



Sachbearbeitung BI - Stadtbibliothek
Datum 26.10.2012
Geschäftszeichen le/ke
Beschlussorgan Fachbereichsausschuss Kultur Sitzung am 23.11.2012 TOP
Behandlung öffentlich GD 422/12

Betreff: Besucherbefragung Stadtbibliothek Ulm 2011

Anlagen: Anlage 1-Besucherbefragung Stadtbibliothek Ulm 2011

Antrag:

Vom Sachstand Kenntnis zu nehmen

Jürgen Lange

Genehmigt:	Bearbeitungsvermerke Geschäftsstelle des Gemeinderats:
_____	Eingang OB/G _____
_____	Versand an GR _____
_____	Niederschrift § _____
_____	Anlage Nr. _____

Sachdarstellung:

Seit Jahren werden die Besucherinnen und Besucher (aus Gründen der Vereinfachung wird im Folgenden nur noch von Besuchern gesprochen) der Stadtbibliothek Ulm über ihre Ansichten zur Bibliothek befragt. Zeitgleich finden diese Umfragen auch in anderen Bibliotheken des Landes Baden-Württemberg bzw. nur in denen des Regierungsbezirkes Tübingen statt. Die Stadtbibliothek Ulm hat bisher an folgenden Umfragen teilgenommen:

- 1993 (BW)
- 2002 (BW)
- 2006 (BW)
- 2008 (BW)
- 2011 (Regierungsbezirk Tübingen)

Im Zeitverlauf können aussagekräftige Vergleiche angestellt werden. Allerdings verändern sich zum Teil die Fragestellungen und die Skalierung der Bewertungen. So ist auch bei der jüngsten Umfrage nicht in allen Punkten ein Bezug zur Umfrage von 2008 herzustellen.

Jedoch kann in allen Punkten ein Vergleich mit den Bibliotheken vorgenommen werden, die ebenfalls an der Befragung teilgenommen haben. In der Größenklasse der Städte über 100.000 Einwohner war dies nur die Stadtbibliothek Reutlingen. Diese Bibliothek ist jedoch von besonderer Bedeutung. In den meisten Rankings liegt die Reutlinger Bibliothek seit Jahren in den wichtigsten Punkten (Parametern) auf Platz eins. Sie ist sicherlich als eine der führenden deutschen Bibliotheken in der Größenklasse Städte 100.000-400.000 Einw. anzusehen - wenn es sich nicht gar um **die** Topbibliothek handelt (vgl. Geschäftsbericht BI 2011, GD 226/2012).

Für unsere Betrachtungen sind daher die folgenden Fragen von besonderem Interesse:

- Gibt es besondere Entwicklungen im Vergleich zur Befragung von 2008?
- Gibt es besondere Abweichungen zur Stadtbibliothek Reutlingen?
- Wenn ja, wie erklären sich diese Abweichungen?

Wir werden hier nicht die vollständige Umfrage präsentieren, sondern uns auf die wichtigsten Ergebnisse konzentrieren.

Grundsätzlich sind die Werte sowohl im vertikalen (2008 / 2011) als auch im horizontalen (Ulm / Reutlingen) Vergleich überraschend stabil bzw. deckungsgleich. Einige Abweichungen seien hier kurz erörtert:

- **Warum besuchen Sie heute die Bibliothek?**

ULM: Der Anteil derjenigen, die in die Bibliothek kommen um Medien zu entleihen, abzugeben oder zu verlängern ist etwas gesunken (von 78 % auf 66 %). Gleichzeitig ist der Anteil derer, die in der Bibliothek ihre Freizeit verbringen bzw. Freunde treffen, in ähnlicher Größenordnung gestiegen (von 6 % auf 14 %).

RT: Die Werte für die Stadtbibliothek Reutlingen sind in einigen Parametern höher: "Umschauen, im Bestand stöbern" um +6 %, "Medien entleihen, abgeben oder verlängern" um 10 %. Geringer (-12 %) ist dagegen der Besuchsanlass "Freizeit verbringen, Freunde treffen".

⇒ Die Stadtbibliothek Ulm ist immer noch der Ort, an dem die Medienbedürfnisse durch die Ausleihe befriedigt werden. Es ist aber unverkennbar, dass die Bibliothek als Ort der Kommunikation und Begegnung an Wert zugenommen hat. Dieser Trend ist nachhaltig zu stärken. In einer veränderten Medienwelt kommt der realen Bibliothek (im Gegensatz zur virtuellen Bibliothek) als Treffpunkt und (kommerzfreier) Ort des Austausches eine höhere Bedeutung zu. Dies sollte auch in einer vermehrten Veranstaltungsarbeit (Lesungen, Ausstellungen, Konzerte usw.) seinen Niederschlag finden.

- **Wie oft besuchen Sie die Bibliothek?**

ULM: Nach wie vor ist die Stadtbibliothek eine hochfrequentierte Einrichtung. Ca. 35 % kommen einmal oder mehrmals pro Woche (Sehrvielnutzer), weitere 36 % mehrmals pro Monat (Vielnutzer). Im Zeitvergleich gibt es nur marginale Verschiebungen. So ist der Anteil derer, die zum ersten Mal die Bibliothek betreten (3 %), natürlich leicht gesunken. Ebenfalls leicht gesunken ist der Anteil derer, die mehrmals im Monat kommen.

RT: Die Reutlinger Zahlen sind fast deckungsgleich. Lediglich der Wert für die Gruppe "einmal pro Woche" ist etwas höher, der für die Gruppe "mehrmals pro Woche" dagegen etwas niedriger.

⇒ Die Bibliothek erweist sich seit Jahren als sehr häufig genutzte Institution ("mit der größten kulturellen Breitenwirkung", Ivo Gönner, Schwörrede 2012). Bei jährlich insgesamt rund 420.000 Besuchern ist der hohe Anteil der Vielnutzer und der geringe Anteil der Wenignutzer besonders bemerkenswert.

- **Wie lange halten Sie sich in der Bibliothek auf?**

ULM: Auch die Aufenthaltsdauer in der Bibliothek erweist sich als sehr stabil. Die meisten Gäste bleiben bis zu einer Stunde (44 %, wobei dieser Wert geringfügig abgenommen hat (-2 %)). Ebenso der Anteil derer, die länger als eine Stunde bleiben (-2 %).

RT: Diese Zahlen weichen in der Stadtbibliothek Reutlingen ebenfalls nur geringfügig ab.

⇒ Auch wenn der Anteil derer, die länger als 1 Stunde bleiben, mit 20 % den kleinsten Wert darstellt, so soll dies einmal mit absoluten Zahlen illustriert werden. Bei ca. 420.000 Besuchern im Jahre 2011 machen 20 % immerhin noch 84.000 Besuche aus, die mindestens 1 Std. bleiben (manchmal den ganzen Tag). Dies spricht für die hohe Aufenthaltsqualität der Stadtbibliothek Ulm.

- **Verbinden Sie den heutigen Besuch in der Bibliothek mit einer anderen Tätigkeit?**

ULM: Ca. 56 % der Besucher verbinden den Besuch der Bibliothek mit dem Einkauf. Dieser Wert ist gegenüber 2008 um 15 % gestiegen. Etwas gesunken ist dagegen der Anteil derer, die ausschließlich in die Bibliothek kommen (von 29 % auf 23 %).

RT: Die Reutlinger Zahlen korrespondieren mit denen der Stadtbibliothek Ulm. Lediglich die Verbindung mit dem Einkauf ist etwas geringer (-6 %), dagegen die Verbindung mit der Mittagspause etwas höher (+6 %).

⇒ Offensichtlich stehen die Öffnungszeiten im Einklang mit den Einkaufsgewohnheiten unserer Kunden. Vielleicht kann die Bibliothek für Berufstätige während der Mittagspause noch attraktiver werden. Es soll an dieser Stelle nicht verschwiegen

werden, dass sich immerhin ca. 5 % unserer Nutzer längere Öffnungszeiten wünschen (bisher wöchentlich 40 Stunden).

- **Aktualität des Angebots**

ULM: Die Aktualität des Angebots lässt aufgrund einer anderen Skalierung leider keinen Vergleich mit der Befragung von 2008 zu.

Für 2011 wurden Romane, Sachbücher, Jugendbücher, Kinderbücher, Hörbücher, Filme, Musik und Software bewertet. Allerdings wird für viele Segmente keine konkrete Bewertung abgegeben, da die Befragten keine Erfahrung mit diesen Medien haben bzw. dazu keine Angaben machen (z. B. bei Software: 54 % keine Erfahrung, 29 % keine Angaben). Dies spielt bei den Romanen und den Sachbüchern nur eine untergeordnete Rolle. Die Romane werden von ca. 62 % als "sehr aktuell" bzw. "aktuell" eingestuft. Nur 4 % der Befragten klassifizieren sie als "weniger aktuell" bzw. nicht aktuell". Bei den Sachbüchern sieht es ähnlich aus: 57 % sehen diesen Bestand als "sehr aktuell/aktuell" an, immerhin 14 % als "weniger aktuell/nicht aktuell". Bei allen anderen Genres überwiegt jeweils eindeutig die Klassifizierung "sehr aktuell/aktuell".

RT: In Reutlingen liegen die Zahlen für Romane und Sachbücher fast genau auf dem Ulmer Niveau. Interessant ist aber, dass bei allen anderen Bestandsgruppen die Aktualität grundsätzlich höher als in Ulm eingeschätzt wird - teilweise exorbitant höher, z.B. bei der Musik oder auch bei den Jugendbüchern. Beides verwundert nicht, hat doch Reutlingen seit Jahrzehnten eine vollständig ausgebaute Musikbibliothek und seit Jahren eine räumlich erlebbare Jugendbibliothek. In Ulm sind dagegen für beide Bereiche nur mehr oder weniger umfassende Medienbestände vorhanden. Der Charakter einer *Bibliothek in der Bibliothek* (wie bei der Kinderbibliothek) fehlt. Es überrascht zunächst, dass gerade bei der Musik der Bestand auch als weniger aktuell im Vergleich zu Ulm eingestuft wird. Die Erklärung dafür ist, dass die Ansprüche des Publikums mit dem Angebot steigen und deshalb auch die Kritik zunimmt - ein Vorteil für jegliche Kulturarbeit.

⇒ Die Bewertung des Angebots in Ulm ist gut, in Reutlingen aber aus unserer Sicht sehr gut. Dies kann nur daran liegen, dass seit der Eröffnung der Stadtbibliothek Reutlingen (1985) über Jahrzehnte Mittel zum Medienerwerb zur Verfügung gestellt wurden, die teilweise mehr als doppelt so hoch wie in Ulm waren (lediglich 2011 waren beide Städte relativ gleich mit Erwerbungsmitteln ausgestattet - ein einmaliger Effekt, der ganz überwiegend den Sondermitteln für die Onleihe zu verdanken war). Reutlingen konnte also über Jahrzehnte einen bedarfsgerechten, differenzierten und aktuellen Bestandsaufbau betreiben (gerade in den Genres Jugendbücher, Kinderbücher und Musik). Dies schlägt sich in den äußerst positiven Bewertungen nieder.

- **Wie kommen Sie mit dem elektronischen Katalog zurecht?**

ULM: Nur ein kleiner Teil unserer Benutzer kommt mit dem (elektronischen) Katalog weniger gut (8 %) oder schlecht (1 %) zurecht - ein Indiz für die Benutzerfreundlichkeit der Bedienungsoberflächen.

RT: Die Ergebnisse in Reutlingen sind deckungsgleich (übrigens wird auch dieselbe Software verwendet).

⇒ Der (elektronische) Katalog bereitet kaum Schwierigkeiten. Bei Bedarf steht unser Auskunftspersonal für Fragen und Kurzeinführungen zur Verfügung. Bei den Einführungen in die Bibliothek (überwiegend für Schulklassen, gelegentlich auch an der

vh) werden regelmäßig die weitergehenden Recherchemöglichkeiten beschrieben und geübt.

- **Atmosphäre in der Bibliothek**

Die Atmosphäre wird von den meisten Besuchern als angenehm (82 %) und ruhig (29 %) empfunden. Es fällt aber auf, dass sich zwei Parameter deutlich verändert haben. So empfanden 2008 noch 31 % die Bibliothek als lebendig, 2011 nur noch 16 %. Ebenfalls gesunken ist der Anteil derer, die die Bibliothek als ruhig empfinden, von 41 % auf 29%. Andererseits ist aber auch der Wert des Parameters "laut" von 10 % auf 8 % gesunken.

RT: Beim Parameter "lebendig" erzielt Reutlingen einen deutlich höheren Wert (29 %). Als "ruhig" wird die Reutlinger Bibliothek (26 %) etwas seltener empfunden als die Ulmer Bibliothek.

⇒ Insgesamt wird die Bibliothek als angenehmer und ruhiger Aufenthaltsort empfunden - dies steht hinsichtlich der Ruhe etwas im Gegensatz zu unserer eigenen Wahrnehmung. Der kommunikative Aspekt ist in Ulm (und Reutlingen) nicht sehr ausgeprägt. Dies sollte in der Zukunft angestrebt werden.

- **Beurteilung der Bibliothek**

Beurteilt wurden die Parameter (in%)

- Verfügbarkeit der Medien (sehr gut, gut: 78 / weniger gut, schlecht: 7)
- Qualität der Medien (77 / 6)
- Personalausstattung (72 / 9)
- Hilfsbereitschaft / Freundlichkeit (78 / 9)
- Beratung / Information (72 / 8)
- Dauer Verbuchung (74 / 7)
- Veranstaltungsangebot (27 / 7)
- Öffnungszeiten (63 / 25)
- Räume (79 / 10)
- Technische Ausstattung (66 / 6)
- Orientierung im Haus (80 / 8)
- Innovationsfreude (54 / 10)

RT: Auch hier herrscht in einigen Teilen weitgehend Übereinstimmung. Jedoch erreicht Reutlingen in den Bereichen, in denen es auf die Personalstärke ankommt, deutlich bessere Werte: Personalausstattung (80 / 6), Hilfsbereitschaft / Freundlichkeit (90 / 4), Beratung und Information (84 / 3), Dauer Verbuchung (85 / 6), Veranstaltungsangebot (44 / 5), Innovationsfreude (65 / 9). Obwohl die wöchentlichen Öffnungszeiten in Reutlingen gegenüber Ulm um eine Stunde reduziert sind (!), werden sie in einem etwas höheren Maße als "sehr gut" bezeichnet (allerdings auch im höheren Maße als "schlecht").

Insgesamt wird die Ulmer Bibliothek weit überwiegend als sehr gut bis gut bewertet. Schlechte Benotungen sind die Ausnahme (und wohl generell nicht vermeidbar). Relative Schwächen werden durch den direkten Vergleich mit Reutlingen offenbar. Einige Parameter sind direkt von der Personalausstattung der Bibliothek abhängig (s.o.). Hier schneidet Ulm im Vergleich zu Reutlingen merklich "schlechter" ab. Zurückzuführen ist dies darauf, dass allein in der Zentralbibliothek Reutlingen rund 13 (!) Stellen mehr vorhanden sind als in Ulm. Dazu kommt aber noch ein zusätzlicher negativer Faktor. Die Stadtbibliothek Ulm macht seit Jahren darauf aufmerksam, dass selbst die vorhandenen Stellen nicht gänzlich

durch die bereitgestellten Personalmittel gedeckt sind. Vielmehr hat die Bibliothek über Jahre 2,3 Stellen selbst finanzieren müssen. Im Jahre 2012 sind es immer noch 1,3 Stellen (rechnerisch auf EG 5 TVöD bezogen). Diese Mittel können letztlich nur aus dem Medienetat gedeckt werden. Mittel- und langfristig wird es als Folge dessen zu einem erheblichen Attraktivitätsverlust im Bereich des Medienangebots kommen (vgl. auch Geschäftsbericht BI 2011, GD 226/12). Als Konsequenz ist mit weniger Besuchern, Ausleihen und Einnahmen zu rechnen - ein Teufelskreis.

- **Finden Sie die Benutzungsgebühren angemessen?**

ULM: Generell scheinen die Benutzungsgebühren in Höhe von 30,00 € für den "Vollzahler" (die mit Abstand höchsten in Baden-Württemberg, diese liegen, wie auch in Reutlingen, durchschnittlich bei 15,00 €) akzeptiert zu werden. Nur 7 % empfinden sie als eher nicht angemessen bzw. 3 % als unangemessen, dagegen 69 % als angemessen bzw. eher angemessen.

RT: Es überrascht nicht, dass die Reutlinger Zahlen bei diesem Parameter besser sind. Die Zustimmung steigt hier auf 76 %, die Ablehnung deckt sich mit den Ulmer Zahlen. Allerdings ist die Verschiebung bei der "vollen Zustimmung" eklatant: Ulm 38 %, Reutlingen 53 %.

⇒ Die hohen Ulmer Benutzungsgebühren sind Folge der letzten Haushaltskonsolidierung. Ohne diese Gebührenerhöhung wäre der Betrieb der Stadtteilbibliothek Böfingen eingestellt worden. Obwohl wir das Risiko als hoch eingeschätzt haben, dass Benutzer aufgrund der hohen Gebühren fernbleiben, ist dies nur zum kleinen Teil eingetreten (s.a. Geschäftsbericht BI 2011, GD 226/12). Andererseits ist auch das Leistungsspektrum der Bibliothek mit neuen Angeboten deutlich gesteigert worden: Onleihe, Blu-Rays, Konsolenspiele. Im Rückblick und auch im Vergleich zu Reutlingen müssen daher die "höchsten Gebühren im Ländle" als gerechtfertigt angesehen werden.

- **Geschlecht**

Schon immer ist das weibliche Geschlecht in der Bibliothek stärker vertreten. Frauen: 59 %, Männer 36 %. Dieses Verhältnis zieht sich durch alle Studien, die sich mit geschlechtsspezifischem Leseverhalten beschäftigen. Auch in Reutlingen stellt sich die Situation nicht anders dar.

- **Alter**

ULM: Einige kleinere Veränderungen sind in der Altersstruktur unserer Benutzer festzustellen. So gibt es leichte Zuwächse in den Altersgruppen 13-17, 60 und älter sowie einen größeren Zuwachs in der Gruppe 45-59. Zurückgegangen ist dagegen der Wert für die Gruppe 18-24. Es sieht so aus, als ob die Älteren etwas zugelegt, die jungen Erwachsenen dagegen leicht nachgelassen haben.

RT: Nur bei der Altersgruppe 13-17 Jahre weicht der Reutlinger Wert (17 %) von dem Ulms (11 %) ab. Dies ist auf die dort ausgebaute Jugendbibliothek zurückzuführen. Im Bereich der Gruppe 18-24 ist dagegen der Ulmer Wert etwas höher.

⇒ Da Kinder grundsätzlich nicht befragt wurden, liegt hier ein Unsicherheitsfaktor für die Auswertung. Ein Einbezug der Kinder würde erst eine generelle Aussage zur Altersstruktur möglich machen. Hier ist aus unserer Sicht noch methodischer Aufwand

zu betreiben. Darüber hinaus müssten die einzelnen Altersgruppen (Kohorten) mit denen der Gesamtbevölkerung verglichen werden.

- **Tätigkeit**

ULM: Die mit Abstand größte Gruppe unserer Nutzer sind die Berufstätigen. Der aktuelle Wert (48 %) hat sich gegenüber 2008 (40 %) noch markant gesteigert. Es folgen die Schüler (Verringerung von 26 % auf 18 %) und die Ruheständler (Steigerung von 13 % auf 15 %). Bemerkenswert ist noch die Verringerung des Wertes bei den Studenten (von 12 % auf 7 %). Es mag ein Indiz auf die Verdichtung der Lerninhalte im Zusammenhang mit dem Bologna-Prozess sein.

RT: Abweichungen gibt es nur bei den Berufstätigen (-4 %) sowie etwas deutlicher bei den Schülern (+7 %). Letzterer Wert korrespondiert mit dem der Altersgruppe 13-17 Jahre und findet seine Erklärung in der ausgebauten Jugendbibliothek.

⇒ Als Hauptzielgruppen werden Berufstätige, Schüler und Ruheständler erreicht. Allerdings sollte der Wert für die Gruppe der Schüler mittelfristig gesteigert werden. Mit dem neuen Konzept zur Bibliothekseinführung für Schulklassen sind wir einen weiteren Schritt dazu gegangen. Die Auswirkungen werden sich sicherlich in den nächsten Jahren bemerkbar machen. Andererseits wirken die Einführung von G8 und der Trend zu Ganztageschulen (und dem damit verbundenen Mehraufwand an Zeit) unseren Bemühungen entgegen. Es bleibt also abzuwarten, welche Möglichkeit wir hier langfristig haben.

Fazit

Die Spitzenstellung der Stadtbibliothek Ulm (s.a. GD 226/12) im bundesweiten Ranking (Deutsche Bibliotheksstatistik) findet ihre Entsprechung in der Bewertung ihrer Benutzer.

Diese Bewertung fällt insgesamt sehr positiv aus. Die Verschiebungen, die sich in der Zeitreihe ergeben, sind, wenn überhaupt, marginal und teilweise auch gewollt. Lediglich im direkten Vergleich mit einer der leistungsstärksten deutschen Bibliotheken, der Stadtbibliothek Reutlingen, fällt auf, dass es in zwei, allerdings essentiellen, "Bereichen" für Ulm Nachholbedarf gibt:

- Einerseits kann das **Angebot an Medien** gerade in den Segmenten jenseits von Romanen und Sachbüchern (mit Ausnahme einiger hoch nachgefragter Fächer) noch verbessert werden, insbesondere bei den Kinderbüchern, Jugendbüchern und dem Musikbestand.
- Andererseits gibt es **personelle Engpässe**, deren Verbesserung ebenfalls zu einer noch positiveren Beurteilung führen würde. Dieser Bereich, der durch die seit Jahren praktizierte Eigenfinanzierung einiger Stellen von BI chronisch defizitär ist, hat unmittelbare Rückwirkungen auf das mediale Angebot der Bibliothek und stellt damit das eigentliche Problem der Ulmer Bibliothek dar. Keine Neuigkeit, sondern ein Missstand, auf den wir seit Jahren aufmerksam machen.