

Befragungen zur Benutzung der Deutschen Nationalbibliothek 2016 und 2020

Jörg Räuber

Deutsche Nationalbibliothek Leipzig und Frankfurt am Main

Gliederung

- 1. Ziele der Befragungen**
- 2. Themen der Befragungen**
- 3. Vergleich der Ergebnisse 2016 und 2020**
- 4. Umsetzung der Erkenntnisse in der Praxis**

Ziele der Befragungen

1. Was wollten wir erfahren?
2. Warum wollten wir es erfahren?
3. Wie sind wir vorgegangen?
4. Wie war die Beteiligung?
5. Tun wir das öfter?



Was wollten wir erfahren?

- Wie sehen die Benutzerinnen und Benutzer die Bibliothek und die Nutzungsmöglichkeiten zum Zeitpunkt der Befragung?
- Was erwarten sie von der Deutschen Nationalbibliothek?
- Wie kann die Deutsche Nationalbibliothek bedarfsgerecht agieren?
(... und wo würde sie möglicherweise am Bedarf vorbei handeln?)

Warum wollten wir es erfahren?

- Bedarf nach Veränderungen, Anpassungen an die Entwicklung der Medienwelt und damit der Bedürfnisse von Nutzenden der Bibliothek ist weder eine neue noch überraschende Erkenntnis
- Wie bildet sich das konkret auf die Bedingungen der Deutschen Nationalbibliothek ab?
- Die DNB ist keine Universitäts- oder Landesbibliothek, sondern die Nationalbibliothek.
Sie hat aber die gleichen Benutzerinnen und Benutzer und ist damit ähnlichen Erwartungen ausgesetzt.

Wie sind wir vorgegangen?

Externe professionelle Unterstützung durch eine auf dem Gebiet der Markt- und Sozialforschung erfahrenen Firma:

- Vermeidung von Fehlern in der Methodik der Befragung (zum Beispiel von „Wünsch Dir etwas“-Fragen)
- externe Plattform für Online-Befragung sowie offline-Erfassung der auf Papier ausgefüllten Fragebogen
- Gewährleistung der Anonymität der Teilnehmenden
- professionelle Auswertung und Aufbereitung der Ergebnisse
- grafische Umsetzung der Ergebnisse

Wie war die Beteiligung?

	Teilnehmende	davon: online
2016	1.942	916 (47,2 %)
2020	1.278	620 (48,5 %)

Befragungszeiträume:

Oktober/November 2016

November/Dezember 2020

Tun wir das öfter?

„Große“ Befragungen zur Benutzung der Deutschen Nationalbibliothek sollen regelmäßig durchgeführt werden

- Sichtbarkeit von Entwicklungen und Kontinuitäten
- Vergleichbarkeit der Ergebnisse
- aber auch teilweise Veränderung von Themen
 - als Reaktion auf aktuelle Tendenzen (→ 2020 „Corona“)
 - modifizierte Adressierung an verschiedene Zielgruppen bzw. Adressaten, z.B. "Nicht-Nutzende oder Nicht-mehr-Nutzende"



Themen

2016

2020

Wer sind unsere Nutzerinnen und Nutzer?

Wie wichtig sind ihnen welche Benutzungsangebote?

Wie gut können sie in der DNB arbeiten?

Infrastruktur – Nutzung digitaler Medien – Services vor Ort

Wie können wir mit ihnen in Kontakt treten?

Information und Kommunikation

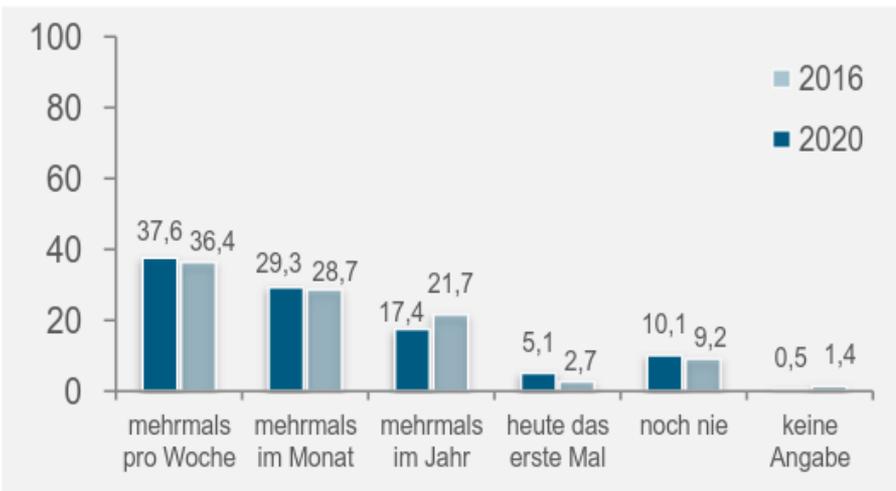
Image und Alleinstellungsmerkmale
"Welches Bild haben Sie von der DNB?"

Einfluss der Maßnahmen zur Eindämmung der COVID-19-Pandemie

Ergebnisse 1 – Wer sind unsere Benutzenden?

- kaum Änderungen in der Struktur der Benutzenden zwischen 2016 und 2020
- aber Unterschiede der Antworten auf die Fragen „vor und während Corona“

Wie häufig besuchen Sie aktuell einen der Standorte der Deutschen Nationalbibliothek?



Der Großteil der Nutzer*innen besucht die DNB mehrmals pro Woche (38 Prozent). Etwas weniger als ein Drittel nutzt sie mehrmals im Monat, ein Fünftel mehrmals im Jahr. Jeder Zehnte hat noch nie einen der beiden Standorte der DNB besucht. Damit weicht die Verteilung kaum von der aus dem Jahr 2016 ab.

Ergebnisse 2 – Prioritäten

„Wie wichtig sind Ihnen folgende Dinge, wenn Sie die DNB nutzen?“

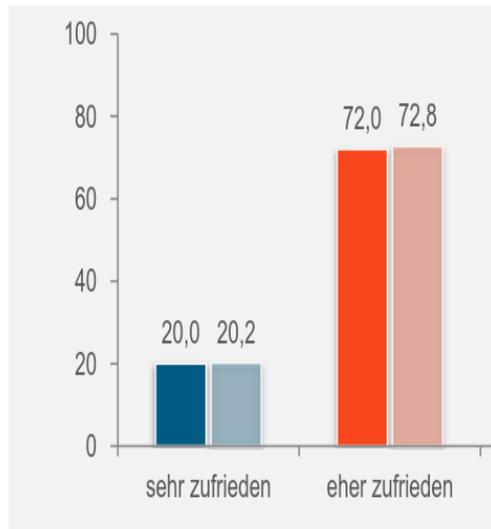


in Prozent aller Befragten, die die Angebote der DNB nicht überwiegend online nutzen | 2016: N=1.686; 2020: N=1.126

* in Prozent aller Befragten | 2016: N=1.942; 2020: N=1.278

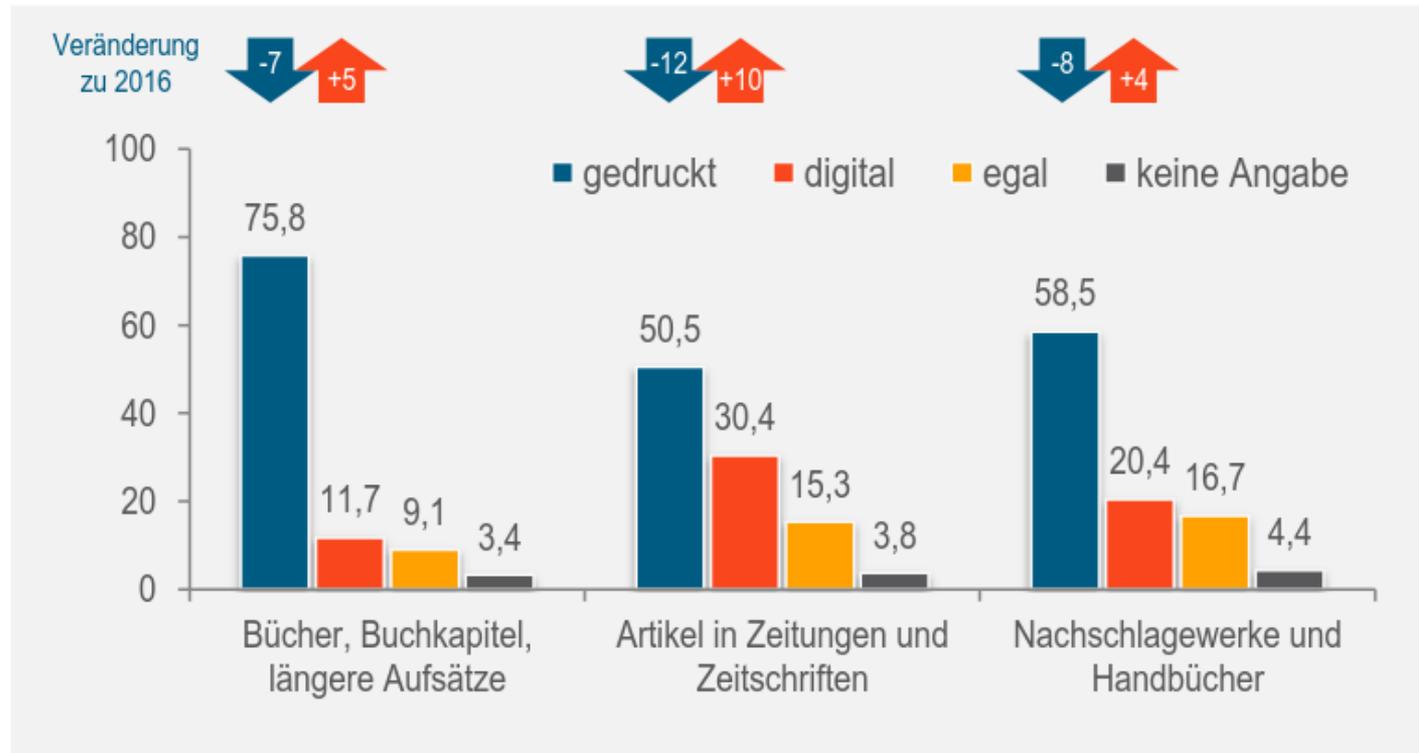
Ergebnisse 3 - Zufriedenheit

Gesamtzufriedenheit mit den Eigenschaften



Ergebnisse 4 – Digitale Medien

Wenn Sie die folgenden Medien in der Deutschen Nationalbibliothek nutzen, tun Sie das dann lieber in gedruckter oder lieber in digitaler Form?

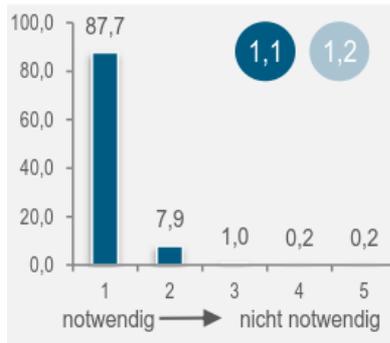


jeweils in Prozent aller Befragten | 2020: N=1.278; 2016: N=1.942

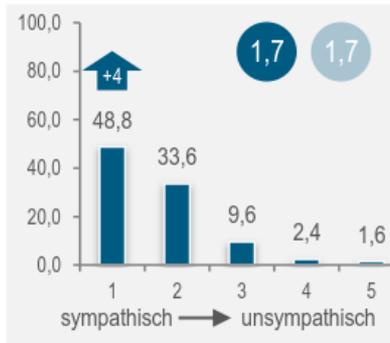
Ergebnisse 5 – Image

Bitte ordnen Sie Ihren Eindruck von der Deutschen Nationalbibliothek zwischen den folgenden Eigenschaftspaaren ein.

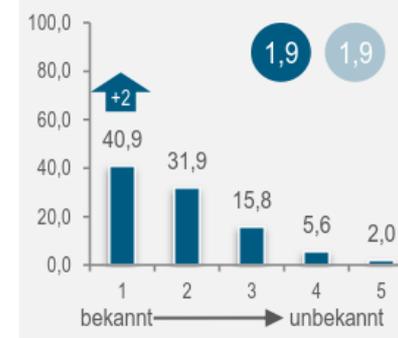
Notwendigkeit



Sympathie



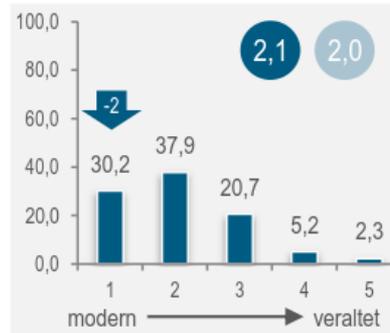
Bekanntheit



Inspiration



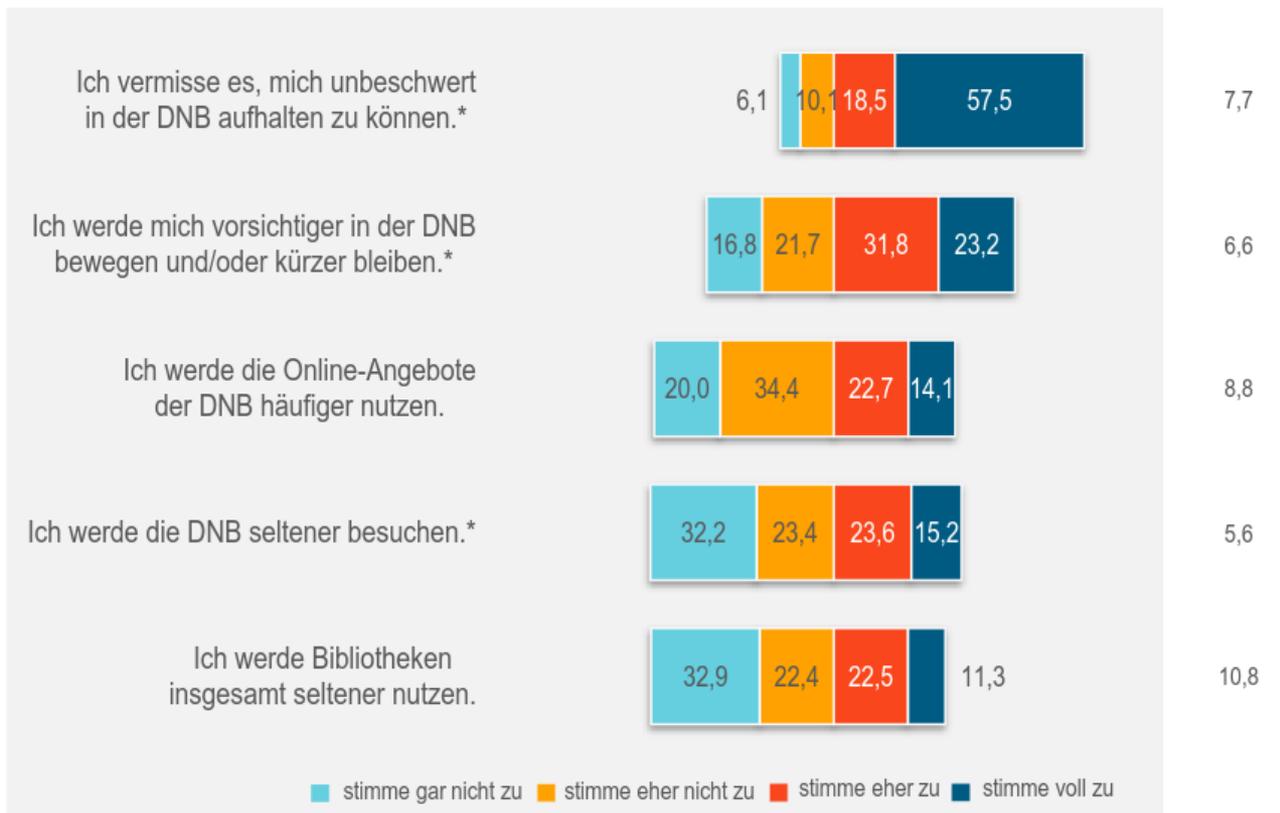
Modernität



in Prozent aller Befragten, die die Angebote der DNB nicht überwiegend online nutzen | 2016: N=1.686; 2020: N=1.126 | zu 100 fehlende Prozent entfallen auf die Kategorie „keine Angabe“

Ergebnisse 6 – Bewertung der COVID-19-Maßnahmen

Veränderungen der Bibliotheksnutzung durch die Corona-Pandemie:
Inwiefern stimmen Sie den Aussagen zu?



in Prozent aller Befragten | N=1.278

* in Prozent aller Befragten, die bereits mehr als einmal einen Standort der DNB besucht haben | N=1.149

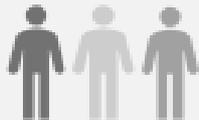
Abgeleitete Handlungsfelder

- Sitzkomfort / Bestuhlung der Frankfurter Lesesäle
- Schließfächer – Größe, Anzahl, Benutzungsfreundlichkeit
- Abgetrennte Einzelarbeitsplätze
- Gruppenarbeitsräume
- Erholungszonen („Lümmel- oder Chill-Ecken“)
- Verbesserung der Vervielfältigungstechnik
- Orientierung in den Lesesälen und Servicebereichen
- Gastronomie
- Übersichtlichkeit der Suchergebnisse im Katalog
- Erweiterung der Öffnungszeiten
- Verbesserung der Freihand-Angebote und der Sammlungen

WIR HABEN SIE GEFRAGT

Ich recherchiere hier beruflich

Ich nutze die DNB zum Lernen und zur Prüfungsvorbereitung



Ich schreibe eine wissenschaftliche Arbeit

Sitzkomfort in Frankfurt erhöhen

52 %

Einzelarbeitsplätze/Gruppenräume einrichten

56 %

Neue Schließfächer in Leipzig bereitstellen

41 %

Was Sie zu uns führt

Womit Sie zufrieden sind

Und was wir verbessern können

Altersstruktur der Nutzer*innen



Zufriedenheit mit dem Personal



Gute Orientierung im Gebäude



Unkomplizierte Registrierung

Danke für Ihr Feedback in unserer Nutzer*innen-Befragung 2020

Die Deutsche Nationalbibliothek fragt regelmäßig nach der Zufriedenheit ihrer Benutzer*innen. Ende 2020 haben 1278 Personen an unserer Umfrage teilgenommen.

Vielen Dank für Ihr Interesse!

Zum Nachlesen ⇒ <https://www.dnb.de/umfrage>



Jörg Räuber
Abteilung Benutzung und Bestandsverwaltung
Deutsche Nationalbibliothek Leipzig und Frankfurt am Main
j.raeuber@dnb.de