

Jan-Pieter Barbian, Simone Fühles-Ubach, Ragna Seidler-de Alwis

# Anspruch und Wirklichkeit

Die Ergebnisse der dritten Kundenbefragung in der Stadtbibliothek Duisburg

**Kundenzufriedenheit, Kundenbindung und Gewinnung von Neukunden zählen heute zu den selbstverständlichen Aufgaben einer jeden Öffentlichen Bibliothek. Denn die Zeiten, in denen es ausreichte, einen aktuellen und vielfältigen Medienbestand bereitzustellen, damit die Menschen in die Bibliotheken strömen, sind lange vorbei.**

Neben den physischen und digitalen Medien spielen die Qualität der Services und des Ambientes der Einrichtungen eine immer größere Rolle, auch die Möglichkeit, sich in den Bibliotheken mit anderen Menschen zu treffen und auszutauschen. Um zu erfahren, ob eine Bibliothek im Hinblick auf diese sich ständig verändernden Anforderungen den richtigen Weg eingeschlagen hat, sind regelmäßige Kundenbefragungen notwendig und hilfreich. Die Stadtbibliothek Duisburg hat nach 2005 und 2012 im Mai 2018 zum dritten Mal eine solche Befragung durchgeführt – in der bewährten Kooperation mit dem Institut für Informationswissenschaft an der Technischen Hochschule Köln. Einbezogen waren die neue Zentralbibliothek und drei Bezirksbibliotheken, in

denen 45 Studierende an drei Tagen mit insgesamt 700 Kunden der Stadtbibliothek einen Katalog von 16 Fragen durchgingen. Die Ergebnisse sind gerade durch die Vergleichbarkeit über einen Zeitraum von 13 Jahren sehr aufschlussreich: Sie belegen das gewandelte Nutzungsverhalten, artikulieren die Erwartungen an eine zeitgemäße Bibliothek und machen auf Defizite aufmerksam.

## Wer nutzt die Stadtbibliothek?

Es sind immer noch mehrheitlich Frauen, die in die Stadtbibliothek Duisburg kommen: 60 Prozent gegenüber 40 Prozent Männern. Seit 2005 ist das Durchschnittsalter von 36,9 auf 42,8 Jahre gestiegen. Bemerkenswert ist in diesem Zusammenhang, dass der Anteil der Rentner von 11,4 Prozent im Jahr 2005 auf jetzt 22,6 Prozent angewachsen ist. Diese Verdoppelung spiegelt den demografischen Wandel wider, der uns auch in den kommenden Jahren begleiten wird und auf den die Bibliotheken mit adäquaten Angeboten reagieren müssen.

Der Anteil der Schüler, Studenten und Auszubildenden ist von 33,9 auf 25,9 Prozent zurückgegangen, allerdings fanden die Befragungen zur Zeit der Abiturklausuren statt, so dass die starke Nutzung der Bibliothek durch Abiturienten bei der Vorbereitung in den Monaten März/April unberücksichtigt blieb. Inwiefern jedoch auch die Ausweitung der Offenen Ganztagschule zu einer Einschränkung der Bibliotheksnutzung durch Schüler geführt hat und weiterhin führen wird, muss aufmerksam weiterverfolgt werden. Auch hier besteht mit Sicherheit Handlungsbedarf.

Die Hauptgruppe der Kunden machen Arbeiter, Angestellte, Beamte und Selbstständige mit 40,9 Prozent (2005: 39,5 Prozent) aus. Der in Duisburg ohnehin hohe Anteil ausländischer Nutzer ist noch einmal gestiegen: von 13,8 Prozent in 2005 auf 16,6 Prozent in 2018. Hier macht sich die Unterbringung der Zentralbibliothek mit der Volkshochschule in einem gemeinsamen Haus positiv bemerkbar, da die Kurse »Deutsch als Fremd-/Zweitsprache« von zahlreichen Flüchtlingen und Migranten besucht werden, die dann auch die Bibliothek für sich entdecken.



Die digitalen Angebote müssen besser beworben werden: Der eCircle der ekz für die Onleihe ist 23 Prozent der Duisburger Bibliotheksnutzer nicht bekannt. Foto: Stadtbibliothek Duisburg

### Wie wird die Stadtbibliothek genutzt?

Nicht mehr jeder, der die Stadtbibliothek nutzt, besitzt einen Kundenausweis. Bei der Befragung gaben 81,1 Prozent an, einen Bibliotheksausweis zu besitzen, während 12,9 Prozent ohne einen solchen Ausweis in die Bibliothek kamen. 5,9 Prozent waren an den Tagen der Befragung überhaupt zum ersten Mal in der Bibliothek. Erfreulicherweise ist die Häufigkeit der Nutzung von 2005 bis 2018 weiter gestiegen: Die Zahl der Stammkunden (Besuchshäufigkeit »häufig und sehr häufig«) kletterte von 89 auf 93,2 Prozent. Dabei handelt es sich um die Nutzung vor Ort, also in den Räumlichkeiten der Zentralbibliothek und der Bezirksbibliotheken. Selbst die digitalen Angebote werden noch von 22,4 Prozent der Befragten in den Bibliotheken genutzt, 55 Prozent tun dies allerdings nur von zu Hause aus und 13,3 Prozent mobil von unterwegs. Im Internet besuchen und nutzen 69 Prozent der Befragten die Stadtbibliothek. Das bedeutet, dass 31 Prozent diese virtuellen Angebote überhaupt nicht nutzen. Bemerkenswerterweise sind von diesen Nichtnutzern 34 Prozent Schüler, Studenten oder Auszubildende, 32 Prozent Rentner und 26 Prozent Arbeiter, Angestellte, Beamte, Selbstständige.

Die Gründe finden sich in den Antworten auf die Frage nach der konkreten Nutzung der digitalen Medien. Dabei stellt sich heraus, dass nur die 2008 in Duisburg eingeführte Onleihe der ekz mit einer Nutzung von 34,1 Prozent durch die Befragten (gegenüber 17,3 Prozent in 2012) als digitales Angebot der Stadtbibliothek wahrgenommen und zunehmend in Anspruch genommen wird. Dagegen sind weitere digitale Angebote der überwiegenden Mehrheit der Befragten in allen Bibliotheken völlig unbekannt: der Brockhaus Wissensservice 80,6 Prozent, die Duden-Schülerhilfen 72,4 Prozent, der PressReader 71,8 Prozent, Rosetta Stone 69,6 Prozent, Datenbanken wie Muzinger, LexisNexis und beck online 69,5 Prozent, die Digitale Bibliothek Rhein-Ruhr 52,3 Prozent (auch wenn hier eine Verdoppelung der Nutzung seit 2012 konstatiert werden kann: von 5,8 auf 11,2 Prozent). Angesichts der hohen Kosten, die diese digitalen Angebote verursachen, ist das ein ernüchterndes Ergebnis, das zu erhöhten Anstrengungen beim Marketing führen muss.

Ähnliche Defizite lassen sich auch bei der Nutzung der Ausstattung in der 2015 eröffneten neuen Zentralbibliothek feststellen. Das Angebot ausleihbarer Laptops und DVD-Player war 58 Prozent der Befragten nicht bekannt, beim sogenannten Intelligenten Vormerkregal, über das vorbestellte Medien selbstständig mit dem RFID-Bibliotheksausweis abgeholt werden können, waren es 48 Prozent, bei den beiden Konsolenspiestationen in der Jugendbibliothek 40 Prozent, bei den fünf Digitalen Informationssäulen von Netvico 34 Prozent, beim eCircle der ekz für die Onleihe immerhin noch 23 Prozent.



Der Anteil der Schüler, Studenten und Auszubildenden ist von 33,9 auf 25,9 Prozent zurückgegangen, allerdings fanden die Befragungen zur Zeit der Abiturklausuren statt, sodass die starke Nutzung der Bibliothek durch Abiturienten bei der Vorbereitung in den Monaten März/April unberücksichtigt blieb. Foto: krischerfotografie

Bekannt sind und sehr gerne genutzt werden hingegen das freie WLAN, das Café, die Geräte mit Kopierer-/Drucker-/Scanner-Funktion, die Arbeitsplätze mit und ohne Internetzugang. Bei den physischen Medien führen die Sachbücher und die Belletristik die Beliebtheitsskala an, gefolgt von den kostenlos ausleihbaren DVDs/Blu-Ray-Discs, Kinder- und Jugendbüchern, Hörbüchern, Zeitungen/Zeitschriften und Musik-CDs. Die Ausleihe erfolgt jeweils aus einem persönlichen Interesse, für die Freizeit, aber auch für Ausbildungs- und berufliche Zwecke. Für 89 Prozent der Befragten war die Ausleihe die am häufigsten genutzte Dienstleistung der Stadtbibliothek, für 68 Prozent die Vermittlung von Informationen, nur noch für 36 Prozent die Fernleihe.

Auch in Duisburg wird die Stadtbibliothek inzwischen als »dritter Ort« nach dem privaten Zuhause und der Schule/dem Beruf bewertet. Waren es 2012 9,4 Prozent der Befragten, die dies angaben, so sind es jetzt 33 Prozent, wobei 16 Prozent die Bibliothek als Aufenthaltsort, 8 Prozent als Treffpunkt für die Kommunikation mit Anderen und 9 Prozent als Veranstaltungsort schätzen. An Schulungen (»It's eTime«, Rosetta Stone, Internetrecherche, Datenbanknutzung) und geführten Rundgängen nehmen 79,1 Prozent teil, wobei allerdings 20,9 Prozent der Befragten das Angebot von Schulungen und Bibliotheksführungen überhaupt nicht bekannt war.

### Lob und Kritik

Der persönliche Service durch die Mitarbeiter der Stadtbibliothek wurde überaus positiv bewertet. 85,9 Prozent der Befragten gaben an, das Personal sei »freundlich und

aktiv«, 88,1 Prozent lobten, dass das Personal sich »ausreichend Zeit« für die Belange der Kunden nimmt, 50,9 Prozent waren mit den Hilfestellungen bei konkreten Fragen zufrieden. Aufgrund der unterschiedlichen räumlichen Gegebenheiten in den vier Bibliotheken fielen die Antworten auf die Frage nach der Atmosphäre/Aufenthaltsqualität differenziert aus.

Der neuen Zentralbibliothek wurden Helligkeit, Großzügigkeit, eine gute Arbeitsatmosphäre und eine ausreichende Anzahl von Arbeitsplätzen attestiert. Ähnlich positive Bewertungen erhielten auch die drei Bezirksbibliotheken, allerdings wünschten sich die Befragten in zwei dieser Bibliotheken mehr Raum.

Wenn Bibliotheken als »dritter Ort« fungieren sollen, sind die Öffnungszeiten von zentraler Bedeutung. Die überwiegende Mehrheit der Befragten war damit in den vier Bibliotheken zufrieden. Für die Zentralbibliothek hielten jedoch immerhin 36 Prozent die Öffnungszeiten für »nicht ausreichend«, wobei längere Öffnungszeiten am Abend und am Samstag sowie eine frühere Öffnungszeit der Kinder- und Jugendbibliothek bevorzugt wurden. In den drei Bezirksbibliotheken wünschten sich zwischen 31,8 und 41,9 Prozent der Befragten längere Öffnungszeiten mit einer generellen Öffnung am Montag, längeren Öffnungszeiten am Morgen und am Abend sowie am Samstag. Über die damit formulierten Erwartungen wird im Kollegium zu diskutieren sein, wobei die Personalausstattung nur eine begrenzte Ausweitung der Öffnungszeiten möglich machen wird.

An der Beantwortung der Frage nach dem Ideen- und Beschwerdemanagement wurde noch einmal deutlich, dass vieles von dem, was die Stadtbibliothek als bekannt voraussetzt, noch längst nicht bei allen ihren Kunden angekommen ist. Denn 56,5 Prozent der Befragten in der Zentralbibliothek, 63 Prozent in der Bezirksbibliothek Hamborn, 63,6 Prozent in Rheinhausen und sogar 73,7 Prozent in Buchholz war dieses im Mai 2006 eingeführte Serviceangebot völlig unbekannt. Und dies, obwohl damit allen Kunden die Möglichkeit eröffnet wird, jederzeit mit Kritik und Anregungen konkreten Einfluss auf die Arbeit der Stadtbibliothek Duisburg zu nehmen.

## Fazit

Der Arbeitsaufwand bei der Vorbereitung, Durchführung und Auswertung einer Kundenbefragung ist bei allen Beteiligten durchaus hoch. Dennoch liefern die Ergebnisse immer wieder wichtige Informationen über die tatsächliche Nutzung der Bibliothek und geben wertvolle Anregungen, was verbessert werden muss. Daher sind Kundenbefragungen ein unverzichtbares Instrument im Rahmen des *change managements* einer jeden Bibliothek. Allerdings gilt diese Aussage nur dann, wenn man mit den Ergebnissen im Kollegium offen umgeht und auf die von den befragten Kunden indizierten Defizite oder Veränderungswünsche mit konkreten Maßnahmen eingeht.

**Simone Fühles-Ubach:** Professorin für Bibliotheksmanagement und Statistik an der TH Köln am Institut für Informationswissenschaft. 1988-1998: Tätigkeit an verschiedenen Stellen in der Verwaltung des Deutschen Bundestages. 1998: Promotion an der Humboldt-Universität zu Berlin. Seit 1998: Professorin an der TH Köln mit den Forschungsschwerpunkten Bibliotheksmanagement, Statistik und Benutzerforschung. 2010-2018: Dekanin der Fakultät für Informations- und Kommunikationswissenschaften. Seit 2018: Mitglied des Hochschulrates der TH Köln – gleichzeitig Rückkehr in Lehre und Forschung.



**Ragna Seidler-de Alwis, MBA,** ist seit 2003 als Professorin im Fachbereich Informationswissenschaft der TH Köln mit dem Schwerpunkt Wirtschaftsinformationen und Market Intelligence tätig. Nach dem Studium in Köln und in England arbeitete sie über zehn Jahre für das internationale Beratungsunternehmen A.T. Kearney in Düsseldorf und London als Leiterin des »Information Research Centers« und später als Beraterin. Ihr Interesse gilt Themen im Bereich Wissensmanagement und Informationsvermittlung, Wirtschaftsinformationen (Recherche) und den Bereichen Markt- und Wettbewerbsanalyse & Business Intelligence und Entrepreneurship Education.

**Dr. Jan-Pieter Barbian** (Foto: krischerfotografie) ist seit 1999 Direktor der Stadtbibliothek Duisburg und nebenberuflicher Geschäftsführer des Vereins für Literatur Duisburg sowie der Duisburger Bibliotheksstiftung. Er hat zahlreiche Publikationen zur Literatur- und Kulturpolitik der NS-Zeit, zu Film und Politik in der Weimarer Republik sowie zur Geschichte des Ruhrgebiets nach 1945 veröffentlicht. Kontakt: J.Barbian@Stadt-Duisburg.de

