

Simone Fühles-Ubach, Ragna Seidler-de Alwis

Attraktiv für Jugendliche, Familien und ganz neue Kundengruppen

Fünf Thesen zur Sonntagsöffnung

Bibliotheken müssen sich wandeln. Veränderte Medien und Medienrezeption sowie anderes Lese- und Freizeitverhalten verlangen Anpassungen, um auch zukünftig attraktiv zu bleiben. Dieser Beitrag zeigt, welche Potenziale in einer Sonntagsöffnung im Einzelfall stecken können.

Dazu werden einige Thesen aus der Messung der Sonntagsöffnung in der Stadtbibliothek Mönchengladbach abgeleitet. Diese Messung wurde über drei Monate lang an fünf verschiedenen Sonntagen mit einer Befragung begleitet. Insgesamt wurden 34 Prozent aller Besucher in diesem Zeitraum befragt. Die Forschungsfrage der Untersuchung lautete: Wer – im Sinne von welcher Zielgruppe – besucht mit welcher Intention die Bibliothek am Sonntag?

Diese Frage war besonders deshalb von Interesse, weil in Mönchengladbach am Sonntag weder bibliothekarische Fachberatung noch Internet-PCs zur Verfügung stehen, das heißt in mehrerer Hinsicht nur ein Rumpfangebot für den Kunden vorhanden ist. 547 Kunden haben sich in einer Face-to-Face-Befragung geäußert, die in sieben Sprachen (Arabisch, Deutsch, Englisch, Französisch, Russisch, Spanisch und Türkisch) konzipiert war, um dem hohen Anteil der Kunden mit Migrationshintergrund (34 Prozent) gerecht zu werden. Ausgewertet wurden 18 Fragen, die im Folgenden zu fünf Thesen zusammengefasst werden.¹

Welche Schlüsse können andere Bibliotheken nun aus den Beobachtungen in Mönchengladbach ziehen?

1 ■ Sonntags ist der Anteil der jugendlichen Nutzer besonders groß

Die stärkste Zielgruppe in Öffentlichen Bibliotheken sind in der Regel die Berufstätigen im Alter von circa 25 bis 65 Jahren. Die Sonntagsöffnung in Mönchengladbach zeigt jedoch ein anderes Bild. Hier waren die Gruppen der bis 25-Jährigen und der 25- bis 50-Jährigen mit 42 Prozent und 43,5 Prozent der Befragten nahezu gleich groß. Da jedoch erst Jugendliche ab 12 Jahren befragt wurden, ist die Gruppe der unter 25-Jährigen tatsächlich sogar größer.

Auf die Frage, warum die Bibliothek gerade sonntags besucht wird, antwortete über 40 Prozent dieser Gruppe, dass sie gerade am Wochenende und hier besonders am Sonntag Zeit für den Bibliotheksbesuch haben. Die spätere Bewertung der Sonntagsöffnung fällt durch die jungen Kunden (< 25 Jahre)

signifikant besser aus als bei mittelalten (25 bis 50 Jahre) und älteren (> 51 Jahre) Kunden.

2 ■ Jugendliche bewerten die Sonntagsöffnung besonders gut

Jugendliche kommen nicht nur sonntags häufig in die Bibliothek, sie mögen »ihre« Bibliothek und finden auch gut, dass diese am Sonntag geöffnet ist. Die Betrachtung nach Alters- und Berufsgruppen zeigt, dass die jungen Kunden die Bibliotheksöffnung sehr signifikant besser bewerteten als die mittelalten und die älteren Kunden. Ebenso beurteilten Schüler und Berufstätige die Sonntagsöffnung signifikant besser als die übrigen Gruppen.

Über eine Kombination der Fragen nach der ersten Staatsbürgerschaft und der im Haushalt vorwiegend gesprochenen Sprache konnte abgeleitet werden, dass bei der Gruppe der Schüler/Studierenden/Azubis mehr als die Hälfte dieser Zielgruppe einen Migrationshintergrund (54,4 Prozent) hatte – damit deutlich mehr als die Gesamtheit aller Besucher (34 Prozent).

Bei der weiteren Auswertung wurde auch schnell deutlich, warum die Bibliothek bei der jungen Zielgruppe so beliebt ist: Junge Kunden trafen sehr signifikant häufiger Freunde und Bekannte in der Bibliothek als mittelalte und ältere Kunden. Gleiches galt für das Lernen und Arbeiten allein und in der Gruppe. Junge besuchten jedoch signifikant weniger Veranstaltungen als Mittelalte und interessierten sich auch sehr signifikant weniger für die Medien und deren Ausleihe als ältere und mittelalte Kunden. Dieses Verhalten war bei jungen Menschen mit Migrationshintergrund noch einmal signifikant häufiger zu beobachten als bei deutschsprachigen Kunden. Auch wenn sich hinsichtlich der Sprache keine signifikanten Bewertungsdifferenzen ergaben, könnten zielgerichtete (Raum-)Angebote für

¹ Es wurden Häufigkeitsverteilungen und Pivot-Verteilungen betrachtet. Für weitere Auswertungen wurden Varianzanalysen durchgeführt, um die Frage zu beantworten, ob die Besucher verschiedener Altersgruppen, Berufsgruppen oder Sprache (Sprache, die im Haushalt gesprochen wird) sich signifikant hinsichtlich der Wahrnehmung der erfragten Phänomene unterscheiden. Um weiterhin festzustellen, welche Gruppen sich wie unterscheiden, wurde zusätzlich ein Post-hoc-Mehrfachvergleich (Tamhane-T2) ermittelt. Signifikant meint dabei das 95%-Niveau, sehr signifikant das 99%-Niveau.

diese Zielgruppe vor dem Hintergrund, dass seit dem Zeitpunkt der Befragung das Thema Flüchtlinge für Bibliotheken eine besondere Bedeutung gewonnen hat, von besonderer Relevanz sein. Dieses Nutzungsverhalten des Lernens vor Ort ist umso erstaunlicher, als keinerlei PC- und Internet-Nutzung durch die Bibliotheksinfrastruktur angeboten wird. Im Vordergrund steht also die Nutzung der Räumlichkeiten.

3. Sonntagsöffnung bringt neue Kunden: Fast jeder zweite Befragte hat besonders sonntags Zeit

Braucht es die zusätzliche Öffnungszeit? Ja und nein: Warum Ja? Weil 46,2 Prozent der Befragten angaben, besonders am Wochenende und hier bevorzugt sonntags Zeit für den Bibliotheksbesuch zu haben. Es ist zu erwarten, dass hier eine Kundengruppe wächst, die sonst eventuell nicht zur Bibliothekskundschaft zählen würde.

Für 31,9 Prozent der Befragten war der Bibliotheksbesuch am Sonntag eher zufällig, und die Bibliothek wird auch an anderen Tagen genutzt. Immerhin 20,6 Prozent gaben an, dass sie am Wochenende besonders viel Zeit haben und zwar an beiden Tagen, samstags und sonntags. Die Öffnung am Samstag ist also ebenfalls wichtig und willkommen. Spezifiziert nach Berufsgruppen zeigte sich, dass die Berufstätigen überproportional häufig am Sonntag (57,9 Prozent) die Bibliothek besuchen. Immerhin 40,9 Prozent der Schüler argumentierten genauso. Es gibt also einen expliziten Bedarf für diese besondere Öffnungszeit am Sonntag.

4. Der Bibliotheksbesuch am Sonntag ist ein Familienevent

An vierter Stelle der Gesamtnutzung stand die Nutzung der Bibliothek mit der Familie. Das gaben 14 Prozent aller Befragten an. Grundsätzlich scheint der Bibliotheksbesuch auch ein sozialer Event zu sein. Nur 27,2 Prozent der Befragten besuchten die Bibliothek allein. Alle anderen gaben an, mit Freunden, Kindern oder Ehepartnern sonntags vor Ort zu sein.

Interessant waren in diesem Zusammenhang auch

Prof. Dr. Simone Fühles-Ubach ist Dekanin an der Fakultät für Informations- und Kommunikationswissenschaften der Technischen Hochschule Köln. **Ragna Seidler-de Alwis** ist dort Leiterin für den Studiengang Angewandte Informationswissenschaft.



Bunt gemischte Besuchergruppe: Sonntags kommen besonders gerne Familien und Jugendliche in die Bibliothek. Foto: Fühles-Ubach

Einzelnennungen unter der Kategorie »Sonstiges«. Hier wurde etwa ein Dutzend Mal das Vorhandensein des Cafés als besonders wichtig und vor allem auch günstig erwähnt.

5. Sonntagsöffnung geht auch ohne bibliothekarische Fachberatung, jedoch wird das Internet vermisst

Der Sonntag ohne bibliothekarische Fachberatung stellte für 70 Prozent der Besucher kein Problem dar, und auch die Ausleihe funktionierte ohne Problem. Die überwiegende Mehrzahl der Befragten nutzte die Bibliothek zur Medienausleihe, auf den Plätzen 2 und 3 folgten die Bibliotheksnutzung zum Lernen und Arbeiten sowie die Präsenznutzung der Medien in der Bibliothek. Besonders die junge Kundengruppe fühlte sich von der Fachberatung unabhängig, wünschten aber PC- beziehungsweise Internet-Zugang und WLAN.

Nur knapp ein Viertel der Kunden vermisste die bibliothekarische Unterstützung. Explizit gewünscht wurde sie von älteren Kunden, die das Fehlen des Fachpersonals signifikant häufiger bedauerten als die anderen Altersgruppen.

Auch wenn jede Kommune unterschiedliche Rahmenbedingungen und Konstellationen bietet, so sind diese Thesen doch auf viele Öffentliche Bibliotheken anwendbar, und es lässt sich zweifellos ableiten, dass mit einem begrenzten Aufwand die Räumlichkeiten und der Medienbestand der Bibliothek für viele Kundengruppen am Sonntag als ein attraktives Angebot ins Auge gefasst werden kann. Es könnte ein Weg sein, Rückgänge in den Besucherzahlen zu kompensieren, die zum Beispiel bei den Schülern durch die Ganztagschulen entstanden sind und die Bibliothek als Treffpunkt an einem Tag nutzbar zu machen, an dem dies für viele Zielgruppen eine attraktive Option darstellt.