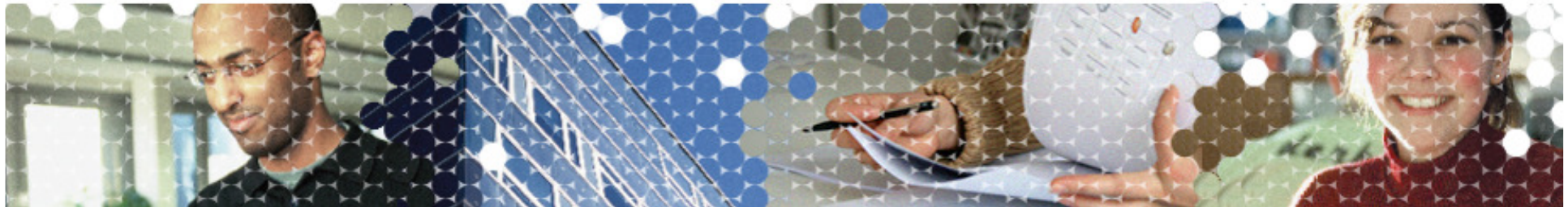




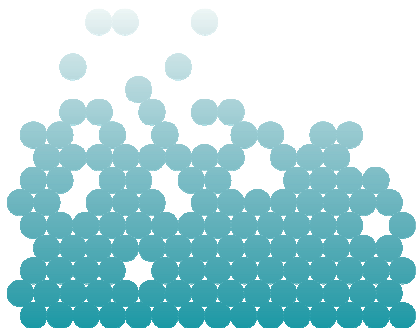
Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg
Hamburg University of Applied Sciences

Department Information



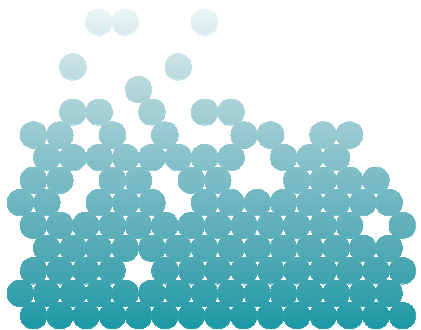
Was (Nicht-)Nutzer/innen der Fahrbüchereien im Land zwischen den Meeren wollen...

Prof. Dr. Petra Düren
Regine Lipka
Department Information



→ Inhalt

- Der Auftrag
- Das Projekt
- Auswertung
- Ergebnisse



→ Der Auftrag – ursprünglich

Firefox | GMX GMX Freemail - E-Mail made in Germ... | Fahrbibliothek in Deutschland: Nut... | +

fahrbibliothek.twoday.net/stories/472714735/

Google | Meistbesucht | Erste Schritte | Aktuelle Nachrichten | GMX Services | GMX Services

GMX | Suchbegriff eingeben | Start | E-Mail | E-Mail schreiben | Adressbuch | MediaCenter | Fotoalbum | Anmelden

twoday.net > fahrbibliothek > News aus Fahrbibliotheken > Nutzerumfrage in Schleswig-Holsteiner... | Anmelden | neues Weblog anlegen | nächstes Blog lesen | <<

Fahrbibliothek in Deutschland

Mobile libraries in Germany

> WIR KOMMEN IHNEN ENTGEGEN!

FAHRBIBLIOTHEK.DE
Die deutschen Fahrbibliotheken im WWW

> LINKS

Portal fahrbibliothek.de
Forum Fahrbibliothek
Fachkommission Fahrbibliotheken beim dbv

> USER STATUS

Du bist nicht angemeldet.
[login](#)

> FACEBOOK +1

Gefällt mir 16
+1 5

> AKTUELLE BEITRÄGE

Flensburg: Jungfernfahrt...
Davon berichtet heute foerdeschnack.de: (Quelle:...
kfb - 6. Mai, 17:19

Nutzerumfrage in Schleswig-Holsteiner Fahrbüchereien durch eine Projektgruppe der HAW

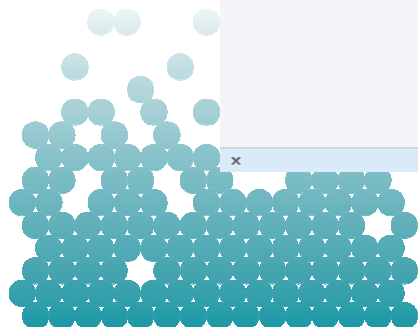
Im WS 2013/14 wird eine Projektgruppe (geleitet von Frau Prof. Dr. Petra Düren) von der HAW Hamburg eine Umfrage bei Nutzern und ev. auch Nichtnutzern der Fahrbüchereien durchführen und auswerten. Ziel ist es, das Angebot der Fahrbüchereien zu optimieren.

Lundgren - 9. Sep, 11:56
1 Kommentar - [Kommentar verfassen](#) - 0 Trackbacks

kfb - 14. Okt, 12:52
Spannendes Projekt
für Fahrbüchereien, wobei eine Nichtnutzerbefragung am interessantesten wäre. Hoffentlich lässt sich das realisieren ...

Trackback URL:
<http://fahrbibliothek.twoday.net/stories/472714735/modTrackback>

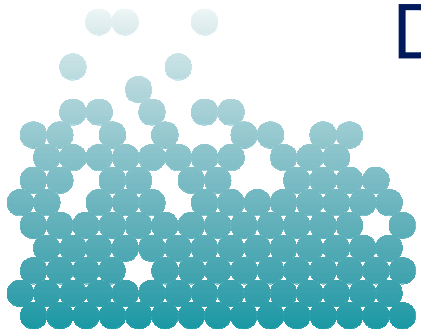
Anmelden



→ Der Auftrag – zwischendurch

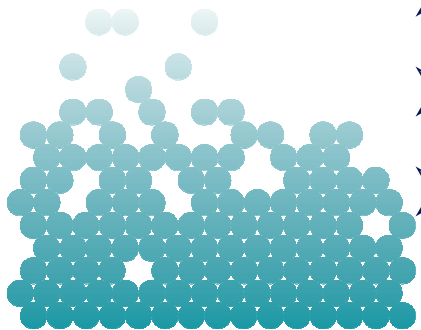
„Die Befragung der Nutzer kann in den Bücherbussen von unserem Personal geleistet werden. Die Bögen würden wir ihnen dann zur Auswertung zuschicken.“

„Wir wünschen uns eine Nichtnutzumerumfrage, die wir nicht selber durchführen können. Dafür fehlt uns die Personalkapazität.“



→ Der Auftrag – letztendlich

- **Nutzerumfrage** durch Studierende und Bibliothekar/innen in Bücherbussen vor Ort.
- **Nichtnutzerumfrage** in vier von der Büchereizentrale vorgegebenen Orten:
 - Lütjensee
 - Großenbrode
 - Osdorf
 - Taarstedt



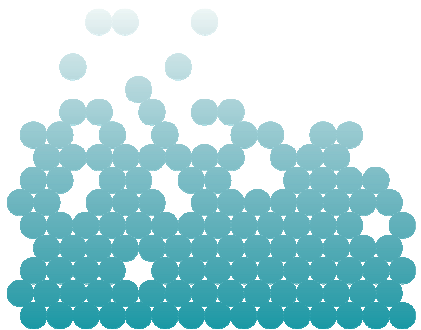
→ Der Auftrag – Lessons learned

- Projektauftrag muss von Anfang an allen Beteiligten klar sein
- Auswahl der Orte für Nichtnutzerumfragen besser auf Empfehlung von Bücherbus-Bibliothekar/innen
- Nichtnutzerumfrage im ländlichen Raum schwer zu realisieren, da nur die wenigsten Studierenden über einen PKW verfügen



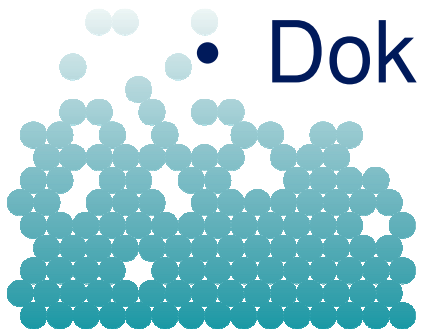
→ Das Projekt – Es geht los!

14 Studierende
2 Dozentinnen



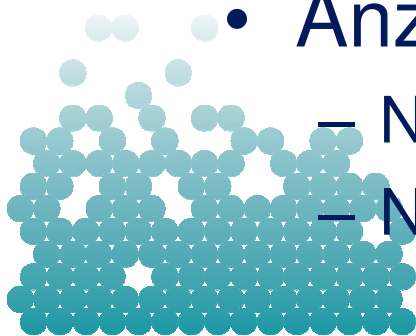
→ Das Projekt: PM – Initiierung + Planung

- Stakeholderanalyse
- Ziele und Kennzahlen
- Arbeitspakete und Aufgaben
- Timing + Meilensteine
- Teambuilding
- Kommunikationsstruktur
- Dokumentationsstruktur



→ Das Projekt: Fragebogenentwicklung

- Themenblöcke:
 - Haltestelle / Benutzerausweis / Gebühren / Informationen über Bücherbusse
 - Vormerkmöglichkeiten / Zufriedenheit mit Katalog und Medienangebot
 - Atmosphäre / Mitarbeiter/innen
 - Freizeitinteressen / Demographische Angaben
- Anzahl Fragen
 - Nutzerumfrage: 25
 - Nichtnutzerumfrage: 15



→ Das Projekt: Fragebogenentwicklung

NUTZERFRAGEBOGEN

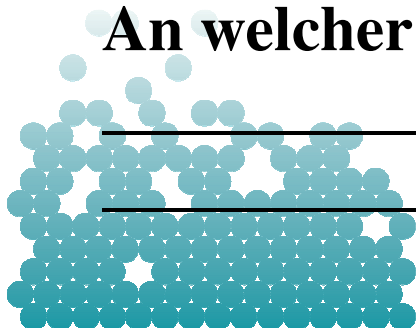
Lesen Sie gerne in Ihrer Freizeit?

- Ja Nein

**Wie sind Sie auf die Bücherbusse aufmerksam geworden?
(Mehrfachantworten möglich)**

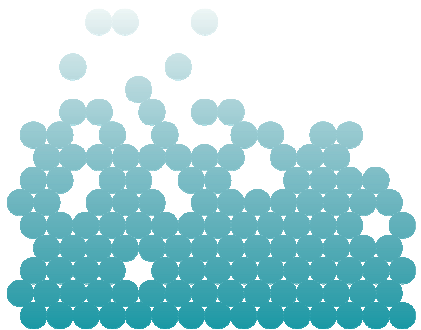
- Familie/ Freunde Schule Kindergarten
 Presse durch Zufall Sonstiges

An welcher Haltestelle nutzen Sie den Bücherbus?



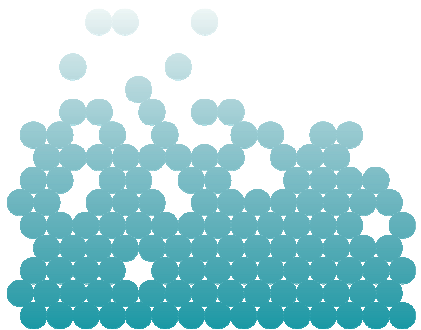
→ Das Projekt: Befragung der Nutzer/innen

- Zeitraum: 15.11. – 06.12.2013
- Mitfahrt von 13 Studierenden in Bücherbussen
- Auslage der Fragebögen in den Bücherbussen



→ Das Projekt: Befragung der Nichtnutzer/innen

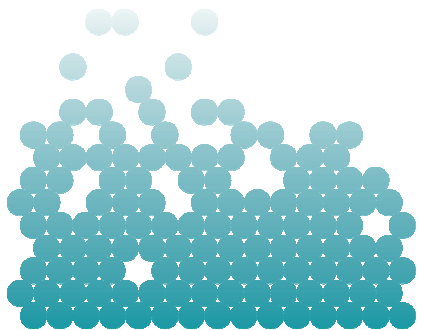
- Zeitpunkt: 20.11.2013
- 4 Studierende vor Ort
 - Lütjensee
 - Großenbrode
 - Osdorf
 - Taarstedt



→ Das Projekt: Reaktionen der Nutzer/innen

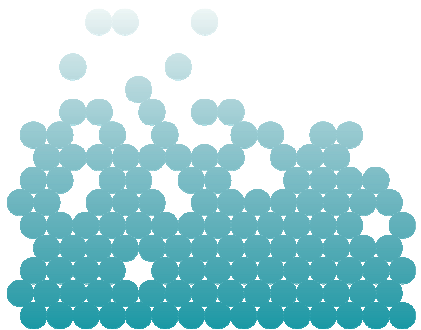
„Wieso so ein langer Fragebogen? Hier ist doch schon alles gut!“

„Der Bücherbus ist mein zweites Zuhause.“



→ Das Projekt – Die Information Professionals

- Herausragendes Engagement der Bibliothekar/innen
- Persönliche und fürsorgliche Nutzerorientierung
- Praxistaugliche Innovationen



→ Projektmanagement – Steuerung

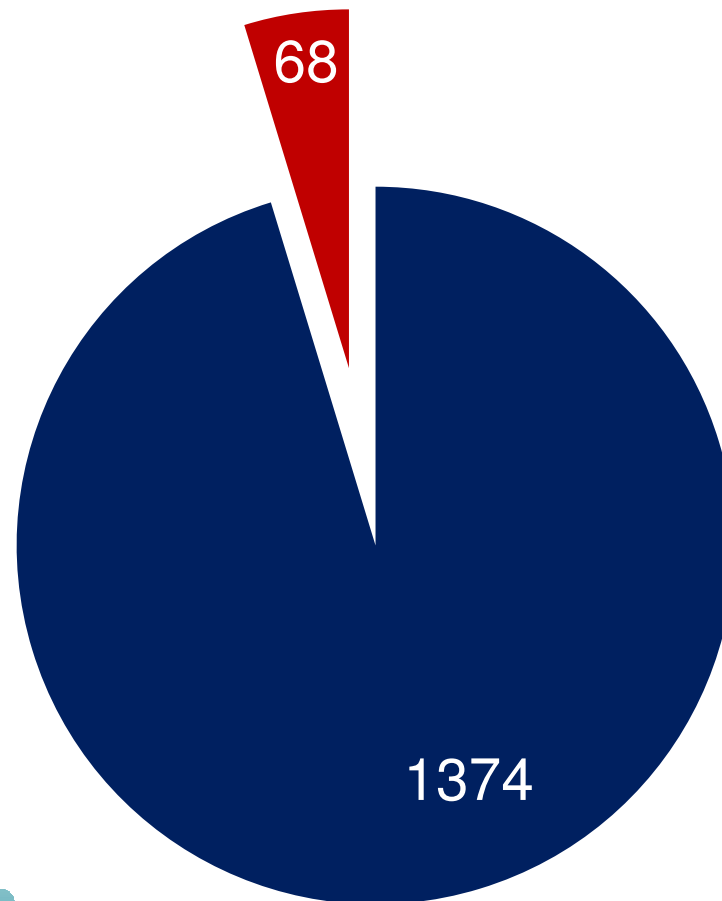
- Dokumentation
- Projektkrise
- Reflexions-Workshop
- Engpass Timing bei Fragebogeneingabe



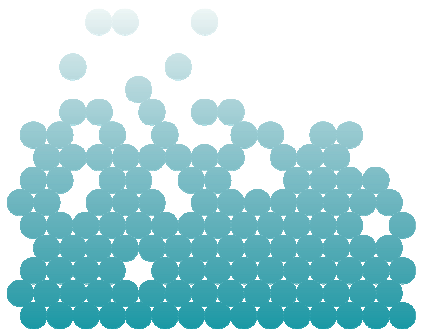
→ Lessons learned: Flow – Krise als
Chance genutzt



→ Auswertung

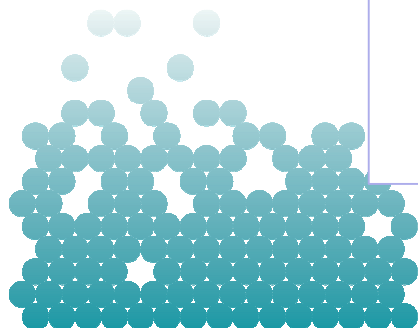


- Nutzerfragebögen
- Nichtnutzerfragebögen



→ Auswertung

Bevorzugte Genres aktiver Nutzer/innen



→ Auswertung

Aktive Nutzung

Zufriedenheitsgrad sehr hoch mit

- Bestand und Servicequalität
- Haltestellen, Haltedauer, Häufigkeit

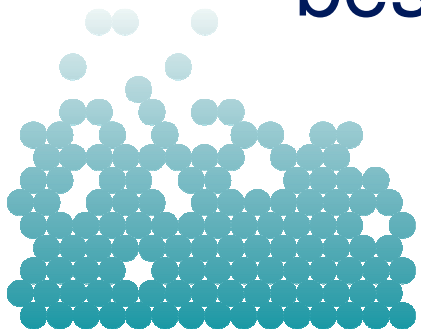
Nichtnutzung

- 54% wären an Nutzung interessiert
- Grund überwiegend: keine Zeit



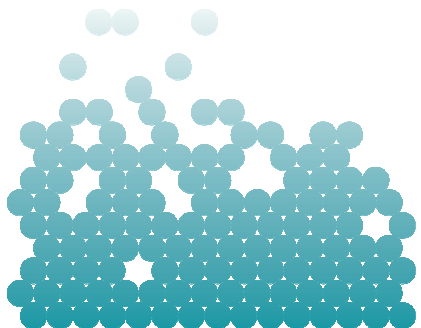
→ Ergebnisse: Optimierungsvorschläge

- Mehr Presse und Öffentlichkeitsarbeit
- Kooperationen vor Ort verbessern und festigen (Kindergärten, Schulen, Altenheime...)
- Vernetzung und Kommunikation untereinander ausbauen und verbessern



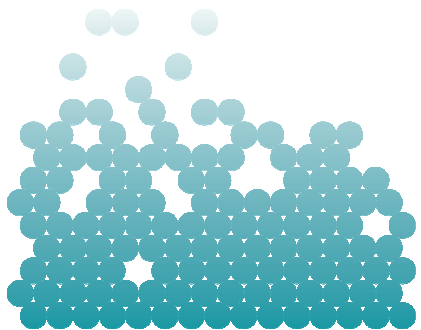
→ Ergebnisse : PR-Material

- Radiospot
- Haltestellenschilder
- Flyer, Plakat, Lesezeichen



→ Das Projekt: Lessons learned

- **Nutzer/innen von Bücherbussen sind bereits hochgradig zufrieden**
- Potentiale: Marketing, Kooperation und kollegiale Vernetzung
- Klarer Projektauftrag = Vermeiden von Projektkrisen



→ **Vielen Dank!**

