

Ergebnisse einer Umfrage von Bewohnerinnen und Bewohnern im Bezirk Mitte zum Thema Bibliotheken 2010



Übersicht

0.	Einführung	S. 1
1.	Ergebnisse der Befragungen von Bibliotheksbenutzerinnen und –benutzern der citybibliothek.berlin im Bezirk Mitte	S. 2
1.1	Das Angebot der Bibliotheken	S. 3
1.2	Die Wahrnehmung der Bibliotheken	S. 5
1.3	Ein Fazit	S. 7
2.	Ergebnisse der Befragung von Bürgerinnen und Bürgern im Bezirk Mitte	S. 8
2.1	Die Wahrnehmung der Bibliotheken	S. 8
2.2	Das Leseverhalten	S. 11
2.3	Ein Fazit	S. 13

0. Einführung

"Freiheit, Wohlstand sowie gesellschaftliche und persönliche Entwicklung sind menschliche Werte. Sie lassen sich nur verwirklichen, wenn gut informierte Bürger ihre demokratischen Rechte wahrnehmen und eine aktive Rolle im gesellschaftlichen Leben spielen. Das konstruktive Engagement der Bürger und die Entwicklung der Demokratie hängen von einer angemessenen Ausbildung ab und dem freien, uneingeschränkten Gebrauch von Wissen, Denken, Kultur und Information. Die Öffentliche Bibliothek als Tor zum Wissen ist eine Vorbedingung lebenslangen Lernens, unabhängiger Entscheidungen und kultureller Entwicklung für den einzelnen wie für Gruppen von Bürgern."
(aus dem UNESCO-Manifest 1994)

Bibliotheken sind die meistgenutzten außerschulischen Bildungseinrichtungen, die von Menschen aller Altersgruppen und aller Bevölkerungsschichten besucht werden. Die Stadtbibliothek Berlin-Mitte zählt hinsichtlich ihrer Angebote und deren Nutzung zu den leistungsfähigsten Bibliothekssystemen der Stadt. Mit dem Ziel der Qualitätssicherung und –erhöhung initiierte und konzipierte die Stadtbibliothek Berlin-Mitte in diesem Jahr eine Befragung unter den Bürgerinnen und Bürgern, gleichermaßen unter Besuchern wie Nichtbesuchern der Bibliotheken des Bezirks. Dabei wurden Fragen zur Bekanntheit der Stadtbibliothek, zur Kenntnis ihrer Angebote, deren Nutzung und Bewertung sowie zum Leseverhalten der Bürgerinnen und Bürger gestellt.

Die Befragung wurde vom gemeinnützigen Verein agens e.V., der seit 1998 als sozialer Dienstleister für Beschäftigung, Qualifizierung und Arbeitsvermittlung in Berlin tätig ist, im Rahmen des Projektes „Lese-Lust“ durchgeführt. Die Maßnahme war durch das JobCenter Berlin Mitte und das Land Berlin gefördert. Das Projekt ermöglichte Arbeitssuchenden eine befristete, öffentlich geförderte Beschäftigung.

Mitarbeiter des Projekts befragten im Zeitraum von April bis September 2010 insgesamt 1727 Erwachsene und Jugendliche im Bezirk. 964 davon sind Bibliotheksnutzerinnen und -nutzer, die vor Ort in den Einrichtungen der Bibliotheken an einer Befragung teilnahmen. Bezogen auf die Grundgesamtheit des Bezirkes, welche 333.400¹ Einwohner umfasst, ergibt die Anzahl der befragten Bibliotheksnutzerinnen und -nutzer einen Stichprobenumfang von 0,29 %.

763 Personen wurden außerhalb der Bibliotheken, an öffentlichen Plätzen des Bezirks, befragt. So z.B. am Leopoldplatz, im Schiller- sowie Mauerpark und in allen Bürgerämtern. Bezogen auf die Grundgesamtheit ergibt dies einen Stichprobenumfang von 0,23 %.

Insgesamt sind, gemessen an der Einwohnerzahl des Bezirks Berlin Mitte, 0,52 % befragt worden, das ist jeder zweihundertste Bürger oder jede zweihundertste Bürgerin.

Die Befragung wurde anhand eines standardisierten Fragebogens in Form eines Interviews durchgeführt und mit geschlossenen Fragen konzipiert. Die Interviewer achteten darauf, jede Frage der Reihe nach sowie inhaltlich gleich zu stellen. Nur dann ist es möglich, die Aussagen vieler Befragter vergleichbar zu machen. Die personenbezogenen Daten am Ende des Fragebogens wurden von den Befragten selbst ausgefüllt. Aufgrund der sensiblen Angaben über das Alter, Geschlecht, Berufsabschluss oder Wohnort erhielten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer der Befragung einen extra Bogen, auf dem sie ihre Angaben ankreuzen konnten. Alle Daten wurden anonym erhoben. Die Auswahl der Probanden erfolgte nach dem Zufallsprinzip.

Das Verständnis und die Reihenfolge der Fragen sowie die Skalierung der Fragenkomplexe im Fragebogen wurden durch einen Pre-Test vor der eigentlichen Befragung getestet und entsprechend angepasst.

Auf den folgenden Seiten sind zusammengefasst einige Ergebnisse der Befragung zu finden.

* 98 % der interviewten Personen im Rahmen der vorliegenden Befragung

¹ http://www.statistik-berlin-brandenburg.de/produkte/Faltblatt_Brochure/berlin_in_Zahlen_de.pdf (Daten von 2008)

1. Ergebnisse der Befragungen von Bibliotheksbenutzerinnen und -benutzern der citybibliothek.berlin im Bezirk Mitte

Im Zeitraum vom 15. April 2010 bis 31. Mai 2010 wurden Befragungen in den öffentlichen Bibliotheken im Bezirk Mitte durchgeführt. Bibliotheksnutzerinnen und -nutzer in der

- Bezirkszentralbibliothek Philipp Schaeffer, Brunnenstraße 181 (Mitte)
- Bibliothek am Luisenbad, Travemünder Straße 2 (Gesundbrunnen)
- Bibliothek Tiergarten Süd, Lützowstraße 27 (Tiergarten)
- Bruno-Lösche-Bibliothek, Perleberger Straße 33 (Moabit)
- Hansabibliothek, Altonaer Straße 15 (Hansaviertel)
- @hugo-Jugendmedienetage, Swinemünder Straße 80 (Gesundbrunnen)
- Kurt-Tucholsky-Bibliothek, Rostocker Straße 32b (Moabit)
- Schiller-Bibliothek, Müllerstraße 147 (Wedding)

wurden zu verschiedenen Aspekten der Bibliotheksangebote befragt, z.B. zu ihren Nutzungsgewohnheiten und Wünschen. Wie zufrieden sind die Kunden mit den verschiedenen Angeboten und Dienstleistungen? Kennen sie überhaupt alle Angebote der Bibliotheken?

Es nahmen 964 Personen an dieser Befragung teil. Die Anzahl der Befragten orientiert sich an der Besucherfrequenz und der Größe der Einrichtung, sodass sich folgendes Bild ergibt:

Bibliothek	Anzahl Befragter (absolut)	Anzahl Befragter (prozentual)
Bezirkszentralbibliothek Philipp Schaeffer	245	25,41 %
Bibliothek am Luisenbad	168	17,43 %
Bruno-Lösche-Bibliothek	127	13,17 %
Hansabibliothek	87	9,02 %
@hugo-Jugendmedienetage	88	9,13 %
Schiller-Bibliothek	166	17,22 %
Bibliothek Tiergarten Süd	58	6,02 %
Kurt-Tucholsky-Bibliothek	25	2,59 %
Gesamt	964	100 %

Tabelle 1 Anzahl Befragter je Bibliothek

Von den 964 Personen sind 581 Frauen (60 %) und 380 Männer (40 %). 3 Personen haben ihr Geschlecht nicht angegeben. 776 (81 %) der befragten Nutzerinnen und Nutzer wohnen im Bezirk Mitte, die anderen kommen aus anderen Bezirken, um die Angebote der Stadtbibliothek Mitte zu nutzen.

26 % der Befragten haben Abitur, weitere 38 % einen Fach- oder Hochschulabschluss. Circa die Hälfte der Befragten ist zwischen 20 und 49 Jahren alt und berufstätig bzw. selbständig.

Die Mehrheit der befragten Nutzer der Bibliotheken (69 %) hat in der Kindheit häufig Bücher geschenkt bekommen. Ein Zusammenhang zwischen der Nutzung der Bibliotheken und frühkindlicher Sprach- und Leseförderung (z.B. durch Buchbesitz) kann vermutet werden.

Wie werden die Bibliotheken heute wahrgenommen und wie werden sie bewertet? Die Bibliotheksnutzerinnen und -nutzer wurden diesbezüglich zu ihren Gründen, ihren Tätigkeiten in den Einrichtungen, ihrer Aufenthaltsdauer sowie zu ihrer Zufriedenheit mit den Angeboten und Dienstleistungen befragt.

1.1 Das Angebot der Bibliotheken

Welche Gründe haben die Befragten, die Bibliotheken aufzusuchen? Unter Angabe von Mehrfachnennung ist nach Auswertung der Befragung deutlich zu erkennen, dass die Bibliotheken sowohl als Bildungsquelle im beruflichen/schulischen Bereich genutzt werden als auch für private Zwecke (Hobby, Lebensbewältigung), wobei es keine wesentlichen Unterschiede zwischen den einzelnen Bibliotheken gibt. Auf die Frage, aus welchen Gründen die Befragten die Einrichtungen aufsuchen, gaben die 964 Bibliotheksnutzerinnen und –nutzer 2276 Antworten.

Dies bedeutet, dass jede und jeder Befragte im Durchschnitt mindestens 2 gute Gründe hat, die Bibliotheken aufzusuchen. Neben der Schule, Ausbildung und dem Beruf suchen sie auch aus privaten Interessen hinsichtlich ihrer Alltagsbewältigung, Freizeitgestaltung und Unterhaltung die Häuser auf.

Medienangebot	sehr zufrieden / zufrieden	weniger zufrieden / nicht zufrieden
Kinder- und Jugendmedien	93,07 %	6,93 %
Literatur für Schule und Ausbildung	82,69 %	17,31 %
Sachliteratur / Ratgeber	83,81 %	16,19 %
Belletristik / Romane	89,99 %	10,01 %
Hörbücher	87,92 %	12,08 %
Filme	81,36 %	18,64 %
Musik	82,65 %	17,35 %
Zeitungen / Zeitschriften	84,48 %	15,52 %
fremdsprachige Medien	68,88 %	31,12 %

Tabelle 2 Zufriedenheit mit dem Medienangebot

Doch wie zufrieden sind die Befragten mit den Medienangeboten, die die Bibliotheken zur Verfügung stellen? Die überwiegende Mehrheit aller befragten Bibliotheksnutzerinnen und -nutzer ist zufrieden bis sehr zufrieden. Die Bewertung der Sachliteratur und Belletristik zeigen die höchste Zufriedenheit. Unberücksichtigt bei der Auswertung bleiben die befragten Besucherinnen und Besucher, die bestimmte Medienangebote nicht nutzen oder keine Angaben zum Angebot gemacht haben.

Der Vergleich zwischen den einzelnen Häusern zeigt keine auffälligen Unterschiede hinsichtlich der Bewertung der Zufriedenheit.

41 % der Befragten gaben an, fremdsprachige Medien zu nutzen. Auch wenn nicht alle Befragten dieses Angebot annehmen, wünschen sich dennoch knapp 61 % ein größeres Angebot in einer anderen Sprache. Dabei stehen an erster Stelle englische (23 %) und französische (8 %) Medien. Allerdings werden auch Sprachen wie Türkisch (5 %), Arabisch (4 %), Italienisch (4 %), Polnisch (2 %), Russisch (2 %) und Bosnisch (1 %) genannt. In der Gesamtauswertung sind 49 % mit dem fremdsprachigen Angebot in den Bibliotheken wunschlos glücklich.

Bibliothek	Kinder - und Jugendmedien	Literatur für Schule und Ausbildung	Sachliteratur / Ratgeber	Belletristik / Romane	Hörbücher	Filme	Musik	Zeitungen / Zeitschriften	fremdsprachig Medien
Bezirkszentralbibliothek Philipp Schaeffer	97,17%	90,91%	90,45%	88,37%	93,33%	81,17%	81,38%	92,62%	70,00%
Bibliothek am Luisenbad	92,86%	95,12%	93,02%	94,44%	91,67%	84,00%	87,64%	90,36%	89,47%
Bruno-Lösche-Bibliothek	85,45%	69,64%	74,73%	91,49%	88,33%	89,29%	88,61%	86,84%	51,72%
Hansbibliothek	88,89%	80,43%	86,96%	85,25%	80,39%	69,23%	68,29%	75,41%	58,82%
@hugo-Jugendmedien-etage	92,06%	86,00%	91,66%	91,22%	65,51%	88,70%	88,88%	92,68%	75,00%
Schiller-Bibliothek	86,15%	68,06%	67,80%	87,80%	85,14%	73,53%	75,29%	65,28%	59,26%
Bibliothek Tiergarten-Süd	100,00%	76,19%	81,58%	94,87%	92,30%	89,19%	89,65%	82,76%	72,73%
Kurt-Tucholsky-Bibliothek	93,75%	84,62%	63,64%	86,67%	80,00%	60,00%	80,00%	63,64%	50,00%

Tabelle 3 Zufriedenheit mit Medienangebot je Bibliothek

Betrachtet werden auch hier nur die Nutzerinnen und Nutzer der Angebote, die auf diese Frage geantwortet haben.

Die Zufriedenheit mit den Kinder- und Jugendmedien ist in allen Bibliotheken hoch. Es kann aufgrund des vorliegenden Zahlenmaterials vermutet werden, dass es einen Zusammenhang bei der Zufriedenheit der Bibliotheksnutzerinnen und –nutzer mit der Breite des vorhandenen Medienangebot und der Größe der Häuser gibt. Ein Grund wäre das weniger breit gefächerte Angebot in den kleinen Bibliotheken im Vergleich zu großen Beständen wie in der Bezirkszentralbibliothek Philipp Schaeffer oder der Bibliothek am Luisenbad.

Neben der Zufriedenheit mit dem Medienangebot wurden auch Fragen zu den Dienstleistungen bzw. Rahmenbedingungen der Bibliotheken gestellt. Wie werden diese beurteilt? Mehr als die Hälfte der Befragten hat sich unter anderem zur Kinderfreundlichkeit, zum Angebot an PC-, Lern- und Arbeitsplätzen sowie zur Barrierefreiheit geäußert. Die andere Hälfte hat dazu keine Angaben gemacht, weil sie möglicherweise keine Kinder hat oder die vorhandenen PC-Arbeitsplätze nicht nutzt. Dass Personen auf die Frage zur Barrierefreiheit nicht antworteten, könnte darauf zurückzuführen sein, dass die in ihrer Mobilität eingeschränkte Bürgerinnen und Bürger durch leider immer noch bestehende Barrieren in den Häusern dort weniger oft anzutreffen sind. Des Weiteren machte ca. ein Drittel der Befragten keine Angaben zur Qualität der Beratung durch Bibliotheksmitarbeiter sowie zu Informationsmaterialien zur Bibliotheksnutzung. Die überwiegende Mehrheit bewertet jedoch die Übersichtlichkeit, die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Personals sowie die Atmosphäre in den Häusern als gut bis sehr gut. Über 90 % der Befragten beurteilen die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Bibliotheksmitarbeiter als sehr gut bis gut. 72 % sind mit den Öffnungszeiten zufrieden. Ein Drittel aller Befragten bemerkte allerdings, dass sie die bestehenden Öffnungszeiten als weniger gut bis schlecht befinden. Im Vergleich zwischen den einzelnen Bibliotheken sieht man, dass die Befragten aus kleineren Bibliotheken weniger zufrieden mit den Öffnungszeiten sind als Befragte aus den größeren. Besonders auffällig ist dies am Beispiel der Kurt-Tucholsky-Bibliothek zu erkennen.

Bibliothek	Übersichtlichkeit	Informationsmaterialien zur Bibliotheksnutzung	Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Personals	Qualität der Beratung	Kinderfreundlichkeit	Atmosphäre / Aufenthaltsqualität	Angebot an PC-, Lern- und Arbeitsplätzen	Barrierefreiheit	Öffnungszeiten
Bezirkszentralbibliothek Philipp Schaeffer	85,70%	62,00%	91,40%	64,10%	52,30%	90,60%	44,50%	26,20%	82,10%
Bibliothek am Luisenbad	85,10%	69,60%	91,00%	79,80%	46,50%	82,80%	50,00%	67,80%	86,90%
Bruno-Lösche-Bibliothek	89,80%	69,30%	92,10%	70,90%	41,80%	85,10%	35,50%	48,80%	80,30%
Hansabibliothek	93,10%	59,80%	96,50%	74,70%	56,30%	88,50%	43,60%	58,60%	50,60%
@hugo-Jugendmedien-etage	92,10%	68,20%	92,10%	84,20%	73,90%	84,10%	60,30%	20,40%	75,00%
Schiller-Bibliothek	87,40%	58,40%	92,80%	70,50%	43,40%	81,30%	30,70%	10,80%	58,40%
Bibliothek Tiergarten-Süd	89,60%	82,80%	100,00%	81,10%	50,00%	94,80%	34,40%	53,40%	55,20%

Tabelle 4 Zufriedenheit mit Dienstleistungen je Bibliothek

1.2 Die Wahrnehmung der Bibliotheken

Wie nehmen Besucherinnen und Besucher ihre Bibliothek wahr?

Untersucht wurden die Besuchshäufigkeit der Bibliothek, die Aufenthaltsdauer dort und die Aktivitäten der Befragten während ihres Aufenthalts.

Die Mehrheit der Besucher (40 %) kommt 1-bis 2-mal im Monat in die Bibliotheken, was bedeuten kann, dass die Besuchsfrequenz mit den Ausleihfristen der Medien korrespondiert. Überwiegend werden die Bibliotheken nachmittags in der Zeit zwischen 13 und 17 Uhr (60 %) besucht. Allerdings gaben auch 104 von 964 Befragten (11 %) an, fast täglich die Bibliothek aufzusuchen. Immerhin kommen zwei Drittel der Besucher 1-bis 2-mal die Woche in die Einrichtungen. Doch was tun die Befragten in der Regel in der Bibliothek? Da diese ein breites Spektrum an Aktivitäten bietet, konnten die Interviewten bei der Beantwortung der Frage mehrere Tätigkeiten nennen. Ganz deutlich zeigt sich, dass mehr als 90 % der Befragten Medien ausleihen oder wieder zurückbringen. Aber auch das bloße Stöbern und Lesen vor Ort treibt 54 % in die Einrichtungen. Häufig genannt wurden auch die Informationsbeschaffung durch Medienrecherche, das Lesen von Zeitschriften und Zeitungen, kopieren, Leute treffen und Kaffee trinken, das Bestellen von Medien aber auch das Arbeiten und Lernen direkt in den Häusern. Über 40 % der Befragten beurteilten die Computer-Arbeitsplätze in den Einrichtungen als gut bis sehr gut. Es ist bemerkenswert, dass immer noch ein Viertel der Interviewten die PC-Arbeitsplätze in den Häusern nutzt, obwohl 89 % einen PC mit Internetzugang zu Hause haben.

Für ihre Aktivitäten in den Einrichtungen verweilt die Hälfte der Befragten zwischen 30 und 60 Minuten dort. Ein Viertel ist zwischen 1 bis 2 Stunden vor Ort und nimmt die Bibliothek als Lernort und Freizeitraum wahr.

Wie lange halten Sie sich für gewöhnlich in der Bibliothek auf?
Was tun Sie in der Regel in der Bibliothek?

	unter 30 Minuten	30 - 60 Minuten	1 - 2 Stunden	mehr als 2 Stunden	k.A.	Anteil
Medien ausleihen und zurückbringen	26,6%	47,1%	14,7%	4,0%	0,3%	92,8%
Medien aus anderen Bibliotheken bestellen / abholen	9,8%	15,0%	3,7%	0,8%	0,0%	29,4%
in der Bibliothek lernen und arbeiten	1,1%	7,2%	4,9%	4,5%	0,1%	17,7%
lesen und stöbern	9,4%	29,5%	11,4%	3,3%	0,1%	53,7%
Zeitungen, Zeitschriften lesen	6,0%	19,1%	7,9%	1,6%	0,1%	34,6%
spielen	0,3%	1,7%	1,6%	0,2%	0,1%	3,8%
kopieren	1,4%	5,4%	2,6%	1,1%	0,0%	10,5%
Informationen besorgen	6,7%	20,4%	7,2%	3,0%	0,1%	37,5%
Leute treffen, Zeit vertreiben, Kaffee trinken	0,5%	5,1%	3,9%	1,8%	0,0%	11,3%
PC / Internet benutzen	2,1%	11,1%	6,3%	2,4%	0,1%	22,0%
Veranstaltungen der Bibliothek besuchen	0,7%	3,7%	2,7%	0,7%	0,0%	7,9%
k.A.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,1%
Anteil	64,6%	165,3%	66,9%	23,5%	1,0%	[964]

Tabelle 5 Übersicht Aktivitäten in der Bibliothek und Aufenthaltsdauer

Die citybibliothek.berlin in Mitte erfüllt also eine Brückenfunktion zwischen Arbeit und Lernen einerseits sowie Freizeit und Erholung andererseits

Wie sind Sie auf die Bibliothek aufmerksam geworden?

Nennung	Anzahl
Hinweisschilder/ Gebäude	482
Flyer/ Plakate/ Postkarten	22
Informationen in Zeitungen/ Radio	7
Informationen im Internet	141
Tipp von Bekannten	150
Tipp von Lehrerinnen oder Lehrern	75
andere	168
k.A.	4
Summe	1049

Tabelle 6 Aufmerksamkeit auf Bibliothek

Die Hälfte der befragten Nutzer wurde durch Hinweisschilder bzw. das Gebäude selbst auf die einzelnen Häuser aufmerksam. Aber auch Tipps von Bekannten sowie Internetauftritte verhalfen 30 % zur Nutzung. Es ist erkennbar, dass die Existenz der Bibliotheken durch Werbung auf Flyern, Plakaten und Postkarten weniger häufig wahrgenommen wird. Der Etat der Bibliotheken für Werbemittel ist anscheinend nicht ausreichend, gegen die Vielzahl der Werbebotschaften und Werbeträger zu bestehen, die auf die Bürgerinnen und Bürger einwirken. Das gleiche gilt für das neue E-Book-Angebot „VOeBB24“, das trotz steigender Nutzung bei einem Großteil der Besucherinnen und Besucher nicht bekannt ist. Da das Angebot große Potentiale besitzt, dem Informationsauftrag der Bibliotheken gerecht zu werden, bedarf es eines größeren Einsatzes an Mitteln zur Werbung und Öffentlichkeitsarbeit.

Von allen befragten Nutzerinnen und Nutzern der Bibliotheken, haben zwei Drittel angegeben, das Angebot „VOeBB24“ nicht zu kennen.

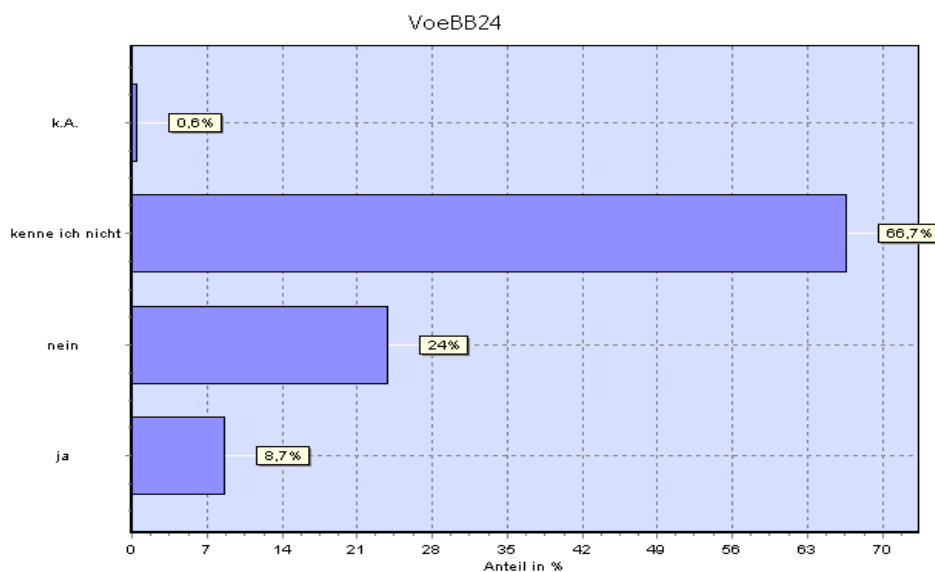


Abbildung 1 Kenntnis des Angebots „VOeBB24“

1.3 Ein Fazit

Die Ergebnisse der Befragung zeigen eine hohe Zufriedenheit der Nutzerinnen und Nutzer mit den Bibliotheksangeboten und -dienstleistungen auf, weisen aber auch auf Bereiche hin, in denen Handlungsbedarf besteht bzw. vorhandene Potentiale besser genutzt werden können. Dies betrifft insbesondere folgende Bereiche:

- Die Werbung und Informationen über Bibliotheksangebote sollte intensiviert werden.
- Eine Anpassung der Öffnungszeiten an die Kundenwünsche wäre erstrebenswert.
- Bibliotheken sollten ihr Potential als öffentlicher Raum dahingehend nutzen, die räumlichen Voraussetzungen für eine Mehrfachnutzung der Einrichtungen (Kinderfreundlichkeit, Lernort, Freizeitraum) zu stärken bzw. dort zu schaffen, wo diese fehlen.
- Die benannten Bedarfe an mehrsprachigen Medienangeboten sollten sich in den Bestandsprofilen der Einrichtungen in einer adäquaten Quantität und Qualität widerspiegeln.

Die Bibliothek wird in ihrer Entwicklungsplanung die genannten Aspekte und Anregungen, die in der Befragung benannt wurden, aufgreifen und einbeziehen. So wird die Frage der Öffnungszeiten und der Multifunktionalität in den bereits bestehenden Planungen zur Erweiterung der Schiller-Bibliothek zur Mittelpunktbibliothek (siehe www.citybibliothek.berlin.de) eine gewichtige Rolle spielen.

Wir bedanken uns bei Ihnen sehr herzlich für die Teilnahme an der Befragung und für die durch sie gewonnenen Erkenntnisse, die uns helfen, unsere Angebote und Leistungen in den Bibliotheken noch stärker auf Ihre Interessen hin abzustimmen und weiterzuentwickeln

2. Ergebnisse der Befragung von Bürgerinnen und Bürgern im Bezirk Mitte

Im Zeitraum vom 15. Mai bis 24. September 2010 wurden 763 Befragungen an über 28 öffentlich zugänglichen Plätzen im Bezirk Mitte durchgeführt. Befragt wurde beispielsweise in allen Bürgerämtern und in öffentlichen Parkanlagen, z.B. im Tiergarten, Schiller- oder Mauerpark. Ebenso sind Bürgerinnen und Bürger an belebten Plätzen und Straßen, so z.B. in der Badstraße, Potsdamer Straße, Turmstraße oder am Leopoldplatz befragt worden.

Es wurden Fragen über die Bekanntheit der Bibliotheken im Bezirk, die Meinung über die Einrichtungen im Allgemeinen sowie zum Leseverhalten der Befragten gestellt. Welche Unterschiede gibt es zwischen Bibliotheksnutzerinnen und -nutzern und Nichtnutzerinnen und -nutzern? Sind ggf. Zusammenhänge zwischen der Lesesozialisation in der Kindheit (Buchgeschenke, Eltern Nutzer von Bibliotheken) und dem Aufsuchen bzw. der Nutzung von Bibliotheken zu erkennen?

Von den 763 befragten Personen sind 468 Frauen (61,34 %) und 295 Männer (38,66 %). 517 (67,76 %) der befragten Nutzerinnen und Nutzer wohnen im Bezirk Mitte, die anderen kommen aus umliegenden Bezirken. 374 (49,02 %) der befragten Bürgerinnen und Bürger besuchten in den letzten beiden Jahren eine öffentliche Bibliothek. Es wurden Nutzer von Nichtnutzern der Bibliotheken unterschieden. Die, welche innerhalb der letzten beiden Jahre Bibliotheken besuchten, zählen zu der Gruppe der aktiven Nutzer. Jene, die Bibliotheken seit mehr als 2 Jahren nicht besucht haben, werden zu den inaktiven Nutzern gezählt. Es wurden annähernd gleich viele Nutzerinnen und Nutzer als auch Nichtnutzerinnen und -nutzer befragt.

26,94 % der Befragten haben Abitur, weitere 28,52 % einen Fach- oder Hochschulabschluss. Circa 25 % aller Befragten sind über 50 Jahre alt; 12 % bereits im Ruhestand. Von den Befragten im Ruhestand sind 27 % noch aktive Bibliotheksnutzerinnen und -nutzer, 60 % inaktive Nutzerinnen und Nutzer und 13 % von ihnen haben noch nie eine Bibliothek genutzt. Der überwiegende Teil der befragten Bürgerinnen und Bürger gehen einer Beschäftigung nach, wobei es sich sowohl um den Schulbesuch, eine Ausbildung oder eine Erwerbstätigkeit handelt. Knapp ein Drittel der Befragten gibt an, nicht erwerbstätig auf dem Arbeitsmarkt zu sein. Darunter zählt auch die Tätigkeit als Hausfrau oder Hausmann sowie der Ruhestand.

2.1 Die Wahrnehmung der Bibliotheken

Wie werden die Einrichtungen von den befragten Bürgerinnen und Bürgern im Bezirk wahrgenommen? Wissen Sie überhaupt, wo es Bibliotheken gibt? Existieren Vorurteile über Bibliotheken? Ziel der Fragestellungen war die Erlangung von Erkenntnissen, warum inaktive, aber auch Nichtnutzer, die Angebote der Einrichtungen nicht in Anspruch nehmen. Die Interviewten wurden diesbezüglich zu ihrer Einstellung gegenüber Bibliotheken, zu ihrem Medien- und Informationsbeschaffungsverhalten sowie zu Rahmenbedingungen und vorhandenen Angeboten der Bibliotheken befragt.

	Kriterien	trifft voll & ganz zu	trifft teilweise zu	trifft nicht zu
Grundlagenkriterien	Ich habe kein Interesse an der Bibliothek.	18,2 %	12,8 %	68,2 %
	Ich wusste gar nicht, dass es hier so etwas gibt.	0,8 %	0,5 %	98,6 %
bibliotheksneutrale Kriterien	Ich kaufe meine Bücher bzw. Medien lieber selbst oder bekomme sie von Freunden.	45,4 %	32,6 %	21,4 %
	Ich brauche keine Bibliothek und finde alles im Netz.	18,7 %	26,9 %	53,2 %
bibliotheksbezogene Kriterien	Die Bücherei ist schlecht zu erreichen.	6,2 %	5,5 %	70,3 %
	Die Gebühren sind mir zu hoch.	3,4 %	3,8 %	57,0 %
	Wenn ich Zeit habe, ist die Bücherei geschlossen.	6,2 %	17,3 %	42,1 %
	Die Medien, die mich interessieren, hat die Bibliothek nicht.	4,2 %	22,5 %	40,4 %
	Das Medienangebot der Bibliothek ist veraltet.	3,8 %	26,6 %	29,5 %
	Die Medien, die mich interessieren, sind immer ausgeliehen.	5,1 %	25,4 %	29,5 %
	Die Räumlichkeiten sind unattraktiv/gefallen mir nicht.	5,0 %	14,3 %	43,8 %
	Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind nicht kompetent.	1,1 %	6,8 %	53,2 %
Überprüfungskriterium	Bibliotheken sind wichtig. Es ist gut, dass es sie gibt.	97,8 %	1,4 %	0,3 %

Tabelle 7: Meinungen über Bibliotheken

In der Tabelle nicht mit abgebildet sind die Ergebnisse der Befragten, die mit „weiß nicht“ antworteten oder die Frage gänzlich nicht beantworteten.

Circa ein Drittel der Befragten geben an, sich nicht für Bibliotheken zu interessieren. Die Hälfte der Befragten zählt zu den inaktiven bzw. Nichtnutzerinnen und –nutzern, von denen aber 98,6% wissen, dass es in der Nähe mindestens eine Bibliothek gibt.

Die Erreichbarkeit (70,25 %), die Gebühren (57,01 %) und die Kompetenz der Mitarbeiter (53,21 %) werden überwiegend positiv bewertet und bieten so wenige Gründe für die Nichtnutzung. Lediglich die Öffnungszeiten stellen für 17,3 % eine Einschränkung für eine aktivere Nutzung dar. Unattraktive Räumlichkeiten könnten bei 19,3 % der Befragten einen möglichen Hinderungsgrund darstellen, eine Bibliothek aufzusuchen.

Die Ergebnisse zeigen, dass die Informations- und Medienbeschaffung der Nichtnutzerinnen und –nutzer in hohem Maße über das Internet, den Buchhandel oder Freunde erfolgt. Ob dies auf persönliche Umstände bezüglich z.B. Alter oder Arbeitssituation oder auf die Einschätzung der Attraktivität des Medienangebots zurückzuführen ist, wird in einem weiteren Untersuchungsschritt zu prüfen sein. Erkennbar ist, dass die im Wesentlichen durch die Anzahl der Neuerwerbungen bestimmte Attraktivität des Medienbestandes eine wichtige Rolle spielt. So gibt ein Viertel der Befragten an, dass gegen eine Nutzung spricht, dass das Medienangebot, das von Interesse sei, entweder nicht vorhanden, veraltet oder immer ausgeliehen ist.

Über die Hälfte der Befragten gibt an, dass die als Frage formulierte These, dass die Informationsbeschaffung via Internet als einziger Auskunftsweg ausreichend sei, nicht zutreffend ist. Trotz zunehmender Durchdringung der Haushalte mit PCs mit Internetzugängen sieht die Mehrheit der Befragten die Nutzung von Bibliotheken und anderer Quellen also als

notwendig an. Inwieweit die Ausleihe von E-Books über die Plattform „VoeBB24“ als Bibliotheksangebot oder als Internetdienst wahrgenommen wird, wäre in einer weitergehenden Untersuchung zu prüfen. Deutlich ist jedoch die Tendenz, dass ohne adäquate Internetpräsenz auch die Wahrnehmung der Bibliothek als Ort der Informationsbeschaffung an Bedeutung verlieren könnte.

Immerhin geben 746 Personen und damit 97,77 % der Befragten an, dass sie Bibliotheken als wichtig erachten. Dies sagen auch jene, die Bibliotheken in den letzten zwei Jahren nicht selbst genutzt haben. Bibliothek spielen im Bewusstsein der Befragten offensichtlich eine wichtige gesamtgesellschaftliche Rolle.

Welchen höchsten Abschluss haben Sie?
Wann haben Sie zuletzt eine öffentliche Bibliothek besucht?

	(noch) keinen Abschluss	Hauptschulabschluss	Realschulabschluss	Abitur / Fachabitur	Fach-/ Hochschulabschluss	ohne Antwort	Summe
in den letzten 2 Jahren	39	26	64	119	125	1	374
vor mehr als 2 Jahren	18	75	102	81	88	1	365
noch nie	3	8	4	5	4	0	24
k.A.	0	0	0	0	0	0	0
ohne Antwort	0	0	0	0	0	0	0
Summe	60	109	170	205	217	2	763

Tabelle 8: aktive und inaktive Bibliotheksnutzerinnen und –nutzer nach Bildungsabschluss

Im Vergleich zwischen Nutzerinnen und Nutzern und Nichtnutzerinnen und -nutzern fällt auf, dass doppelt so viele Befragte mit einem Hauptschulabschluss Bibliotheken nicht nutzen oder vor mehr als 2 Jahren nutzten, hingegen mehr Befragte mit Abitur oder Fach-/ Hochschulabschluss zu den Nutzern gezählt werden können. Ein Zusammenhang zwischen dem Bildungsstand und der aktiven Nutzung dieser öffentlichen Bildungseinrichtung kann vermutet werden.

**Was machen Sie derzeit?
Wann haben Sie zuletzt eine öffentliche Bibliothek besucht?**

	Schülerin / Schüler	Auszubildende / Auszubildender	Studentin / Student	berufstätig	selbstständig / freiberuflich	Hausfrau / Hausmann / Elternzeit	im Ruhestand	derzeit nicht erwerbstätig	ohne Antwort	Summe
in den letzten 2 Jahren	60	12	83	95	50	25	26	23	0	374
vor mehr als 2 Jahren	16	10	23	134	40	30	57	54	1	365
noch nie	0	2	1	3	2	2	12	2	0	24
k.A.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ohne Antwort	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Summe	76	24	107	232	92	57	95	79	1	763

Tabelle 9: aktive und inaktive Bibliotheksnutzerinnen und -nutzer nach derzeitiger Tätigkeit

Die Ergebnisse der Befragung zeigen, dass überwiegend Schülerinnen und Schüler, Auszubildende sowie Studierende zu der Gruppe der Nutzerinnen und Nutzern gehören. Auch Berufstätige, Freiberufler und Selbstständige nutzen die Angebote überproportional häufig.

2.2 Das Leseverhalten

Haben das Leseverhalten und die frühkindliche Förderung einen Einfluss auf Bibliotheksbesuche?

Über 70 % der Interviewten wurden schon in der Kindheit durch ihr soziales Umfeld an das Lesen herangeführt und haben häufig Bücher geschenkt bekommen, auch wenn fast 50 % der Eltern keine Bibliotheksnutzer sind oder waren. 73,79 % der Befragten geben an, dass ihnen in der Kindheit vorgelesen wurde. Bei 72,48 % der Befragten war es den Eltern nicht egal, ob die Kinder lesen oder nicht. Es ist festzustellen, dass die Nichtnutzer überproportional häufig angaben, keine frühkindliche Leseförderung in der Familie erfahren zu haben. Ebenfalls lassen die Ergebnisse die Vermutung zu, dass es einen Zusammenhang zwischen dem Vorlesen von Büchern in der Kindheit und der späteren Nutzung von Bibliotheken gibt. Die Ergebnisse bestätigen damit die Einschätzung der Befragungsergebnisse der Stiftung Lesen².

Über 80 % der Nichtnutzerinnen und -nutzer der Bibliothek geben an, in ihrer Schulzeit und 57 % auch noch in ihrer Studien- bzw. Ausbildungszeit öffentliche Bibliotheken genutzt zu haben. Dabei gilt es bei den Studentinnen und Studenten zu berücksichtigen, dass diese höchstwahrscheinlich die jeweiligen Fachbibliotheken nutzen, also keine Bibliotheksferne im eigentlichen Sinne vorliegt.

Erstaunlich ist, dass über die Hälfte der Befragten, unabhängig davon wann sie das letzte Mal eine öffentliche Bibliothek aufsuchten, zwischen 3 und mehr als 7 Stunden in der Woche in ihrer Freizeit lesen. Es ist jedoch ein deutlicher Unterschied zwischen aktiven und inaktiven Nutzerinnen und Nutzern zu erkennen.

² vgl. <http://www.stiftunglesen.de/default.aspx?pg=77dcde17-03b8-4939-9b87-9e3459ecf6c5#ea9e357e-fefa-40d5-9466-5e8bdd078378>

Wieviel Zeit verbringen Sie in Ihrer Freizeit, in einer normalen Woche, mit Lesen?
Wann haben Sie zuletzt eine öffentliche Bibliothek besucht?

	unter einer Stunde	1-3 Stunden	3-7 Stunden	mehr als 7 Stunden	k.A.	Anteil
in den letzten 2 Jahren	2,6%	10,9%	20,3%	14,9%	0,3%	49,0%
vor mehr als 2 Jahren	5,6%	18,2%	13,4%	10,3%	0,3%	47,8%
noch nie	0,4%	0,7%	0,4%	1,7%	0,0%	3,1%
k.A.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Anteil	8,7%	29,8%	34,1%	27,0%	0,5%	100,0%

Tabelle 10: Leseverhalten in der Freizeit nach aktiven und inaktiven Nutzerinnen und Nutzern

Ein Zusammenhang zwischen der Lesesozialisation in der Kindheit, der Heranführung von Kindern und Jugendlichen an das Lesen im Allgemeinen sowie an die Angebote der Bibliotheken und der späteren Nutzungshäufigkeit der Einrichtungen im Besonderen, kann vermutet werden.

Geht der Trend weg vom Buch?

Fast alle Befragten (92,17 %) verfügen über einen Computer mit Internetzugang, nur fünf Prozent über einen E-Book-Reader. 17,7 % können sich vorstellen ganz oder teilweise auf gedruckte Bücher zu verzichten und stattdessen E-Books zu lesen, die Mehrheit von 76,93 % jedoch nicht.

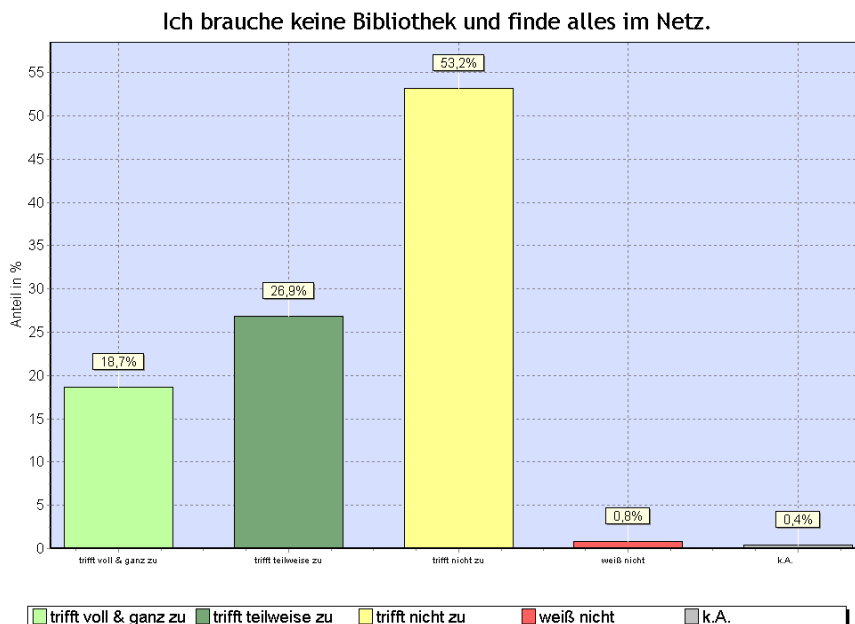


Abbildung 2: Internet als Konkurrenz für Bibliotheken

Betrachtet man die unterschiedlichen Altersgruppen, so ist festzustellen, dass schon über die Hälfte der 14 bis 29 jährigen zumindest einen Teil der benötigten oder gewünschten Informationen im Internet finden. Bei den 30 bis 49 jährigen handelt es sich noch um gut 40 %, 25 % bei den 50 bis 69 jährigen und knapp unter einem Fünftel bei den Befragten ab 70 Jahren.

Ein deutliches Ergebnis der Befragung ergab die stärkere Bindung von Frauen an das Medium „Buch“. Über die Hälfte aller Befragten waren Frauen, die „voll und ganz“ bzw. „teilweise“ zustimmen, dass sie sich gern in Buchhandlungen aufhalten.

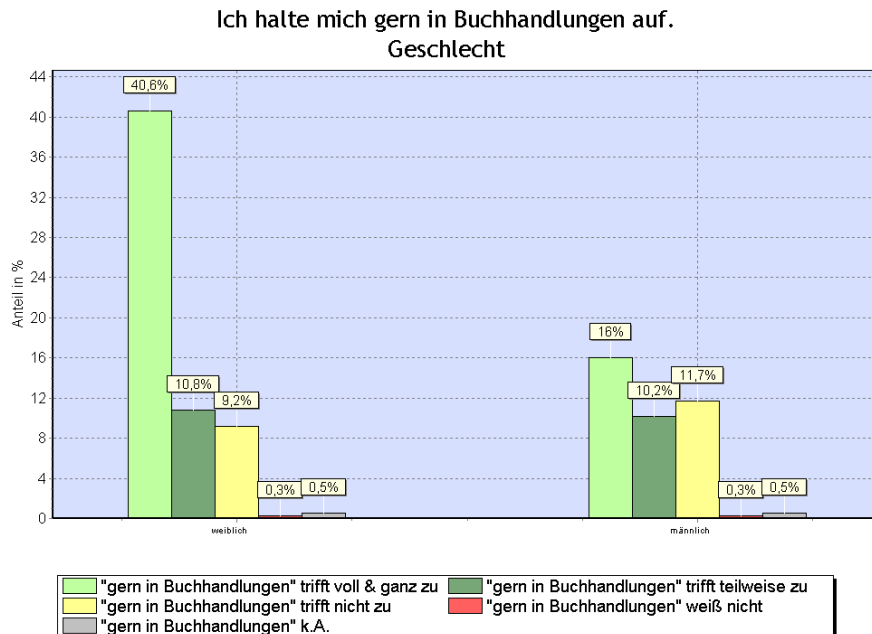


Abbildung 3: Bewertung des Aufenthalts in Buchhandlungen nach Geschlecht

Tendenziell gaben mehr Frauen als Männer an, die von ihnen gewünschten Bücher seien schon verliehen. Während über 40 % der befragten Frauen angaben, die Bibliothek „ein bis zwei mal monatlich“ zu besuchen, verteilte sich das bevorzugte Besuchsintervall der befragten Männer zu je 24 % gleichmäßig auf „ein bis zwei mal wöchentlich“, bzw. „ein bis zwei mal monatlich“. Auffällig ist, dass männliche Befragte häufiger mit „weiß nicht“ antworteten als weibliche Befragte.

2.3 Ein Fazit

Die Ergebnisse der Befragung zeigen deutlich auf, dass es eine positive Grundeinstellung der Befragten zur Existenz der Bibliotheken gibt, unabhängig davon, ob sie aktuell die Angebote der citybibliothek.berlin in Mitte nutzen oder nicht.

Es werden aber auch Bereiche deutlich, in denen Entwicklungsmöglichkeiten erkennbar sind. Dabei handelt es sich um folgende Felder:

- Ein Viertel der Befragten gab an, dass die Büchereien immer dann geschlossen haben, wenn sie Zeit hätten sie aufzusuchen. Die kontinuierliche Anpassung der Öffnungszeiten an die Kundenbedürfnisse stellt damit – gerade auch im Hinblick auf die personellen Ressourcen - besondere Anforderungen an die Bibliotheken.
- Während die Mehrheit der Frauen sich gern in Buchhandlungen aufhält, greifen 56,6 % der Männer bevorzugt auf das Internet zu. In der E-Book-Reader-Anwendung sind Männer (5,1 %) und Frauen (5,2 %) ungewöhnlicherweise nahezu gleichauf, während statistische Auswertungen zeigen, dass im Portal „VOeBB24“ Männer als Entleiher von E-Books überwiegen. Die Stadtbibliothek Mitte wird sich mit dem Interesse am Lesen von E-Books sowohl bezüglich des Medienangebots (VOeBB24) als auch der dazu notwendigen Voraussetzungen (z.B. E-Book-Reader) in 2011 verstärkt auseinandersetzen.

- Wie sich zeigt, wirkt sich die frühkindliche Lesesozialisation auf die Nutzung von Bibliotheken im Erwachsenenalter aus. Die Bibliotheken haben die Aufgabe, einen geeigneten Raum für den frühzeitigen Beginn und für die Aufrechterhaltung der Lesebiografien zu schaffen und auszubauen sowie nach Möglichkeit die frühkindliche Sprachentwicklung zu fördern, indem sie Eltern, Kindertagesstätten und Schulen und somit im Ergebnis die Kinder, durch geeignete Beratungs- und Veranstaltungsangebote unabhängig von familiären Voraussetzungen unterstützt..
- Die Aktualität sowie Breite und Tiefe des Medienangebots aber auch die Verfügbarkeit einer ausreichenden Anzahl von Exemplaren eines Buchtitels sind für die Bibliotheksnutzung eine wesentliche Voraussetzung. Dem Medienetat kommt daher bei der Bibliotheksentwicklung eine besondere Rolle zu. Mit Blick auf die Verfügbarkeit stark beehrter Titel, hat die Bibliothek ihr Angebot des Bestseller-Services in Mehrfachexemplaren kontinuierlich ausgebaut und wird dies weiter verfolgen.

Die citybibliothek.berlin in Berlin Mitte wird in ihrer Entwicklungsplanung die genannten Aspekte und Anregungen, die in der Befragung benannt wurden, aufgreifen und einbeziehen.

Wir bedanken uns bei Ihnen sehr herzlich für die Teilnahme an der Befragung und für die durch sie gewonnenen Erkenntnisse, die uns helfen, unsere Angebote und Leistungen in den Bibliotheken noch stärker auf Ihre Interessen hin abzustimmen und weiterzuentwickeln.