



**MARBURG**

Die Universitätsstadt

# Stadtbücherei Marburg

Europaweite Sentobib Studie

Ergebnisse der Publikumsbefragung  
vom 01.09. bis 31.10.2024



## **Impressum**

Magistrat der Universitätsstadt Marburg  
Fachdienst Stadtbücherei  
Ketzertbach 1, 35037 Marburg

Quelle:  
Sentobib  
Großangelegte Publikumsforschung  
Europäische Bibliotheken 2024  
Stadtbücherei Marburg

Text und Redaktion:  
Jürgen Hölzer, Fachdienstleiter Stadtbücherei

Mai 2025

## INHALT

---

Einleitung	4
Kennzahlen im Überblick	5
Standort und Öffnungszeiten	7
Räume, Atmosphäre und Einrichtung	7
Medienbestand vor Ort	9
Digitaler Medienbestand und Onleihe	11
Personelle Beratung und Unterstützung	11
Mediensuche und Medienkatalog	12
Medienausleihe und Medienrückgabe	12
Veranstaltungen	13
Spezielle Zielgruppen	15
Kinder	15
Lehrkräfte	16
Nichtmitglieder und Ehemalige	17
Stadtbücherei und Gesellschaft	18
Fazit	20

## Einleitung

---

Die Stadtbücherei Marburg hat vom 01.09. bis 31.10.2024 an einer europaweiten Publikumsumfrage für öffentliche Bibliotheken unter dem Namen „Sentobib“ teilgenommen. Aktive, ehemalige und Nichtnutzer\*innen konnten anonym die Angebote der Stadtbücherei online bewerten und Wünsche, Anforderungen, Lob, Kritik oder Verbesserungen mitteilen. Für die Stadtbücherei Marburg nahmen 1.515 Personen an der Studie teil, was die höchste Resonanz aller in Hessen beteiligten Bibliotheken darstellt.

Die Studie konzentrierte sich auf Erwachsene, zielte aber auch darauf ab, die Ergebnisse von Jugendlichen und Kindern zu messen. Um die letztere Gruppe zu erreichen, wurden die Erwachsenen (mit Kindern) gebeten, ihr Kind in die Studie einzubeziehen. Nicht weniger als 1.000 Bibliotheksstandorte nahmen an der ersten Ausgabe von Sentobib teil. In diesem zusammenfassenden Bericht werden die wichtigsten lokalen Ergebnisse für die Stadtbücherei Marburg dargestellt und mit einem Cluster von deutschen Bibliotheken ähnlicher Größenordnung verglichen.

Die Umfrage beinhaltete einen Standardfragebogen mit Pflichtantworten und freiwilligen Antworten, die ein Benchmarking zwischen den teilnehmenden Bibliotheken ermöglichte. Zwecks Vergleichbarkeit wurde die Stadtbücherei Marburg öffentlichen Bibliotheken im urbanen Raum zugeordnet. Gleichzeitig war die Standardumfrage auf die lokale Realität jeder Bibliothek zugeschnitten. Berücksichtigt wurden zum Beispiel das lokale Angebot und die lokalen Dienstleistungen, die von ihr selbst organisierten Veranstaltungen für Erwachsene und Kinder, die lokale Preisgestaltung und so weiter. Auch hatte die Stadtbücherei Marburg die Möglichkeit, die Studie mit zusätzlichen eigenen Fragen und Schwerpunkten zu ergänzen.

Innerhalb dieses Berichts wird die Auswertung von nicht verpflichtenden, sogenannten offenen Fragen zu Räumlichkeiten, Mobiliar, technischer Ausstattung, Medien oder Öffnungszeiten der Stadtbücherei ebenfalls berücksichtigt. Über 500 Personen hatten sich in die Studie mit ihren Anregungen, Wünschen, Kritik und Verbesserungsvorschlägen entsprechend eingebracht.

Eine Auswahl der wichtigsten Ergebnisse der insgesamt rund 280 Seiten umfassenden Studie wird im folgenden Bericht vorgestellt.

## Kennzahlen im Überblick

Die Themenkomplexe „Besuch der Bibliothek, Zufriedenheit mit den Dienstleistungen und dem Personal, der persönliche Nutzen und die eigene Erfahrung mit der Stadtbücherei“ sowie das Alter und Geschlecht sind als Zusammenfassung in der folgenden Tabelle dokumentiert. Zu finden sind auch die Kennzahlen von Bibliotheken anderer größerer Städte zwecks Vergleichbarkeit.

	<b>Prozentsatz der Befragten Marburg</b>	<b>Vergleichbare Bibliotheken Deutschland</b>
<b>Derzeit Mitglied</b>		
Ja	94,1%	86,2%
Nein	5,9%	13,8%
<b>Besuchshäufigkeit der Stadtbücherei</b>		
Täglich	0,4%	1,2%
Mehrmals pro Woche	1,2%	4,3%
Wöchentlich	3,4%	9,1%
Mehrmals im Monat	14,2%	26,6%
Monatlich	19,1%	27,4%
Mehrmals im Jahr	40,9%	26,0%
Einmal im Jahr	6,9%	2,7%
Weniger als einmal im Jahr	14,0%	2,9%
<b>Dauer des Verbleibs in der Stadtbücherei</b>		
Bis zu 15 Minuten	9,7%	10,1%
Zwischen 15 und 30 Minuten	41,2%	42,1%
Zwischen 30 und 60 Minuten	33,9%	32,7%
Mehr als 60 Minuten	6,8%	11,9%
Ich weiß nicht	8,4%	3,2%
<b>Zufriedenheit mit der Stadtbücherei</b>	<i>(Sehr) zufrieden</i>	
Öffnungszeiten	66,8%	73,3%
Platz zum ruhigen Lesen	65,9%	67,8%
Barrierefreiheit des Gebäudes	58,9%	75,0%
Fahrradparkplätze	53,9%	61,5%
Verfügbarkeit von Parkplätzen	13,1%	40,1%
Innendesign	s. Auswertung offene Frage	
<b>Zufriedenheit mit dem Personal</b>	<i>(Sehr) zufrieden</i>	
Freundlichkeit	94,8%	92,3%
Hilfsbereitschaft	94,0%	93,1%
Zugänglichkeit	92,6%	91,6%
Fachkompetenz	90,5%	89,9%

<b>Aussagen über die Stadtbücherei</b>	<i>Stimme (vollkommen) zu</i>	
Die Stadtbücherei ist ein einladendes Haus für Menschen aller Kulturen und Hintergründe	81,1%	81,4%
Die Stadtbücherei hilft mir, meine Lesefähigkeiten zu verbessern	49,1%	53,8%
Die Stadtbücherei hilft mir, meine Schreibfähigkeiten zu verbessern	31,2%	33,7%
Die Stadtbücherei hilft mir, meine digitalen Fähigkeiten zu verbessern	20,0%	23,5%
Die Stadtbücherei hilft mir, mein Deutsch zu verbessern	19,6%	31,0%
Die Stadtbücherei geht auf meine Interessen und Bedürfnisse ein	71,5%	Spezielle Frage der Stadtbücherei
Die Stadtbücherei ist mit ihren Medien und Angeboten vertrauenswürdig	94,4%	Spezielle Frage der Stadtbücherei
Die Stadtbücherei ist für Bildung und Kultur in Marburg sehr wichtig	95,3%	Spezielle Frage der Stadtbücherei
<b>Aspekte der persönlichen Erfahrungen durch die Nutzung der Stadtbücherei</b>	<i>Punktzahl von maximal 5</i>	
Gefühl des Wohlbefindens	4,4	4,5
Erweitert Wissen, eröffnet neue Perspektiven	4,1	4,2
Inspiriert mich	3,8	3,9
Gibt mir Denkanstöße	3,8	3,9
Motiviert mich, etwas Neues auszuprobieren	3,8	3,9
Einblick in das Leben anderer	3,7	3,8
Weckt Emotionen	3,7	3,8
Vertiefen und konzentrieren	3,6	3,8
Hilft kritisch zu denken	3,4	3,6
Neue oder andere Gespräche	3,4	3,5
Neue Dinge gelernt	3,2	3,4
Ort, um andere Menschen zu treffen	2,9	3,2
<b>Alterskategorie der Befragten</b>		
< 26	10,2%	7,1%
26 bis 45	35,8%	37,9%
46 bis 65	41,3%	36,9%
> 65	12,8%	18,1%
<b>Geschlecht der Befragten</b>		
Frau	69,8%	71,7%
Mann	26,4%	24,5%
Bevorzuge keine Angabe	3,1%	3,1%
Nicht-binär	0,7%	0,7%

## Standort und Öffnungszeiten

---

Die Stadtbücherei befindet sich in zentraler Lage in der Innenstadt und ist mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut zu erreichen. Mit den Fahrradparkplätzen sind lediglich 54% der Besucher\*innen zufrieden. Die nicht ausreichende Anzahl zwingt zum Abstellen der Fahrräder auf dem Gehweg vor dem Gebäude. Besucher\*innen von Außerhalb bemängeln die eingeschränkte KFZ-Parkplatzsituation.

Die Öffnungszeiten sind sowohl für Nutzer\*innen als auch Nichtnutzer\*innen von großer Relevanz. Rund 67% der Nutzer\*innen sind mit den Öffnungszeiten (sehr) zufrieden. Vielfach wird jedoch der Wunsch nach veränderten und erweiterten Öffnungszeiten geäußert. Bemängelt werden zu wenige Öffnungszeiten insgesamt, eine zu geringe Besuchsmöglichkeit der Stadtbücherei am Wochenende und unter der Woche.

An erster Stelle steht der Wunsch nach längeren Öffnungszeiten am Samstag, es folgen Wünsche nach einem längeren Dienstleistungsabend über 18.30 Uhr hinaus, eine Öffnung am Mittwochnachmittag und an weiteren Vormittagen sowie eine Öffnung auch am Montag.

Ein Teil der Nichtnutzer\*innen nennt als Gründe für die Nichtnutzung ebenfalls die nicht ausreichenden oder passenden Öffnungszeiten.

Die hauptsächlichen Besuchszeiten sind wochentags nachmittags 70,5%, am Wochenende (Samstag) morgens 34%, wochentags morgens 25%, wochentags abends 23% und am Wochenende nachmittags (bis 14 Uhr) 20%.

*" Das liegt vermutlich nicht in Ihrer Macht, aber ich würde mir längere Öffnungszeiten und einen größeren Bestand wünschen. Die Bücherei ist einer der wenigen Orte, an denen man noch (im Warmen und Trockenen) sein darf, ohne etwas zu konsumieren, da sind längere Öffnungszeiten hilfreich." (Zitat aus der Befragung)*

## Räume, Atmosphäre und Einrichtung

---

Die Rückmeldungen zur Unterbringung der Stadtbücherei, ihre zur Verfügung stehenden Raumflächen, die Raumgestaltung und die Aufenthaltsatmosphäre haben in der Befragung die meiste Resonanz erfahren. Neben Lob überwiegen häufig kritische Anmerkungen und vor allem Verbesserungswünsche.

Oft werden die zu geringe Fläche der Stadtbücherei insgesamt, die nicht ausreichenden Flächen für die Medien und deren Präsentation, kaum vorhandene gemütliche Lese- und Sitzecken, eine zu kleine, oft überfüllte Kinderbibliothek, fehlende Flächen für Kinderwagen sowie nicht ausreichende Vorlesemöglichkeiten bemängelt.

Auch wünschen sich die Befragten bessere Arbeitsplätze, ein richtiges Café/Lesecafé, Bereiche zum Unterhalten, Verweilen, Spielen und Musik hören, eine größere Übersichtlichkeit und die Abtrennung von Unterhaltungs- und

Ruhezonen. Insgesamt spielt die Aufenthaltsqualität für die Besucher\*innen eine zentrale Rolle, wobei auch der Wunsch nach einer neuen und größeren Bibliothek (Stichwort: Rudolphsplatz) geäußert wird.

Bei der Einrichtung werden eine gemütlichere und modernere Einrichtung mit entsprechendem Sitzmobiliar - sowohl für den Erwachsenen als auch den Kinder- / Jugendbereich - benannt und die Bedeutung einer „Bibliothek zum Wohlfühlen, Entspannen und Ausruhen“ betont (Stichwort „Dritter Ort“). Einen weiteren Schwerpunkt der Vorschläge bilden zudem bequemere Sitzmöbel, Sessel und ein insgesamt einladenderes Mobiliar.

Auch eine bessere Beleuchtung der Medien und eine größere Barrierefreiheit in einem Teilbereich der Bibliothek sind wichtige Teilaspekte.

Auch Nicht(mehr)-Besucher\*innen wünschen sich bei der Frage „Was kann Sie überzeugen, (wieder) Mitglied zu werden?“ großzügige und gemütliche Räumlichkeiten (16%).

<b>Zufriedenheit mit der Stadtbücherei</b>	<b>Prozentsatz der Befragten Marburg</b>
<b>Platz zum ruhigen Lesen</b>	
Vollkommen unzufrieden / Unzufrieden	10,8%
Neutral	23,4%
Zufrieden / Sehr zufrieden	65,8%
<b>Platz für Kinder und zum Vorlesen</b>	
Vollkommen unzufrieden / Unzufrieden	10,2%
Neutral	40,8%
Zufrieden / Sehr zufrieden	49,0%
<b>Plätze zum Arbeiten und Lernen</b>	
Vollkommen unzufrieden / Unzufrieden	12,6%
Neutral	47,4%
Zufrieden / Sehr zufrieden	40,0%
<b>Lautstärke und Geräuschpegel in der Stadtbücherei</b>	
Vollkommen unzufrieden / Unzufrieden	5,2%
Neutral	21,4%
Zufrieden / Sehr zufrieden	73,4%
<b>Platz zum Treffen und für Veranstaltungen</b>	
Vollkommen unzufrieden / Unzufrieden	11,9%
Neutral	56,6%
Zufrieden / Sehr zufrieden	31,5%
<b>Räume, Raumgestaltung und Mobiliar</b>	
Vollkommen unzufrieden / Unzufrieden	7,2%
Neutral	23,4%
Zufrieden / Sehr zufrieden	69,4%

Der hohe Anteil an neutralen Antworten und eine relativ geringe Zufriedenheit beim Platz für Kinder, beim Platz zum Arbeiten und zum Lernen sowie als Platz zum Treffen und für Veranstaltungen verdeutlichen die Raumproblematiken der Stadtbücherei im Hinblick auf die notwendigen Aufgaben und Dienstleistungen.

*"Ich wünschte, die engagierten und hoch kompetenten Mitarbeiter/innen der Stadtbücherei hätten viel mehr Platz für all die wunderbaren Pläne und Aktivitäten, die sie jetzt nur begrenzt umsetzen können." (Zitat aus der Befragung)*

## Medienbestand vor Ort

Wie zufrieden sind die Menschen mit den Medienangeboten der Stadtbücherei und welche Medien werden nachgefragt?

78% der Nutzer\*innen finden im Bestand genug von den Medien, die sie suchen, während 10% dieser Aussage nicht zustimmen, was insgesamt auf eine hohe Zufriedenheit deutet. Auch werden die Medien relativ leicht gefunden (81% Zustimmung / 13% Neutral / 5% Verneinung).

Die Frage, ob der Medienbestand über ausreichend Platz verfügt, übersichtlich geordnet und ansprechend präsentiert ist, wird mit rund 60% Zustimmung (35% Neutral / 5% Verneinung) eher weniger positiv beantwortet.

<b>Welche Medien wurden in den letzten 12 Monaten ausgeliehen?</b>	<b>Prozentsatz der Befragten Marburg</b>	<b>Vergleichbare Bibliotheken Deutschland</b>
Romane	51,4%	68,6%
Sachbücher	45,0%	59,2%
E-Books Romane	36,9%	18,4%
Hörbücher	29,2%	17,4%
E-Books Sachbücher	22,4%	10,9%
Kinderbücher	22,1%	Spezielle Frage der Stadtbücherei
DVDs oder Blu-rays	21,6%	20,6%
Jugendbücher	16,7%	Spezielle Frage der Stadtbücherei
CDs	13,7%	13,0%
Comics	12,5%	21,4%
Brettspiele	12,0%	11,2%
Online-Zeitschriften oder -Zeitungen	11,8%	8,3%
Zeitschriften oder Zeitungen	11,6%	17,8%
Fremdsprachen	11,0%	Spezielle Frage der Stadtbücherei
Karten	8,4%	Spezielle Frage der Stadtbücherei
Tonies, Tigercard	7,3%	Spezielle Frage der Stadtbücherei

Sonstiges	6,4%	9,8%
Konsolenspiele	3,6%	4,6%
TipToi, BOOKii, Edurino	3,5%	Spezielle Frage der Stadtbücherei
Ich habe keine Medien ausgeliehen	2,8%	3,3%
E-Musik	0,9%	0,7%

Stark auffällig ist in der Stadtbücherei Marburg der nahezu doppelt so hohe Anteil an digitalen Medienausleihen z.B. E-Books im Vergleich zu den Digitalausleihen anderer Bibliotheken sowie die große Nachfrage nach Hörbüchern. Unverständlicherweise wurden in der Studie die wichtigen Rubriken Kinder-/Jugendbücher als Standardfrage zwecks Vergleichbarkeit bei den anderen Bibliotheken nicht ermittelt. In der Stadtbücherei weisen sie einen hohen Ausleihanteil von über 20% auf.

Die Wünsche bezüglich des vorhandenen Medienbestands sind aufgrund der individuellen Mediennutzung höchst unterschiedlich und reichen von allgemeinen Anregungen bis hin zum Ausbau einzelner Mediengenres und Vorschläge einzelner Titel. Neben dem Lob für den Bestand sind auch Anmerkungen über vermeintlich fehlende Medienangebote zu finden, die tatsächlich jedoch im Bestand vorhanden, aber offensichtlich nicht bekannt sind.

Für den Romanbereich gibt es mehrfach den Hinweis, die Rubrik „Frauen“ und „Männer“ als nicht mehr zeitgemäß und veraltet abzuschaffen und Regalflächen für die Präsentation neuer Romane zwecks besserer Auffindbarkeit anzubieten. Teilweise wird die Auflösung der Genres und stattdessen die Aufstellung in einem großen Romanalphabet gewünscht, was jedoch dem gleichzeitigen Wunsch nach schnellem Auffinden von Titeln aus häufig gefragten Interessenkreisen (z.B. Krimis für Krimileser\*innen) widerspricht. Auch besteht ein Interesse nach mehr englischsprachigen Büchern.

Im Bereich der Kinderbücher sind die Verfügbarkeit (oft ausgeliehen), die Sortierung nach Alter und die Unübersichtlichkeit bei Bilderbüchern Themen. Kritisiert wird im Einzelnen, dass nicht jedes digitale Medium (Onleihe) auch im Bestand der Stadtbücherei zu finden ist.

Bei den Sachthemen sind aktuelle Reiseliteratur, Sprachzeitschriften oder Bücher zur Nachhaltigkeit besonders erwünscht.

Es gibt die deutliche Aussage, dass gedruckte Bücher wichtig bleiben und die Nutzer\*innen sich nicht nur E-Books, sondern explizit auch weiterhin klassische Medien für den Medienbestand wünschen.

*„Ich würde mich freuen, wenn insbesondere aktuelle Literatur nicht nur als E-Book zur Verfügung stünde. Ich lese nicht gerne auf einem digitalen Gerät, sondern möchte das Buch in der Hand halten.“ (Zitat aus der Befragung)*

## Digitaler Medienbestand und Onleihe

Viele Nutzer\*innen der Stadtbücherei leihen digitale Medien über die Onleihe aus. 52% der Befragten nutzen die Onleihe, 26% sind interessiert und 22% haben kein Interesse. In der Einschätzung, welche Medien auch nach 5 Jahren noch ausgeliehen werden, rangieren E-Books mit 50% hinter Romanen (68%) und Sachbüchern (66%) an dritter Stelle.

Weil die Stadtbücherei diese Dienstleistungen zwecks Medienlizenzierungen über einen Hessen-Verbund und einen externen Dienstleister zur Verfügung stellt, sind die individuellen Veränderungsmöglichkeiten hier stark eingeschränkt. Insgesamt ist die Resonanz zur Onleihe-Nutzung deutlich positiv.

Der Wunsch nach mehr digitalen Medien zum Ausleihen ist von den Finanzen innerhalb des Verbundes und den Medienetats der einzelnen Bibliotheken abhängig, die gemäß Größe und Ausleihvolumen entsprechende Pflichtbeiträge leisten müssen. Aufgrund von zeitlichen Beschränkungen oder der Nichtlizenzierung durch die Verlage ist die schnellere Bereitstellung aktueller E-Books der Onleihe oftmals nicht möglich.

Weitere Kritik und Verbesserungsvorschläge betreffen vor allem die technischen Aspekte der Onleihenutzung, wie Suchfunktionen, bessere Übersichtlichkeit der Medienangebote, App-Nutzungen, Verlängerungen oder vorzeitige Rückgaben von digitalen Medien.

Ein Teil der Verbesserungsvorschläge ist zwecks Realisierung im Rahmen eines großen Onleihe 3.0 Softwareupdates für den Herbst 2025 vorgesehen.

## Personelle Beratung und Unterstützung

Von zentraler Bedeutung bei der Suche nach Informationen und Medien, bei Problemen und Fragen sowie bei der Vermittlung von speziellen Medien- und Dienstleistungsangeboten ist die Beratung und Unterstützung der Bibliotheksbesucher\*innen durch das Personal der Stadtbücherei.

Das Bibliothekspersonal der Stadtbücherei erzielt sehr hohe Werte in den Feldern Freundlichkeit, Zugänglichkeit, Hilfsbereitschaft und Kompetenz, die noch über den Vergleichswerten anderer Bibliotheken liegen.

<b>Zufriedenheit mit dem Personal</b>	<b>Prozentsatz der Befragten Marburg</b>	<b>Vergleichbare Bibliotheken Deutschland</b>
<b>Fachkompetenz (sie können mir gut helfen)</b>		
Vollkommen unzufrieden	1,1%	0,9%
Unzufrieden	0,5%	1,1%
Neutral	8,0%	8,0%
Zufrieden	30,7%	30,4%
Sehr zufrieden	59,7%	59,6%
<b>Freundlichkeit (sie sind freundlich)</b>		
Vollkommen unzufrieden	1,3%	1,2%

Unzufrieden	0,4%	1,5%
Neutral	3,5%	5,1%
Zufrieden	23,9%	25,1%
Sehr zufrieden	70,9%	67,1%
<b>Hilfsbereitschaft (sie sind bereit, mir zu helfen)</b>		
Vollkommen unzufrieden	0,9%	1,0%
Unzufrieden	0,3%	1,1%
Neutral	4,7%	4,8%
Zufrieden	24,6%	24,7%
Sehr zufrieden	69,5%	68,4%
<b>Zugänglichkeit (ich kann sie leicht ansprechen)</b>		
Vollkommen unzufrieden	0,9%	1,0%
Unzufrieden	0,8%	1,5%
Neutral	5,7%	5,9%
Zufrieden	31,3%	30,6%
Sehr zufrieden	61,3%	61,0%

*„Einfach klasse, dass wir die Stadtbücherei und super freundliches Personal haben!“ (Zitat aus der Befragung)*

## Mediensuche und Medienkatalog

Der Nachweis über die Medienbestände der Stadtbücherei und die Suche nach Medien erfolgen - sowohl innerhalb des Hauses als auch von extern - über den Online-Katalog (OPAC). Die Medien lassen sich über den OPAC und anschließend am Regal mit Hilfe einer grafischen Wegweiserfunktion sowie durch ein Leitsystem im Haus mit Beschilderungen der Räume, Etagen und der einzelnen Regale finden. Die Stadtbücherei nutzt das Open Source System KOHA, dessen OPAC in den nächsten Jahren modernisiert werden soll.

Die Recherche nach Medien im OPAC mit den Sucheinstellungen, Suchfiltern und Trefferlisten wird derzeit als schwierig, verwirrend, in Teilen nicht benutzungsfreundlich und vom Layout her als veraltet kritisiert. So sind 7% mit dem Katalog unzufrieden, 14% äußern sich neutral und 69% sind zufrieden. Auch werden übersichtlichere Raumpläne mit Angaben zu den einzelnen Medienbereichen und eine bessere Beschilderung vorgeschlagen. Das System der Signaturen insbesondere im Sachbuchbestand und eine leichter verständliche Medienaufstellung sind weitere Verbesserungsvorschläge.

Trotz der kritischen Anmerkungen stimmen 82% der Befragten der Aussage „Ich finde leicht, wonach ich suche“ zu.

## Medienausleihe und Medienrückgabe

56% der Befragten leihen Medien nur für sich persönlich aus, während 43% auch für die Familie oder die (Enkel-) Kinder Medien entleihen. In diesem

Zusammenhang wünschen sich viele Personen verbesserte Rückgabemöglichkeiten außerhalb der Öffnungszeiten, auch weil die Rückgabebox oft wegen Überfüllung automatisch verriegelt. Ebenfalls wird die Abgabe von Tonies und Spielen über die Medienrückgabebox genannt, die bisher von der Rückgabe (Stichwort: Beschädigungen) ausgeschlossen sind. Die Vorbestellung von nicht ausgeliehenen Medien, das Bestellen von Medien über den Katalog und das Abholen außerhalb der Öffnungszeiten („Am Hintereingang klingeln und die Medien ausgehändigt bekommen“) sowie die Möglichkeit einer „Abholbox“, wo sich Medien abholen lassen, sind weitere Vorschläge.

*Gewünscht wird eine „Digitale Ausleihe, die es ermöglicht, Bücher und Filme auch an Sonn- und Feiertagen abzuholen (Automat?). Bücher und Filme gehören genau wie Kino und Theater zum kulturellen Leben dazu.“ (Zitat aus der Befragung)*

## Veranstaltungen

Ein wichtiger Bestandteil des Angebots der Stadtbücherei sind die verschiedenen Veranstaltungen für Kinder und Erwachsene. Aufgrund der Personalkapazitäten liegt der Schwerpunkt im Bereich der Kinderveranstaltungen und den Kooperationen mit Kitas und Schulen (Kita-/Klassenführungen, Schulbesuche etc.).

Im Bereich der Erwachsenenveranstaltungen finden Lesungen, Ausstellungen und Spieleabende statt. Rund der Hälfte der Befragten war eine dieser Veranstaltungen bekannt, wovon wiederum rund 22% der Personen eine der Veranstaltungen auch besuchten. Auf einer Skala von 1 (vollkommen unzufrieden) bis 10 (sehr zufrieden) wurden die Veranstaltungen im Schnitt mit 13% (7 Punkte), 21% (8 Punkte), 19% (9 Punkte) und 36% (10 Punkte) recht hoch bewertet, was einen Maßstab für deren besondere Qualität darstellt.

Ein erheblicher Teil der Befragten nahm jedoch an keiner der Veranstaltungen teil.

<b>Gründe für die Nichtteilnahme an Veranstaltungen</b>	<b>Prozentsatz der Befragten Marburg</b>	<b>Vergleichbare Bibliotheken Deutschland</b>
Ich habe keine Zeit	41,6%	42,8%
Ich möchte nur Medien aus der Stadtbücherei ausleihen	32,9%	27,2%
Der Zeitpunkt passt mir nicht (die Zeit ist ungünstig)	23,1%	27,1%
Ich habe kein Interesse an den Veranstaltungen	18,5%	20,1%
Sonstiges	11,0%	8,7%
Mir sind die Veranstaltungen nicht bekannt	9,5%	14,0%
Ich besuche ähnliche Veranstaltungen woanders	8,9%	6,3%
In der Gesellschaft bei Bibliotheksveranstaltungen fühle ich mich nicht wohl	1,3%	2,1%
Der Preis für die Veranstaltungen ist zu hoch	0,2%	0,9%

Zum Bereich der Veranstaltungen gab es bei den offenen Fragen nur wenige Anmerkungen.

Interessant ist die Evaluierung im Bereich der Kinderveranstaltungen, die einen Schwerpunkt, insbesondere im Hinblick auf die Leseförderung, bilden. Hier wurden die Eltern gefragt, ob und an welchen Veranstaltungen der Stadtbücherei ihre Kinder teilgenommen haben.

<b>Teilnahme an Kinderveranstaltungen</b>	<b>Prozentsatz der Befragten Marburg</b>
Nein	56,6%
Bibliotheksführung mit der Klasse	21,1%
Kinderlesungen	17,8%
Bilderbuchkino	17,8%
Gruselnacht in der Bibliothek	7,9%
Weitere Kinderveranstaltungen	7,2%
Spielenachmittage	7,2%
Sommerleseaktion	2,6%

Die Rückmeldungen, ob bei Teilnahme die Veranstaltungen den Kindern auch gefallen haben, sind höchst positiv (Einzige Ausnahme: Sommerleseaktion).

<b>Bewertung der Kinderveranstaltungen</b>	<b>Prozentsatz der Befragten Marburg</b>
<b>Kinderlesungen</b>	
☹️ Überhaupt nicht gefallen / Nicht gefallen	0,0%
😐 Neutral	3,7%
😊 Gefallen / Sehr gefallen	96,3%
<b>Bilderbuchkino</b>	
☹️ Überhaupt nicht gefallen / Nicht gefallen	0,00%
😐 Neutral	7,4%
😊 Gefallen / Sehr gefallen	92,6%
<b>Spielenachmittage</b>	
☹️ Überhaupt nicht gefallen / Nicht gefallen	0,0%
😐 Neutral	0,0%
😊 Gefallen / Sehr gefallen	100%
<b>Gruselnacht in der Bibliothek</b>	
☹️ Überhaupt nicht gefallen / Nicht gefallen	0,0%
😐 Neutral	8,3%
😊 Gefallen / Sehr gefallen	91,7%
<b>Weitere Kinderveranstaltungen</b>	
☹️ Überhaupt nicht gefallen / Nicht gefallen	0,0%
😐 Neutral	0,0%
😊 Gefallen / Sehr gefallen	100%
<b>Sommerleseaktion</b>	
☹️ Überhaupt nicht gefallen / Nicht gefallen	25,0%
😐 Neutral	25,0%
😊 Gefallen / Sehr gefallen	50,0%

<b>Bibliotheksführung mit der Klasse</b>	
☹️ Überhaupt nicht gefallen / Nicht gefallen	0,0%
😊 Neutral	15,6%
😄 Gefallen / Sehr gefallen	84,4%

Hier spiegelt sich die hoch qualifizierte kreative Arbeit der oftmals in Eigenregie konzipierten interaktiven Veranstaltungskonzepte der Mitarbeiter\*innen für die verschiedenen Ziel- und Altersgruppen wider.

## Spezielle Zielgruppen

Die Sentobib-Studie konzentrierte sich auf erwachsene Teilnehmer\*innen. Dennoch wurde in dieser Befragung beschlossen, Eltern von Kindern zu bitten, ihre Kinder in die Befragung einzubeziehen. Für viele Bibliotheken sind Lehrkräfte eine spezifische Zielgruppe. Aus diesem Grund wurden die Lehrkräfte aus den Befragten im Fragebogen herausgefiltert, um ihnen einige spezifische Zusatzfragen zu stellen. Die Nicht-Besucher\*innen, also Personen, die nicht in die Bibliothek kommen, werden in dieser Studie und in der Analyse als separate Gruppe betrachtet, die einige konkrete Erkenntnisse bietet, und nicht als stellvertretende Repräsentation „aller Nicht-Besucher\*innen“.

### Kinder

46% der Eltern mit Kindern waren bereit, ihren Kindern Fragen zur Stadtbücherei zu stellen, was sie von ihrer Bibliothek halten, was ihnen gefällt oder nicht gefällt und warum sie die Stadtbücherei besuchen. Zum Beispiel wurden die Eltern gebeten, aus einer Liste von Adjektiven maximal drei Wörtern zu nennen, die dem, was das Kind sagte, am nächsten kam.

<b>Welche Wörter passen zur Stadtbücherei? (Kinderantworten)</b>	<b>Prozentsatz der Befragten Marburg</b>	<b>Vergleichbare Bibliotheken Deutschland</b>
Spaß / Gemütlich / Für alle	40% / 36% / 26%	43% / 35% / 28%
Aufregend / Ruhig / Lehrreich	19% / 19% / 18%	16% / 29% / 17%
Abenteuer / Hilfsbereit / Gastfreundlich	15% / 13% / 10%	10% / 18% / 17%
Zusammen / Einfach / Alt	9% / 8% / 7%	8% / 8% / 3%
Langweilig / Neu / Viel Betrieb	7% / 6% / 6%	4% / 5% / 4%
Sonstiges / Schwierig / Laut	5% / 4% / 4%	5% / 1% / --
Innovativ / Engagiert / Treu	2% / 2% / 1%	1% / 2% / 1%
Voller Energie	0%	2%

In über 80 Antworten lobten Kinder und Jugendliche die große Auswahl an Büchern und die riesige Vielfalt an Lesestoff – von den Bilderbüchern über die Mangas bis hin zu den Fantasy Romanen. Besonders geschätzt wird die kostenlose Ausleihe statt einer Verpflichtung zum Kauf. Neben Büchern sehr beliebt sind audiovisuelle Medien, wie Tonies, Tonieboxen, Spiele,

Konsolenspiele, Hörbücher, CDs und Filme sowie Mangas und Comics. Kinder und Jugendliche schätzen außerdem altersgerechte und gemütliche Plätze zum Verweilen und Lesen sowie Zusatzangebote in Form von Lesungen und Bastelaktionen. Auch die Autonomie beim Ausleihen, d.h. nach Medien selber suchen und stöbern, und das freundliche Personal werden als ausdrückliche Pluspunkte wahrgenommen.

*Mir gefällt „Dass Mama und Papa mir so viele neue Bücher vorlesen können. Sie können ja gar nicht alle kaufen, die ich vorgelesen bekomme, das sind soo viele und ich will auch bald selbst lesen können!“. (Zitat aus der Befragung)*

An negativen Rückmeldungen nennen Kinder und Jugendliche, dass der Wunschtitel oft nicht verfügbar ist und es zu wenige Exemplare gibt. Der Platz im Kinder- und Jugendbereich wird als zu gering, zu eng und zu unübersichtlich bewertet, es fehlen Sitzgelegenheiten oder sie sind zu unbequem und ungemütlich. Weitere Kritikpunkte sind die Erreichbarkeit der Bibliothek, die Ausleihfristen (zu kurz), die Lautstärke im Gebäude (zu laut) oder auch defekte Medien.

Schwerpunktmäßig besuchen Kinder und Jugendliche die Stadtbücherei, um etwas auszuleihen, z.B. Buch, Film, Comic, Musik, ... (96%), Medien zu lesen oder anzuschauen (53%), Informationen für die Schule zu suchen (10,5%), Informationen für sich selbst zu suchen (8,5%) oder eine Veranstaltung zu besuchen (6,5%). Weitere Gründe, wie einen ruhigen Ort suchen, Spiele spielen, Treffen mit Freunden, den Computer der Stadtbücherei nutzen, Lernen, Hausaufgaben machen oder abhängen, spielen eine eher untergeordnete Rolle.

Die überwiegende Mehrheit der Kinder (87%) geht mit ihren Eltern in die Bibliothek, jeweils 10% kommen mit den Geschwistern oder den Großeltern, und jeweils 6% gaben an, dass sie mit der Schulklasse oder mit Freunden die Stadtbücherei betreten.

### **Lehrkräfte**

Für die Stadtbücherei sind Lehrkräfte aufgrund der bibliothekspädagogischen Angebote eine spezifische Zielgruppe. 95% der Lehrer\*innen unter den Befragten nutzen die Stadtbücherei privat und gleichzeitig 41% für ihre berufliche Arbeit an Kitas und Schulen.

Im Rahmen des Feedbacks fanden die sehr kompetenten und vielfältigen Angebote für Schüler\*innen, die Führungskonzepte, der aktuelle Buchbestand, E-Book-Bestände und die thematisch gut zusammengestellten Medienkisten besondere Erwähnung.

Allerdings sind pädagogische Einrichtungen über die Bibliotheksangebote der Stadtbücherei oftmals nicht ausreichend informiert. Die schwierige Erreichbarkeit für Schüler\*innen aus dem ländlichen Raum sowie der Wunsch nach Gruppenarbeitsräumen sind ebenso Themen wie eine engere Verzahnung mit der

Universitätsbibliothek Marburg zwecks gemeinsamer Projekte, Veranstaltungen und Medienergänzungen.

### Nichtmitglieder und Ehemalige

Über die Onleihe-Umfrage konnten Nichtmitglieder mangels persönlicher Ansprachen (z.B. Interviews an öffentlichen Orten etc.) nur sehr begrenzt erreicht werden. So waren nur 6% aller Befragten keine Mitglieder der Stadtbücherei jedoch 41% ehemalige Nutzer\*innen.

Als Hauptgründe, warum Personen die Stadtbücherei nicht (mehr) nutzen, wurden genannt: Informationssuche online und die Nutzung von Online-Angeboten (E-Books, Streamingdienste etc.), Besuch einer anderen Bibliothek als in Marburg (z.B. Änderung des Wohnortes), Zeit- und Mobilitätsprobleme, Öffnungszeiten, eigener Kauf statt Ausleihe und mangelndes Leseinteresse.

Auf die Frage, was Bibliotheken tun könnten, um Nicht-Mitglieder davon zu überzeugen, beizutreten oder wieder beizutreten, gab es folgende Antworten:

<b>Was könnte Sie überzeugen, (wieder) Mitglied zu werden?</b>	<b>Prozentsatz der Befragten Marburg</b>	<b>Vergleichbare Bibliotheken Deutschland</b>
Bessere Kenntnis über die Stadtbücherei (Angebote, Dienstleistungen, ..)	22,7%	19,8%
Sonstiges	22,7%	17,8%
Nichts	21,2%	20,4%
Digitale Angebote (man muss nicht das Haus verlassen)	19,7%	15,4%
Bessere Öffnungszeiten	16,7%	16,5%
Mehrsprachige Auswahl an Büchern	16,7%	9,9%
Großzügige und gemütliche Räumlichkeiten	16,7%	
Verschiedene Arten von Veranstaltungen	15,2%	12,6%
Ein umfangreicheres Medienangebot	15,2%	9,9%
Bessere Zugänglichkeit	15,2%	7,7%
Veranstaltungen zu Lesen und Literatur	12,1%	10,0%
Kinderveranstaltungen	12,1%	
Veranstaltungen für die ganze Familie	9,1%	8,8%
Ein Bestand von E-Books	9,1%	8,9%
Veranstaltungen zu Bildung und Entwicklung	9,1%	8,2%
Soziale Veranstaltungen	7,6%	8,6%
Diskussionsveranstaltungen	7,6%	8,9%
Medienlieferung nach Hause	6,1%	9,8%
Veranstaltungen zu Wissen und Information	6,1%	7,9%
Kostenlose oder günstigere Dienstleistungen	4,6%	14,9%
Mehrsprachige Auswahl an Bilderbüchern	4,6%	3,0%
Ausleihbare Tablets	3,0%	3,2%
Ausleihbare E-Book-Reader	1,5%	5,1%

In der Studie wurden explizit auch „Abbrecher\*innen“ befragt, warum sie nicht mehr Mitglied der Stadtbücherei sind. Wichtigste Gründe waren - wie bei den Nichtmitgliedern - der Umzug in eine andere Stadt (71%), der Besuch einer anderen Bibliothek als in Marburg (37%), weniger Zeit zum Lesen und Desinteresse am Lesen (25%), die Nutzung von Online-Angeboten (20%) oder die nicht passenden Öffnungszeiten (8%). Schlechte Erfahrungen mit der Bibliothek, zu hohe Mahngebühren oder ein schlechtes Angebot spielten mit jeweils 2,8% eine nur geringe Rolle.

## Stadtbücherei und Gesellschaft

Neben den Messungen zu Zufriedenheit und Nutzung ging es in der Studie auch um die soziale Funktion, um die gesellschaftliche Rolle der Stadtbücherei sowie die Unterstützung und das Wohlergehen der Bevölkerung durch einen Bibliotheksbesuch. Für die Messungen wurden verschiedene Aussagen und Statements verwendet, die Mitglieder und auch Nicht-Besucher\*innen entsprechend gewichten konnten.

<b>Aussagen von Nutzer*innen über die Rolle der Stadtbücherei in der Gesellschaft</b>	<b>Prozentsatz der Befragten Marburg</b>
<b>Die Stadtbücherei ist ein einladendes Haus für Menschen aller Kulturen und Hintergründe</b>	
Stimme überhaupt nicht zu / Stimme nicht zu	3,9%
Neutral	15,0%
Stimme zu / Stimme vollkommen zu	81,1%
<b>Die Stadtbücherei geht auf meine Interessen und Bedürfnisse ein</b>	
Stimme überhaupt nicht zu / Stimme nicht zu	2,8%
Neutral	25,7%
Stimme zu / Stimme vollkommen zu	71,5%
<b>Die Stadtbücherei ist für Bildung und Kultur in Marburg sehr wichtig</b>	
Stimme überhaupt nicht zu / Stimme nicht zu	1,1%
Neutral	3,6%
Stimme zu / Stimme vollkommen zu	95,3%
<b>Die Stadtbücherei ist mit ihren Medien und Angeboten vertrauenswürdig</b>	
Stimme überhaupt nicht zu / Stimme nicht zu	1,0
Neutral	4,7
Stimme zu / Stimme vollkommen zu	94,3

Interessant ist auch ein Ausschnitt aus der Analyse, wie Menschen, die die Stadtbücherei nicht besuchen, über den Nutzen und die Funktion von Bibliotheken denken.

- 81,5 % stimmen zu, dass Bibliotheken **für die breitere Gesellschaft** (z.B. andere Erwachsene, benachteiligte Gruppen, ältere Menschen, ...) von großer Bedeutung sind
- 85,1% stimmen zu, dass Bibliotheken **für Kinder und Jugendliche** von großer Bedeutung sind
- 92,5% stimmen zu, dass Bibliotheken **für Bildung, für Kultur und zur Freizeitgestaltung** wichtig sind
- 92,7% stimmen zu, dass Bibliotheken wichtig sind, weil sie **Wissen und Informationen** verbreiten
- 84,5% stimmen zu, dass Bibliotheken **als Lernorte** wichtig sind
- 74,5% stimmen zu, dass Bibliotheken **als konsumfreie Orte für Demokratie und Meinungsbildung** wichtig sind

Der Anteil der neutralen Antworten liegt zwischen 7% und 21%, während die Nichtzustimmungswerte nur sehr gering sind.

Im Rahmen von weiteren Fragestellungen wurde ebenfalls untersucht, welchen Einfluss Bibliotheken und die Stadtbücherei Marburg auf das persönliche Wohlbefinden ausüben. Dazu wurden verschiedene „Dimensionen“ betrachtet und die Nutzer\*innen entsprechend befragt:

- **Sicherer Hafen** (Wohlfühlaspekt, Wecken von Emotionen, Konzentration)
- **Perspektive** (Denkanstöße geben, Erweiterung von Wissen und Perspektiven, Hilfe zum kritischen Denken)
- **Kreativität** (Inspiration, neue Dinge lernen, Motivation, um Neues auszuprobieren)
- **Gemeinschaft** (Menschen treffen, Einblicke in das Leben anderer, Gespräche führen)

Die Ergebnisse wurden mit Punktzahlen zwischen 1 (Stimme überhaupt nicht zu) und 5 (Stimme vollkommen zu) definiert. In den Dimensionen erzielte die Stadtbücherei Werte von 2,9 „Ort, um Menschen zu treffen“ (niedrigster Wert) bis 4,4 „Gefühl des Wohlbefindens“ (höchster Wert). Die meisten Werte sind recht identisch mit den Ergebnissen vergleichbarer Bibliotheken (einzige Ausnahme „Ort, um Menschen zu treffen“) sowohl innerhalb Deutschlands als auch europaweit.

Insgesamt lässt sich feststellen, dass Bibliotheken und auch die Stadtbücherei Marburg eine sehr positive Auswirkung auf ihre Mitglieder und Besucher\*innen haben:

Sie gelten als **sicherer Hafen**: Alle Aussagen erreichen über 3 Punkte. Einen großen Ausreißer mit einer Punktzahl von 4,4 gibt es für „Ich fühle mich in der Stadtbücherei wohl.“ Das bedeutet, dass fast alle Befragten dieser Aussage voll und ganz zustimmen. Auch die Aussagen, dass die Bibliothek Emotionen weckt und man sich dort „vertiefen und konzentrieren“ kann, wurden sehr positiv bewertet.

In der Dimension „**Perspektive**“ punktet die Stadtbücherei ebenfalls gut: Die Bibliothek unterstützt und hilft beim Nachdenken und kritischen Denken, und sie punktet bei der Vermittlung von Wissen und der Erweiterung der Perspektiven der Besucher\*innen.

Die **Kreativität** der Befragten wird durch die Stadtbücherei ebenfalls positiv beeinflusst. Ihre Angebote inspirieren und motivieren Besucher\*innen, Neues auszuprobieren. „Neues zu lernen“, wie z.B. Computerkenntnisse, Lesekenntnisse, Kochen usw., wird eher neutral bewertet. Dies könnte durch entsprechende Veranstaltungen weiter hervorgehoben werden.

Schließlich spielt die Bibliothek auch eine positive Rolle beim Aufbau von **Gemeinschaften**. Sie trägt zu einem besseren Verständnis für das Leben anderer bei und ermöglicht neue Gespräche mit dem Umfeld der Mitglieder und Besucher\*innen. Wichtig wäre für die Stadtbücherei, sich hier noch stärker als Treffpunkt zu profilieren.

## Fazit

---

Erstmals konnte die Stadtbücherei an einer großen wissenschaftlichen Umfrage zu ihren Angeboten und Dienstleistungen mit vielen dezidierten und inhaltlich angepassten Fragestellungen teilnehmen. Die sehr große Resonanz und die vielen Hinweise, Anmerkungen, Kritikpunkte und Verbesserungsvorschläge der Befragten bieten ein großes Potential für die Weiterentwicklung und zukünftigen Aufgabenstellungen der Stadtbücherei Marburg.

Es gilt, die notwendigen Anregungen, Wünsche und Veränderungsvorschläge im Einzelnen zu prüfen, zu priorisieren und wenn möglich kurz-/mittel- und langfristig umzusetzen.

**Dabei spielen die zukünftige Finanzierung, die personelle Ausstattung und die Lösung der Raum- und Flächendefizite der Stadtbücherei für die Zukunftsfähigkeit und Zufriedenheit der Nutzer\*innen die alles entscheidende Rolle.**

## Ergebnis:

- Die Besucher- und Nutzer\*innen sind insgesamt sehr zufrieden mit den Angeboten der Stadtbücherei Marburg. Die Rückmeldungen zeigen eine hohe emotionale Bindung zur Bibliothek.
- Das Aushängeschild der Stadtbücherei ist Freundlichkeit, Zugänglichkeit, Hilfsbereitschaft und Kompetenz des Bibliothekspersonals. Mit sehr hohen Werten sind die Befragten mit den Mitarbeiter\*innen der Stadtbücherei äußerst zufrieden.
- Der Einfluss der Stadtbücherei auf das persönliche Wohlbefinden wird als hoch angesehen. Die Bibliothek ist ein sicherer Ort, der neue Perspektiven eröffnet und zur Kreativität beiträgt. Die Stadtbücherei wird sehr geschätzt und vielfach als „zukunftsorientiert“ wahrgenommen
- Viele Nutzer\*innen finden genug der gesuchten Medien im Bestand, darunter auch die neuesten Titel.
- Die Stadtbücherei der Zukunft sollte zwischen den traditionellen Medienangeboten und den neuen Dienstleistungen eine Balance finden.
- Es gibt den deutlichen Wunsch nach mehr Aufenthaltsqualität, sozialer Offenheit und digitaler Weiterentwicklung ohne Verlust des klassischen Medienangebots.
- Die zur Verfügung stehenden Flächen für den Medienbestand und die daraus resultierenden Möglichkeiten einer attraktiven Bestandspräsentation werden weniger positiv beurteilt und bedürfen der Verbesserungen.
- Die Stadtbücherei wird - bedingt durch die stark eingeschränkten Raumflächen und das entsprechende Mobiliar - oftmals weniger als ein Treffpunkt und gemeinschaftlicher Ort wahrgenommen.
- Das Ambiente der Stadtbücherei sollte stärker ihre Funktionen als ein „gemütlicher Rückzugsort, lebendiger Treffpunkt und Weiterbildungsort“ berücksichtigen.
- Durch eine Ausweitung und Änderung von Öffnungszeiten wäre die Stadtbücherei sowohl für ihre Nutzer\*innen und ehemalige Nutzer\*innen als auch für Nichtbesucher\*innen besser erreichbar und nutzbar.
- Auch bei Nichtbesucher\*innen gibt es generell eine hohe gesellschaftliche Wertschätzung von Bibliotheken. Durch eine intensivierete Kommunikation, Kampagnen sowie differenzierte direkte Ansprachen unterschiedlicher Gruppen ließen sich die verschiedenen Bevölkerungsgruppen noch stärker erreichen.

Viele Stimmen aus der Befragung verbinden ihre Hinweise, Anmerkungen und Ideen ausdrücklich mit **einem herzlichen Dank und Lob**.

Die Stadtbücherei in Marburg wird von den Menschen als sehr wichtiger, öffentlicher Raum gesehen, der nicht nur der Ausleihe von Medien dient, sondern als ein **zentraler Ort für Bildung, Begegnung, Freizeit und Kultur**.