

Renate Gömpel

Sympathisch und kompetent: Ergebnis der Nutzerbefragung 2016

Im November 2016 führte die Deutsche Nationalbibliothek in Zusammenarbeit mit aproxima Gesellschaft für Markt- und Sozialforschung erstmals eine Befragung zur Benutzung durch.¹ Ziel war die Erhebung einer Datenbasis über das Benutzungsverhalten und die Anforderungen, die Besucherinnen und Besucher an den Service stellen.

Die Befragung teilte sich in mehrere Themenfelder auf: Wer sind die Nutzerinnen und Nutzer? Welches Bild haben sie von der Deutschen Nationalbibliothek? Was ist ihnen an den Angeboten und Leistungen wichtig und wie zufrieden sind sie damit? Wie gut können sie in den Lesesälen arbeiten? Wie kann die Deutsche Nationalbibliothek mit den Nutzerinnen und Nutzern in Kontakt treten? Die Befragung stieß auf eine erfreulich hohe Resonanz mit 1.942 ausgefüllten Papier- oder Online-Fragebögen. Ein Blick in die Statistik zeigt, dass etwa 7 Prozent der Besucherinnen und Besucher an der Befragung teilgenommen haben, rund 75 Prozent davon verfügen über eine Jahreskarte und nur 3 Prozent über eine Tageskarte. Die Jahreskarteninhaber sind damit überdurchschnittlich häufig vertreten, da in der Gesamtheit der Nutzenden Jahreskarten nur mit etwa 30 Prozent vertreten sind, während fast 50 Prozent Tageskarten erwerben.

Wer sind die Nutzerinnen und Nutzer der Deutschen Nationalbibliothek?

Die Befragungsteilnehmenden sind überdurchschnittlich jung, bezogen auf die Gesamtbevölkerung, und akademisch gebildet. Sie wohnen an den beiden Standorten Leipzig und Frankfurt am Main, kennen die Bibliothek durch Hinweise aus dem privaten oder beruflichen Umfeld und besuchen sie in der Regel mehrmals im Monat oder öfter. Mit Abstand am häufigsten werden der Katalog und die Bestellung von Büchern genutzt.

Was finden sie an den Angeboten und Leistungen der Deutschen Nationalbibliothek wichtig und wie

zufrieden sind sie damit? »Zufriedenheitstreiber« sind der umfangreiche und schnell und einfach zu bedienende Katalog sowie die schnelle Verfügbarkeit bestellter Titel. Verbesserungsbedarf sehen die Nutzerinnen und Nutzer bei der Übersichtlichkeit der Trefferlisten sowie bei Öffnungszeiten und Nutzungskosten. Den Bedarf, die Suchergebnisse im Katalog übersichtlicher zu gestalten, hat die Bibliothek aufgegriffen und plant bald erste Prototypen einer neuen Katalogoberfläche zu präsentieren.

Wie gut können sie in der Deutschen Nationalbibliothek arbeiten?

Nutzerinnen und Nutzer schätzen in den Lesesälen besonders die gute Lese- und Arbeitsatmosphäre sowie die Verfügbarkeit von freien Plätzen. Dagegen schneidet der Sitzkomfort der Stühle – vor allem in Frankfurt am Main – nur durchschnittlich ab. In Frankfurt am Main wünschen sich Nutzende am meisten einen von der Gastronomie unabhängigen Aufenthaltsbereich, in Leipzig am ehesten abgetrennte Einzelarbeitsplätze.

Nach wie vor lesen die meisten Nutzerinnen und Nutzer Bücher und Zeitschriften bevorzugt in gedruckter Form. Ein Trend zum digitalen Medium lässt sich am ehesten bei den Onlinenutzerinnen und -nutzern feststellen. Als Lesegeräte für digitale Medien werden überwiegend klassische Laptops und Rechner mit Bildschirmen gewünscht. Optimierungsbedarf wird bei der Verfügbarkeit elektronischer Medien vor Ort gesehen. Die Deutsche Nationalbibliothek sieht dies als Auftrag, die digitale Bereitstellung innerhalb der urheberrechtlichen Möglichkeiten so komfortabel wie möglich zu gestalten. Als erster Schritt wurden in den Lesesälen die Monitore für die Nutzung digitaler Medienwerke schon im Dezember 2016 durch größere Bildschirme ersetzt.

Das Personal der Bibliothek wird durchweg mit guten bis sehr guten Noten bedacht. Besonders gelobt werden Freundlichkeit und Kompetenz der

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Kleinere Verbesserungsmöglichkeiten werden bei einem ebenfalls sehr positiven Ergebnis bei der Lösungsorientierung und beim Umgang mit Beschwerden gesehen.

Wie kann die Deutsche Nationalbibliothek mit den Nutzerinnen und Nutzern in Kontakt treten?

Um mit der Bibliothek in Kontakt zu treten, verwenden die meisten Befragten gerne klassische Wege. Für komplexe Beratungen wird das persönliche Gespräch gesucht, teilweise auch Telefon und E-Mail genutzt. Informationen der Deutschen Nationalbibliothek beziehen die Nutzerinnen und Nutzer über die Homepage und Aushänge vor Ort. Social Media führen für die Befriedigung von Informationsbedürfnissen ein Nischendasein.

Welches Bild haben die Nutzerinnen und Nutzer von der Deutschen Nationalbibliothek?

Das Image der Deutschen Nationalbibliothek und ihrer Bestände ist überwiegend positiv. Nutzende halten die Bibliothek für unbedingt notwendig und schätzen in großen Teilen ihr sympathisches Auftreten sowie die umfangreichen, einzigartigen und gepflegten Bestände. Leichte Abstriche machen sie bei Bekanntheit und Modernität sowie bei der einfachen und hohen Verfügbarkeit der Bestände.

Die Deutsche Nationalbibliothek dankt allen Nutzerinnen und Nutzern, die an der Befragung teilgenommen haben. Um zukünftig Erwartungen an die Bibliothek noch besser zu kennen, ist geplant, regelmäßig Befragungen durchzuführen und den Dialog mit Nutzerinnen und Nutzern zu intensivieren.

Anmerkungen

- 1 Die vollständigen Ergebnisse der Befragung können ab April auf der Website der Deutschen Nationalbibliothek eingesehen werden.