

mit insgesamt 3,5 Millionen Katalogzetteln, die ohne Informationsverlust makuliert werden konnten.

Erhalten bleiben weiterhin der Alte Verfasserkatalog (Berichtszeitraum 1500–1957) und der Sachtitelkatalog (Berichtszeitraum 1500–1983) mit insgesamt 8,5 Millionen Katalogzetteln, in denen die kompletten Altbestandsnachweise der Südwest-Region bis zum Erscheinungsjahr 1900 enthalten sind. Nicht nur die Nachweise der großen »alten« Universitäts- und Landesbibliotheken, die zum erheblichen Teil durch die DFG-geförderten Konversionsprojekte in den SWB eingebracht worden sind, sondern auch die der zahlreichen theologischen Spezial-, Adels- und Stadtbibliotheken mit wissenschaftlichem Altbestand sind für die Bibliotheklandschaft Südwestdeutschlands prägend. Vor allem diese Nachweise sind noch nicht im SWB enthalten. Ein ausführliches Gutachten des Freiburger Wissenschaftlers Prof. *Reinhard Siegert* hat noch einmal eindrucksvoll die Bedeutung des Zentralkatalogs Baden-Württemberg für den Nachweis der Altbestände in seiner Region bestätigt: Er ist eine Art Schlüssel zu den im »Handbuch der Historischen Bibliotheksbestände« summarisch aufgeführten Beständen der kleineren Bibliotheken in Baden-Württemberg für den Zeitraum bis 1900. – Nachfrage unter

horst.hilger@bsz-bw.de

Erratum

In ihrem Bericht über die neue Mediathek Neckarsulm, »Flanieren in einer Wohlfühlatmosphäre«, veröffentlicht in der Februar-Ausgabe von BuB, hatte *Ursula Jaksch* mitgeteilt, sie leite die Stadtbücherei »seit Juni 2002«. Wie schnell muss ihr die Zeit dort vergangen sein: Tatsächlich ist Jaksch bereits seit Juni 1992 Chefin des Hauses.

Öffentliche Bibliothek

Was erwarte ich von einer guten Bibliothek? Ergebnisse einer Kundenbefragung in der Stadtbibliothek Duisburg

Die Stadtbibliothek Duisburg ist ein kommunales Medien-, Informations- und Bildungszentrum, das sich besonders um eine intensive Kundenorientierung bemüht. Dieser Anspruch setzt voraus, sich in regelmäßigen zeitlichen Abständen mit der konkreten Beurteilung der Medienauswahl und der vielfältigen Dienstleistungen durch die Kundinnen und Kunden zu beschäftigen. Das geeignete Instrument hierfür ist eine repräsentative Befragung.

Gemeinsam mit der Projektleitung, Frau Fühles-Ubach und Frau Seidler-de Alwis, wurde von einer Arbeitsgruppe der Bibliothek bis zum Februar 2005 ein Fragebogen mit insgesamt achtzehn Fragen zur Erfassung der Kundenstruktur, zur Nutzung und Qualitätseinschätzung, zum Image und zur Kundenzufriedenheit entwickelt. Im Rahmen eines so genannten »Pretests« mit Studentinnen und Studenten des Studiengangs Bibliothekswesen wurden die Fragen im Hinblick auf ihre allgemeine Verständlichkeit überprüft. Die Befragung selbst wurde dann an unterschiedlichen Tagen im April 2005 von 55 Studierenden der Fakultät, begleitet von den beiden Projektleiterinnen, in der Zentralbibliothek und in den Bezirksbibliotheken Hamborn, Rheinhausen und Buchholz durchgeführt. Die Auswahl der beteiligten Bibliotheken erfolgte aufgrund einer geografischen Zuordnung in Nord, Mitte,

senanalyse vorgenommen, um die Nutzung der Bibliothek in Relation zum Alters- und Sozialprofil der Stadt Duisburg setzen zu können. Danach sind von den 512 090 Einwohnern, die ihren ersten oder zweiten Wohnsitz in Duisburg hatten, 85,2 Prozent Deutsche und 14,8 Prozent Ausländer. Während der Ausländeranteil im Durchschnitt der deutschen Großstädte liegt, hat Duisburg mit 8,3 Prozent den höchsten Anteil von Einwohnern mit türkischer Herkunft in Deutschland, wobei der Bezirk Hamborn mit 13,1 Prozent noch einmal deutlich über dem Duisburger Durchschnitt liegt. Die Altersstruktur weist die höchsten Anteile bei den 45- bis 59-Jährigen (24,6 Prozent) und über Sechzigjährigen (26,2 Prozent) auf, gefolgt von den 35- bis 44-Jährigen (19,3 Prozent). Kinder bis zum fünften Lebensjahr (5,2 Prozent) sowie Kinder und Jugendliche vom sechsten bis zum siebzehnten Lebensjahr



Eine solche Befragung wurde im Spätherbst 2004 mit den Professorinnen *Simone Fühles-Ubach* und *Ragna Seidler-de Alwis* von der Fakultät für Informations- und Kommunikationswissenschaften der Fachhochschule Köln vereinbart. Da die Fachhochschule für die Ausbildung zukünftiger Diplom-Bibliothekare und Diplom-Bibliothekarinnen zuständig ist, verfügt sie über ein qualifiziertes Lehrpersonal mit ausgezeichneten theoretischen ebenso wie praktischen Kenntnissen im Öffentlichen Bibliothekswesen. Im Rahmen von Projekten werden praxisbezogene Kooperationen mit Bibliotheken realisiert, darunter auch immer wieder Kundenbefragungen.

West und Süd. Insgesamt konnten 1 528 Kundinnen und Kunden ab dem dreizehnten Lebensjahr in den vier Einrichtungen der Stadtbibliothek befragt werden. Das Ziel einer repräsentativen Befragung wurde damit voll und ganz erreicht.

Die detaillierte Auswertung der Befragung auf wissenschaftlicher Grundlage ist in einem 86 Seiten umfassenden Endbericht zusammengefasst. Im Folgenden werden nur die wichtigsten Ergebnisse im Hinblick auf ihre bundesweite Relevanz vorgestellt.

Gemeinwesenanalyse vorab

Vor der Befragung wurde im Februar 2005 eine Gemeinwe-

senanalyse vorgenommen, um die Nutzung der Bibliothek in Relation zum Alters- und Sozialprofil der Stadt Duisburg setzen zu können. Danach sind von den 512 090 Einwohnern, die ihren ersten oder zweiten Wohnsitz in Duisburg hatten, 85,2 Prozent Deutsche und 14,8 Prozent Ausländer. Während der Ausländeranteil im Durchschnitt der deutschen Großstädte liegt, hat Duisburg mit 8,3 Prozent den höchsten Anteil von Einwohnern mit türkischer Herkunft in Deutschland, wobei der Bezirk Hamborn mit 13,1 Prozent noch einmal deutlich über dem Duisburger Durchschnitt liegt. Die Altersstruktur weist die höchsten Anteile bei den 45- bis 59-Jährigen (24,6 Prozent) und über Sechzigjährigen (26,2 Prozent) auf, gefolgt von den 35- bis 44-Jährigen (19,3 Prozent). Kinder bis zum fünften Lebensjahr (5,2 Prozent) sowie Kinder und Jugendliche vom sechsten bis zum siebzehnten Lebensjahr

Viele Frauen, wenige Alte

Die Kundschaft der Stadtbibliothek ist insgesamt überwiegend weiblich: 58,9 Prozent Frauen stehen 41,1 Prozent Männer ge-

genüber. 14,3 Prozent der Kunden sind Ausländer, davon knapp 51 Prozent türkischer Nationalität. Diese Werte entsprechen fast vollständig dem ausländischen Bevölkerungsanteil in Duisburg, so dass die Stadtbibliothek diesen Teil der Stadtgesellschaft mit ihren Angeboten offenbar sehr gut erreicht. Insbesondere der große Bestand an tür-

Der Anteil der Ausländer unter den Kunden der Bibliothek entspricht dem ausländischen Bevölkerungsanteil.

kischsprachigen Medien in der Zentralbibliothek und in den Bezirksbibliotheken trägt hier Früchte. Erfreulicherweise wird die Bibliothek von allen Altersgruppen genutzt, wobei die von anderen Kultureinrichtungen nur schwer erreichbare Zielgruppe der 14- bis 20-Jährigen besonders stark vertreten ist. Mit 512 Befragten machte die Zielgruppe der Schüler, Studierenden und Auszubildenden ein Drittel aller Befragten aus. Das durchschnittliche Alter der berufstätigen Bibliothekskunden liegt bei 41 Jahren. Auffällig ist, dass die Gruppe der über Sechzigjährigen in keinem der Bibliotheksstandorte gut vertreten ist, obwohl die Gemeinwesenanalyse in allen Stadtteilen einen großen Bevölkerungsanteil gerade in der Gruppe der älteren Menschen verzeichnet. Hier besteht Handlungsbedarf, um diese sukzessive wachsende Altersgruppe stärker für die Bibliothek zu gewinnen. Bei den Berufsgruppen ergibt sich folgende Kundenstruktur: 39,5 Prozent Arbeiter, Angestellte und Beamte; 33,9 Prozent Schüler; 11,4 Prozent Rentner; 8,6 Prozent Hausfrauen; 4,8 Prozent Arbeitslose.

89 Prozent »Vielnutzer«

Die Frage nach der Häufigkeit und Dauer der Bibliotheksnutzung förderte überraschende Ergebnisse zutage. 47,8 Prozent

der Befragten gaben an, die Bibliothek »häufig« zu nutzen, 41,4 Prozent sogar »sehr häufig« und nur 6,9 Prozent »selten«. Die Stadtbibliothek Duisburg liegt mit insgesamt 89 Prozent »Vielnutzern« deutlich über dem Vergleichswert anderer Großstadtbibliotheken. Auch der Anteil derjenigen, die die Bibliothek seit mehr als zwei Jahren zu ihren Kunden rechnen kann, ist außerordentlich groß: 77,7 Prozent, von denen sehr viele darauf hinwiesen, dass sie die Bibliothek schon seit mehr als zehn, teilweise sogar seit mehr als zwanzig Jahren nutzen. 11,4 Prozent der Befragten waren seit ein bis zwei Jahren Kunden, und elf Prozent Neukunden. Angesichts dieser positiven Zahlen erhält die *Kundenpflege* eine besondere Bedeutung. Die Bibliothek

sollte langjährige Kunden für ihre Treue belohnen (mit Anschreiben, Freikarten oder anderen bibliotheksgerechten »Prämien«). Neukunden sollten im Hinblick auf ihre Erwartungen an die Bibliothek befragt werden. Noch-Nicht-Kunden könnten mit »Schnupperangeboten« oder über Werbung durch Langzeitkunden gewonnen werden. Hier besteht Handlungsbedarf für ein wesentlich offensiveres und ideenreiches Bibliotheksmarketing.

Ein Problem – sicherlich nicht nur in Duisburg – stellt die *Mehrfachnutzung von Bibliotheksausweisen* dar. 40 Prozent der Befragten gaben an, Einzelnutzer zu sein, und 56,4 Prozent, dass mehrere Personen ihres Haushalts die Bibliothek nutzen. Setzt man die Zahl der

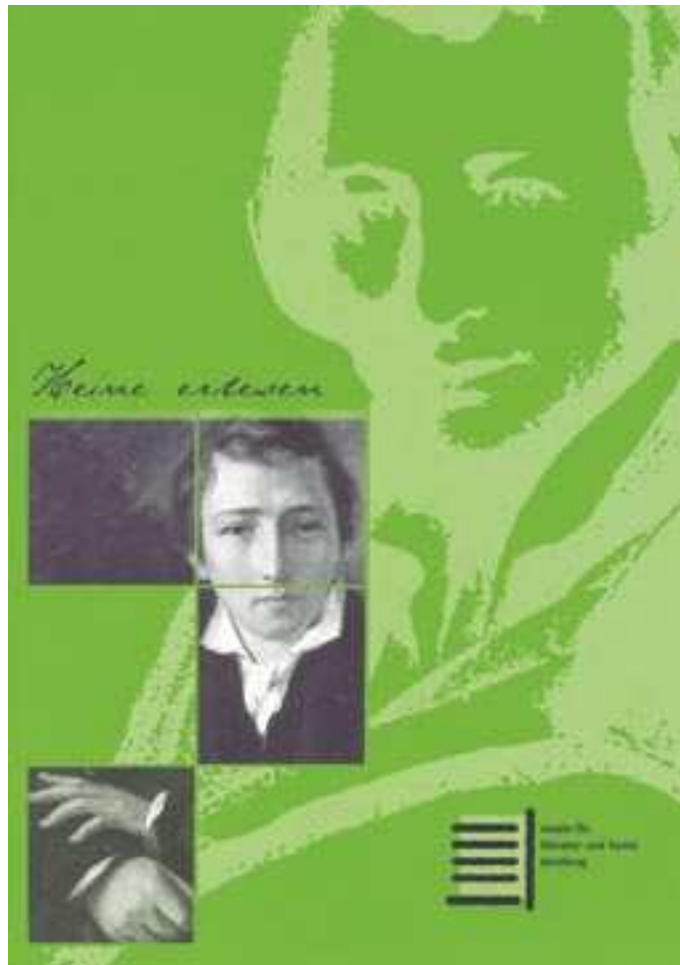
Mehrfachnutzer der Stadtbibliothek in Beziehung zur Anzahl der Ausweise im Haushalt, so ergibt sich die folgende Korrelation der Mehrfachnutzung: Nur 33 Prozent der Mehrfachnutzer besitzen auch mehrere Ausweise, während bei 66 Prozent ein Ausweis von mehreren Personen im Haushalt genutzt wird. Formal gesehen, verstößt damit der überwiegende Teil der Kunden gegen die von ihnen bei der Anmeldung unterschriebene Benutzungsordnung. Dies hat fatale Folgen – nicht für die Ausleihe, aber für die Einnahmen aus den kostenpflichtigen Ausweisen: Der Bibliothek gehen auf diese Weise schätzungsweise eine halbe Million Euro verloren, die bei den immer schwieriger werdenden Haushaltsberatungen in der Kommune von großem Wert wären. Dass die Kunden mit ihrer Verweigerungshaltung der Bibliothek schaden, dürfte den wenigsten klar sein.

Medien-Ausleihstation – und sozial-kommunikativer Ort

Warum suchen Menschen die Stadtbibliothek auf? Für die Mehrzahl (90 Prozent) sind es in Duisburg persönliche Interessen wie Freizeitgestaltung, Hobbys oder Alltagsfragen. Immerhin 47 Prozent nutzen die Bibliothek

Die von anderen Kultureinrichtungen nur schwer erreichbare Zielgruppe der 14- bis 20-Jährigen ist in der Bibliothek besonders stark vertreten.

für Schule, Ausbildung oder Studium, und rund 30 Prozent für berufliche Qualifizierung, Fort- und Weiterbildung. 24 Prozent kommen in die Bibliothek, um für ihre Kinder, für die Familie oder andere Personen etwas auszuleihen. Für 14 Prozent ist die Bibliothek ein sozialer Treffpunkt, an dem sie sich unterhalten, gemeinsam Schulaufgaben erledigen oder interessante Ver-



»Ein Vorwort als Liebeserklärung« schickt *Jan-Pieter Barbian* der liebevoll gestalteten Broschüre voraus, die die **Stadtbibliothek Duisburg** aus Anlass des 150. Todestages von Heinrich Heine im Februar zum Leben und Werk des Dichters herausgegeben hat: »Heine erlesen«

anstaltungen besuchen können. Dieser Wert liegt in Duisburg im Vergleich zu anderen Großstadtbibliotheken deutlich höher. Er belegt, dass Bibliotheken nicht nur als reine Medien-Ausleihstationen fungieren, sondern vor allem auch eine wichtige sozial-kommunikative Aufgabe in den Stadtteilen wahrnehmen. Die Nutzung selbst erfolgt zum überwiegenden Teil durch persönliche Besuche in den Bibliotheken. Nur rund ein Drittel der Befragten nutzt die Internetangebote – ein deutlich ausbaufähiger Prozentsatz, der auf Defizite in der Präsentation oder Kommunikation des Internetauftritts der Stadtbibliothek hinweist. Gerade für Jugendliche, die die Bibliotheken vor Ort ja durchaus stark nutzen, erscheint sie auf virtuellem Gebiet noch zu unattraktiv zu sein. Auffallend ist auch, dass Kunden offenbar

Die Mehrfachnutzung von Bibliotheksausweisen hat für die Bibliothek fatale finanzielle Folgen.

nicht nur eine Bibliothek, sondern in der Regel mehrere Bibliotheken innerhalb Duisburgs nutzen (etwa die Zentralbibliothek, eine Bezirksbibliothek und eine Stadtteilbibliothek im unmittelbaren Wohnumfeld).

Das Leitmedium Buch

Bei der Nutzung der Medien stehen Belletristik und Sachbücher in allen Bibliotheken an erster Stelle. In der Zentralbibliothek liegen die Sachbücher vorn, in den Zweigstellen die Belletristik. Auch Kinderbücher werden stark nachgefragt. Dem Leitmedium Buch folgen Videos, DVDs, Musik-CDs und Hörbücher. Der weit überwiegende Teil der Kunden liest Bücher in deutscher Sprache. Darüber hinaus lesen 26 Prozent in der Bibliothek Bücher in englischer, französischer oder niederländischer Sprache, und 8,7 Prozent in Türkisch. Bei den Dienst-

leistungen rangiert die Ausleihe an oberster Stelle, dicht gefolgt von Auskunft und Beratung. Auch die Veranstaltungen für Erwachsene (Lesungen, Vorträge, Ausstellungen) und für Kinder (Bilderbuchkinos, Theater, Musikkonzerte, Lesungen, Kreativwerkstätten) sind stark nachgefragt und werden positiv bewertet. Der Opac kann nur in der Zentralbibliothek die persönliche Beratung zum Teil ersetzen, während in den Zweigstellen offenbar das Gespräch mit dem Fachpersonal am wichtigsten ist. Opac-, Internet- und andere Recherche-Kurse werden in der Zentralbibliothek stärker angenommen als in den Zweigstellen.

Handlungsbedarf

Der Mitarbeiterservice wurde von allen Befragten als freundlich, professionell und entgegenkommend bewertet. Ähnlich positiv fiel die Bewertung der Atmosphäre in den einzelnen Bibliotheken aus, wobei die Kriterien Helligkeit, Großzügigkeit und Gemütlichkeit der Räumlichkeiten für die Kunden die entscheidende Rolle spielen, gefolgt von guten Arbeitsmöglichkeiten. Insofern haben sich die erheblichen Investitionen, die seit 1999 in der Duisburger Zentralbibliothek und in den Bezirksbibliotheken zur Modernisierung der Ausstattung und zur Etablierung einer Aufenthaltsqualität getätigt wurden, ausgezahlt. Verbesserungsbedürftig ist hingegen das Leitsystem, das zwar von 45,5 Prozent als insgesamt gut, aber von 25 Prozent als schlecht bezeichnet wurde, das heißt jeder vierte Befragte vermisste in allen Bibliotheken eine bessere Orientierungsmöglichkeit.

Auch bei den *Öffnungszeiten* wurde Handlungsbedarf ermittelt. Zwar hielten 50,9 Prozent der Befragten die Öffnungszeiten für »ausreichend«, doch 49,1 Prozent sind mit ihnen nicht zufrieden. Von diesen wünschten sich 32 Prozent eine Erweiterung der Öffnungszeiten am Montag, 26,2 Prozent am Abend, 21,6

Prozent am Samstag und 20,2 Prozent am Vormittag. Als unmittelbare Folge dieser Kundenwünsche ist die Duisburger Zentralbibliothek seit Januar nun auch montags in der Zeit von 14 bis 19 Uhr geöffnet.

Insgesamt stellten die befragten Kundinnen und Kunden der Stadtbibliothek ein gutes (60,3 Prozent) bis sehr gutes (34,2 Prozent) Zeugnis aus. Nur 5,5 Prozent waren mit den angebotenen Medien, Dienstleistungen und Räumlichkeiten nicht zufrieden. Die Kundenbefragung hat allerdings auch Defizite aufgezeigt, an denen die Stadtbibliothek arbeiten muss. Eine erneute Kundenbefragung, die bereits für 2007 wieder als Kooperationsprojekt mit der Fachhochschule Köln vereinbart worden ist, wird zeigen, ob durch die Abarbeitung der Kundenwünsche die Zufriedenheit mit der Stadtbibliothek noch gesteigert werden kann.

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

Osnabrück: Leseförderung für Erstklässler

pr. – Für die Erstklässler des Sommers 2005 war es ein besonderer Tag. Alles war neu und aufregend. Und dann gab es nach der großen Schultüte von zu Hause gleich noch eine kleine: Die Einladung der Stadtbibliothek und des Vereins »Lesewelt Osnabrück« war als bunte Schultüte gestaltet und regte zu einem Schnupperbesuch in einer der Bibliotheken der Stadt an.

Diese Gelegenheit nahmen in den ersten vier Monaten des Schuljahrs bereits rund 750 der insgesamt 1450 Schulanfänger mit ihren Klassenlehrern wahr. So lernten sie nicht nur die Bibliothek in ihrer direkten Umgebung kennen, sondern auch die Vorleseangebote und Ausleihregeln. Einen Leserausweis

konnten alle Kinder auch gleich bestellen. Und weil es bei diesem Projekt um die Begeisterung für Bücher geht, erhielt jedes Kind noch ein bunt bebildertes Erstlesebuch.

Dass mehr als die Hälfte der ABC-Schützen an diesem erstmalig und flächendeckend durchgeführten Projekt zur Leseförderung teilnahmen, werten die Beteiligten als echten Erfolg. Messbar nicht zuletzt an der Steigerung der Anmeldungen für neue Leserausweise um 41 Prozent im Vergleich zum Vorjahreszeitraum.

Gestartet hatten die Aktion die »Lesewelt Osnabrück« und die Stadtbibliothek, finanzielle Unterstützung leistete der Osnabrücker Lions Club. Weitere Projektpartner sind der städtische Fachbereich Schule/Sport und die Initiative »Deutschland liest vor«, die mit ihrer Lesehymne-CD »Lesen macht Spaß« einen echten Hit in viele erste Klassen transportiert.

Die Idee zielt darauf ab, bei Kindern gleich zum Start in die Buchstaben- und Zahlenwelt das Interesse an Büchern zu wecken, Hemmschwellen vor der Benutzung einer Bibliothek abzubauen und die Vielfalt der Leseangebote zu aufzuzeigen.

Dieses Ziel verfolgt der Verein Lesewelt seit mehr als zwei Jahren sehr erfolgreich mit seinen kostenlosen Vorlesestunden in Osnabrücker Stadtteilbibliotheken. Die gute Aussicht: Das Projekt Leseförderung soll zum neuen Schuljahr wiederholt werden.

lesewelt-os@web.de