

# Der Besucher – das unbekannte Wesen?

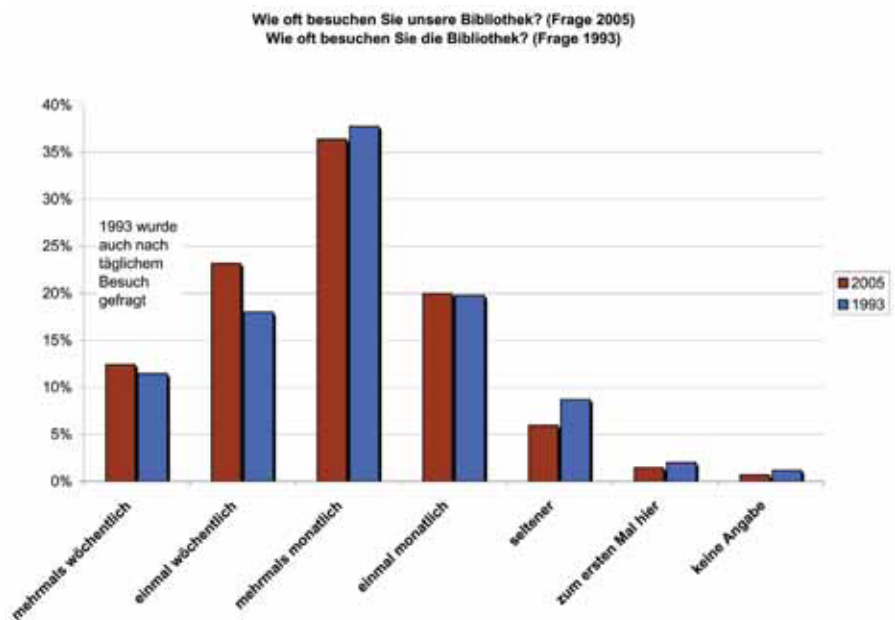
Gutes Zeugnis für Baden-Württembergs Öffentliche Bibliotheken

von Jürgen Blim

Jürgen Blim arbeitet im Regierungspräsidium Tübingen, Fachstelle für das Öffentliche Bibliothekswesen

Manchmal wollen sie es einfach genauer wissen, im Land, in dem sie alles können – außer Hochdeutsch. Dass vielerorts sehr gute Bibliotheksarbeit geleistet wird, wissen sie auch. Ein deutlicher Indikator dafür ist die regelmäßige Platzierung zahlreicher Öffentlicher Bibliotheken aus Baden-Württemberg unter den Top Ten ihrer Größenklasse beim alljährlichen bundesweiten Betriebsvergleich, dem BIX. Doch nicht nur die Leistungen der Bibliotheken, sondern auch ihre Nutzer sollen durch Datenmaterial „greifbarer“ gemacht werden. Nach einer Befragung im Jahre 1993 war es im Herbst 2005 wieder so weit: knapp 60 Bibliotheken – von der Ein-Frau/ein-Mann-Bibliothek auf der schwäbischen Alb bis zu den Großstädten an Rhein, Neckar, Donau und Nessenbach – befragten von September bis November 2005 ihre Kunden ab zwölf Jahren. Unterstützt wurden sie vom Landesverband Baden-Württemberg im Deutschen Bibliotheksverband, von der Hochschule der Medien in Stuttgart sowie von der Fachstelle für das öffentliche Bibliothekswesen beim Regierungspräsidium Tübingen, die als Projektkoordinatorin der flächendeckenden Befragung fungierte.

„Wer sind unsere Kunden? Und warum nutzen sie Bibliotheken? Wie können wir unsere Angebote noch genauer auf unsere Kunden abstimmen?“ Das waren die Fragestellungen, um die es bei der Aktion ging. Des Weiteren interessierte die Bibliotheken, welche Veränderungen es im Vergleich zur Befragung von 1993 gibt. 17.000 Besucher gaben ihre Antworten ab.



Während die monatliche Nutzung im Vergleich zu 1993 konstant geblieben ist, gibt es einen beträchtlichen Anstieg bei den Nutzern, die die Bibliothek einmal oder mehrmals pro Woche nutzen.

## Trotz Haushaltskonsolidierung: es geht voran!

55,6 Millionen Bücher und Medien wurden 2004 in den kommunalen Öffentlichen Bibliotheken in Baden-Württemberg entliehen, eine Steigerung um 35 % bezogen auf das Jahr 1993. Lokal gab es, bedingt durch die Haushaltskonsolidierung, jedoch auch Rückgänge zu verzeichnen.

„Die Kommunen haben in ihrem Bemühen, die Attraktivität ihrer Öffentlichen Bibliotheken zu steigern, in der Fläche nicht nachgelassen“, hebt der Vorsitzende des Landesverbands Baden-Württemberg im Deutschen Bibliotheksverband, Georg Wacker, lobend hervor. Die Bürger honorieren dies damit, dass die Zahl der Biblio-

theksbesuche überproportional gestiegen ist. Dass 40 % der Einwohner einer Gemeinde regelmäßig ihre Bibliothek besuchen, ist „im Ländle“ keine Seltenheit.

### Wie sehen die typischen Bibliotheksbesucher aus?

Neben Kindern und Jugendlichen bis zwölf Jahren haben solche Besucher den größten Anteil, die berufstätig und zwischen 25 und 60 Jahre alt sind. Frauen besuchen die Bibliothek öfter als Männer. Jeder Dritte ist Schüler, Student oder in Ausbildung, jeder Zehnte befindet sich im Ruhestand. Allen gemeinsam ist, dass sie zu 90 % die Bibliothek besuchen, um Bücher und Medien zu entleihen. 30 % der Besucher stöbern, schmökern oder verbringen ihre Freizeit in der Bibliothek. Zeitschriften sind besonders bei berufstätigen Männern beliebt, und die Internetnutzung ist am häufigsten in den Großstädten Anlass zum Bibliotheksbesuch. 30 % der Bibliotheksbesucher kommen gezielt in die Bibliothek, und jeder Zweite verbindet den Besuch in der Bibliothek mit einem Einkauf. Als Frequenzbringer tragen die Bibliotheken also in nicht unerheblichem Maße zur Belebung der Innenstädte und des Einzelhandels bei.

### Wie sehen die Besucher ihre Bibliothek?

Die Besucher kommen, weil sie die Beratungs- und Informationskompetenz des Bibliothekspersonals schätzen: 86 % „gut“ bis „sehr gut“ in der Beurteilung

dieser Kompetenz sprechen für sich. Die individuelle Beratung in der Bibliothek hat einen hohen persönlichen Stellenwert, der durch Google oder andere Internetdienste nicht zu ersetzen ist. Die Beratung trägt zum Wohlfühlen in der Bibliothek bei. So ist es nicht verwunderlich, dass sich die Bibliotheksbesucher auch besser als 1993 in den Bibliotheken zurechtfinden. Analog dazu haben sich die positiven Werte verdoppelt, die die Atmosphäre in der Bibliothek mit „super“, „kommunikativ“, „lebendig“, „angenehm und trotzdem ruhig“ beschreiben.

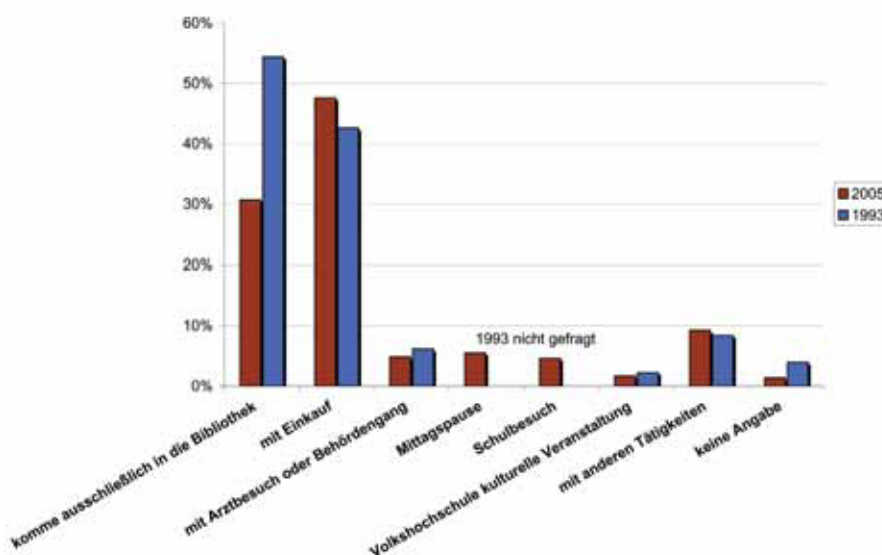
Die angestaubte, altmodische und muffige Bücherei des Mister Stringer aus den Miss-Marple-Filmen existiert schon lange nicht mehr. Die Bibliothek von heute ist ein moderner öffentlicher Dienstleistungsbetrieb, ein Ort der Kommunikation und der Integration. Kurz, sie ist ein kommunaler Treffpunkt, den die Bürger zu schätzen wissen. Dies belegt auch die hohe Gebührenakzeptanz: über 60 % der Befragten halten die Gebühren in ihrer Bibliothek für angemessen.

### Erwartungen der Besucher an die Bibliotheken und Bibliotheksträger

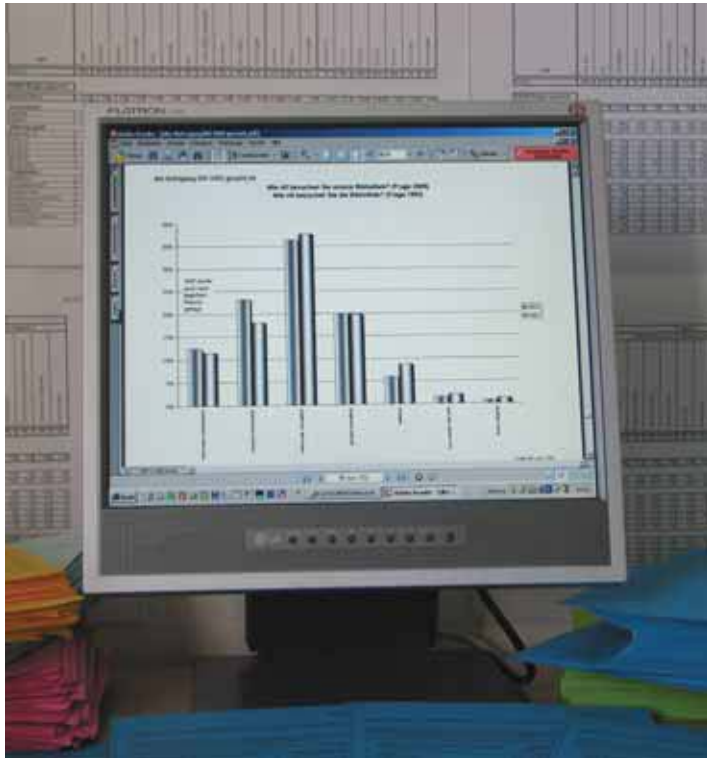
Die gute Atmosphäre, das sachkompetente und freundliche Bibliothekspersonal und die vielerorts architektonisch interessanten Bibliotheksbauten der letzten Jahre sind Gründe für eine hohe Kundenzufriedenheit in den Öffentlichen Bibliotheken. Andere Themenfelder, die bereits 1993 von den Bibliotheksbesuchern moniert wurden, haben sich durch die Finanzknappheit der letzten Jahre nicht gebessert. Vielerorts sind sie sogar noch verschärft worden. So ist die Aktualität des Medienangebots ein häufiger Anlass zu Kritik. 70 % der Besucher bewerten die Sachbücher und 60 % der Besucher bewerten die Romane als nicht aktuell. Nur jeder zehnte Bibliotheksbesucher findet immer alles vor, was er bei seinem Besuch in der Bibliothek ausleihen möchte. 43 % der Nutzer meinen, dass gesuchte Medien „oft“ bis „sehr oft“ bereits ausgeliehen sind. Hier besteht ein Handlungsbedarf, der eng an die Finanzausstattung der Bibliotheken geknüpft ist.

Wenn die Besucher einen Wunsch frei hätten, dann würden sie sich vor allem eine Ausdehnung der Öffnungszeiten von 9.00 Uhr bis 20.00 Uhr an sechs Tagen in der Woche wünschen. Ebenso reklamieren sie ein breites und aktuelleres Medienangebot. Eine gerade von

Verbinden Sie den heutigen Besuch in der Bibliothek mit anderen Tätigkeiten? (Frage 2005)  
Verbinden Sie den Besuch in der Bibliothek mit anderen Tätigkeiten? (Frage 1993)



Mehr als 45 Prozent aller Bibliotheksbesuche werden mit einem Einkauf in der Nähe der Bibliothek verbunden.

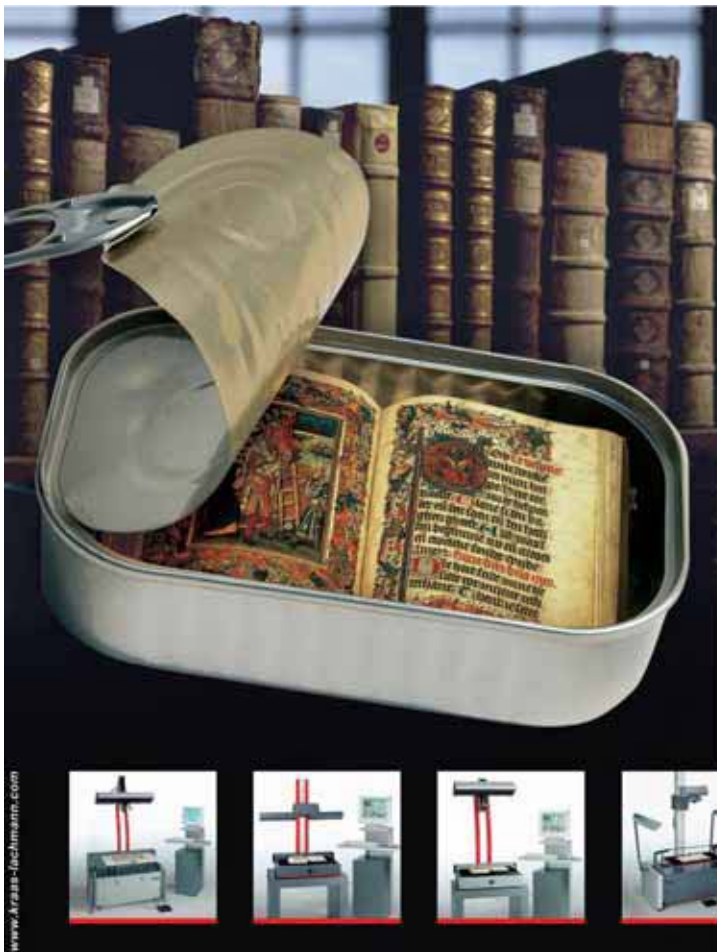


jüngeren Bibliotheksbesuchern geforderte Ausweitung der Angebote an neuen Medien und der Bibliotheksangebote, die über das Internet abrufbar sind, wären ein Weg, hier die Zufriedenheit zu verbessern.

Öffentliche Bibliotheken gehören zu den wenigen öffentlichen Einrichtungen, die gedruckte wie digitale Medien strukturiert an einem Ort vereinen. Sie fördern damit im hohen Maße den Prozess der individuellen Erlangung von Sprach- und Medienkompetenz. Sie begleiten das lebenslange Lernen, die Aus-, Fort- und Weiterbildung des Einzelnen. So stärken sie nachhaltig den

Wirtschaftsstandort Baden-Württemberg. Dass die dazu notwendigen Rahmenbedingungen erhalten bleiben, dazu sind alle verantwortlichen Kommunal-, Bildungs- und Kulturpolitiker aufgerufen.

Hinter einer Besucherumfrage verbirgt sich ein immenser Arbeitsaufwand – das weiß jeder, der sich dieser Aufgabe schon einmal gestellt hat. Eine Befragung flächendeckend mit 60 Bibliotheken unterschiedlicher Größenordnung durchzuführen, ähnelt der berühmten Quadratur des Kreises. Dies wird jedoch dadurch aufgewogen, dass es nun möglich ist, Aussagen in der politischen Diskussion auf eine fundierte abgesicherte Basis stellen zu können. Auch für die überaus positive Öffentlichkeitswirkung hat sich die Mühe gelohnt. Aussagen wie die oben zitierte des dbv-Landesvorsitzenden Georg Wacker – hauptberuflich Staatssekretär im Kultusministerium – oder des Tübinger Regierungspräsidenten Hubert Wicker, der den Öffentlichen Bibliotheken eine zunehmende Bedeutung als moderne Dienstleister bescheinigt, zeigen: die baden-württembergischen Bibliotheken befinden sich auf dem richtigen Weg. Die Großstädte in Baden-Württemberg haben als Ergänzung bereits den Wunsch nach einer Nichtnutzerbefragung signalisiert. Als Fortführung der Umfragen von 1993 und 2005 soll es in drei Jahren flächendeckend erneut heißen: „Der Besucher – das unbekannte Wesen?“



## Perfekte Konservierung?

Wenn Sie mit Ihren wertvollen Kulturgütern und Dokumenten auf Nummer sicher gehen wollen, reden Sie mit uns. Wir sind seit 1961 am Markt und bieten Ihnen komplette Digital- und Analogsysteme für die Scan- und Mikrofilmtechnologie auf höchstem Niveau.

**Zeutschel, die Zukunft der Vergangenheit.**

Zeutschel GmbH - Heerweg 2 - 72070 Tübingen  
Tel.: (0 70 71) 97 06-0 · Fax: (0 70 71) 97 06 44  
info@zeutschel.de · [www.zeutschel.de](http://www.zeutschel.de)

**Z** ZEUTSCHEL