

LÜBECK  Stadtbibliothek



Kundenbefragung 2008, Ergebnisse

Bibliothek der Hansestadt Lübeck



**Liebe Kundinnen und Kunden,
vielen Dank für die Teilnahme an unserer Befragung, 2.255 Fragebögen und damit rund 31.000
teils mehrgliedrige Antworten waren auszuwerten und darzustellen, hier können Sie die
Ergebnisse und auf Einzelfragen unsere Antworten nachlesen.**

**Vielen Dank auch für die sehr erfreuliche Bewertung und Ihr Vertrauen in uns,
Ihr Team der Stadtbibliothek Lübeck**

1. Sachverhalt

Im Zeitraum Februar und März 2008 führte die Stadtbibliothek Lübeck eine vierwöchige Befragung ihrer Kundinnen und Kunden durch. Die Befragung sollte Sicht und Betrachtungsweise der Bibliotheksbesucherinnen und -besucher darstellen und nicht nur ein Votum sondern auch Handlungsansätze aufzeigen. Sie erfolgte streng anonym und auf freiwilliger Basis, die Abgabe der Fragebögen geschah in geschlossenen Urnen, in geschlossenen Umschlägen oder per Zusendung.

Im Folgenden sind jeweils kurz die Fragestellung, ihre Beantwortung und ein knappes Fazit aus Sicht der Bibliotheksleitung zusammengefasst.

Als Ziel wurde definiert, rund 10 % aller aktiven Bibliothekskundinnen und -kunden zu erreichen, im Einzelnen mit den tatsächlichen Ergebnissen:

- Zentralbibliothek: Ziel 1.450 Fragebögen, Ergebnis 1.734 Fragebögen
- Stadtteilbibliothek Moisling: Ziel 150 Fragebögen, Ergebnis 170 Fragebögen
- Stadtteilbibliothek Marli-Brandenbaum: Ziel 150 Fragebögen, Ergebnis 194 Fragebögen
- Stadtteilbibliothek Travemünde: Ziel 150 Fragebögen, Ergebnis 157 Fragebögen
- Stadtteilbibliothek Kücknitz: während der Befragung wegen Neubau geschlossen, keine Befragung

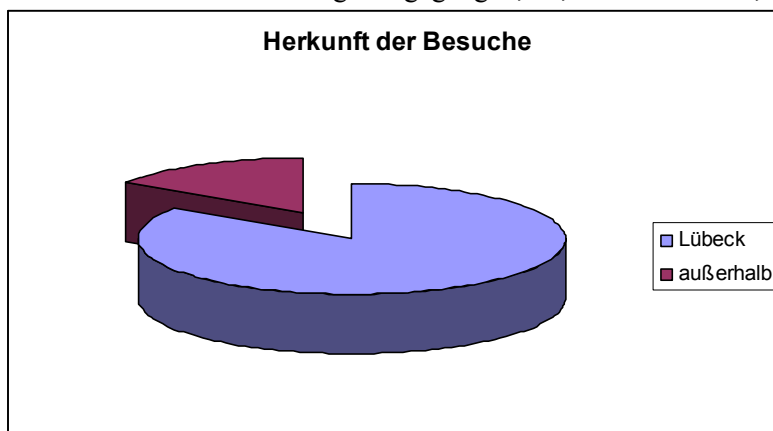
Es wurde das Ziel von 1.900 Befragungen mit dem Ergebnis von 2.255 überschritten und somit eine Repräsentativität erreicht.

2. Ergebnisse

Insgesamt wird die Stadtbibliothek erfreulich positiv und als effektiv bewertet, die Gesamtnote lautet **1,75**.

2.1. Wohnort

2.090 Antworten auf die Frage eingegangen, 84,45 % in Lübeck, 15,55 % außerhalb der Hansestadt



Bewertung: im Verhältnis zu anderen Bibliotheken wird die Stadtbibliothek Lübeck zu einem sehr großen Teil von den Bürgerinnen und Bürgern aus der Stadt genutzt und nur zu einem kleineren von außerhalb. An dieser Stelle ist festzustellen, dass bei der Kundenbefragung nur 15 % nicht-Lübecker sind, die realen gesamten Kundendaten der Bibliothek aber einen Anteil der Herkunft von außerhalb

der Stadtgrenzen von 25 % ausweist. Üblich in Deutschland sind auswärtige Nutzungen in der Größenordnung von etwa einem Drittel.

Für die Kommune Lübeck ist dies ein erfreulicher Wert, zeigt er doch, dass der eigenen Bevölkerung besonders treffend gedient wird.

Zu begründen ist der vergleichsweise niedrige Anteil auswärtiger Nutzungen damit, dass Nachbargemeinden für die Kundinnen und Kunden preiswertere und gute Bibliotheken anbieten (Bad Schwartau kostenfreie Nutzung, Stockelsdorf rund 50 % preiswerter). Zwar bietet die Lübecker Stadtbibliothek für den höheren Beitrag auch deutlich mehr, doch wird der Grundbedarf auch außerhalb der Stadtgrenzen erfüllt. Sobald dieser nicht mehr genügt, wird der Weg nach Lübeck angetreten; ein Verhalten, das analog in der Geschäftswelt anzutreffen ist, in der das Oberzentrum eine solche Funktion ausübt.

2.2. Bibliotheksausweis vorhanden

1.999 Antworten auf die Frage eingegangen, 96,85 % ja, 3,15 % nein



2.3. Alter

Kinder unter 12 Jahren wurden wie in Umfragen üblich nicht befragt, 2.143 Antworten auf die Frage eingegangen

bis 11 Jahre = 4,06 %

12 - 15 Jahre = 5,09 %

16 - 17 Jahre = 3,78 %

18 - 25 Jahre = 10,97 %

26 - 39 Jahre = 22,59 %

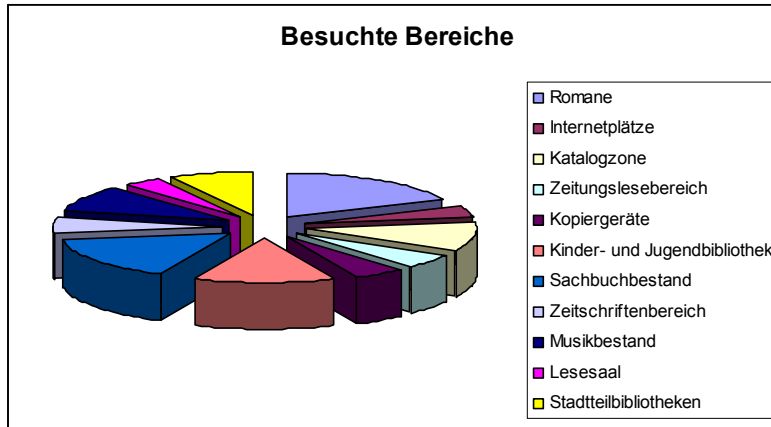
40 - 59 Jahre = 36,63 %

ab 60 Jahre = 16,88 %

Bewertung: Da aus dieser Verteilung mangels Daten für Kinder und Jugendliche keine allgemeine Aussagekraft gewonnen werden kann, wird auf die Darstellung als Graphik verzichtet. Die Altersverteilung entspricht in etwa den bisherigen Erfahrungen.

Werden alle Kundinnen und Kunden berücksichtigt, so ergibt sich, dass über ein Drittel jünger als 18 Jahre ist, sogar rund die Hälfte bis 25 Jahre.

2.4. Besuchte Bereiche des Hauses



2.228 Antworten auf die Frage eingegangen

Bewertung: Mit dieser Frage sollte der Versuch unternommen werden, die Publikumsströme innerhalb des Hauses zu untersuchen und stark frequentierte Bereiche besser zu erkennen.

Besonders intensiv wurden die Bereiche „Romane“ (53,95 %), „Sachbuchbestand“ (49,15 %) und „Kinder- und Jugendbibliothek“ (38,64 %) besucht.

Gerade bei der Kinder- und Jugendbibliothek ist der Wert in der Realität höher, wie erwähnt sind bei Kundenumfragen Kinder bis 11 Jahre nicht zu befragen, entsprechend belegt diese Fläche tatsächlich sehr deutlich den 1. Platz.

Das Ergebnis stellt erneut dar, welche Reihenfolge der Prioritäten das Haus zu setzen hat:

Bildungsarbeit (insbes. für Kinder und Jugendliche sowie junge Erwachsene), Literatur und spezielle Sach-/Fachbücher (bildungsbezogen).

2.5. Öffnungszeiten, Bewertung (Schulnoten)

2.176 Antworten auf die Frage eingegangen

1 = 26,15 %

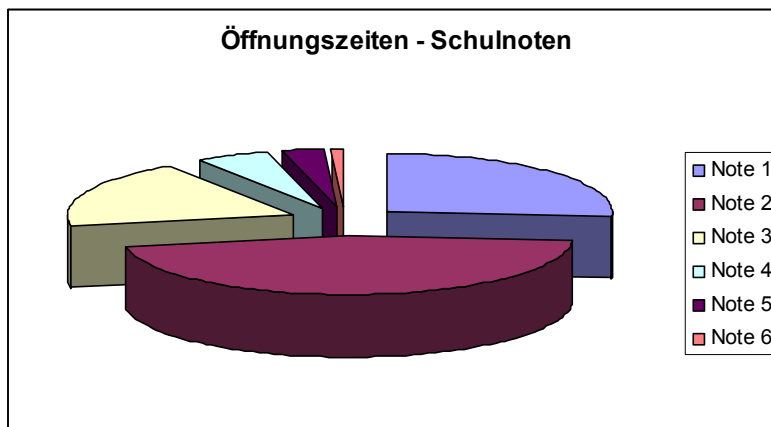
2 = 46,18 %

3 = 18,47 %

4 = 5,38 %

5 = 2,85 %

6 = 0,97 %



Bewertung: 90,80 % bewerten die Öffnungszeiten mit „sehr gut“ bis „befriedigend“, 3,82 % als „genügend“ oder „nicht genügend“. Gerade an dieser Stelle werden in den detaillierten Auswertungen Öffnungszeiten in der Nacht gewünscht, die individuell gerechtfertigt sein mögen, freilich mit erheblichen Kostensteigerungen verbunden wären und folglich aufgrund der Kosten-Nutzen-Relation wenig Aussicht auf Umsetzung haben.

Die Gesamtnote von **2,15** bestätigt den Gesamteindruck, dass Haupthaus und Stadtteilbibliotheken insgesamt zu den richtigen Zeiten und kundenfreundlich geöffnet sind (Zentralbibliothek: 49 Öffnungsstunden an 6 Tagen).

2.6. Medienangebot, Bewertung (Schulnoten)

1.962 Antworten auf die Frage eingegangen

1 = 23,96 %

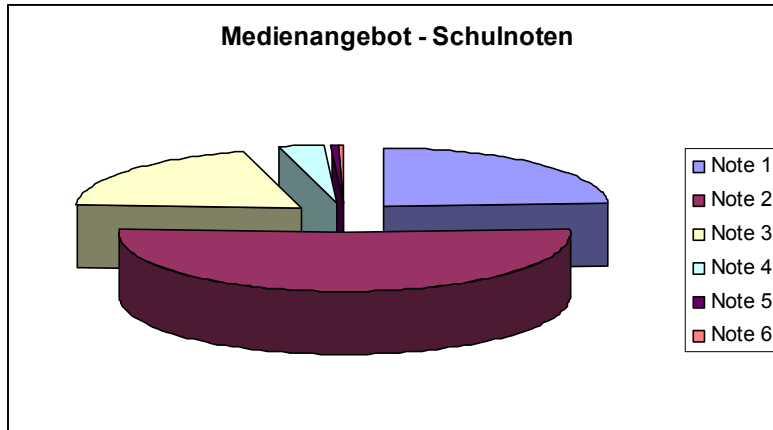
2 = 52,09 %

3 = 19,78 %

4 = 3,31 %

5 = 0,66 %

6 = 0,20 %



Bewertung: Kernaufgabe einer Bibliothek ist die Qualität des Medienangebotes: umso erfreulicher, dass dieses offenbar stimmig ist und goutiert wird. Die speziellen Wünsche werden erfüllt bzw. in der detaillierten Auswertung beantwortet. Selbstredend sind nicht immer alle Medien erworben bzw. zu beschaffen, doch die Auswahl ist offensichtlich bedarfsorientiert und treffend. Positiv die Gesamtnote von **2,05**, die die Bibliothek sehr freut!

2.7. Service Leihstelle, Bewertung (Schulnoten)

2.232 Antworten auf die Frage eingegangen

1 = 52,73 %

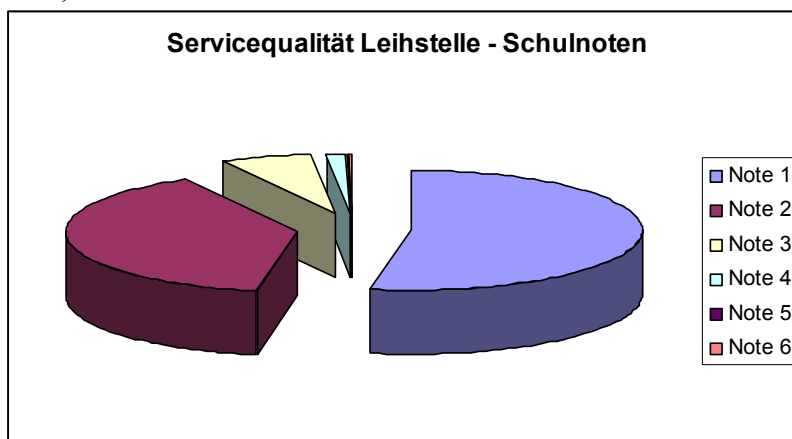
2 = 39,20 %

3 = 6,36 %

4 = 1,48 %

5 = 0,09 %

6 = 0,14 %



Bewertung: s. 2.8., Durchschnittsnote **1,57**.

2.8. Service Information, Bewertung (Schulnoten)

2.020 Antworten auf die Frage eingegangen

1 = 52,62 %

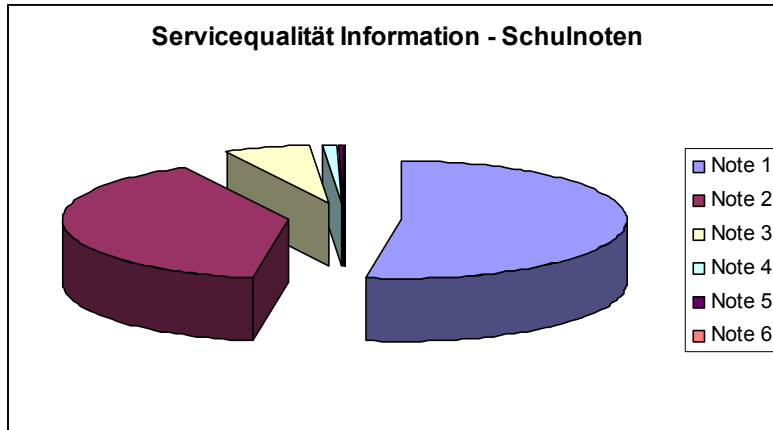
2 = 39,95 %

3 = 5,94 %

4 = 1,24 %

5 = 0,20 %

6 = 0,05 %



Bewertung: Kunden- und Serviceorientierung drücken sich vorzüglich in solchen Benotungen wie unter 2.7. und 2.8. aus. Dass gerade hier so positive Bewertungen erfolgten, erfreut die Stadtbibliothek besonders. Um ganz ehrlich zu sein: mit einer Durchschnittsnote von **1,57** und Beurteilung von 92,54 % mit „gut“ und „sehr gut“ (98,51 einschl. „befriedigend“) bei Freundlichkeit und Servicequalität fühlen wir uns sehr geehrt – vielen Dank liebe Kundinnen und Kunden!

2.9. Erreichbarkeit des Gebäudes, Bewertung (Schulnoten)

2.105 Antworten auf die Frage eingegangen

1 = 41,33 %

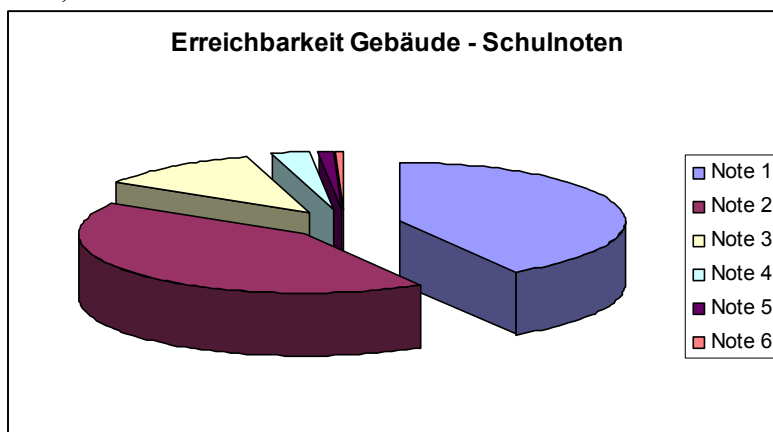
2 = 42,19 %

3 = 12,07 %

4 = 2,71 %

5 = 1,18 %

6 = 0,52 %



Bewertung: Ein wenig überraschend die Einschätzung zur Erreichbarkeit, hat die Bibliothek selbst doch den Eindruck, das Haupthaus läge ein wenig abseits in der Stadt. Denn es muss schon absichtlich besucht werden und generiert deshalb wenig "Laufkundschaft" – das wäre A und O der Geschäftswelt. Selbstredend ist an der grundsätzlichen Lage des Hauses nichts veränderbar, die Wegweisung (Ausschilderung seit Januar 2008) und die Einzeichnung in Stadtpläne (erfolgt sukzessive seit Sommer 2007) werden eine gewisse Abhilfe schaffen. Erfreulich, dass alle Häuser dennoch gefunden werden und über 95 % hier eine positive Note gaben, Durchschnittsnote: **1,82**.

2.10. Telefonische Erreichbarkeit, Bewertung (Schulnoten)

1.767 Antworten auf die Frage eingegangen

1 = 41,94 %

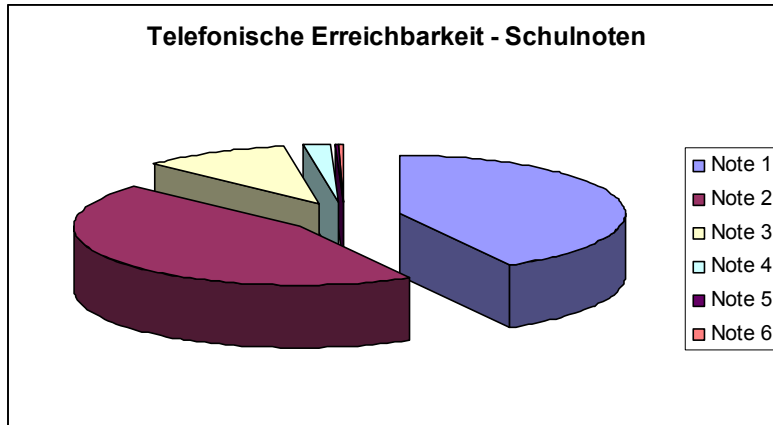
2 = 45,10 %

3 = 10,41 %

4 = 1,92 %

5 = 0,34 %

6 = 0,29 %



Bewertung: Mit der Durchschnittsnote **1,74** wird die telefonische Erreichbarkeit.

2.11. Persönliche Erreichbarkeit, Bewertung (Schulnoten)

1.797 Antworten auf die Frage eingegangen

1 = 42,46 %

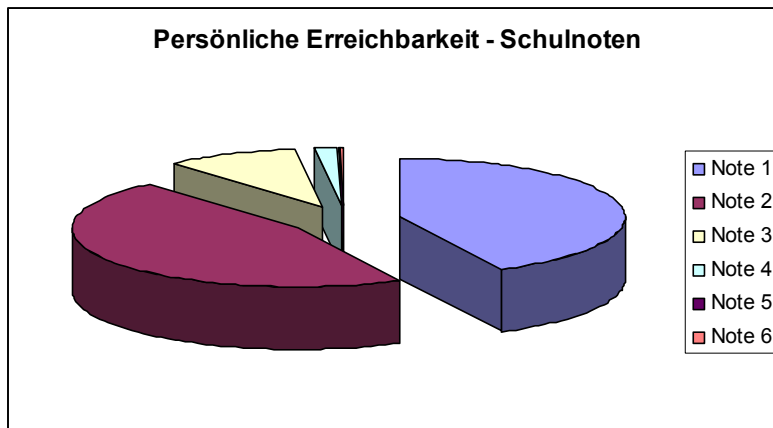
2 = 46,19 %

3 = 9,35 %

4 = 1,61 %

5 = 0,17 %

6 = 0,22 %



Bewertung: 98,18 % zufrieden oder besser, Durchschnittswert **1,72**. Die Bibliothek würde gerne noch viel mehr Erreichbarkeit innerhalb des Hauses bieten, offenbar ist aber derzeit ein guter Kompromiss gefunden.

2.12. Kundenservice wunschgemäß, Bewertung (Schulnoten)

2.069 Antworten auf die Frage eingegangen

1 = 44,51 %

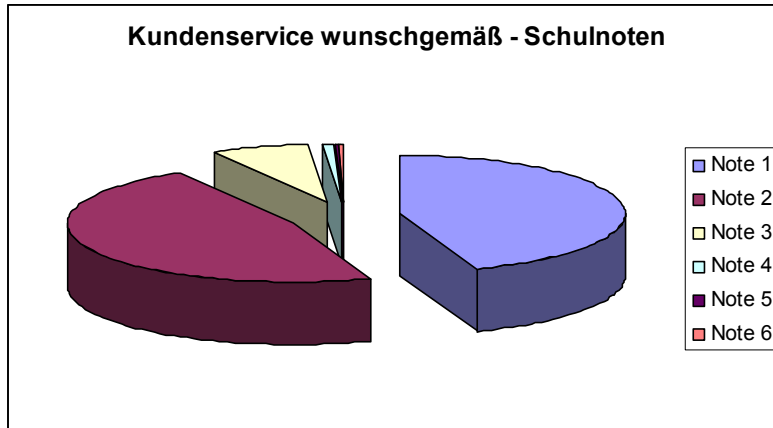
2 = 47,12 %

3 = 6,91 %

4 = 1,01 %

5 = 0,20 %

6 = 0,25 %



Bewertung: Bestätigung des Eindrucks von 2.7. und 2.8, Durchschnittsnote sogar **1,66**.

2.13. Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Bewertung (Schulnoten)

2.194 Antworten auf die Frage eingegangen

1 = 56,79 %

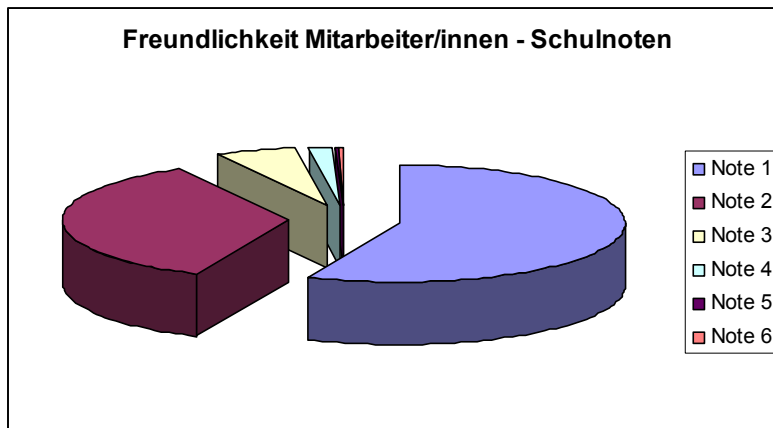
2 = 35,23 %

3 = 5,88 %

4 = 1,60 %

5 = 0,27 %

6 = 0,23 %



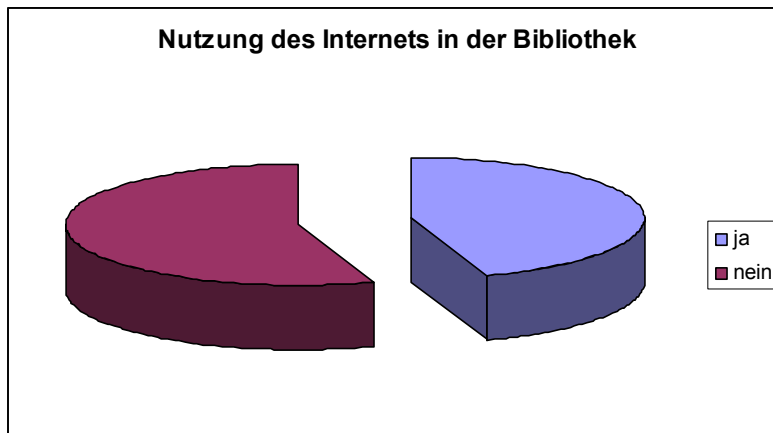
Bewertung: Die Bewertung stützt die vorangegangenen. Die Durchschnittsnote von **1,54** ist die beste der gesamten Befragung, allein 56,79 % der Kundinnen und Kunden vergaben die Bestnote „sehr gut“.

2.14. Nutzung der Stadtbibliotheks-Internet-Seiten

2.185 Antworten auf die Frage eingegangen

ja = 44,76 %

nein = 55,24 %



Bewertung: Das sich ändernde Mediennutzungsverhalten ist hier dokumentiert. Es gibt Servicebereiche, die stark über das Internet abgefragt werden, hier hat die Stadtbibliothek mit dem neuen Auftritt des Katalogsystems im Herbst 2007 erhebliche Fortschritte verzeichnen können.

Gleichwohl ist der Bekanntheitsgrad des „rund um die Uhr“ nutzbaren Angebotes der Bibliothek noch zu verbessern, die Aktualisierung der Homepage soll dazu beitragen (Sommer 2008).

Darüber hinaus werden zahlreiche Online-Datenbanken angeboten, die aber nicht Gegenstand der Kundenbefragung waren.

2.15. Offene Fragen

Die offenen Fragen haben erwartungsgemäß zu einem hohen Bearbeitungsaufwand geführt, sollten aber keineswegs vermieden werden, um eine Vielfalt der Antworten zu gewinnen. In der folgenden Tabelle werden die Fragen in Cluster zusammengefasst, quantitativ dargestellt und Antworten bzw. Erläuterungen durch die Bibliotheksleitung hinzugefügt. Diese Tabelle ist den Kundinnen und Kunden des Hauses zugänglich, damit ein Einblick ermöglicht wird, welche Ansätze aus der Kundenbefragung gewonnen und wie Detailfragen beantwortet werden.

Gestellte offene Fragen:

- Medienbestand, positiv / negativ
- Kundenservice, positiv / negativ
- Insgesamt / weitere Anregungen, positiv / negativ

In der folgenden Tabellenform wurde der Versuch unternommen, diese offenen Fragen und deren Antworten zusammenzufassen und so Antworten zu ermöglichen.

Frage	Nennungen	Beantwortung durch Bibliothek
Medienangebot		
• Auswahl positiv	359	Durch Fachpersonal möglich, Wünsche bitte zusätzlich jederzeit bitte nennen.
• Geringer Bestand / Fachbücher fehlen	61	Je nach gesuchter Thematik möglich, bitte genaue Wünsche gerne äußern an der Information.
• Aktualität positiv	41	
• Mehr Neuanschaffungen	180	Sehr gerne! Dies ist stets eine Frage der Mittel und der Langzeitwirkung eines Titels. Geben Sie genaue Wünsche an, wird diesen nachgekommen nach Möglichkeit. Jedes Jahr wurden bisher mind. 16.000 Titel gekauft, bei einer Produktion von weltweit 900.000 (in Deutschland 90.000) muss es zwangsläufig zu einer Auswahl kommen.
• Einzelne Anschaffungswünsche	133	Werden erfüllt, so detailliert angegeben.
• Zeitschriftenbestand positiv	12	
• Mehr Zeitschriften	11	Nachvollziehbar und wünschenswert, Zeitschriften sind sehr teuer und die Preise steigen jährlich um 5 – 10 %. Die Bibliothek versucht, eine gute Auswahl anzubieten.
• Sortierung positiv	32	
• Sortierung negativ	59	Seit einigen Monaten wird die Beschilderung bearbeitet, Hilfstafeln und Übersichtlichkeit werden nun laufend verbessert!
• Zustand der Medien	33	Aufteilung der Nennungen auf Medientypen: Bücher = 14, CDs = 17, Spiele = 1, Video = 1. Es werden viele Titel repariert, dennoch leiden die Medien durch intensive Nutzung. Sollten spezielle Titel im Zustand auffallen, bitte an der Leihstelle melden, damit sie hergerichtet werden können.
• Empfehlungen / Präsentationen positiv	12	
• Zu wenig Empfehlungen	5	Die Bibliothek reagiert tagesaktuell. Verbesserung wird durch die neue Medienpräsentation in den Regalen und die neue Beschilderung erzielt (laufend je nach finanziellen Möglichkeiten ab 2008).
• Medienangebot Musikabteilung positiv	31	
• Medienangebot Musikabteilung negativ	1	
• Medienangebot Musikabteilung: Reihen unvollständig	2	Wird behoben, bitte Bescheid geben, welche Reihen gemeint sind.
• Schulbuchbestand positiv	3	
• Schulbuchbestand negativ	6	Die Stadtbibliothek schafft einzelne Schulbücher an, doch kann sie nicht als Lehrbuchsammlung tätig sein.
• Mehr alte Titel löschen	1	Herbst 2007 begonnen. Aufgrund des großen Bestandes wird dies seine Zeit benötigen.
• Mehr Bestseller	6	Mittel ab 2008 erhöht, ab ca. 2010 spezieller Service geplant, Verbesserung also in Sicht.
• Mehr CDs, mehr CD-ROM etc.	32	Gerne, bitte geben Sie genaue Titel an.
• CD-CD-ROM-Bestand positiv	33	
• Weniger CD-ROMs	1	

Frage	Nennungen	Beantwortung durch Bibliothek
Noch: Medienangebot		
• Mehr DVDs	36	Die Bibliothek kauft bekannte oder besondere Filme, nicht unbedingt populäre – hier gibt es eine Trennlinie zur Videothek, der keine Konkurrenz geboten wird.
• DVD-Bestand positiv	28	
• PC-Spiele-Bestand positiv	1	
• Mehr PC-Spiele	11	Der Wunsch ist verständlich, die PC-Spiele sind dazu gedacht, dass der Umgang mit dem PC spielerisch erlernt werden kann, die Stadtbibliothek wird niemals Großanbieter von PC-Spielen sein.
• Hörbuch-Bestand positiv	43	
• Mehr Hörbücher	36	Auch hier sind die Mittel erhöht, um Ihren Nachfragen gerecht zu werden. Bitte auch gerne genaue Wünsche äußern. Der Bestand wächst sehr stark, vgl. auch neue Präsentationsmöbel dafür. Da der Bestand oft zu über 80 % ausgeliehen ist, bitte zudem den Katalog nutzen.
• Fremdsprachenbestand positiv	18	
• Mehr Fremdsprachiges	16	Aufgrund der enormen Bandbreite der Titel (weltweit jährlich 900.000 Neuerscheinungen), benötigt die Bibliothek hier Ihre konkreten Wünsche.
• Mehr ... (englische Kinderbücher, Comics, Frauenliteratur, Großdruckbücher, Jugendbücher, Mangas, Chorliteratur, Flötennoten, Western)	je 1 – 3	Geringe Zahl der Nennungen, bitte im Einzelfall Wünsche nennen.
• Mehr Science Fiction	10	Aufgenommen, verbesserte Präsentation beabsichtigt, die Titel sind vorhanden aber noch nicht optimal auffindbar.
• Mehr Krimis	9	Aufgenommen, von anderer Seite leider sogar Notwendigkeit in Bibliothek bestritten, Krimis sind in Bibliotheken richtig und sinnvoll, Bestand wird gepflegt, genaue Wünsche bitte gerne angeben.
• Mehr Kinder-/Jugendbücher	8	Mittel ab 2008 erhöht.
• Kinder-/Jugendbuchbestand positiv	22	
• Mehr Präsenzbestand (= nicht ausleihbar)	1	Sehr unterschiedliche Sichtweisen in Kundschaft vorhanden.
• Zeitschriftenhefte sollen ausleihbar sein	9	Die Hefte des laufenden Jahrgangs einer Zeitschrift sind nicht ausleihbar, da sie besonders aktuelle Informationen enthalten, die möglichst vielen Kundinnen und Kunden gleichzeitig zur Verfügung stehen sollen.

Frage	Nennungen	Beantwortung durch Bibliothek
noch: Medienangebot		
<ul style="list-style-type: none"> • Bestellvorgang aus Magazin schnell 	1	
<ul style="list-style-type: none"> • Bestellvorgang aus Magazin langsam 	9	Erläuterung: rund 650.000 von 1.100.000 Medien sind nicht in der Innenstadt, sondern in einem Außenmagazin untergebracht. Es handelt sich ausschließlich um Titel, die seltener als alle ca. 3 Jahre einmal ausgeliehen werden (Zeitschriften werden i.d.R. erst nach über 10 Jahren ausgelagert). Aufgrund des enormen Platzbedarfes wird eine Aufstellung dieser Medien in der Innenstadt nicht möglich sein, sie werden aber vorgehalten und geholt so schnell es möglich ist. Wünschenswert wäre eine sofortige Anlieferung, doch wäre sie mit höherem Personalaufwand = Kosten verbunden, diese Mittel stehen nicht zur Verfügung und wären auch bei einer Kosten-Nutzen-Abwägung nicht optimal eingesetzt.
<ul style="list-style-type: none"> • Altbestand positiv 	10	
<ul style="list-style-type: none"> • Mehr Mehrfachexemplare 	24	Aktuelle Titel sind – so soll es sein - oft entliehen, weitere Mehrfachexemplare wären wünschenswert. Da solche Titel rasch veralten, ist der Mehrfachkauf genau abzuwägen, schmälert man damit zugleich die Titelzahl in der thematischen Breite. Wunsch verständlich ⇔ nicht immer dauerhaft gut investierte Mittel.
<ul style="list-style-type: none"> • Weniger Mehrfachexemplare 	2	
<ul style="list-style-type: none"> • Bestellvorgang Medienzentrum langwierig 	3	Korrekt: die Stadtbibliothek hat die Bestände des aufgelösten Medienzentrums übernommen, sie kann jedoch nicht zusätzlichen oder gar noch besseren Service leisten. Bitte um Verständnis dafür, dass die Bibliothek die Medien zur Verfügung stellen kann, nicht aber bessere Dienste als zuvor anbietet, „Verwalterin“ nicht „Gewinnerin“ eines Bestandes.
<ul style="list-style-type: none"> • Leihfristen unterschiedlich 	3	Die Leihfristen für Bücher und Zeitschriftenhefte sind unterschiedlich, da Zeitschriftenhefte oft aktuelle Informationen enthalten, die häufig nachgefragt werden. Da Zeitschriftenaufsätze kürzer sind als ganze Buchtitel und zugleich schnell vielen Bürgerinnen und Bürgern zur Verfügung stehen sollen, kommt es zu kürzeren Leihfristen für Zeitschriften (übrigens in fast allen deutschen Bibliotheken kürzer als in Lübeck).
<ul style="list-style-type: none"> • Leihfristen positiv 	8	
<ul style="list-style-type: none"> • Leihfristen zu kurz 	3	Derzeit für Bücher etc.: Leihfrist 4 Wochen zzgl. Verlängerungsmöglichkeit = max. 16 Wochen.
<ul style="list-style-type: none"> • Leihfristen CDs zu kurz 	2	Derzeit: Leihfrist 2 Wochen zzgl. Verlängerungsmöglichkeit = max. 8 Wochen. Die Stadtbibliothek hält das nicht für kurz, Standard in Deutschland ist 1 Woche.
<ul style="list-style-type: none"> • Leihfristen zu lang 	3	
<ul style="list-style-type: none"> • Menge der ausleihbaren Medien (zeitgleich) positiv 	2	
<ul style="list-style-type: none"> • Sachbuchbestand in Stadtteilbibliotheken zu gering 	3	Korrekt: die Stadtteilbibliotheken sollen dem Erstbedarf vor Ort dienen, tiefere Anfragen und Medienwünsche können nur in der Zentralbibliothek erfüllt werden.

Frage	Nennungen	Beantwortung durch Bibliothek
Noch: Medienangebot		
• Kein JURIS (Datenbank)	1	Korrekt: aus Kostengründen nicht gehalten, stattdessen aber andere hervorragende Datenbanken wie Beck-Online oder Lexis-Nexis, bitte an unserer Information oder im Lesesaal beraten lassen.
• Wunschliste fehlt	3	Wünsche können jederzeit an der stets besetzten Information genannt werden, dort liegt ein Wunschbuch aus. Das frühere Wunschbuch wurde laufend beschmiert und gestohlen. Aber: Die Bibliothek nimmt jeden Wunsch auf!
• Alles Gewünschte vorhanden	4	
• Tageszeitungen durcheinander	4	Es werden 27 Tageszeitungen gehalten, die auch alle gelesen werden von vielen Hundert Kundinnen und Kunden. Täglich vor Öffnung des Hauses werden sie geordnet. Zwischenzeitlich entsteht zwangsläufig eine nicht immer perfekte Ordnung.
• Mehr Zeitungen in Stadtteilbibliotheken	2	Dort selten gefragt, 27 Titel in der Zentralbibliothek im Angebot, hohe Kosten.
• Zeitungen in Fremdsprachen positiv	2	
• Stadtteilbibliotheken übersichtlich	2	Dank überschaubarer Größe ist dies möglich.
• Minithek, schlechte Auswahl	1	Es handelt sich um ein „schnelles“ Angebot von Taschenbüchern, sozusagen zum „Sofortverzehr“. Bitte sagen Sie uns, welche Auswahl Sie wünschen.
• DVD-Katalog	1	Ist innerhalb unseres Kataloges enthalten. Zusätzlich ausgedruckte Liste an Information vorhanden.
• CD-ROMs in Computerzeitschriften fehlen	1	Eine Ausleihe der CD-ROMs einzeln oder eine Vor-Ort-Nutzung der CD-ROMs (Notebook) wäre mit zu hohem Einarbeitungs- und Sicherheitsaufwand im Verhältnis zum (i.d.R. schnell veraltenden) Inhalt der CD-ROMs verbunden. Sie werden zum Mitnehmen ausgelegt.
• Weniger banale Themen	1	Vielfalt der Medien und Vielfalt der Menschen führen auch zu einer Vielfalt von Einschätzungen.
• Weniger Esoterik	1	Wenige Titel bei hoher Nachfrage vorhanden.
• Antireligiöses Schrifttum unter Sachgruppe Religion	1	Korrekt: die Sachgruppen geben ein Thema wieder und das kann von vielen Seiten aus betrachtet werden. So enthält beispielsweise die Sachgruppe Religion auch kritische Titel über Religionen. Auf diese Weise wird eine vielschichtige und umfassende Bildungsmöglichkeit zur Verfügung gestellt.

Frage	Nennungen	Beantwortung durch Bibliothek
Kundenservice		
• Alles positiv	88	Vielen Dank!
• Alles negativ	1	
• Öffnungszeiten positiv	9	
• Öffnungszeiten: Samstag zu kurz	73	Wunsch nachvollziehbar, derzeit 9 – 13 Uhr. Öffnungszeiten sind unmittelbar mit Personalausstattung verbunden. Sollen sie zeitlich ausgeweitet werden, so sind erhebliche finanzielle Veränderungen notwendig und durch die Bürgerschaft zu sichern. Vor dem Hintergrund der Haushaltslage der Hansestadt, erscheint dies derzeit unwahrscheinlich. Stadtbibliothek hat 49 Stunden jede Woche geöffnet, spürbar mehr als in den allermeisten anderen Städten (bspw. Kiel 46, Rostock 42 Stunden usw.).
• Öffnungszeiten: am Morgen früher	52	Wunsch nachvollziehbar, derzeit ab 10 Uhr (Samstag 9 Uhr). Vor einigen Jahren mussten die Zeiten von 8 Uhr zurückgezogen werden => Personalausstattung, s.o. (Vergleich andere Städte: nahezu durchgängig 10 oder meist sogar erst 11 Uhr Öffnung).
• Öffnungszeiten: am Abend länger	27	Wunsch nachvollziehbar, derzeit bis 19 Uhr. Mit Personalausstattung unmittelbar verbunden.
• Öffnungszeiten: zwischen Feiertagen geschlossen	1	Erfolgt aus Gründen der Energieeinsparung und der erfahrungsgemäß überaus geringen Kundenfrequenz an solchen Tagen. Übrigens nur am Samstag zwischen Karfreitag und Ostersonntag der Fall = 1 x jährlich.
• Öffnungszeiten: an Sonn- und Feiertagen	1	Wünschenswert, vgl. Kosten-Nutzen-Relation
• Möglichkeit der telefonischen Leihfristverlängerung positiv	20	
• Möglichkeit der Vorbestellungen positiv	7	
• Stadtteilbibliotheken: Öffnungszeiten zu kurz	1	Wünschenswert, mit Personalausstattung verbunden, vgl. Anmerkung oben unter „Öffnungszeiten Samstag zu kurz“
• Stadtteilbibliothek Marli-Brandenbaum: Öffnungszeiten zu kurz	21	Wünschenswert, mit Personalausstattung verbunden, vgl. Anmerkung oben unter „Öffnungszeiten Samstag zu kurz“
• Stadtteilbibliothek Marli-Brandenbaum: Öffnungszeiten gut	1	
• Stadtteilbibliothek Moisling: Öffnungszeiten zu kurz	12	Wünschenswert, mit Personalausstattung verbunden, vgl. Anmerkung oben unter „Öffnungszeiten Samstag zu kurz“
• Stadtteilbibliothek Moisling: Öffnungszeit positiv	2	
• Stadtteilbibliothek Travemünde: Öffnungszeiten zu kurz	3	Wünschenswert, mit Personalausstattung verbunden, vgl. Anmerkung oben unter „Öffnungszeiten Samstag zu kurz“
• Stadtteilbibliothek Kücknitz: temporäre Schließung	1	Korrekt, war ca. 10 Monate wegen Abriss und Neubau geschlossen. Die Medien waren zum weiteren Gebrauch und zur Ausleihe in Travemünde im Angebot. Wiedereröffnung der Stadtteilbibliothek Kücknitz als besonders schönes Gebäude und mit hoher Attraktivität am 10. Juni 2008 an bisheriger Stelle.

Frage	Nennungen	Beantwortung durch Bibliothek
Kosten		
• Kosten in Ordnung	23	
• Kosten zu hoch	13	In Städtischer Gebührensatzung festgelegt. Im Vergleich im Mittelfeld Deutschlands.
• Kosten zu niedrig	2	
• Bibliotheken sollten kostenlos sein	1	
• Familienkarte	2	Wird mangels Handhabbarkeit nicht eingeführt, wer ist im Laufe eines Jahres Familie, welche Adressen usw. Die Bibliothek benötigt leider (!) oft direkte Ansprechpartner, um Medien wieder zu erhalten.
• Keine Ermäßigung für Zivildienstleistende	1	Wird bei nächster Überarbeitung der Gebührensatzung eingebracht.
• Keine Ermäßigung für Geringverdiener	1	Ist im Angebot: Inhaber/innen des Lübeck-Passes erhalten 50 % Ermäßigung.
• Keine Kosten für Kinder positiv	6	
• Ermäßigung für Student/inn/en positiv	1	
• Säumnisgebühren in Ordnung	2	
• Säumnisgebühren zu hoch („Schikane“)	14	Hier hat die Bibliothek ein anderes Verständnis: die Säumnisgebühren sind vermeidbar und liegen in der Eigenverantwortung. Niemand „muss“ falsch parken...
• Keine Karenztage bei Säumnisgebühren	6	Die Leihfrist und das Leihfristende sind 4 Wochen zuvor vereinbart, es besteht die Möglichkeit der Leihfristverlängerung persönlich, telefonisch, brieflich, per E-Mail, per FAX und auch ganz bequem über das Internet.
• Mahnungen zu früh und kostenpflichtig	2	Vgl. das zwei Punkte höher Gesagte.
• Mahnungen zu spät	1	
• Mahnungen: keine vorherige Erinnerung an Leihfristablauf	2	Korrekt, vgl. das drei Punkte höher Gesagte.
• Mahnungen rechtzeitig positiv	1	
• Kopierkosten positiv	1	
• Kopienkosten negativ	1	0,05 Euro je Kopie, sicherlich teurer als Copyshop, aber keine Konkurrenz beabsichtigt.
• Kosten für Ausleihe DVDs negativ	28	2 Euro fallen für 14 Tage an, bitte mit Videotheken vergleichen, dort ist der Betrag deutlich höher. Zugleich wäre es auch im Sinne der Bibliothek, wenn die Gebühr nicht berechnet werden müsste.
• Vorbestellgebühren negativ	12	1 Euro Gebühr. Es handelt sich um Gebühren, die nur bei Inanspruchnahme des besonderen Services anfallen.
• Internetnutzung zu teuer	6	Einschätzung teilt Bibliothek, wird bei Überarbeitung der Gebührensatzung eingebracht.
• Gebühren kommen der Bibliothek nicht zugute	1	Die städtischen Einrichtungen haben einen Kostendeckungsgrad, den es zu erreichen gilt, dies bedeutet im Umkehrschluss, dass der mit weitem Abstand größte Teil nicht kostendeckend angeboten wird, sondern durch Zuschuss durch die Stadt ermöglicht wird.
• EC-Kartenzahlung nicht möglich	1	Kostenfrage für Bibliothek, wird nochmals überprüft und ggf. eingeführt.

Frage	Nennungen	Beantwortung durch Bibliothek
EDV		
• Internetseite positiv	2	
• Internetseite negativ	6	Wird noch im Sommer 2008 komplett neu gestaltet sein, Verbesserung steht unmittelbar bevor.
• Online-Service positiv	93	
• Online-Service negativ	6	
• Keine Angabe der Titel auf der Ausleihquittung	12	Korrekt. Der Platz auf der Quittung ist begrenzt, jedoch ist die eindeutige Mediennummer vermerkt. Eine Änderung ist technisch nicht umsetzbar, es sei denn, es werden Handscanner verwendet, diese würden eine schlechtere Arbeitsergonomie zur Folge haben.
• Ausleihquittung überflüssig	2	
• Vorbestellmöglichkeit bei ausgeliehenen Medien positiv	4	
• Leihfristverlängerungsmöglichkeit positiv	8	
• Leihfristverlängerung zu wenig häufig	1	Die dreimalige Verlängerung der Leihfrist ist möglich, nach dann 16 Wochen ist die Vorlage des Titels notwendig.
• Hotspot-Bereitstellung positiv	1	Langfristig möchte die Bibliothek auf W-Lan umsteigen.
• Arbeits-PCs positiv	5	
• Einführung in Katalogbenutzung fehlt	8	Bitte wenden Sie sich aber gerne jederzeit an die Information, die individuell einführt. Auch führt der Katalog durch umfangreiche Hilfetexte weiter.
• Zu wenige PCs auf den Etagen	2	Korrekt, gerade mit zwei zusätzlichen Plätzen verstärkt, so dass die Geräte nun ausreichen.
• Zu wenige Internetplätze	2	Teils korrekt, doch zugleich ist die Ausnutzung nicht zu jeder Zeit gegeben, derzeit rückläufig.
• Katalog: veraltetes System	4	Nicht zutreffend: das System ist technisch auf dem gleichen Stand wie die Konkurrenzprodukte, dennoch natürlich immer verbesserungsfähig.
• Serverprobleme	5	Sind weitestgehend beseitigt, insgesamt läuft das System vergleichsweise stabil, weniger Ausfallzeiten als Server anderer Einrichtungen.
• Katalog: Stichwortsuche mangelhaft	8	Hier wäre für die Bibliothek interessant zu wissen, worin die Kritik besteht. Natürlich können nicht Buchinhalte gesucht werden, wohl aber bibliographische Angaben.
• Katalog: Verfügbarkeitsanzeige fehlt	3	Im Katalog innerhalb der Bibliothek sofort vorhanden, im Internet-Katalog vorhanden, doch mit verhältnismäßig vielen Klicks erreichbar, Verbesserung ist in Arbeit.
• Katalog: springt in Liste wieder an erste Stelle	1	Problembeseitigung mit nächstem Update zeitnah, im Internet-Katalog bereits behoben.
• Katalog: verwirrende Suchmaschine	9	Es wäre hilfreich zu wissen, was als verwirrend empfunden wird. Grundsätzlich ist die Schnellsuche ähnlich der Google-Suche, jedoch keine Volltextsuche innerhalb von Büchern.
• Katalog: nur Einzelverlängerung der Titel möglich	1	Ist inzwischen behoben, nun wahlweise Einzel- oder Gesamtverlängerung möglich
• Katalog: Fehlangaben	6	Bitte Fehler nennen, bei mehreren hunderttausend Datensätzen enthalten.

Frage	Nennungen	Beantwortung durch Bibliothek
noch: EDV		
<ul style="list-style-type: none"> Katalog: Anzeige Gebühren erst einen Tag später 	1	Grundsätzlich wird bei einer Verlängerung über die Selbstbedienungsfunktion der Kontostand sofort aktualisiert. Aber: Säumnisgebühren werden grundsätzlich erst dann auf das Kundenkonto geschrieben, wenn die Medien zurückgegeben bzw. verlängert werden, so könnte im Einzelfall der Eindruck entstehen, dass die Gebühren später angezeigt werden.
<ul style="list-style-type: none"> Katalog: Online-Bestellung Außenmagazin nicht möglich 	2	Die Bibliothek erfasst nach und nach die dortigen 650.000 Medien, dafür kein Personal vorhanden. Massenbestellungen aus dem Magazin wären auch mit personeller Mehrausstattung verbunden, doch werden die Bestellungen noch am gleichen Tag bearbeitet und beim nächsten Transport (zweimal wöchentlich) mitgebracht. Zudem wäre eine aufwändige Sonderprogrammierung vorzunehmen, die hohe Investitionen erforderte.
<ul style="list-style-type: none"> Farbdrucker gewünscht 	2	Je nach Mittelverfügbarkeit wird er zur Verfügung gestellt.
<ul style="list-style-type: none"> Katalog: Mahnungen per Mail versenden 	1	Mahnungen sind dann nicht rechtsverbindlich, zudem wechseln Mailadressen, Meldung an die Bibliothek unterblieb/unterbleibt teilweise. Die Korrektur einer E-Mailadresse für die Bibliothek unmöglich. Derzeit besteht schon die Möglichkeit der Vormerkbenachrichtigung per E-Mail.
<ul style="list-style-type: none"> Katalog: spricht auf bestimmte Browser nicht an 	1	Die gängigen Browser sind kein Problem. Um welchen Browser geht es? Grundsätzlich gibt es einzelne Browser, mit denen im Internet allgemein Seiten nicht dargestellt werden können.
<ul style="list-style-type: none"> Externe Datenträger nicht möglich 	1	Korrekt: die Bibliothek muss das EDV-Netz so sicher halten, wie möglich. Aufgrund der zunehmenden Gefahr durch Computerviren, sind externe Datenträger ausgeschlossen. Bei den „Schreib-PCs“ ist die Nutzung externer Datenträger hingegen möglich.
<ul style="list-style-type: none"> Keine Linkshänder-Arbeitsplätze 	1	Anregung schon umgesetzt: an Platz 13 ist nun ein langes Kabel eingesetzt, so dass jetzt auch die beidseitige Nutzung möglich ist.
<ul style="list-style-type: none"> Katalog: Vorhandensein positiv 	1	

Frage	Nennungen	Beantwortung durch Bibliothek
Räumlichkeiten		
• Atmosphäre positiv	38	
• Atmosphäre negativ	2	
• Atmosphäre Lesesaal positiv	9	
• Große Bibliothek positiv, Bibliothek zu klein	4	
• Licht positiv	2	
• Licht negativ	8	Korrekt: für die kommenden Jahre ist eine Erneuerung der teils schwachen Beleuchtung im Neubau beantragt, sie wird je nach Mittelverfügbarkeit durch die städtische Gebäudeverwaltung vorgenommen. Dringend notwendige Verbesserung in den Treppenhäusern wurde zum Jahreswechsel 2007/08 vorgenommen.
• Licht Tisch Lesesaal schlecht	2	Korrekt: wird im Zuge des vorher genannten Punktes aufgenommen.
• Luft negativ	11	Belüftung wird gereinigt. 3. Obergeschoss aufgrund Architektur (Glasdach) nicht veränderbar.
• Raumtemperatur positiv	1	
• Raumtemperatur negativ	1	
• Lesecken positiv	4	
• Zeitschriftenbereich positiv	1	
• Zu wenige Lesebereiche, Gemütlichkeit verbessern	46	Kernbemühung der Bibliothek: wird seit Sommer 2007 verändert, erste Änderung in den 4 Etagen des Altbaubereiches, nächste Verbesserung Neubauerdgeschoss und Kinderbibliothek 2008, wird fortgesetzt, da erheblicher Verbesserungsbedarf.
• Leitsystem zu verbessern	5	Unbedingt zutreffend: Änderung Sommer 2008 im Erdgeschoss sowie bis Ende 2008 an allen Regalen, wird fortgesetzt in jährlichen Partien.
• Verwirrende Architektur	2	Sicherlich zutreffend: 11 Publikumsebenen bzw. -bereiche. Die Architektur ist dem Bauplatz und der historischen Situation geschuldet. Leitsystem wird erheblich verbessert.
• Regale zu dicht	1	Zutreffend: es sollten in der Vergangenheit immer möglichst viele Medien und wenige Arbeitsbereiche außerhalb des Lesesaales vorgehalten werden. Die Bibliothek arbeitet an der allmählichen Verbesserung, denn die Enge stört.
• Altbau hässlich	2	Der Bau aus dem Jahre 1926 ist ein Symbol der Zeit und ein architektonisches Denkmal. Über Geschmack lässt sich (nicht) streiten, das Haus atmet die „Neue Sachlichkeit“.
• Toilettenzustand, -licht	20	Gespräch mit Reinigungsservice aufgenommen. Blaues Licht ist eingeführt, um Drogenkonsum zu unterbinden.
• Toiletten, zu wenige	2	Grundsätzlich zutreffend, baulich leider kaum zu verändern.
• Schließfächer, Geld nötig	2	Leider Erfahrung: kein Pfand-Geld = Schlüssel wird nicht wieder zurückgesteckt.
• Schließfächer, Kleiderbügel	1	Wird aufgenommen. Die vorhandenen Bügel wurden alle in kurzer Zeit gestohlen.

Frage	Nennungen	Beantwortung durch Bibliothek
noch: Räumlichkeiten		
• Schließfächer, Nummern fehlen teilweise	1	Wird ersetzt.
• Schließfächer, zu klein	2	Unterschiedliche Größen vorhanden bis hin zum Schwimmbadschrankformat.
• Schließfächer, zu wenige	8	Im Winter verständlich, Platzfrage. Wird bei einer räumlichen Neuplanung berücksichtigt.
• Schließfächer positiv	5	
• Durchsagen zu laut	7	Anlage aus der Bauzeit leider noch ohne Lautstärkeregelung. Feststellung ist zutreffend, Abhilfe bei einem Ersatz vorgesehen (Zeitpunkt allerdings offen), teils schon verbessert.
• Keine Uhren	1	Sind in jedem Stockwerk vorhanden (Ausnahme Altbau, dort nur im Lesesaal).
• Geräuschkulisse teils hoch	13	Es werden spezielle ruhigere Bereiche eingerichtet, für absolute Stille ist der Lesesaal jederzeit zugänglich. Besondere Ruhe auch im Altbaubereich.
• Ruhe positiv	5	
• Geruchsbelästigung durch Obdachlose	12	Sicherlich teils zutreffend, bitte Bescheid geben. Es ist unangenehm, doch die Bibliothek wird die betreffenden Kundinnen und Kunden ansprechen.
• Eingangsbereich negativ	7	Verbesserungswürdig und –fähig. Wird bei Umbauplanungen Berücksichtigung finden.
• Eingangsbereich, Zeitungen positiv	2	
• Eingangsbereich Flugblätter, Veranstaltungsflyersammlung negativ	2	Die allgemeine Unordnung an dieser Stelle ist störend. Die Bibliothek ist dabei, den Bereich umzugestalten und die Auslagen in Gittern zu präsentieren. Leider werden laufend massenhaft Flyer einfach in den Bereich gelegt. Verbesserung noch im Sommer 2008.
• Cafeteria fehlt	10	Die Erfahrung aus allen entsprechenden Einrichtungen in deutschen Bibliotheken ist stets: eine solche Cafeteria trägt sich nicht selbst, der Zuschussbedarf ist (auch bei gemeinnützigen Betreibern) sehr hoch, Ausnahme: hohe Fluktuation z.B. bei Fußgängerzone etc. Wird eine Cafeteria eingerichtet, so wäre das finanzielle Risiko nicht von der Bibliothek zu tragen. Zudem stehen keine geeigneten Räumlichkeiten zur Verfügung, das Foyer dient zugleich für Zeitungen, Ausstellungen und als Garderobe. Eine Verringerung der Bibliotheksfläche ist zwingend zu vermeiden.
• Zentrale Lage	11	
• Keine Parkplätze	25	Korrekt und auch von Seiten der Bibliothek sehr bedauert, nächste Parkmöglichkeiten (kostenpflichtig) an der Kanalstraße. Haus mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut erreichbar.
• Einbahnstraße	2	Enge Altstadtstraße.
• Zu wenige Fahrradstellplätze	2	12 Bügel für je 2 – 3 Fahrräder auf der Hundestraße vorhanden. Bei gutem Wetter nicht ausreichend, Nachfrage zwecks Ausweitung bei zuständiger Stadtverwaltung läuft.
• Neuerscheinungsausstellungen positiv	2	

Frage	Nennungen	Beantwortung durch Bibliothek
Noch: Räumlichkeiten		
• Trennung Kinder-/Jugendbibliothek von Erwachsenenbereich positiv	1	Die Trennung erfolgte schon mit der Errichtung des Neubaus ab 1976 durch die Baukonstruktion. Langfristig soll dies geändert werden, denn die Trennung ist obsolet.
• Trennung Kinder-/Jugendbereich negativ	1	
• Kinderbibliothek positiv	7	
• Kinderbibliothek: Wickeltische positiv	1	
• Kinderbibliothek: Wickeltische negativ	1	
• Kinderbibliothek: Lesebereich positiv	14	Wird noch 2008 erheblich verschönert.
• Kinderbibliothek: Einrichtung unschön	1	Wird noch 2008 erheblich verbessert.
• Kinderbibliothek: niedriges Kindertreppengeländer fehlt	1	Wird sofort in die zu verbessernden Baulichkeiten aufgenommen, sehr guter Tipp.
• Kinderbibliothek mit Kinderwagen (Fahrstuhl) schlecht erreichbar	3	Sehr richtig, leider schon durch die Baukonstruktion von 1976 so angelegt. Erst langfristig zu ändern, ist aufgenommen.
• Informationszone: PCs positiv	4	
• Informationszone: PC-Arbeitsplatzstühle schlecht	3	Die Stühle sind wenig attraktiv und funktional, werden bei nächster Gelegenheit ersetzt.
• Laptop-Steckdosen fehlen	1	Leitungsnetz dafür nicht ausreichend, Wunsch wird berücksichtigt bei geplanter (Zeithorizont offen) Verbesserung der Informationszone.
• Stadtteilbibliothek Marli-Brandenbaum: Atmosphäre positiv	4	
• Stadtteilbibliothek Marli-Brandenbaum: Lage positiv	3	
• Stadtteilbibliothek Marli-Brandenbaum: Lesebereich Kinder/Jugend positiv	5	
• Stadtteilbibliothek Marli-Brandenbaum: Präsentation Neuerscheinungen positiv	1	
• Stadtteilbibliothek Marli-Brandenbaum: Kaffecke positiv	2	
• Stadtteilbibliothek Marli-Brandenbaum: zu wenige Internetplätze	1	1 Platz vorhanden, nicht ausgelastet.
• Stadtteilbibliothek Moisling: Lage positiv	3	
• Stadtteilbibliothek Moisling: Parkplätze und Erreichbarkeit schlecht	10	Das Haus liegt neben dem Stadtteil und ist durch einen Straßenzug getrennt. Die Lage ist deshalb nicht ideal.
• Stadtteilbibliothek Travemünde: Lage positiv	4	
• Stadtteilbibliothek Travemünde: Atmosphäre positiv	2	
• Stadtteilbibliothek Travemünde: zu klein	1	Zutreffend: durch Veränderungen in der Präsentation wird eine bessere Erscheinung derzeit hergestellt, mittelfristig räumliche Verbesserung angestrebt.
• Stadtteilbibliothek Travemünde: Parkplätze negativ	2	Aufgrund zentraler Lage sind Parkplätze rar.

Frage	Nennungen	Beantwortung durch Bibliothek
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter		
• Freundlichkeit positiv	225	
• Freundlichkeit negativ	37	
• Hilfsbereitschaft positiv	86	
• Hilfsbereitschaft negativ	1	
• Servicequalität positiv	55	
• Servicequalität negativ	3	
• Beratung positiv	54	
• Arbeitsatmosphäre Mitarbeiter/innen offenbar positiv	6	
• Arbeitsatmosphäre Mitarbeiter/innen viel Stress	3	
• Mitarbeiter/innen insgesamt besonders positiv	11	
• Mitarbeiter/innenkompetenz	33	
• Keine Bürokratie	1	
• Geschwindigkeit positiv	5	
• Information positiv	8	
• Information nicht auf allen Etagen	7	Korrekt: würde Bibliothek gerne ändern, doch hoher Personalaufwand, Ausstattung müsste hier erheblich ausgeweitet werden. Derzeit sind neben der Leihstelle, die Information, die Kinder- und Jugendbibliothek, der Lesesaal und die Musikbibliothek (fast) stets besetzt. Wünschenswert wären noch zusätzliche zwei Stellen im Haus = 3 Personalstellen.
• Musikabteilung: Information positiv	5	
• Musikabteilung: zu wenige Mitarbeiter	1	Frage der Personalausstattung.
• Leihstelle positiv, Menschen statt Automaten positiv	1	
• Leihstelle: zu wenige Mitarbeiter	7	Korrekt: bei großem Andrang entstehen Wartezeiten, max. wenige Minuten. Die Stadtbibliothek gestaltet die Besetzung flexibel und stellt bei großem Andrang zusätzliche Kräfte bereit, doch stehen nicht immer weitere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Verfügung. Insgesamt und objektiv betrachtet sind die Wartezeiten bei der Bibliothek nicht lang, meist fallen keine an. Interessant der Vergleich zu den beiden folgenden Punkten.
• Leihstelle: keine Wartezeiten	4	Vgl. vorheriger Punkt.
• Leihstelle: Wartezeiten	6	Vgl. vorvorheriger Punkt.
• Leihstelle: private Gespräche	1	
• Kinderbibliothek: Freundlichkeit positiv	12	
• Kinderbibliothek: Freundlichkeit negativ	10	Wird unverzüglich verbessert! Service ist nicht unfreundlich aber teils wohl zu sachlich.
• Stadtteilbibliothek Marli-Brandenbaum: Personaleinsparung negativ	2	Gleichwohl konnten Öffnungszeiten und Services gehalten werden. Natürlich ist jede Personaleinsparung auch nicht im Sinne der Bibliothek.
•		

Frage	Nennungen	Beantwortung durch Bibliothek
Einzelfragen / Verschiedenes		
• Vorhandensein der Stadtbibliothek positiv	7	
• Vorhandensein der Stadtteilbibliothek positiv	14	Leider keine Nennung der genauen Stadtteilbibliotheken.
• Schließung von Stadtteilbibliotheken und Fortfall des Bücherbusses negativ	5	In der Vergangenheit wurden mehrere Stadtteilbibliotheken sowie die Fahrbibliothek gänzlich geschlossen. Dies geschah aufgrund von Einsparnotwendigkeiten seitens der Stadt. Selbstverständlich würde die Bibliothek gerne mehr Stadtteilbibliotheken anbieten.
• Veranstaltungen für Kinder positiv	10	
• Möglichkeit Anschaffungsvorschläge einzubringen positiv	15	
• Möglichkeit Fernleihe positiv	5	
• Fernleihe zu langwierig, keine Online-Fernleihe	10	Fernleihe = Bestellung von Medien in anderen Bibliotheken, wenn hier nicht vorhanden. Bestellungsbearbeitung sofort, ist ein Buch andernorts aber auch entliehen, so erfolgt die Bestellung in der nächsten Bibliothek usw. Auf diese Weise wird jeweils sofort bearbeitet, doch die Zeit bis zur Erfüllung kann sich verlängern. Die Online-Fernleihe lohnt sich finanziell, wenn jede/r Fernleih-Besteller/in mind. 50 Bestellungen je Jahr aufgäbe, dies ist in Universitäten oft der Fall, in der Stadtbibliothek Lübeck (noch?) nicht. Beschleunigung dadurch als gering zu bewerten.
• Medienrückgabe auch in Stadtteilbibliotheken	4	Gemeint: Rückgabe der Medien aus anderen Standorten an allen Standorten. Derzeit nicht möglich, da dann die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Medien durch die Stadt fahren müssten, von Travemünde zur Hundestraße, von Moisling nach Kücknitz usw. Die Personalkapazität ermöglicht diesen wünschenswerten Service leider nicht.
• Führungen positiv	3	
• Freihandaufstellung positiv	2	
• Kopierer vorhanden positiv	2	
• Kopierer auf allen Etagen	3	Verständlich, doch unwirtschaftlich. Wird bei einer evtl. Umbauplanung berücksichtigt.
• Copykarten für Kopierer nicht vorhanden	1	Tragen sich finanziell erst bei höherem Kopiererumsatz, wären dann zweifellos wünschenswert.
• Bücher statt Zeitschriften und CDs anschaffen	2	Informationen liegen in vielen Formen vor, es gibt mehr als nur einen Informationsträgertyp. Zeitschriften enthalten aktuelle Informationen, die schon deshalb hohe Relevanz haben.
• „Leser wünschen nicht, als Kunden angesprochen zu werden“	2	Bis Sommer 2007 wurde von „Benutzern“ oder „Lesern“ gesprochen, nun auf „Kundinnen und Kunden“ gewechselt. Der antiquierte Begriff des „Benutzers“ wird nicht mehr verwendet, mit „Kundin/Kunde“ die Serviceorientierung unterstrichen, denn die Bibliothek ist ein moderner Dienstleister. „Leserin/Leser“ trifft schon lange Zeit nicht mehr alle angebotenen Medien, „Besucherin/Besucher“ erinnert zu stark an einen Ausstellungsbesuch. Kein Begriff ist ideal, keiner sollte überbewertet werden.

Frage	Nennungen	Beantwortung durch Bibliothek
Noch: Einzelfragen / Verschiedenes		
• Mehr Veranstaltungen	2	2007 wurden 478 Veranstaltungen etc. durchgeführt. Aufgrund des gravierenden Personalaufwandes wird die Zahl nicht wachsen. Veranstaltungen in den historischen Sälen obliegen stets auch dem konservatorischen Vorbehalt. Zu berücksichtigen, dass die Bibliothek eine Bibliothek ist und kein Veranstalter oder Veranstaltungsort für alle Gelegenheiten.
• Weniger Veranstaltungen	2	
• Ausstellungen Foyer positiv	1	
• Keine Ausstellung alter Bücher	1	Nicht zutreffend: solche Ausstellungen finden jährlich ca. 3 – 4 Male statt, zuletzt im Foyer 09. – 28. Juni 2008 „Von Scharbau bis...“.
• CD-Ausleihe positiv	1	
• CD-Ausleihzahl sollte begrenzt werden	1	
• CD-Sicherung passt nicht in Laptop	1	Alle CDs haben einen Sicherungsstreifen gegen Diebstahl. Wir verwenden die flachesten auf dem Markt befindlichen Sicherungsstreifen, können dennoch das Problem für einige Laptopfabrikate nicht lösen, da es keine anderen technischen Lösungen gibt.
• Diebstahlgefahr	1	Auf diese würde die Bibliothek gerne verzichten, doch kann sie sie als gesellschaftliches Problem nicht aufheben.
• Rucksack einschließen negativ	3	Vgl. vorheriger Punkt. Zudem bittet die Bibliothek um das Einschließen, keine Pflicht.
• Veranstaltungen für Erwachsene positiv	1	
• Abschaffung der Audiotheke negativ	1	Die Theke war über Jahrzehnte in der Musikbibliothek aufgestellt, doch seit vielen Jahren nicht mehr besetzt. Sie wurde Ende 2007 entfernt, da es keine Nachfrage gab und der Raum für die verbesserte Präsentation genutzt wird.
• Ausleihfrist sollte von 28 auf 30 Tage erhöht werden	1	Bisher = 4 Wochen, dann = 1 Monat, Effekt wäre dann wohl die manchmal bessere Merkbarkeit des Datums, doch zugleich kann dies nicht greifen, da 7 Monate länger und 1 kürzer ist. Eine monatsweise Umstellung ist EDV-technisch nicht realisierbar (10 x Umprogrammierung des Systems je Jahr). Merkbarkeit 4 Wochen gegeben.
• Bessere DVD-Listen	1	Es ist jederzeit eine tagesaktuelle Liste in den EDV-Katalogen einzusehen. Darüber hinaus werden ab und zu ausgedruckte Listen zusätzlich zur Verfügung gestellt.
• „Blöde Befragungen, wenn Leute unten schufteten müssen“	1	Durch Befragungen gewinnt man Kenntnis über Kundenwünsche, sie wird es auch zukünftig geben.
• „Bücher in alter Rechtschreibung“	1	Aufgrund des Büchererwerbs rückwärtig bis in das 11. Jahrhundert sind verschiedene Rechtschreibungen zu finden.
• Vorbestellung, keine Nachricht an aktuelle/n Entleiher/in	1	Es ist für die/den aktuelle/n Entleiher/in nicht mehr möglich, die Leihfrist zu verlängern, die aktuelle Leihfrist ist aber zuvor gemeinsam vereinbart worden, sie wird nicht im Nachhinein einseitig verändert.

Frage	Nennungen	Beantwortung durch Bibliothek
Noch: Einzelfragen / Verschiedenes		
<ul style="list-style-type: none"> Orchester Katharineum 	1	Gemeint ist vermutlich, dass sich eine Kundin bzw. ein Kunde durch das Üben des Orchesters gestört fühlt. Das Üben findet nur an wenigen Tagen statt und ist durch die enge räumliche Verzahnung der Gebäude leise zu hören. Lauter ist der allgemeine Straßenlärm.
<ul style="list-style-type: none"> Zettelkataloge nicht vorhanden, negativ 	1	Korrekt. Durch die großen Medienzahlen werden seit den 1960er Jahren EDV-Kataloge eingesetzt. Dort können auch einzelne Stichworte gesucht werden, mithin eine große Verbesserung gegenüber den Zettelkatalogen. Deren Fehlen ermöglichte auch die Aufstellung von neuem Mobiliar.

Von den speziellen Medienwünschen abgesehen (die Eingang finden), sind häufiger Positionen genannt, die einen Personalaufwand erfordern, der nicht umsetzbar erscheint. Selbstredend wären noch längere Öffnungszeiten wünschenswert, doch zugleich liegt darin der größte Kostenfaktor. Auch ist zu betonen, dass die angebotenen Öffnungszeiten von 49 Stunden an 6 Wochentagen im Vergleich zu fast allen Öffentlichen Bibliotheken Deutschlands als besonders positiv bewertet werden dürfen.

In mehreren Sichtweisen kommt zum Ausdruck, dass Orientierung und „Wohlfühlfaktor“ auszubauen sind, die Kundinnen und Kunden wünschen sich damit genau diejenigen Verbesserungen, die seit rund einem Jahr begonnen wurden – Stück für Stück und Jahr für Jahr wird es hier nun sicht- und spürbare Ergebnisse geben!

Viele Details wurden offensichtlich, viele davon sind separat notiert und sie werden bei den entsprechenden Veränderungen einfließen – besten Dank für die Hinweise!

3. Zusammenfassung und Schlussfolgerungen

Grundsätzlich lieferte die Untersuchung keine völlig überraschenden Aspekte für die Stadtbibliothek, gleichwohl ist die laufende Rückkopplung für ein Dienstleistungsunternehmen elementar und Befragungen sollten im Abstand einiger Jahre wiederholt werden.

Abschließend sei noch ein genereller Trend genannt: Die von der Stiftung Lesen herausgegebene Studie „Leseverhalten in Deutschland in neuen Jahrtausend“ stellt einen Zusammenhang zwischen Bibliotheksnutzung und Bücherkauf her. Während aktive Bibliothekskunden 9,1 Bücher je Jahr kaufen, sind es bei ehemaligen Bibliothekskunden 4,9, bei Noch-nie-Kunden nur 1,1 Bücher (Beteiligung des Verlagswesens an der Studie, deshalb Konzentration auf den Medientyp Buch).

Es bleibt zu konstatieren, dass zwei getrennte Gruppen entstanden sind: Medien-affine und Medien-nicht/weniger-affine Menschen. Sicherlich sind daraus auch Rückschlüsse auf die generelle Lernbereitschaft und das Lerninteresse zu ziehen.

Überaus erfreulich für das Haus ist die auffallend positive Gesamtbewertung mit der Note 1,75. Daraus darf abgeleitet werden, dass das Haus auf dem richtigen Kurs ist und die investierten Mittel gut eingesetzt wurden und werden.

Vielen Dank allen Kundinnen und Kunden für die Teilnahme an der Befragung,
vielen Dank allen Lesenden dieser Zusammenstellung für das Interesse!

Die ganze Welt in einem Haus
Ihre Bibliothek der Hansestadt Lübeck

Bernd Hatscher im Juli 2008