



## Kundenbefragung der Fachhochschule Köln 2006

### Vorbemerkungen:

- Die eingefügten Seitenzahlen beziehen sich auf die Textstellen der Auswertung.
- Die nachfolgend verwendete männliche Form bezieht selbstverständlich die weibliche Form mit ein. Auf die Verwendung beider Geschlechtsformen wird lediglich mit Blick auf die bessere Lesbarkeit des Textes verzichtet.

### 1. Sachverhalt

Die Fachhochschule Köln (Prof. Dr. Fühles-Ubach und Prof. Seidler-de Alwis) führte als studentisches Projekt im Auftrag der Stadtbibliothek Gütersloh eine umfangreiche Befragung durch. Sie gliederte sich in vier Teilbereiche:

- 28. + 29. März: Kundenbefragung innerhalb der Stadtbibliothek (722 Teilnehmer),
- 31. März + 01. April: Bürgerbefragung auf dem Berliner Platz (737 Teilnehmer),
- 08. - 24. Mai: Telefonbefragung der Nicht-mehr-Kunden (261 Teilnehmer),
- 28. März - 14. April: Onlinebefragung auf der Homepage der Stadtbibliothek (105 Teilnehmer).

Die Onlinebefragung wurde von wenigen Personen beantwortet, sie ist mangels hinreichender Akzeptanz nur bedingt statistisch relevant.

Es wurden 1.825 Befragungen ausgewertet, das Ziel von 1.450 damit deutlich überschritten.

### 2. Ergebnisse

Insgesamt wird die Stadtbibliothek erfreulich positiv und als effektiv bewertet, kaum eine Bewertung liegt schlechter als 2,0 (Schulnote), die Gesamtnote lautet 1,97 (S. 5, S. 57).

Die anknüpfenden Empfehlungen sind zusätzlicher Natur.

Die **wesentlichen Ergebnisse** sind:

- hohe Effizienz (S. 17),
- hohe Kompetenz (S. 46, Schulnote 1,9),
- große Mitarbeiterfreundlichkeit (S. 46, Schulnote 1,8),
- hohe Aufenthaltsqualität (S. 47, Schulnote 1,7),
- sehr gutes inhaltliches Angebot (S. 52).

**Handlungsbedarf** sehen die Professorinnen der Fachhochschule an den folgenden Positionen:

1. Kinder aus Hauptschulen sollten verstärkt angesprochen werden (S. 26).
2. Einwohner ab ca. 55 Jahren sollten zusätzlich gewonnen werden (S. 34).
3. Die Beratung sollte aktiver sein (S. 46).
4. Die Aufstellung der Medien in Themenkreisen ist für einige Kunden nicht immer selbsterklärend (S. 48).
5. Die Gebühren der Bibliothek sind in der Wahrnehmung insbesondere der Nicht-mehr-Kunden hoch (S. 49).
6. Die Öffnungszeiten der Bibliothek sollten erweitert werden (S. 54, detailliert s. unten).
7. Das Marketing der Bibliothek ist verbesserungswürdig (S. 72).
8. Der Musik-CD- und DVD-Bestand sollte weiter ausgebaut werden, um Jugendliche zu erreichen (S. 116).

### **3. Kommentierung der Geschäftsführung**

Sehr erfreulich ist das insgesamt positive Bild der Stadtbibliothek Gütersloh. Es ist eine Bestätigung für die Arbeit der Stadtbibliothek und ihre Bedeutung für die Bürger der Stadt Gütersloh und Umgebung.

Zum Handlungsbedarf, den die FH Köln feststellt, nimmt die Geschäftsführung der Stadtbibliothek wie folgt Stellung (Ziffern analog zu obigen Positionen):

#### **3.1. Hauptschüler**

Derzeit sind Schulbibliotheken in den Hauptschulen Ost und Nord eingerichtet und besetzt durch hauptamtliches Personal und freiwillige Helfer (die in dieser Schulform nur schwer zu gewinnen sind). Das Erreichen der sog. „bildungsfernen“ Schichten stellt eine gravierende Herausforderung für Sozialhilfe, Sozialarbeit, Jugendarbeit, Schulen und andere Bildungsträger wie der Stadtbibliothek dar.

Die Stadtbibliothek beabsichtigt, ein Projekt zu entwickeln. Dazu sollen weitere Kooperationspartner gewonnen werden. Denkbar sind die Fachbereiche Schule und Jugend der Stadt Gütersloh sowie die Stadt Stiftung. Ein gemeinsames Vorgehen unter Definition der Ziele ist überaus wünschenswert.

Im Wirtschaftsplan der Stadtbibliothek sind vorsorglich entsprechende Mittel eingestellt worden. Es besteht die Hoffnung, für dieses Projekt zumindest Landesmittel erhalten zu können.

#### **3.2. Generation plus**

Am 04. November 2006 wird die Stadtbibliothek als zusätzliches Angebot die „Bibliothek Generation plus“ eröffnen. Die Zielgruppe stellt sich sehr differenziert und inhomogen dar. Ihre Bedürfnisse reichen von der Unterstützung der fitten, aktiven, finanziell gesicherten Menschen über zwar in gesicherten, aber einsam lebenden bis zu alten, gesundheitlich angeschlagenen, in schlechten wirtschaftlichen Verhältnissen lebenden Menschen. „Die Seniorengruppe gibt es also nicht“ (Zitat: Kundenbefragung S. 34). Allen Erfahrungen nach ist die als „Generation plus“ bezeichnete Gruppe nur in Teilen und nur schwer zu gewinnen, sie interessiert sich lediglich bedingt für Angebote der Bibliothek (Kerngeschäft). Für die Nutzung vorhandener Medien im allgemeinen scheint ein nur geringer Bedarf zu existieren. Angebote wie gemeinsames Spiel, Interneteinführung und –nutzung, Filmangebote treffen hingegen den – bisherigen und damit quantitativ geringen – Bedarf voll.

#### **3.3. Beratung**

Das Problemfeld ist der Bibliothek bewusst. Zur Erläuterung: interne Arbeiten (der sog. Geschäftsgang = Medienauswahl, -bestellung, -inventarisierung, -rechnungsbearbeitung, -katalogisierung, -systematisierung, technische Bearbeitung und -sicherung) werden zu einem großen Teil während der Publikumsdienste erledigt, Mitarbeiter wirken dabei aus Kundensicht „beschäftigt“ und sollten zukünftig die Kunden häufiger direkt ansprechen = aktiver sein. Es handelt sich um einen Hinweis, der intern verfolgt werden kann. Die Geschäftsführung wird die entsprechenden Mitarbeiter in geeigneter Form auf die Vermehrung der Aufmerksamkeit hinweisen und trainieren insbesondere vor dem Hintergrund, dass Kompetenz und Freundlichkeit sehr positiv bewertet werden. Auf der anderen Seite wird dadurch der Geschäftsgang entsprechend verzögert.

#### **3.4. Medienaufstellung**

Vor einigen Jahren wurde die Stadtbibliothek als Themenbibliothek definiert und der aufwändige Umbau der Medienaufstellung von der herkömmlichen systematischen hin zu einer Lebenslagen bezogenen und in Interessenkreisen angeordneten durchgeführt. Dieses Verfahren der Präsentation wird laufend insgesamt und in Teilen hinterfragt und überprüft sowie ggf. angepasst. Im Laufe der nächsten Jahre wird sukzessive eine Verbesserung angestrebt, die sich auf eine möglichst einfache wie auch handhabbare Aufstellung der Medien konzentriert und

dabei Lebenslagen und Zielgruppen vornehmlich berücksichtigt. Zudem ist bereits vorgesehen, nach Abschluss der Renovierungsarbeiten im Hause ein durchgängiges Leitsystem einzusetzen, voraussichtlich wird dies 2008 der Fall sein.

### **3.5. Jahresausleihentgelte**

Aus Sicht der Geschäftsführung ist die Höhe der Jahresausleihentgelte erwähnenswert. Während die aktuellen Kunden zu 16,5 % die Gebühren als zu hoch empfinden, sind es 24,6 % der befragten Bürger und sogar 32,2 % (S. 107) der Nicht-mehr-Kunden. Es scheint folglich rund ein Drittel der früheren Kunden die Bibliothek aufgrund der subjektiv als hoch empfundenen Gebühren nicht mehr zu nutzen. Zwar wird die Höhe der Jahresausleihentgelte von Seiten der Stadtbibliothek als adäquat zum Angebot betrachtet, offenbar sind allerdings nicht wenige Kunden mit 20 (ermäßigt 10) € nicht einverstanden und/oder überfordert. Eine Veränderung der Gebühren wird von der Geschäftsführung insgesamt als nicht hilfreich und nicht richtig bewertet, zumal die Befragung auch zu dem Ergebnis kommt, dass dieser Faktor nicht ursächlich für die Kundenentwicklung herangezogen werden kann. Weiterhin erfolgte die Erhöhung vor einiger Zeit vor dem Hintergrund, die Kostendeckung zu optimieren.

### **3.6. Öffnungszeiten**

Die FH Köln fügt den Ergebnissen einen Vergleich mit anderen Bibliotheken bei. Der vermeintlich schwächste Wert der Gütersloher Stadtbibliothek ist der Verhältniswert „Öffnungszeiten pro besetzter Stelle“. Das Ergebnis ist bei genauerer Betrachtung inhaltlich nicht nachvollziehbar, liegt doch das Ergebnis beim Verhältniswert „Besetzte Personalstellen je 1.000 Einwohner“ mit 0,25 an zweitbesten Position (auch die bis vor einigen Jahren angebotene Öffnungszeit von 45 Stunden/Woche würde bei der erstgenannten Verhältniszahl nur einen Wert von 88 erbringen bei einem Personalmehrbestand von rund 1,4, also keine Verbesserung bei gleichzeitig wesentlich erhöhten Kosten beinhalten).

Der Vergleich zieht diejenigen Bibliotheken heran, die bei vergleichbarer städtischer Größenordnung genau einen Standort (i.e. keine Zweigstellen, keine Schulbibliotheken usw.) aufweisen. Diese Auswahl erfolgte aufgrund der in der Deutschen Bibliotheksstatistik zugrunde liegenden Daten.

Aussagefähiger (doch für die FH Köln mangels Daten nicht leistbar) ist der Vergleich mit allen Bibliotheken der Größenordnung, in der Anlage zu dieser Vorlage gibt die beigefügte Tabelle einen entsprechenden Überblick. Die Stadtbibliothek Gütersloh schneidet unter Berücksichtigung aller ihrer Aufgaben und dem Vergleich auch der namhafteren Stadtbibliotheken sehr gut ab.

Die Geschäftsführung der Stadtbibliothek ist der Überzeugung, dass die vorhandenen Öffnungszeiten zwar umgebaut (häufigster Kundenwunsch: 10 bis 18 statt 11 bis 19 Uhr) aber nicht ausgeweitet werden können. Die Praxis zeigt täglich, dass an eine Verlängerung der Zeiten aus Gründen der personellen Kapazität nicht zu denken ist. Die hervorragenden Werte in den Bereichen Auskunftsqualität, PC-/Internetangebot, Veranstaltungen usw. sind nur dann erreichbar und auch zukünftig zu halten, wenn qualifiziertes Personal diese Aufgaben wahrnimmt. Es sollte nicht Qualität (Auskunft) umgebaut werden zugunsten formaler längerer Öffnungszeiten. Dies führte vielleicht zu einer zusätzlichen Nutzung für Freizeitbedürfnisse, nicht jedoch zu einer Verbesserung der Bildungsangebote und des Bildungsstandards in der Stadt Gütersloh. Die Stadtbibliothek Gütersloh positioniert sich unverändert und bewusst im Bereich der Bildung und der kulturellen Bildung. Ziel ist qualifizierte Bildungsvermittlung auch unter Inkaufnahme eines eventuellen Rückgangs von Ausleihzahlen.

Zu den Aussagen der Befragten im Einzelnen:

- Kundenbefragung

- 460 von 1003 Kunden wünschten keine Änderung,

- 200 Kunden wünschten eine Öffnung montags nachmittags,
- 106 Kunden wünschten eine längere Öffnung am Samstag,
- 103 Kunden wünschten eine frühere Öffnung am Morgen.

Die Veränderungswünsche verteilen sich auf fünf recht unterschiedliche Varianten, für die meistfavorisierte fehlt die Kompensationsidee, da eine Abfrage im Fragebogen nicht sinnvoll einzupflegen war. Die zweithäufigste Nennung ist aus der seit fünf Jahren regelmäßig durchgeführten Beobachtung des vorhandenen Kundenstroms nicht sinnvoll, ist doch schon jetzt die bisher letzte Öffnungsstunde am Samstag (14 – 15 Uhr) die am wenigsten frequentierte einer jeden Woche.

#### - Bürgerbefragung

Die Ergebnisse der zweiten großen Befragung sind noch eindeutiger: 13,4 % möchten die Öffnungszeiten verändert sehen, 86,6 % empfinden die Zeiten als adäquat (71,7 %) bzw. äußern sich nicht (14,9 %) (S. 67).

#### - Telefonbefragung

Besonders signifikant sind auch die Ergebnisse für die Nicht-mehr-Kunden: 90 % geben keine Antwort zu der Frage veränderter Öffnungszeiten (S. 56), die Öffnungszeiten sind folglich wenig relevant für diejenigen Bürger, die aus anderen Gründen die Bibliothek nicht mehr nutzen.

### 3.7. Veranstaltungen

Die Untersuchung erwähnt, dass es viele (potenzielle) Kunden für Veranstaltungen geben würde, die jedoch von den Terminen nicht hinreichend in Kenntnis gesetzt worden wären. Die Stadtbibliothek hat jedoch auf vielen Plakaten, in Zeitungen, Flyern, Veranstaltungsheften, der eigenen Homepage usw. intensiv für Veranstaltungen geworben. Diese Aussage ist insofern nicht 100%ig nachzuvollziehen. Gerne wird die Idee der zusätzlichen Rundfunkwerbung aufgenommen.

### 3.8. CDs / DVDs

Die Stadtbibliothek bietet große Bestände in den Bereichen Musik-CD und DVD-Spielfilm, beide Medientypen sind zum wesentlichen Teil in der Jugendbibliothek präsent. Der Bestand umfasst derzeit 1.300 DVDs (Spielfilme aus allen Teilen des Hauses und für alle Kundengruppen, ohne Sachfilme) sowie 2.700 Musik-CDs (nur Unterhaltungsmusik, ohne ernste Musik). Zwar beruht ein großer Teil der Medienausleihen auf diesen Medientypen doch würde eine Forcierung dieser Bestände überwiegend der Freizeitgestaltung dienen; insofern sagen die reinen Ausleihzahlen einer Bibliothek allein nicht viel aus. Solche Bestände sind sinnvoll unter den Stichworten „sinnvolle Freizeitbeschäftigung“, „Köder“ und „kulturelle Bildung“, sollten jedoch den inhaltlichen Charakter der Bibliothek nicht bestimmen. Bisher werden jährlich zwischen 6.000 und 7.000 € in die Pflege und den Ausbau der Bestände investiert, dieser rasche aber nicht allumfassende Ausbau soll auch weiterhin erfolgen. Deutliches Augenmerk wird seit einiger Zeit und auch zukünftig auf den Ausbau der Sachfilmbestände gelegt, an dieser Stelle löst die DVD herkömmliche Medienformen ab (beispielsweise Filme der National Geographic Society im Bereich der Naturwissenschaften). Desweiteren wird in der 2004 eröffneten Jugendbibliothek der Zielgruppe ein fundiertes und gut präsentiertes Gesamtangebot unterbreitet.

Interessant sind die 87 Nennungen von „überflüssigen Dingen“ aus Kundensicht (S. 129). Einzelne Kunden wünschen sich die völlige Gebührenfreiheit, die Aufgabe der Kinderbibliothek oder Zulassung des Mitbringens von Tieren. Ernster zu nehmen sind vielmehr 11 Nennungen, das Lesecafé sei überflüssig (worüber die Stadtbibliothek anders denkt) und 23 Nennungen, im Haus ein generelles Rauchverbot zu verhängen. Dieser Wunsch findet völlige Übereinstimmung mit der Geschäftsführung, bisher wurde dieser Ansatz aufgrund befürchteter Umsatzeinbußen

für das Café nicht weiterverfolgt. Gleichwohl ergibt sich aus der Häufung des Wunsches ein klarer Auftrag.

#### **4. Zusammenfassung und Schlussfolgerungen**

Grundsätzlich lieferte die Untersuchung keine völlig überraschenden Aspekte für die Stadtbibliothek, gleichwohl ist die laufende Rückkopplung für ein Dienstleistungsunternehmen elementar und Befragungen sollten im Abstand einiger Jahre wiederholt werden (in der Vergangenheit gab es Befragungen 1996, 2001 und 2003).

Die Stadtbibliothek wird sich vornehmlich den Anregungen zur Angebotserweiterung für Hauptschüler, der Auffindbarkeit der Medien, der Rauchfreiheit sowie des veränderten Marketings widmen.

Die Gesamtnote von 1,97 spricht für einen erfolgreichen und richtigen Kurs des Hauses.

Eine schon zuvor angenommene aber in der Untersuchung jetzt belegte Entwicklung ist diejenige des Mediennutzungsverhaltens. Während für alle Befragten die Nutzung von Sachbüchern, gefolgt von Belletristik und an dritter Stelle von DVDs im Vordergrund steht, sind die bis 26jährigen gänzlich anders interessiert. Für sie stehen DVDs und Sachbücher im Vordergrund, gefolgt von Musik-CDs. Es überwiegt bei ihnen eindeutig der Freizeitcharakter.

Besonders auffallend sind die Aussagen über das Medienverhalten in der Bürgerbefragung (S. 77):

Die Gruppe der bis 26-jährigen nutzt erst an sechster Stelle aller Medien Zeitungen, an siebter Zeitschriften, an achter Bücher. In der Gunst am höchsten stehen das Hören von Musik (Nutzung zu jeder denkbaren Minute) und das Fernsehen. Die Gruppe aller Bürger nutzt immerhin an dritter Stelle Zeitungen und an sechster Zeitschriften.

Abschließend sei noch ein genereller Trend genannt: Die von der Stiftung Lesen herausgegebene Studie „Leseverhalten in Deutschland in neuen Jahrtausend“ stellt einen Zusammenhang zwischen Bibliotheksnutzung und Bücherkauf her. Während aktive Bibliothekskunden 9,1 Bücher je Jahr kaufen, sind es bei ehemaligen Bibliothekskunden 4,9, bei Noch-nie-Kunden nur 1,1 Bücher (Beteiligung des Verlagswesens an der Studie, deshalb Konzentration auf den Medientyp Buch).

Der Wunsch nach schneller und einfacher, nicht aber nach vertiefter Information setzt sich offenbar immer weiter fort.

Es bleibt zu konstatieren, dass zwei getrennte Gruppen entstanden sind: Medien-affine und Medien-nicht/weniger-affine Menschen. Sicherlich sind daraus auch Rückschlüsse auf die generelle Lernbereitschaft (und –affinität) und das Lerninteresse zu ziehen.

## Bürger- und Kundenbefragung durch die FH Köln 2006

### Tabelle Öffnungszeiten und Personalausstattung der Bibliotheken der Größenklasse Güterslohs

Der besseren Übersichtlichkeit halber wurden diejenigen Städte aufgeführt, deren Einwohnerzahl zwischen 75.000 und 125.000 liegt.

Quelle: Deutsche Bibliotheksstatistik, Stand: 31.12.2005

Stadt (Ordnung absteigend nach Einwohnerzahl)	Öffnungszeiten (Hauptbibliothek je Woche)	Personalstellen Gesamtsystem, besetzt (in Vollzeit-äquivalenten)	Öffnungszeiten einschl. Zweigstellen pro Jahr (Gesamtsystem)	Öffnungszeiten einschl. Zweigstellen pro Jahr pro besetzter Stelle (Gesamtsystem)
Recklinghausen	24,0	12,2	1.646	134,92
Göttingen	37,0	23,3	3.823	164,08
Wolfsburg	40,0	36,6	10.294	281,26
Bottrop	34,0	18,5	3.159	170,76
Heilbronn	41,0	25,5	3.738	146,59
Offenbach am Main	44,0	26,6	8.095	304,32
Ulm	37,0	39,9	5.634	141,20
Pforzheim	39,0	24,7	3.635	147,17
Ingolstadt	43,0	22,1	4.909	222,13
Remscheid	28,0	28,8	4.204	145,97
Reutlingen	39,0	42,6	5.932	139,25
Fürth	34,0	16,3	4.762	292,15
Salzgitter	39,0	26,3	4.709	179,05
Cottbus	42,0	30,4	2.532	83,29
Siegen	32,0	k.A.	4.364	
Gera	36,0	42,2	6.426	152,27
Moers	35,0	23,1	3.539	153,20
Koblenz	40,0	27,3	7.217	264,36
Bergisch Gladbach	27,0	17,0	2.593	152,53
Hildesheim	32,0	15,5	1.658	106,97
Witten	35,0	19,1	5.166	270,47
Erlangen	37,0	22,5	3.005	133,56
Zwickau	36,0	k.A.	5.299	

Stadt (Ordnung absteigend nach Einwohnerzahl)	Öffnungszeiten (Hauptbibliothek je Woche)	Personalstellen Gesamtsystem, besetzt (in Vollzeit-äquivalenten)	Öffnungszeiten einschl. Zweigstellen pro Jahr (Gesamtsystem)	Öffnungszeiten einschl. Zweigstellen pro Jahr pro besetzter Stelle (Gesamtsystem)
Jena	44,0	27,6	4.167	150,98
Trier	26,0	15,5	1.262	81,42
Kaiserslautern	33,0	13,9	2.313	166,40
Schwerin	41,0	19,7	4.035	204,82
Iserlohn	29,0	13,3	2.401	180,53
<b>Gütersloh</b>	<b>37,0</b>	<b>30,0</b>	<b>9.618</b>	<b>320,49</b>
Düren	35,0	12,8	1.684	131,56
Ratingen	37,0	23,3	4.662	200,09
Lünen	18,0	k.A.	910	
Esslingen	42,0	23,2	3.829	165,04
Velbert	30,0	16,3	4.165	255,52
Hanau	33,0	16,1	3.477	215,96
Ludwigsburg	42,0	26,0	4.386	168,69
Wilhelmshaven	34,0	15,0	3.743	249,53
Flensburg	43,0	15,2	2.620	172,37
Minden	31,0	10,6	1.516	143,02
Tübingen	36,0	20,5	4.272	208,39
Villingen-Schwenningen	36,0	23,9	3.511	146,90
Worms	28,0	9,5	k.A.	
Dorsten	23,0	12,2	2.320	190,16
Lüdenscheid	35,0	21,7	1.784	82,21
Konstanz	38,0	12,2	1.926	157,87
Neumünster	40,0	14,4	2.674	185,69
Dessau	35,0	30,1	6.060	201,33
Castrop-Rauxel	28,0	4,7	1.462	311,06
Gladbeck	37,0	21,4	2.690	125,70
Arnsberg	35,0	13,9	3.735	268,71

Stadt (Ordnung absteigend nach Einwohnerzahl)	Öffnungszeiten (Hauptbibliothek je Woche)	Personalstellen Gesamtsystem, besetzt (in Vollzeit-äquivalenten)	Öffnungszeiten einschl. Zweigstellen pro Jahr (Gesamtsystem)	Öffnungszeiten einschl. Zweigstellen pro Jahr pro besetzter Stelle (Gesamtsystem)
Viersen	21,0	20,1	2.699	134,28
Brandenburg	42,0	23,9	6.336	265,10
Rheine	25,0	7,5	1.245	166,00
Delmenhorst	33,0	10,0	1.657	165,70
<b>Gesamtsumme</b>	<b>1.878,0</b>	<b>1.065,0</b>	<b>203.498</b>	<b>9.201</b>
<b>Gesamtmittel</b>	<b>34,78</b>	<b>20,88</b>	<b>3.839,58</b>	<b>173,60</b>

<b>Maximalwert</b>	44	42,6	10.294	326,7
<b>Durchschnitt</b>	34,78	20,88	3.839,58	173,60
<b>Minimalwert</b>	18	4,7	910	81,42
<b>Gütersloh</b>	37	30,01	9.618	320,49
<b>Rangplatz Gütersloh</b>	<b>18. von 54</b>		<b>2. von 53</b>	<b>1. von 50</b>