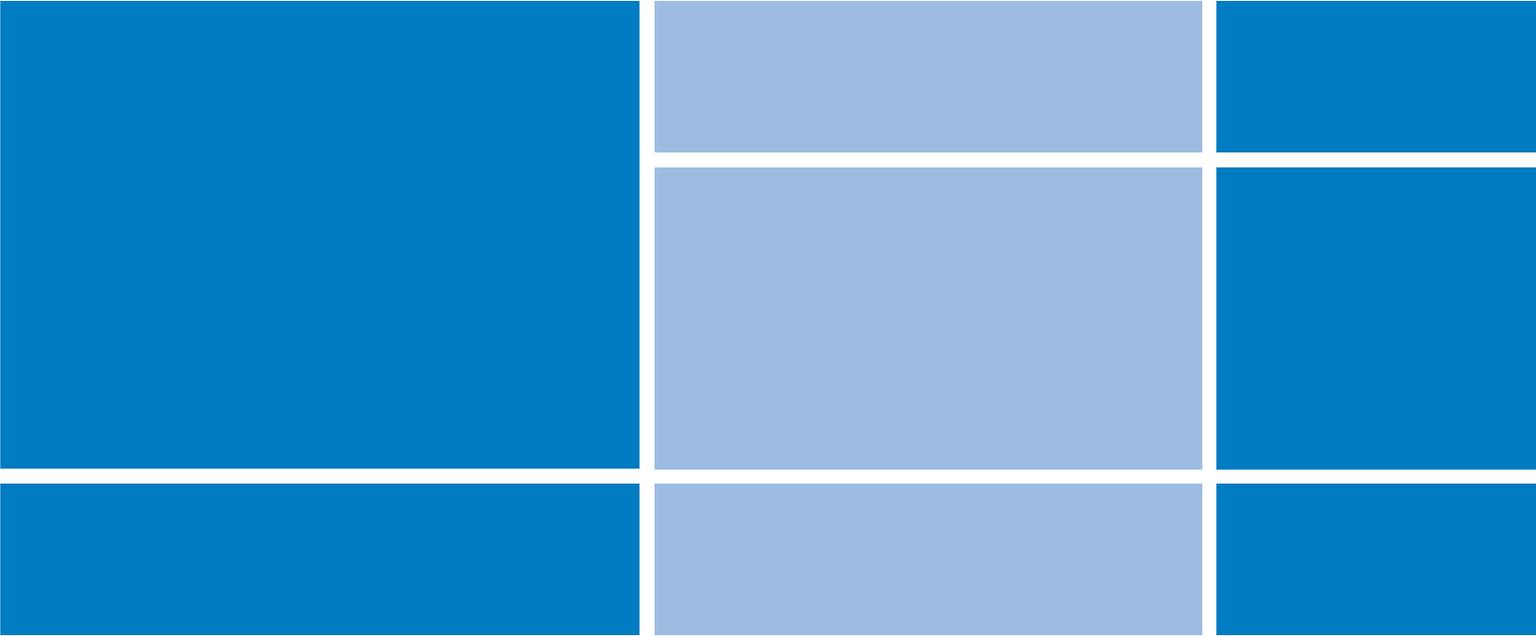
**15. Welchen Schul- bzw. Hochschulabschluss haben Sie bzw. welchen streben Sie an?**

	Benrath		Bilk		Derendorf		Flingern		Gerresheim		Oberkassel		Zweigstellen		Zentrale		Insgesamt	
	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012
	Relative Häufigkeit in Prozent																	
Keinen Abschluss	2,0	1,5	-	1,6	2,0	1,5	1,2	1,1	1,6	-	2,3	0,4	1,9	1,1	1,2	0,9	1,6	1,1
Volksschul-, Hauptschulabschluss	7,9	5,9	-	7,1	8,6	4,2	8,9	6,4	8,6	7,0	3,1	4,4	7,9	5,7	4,6	5,1	6,5	5,5
Realschul-, Mittelschulabschluss oder mittlere Reife	18,5	16,6	-	14,6	21,6	12,8	18,8	12,6	20,7	19,0	14,8	15,0	19,8	14,9	9,6	10,6	15,6	13,8
Fachhochschulreife	7,3	7,8	-	7,5	6,5	5,9	5,7	6,6	7,6	8,0	7,7	7,0	7,2	7,1	8,9	6,0	7,8	6,8
Abitur (allgemeine Hochschulreife)	20,9	22,3	-	22,3	19,6	21,7	22,3	17,5	22,5	20,3	21,6	19,8	21,3	20,9	24,2	19,4	22,1	20,5
Abschluss einer höheren Fachschule oder Fachhochschule	10,2	8,0	-	6,1	7,9	9,8	8,7	10,5	10,4	13,3	11,3	6,6	10,0	8,8	8,9	9,2	9,4	9,0
Universitäts- oder Hochschulstudium mit Abschluss	25,7	34,5	-	36,5	32,6	41,2	29,0	40,6	24,4	29,5	36,5	44,4	27,3	38,1	37,1	45,5	30,8	39,9
Sonstigen Abschluss	0,6	0,9	-	0,8	0,2	0,9	0,7	1,3	1,1	1,3	0,5	1,0	0,7	1,0	0,8	1,6	0,7	1,1
nicht auswertbar	7,0	2,6	-	3,5	1,1	2,0	4,7	3,4	3,0	1,8	2,3	1,4	3,9	2,5	4,6	1,7	5,5	2,3
Insgesamt	100	100	-	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**16. Ihre Tätigkeit:**

	Benrath		Bilk		Derendorf		Flingern		Gerresheim		Oberkassel		Zweigstellen		Zentrale		Insgesamt	
	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012	2007	2012
Relative Häufigkeit in Prozent																		
Voll berufstätig	23,2	28,6	-	31,3	31,9	38,6	31,4	39,7	25,6	32,0	30,8	30,4	27,9	33,6	27,3	32,6	27,5	33,3
Teilweise berufstätig	21,0	20,0	-	19,8	23,3	20,5	21,5	17,7	22,2	25,0	20,3	23,0	21,5	20,8	11,6	12,6	17,5	18,7
Hausfrau,-mann	9,5	10,1	-	7,7	6,0	7,8	6,4	7,1	9,7	8,8	8,3	8,6	8,2	8,4	2,5	2,2	6,0	6,8
Zurzeit arbeitslos/arbeitssuchend	2,9	2,3	-	4,6	2,9	2,1	3,5	2,6	3,2	1,8	1,7	1,8	2,9	2,6	4,8	5,6	3,6	3,3
RentnerIn/PensionärIn	14,9	19,3	-	12,7	14,5	13,4	11,9	15,0	15,0	20,0	18,6	21,4	15,0	16,5	6,8	17,1	11,9	16,7
Auszubildende(r)/ SchülerIn/StudentIn/Wehrdienst-/ Freiwilligendienstleistende	19,5	13,1	-	16,7	15,9	11,5	16,3	13,7	17,6	7,3	16,2	8,2	17,9	12,1	38,4	22,2	25,7	14,6
Sonstiges	2,3	4,5	-	3,5	2,9	3,4	2,5	2,4	2,1	3,3	1,2	4,8	2,3	3,7	3,0	5,3	2,5	4,1
nicht auswertbar	6,6	2,1	-	3,8	2,7	2,7	6,4	1,9	4,7	2,0	2,8	1,8	4,2	2,5	5,7	2,2	5,3	2,4
Insgesamt	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

**Gestaltung**  
Waldemar Wittek

VI/13-0.3  
[www.duesseldorf.de](http://www.duesseldorf.de)