



Nutzer*innenbefragung 2020 der Deutschen Nationalbibliothek

Ergebnisbericht

Sebastian Götte & Yvonne Ludewig

Weimar, den 09. Februar 2020





Täglich besuchen Hunderte Literatur-, Musik- und Medieninteressierte die beiden Häuser der Deutschen Nationalbibliothek (DNB). Und täglich geben die Mitarbeiter*innen in Frankfurt am Main und Leipzig ihr Bestes, damit diese Nutzer*innen das Ziel ihres Besuches möglichst vollständig, unkompliziert und in einer angenehmen Atmosphäre erreichen.

Daran kann auch die Corona-Pandemie nur wenig ändern. Zwar sind die Bedingungen andere und die Nutzungsmöglichkeiten eingeschränkt. Auch und gerade jetzt sind die Mitarbeiter*innen der DNB aber bemüht, die Bedingungen und Prozesse so zu gestalten, dass sie möglichst nutzerfreundlich sind. Wie dies gelingt und was dabei noch helfen könnte – das sind Fragen, die von Zeit zu Zeit durch eine systematische Befragung der Nutzer*innen beantwortet werden sollten. Diese kann im täglichen Kontakt gewonnenes Wissen bestätigen, mit weiteren Fakten anreichern, manchmal auch korrigieren.

Deshalb hat die DNB im Jahr 2016 und 2020 zusammen mit uns solche Nutzer*innenbefragungen durchgeführt. Zur Vorbereitung haben wir 2016 zwei gemeinsame Fragebogenworkshops veranstaltet, in denen die Ziele, Themen und Fragen erarbeitet und geprüft wurden. Für die Befragung im Jahr 2020 wurde der Fragebogen in einem weiteren gemeinsamen Workshop an aktuelle Gegebenheiten angepasst. Unter tatkräftiger Mitwirkung der Mitarbeiter*innen an den beiden Standorten fanden im November 2016 sowie im November und Dezember 2020 die Erhebungen statt.

Die Resultate der aktuellen Erhebung sind in diesem Ergebnisbericht dargestellt und werden mit denen aus dem Jahr 2016 verglichen. Möge er allen Leser*innen interessante Fakten liefern, Ideen generieren und so den Besuch der Deutschen Nationalbibliothek zu einem noch erfolgreicherem und schönerem Erlebnis machen.

Sebastian Götte und Yvonne Ludewig
Februar 2021



In den Fragebogenworkshops wurden sieben Themen erarbeitet, die für die Nutzer*innenbefragung von besonderem Interesse waren und sind. Die Struktur des Berichtes folgt diesen Themen. Den Einstieg bilden ein kurzer Methodensteckbrief sowie ein Management Summary.



**Die Nutzer*innen
der DNB**



**Betreuung an den
Standorten**



**Nutzungsbedingungen
in der DNB**



**Information &
Kommunikation**



**Infrastruktur an den
Standorten**



**Image &
Alleinstellungs-
merkmale**



**Digitale Medien &
User Experience**



**Einfluss der
Corona-Pandemie**



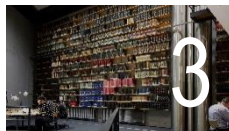
Acht Dinge, die man sich merken sollte



Die Nutzer*innen der DNB sind überdurchschnittlich jung und gebildet. Sie wohnen vorrangig an den beiden Standorten Frankfurt am Main und Leipzig und besuchen die Deutsche Nationalbibliothek in der Regel mehrmals im Monat oder öfter. Dies tun sie vor allem zum Schreiben einer wissenschaftlichen Arbeit. Die Besuchshäufigkeit hat sich trotz der Corona-Pandemie gegenüber 2016 kaum geändert. Anders als in 2016, erreichen sie die Standorte am häufigsten per Fahrrad (vor allem in Leipzig), in zweiter Linie per ÖPNV.



Die Nutzung der verschiedenen Angebote ist durchgehend gesunken, der Bibliotheksbesuch erfolgt aktuell also sehr fokussiert. So ist zum Beispiel die Bedeutung von Vervielfältigungsgeräten deutlich, die von Handapparaten leicht gesunken. Hingegen werden elektronische Medien und eine einfache Registrierung stärker nachgefragt. Mit den verfügbaren Vervielfältigungsgeräten sind die Nutzer*innen jetzt deutlich zufriedener. Größere Defizite erkennen sie – wohl bedingt durch die Hygienemaßnahmen im Rahmen der Corona-Pandemie – bei der schnellen Verfügbarkeit bestellter Titel und den Schließfächern. Letztere sind vor allem in Leipzig ein Problem.



Aufgrund des derzeit begrenzten Platzangebot bewerten die Nutzer*innen die Verfügbarkeit von Plätzen deutlich schlechter als 2016. Auch die Bewertung des Sitzkomforts der Stühle – vor allem in Frankfurt am Main – sinkt weiter. Nach ihren Wünschen gefragt, nennen die meisten Befragten an beiden Standorten abgetrennte Einzelarbeitsplätze. Lümmel- und Chill-Ecken verlieren an Bedeutung.



Nach wie vor lesen die allermeisten Nutzer*innen Bücher und Zeitschriften am liebsten in gedruckter Form, auch wenn ein Trend hin zum Digitalen erkennbar ist. Dieser besteht vor allem bei Zeitungen und Zeitschriften, weniger jedoch bei Buchformaten.



Acht Dinge, die man sich merken sollte



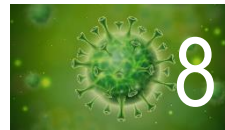
Das Betreuungspersonal der DNB wird durchweg mit guten bis sehr guten Noten bedacht. Besonders gelobt werden die Freundlichkeit und Kompetenz der Mitarbeiter*innen. Leichte Abstriche machen die Nutzer*innen bei der Lösungsorientierung und dem Umgang mit Beschwerden. Diese Ergebnisse gleichen denen aus dem Jahr 2016.



Um mit der DNB in Kontakt zu treten, verwenden die allermeisten Befragten gern klassische Wege. Für komplexe Beratungen wird das persönliche Gespräch gesucht, teilweise auch Telefon und E-Mail. Die telefonische Beratung ist seit 2016 Corona-bedingt etwas beliebter geworden, das persönliche Gespräch etwas unbeliebter. Informationen der DNB beziehen die Nutzer*innen weiterhin über die Homepage und Aushänge vor Ort. Social Media oder neue Formen der digitalen Kommunikation werden immer noch deutlich seltener genutzt, auch wenn der Twitter-Account mittlerweile von mehr Nutzer*innen gekannt wird.



Das Image der Deutschen Nationalbibliothek und ihrer Bestände ist weit überwiegend positiv. Die Nutzer*innen halten die DNB für unbedingt notwendig und schätzen in großen Teilen ihr sympathisches Auftreten sowie die umfangreichen, einzigartigen und gepflegten Bestände. Leichte Abstriche machen sie bei der Bekanntheit und Modernität der DNB sowie der einfachen und hohen Verfügbarkeit der Bestände. Auch hier gab es gegenüber 2016 keine Veränderungen.



Den Umgang mit der Corona-Pandemie bewerten die meisten Nutzer*innen als zufriedenstellend. Kritik gibt es vor allem am Platzangebot und dem dazu gehörigen Buchungssystem. Auch die Lieferdauer bestellter Titel und die Maskenpflicht an den Plätzen werden thematisiert. Nach den Auswirkungen der Corona-Pandemie auf ihren Bibliotheksbesuch gefragt, fehlt dem größten Teil der Nutzer*innen die unbeschwerte Atmosphäre. Vor allem ältere Befragte werden die DNB und andere Bibliotheken nach eigenen Angaben in Zukunft seltener besuchen.

Seit 2016 umgesetzte Maßnahmen und ihre Auswirkungen auf die Zufriedenheit der Nutzer*innen

Erhebungsergebnis	Umsetzung/ bestehende Fragen	Zufriedenheit der Nutzer*innen
Benutzungsgebühren	Die Benutzungsgebühren wurden für 2 Jahre zum 1. März 2020 ausgesetzt.	wurde nicht abgefragt
Ablagemöglichkeiten für Taschen an Schließfachanlage (Frankfurt)	umgesetzt	Die Zufriedenheit ist zwar höher als in Leipzig, jedoch seit 2016 nicht gestiegen. Möglicherweise hängt dies mit Hygienemaßnahmen im Rahmen der Corona-Pandemie zusammen.
Unzufriedenheit Schließfächer, vor allem in Leipzig (klein oder kaputt)	Umgestaltungsplanung der Leipziger Garderobe inkl. neuer Schließfächer	Die Zufriedenheit ist weiter deutlich gesunken.
Aufenthaltsbereiche ohne gastronomisches Angebot (überwiegend Frankfurt)	Nach Pächterwechsel im Restaurant in Frankfurt hat sich die Situation verbessert.	Die Zufriedenheit mit dem gastronomischen Angebot ist in Frankfurt am Main leicht gestiegen.
Aufenthaltsqualität	Ein Konzept zur Verbesserung der Aufenthaltsqualität wurde ausgeschrieben.	Das Thema Aufenthaltsbereiche ist jedoch aufgrund der Hygienemaßnahmen im Rahmen der Corona-Pandemie aktuell schwierig.
Sitzkomfort	Prototyping ist vorgesehen.	Die Zufriedenheit mit dem Sitzkomfort der Stühle ist weiterhin vergleichsweise gering und in Frankfurt am Main weiter gesunken.
Einzelarbeitsplätze, Gruppenräume	Ein Konzept zur Verbesserung der Aufenthaltsqualität wurde ausgeschrieben	Der Wunsch nach Einzelarbeitsplätzen ist weiter gestiegen, der nach Gruppenarbeitsplätzen stagniert (wahrscheinlich pandemiebedingt).
Beleuchtung in den Lesesälen (überwiegend Frankfurt)	Beleuchtung wurde auf LED-Technik umgerüstet	Die Zufriedenheit mit der Beleuchtung ist nicht gestiegen.

Seit 2016 umgesetzte Maßnahmen und ihre Auswirkungen auf die Zufriedenheit der Nutzer*innen

Erhebungsergebnis	Umsetzung/ bestehende Fragen	Zufriedenheit der Nutzer*innen
Öffnungszeiten	wurden und werden erweitert Ausschreibung für „intelligente Medienboxen“ in Vorbereitung = Ausleihe und Rückgabe in Selbstbedienung, dadurch Erweiterung der Öffnungszeiten ohne Personalaufstockung	Die Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten ist leicht gestiegen und stellt jetzt eine Stärke der DNB dar. Die coronabedingte Terminvergabe wirkt sich allerdings negativ auf die Nutzerzufriedenheit aus.
Sonntagsöffnung	Museumslesesaal in Leipzig sonntags offen	Die Nutzung des Museumslesesaals in Leipzig hat sich verstärkt.
Nutzung digitaler Medien an benutzereigenen Geräten	Das gültige Urheberrecht lässt die Nutzung urheberrechtlich geschützter Medien nur auf Terminals der Bibliothek zu. Bring Your Own Device ist dadurch nicht möglich.	Von einem Teil der Befragten wird negativ angemerkt, dass während der coronabedingten Hygienemaßnahmen kein Zugriff auf die Werke von zu Hause möglich ist.
Mehr Kopierer/Drucker	Im Rahmen der Beschaffung neuer Kassenautomaten wurden neue Drucker erworben und durch das Follow-me-Printing alle Lesegeräte eingebunden.	Die Zufriedenheit mit den verfügbaren Vervielfältigungsgeräten ist spürbar gestiegen. Allerdings ist ihre Relevanz etwas gesunken, möglicherweise aufgrund der coronabedingten Hygienemaßnahmen. Insgesamt stellen sie jetzt eine „heimliche Stärke“ der DNB dar.
Anzeige der Suchergebnisse im Portal	Im Rahmen der Portalreleases wurde die Anzeige verbessert. Die Übersichtlichkeit wird noch realisiert, hier gibt es noch ein ausstehendes Portalrelease.	Bei der Beurteilung des Katalogs gibt es nur geringe Veränderungen gegenüber 2016. Allerdings zählen „viele passende Suchergebnisse“ nun zu den Zufriedenheitstreibern. Die Übersichtlichkeit bleibt vorerst eine prioritäre Baustelle.
Mehr Bildschirme zur Nutzung elektronischer Medien	Austausch im Dezember 2016, mehr und größere	Die Zufriedenheit mit den Monitoren hat sich in Frankfurt am Main gebessert, in Leipzig allerdings nicht.
Digital statt Gedruckt → Digital vor Gedruckt	Benutzer*in kann Gedruckt bestellen (Leser*in muss die Auswahl des gedruckten Exemplars ausdrücklich bestätigen), Digital als „Default“ voreingestellt. Das kann man jetzt ändern.	Nach wie vor zeigt sich eine starke Präferenz auf gedruckten Exemplaren. Bei Zeitungen und Zeitschriften ist der stärkste Trend zu digital zu erkennen. Bei allen Buchformen überwiegt bei leichtem Trend zu digital weiter gedruckt.



Methodensteckbrief

Die Erhebung der aktuellen Daten erfolgte zwischen dem 01. November und 14. Dezember 2020. Insgesamt konnten trotz der bestehenden Hygienemaßnahmen 1.278 Fälle erhoben werden. Die Befragung 2016 fand vom 01. bis 30. November 2016 statt und umfasste 1.942 Befragte. Ergebnisunterschiede zwischen beiden Befragungen stellen wir in diesem Bericht ab einer Differenz von + bzw. -5 Prozentpunkten dar.

In beiden Befragungen hatten die Nutzer*innen die Gelegenheit, den Fragebogen entweder an einem der beiden Standorte oder über das Internet auszufüllen. An den Standorten lagen an prominenten Stellen Papierfragebögen aus. Hinweisschilder und Plakate, aber auch die Mitarbeiter*innen machten auf die Befragung aufmerksam. Auf den Papierfragebögen sowie den Hinweisschildern befanden sich ein QR-Code bzw. ein Link zu einem Onlinefragebogen. Diesen bezeichnen wir als die „Standortversion Online“. Sein Inhalt entsprach dem des Papierfragebogens.

Darüber hinaus gab es einen Onlinefragebogen, der über die Website sowie die Sozialen Medien der DNB erreichbar war. Wir bezeichnen ihn als „Websiteversion Online“. Sein Inhalt wich etwas von dem der Standortversionen ab, da Fragen, die sich auf den aktuellen Besuch des Standorts bezogen, dort nicht gestellt wurden. In der Websiteversion konnten die Befragten einen Standort angeben, den sie üblicherweise nutzen. Diesem wurden sie dann „zugeschlagen“. Darüber hinaus gab es die Möglichkeit, sich als „überwiegenden Onlinenutzer“ zu bezeichnen. Diese bilden eine eigene Auswertungsgruppe.

Insgesamt ergaben sich in dieser Erhebungsstruktur die folgenden Fallzahlen:

	Papierversion	Online Standort	Online Website	Gesamt
Frankfurt am Main	416	40	226	682
Leipzig	242	28	174	444
Onlinenutzer*innen	0	0	150	150
Keine Angabe	0	0	2	2
Gesamt	658	68	552	1.278

Die Nutzer*innen der DNB





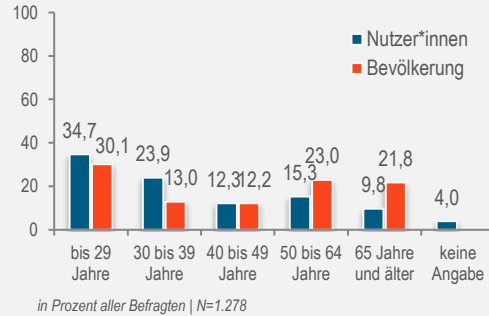
Zunächst verschaffen wir uns einen Überblick über die Nutzer*innen der Deutschen Nationalbibliothek. Dazu charakterisieren wir sie nach den demographischen Merkmalen Alter, Geschlecht, Bildungsgrad und aktuelle Tätigkeit. Es folgen Fragen zur Beschreibung der Bibliotheksnutzung:

- Wie häufig nutzen sie die Standorte und das Onlineangebot der DNB?
- Wo wohnen sie und mit welchem Verkehrsmittel sind sie zum Standort gekommen?
- Aus welchem Grund besuchen sie konkret die DNB?
- Welche Angebote der DNB nutzen sie in welcher Häufigkeit?

Die demographischen Merkmale nutzen wir zusammen mit der Standortinformation als Differenzierungsmerkmale bei allen weiteren Auswertungen. Es hat sich herausgestellt, dass neben dem Standort bzw. der damit verbundenen Trennung Standort-/Onlinenutzung vor allem die Merkmale Alter und aktuelle Tätigkeit differenzierende Wirkung haben. Deshalb stellen wir im Bericht neben den Ergebnissen der Gesamtstichprobe vor allem diese Teilstichproben dar. Sie sind jeweils durch ein Icon in der oberen rechten Ecke der Seite gekennzeichnet.



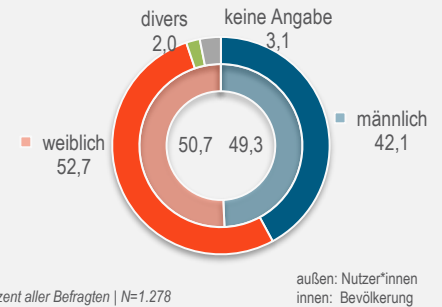
Altersgruppen



Der Großteil der Nutzer*innen der Deutschen Nationalbibliothek ist unter 40 Jahren alt, ca. ein Drittel sogar jünger als 30 Jahre. Damit ist die Nutzerschaft deutlich jünger als die deutsche Gesamtbevölkerung. Lediglich bei den älteren Nutzer*innen ist der Anteil geringer als der Bevölkerungsanteil dieser Altersgruppe.

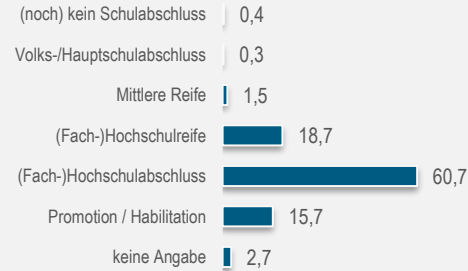
Das Geschlecht der Nutzer*innen ist überwiegend weiblich (53 Prozent). Sie sind damit noch stärker repräsentiert als in der Gesamtbevölkerung.

Geschlecht





Höchster Bildungsabschluss

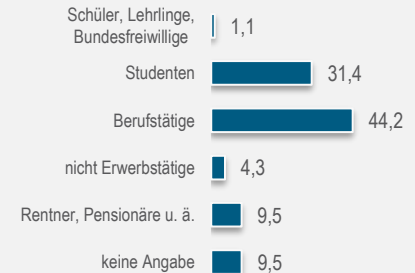


in Prozent aller Befragten | N=1.278

Die Bildungsabschlüsse der Nutzer*innen bewegen sich fast alle im akademischen Bereich. 19 Prozent haben die (Fach-)Hochschulreife, 61 Prozent einen Studienabschluss und 16 Prozent sogar eine Promotion oder Habilitation. Lediglich 2 Prozent besitzen einen Schulabschluss unterhalb des Abiturs. Damit ist der Bildungsgrad der Nutzer*innen deutlich höher als der in der Gesamtbevölkerung.

Die Mehrheit der Nutzer*innen ist berufstätig (44 Prozent), ca. ein Drittel studiert gerade. Andere Tätigkeiten sind nur marginal vertreten. Auch hierin unterscheidet sich die Nutzerschaft deutlich von der Gesamtbevölkerung.

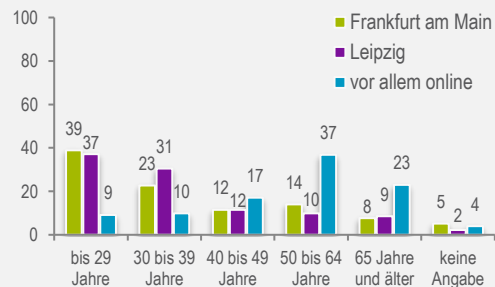
Derzeitige Tätigkeit



in Prozent aller Befragten | N=1.278

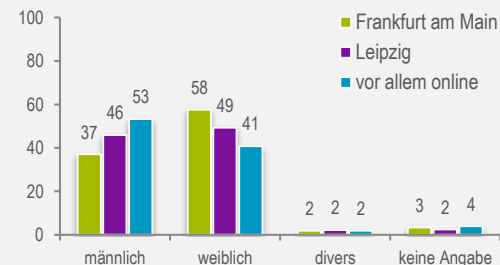


Altersgruppen



jeweils in Prozent aller Befragten | Frankfurt am Main N=682 | Leipzig N=444 | vor allem online N=150

Geschlecht

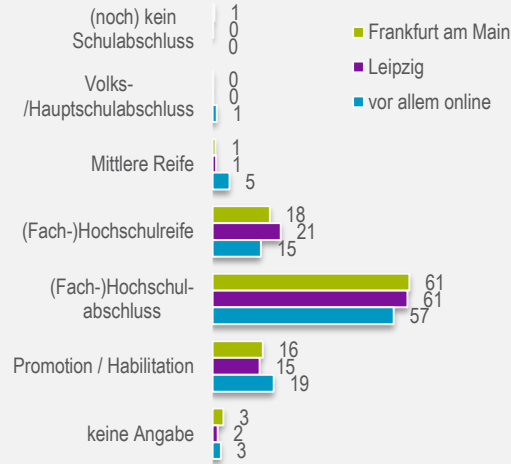


jeweils in Prozent aller Befragten | Frankfurt am Main N=682 | Leipzig N=444 | vor allem online N=150

Zwischen den beiden Standorten unterscheiden sich die Nutzer*innen hinsichtlich Alter kaum. In Frankfurt ist der Anteil der Nutzerinnen signifikant höher. Eine dritte Gruppe – diejenige der Personen, welche die Deutsche Nationalbibliothek vor allem online nutzen – zeigt jedoch eine leicht abweichende Struktur. Diese Nutzer*innen sind deutlich älter: Mehr als ein Drittel ist zwischen 50 und 64 Jahren alt, ein weiteres Viertel 65 Jahre und älter. Unter den Onlinenutzer*innen sowie den Besucher*innen am Standort Leipzig finden sich mehr Männer als Frauen (53 bzw. 46 zu 37 Prozent Männer).

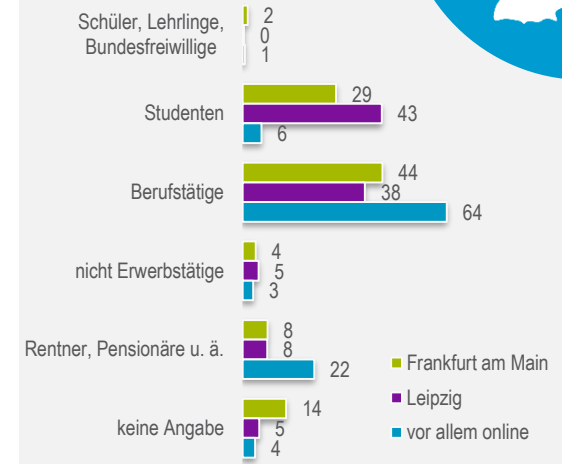


Höchster Bildungsabschluss



jeweils in Prozent aller Befragten | Frankfurt am Main N=682 | Leipzig N=444 | vor allem online N=150

Derzeitige Tätigkeit



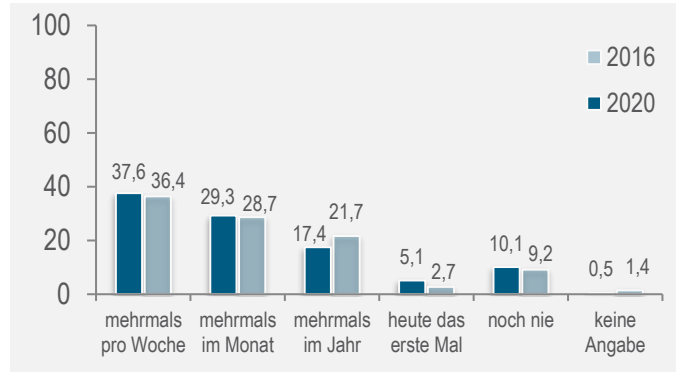
jeweils in Prozent aller Befragten | Frankfurt am Main N=682 | Leipzig N=444 | vor allem online N=150

Die Bildungsstruktur unterscheidet sich zwischen den drei Nutzer*innengruppen kaum. Der höchste Bildungsabschluss der Onlinenutzer*innen ist etwas diverser als an den Standorten. Hier finden sich etwas mehr Personen mit Hauptschulabschluss oder Mittlerer Reife, aber auch mit Promotion/Habilitation. Außerdem sind Onlinenutzer*innen deutlich häufiger berufstätig oder Rentner/Pensionäre als die Standortnutzer*innen und nur zu einem sehr geringen Teil Student*innen. Die beiden Standortgruppen unterscheiden sich hinsichtlich der derzeitigen Tätigkeit nur marginal. Während in Frankfurt am Main etwas mehr Studierende die Bibliothek nutzen, sind es in Leipzig häufiger Berufstätige.

Insgesamt haben wir es also mit zwei demographischen Nutzer*innengruppen zu tun: Die Standortnutzer*innen sind weit überwiegend Student*innen und Berufstätige im Jugend- oder jungen Erwachsenenalter. Die Onlinenutzer*innen sind in der Regel über 40 Jahre alt und berufstätig, häufiger auch im Rentenalter.

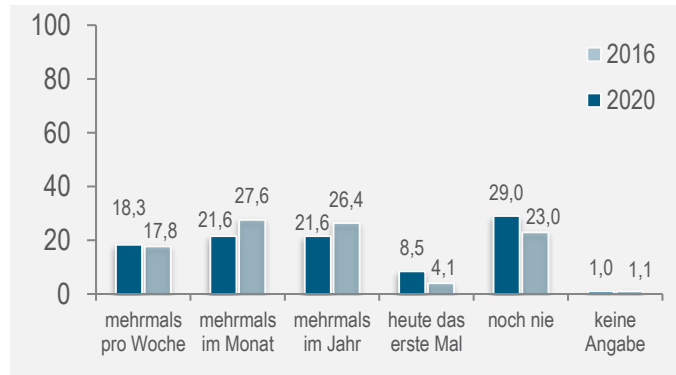


Wie häufig besuchen Sie aktuell einen der Standorte der Deutschen Nationalbibliothek?



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.

Und wie häufig nutzen Sie aktuell die Angebote auf der Website der Deutschen Nationalbibliothek, ohne dass Sie dazu an einen Standort kommen?

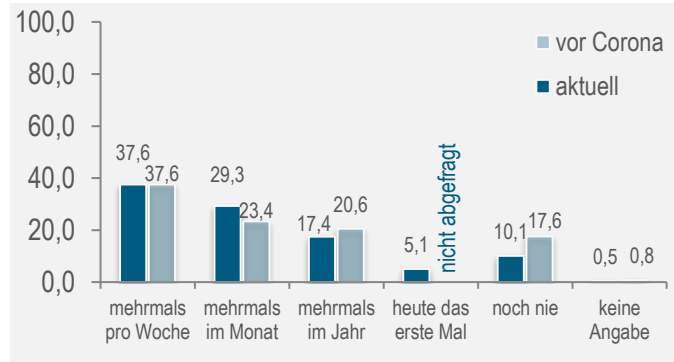


Die Website der DNB wird hingegen etwas seltener genutzt als 2016. Mehr als jede*r Vierte hat dies noch nie getan. Die anderen Nutzer*innen schauen eher mehrmals im Monat oder im Jahr vorbei (jeweils 22 Prozent). Nur 18 Prozent tun dies mehrmals pro Woche.

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



Vergleich Häufigkeit Besuch der Standorte vor und während Corona

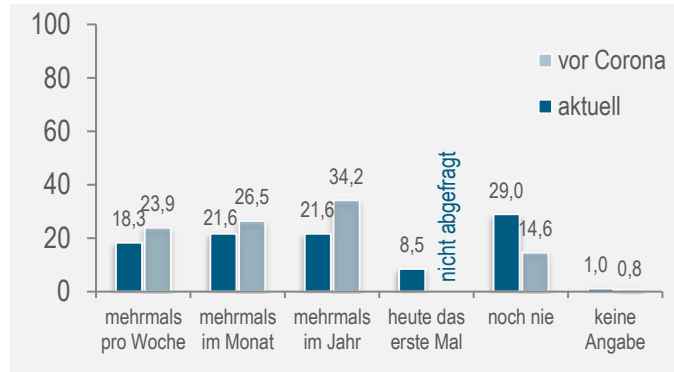


Erste Säule: in Prozent aller Befragten | N=1.278

Zweite Säule: in Prozent der Befragten, die einen der Standorte aktuell besuchen | N=1.078

Die Häufigkeit der Bibliotheksbesuche vor und während der Corona-Pandemie unterscheiden sich kaum voneinander. Während der Pandemie-Zeit sind sogar eine Reihe von neuen Besucher*innen hinzugekommen, die die Standorte vorher noch nicht besuchten.

Vergleich Häufigkeit Nutzung der Website vor und während Corona



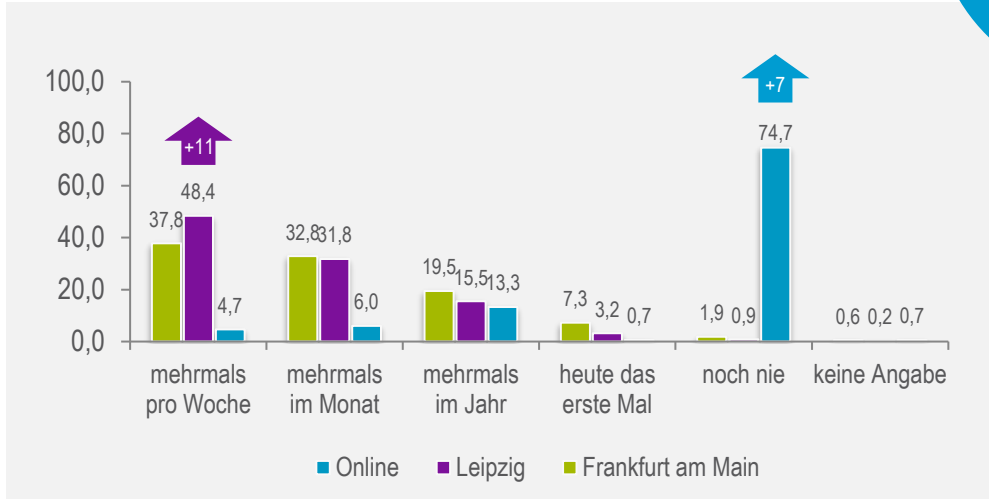
Erste Säule: in Prozent aller Befragten | N=1.278

Zweite Säule: in Prozent der Befragten, die die Website nutzen | N=786

Aktuell scheint es neue Nutzer*innen zu geben, welche die Website der DNB noch nie genutzt haben. Der Anteil dieses Skalenspunkts beträgt bei der aktuellen Verteilung 29 Prozent, vor Corona lag er bei 15 Prozent. Wer in die DNB kommen möchte, muss jedoch über die Website eine Reservierung vornehmen, d.h. die Terminbuchung wird nicht als Arbeiten mit der Website aufgefasst.



Wie häufig besuchen Sie aktuell einen der Standorte der DNB?



jeweils in Prozent aller Befragten des Standorts | Frankfurt am Main N=682 | Leipzig N=444 | Online N=150

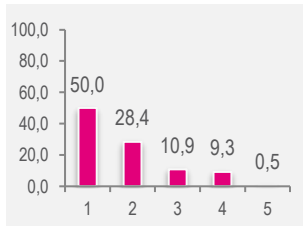
In Leipzig gehen die Nutzer*innen etwas häufiger in die DNB als in Frankfurt am Main. Dort ist auch der Anteil der Befragten, die mehrmals pro Woche die DNB besuchen, gegenüber 2016 deutlich um 11 Prozentpunkte gestiegen.

Erwartungsgemäß haben Onlinenutzer*innen ein deutlich anderes Besuchsverhalten. Drei Viertel von ihnen waren noch nie an einem der beiden Standorte. Sie nutzen also ausschließlich die Leistungen, welche die DNB über ihre Website zur Verfügung stellt. Der Anteil der Nutzer*innen, die noch nie einen Standort der DNB besucht haben, ist gegenüber der Befragung 2016 um 7 Prozentpunkte gestiegen.



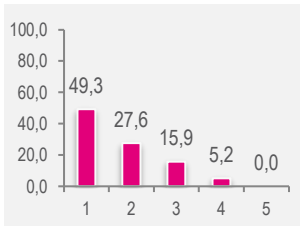
Wie häufig besuchen Sie aktuell einen der Standorte der Deutschen Nationalbibliothek?

bis 29 Jahre



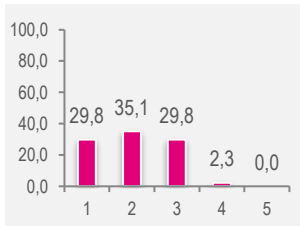
N=426

30 bis 39 Jahre



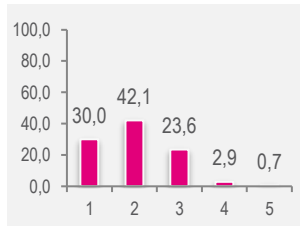
N=284

40 bis 49 Jahre



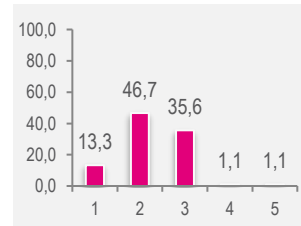
N=127

50 bis 59 Jahre



N=139

65 Jahre und älter



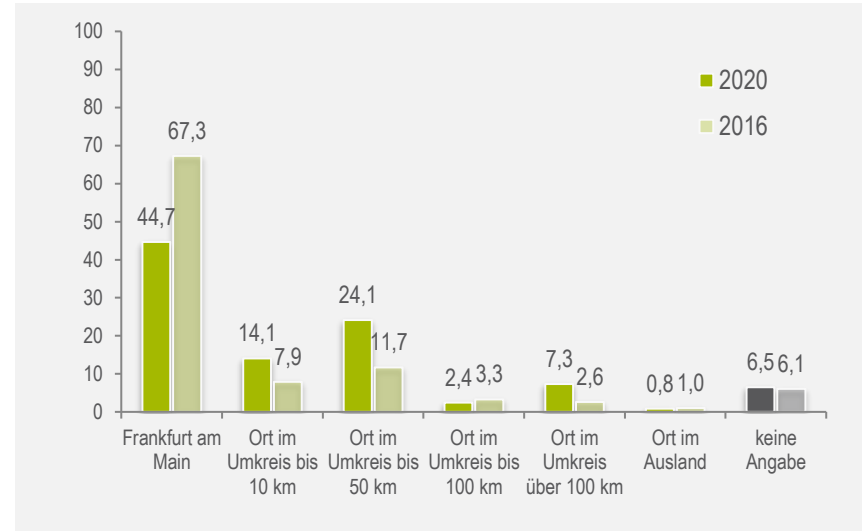
N=88

1 = mehrmals pro Woche
2 = mehrmals im Monat
3 = mehrmals im Jahr
4 = heute das erste Mal
5 = keine Angabe

jeweils in Prozent aller Befragten, die die Angebote der DNB nicht überwiegend online nutzen

Jüngere Nutzer*innen besuchen die Standorte der DNB häufiger als ältere. In der Altersgruppe bis 29 Jahre kommt die Hälfte mehrmals pro Woche – dieser Wert sinkt, bis dies in den Gruppen ab dem 65. Lebensjahr nur noch rund jede*r Zehnte tut. In dieser Gruppe zeigt sich auch die deutlichste Veränderung gegenüber 2016: Während damals 27 Prozent dieser Nutzer*innen die DNB wöchentlich besuchten, tun dies in 2020 nur noch 13 Prozent. Ein möglicher Grund dafür könnte die größere Vorsicht aufgrund der Corona-Pandemie sein.

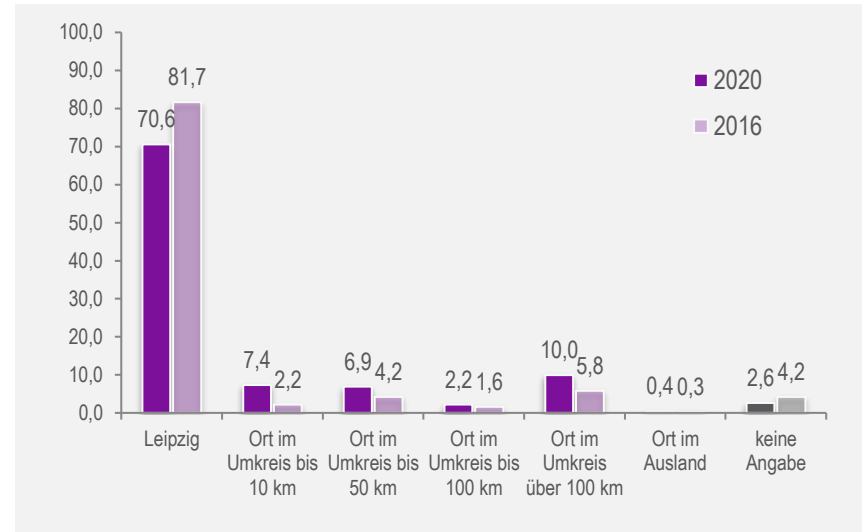
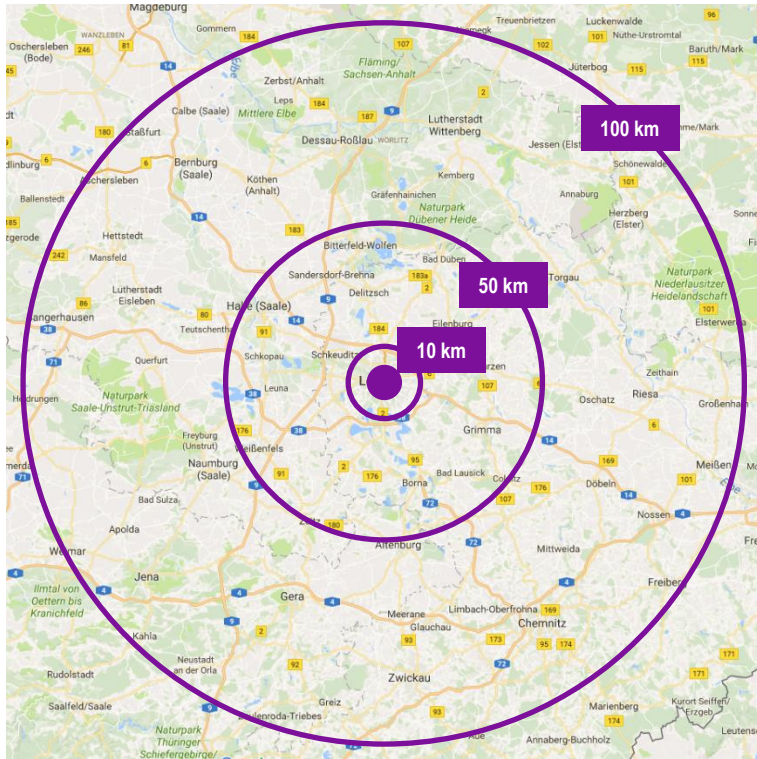
Wohnort der Nutzer*innen nach genutztem Standort



in Prozent aller Befragten, die überwiegend den Standort Frankfurt am Main nutzen | 2016: N=1.046; 2020: N=369

Der größte Teil der Nutzer*innen in Frankfurt am Main gibt als Wohnort die Stadt direkt an (43 Prozent). Aus der näheren Umgebung bis 50 km kommen 40 Prozent der Nutzer*innen. Ca. zehn Prozent reisen sogar von weiter weg, teilweise aus dem Ausland an. Der Vergleich mit 2016 zeigt sofort, dass der Anteil der Nutzer*innen aus Frankfurt am Main deutlich gesunken ist. Dies liegt an dem beschränkten Platzangebot in den Lesesälen nach den Corona-Hygienevorschriften.

Wohnort der Nutzer*innen nach genutztem Standort

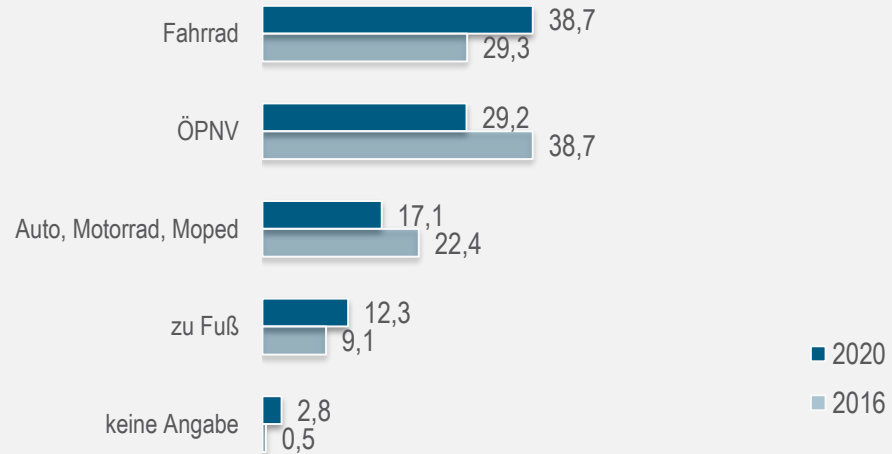


in Prozent aller Befragten, die überwiegend den Standort Leipzig nutzen | 2016: N=640, 2020: N=444

In Leipzig stammen sogar noch mehr Nutzer*innen direkt aus der Stadt (71 Prozent). Nur ca. 14 Prozent kommen aus dem unmittelbaren Umland bis 50 km. Etwa genau so viele Nutzer*innen wie in Frankfurt am Main reisen von weiter weg an (12 Prozent).



Mit welchem Hauptverkehrsmittel sind Sie heute in die Deutsche Nationalbibliothek gekommen?

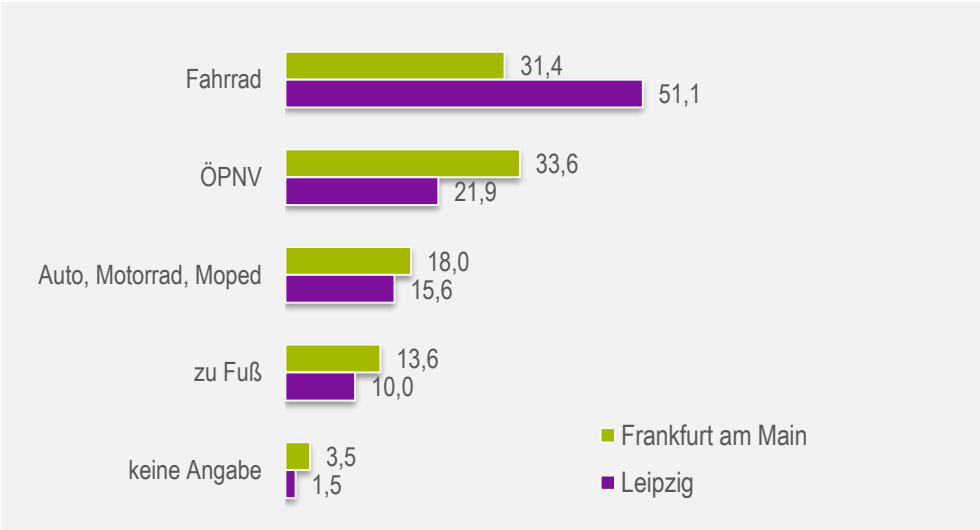


in Prozent aller Befragten, die den Fragebogen am Standort ausgefüllt haben | 2016: N=1.115; 2020: N=726

Das am häufigsten genutzte Hauptverkehrsmittel zur Anreise an den Standort ist das Fahrrad. 39 Prozent aller Nutzer*innen an den beiden Standorten sind damit gekommen. 29 Prozent nahmen Bus, Straßen-, U- oder S-Bahn, 17 Prozent motorisierten Individualverkehr. 12 Prozent nutzten kein Verkehrsmittel und gingen zu Fuß. Im Jahr 2016 nahmen die Befragten am häufigsten den öffentlichen Nahverkehr, gefolgt vom Fahrrad. Der Wechsel bei der Beliebtheit dieser beiden Verkehrsmittel könnte mit der Corona-Pandemie zusammenhängen.



Mit welchem Hauptverkehrsmittel sind Sie heute in die Deutsche Nationalbibliothek gekommen?

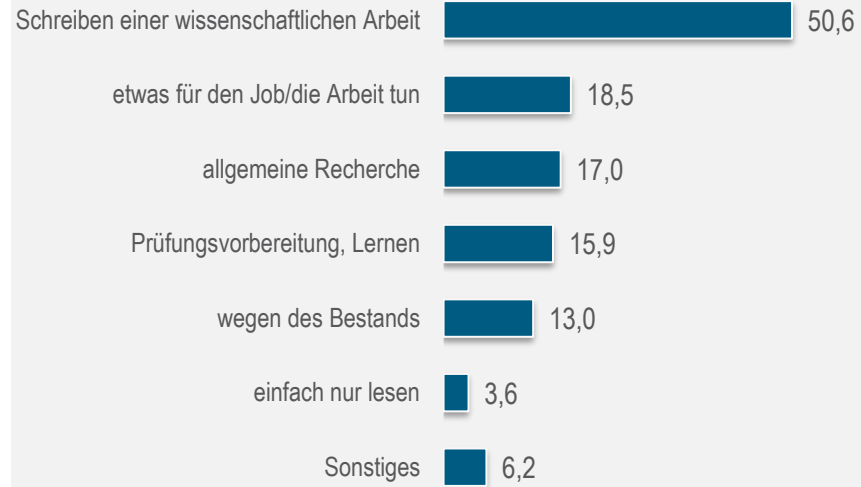


jeweils in Prozent aller Befragten, die den Fragebogen am Standort ausgefüllt haben | Frankfurt am Main N=456 | Leipzig N=270

Zwischen Frankfurt am Main und Leipzig bestehen Unterschiede bei der Wahl des Verkehrsmittels. In Frankfurt am Main fahren die Nutzer*innen häufiger mit dem ÖPNV (34 zu 31 Prozent), während in Leipzig das Fahrrad das beliebteste Verkehrsmittel ist (51 zu 22 Prozent). Dafür gehen die Nutzer*innen in Leipzig auch weniger zu Fuß (10 zu 14 Prozent). Die Veränderungen gegenüber 2016 sind standortübergreifend gleich.



Aus welchem Grund sind Sie heute in die Deutsche Nationalbibliothek gekommen (haben Sie das Angebot der DNB genutzt)?

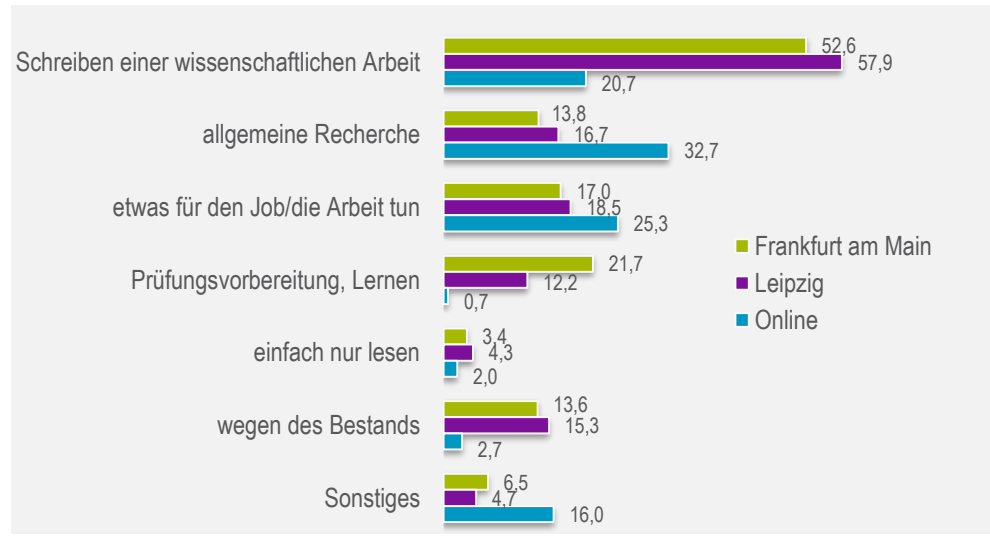


in Prozent aller Befragten | N=1.278 | Mehrfachnennung möglich

Im Jahr 2020 nutzt die Hälfte der Befragten die Angebote oder die DNB selbst zum Schreiben einer wissenschaftlichen Arbeit. Etwa jede*r Fünfte nutzt die Möglichkeiten für die Arbeit oder allgemeine Recherchen. Nur die wenigsten lesen einfach nur (4 Prozent). Da die Frage im Jahr 2016 offen gestellt wurde, lassen sich die Antworten nicht mit 2020 vergleichen. Das Schreiben einer wissenschaftlichen Arbeit stand aber auch damals deutlich an der Spitze der Besuchsgründe.



Aus welchem Grund sind Sie heute in die Deutsche Nationalbibliothek gekommen (haben Sie das Angebot der DNB genutzt)?



jeweils in Prozent aller Befragten | Frankfurt am Main N=682 | Leipzig N=444 | Online N=150

Die Gründe für den Besuch der beiden Standorte ähneln sich sehr stark. Lediglich Prüfungsvorbereitung und Lernen wird in Frankfurt am Main etwas häufiger genannt als in Leipzig. Die Onlinenutzer*innen unterscheiden sich jedoch stark von den Standortbesucher*innen. Sie geben zu 33 Prozent allgemeine Recherchen als Grund für die Angebotsnutzung an. Das Schreiben einer wissenschaftlichen Arbeit wird von ihnen deutlich seltener genannt als von den Standortbesucher*innen.

Wie häufig nutzen Sie die folgenden Angebote und Leistungen der Deutschen Nationalbibliothek?

Die Nutzer*innen wurden gefragt, wie häufig sie die einzelnen Leistungen der Deutschen Nationalbibliothek in Anspruch nehmen. Die Ergebnisse haben wir auf den folgenden Seiten dargestellt. Mit Abstand am häufigsten werden der Katalog und die Bücher- bzw. Zeitschriftenbestellung genutzt. 61 Prozent der Nutzer*innen verwenden den Katalog regelmäßig, 58 Prozent bestellen regelmäßig Bücher oder Zeitschriften. Das sind die Kernleistungen der Deutschen Nationalbibliothek aus Sicht der Nutzerschaft.

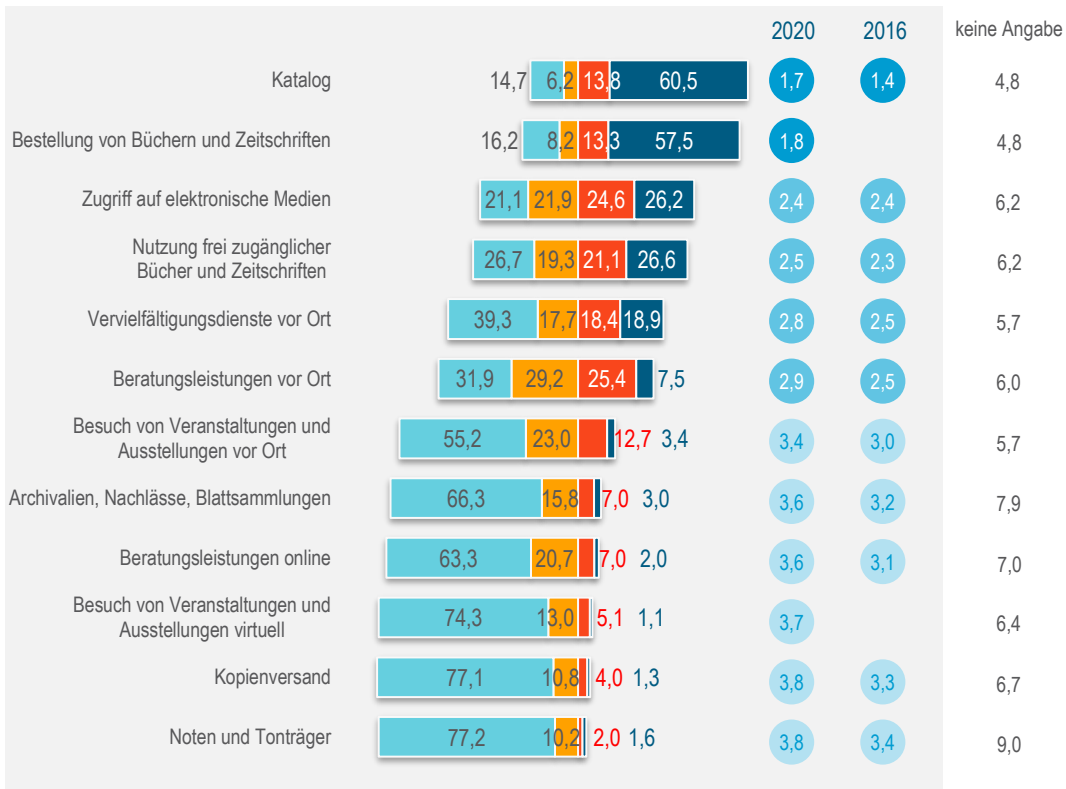
Auf einen weiteren Block von Leistungen greifen die Nutzer*innen eher gelegentlich zurück. Dazu gehören die Nutzung der Handapparate und der Zugriff auf elektronische Medien. Rund die Hälfte aller Nutzer*innen greift regelmäßig oder gelegentlich auf diese Leistungen zu. Etwas weniger werden die Beratungs- und Vervielfältigungsdienste vor Ort genutzt (33 und 38 Prozent). Alle vier gehören damit zum erweiterten Leistungsangebot, das die Kernleistungen sinnvoll ergänzt.

Den dritten Block von Leistungen verwenden die Nutzer*innen in der Regel selten, häufig auch gar nicht. Das sind Veranstaltungen, Online-Beratungsleistungen, Archivalien/Nachlässe/Blattsammlungen, Kopienversand sowie Noten und Tonträger. Während jede*r fünfte Nutzer*in noch gelegentlich oder regelmäßig Veranstaltungen besucht, werden Kopienversand sowie Noten und Tonträger von weniger als jedem*jeder zehnten Nutzer*in mehr als selten in Anspruch genommen. Hierbei handelt es sich also um Nischenleistungen, die nur einem ganz bestimmten Klientel wichtig sind.

Insgesamt ist das Nutzungsverhalten in 2020 weniger vielfältig als in 2016. Die Nutzungshäufigkeit ist bei fast allen Dienstleistungen zurückgegangen. Auch dies hängt sehr wahrscheinlich mit der Corona-Pandemie zusammen, durch welche die Nutzer*innen die DNB nun möglicherweise zielgerichteter besuchen und einzelne Dienstleistungen kaum oder nicht nutzen können.



Wie häufig nutzen Sie die folgenden Angebote und Leistungen der Deutschen Nationalbibliothek?



in Prozent aller Befragten | N=1.220,
 ■ nie ■ selten ■ gelegentlich ■ regelmäßig
 exklusiv der Fälle, die noch nie oder zum ersten Mal am Standort waren oder/und die Website nutzten



Veränderung der Nutzungsgewohnheiten unter Corona-Bedingungen von 2016 zu 2020



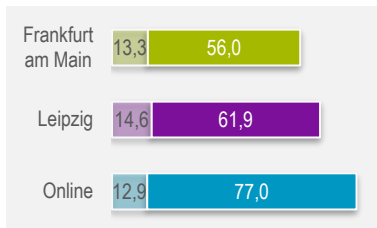
Abweichungen der Summe von „regelmäßig“ und „gelegentlich“ zwischen 2020 und 2016 in Prozentpunkten | nur Befragte, die eine Antwort geben konnten
Die Befragung fand im Herbst 2020 unter Corona-Bedingungen statt.



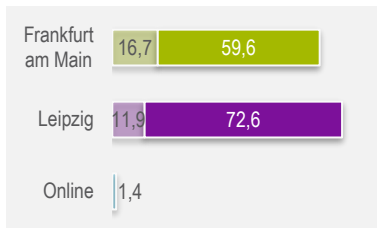


Wie häufig nutzen Sie die folgenden Angebote und Leistungen der Deutschen Nationalbibliothek?

Katalog



Bestellung von Büchern und Zeitschriften*

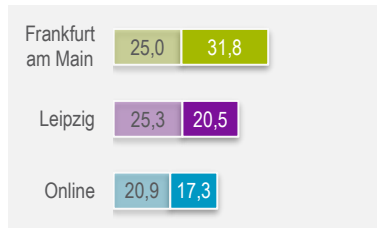


Bei einigen Leistungen gestaltet sich die Nutzung an den Standorten Frankfurt am Main und Leipzig unterschiedlich. Deutliche Abweichungen gibt es wieder bei den Onlinenutzer*innen.

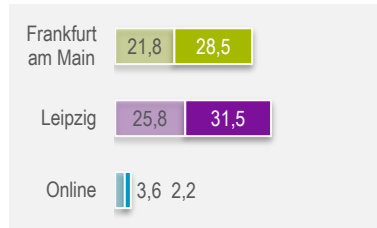
Die deutlichsten Unterschiede zwischen den Standorten zeigen sich bei der Bestellung von Büchern und Zeitschriften. Diese nutzen 73 Prozent der Befragten in Leipzig regelmäßig, in Frankfurt am Main nur 60 Prozent. Dort wird hingegen häufiger auf elektronische Medien zugegriffen (32 Prozent regelmäßig ggü. 21 in Leipzig).

Die Onlinenutzer*innen besitzen ein sehr klares Nutzungsprofil: Auf den Katalog greifen sie am häufigsten zu (77 Prozent regelmäßig), gefolgt vom Zugriff auf elektronische Medien (17 Prozent regelmäßig, 21 Prozent gelegentlich). Alle anderen Leistungen nutzen sie nur in Einzelfällen.

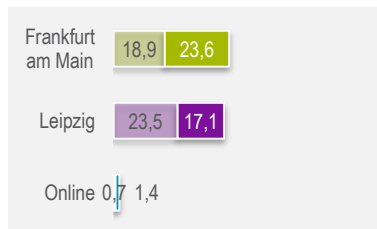
Zugriff auf elektronische Medien



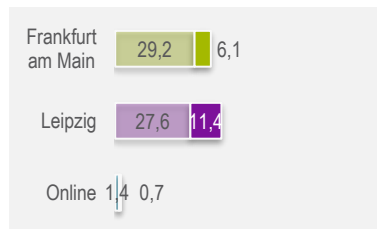
Nutzung frei zugänglicher Bücher und Zeitschriften



Vervielfältigungsdienste vor Ort



Beratungsleistungen vor Ort

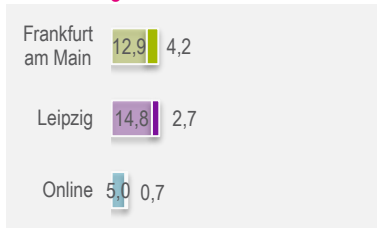


jeweils in Prozent aller Befragten des Standorts | Frankfurt am Main N=641 | Leipzig N=438 | Online N=139

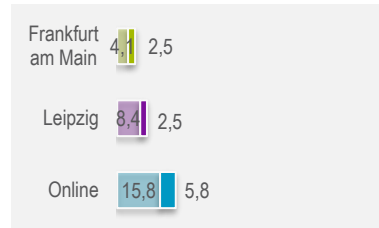


Wie häufig nutzen Sie die folgenden Angebote und Leistungen der Deutschen Nationalbibliothek?

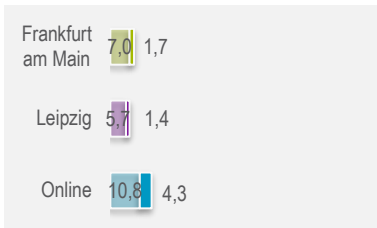
Besuch von Veranstaltungen und Ausstellungen vor Ort



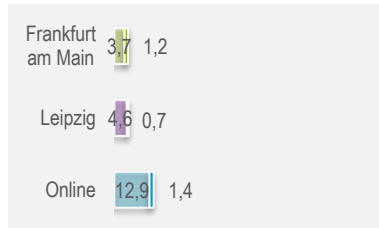
Archivalien, Nachlässe, Blattsammlungen



Beratungsleistungen online



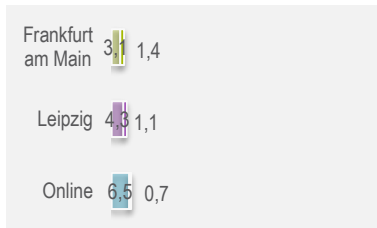
Besuch von Veranstaltungen und Ausstellungen virtuell*



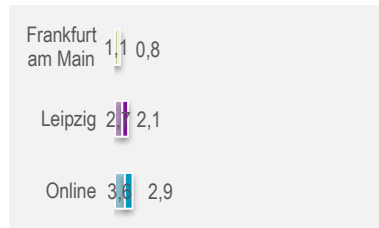
Bei den weniger nachgefragten Leistungen existieren geringe Unterschiede zwischen den Standorten. Lediglich in Leipzig nutzen etwas mehr Nutzer*innen Archivalien/Nachlässe/Blattsammlungen als in Frankfurt am Main (11 ggü. 7 Prozent regelmäßig oder gelegentlich).

Onlinenutzer*innen sind die Gruppe, die am häufigsten auf Archivalien/Nachlässe/ Blattsammlungen im Rahmen ihrer Besuche vor Ort zurückgreift (21 Prozent regelmäßig oder gelegentlich). Damit ist das die dritte Leistung, die sie überhaupt in nennenswertem Umfang in Anspruch nehmen.

Kopienversand



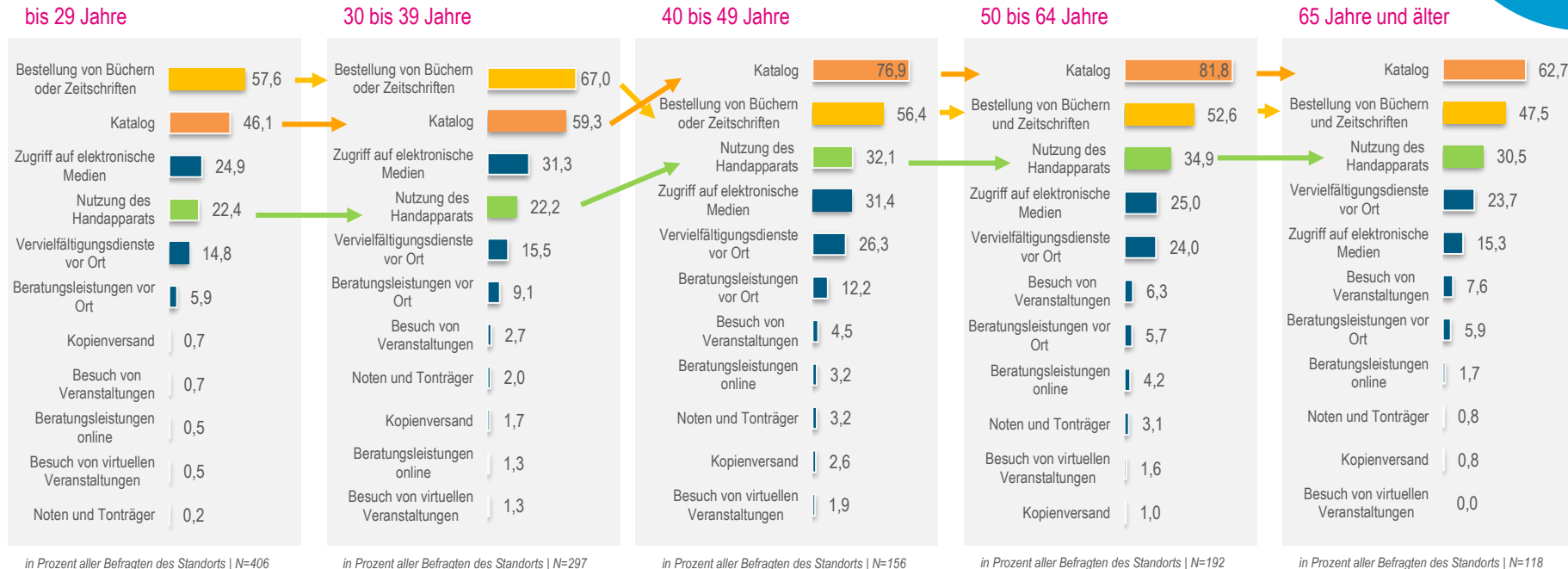
Noten und Tonträger



jeweils in Prozent aller Befragten des Standorts | Frankfurt am Main N=641 | Leipzig N=438 | Online N=139



Wie häufig nutzen Sie die folgenden Angebote und Leistungen der Deutschen Nationalbibliothek?



Mit Blick auf die Altersgruppen zeigen sich drei Trends, die auch schon 2016 vorhanden waren: Die Bestellung von Büchern oder Zeitschriften wird mit steigendem Alter immer weniger regelmäßig genutzt. Tun dies in der Altersgruppe bis 29 Jahre noch 58 Prozent der Nutzer*innen, sind es im Rentenalter nur noch 48 Prozent. Demgegenüber gewinnen sowohl die Nutzung des Handapparats als auch des Katalogs an Bedeutung. Bei den jungen Nutzer*innen werden diese Leistungen von 22 bzw. 46 Prozent genutzt, im Alter zwischen 50 und 64 Jahren von 35 bzw. 82 Prozent. Im Rentenalter sinkt der Wert wieder auf 31 bzw. 63 Prozent.



Nutzungsbedingungen in der DNB



Wie sollte ein Besuch in der Deutsche Nationalbibliothek aussehen und wie sieht er aus?

Diese Frage sollten uns die Nutzer*innen beantworten. Und zwar ganz konkret anhand von 14 Eigenschaften, die eine gute Bibliothek erfüllen sollte. Darunter befanden sich **Kerneigenschaften**, wie die Qualität des Katalogs sowie Umfang und Verfügbarkeit des Bestands, **Serviceeigenschaften**, wie lange Öffnungszeiten und ansprechbares Beratungspersonal und auch **Struktureigenschaften**, wie die Orientierung im Gebäude, Steckdosen und das Speisenangebot.

Kerneigenschaften	Serviceeigenschaften	Struktureigenschaften
<ul style="list-style-type: none"> • schnelles Auffinden von Titeln im Katalog • viele passende Suchergebnisse im Katalog • Übersichtlichkeit der Suchergebnisse • schnelle Verfügbarkeit der bestellten Titel an der Medienausleihe • Verfügbarkeit von elektronischen Medien zur Nutzung vor Ort • frei zugängliche Bücher und Zeitschriften in den Lesesälen 	<ul style="list-style-type: none"> • lange Öffnungszeiten • ansprechbares Beratungspersonal • einfache und übersichtliche Orientierung im Gebäude • einfache Registrierung zur Bibliotheksbenutzung 	<ul style="list-style-type: none"> • verfügbare Vervielfältigungsgeräte • adäquates Angebot an Speisen und Getränken in Cafeteria/Restaurant • verfügbare und einfach zu bedienende Schließfächer • verfügbare und erreichbare Steckdosen

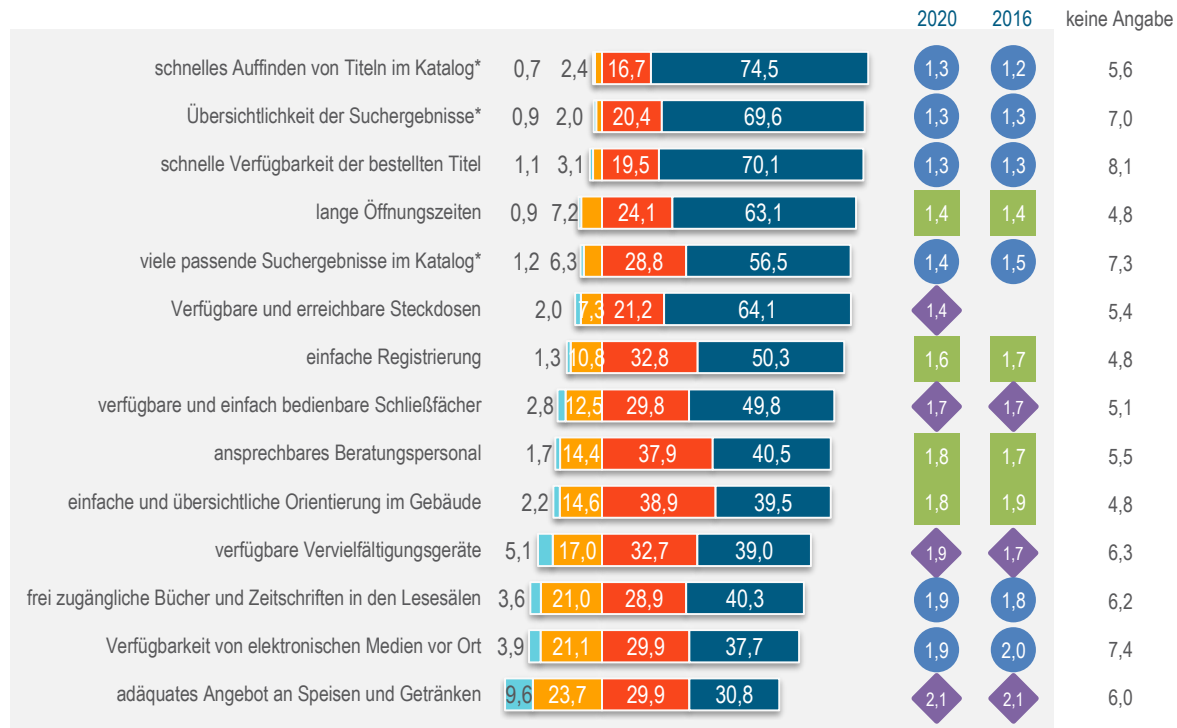
Wir haben sowohl die Bedeutung dieser Eigenschaften als auch die Zufriedenheit mit ihnen auf einer je vierstufigen Skala erfragt. Die folgenden Abbildungen zeigen zunächst die Einzelbetrachtungen der beiden Dimensionen, anschließend ihre Verschränkung. Aus dieser ergeben sich Handlungsprioritäten. Um zu wissen, wie die Zufriedenheit der Nutzer*innen konkret gesteigert werden kann, zeigen wir abschließend für jede Eigenschaft offene Antworten, die die Nutzer*innen als Verbesserungsvorschläge und/oder Wünsche angaben.

Wie wichtig sind Ihnen folgende Dinge, wenn Sie die Deutsche Nationalbibliothek nutzen?

Bei der Ermittlung von Wichtigkeiten stellt sich regelmäßig das Phänomen ein, dass den allermeisten abgefragten Sachverhalte eine ähnlich hohe Bedeutung zugeschrieben wird. Dies ist auch bei dieser Befragung so. Wie die Abbildung zeigt, sind alle Eigenschaften für die Mehrheit der Nutzer*innen sehr oder eher wichtig. Am unwichtigsten ist das Speisen- und Getränkeangebot, das "nur" für 61 Prozent der Befragten eine (hohe) Bedeutung besitzt. Ähnlich unbedeutend sind die elektronischen Medien vor Ort (68 Prozent). Am wichtigsten erachten die Nutzer*innen drei Eigenschaften des Katalogs: Das schnelle Auffinden von Titeln ist für 75 Prozent der Befragten sehr wichtig, die Übersichtlichkeit der Suchergebnisse und die schnelle Verfügbarkeit der Titel für jeweils 70 Prozent. Eine ähnlich hohe Bedeutsamkeit besitzen lange Öffnungszeiten, viele passende Suchergebnisse im Katalog und verfügbare Steckdosen.

In der Gesamtbetrachtung sind die **Kerneigenschaften** für die Nutzer*innen der DNB am wichtigsten. Sie erhalten auf der Skala von 1=sehr wichtig bis 4=gar nicht wichtig den Wert 1,5. Dahinter folgen **Serviceeigenschaften** mit 1,7 und **Struktureigenschaften** mit 1,8.

- 1,5 Kerneigenschaften
- 1,7 Serviceeigenschaften
- 1,8 Struktureigenschaften



■ völlig unwichtig ■ eher unwichtig ■ eher wichtig ■ sehr wichtig

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



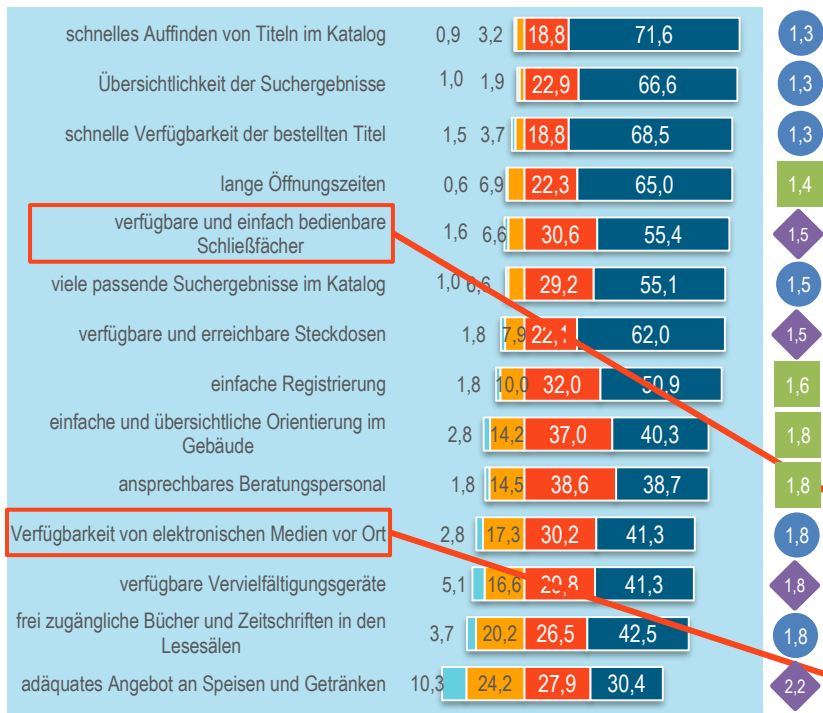
Die Prioritäten der Nutzer*innen an den beiden Standorten ähneln sich in vielen Dingen, wie die beiden Rangfolgen auf der nächsten Folie zeigen. Bei zwei Eigenschaften gibt es jedoch Unterschiede: So sind verfügbare und einfach handhabbare Schließfächer für die Nutzer*innen in Frankfurt am Main wichtiger als für diejenigen aus Leipzig. In Frankfurt am Main stehen sie auf dem fünften Rang aller Eigenschaften (55 Prozent sehr wichtig), in Leipzig auf dem elften Rang (41 Prozent). Ebenfalls für wichtiger erachten die Nutzer*innen in Frankfurt am Main die Verfügbarkeit elektronischer Medien vor Ort. Sie steht bei ihnen auf Rang 11 (41 Prozent sehr wichtig), in Leipzig auf Rang 14 (32 Prozent).

Bei vielen Eigenschaften zeigen sich Bedeutungsunterschiede zwischen den Altersgruppen. Generell kann gesagt werden, dass ältere Nutzer*innen auf die meisten Eigenschaften weniger Wert legen als jüngere. Die Grafiken auf Seite 36 zeigen acht Eigenschaften, bei denen ein deutlicher Trend von jung nach alt zu erkennen ist. Dargestellt sind dort die Prozentpunktabweichungen in den Altersgruppen gegenüber der Gesamtstichprobe für die Summe aus „sehr wichtig“ und „wichtig“. Je höher der dargestellte Wert ist, desto wichtiger ist die Eigenschaft in der Altersgruppe. Je negativer er abweicht, desto unwichtiger ist sie.

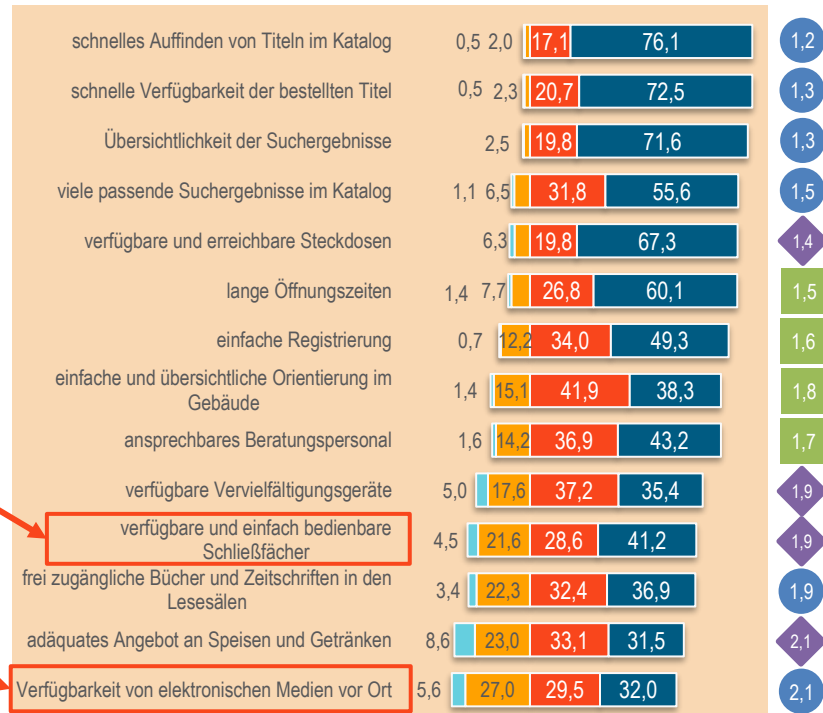
Danach ist es jüngeren Nutzer*innen wichtiger als älteren, dass sie sich einfach registrieren können, Steckdosen verfügbar sind, elektronische Medien vor Ort genutzt werden können, lange geöffnet ist, Schließfächer verfügbar sind, die Titel schnell abgeholt werden können, eine adäquate Gastronomie angeboten wird und die Orientierung im Gebäude übersichtlich ist. Dies entspricht ihrer vorherrschenden Arbeitsweise, die sehr konzentriert auf ein Ziel gerichtet ist und dafür hohe Anforderungen an Kern-, Service- und Struktureigenschaften der Bibliothek stellt.

Es gibt nur eine Eigenschaft, die in der Altersgruppe zwischen 40 und 64 Jahren der Nutzer*innen wichtiger wird. Dabei handelt es sich um frei zugängliche Bücher & Zeitschriften, was zum Nutzungsverhalten der älteren Nutzer*innen passt, wie es im letzten Abschnitt herausgearbeitet wurde.

Wie wichtig sind Ihnen folgende Dinge, wenn Sie die Deutsche Nationalbibliothek nutzen?



in Prozent aller Befragten, die überwiegend den Standort Frankfurt am Main nutzen | N=682



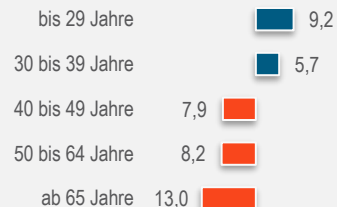
in Prozent aller Befragten, die überwiegend den Standort Leipzig nutzen | N=444

■ völlig unwichtig ■ eher unwichtig ■ eher wichtig ■ sehr wichtig

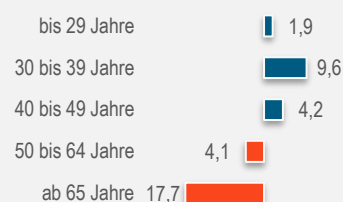


Wie wichtig sind Ihnen folgende Dinge, wenn Sie die Deutsche Nationalbibliothek nutzen?

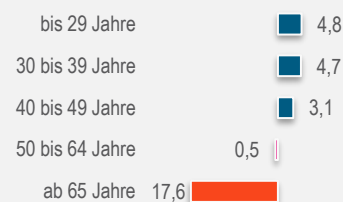
Einfache Registrierung



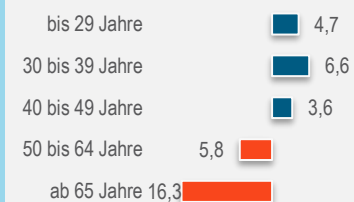
Verfügbarkeit elektronischer Medien



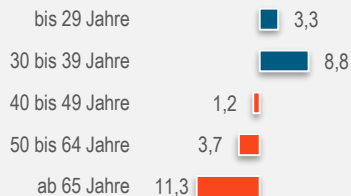
Lange Öffnungszeiten



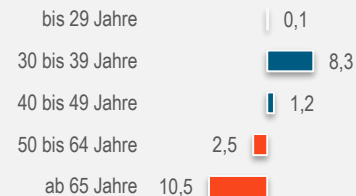
Verfügbare und einfache Schließfächer



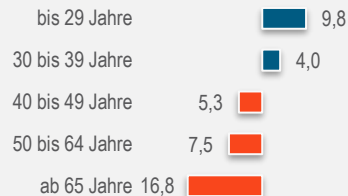
Schnelle Titelverfügbarkeit



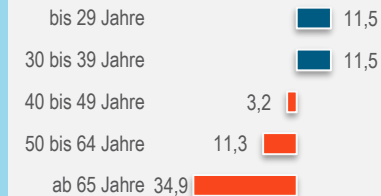
Adäquate Gastronomie



Einfache & übersichtliche Orientierung



Verfügbare und erreichbare Steckdosen



Frei zugängliche Bücher & Zeitschriften



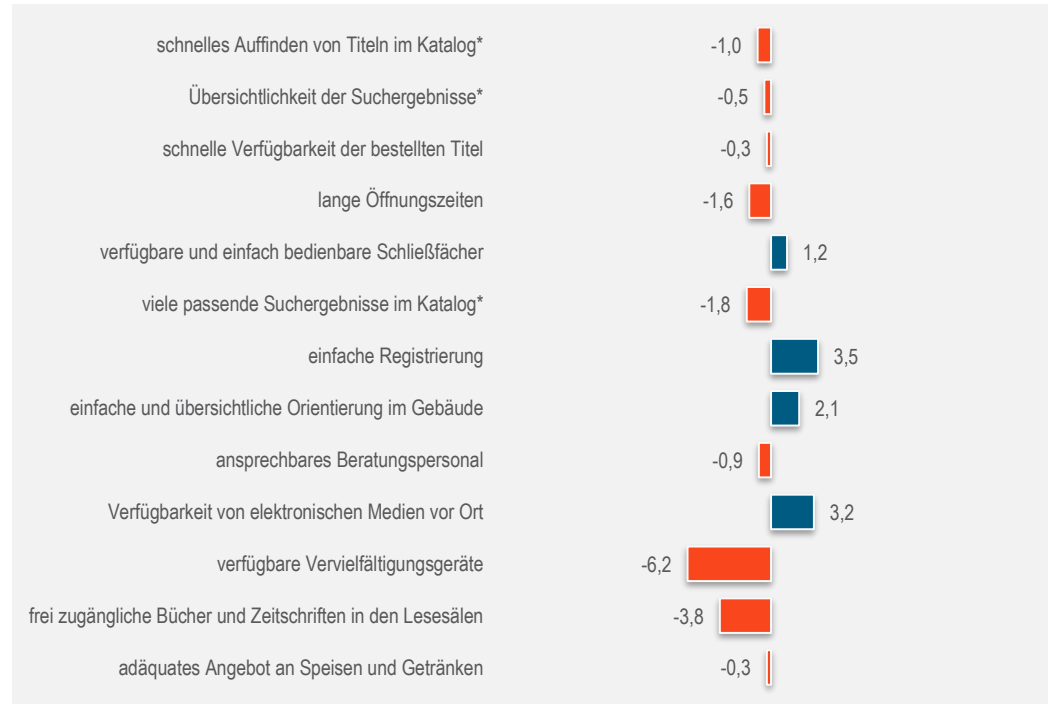
Diese Eigenschaft zeigt eher uneinheitliche, aber signifikante Unterschiede zwischen den Altersgruppen.

Diese acht Eigenschaften werden mit steigendem Alter unwichtiger.

Prozentpunktabweichungen von der Gesamtstichprobe | „sehr wichtig“ und „eher wichtig“ kumuliert

Diese Aspekte sind mir sehr oder eher wichtig. – Veränderungen von 2016 zu 2020

Für den Vergleich der Zufriedenheiten zwischen 2016 und 2020 wurden die Antworten „keine Angabe“ ausgeschlossen. Die Grafik zeigt nur bei einzelnen Aspekten eine geänderte Bedeutung. So sind die einfache Registrierung und die Verfügbarkeit elektronischer Medien vor Ort leicht wichtiger geworden. Auf der anderen Seite ist vor allem die Bedeutung der Vervielfältigungsgeräte und die freie Zugänglichkeit von Büchern und Zeitschriften in den Lesesälen gesunken.



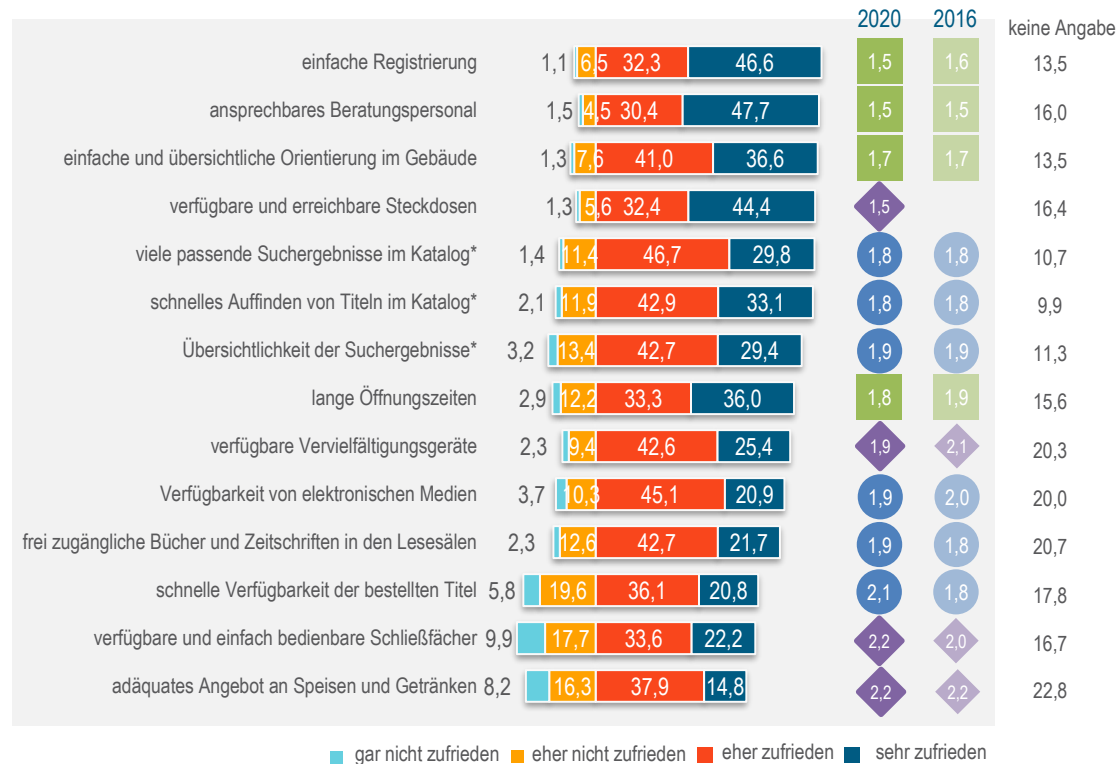
Abweichungen in Prozentpunkten zwischen den Summen „sehr wichtig“ und „eher wichtig“ zwischen den Jahren 2016 und 2020 | nur Befragte, die eine Antwort geben konnten

Und wie zufrieden sind Sie mit diesen Aspekten?

Die Zufriedenheit der Nutzer*innen mit den abgefragten Eigenschaften ist insgesamt hoch. Zwar erhält keine die Note 1 auf der Skala von 1=sehr zufrieden bis 4=gar nicht zufrieden – jedoch ist auch keine schlechter als 2. Bei der Interpretation dieser Werte ist folgendes zu beachten: Die vierstufige Skala verlangt von den Befragten eine relativ klare Zuordnung zu einer Seite (zufrieden oder nicht zufrieden). Wollen sie also keinen der beiden Endpunkte „sehr zufrieden“ oder „gar nicht zufrieden“ auswählen, müssen sie anhand ihrer Gesamterfahrungen die Entscheidung treffen, ob sie trotz Einschränkungen „eher zufrieden“ angeben oder sich für „eher nicht zufrieden“ entscheiden. Die Zustimmungstendenz in Befragungen wird hier häufiger den Ausschlag zur positiven Seite verursacht haben.

Am besten bewerten die Nutzer*innen drei Serviceeigenschaften: Mit dem Registrierungsprozess, dem Beratungspersonal und der Orientierung im Gebäude sind jeweils über 75 Prozent der Befragten sehr oder eher zufrieden. Auch die verfügbaren Steckdosen, passende Suchergebnisse im Katalog und das schnelle Auffinden von Titeln im Katalog erhalten 75 Prozent.

Mit allen anderen Eigenschaften zeigt sich die Mehrheit der Nutzer*innen mit Abstrichen zufrieden. Insgesamt am schlechtesten werden die verfügbaren Schließfächer, das gastronomische Angebot und die schnelle Verfügbarkeit bestellter Titel bewertet. Mit diesen drei Eigenschaften ist mindestens jede*r Fünfte eher oder sehr unzufrieden.



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

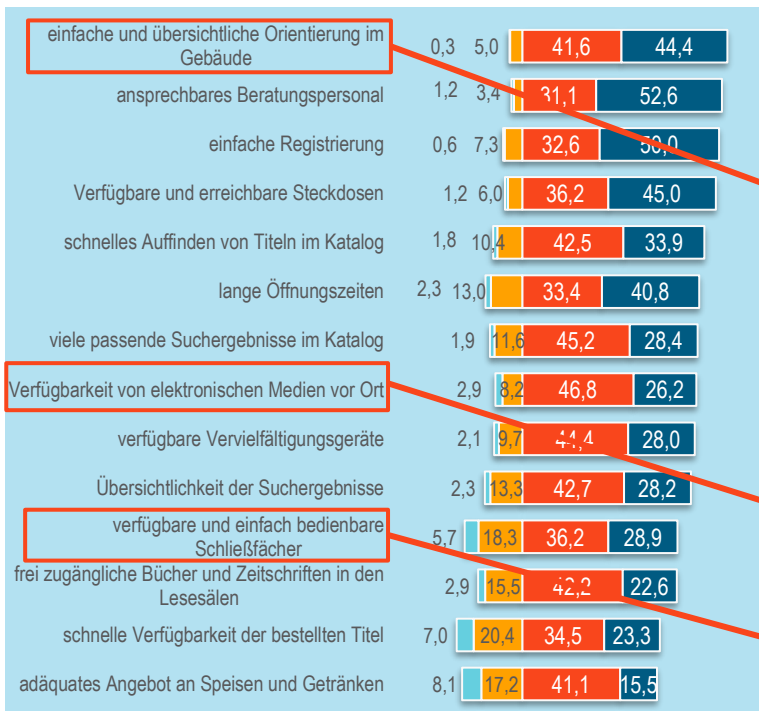
1,9 Kerneigenschaften
 1,6 Serviceeigenschaften
 2,0 Struktureigenschaften

Auch die Zufriedenheit der Nutzer*innen erweist sich an beiden Standorten als sehr ähnlich, wie die Grafiken auf der nächsten Seite zeigen. Die Verfügbarkeit von ansprechbarem Beratungspersonal sowie die einfache Registrierung finden sich bei beiden Standorten unter den Top 3. Entsprechend sind 53 Prozent der Nutzer*innen in Frankfurt und 52 Prozent in Leipzig sehr zufrieden mit dem Beratungspersonal, mit der Registrierung sind es 50 bzw. 54 Prozent. Ein Unterschied zeigt sich bei der Bewertung der Orientierung im Gebäude. In Frankfurt am Main sind damit 44 Prozent der Nutzer*innen sehr zufrieden, 42 Prozent eher zufrieden. Sie ist damit die am besten bewertete Eigenschaft. In Leipzig geben jedoch nur 35 Prozent der Nutzer*innen das Besturteil, 45 Prozent zeigen sich "nur" eher zufrieden. Damit belegt die Orientierung im Gebäude Rang 5, trotz Verbesserung zu 2016.

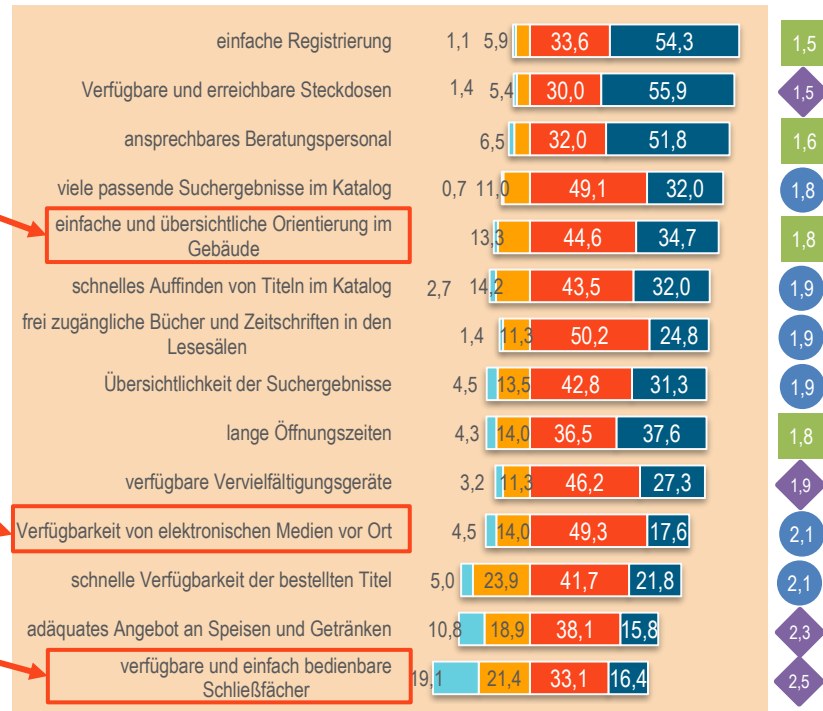
Die Frankfurter Nutzer*innen bewerten außerdem die Verfügbarkeit der bestellten Titel und die verfügbaren Schließfächer besser. Während sich in Leipzig 18 Prozent der Nutzer*innen mit der schnellen Verfügbarkeit der Bestellungen sehr zufrieden zeigen, weitere 49 Prozent eher zufrieden, liegen diese Anteile in Frankfurt bei 26 und 47 Prozent. In Frankfurt am Main rangiert diese Kerneigenschaft deshalb im Mittelfeld, in Leipzig belegt sie Rang 11. An beiden Standorten auf den hinteren Rängen rangieren die Schließfächer. Diese schneiden jedoch in Frankfurt deutlich besser ab als in Leipzig. 29 Prozent sind mit ihnen sehr zufrieden, in Leipzig sind dies nur 16 Prozent. Damit belegen sie in Leipzig den letzten Rang (14. Rang), in Frankfurt am Main Rang 11.



Und wie zufrieden sind Sie mit diesen Aspekten?



in Prozent aller Befragten, die überwiegend den Standort Frankfurt am Main nutzen | N=682



in Prozent aller Befragten, die überwiegend den Standort Leipzig nutzen | N=444

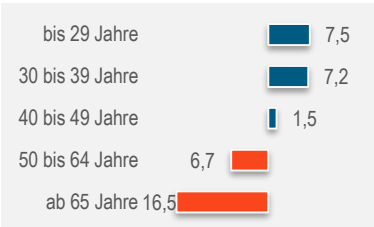
■ gar nicht zufrieden ■ eher nicht zufrieden ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden

Und wie zufrieden sind Sie mit diesen Aspekten?



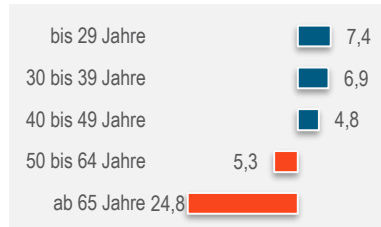
Serviceeigenschaften

Ansprechbares Beratungspersonal



Struktureigenschaften

Verfügbare und erreichbare Steckdosen



Mit Blick auf die Altersgruppen zeigen sich nur bei zwei Eigenschaften bedeutsame Unterschiede, beim ansprechbaren Beratungspersonal und den verfügbaren Steckdosen. Sie sind auf Seite 40 dargestellt. Insgesamt ist dabei zu erkennen, dass die Nutzer*innen mit zunehmenden Alter unzufriedener mit den beiden Eigenschaften der DNB sind als alle anderen Nutzer*innen. In der Altersgruppe ab 65 Jahre geben 17 Prozent in Bezug auf das Personal und 25 Prozent der Nutzer*innen bei den Steckdosen die Note "sehr unzufrieden", mehr als im Durchschnitt. Je älter die Nutzer*innen folglich sind, desto weniger gut kommen sie mit den bestehenden Gegebenheiten zurecht.

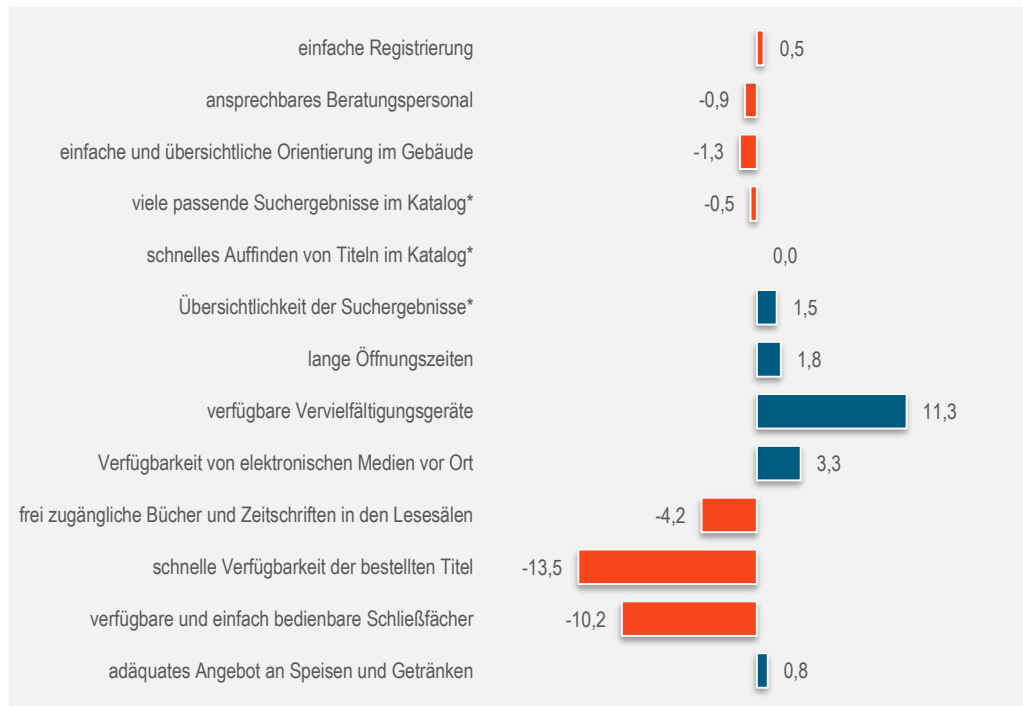
jeweils Prozentpunktabweichungen der Angabe „sehr zufrieden“ von der Gesamtstichprobe

Mit diesen Aspekten bin ich sehr oder eher zufrieden. – Veränderungen von 2016 zu 2020

Für den Vergleich der Zufriedenheiten zwischen 2016 und 2020 wurden die Antworten „keine Angabe“ wieder ausgeschlossen. Deren Anteile schwanken zwischen beiden Zeitpunkten stark, in 2020 sind sie – wahrscheinlich aufgrund der eingeschränkten Nutzungsmöglichkeiten – deutlich höher als in 2016. Ein Vergleich inklusive dieser Antworten würde deshalb ein falsches Bild liefern.

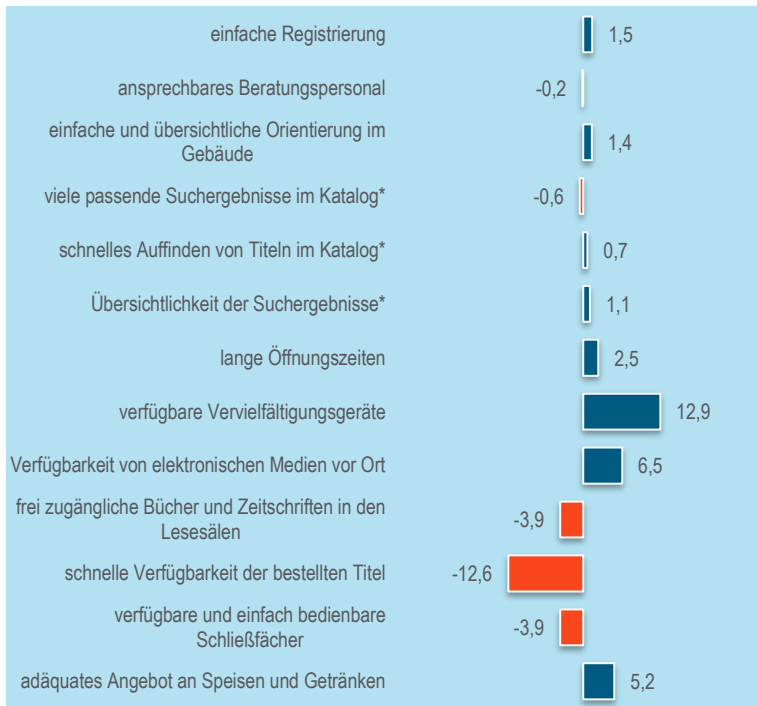
Wie die Grafik zeigt, hat sich die Zufriedenheit bei einigen Aspekten zwischen 2016 und 2020 deutlich geändert. Der größte positive Sprung zeigt sich bei den verfügbaren Vervielfältigungsgeräten. Hier zeigt die Anschaffung und bessere Einbindung neuer Geräte deutliche Auswirkungen. Etwas besser wird auch die Verfügbarkeit elektronischer Medien vor Ort bewertet. Hingegen ist die Zufriedenheit mit der schnellen Verfügbarkeit bestellter Titel deutlich gesunken. Dies liegt mit hoher Wahrscheinlichkeit an den pandemiebedingt geänderten Abläufen. Ebenso hat sich die Zufriedenheit mit den Schließfächern deutlich verschlechtert, dies aber vor allem in Leipzig. Die Umgestaltung der Leipziger Garderobe, deren Planung in ganzheitlichem Gebäudekontext bereits erfolgte, sollte also dringend ausgeführt werden inkl. der damit verbundenen Beschaffung der neuen Schließfächanlage. Etwas geringer ist insgesamt außerdem die Zufriedenheit mit den frei zugänglichen Medien in den Lesesälen.

Auf der nächsten Folie haben wir dargestellt, wie sich die Zufriedenheiten an den beiden Standorten geändert haben. Es wird deutlich, dass diese in Leipzig bei mehreren Aspekten stärker gesunken sind als in Frankfurt am Main.

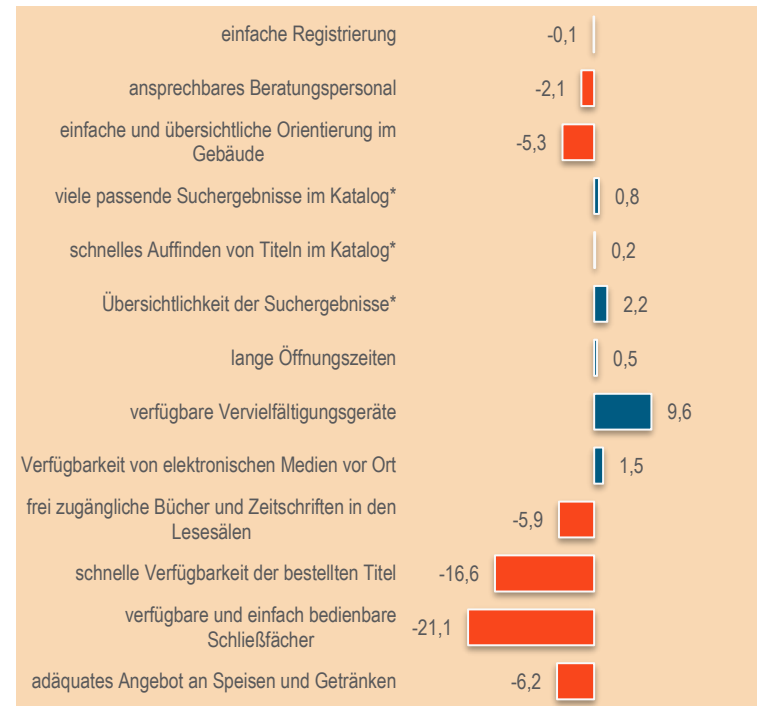


Abweichungen in Prozentpunkten zwischen den Summen „sehr zufrieden“ und „eher zufrieden“ zwischen den Jahren 2016 und 2020 | nur Befragte, die eine Antwort geben konnten

Mit diesen Aspekten bin ich sehr oder eher zufrieden. – Veränderungen von 2016 zu 2020



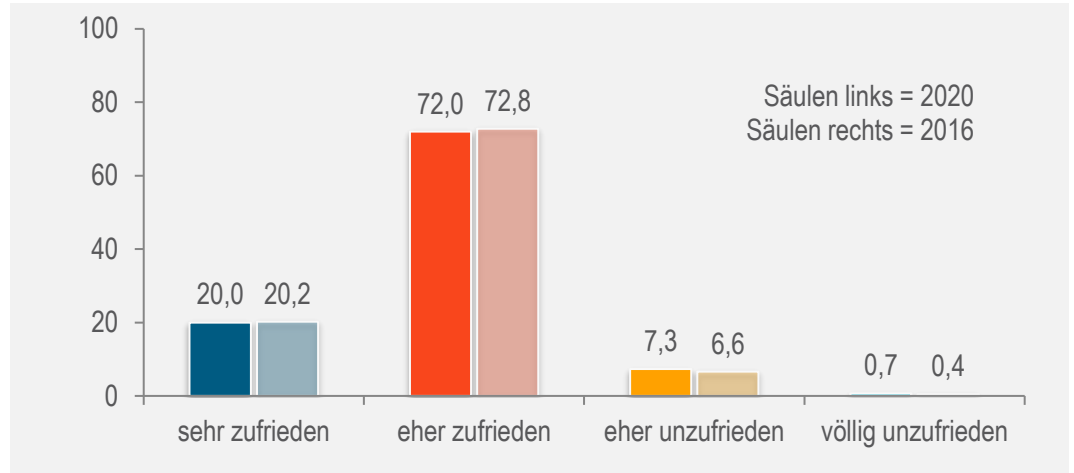
Abweichungen in Prozentpunkten zwischen den Summen „sehr zufrieden“ und „eher zufrieden“ zwischen den Jahren 2016 und 2020 | nur Befragte, die überwiegend den Standort Frankfurt am Main nutzen und eine Antwort geben konnten



Abweichungen in Prozentpunkten zwischen den Summen „sehr zufrieden“ und „eher zufrieden“ zwischen den Jahren 2016 und 2020 | nur Befragte, die überwiegend den Standort Leipzig nutzen und eine Antwort geben konnten



Gesamtzufriedenheit mit den Eigenschaften der Deutschen Nationalbibliothek

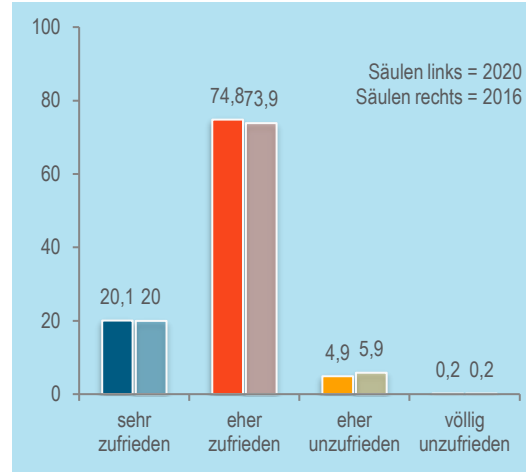


Als Kennzahl für die Entwicklung der Gesamtzufriedenheit mit der Deutschen Nationalbibliothek wurde wie in 2016 ein Zufriedenheitsindex über alle abgefragten Eigenschaften gebildet. Dabei handelt es sich um einen einfachen Mittelwertindex. Wie die Grafik zeigt, hat sich dieser trotz aller Veränderungen bei einzelnen Aspekten insgesamt nicht verändert. Über alle abgefragten Eigenschaften zeigen sich knapp drei Viertel aller Befragten eher zufrieden mit der Deutschen Nationalbibliothek. Ein Fünftel ist sogar rundum zufrieden. Nur wenige Befragte sind im Gesamtdurchschnitt eher oder völlig unzufrieden. Der Mittelwert des Zufriedenheitsindex liegt zu beiden Zeitpunkten bei 1,9.

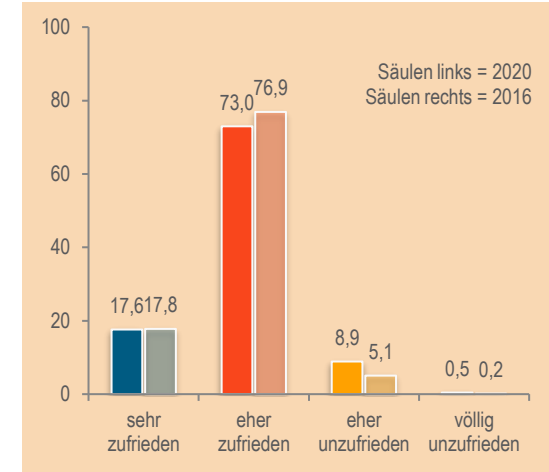
Der einzige signifikante Unterschied zwischen den Nutzergruppen besteht darin, dass Nutzerinnen und Nutzer ab dem 65. Lebensjahr etwas zufriedener sind als alle anderen (Mittelwert = 1,7).



Gesamtzufriedenheit mit den Eigenschaften der Deutschen Nationalbibliothek



nur Befragte, die überwiegend den Standort Frankfurt am Main nutzen



nur Befragte, die überwiegend den Standort Leipzig nutzen

Die Nutzer*innen des Standortes Leipzig sind zu beiden Zeitpunkten etwas unzufriedener als die in Frankfurt am Main (Mittelwert 1,9 zu 1,8). Gleichzeitig verringert sich dort die Zufriedenheit zwischen 2016 und 2020 leicht, was sich schon bei der Betrachtung der Einzelaspekte auf den vorhergehenden Folien andeutete.

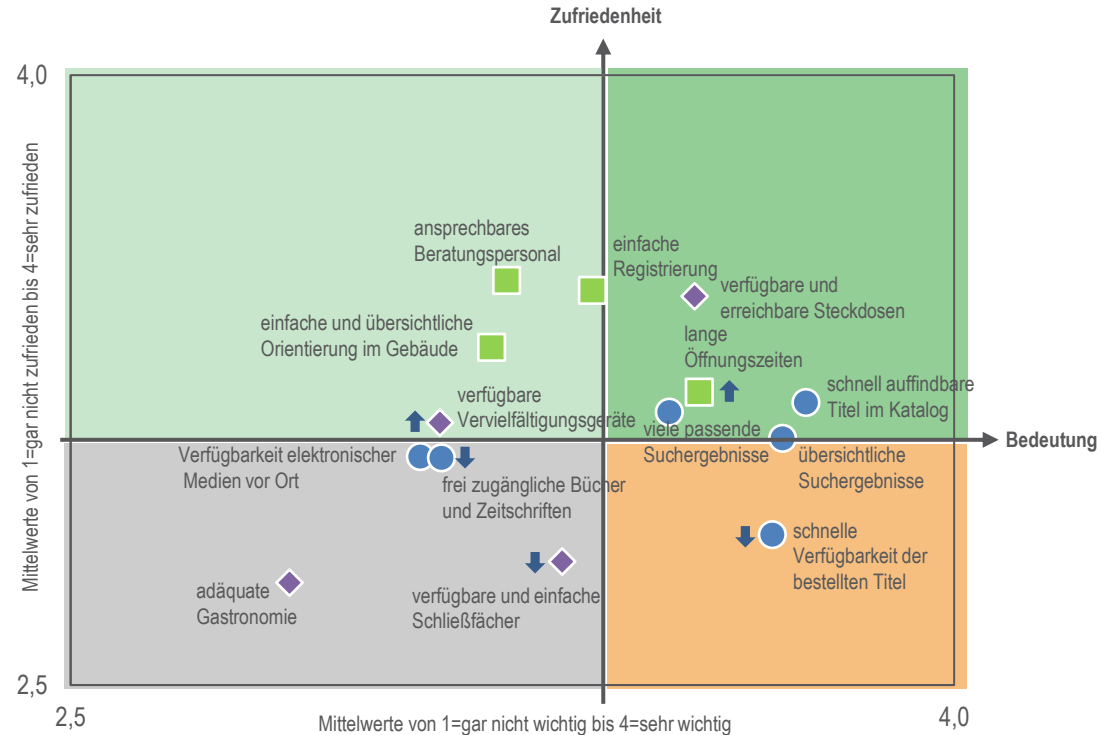
Wie wichtig sind Ihnen folgende Dinge, wenn Sie die Deutsche Nationalbibliothek nutzen?

Wenn man nun die Bedeutung der einzelnen Eigenschaften ihrer Bewertung gegenüberstellt, erhält man Aussagen über die Handlungspriorität für eventuelle Veränderungsmaßnahmen. Dazu werden beide Werte in einem Punktdiagramm abgetragen. Hier steht die Bedeutung der Eigenschaften auf der X-Achse, ihre Zufriedenheit auf der Y-Achse. Beide Antwortskalen wurden vorher umgepolt, damit weiter rechts bzw. oben stehende Werte eine höhere Bedeutung bzw. Zufriedenheit ausdrücken.

Der Mittelwert der Bedeutungen über alle Eigenschaften teilt die X-Achse in überdurchschnittlich wichtige Eigenschaften auf der rechten und unterdurchschnittlich wichtige Eigenschaften auf der linken Seite. Der Mittelwert der Zufriedenheiten über alle Eigenschaften teilt die Y-Achse in überdurchschnittlich gut bewertete auf der oberen und unterdurchschnittlich gut bewertete Eigenschaften auf der unteren Seite.

Dadurch entstehen vier Quadranten:

- Der obere rechte Quadrant beinhaltet die Eigenschaften, die sowohl besonders wichtig als auch besonders gut bewertet wurden. Wir nennen sie die „Zufriedenheitstreiber“.
- Der obere linke Quadrant beinhaltet die Eigenschaften, die besonders gut bewertet wurden, aber unterdurchschnittlich wichtig sind. Das sind die „heimlichen Stärken“ der DNB.
- Der untere linke Quadrant beinhaltet die Eigenschaften, die weder besonders wichtig sind noch besonders gut bewertet wurden. Sie sind damit „zweitrangige Baustellen“.
- Der untere rechte Quadrant beinhaltet die Eigenschaften, die besonders wichtig sind, aber unterdurchschnittlich bewertet wurden. Sie sind natürlich die „prioritären Baustellen“.

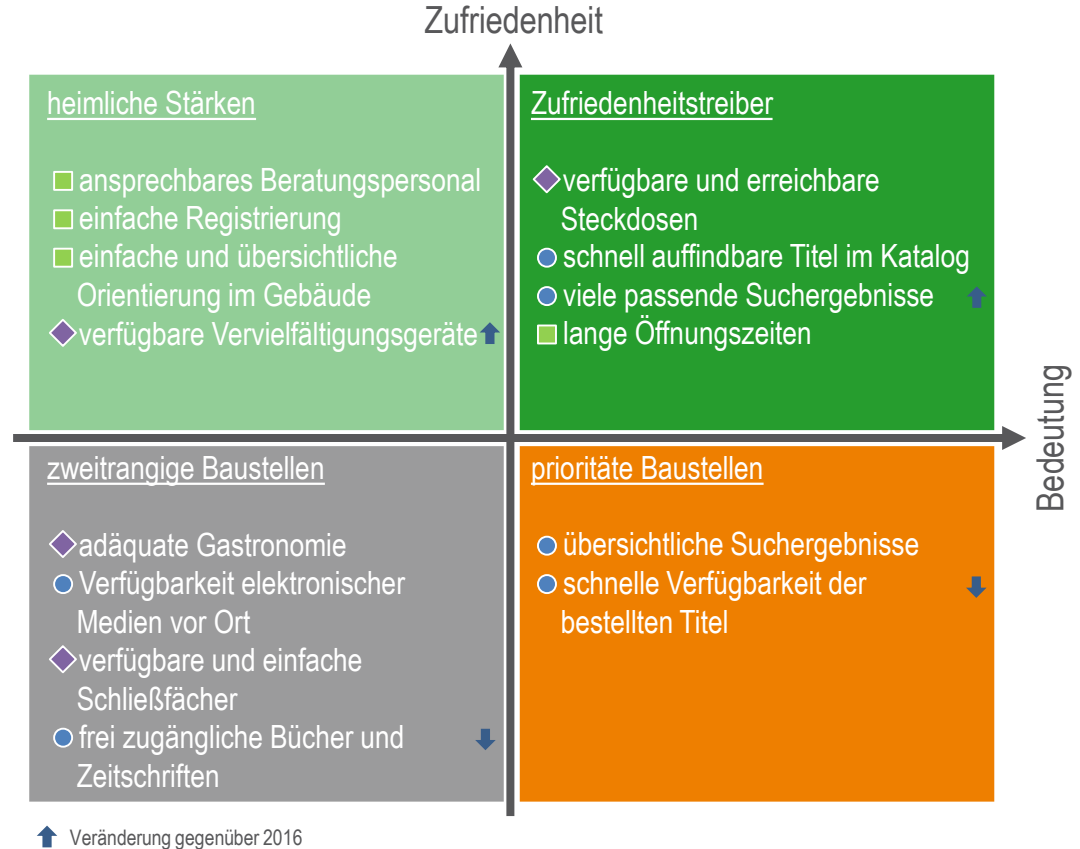


↑ Veränderung gegenüber 2016

Handlungsrelevanzmatrix Bedeutung von und Zufriedenheit mit Bedingungen in der Deutschen Nationalbibliothek

In dieser Grafik sind die Eigenschaften kategorisiert nach den Quadranten dargestellt. **Zufriedenheitstreiber** sind demnach erfreulicherweise zwei Kerneigenschaften der DNB: die schnelle Auffindbarkeit von Titeln im Katalog und die Menge der Suchergebnisse, deren Bedeutung gegenüber 2016 zugenommen hat. Außerdem fallen die verfügbaren Steckdosen als Struktureigenschaft sowie die Öffnungszeiten als Serviceeigenschaft in diese Kategorie. Bei diesen vier Eigenschaften sind zunächst keine Veränderungen notwendig.

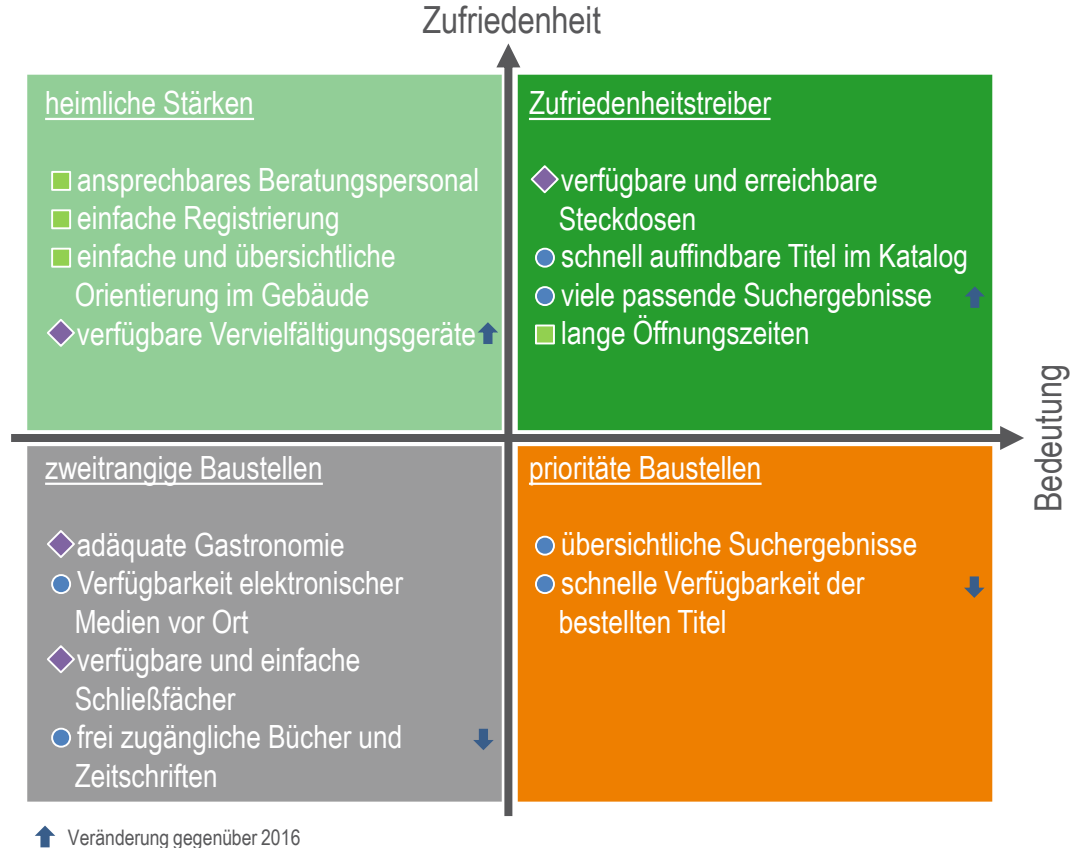
Unter die **heimlichen Stärken** der DNB fallen die drei Serviceeigenschaften ansprechbares Beratungspersonal, einfache Registrierung zur Bibliotheksbenutzung sowie einfache und übersichtliche Orientierung im Gebäude. Außerdem wird die Serviceeigenschaft der verfügbaren Vervielfältigungsgeräten zwar überdurchschnittlich gut bewertet (und besser als 2016) aber sie wird nicht als überdurchschnittlich bedeutsam erachtet. Diese vier Eigenschaften erzeugen zusätzlich zu den Zufriedenheitstreibern eine Grundzufriedenheit bei den Nutzer*innen. Sie könnten deshalb als Stärken prominenter kommuniziert werden. Denkbar wären Hinweise auf das Vorhandensein des Beratungspersonals und auch auf das Angebot an Vervielfältigungsgeräten.



Handlungsrelevanzmatrix Bedeutung von und Zufriedenheit mit Bedingungen in der Deutschen Nationalbibliothek

Zweitrangige Baustellen finden sich bei zwei Struktureigenschaften: dem gastronomischen Angebot und den Schließfächern. Aber auch eine weniger bedeutsame Kerneigenschaft, die Verfügbarkeit elektronischer Medien vor Ort, wird unterdurchschnittlich gut bewertet. Hier ist jedoch zu beachten, dass der Zugriff auf den elektronischen Medienbestand der Deutschen Nationalbibliothek aufgrund der urheberrechtlich bedingten Regularien nicht außer Haus und nicht auf benutzereigenen Geräten möglich ist. Bedeutung und Zufriedenheit sind allerdings gegenüber 2016 etwas gestiegen. Dennoch sollte hier weiter nachgebessert werden, um die Zufriedenheit der Nutzer*innen weiter zu erhöhen. Welche konkreten Veränderungswünsche diese haben, stellen wir auf den nächsten Seiten dar. Außerdem wird die Kerneigenschaft der frei zugänglichen Bücher und Zeitschriften unterdurchschnittlich gut bewertet. Im Vergleich zu 2016 fiel hier die Zufriedenheit bedingt durch die Corona-Maßnahmen, damals zählte sie zu den heimlichen Stärken.

Prioritäre Baustellen sehen die Nutzer*innen bei den Kerneigenschaften der Übersichtlichkeit der Suchergebnisse im Katalog und der schnellen Verfügbarkeit von bestellten Titeln. Letztere hat sich durch die Corona-Situation verschlechtert. In der Erhebung 2016 zählte sie zu einem Zufriedenheitstreiber. Die Nutzer*innen wünschen sich hier vermehrt den Zustand vor Corona zurück. Daher sollte vor allem an der Übersichtlichkeit der Suchergebnisse gearbeitet werden, da sie unter allen Kerneigenschaften den direktesten negativen Einfluss auf die Zufriedenheit der Nutzer*innen hat. Diese haben wir bei den Baustellen eingeordnet, obwohl sie nicht unter sondern genau auf dem Durchschnitt aller Bewertungen liegt. Die Zufriedenheit der Nutzer*innen ist bei ihr also nicht klar unterdurchschnittlich, wohl aber im unteren Bereich angesiedelt. Auch für die zwei prioritären Baustellen finden sich Veränderungswünsche auf den nächsten Seiten.



Handlungsrelevanzmatrix Bedeutung von und Zufriedenheit mit Bedingungen in der Deutschen Nationalbibliothek

Auf den folgenden Seiten stellen wir für alle abgefragten Eigenschaften die Werte der beiden Standorte dar. Aus der offenen Frage nach Veränderungswünschen haben wir beispielhafte O-Töne herausgesucht, die die jeweiligen Probleme bei den abgefragten Eigenschaften thematisieren. Die O-Töne sind ebenfalls nach Standorten getrennt dargestellt. Dadurch wird ersichtlich, an welchem Standort Kritikpunkte bestehen und welche Verbesserungen gewünscht sind. Ausdrücklich ist jedoch zu beachten, dass die O-Töne nur eine kleine Auswahl darstellen, welche nicht genau mit den Vorstellungen aller Nutzer*innen überein stimmen müssen.

Wir bitten deshalb, die folgenden Informationen als wichtige, aber eher qualitative Anregungen zu betrachten.

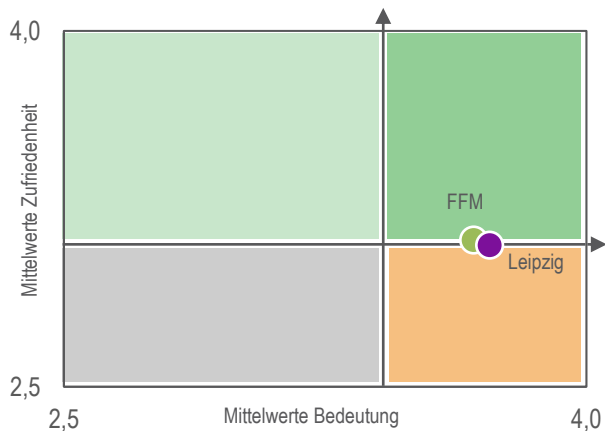


↑ Veränderung gegenüber 2016



„primäre Baustellen“: konkrete Kritikpunkte

übersichtliche Suchergebnisse



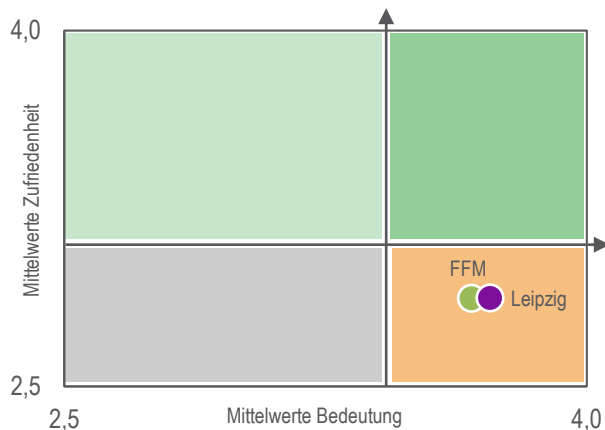
Ausgewählte Antworten zu den Standorten

Frankfurt am Main	Leipzig
<p>Zeitschriftensuche verbessern.</p> <p>Übersichtlichkeit der Suchergebnisse im Katalog, z.B. von Zeitschriften, umfänglichen Titeln und deren Sonderheften.</p>	<p>Inhaltsverzeichnisse auch älterer Bücher im Online-Katalog hinterlegen.</p> <p>Den Online-Katalog so ändern, dass er Suchanfragen korrekt beantwortet und nicht um Informationsmüll ergänzt. Beispiel: Wenn ich im Autorenfeld Vorgrimler suche, um festzustellen, ob er eine Dissertation geschrieben hat, will ich nicht mit buchstäblich hunderten von Treffern zugemüllt werden, in denen irgendwo, aber NICHT als Autor der Name Vorgrimler vorkommt.</p>



„primäre Baustellen“: konkrete Kritikpunkte

schnelle Verfügbarkeit der bestellten Titel



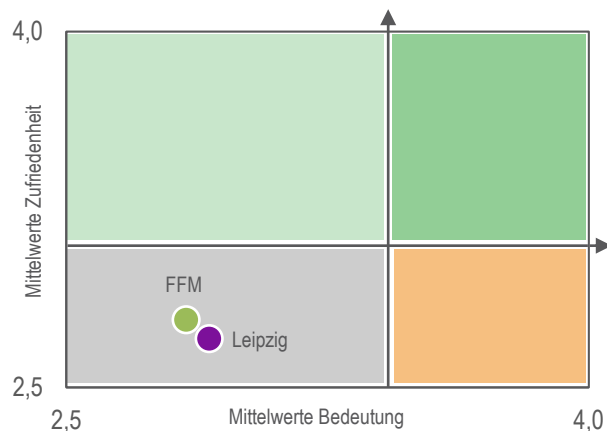
Ausgewählte Antworten zu den Standorten

Frankfurt am Main	Leipzig
<p>Schnellere Bereitstellung bestellter Medien (auch unter normalen Bedingungen, insbesondere unter Corona-Bedingungen)</p> <p>Verfügbarkeit der bestellten Bücher innerhalb 24 Stunden.</p> <p>Eine zügige Einarbeitung neuer Schriften. Es ist sehr frustrierend, wenn Monographien aus dem Jahr 2019 zwar im Haus, aber noch nicht bearbeitet und daher nicht verfügbar sind.</p> <p>Möglichkeit zur längeren Ausleihfrist und schnellere Bereitstellung der Medien.</p> <p>Schnellstmögliche Bereitstellung der bestellten Medien (am selben Tag), da oft unklar ist, wann man das nächste Mal die Möglichkeit hat, vor Ort zu sein (begrenzte Tischkapazität).</p> <p>Längere Bestelllisten ermöglichen, nicht nur 10 Exemplare.</p>	<p>Schnellere Bereitstellungszeiten bestellter Titel und höhere Anzahl gleichzeitig bestell-/ausleihbarer Titel.</p> <p>Kürzere Bestellzeiten der Bücher (2-3 Tage).</p> <p>Eine Expressbestellung für dringend benötigte Literatur (ggf. gebührenpflichtig).</p> <p>Eine schnellere Bereitstellung der Medien.</p> <p>Schnellere Verfügbarkeit der Bücher.</p>



„zweitrangige Baustellen“: konkrete Kritikpunkte

adäquate Gastronomie



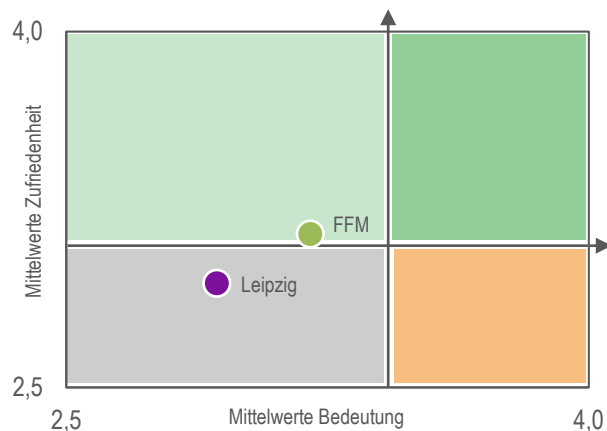
Ausgewählte Antworten zu den Standorten

Frankfurt am Main	Leipzig
Für die Zukunft bessere Speiseangebote (teuer und eintönig, schlechter als jede Mensa).	Wenigstens einen Getränkeautomaten zur Verfügung stellen, der auch trotz Corona zugänglich ist.
Eine Espressomaschine im Foyer.	Wenn die Cafeteria schon so früh schließt, wäre ein richtiger Kaffeeautomat echt toll.
Ein Restaurant mit besseren Preisen und mehr Angebot sowie Café oder eine Möglichkeit, wo eigenes Essen verzehrt werden darf.	Kaffee nach 14 Uhr.
Kaffee und Getränke zu günstigen Preisen in der Cafeteria.	Größeres vegetarisches/veganes Speiseangebot in der Cafeteria.
Bezahlung Kiosk mit Karte, gesündere Alternativen, vegane Optionen, mehr Sitzplätze um Mittag zu Essen.	Das Angebot der Cafeteria ist dürrig. Brötchen lieblos belegt und Essen überteuert.
	Ein Sprudelwasserspender oder Heißwasserspender wäre toll!



„zweitrangige Baustellen“: konkrete Kritikpunkte

Verfügbarkeit elektronischer Medien vor Ort



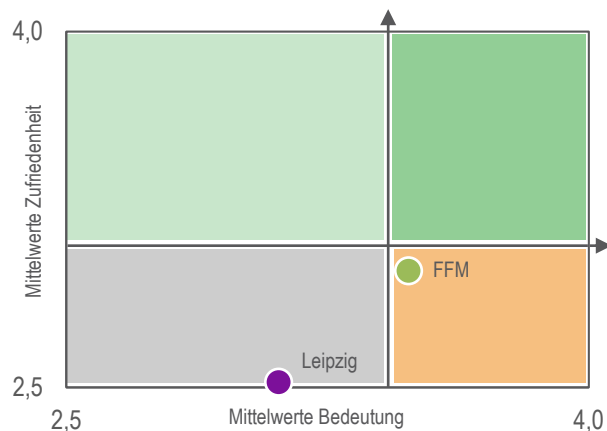
Ausgewählte Antworten zu den Standorten

Frankfurt am Main	Leipzig
<p>Noch klarer darstellen, was online zur Verfügung steht, Ebooks spielen gerade eine große Rolle und elektronisch verfügbare Zeitschriftenartikel.</p> <p>Leih-E-Reader für die Online-Medien.</p> <p>Viele Publikationen sind lediglich über einen Rechner vor Ort nutzbar. Es wäre wünschenswert, wenn man darauf eingeloggt über seinen eigenen Laptop/Rechner Zugriff hätte.</p> <p>Mehr digitale Angebote älterer Zeitungsjahrgänge.</p> <p>Eine bessere und vollständigere Bereitstellung von digitalen Dokumenten.</p> <p>Mehr Bücher digitalisieren und digital zur Verfügung stellen.</p>	<p>Vor Ort per eduroam als auch nach Login/über VPN digital zugängliche Nachschlagewerke und wenn möglich gar der Zugang zu eBooks und anderen Publikationen, die schon digitalisiert sind.</p> <p>Onlinemedien auf eigenem Endgerät verfügbar machen (z. B. Datenbanken oder e-books).</p> <p>Möglichkeit digitale Texte am eigenen Rechner zu lesen, z. B.: dann nur im Netz der DNB und mit Benutzer-Login.</p> <p>Ältere Bestände sukzessive digitalisieren und online zugänglich machen. Digital vorhandene Medien (CD-ROMs) und Ebooks zu kompliziert, diese nur im Medien-Lesesaal einzusehen.</p> <p>Mehr digitale Medien und Zeitschriften.</p> <p>Mehr Journals auch elektronisch verfügbar machen.</p>



„zweitrangige Baustellen“: konkrete Kritikpunkte

verfügbare und einfache Schließfächer



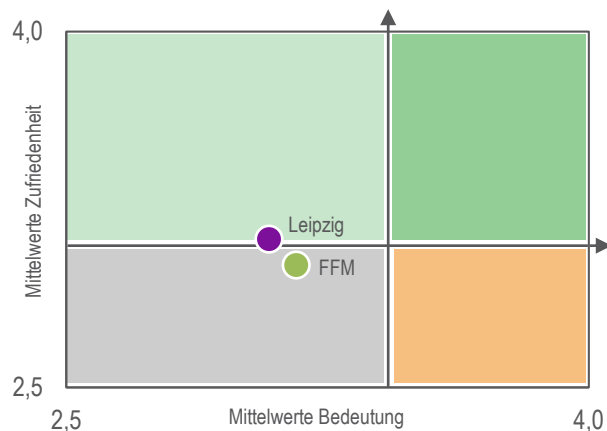
Ausgewählte Antworten zu den Standorten

Frankfurt am Main	Leipzig
Kostenfreie oder auch mit einem Plastikchip zu nutzende Schließfächer.	Bessere Schließfächer (größer).
Schließfächer ohne Münzen.	Ich würde mir neue Schließfächer wünschen.
Eine Alternative zu dem Münzsystem der Schließfächer.	Die Schließfächer sind furchtbar.
Einen Spind, in den man nur ein 2 Euro Stück und nicht 2x2 Euro Stücke einwerfen muss.	Schließfächer, die auch funktionieren.
Bequemere und großzügigere Angebote bei Garderobe und Schließfächern.	Ich würde mir funktionsfähige Schließfächer wünschen. Diese sollten im besten Fall ohne Münzen funktionieren.
Neue Schließfächer, die sich mit den Bibliotheksausweis öffnen/schließen lassen.	Ich würde mir eine Neuordnung des Eingangsbereiches wünschen, so dass in ausreichenden und funktionierenden Schließfächern die persönlichen Sachen eingeschlossen werden können und ausreichend Raum für ankommende/gehende Besucher zur Verfügung steht.



„zweitrangige Baustellen“: konkrete Kritikpunkte

frei zugängliche Bücher und Zeitschriften



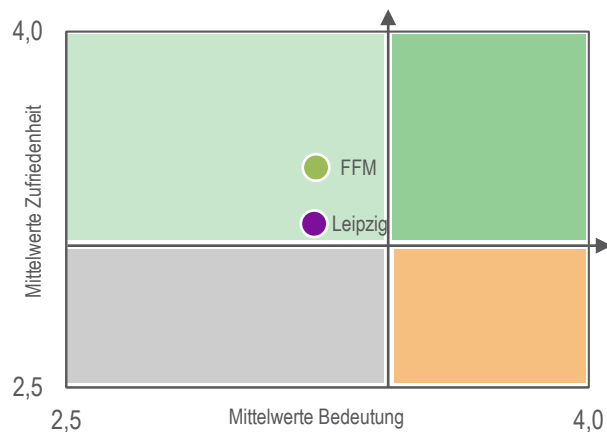
Ausgewählte Antworten zu den Standorten

Frankfurt am Main	Leipzig
Größeres Angebot an Zeitungen und Magazinen/Zeitschriften.	Neuerscheinungen schneller bereit stellen.
Es gibt zu wenig ältere Literatur in Frankfurt, dadurch ist das Arbeiten in anderen Bibliotheken in Frankfurt notwendig!	Auslegen von Zeitschriften hängt nach.
International relevante Fachliteratur in Originalsprache (engl.) vorhalten.	Mehr Zeitschriften bei Philosophie/ Religion auslegen und/ oder ausgelegte länger in Boxen vorhalten (z. B.: wie bei ThLZ).
Mehr Standardwerke (in meinem Fall Jura/Recht) im Lesesaal bereithalten, sodass man ohne längere Bestellzeiten etwas nachschlagen kann, falls kurzfristig nötig.	
Die wichtigsten Standardwerke sollten ohne Bestellung im Lesesaal bereitstehen.	



„heimliche Stärken“: konkrete Kritikpunkte

einfache und übersichtliche Orientierung im Gebäude



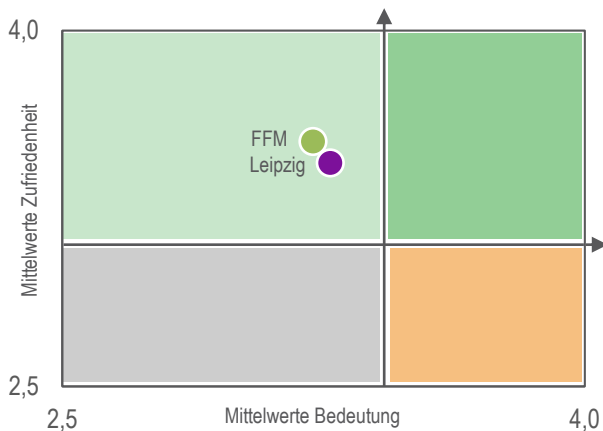
Ausgewählte Antworten zu den Standorten

Frankfurt am Main	Leipzig
<p>Blindenleitstreifen für eine bessere Orientierung.</p> <p>Besseres Gebäudeleitsystem.</p>	<p>Es ist sehr schwierig, sich zu orientieren.</p> <p>Gleich im Eingangsbereich könnte ein kleiner Flyer hinterlegt sein, in welchem eine Grundrissübersicht der einzelnen wichtigen Bereiche für die Nutzer pro Etage aufgeführt ist. Also wo befinden sich die Anmeldung, die Lesesäle, die Garderobe, die Cafeteria, Scanmöglichkeiten, WC-Anlagen.</p> <p>Bessere Ausschilderung vor Ort (z. B. große Aufsteller mit Verteilung der unterschiedlichen Themenbereiche pro Etage/Lesesaal).</p>



„heimliche Stärken“: konkrete Kritikpunkte

ansprechbares Beratungspersonal



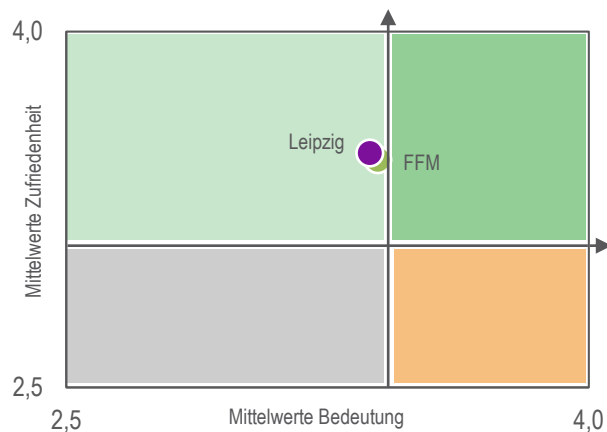
Ausgewählte Antworten zu den Standorten

Frankfurt am Main	Leipzig
<p>Noch mehr Personal vor Ort.</p> <p>Noch mehr Personal zur Beratung und Betreuung an Ort und Stelle.</p> <p>Bringen Sie die Beratung zurück in den Lesesaal.</p>	<p>Menschlicheres Personal (entgegenkommend, hilfsbereit und nicht nur an Vorschriften gerichtet) - das verdirbt oft mein Besuch in der Bibliothek.</p> <p>Mehr Freundlichkeit beim Eingangspersonal.</p> <p>Meine Interaktionen mit dem Personal waren bis auf ein einziges Mal immer sehr laut, anklagend und unhöflich.</p> <p>Nach 18 Uhr ist im Zeitschriftenlesesaal nur Wachpersonal, das Fachfragen nicht bzw. meist nicht beantworten kann.</p> <p>Mehr Fachpersonal im Lesesaal, Auskunft und Schalterbereich.</p>



„heimliche Stärken“: konkrete Kritikpunkte

einfache Registrierung



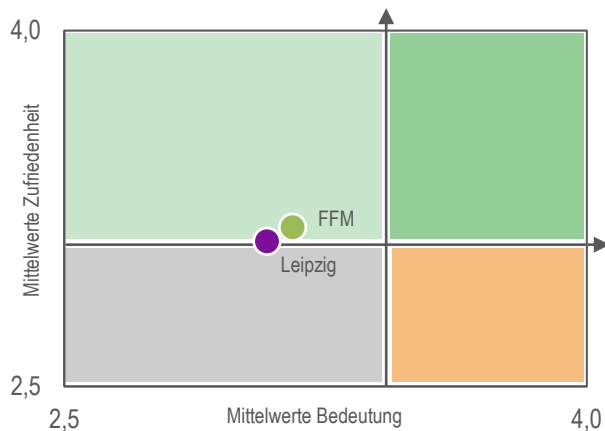
Ausgewählte Antworten zu den Standorten

Frankfurt am Main	Leipzig
Zu dieser Eigenschaft gibt es keine Äußerungen.	Zu dieser Eigenschaft gibt es keine Äußerungen.



„heimliche Stärken“: konkrete Kritikpunkte

verfügbare Vervielfältigungsgeräte



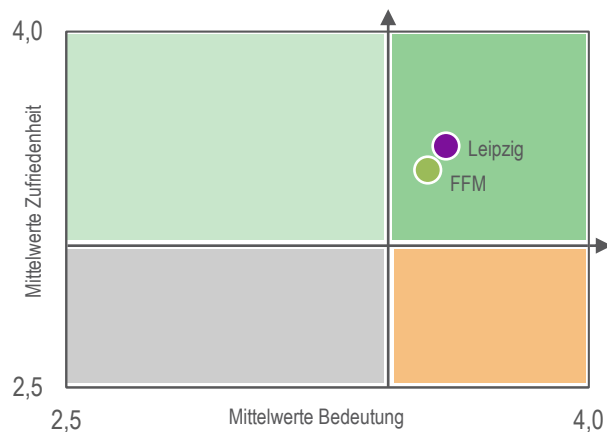
Ausgewählte Antworten zu den Standorten

Frankfurt am Main	Leipzig
Kopiergeräte und Drucker zu vernünftigen Preisen, 4 Cent pro Kopie.	Ordentlich funktionierende Scanner.
Bessere Kopiermöglichkeiten.	Möglichkeit von kostenlosen Scangeräten.
Scannen/Dokumente als PDF drucken/digitale Kopien sollte kostenlos sein.	Kostenfreier Buchscanner.
Die Möglichkeit, Kopien aus dem Exilarchiv auch als Scans zu erhalten.	Erhöhte Verfügbarkeit von Kopier-/Scangeräten.
Bessere Situation/technische Verfügbarkeit am Scanner/ Drucker. Häufiger Geräteausfall.	Fotokopierer, die man versteht.
Gut funktionierende Aufsichtscanner (regelmäßig wird eine Seite ohne erkennbaren Grund in einem anderen Format gescannt).	Kostenlose Kopien und beidseitig bedruckt.



„Zufriedenheitstreiber“: konkrete Kritikpunkte

verfügbare und erreichbare Steckdosen



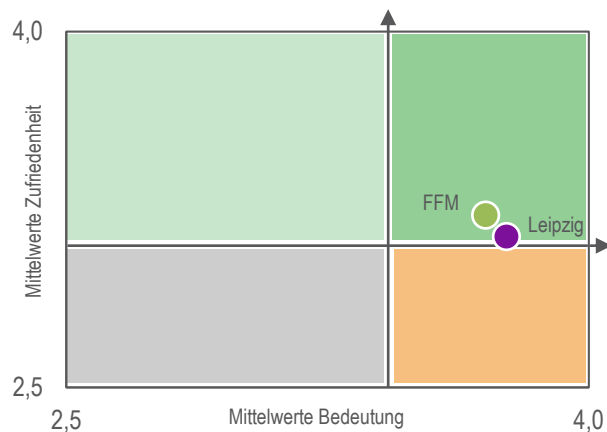
Ausgewählte Antworten zu den Standorten

Frankfurt am Main	Leipzig
In Bereichen der Recherche UG bitte Mehrfachsteckdosen anbringen oder Klappe entfernen.	Zu dieser Eigenschaft gibt es keine Äußerungen.



„Zufriedenheitstreiber“: konkrete Kritikpunkte

schnell auffindbare Titel im Katalog



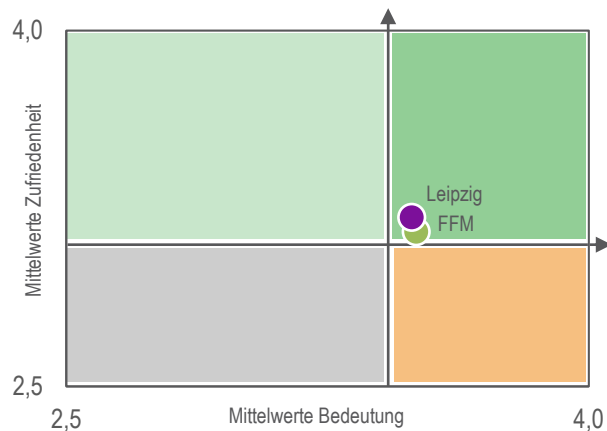
Ausgewählte Antworten zu den Standorten

Frankfurt am Main	Leipzig
<p>Sucheingabe Katalog überdenken: 1. Ein falscher Buchstabe zeigt kein Resultat 2. Schlagwortsuche optimieren 3. Es dauert viel zu lange, bis Neuerscheinungen einzusehen sind.</p> <p>Eine bessere, präzisere und umfassendere Nutzung des Kataloges bei der Eingabe von Stichworten, Titel oder Autoren.</p> <p>Bessere Schlagworte! Ich muss die Bücher in Google suchen, dann mit den Titeln finde ich sie auch in der DB. Recherche nach Themen geht nicht ohne Google.</p> <p>Verfügbarkeit im Katalog besser darstellen.</p> <p>Die Benutzeroberfläche und Recherche im Katalog verbessern (die Oberfläche wünschte ich mir selbsterklärender, die Recherchemöglichkeiten einfacher).</p>	<p>Korrektur einfacher Schreibfehler bei der Suche im Katalog.</p> <p>Hilfe bei der Suche verbessern, wenn Stichworte für die Suche festgelegt werden müssen.</p> <p>Katalog-Suchmaske & Usability der Experten-Suche erneuern.</p>



„Zufriedenheitstreiber“: konkrete Kritikpunkte

viele passende Suchergebnisse



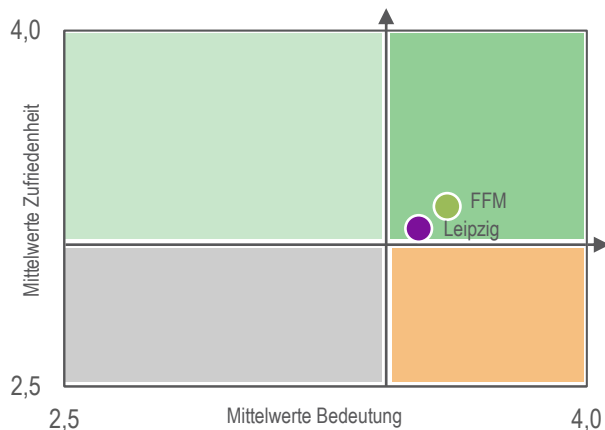
Ausgewählte Antworten zu den Standorten

Frankfurt am Main	Leipzig
Effektiveres Suchsystem im Katalog.	Die Onlinekatalogsuche könnte etwas übersichtlicher sein.



„primäre Baustellen“: konkrete Kritikpunkte

lange Öffnungszeiten



Ausgewählte Antworten zu den Standorten

Frankfurt am Main	Leipzig
<p>Öffnung des Hauptlesesaals unter der Woche bereits ab 08:00 Uhr.</p> <p>Mehr verfügbare Termine für den Aufenthalt in der Bibliothek, Tageskarten von Mo-Fr.</p> <p>Früher aufmachen (7:30 oder 8:00 Uhr), andere Pausen: mittags 12:00 oder 12:30 Uhr.</p> <p>Zwei buchbare Zeitfenster am Samstag (viele Besucher bleiben nur von 10-13:00 Uhr, andere kommen nur für Zeiträume von 13-18:00 Uhr).</p> <p>Längere Öffnungszeiten (vor allem Wochenende).</p>	<p>Längere Öffnungszeiten (ggf. gesplittet) für den Musiklesesaal.</p> <p>Wenn möglich die Zeiten anpassen, evtl. 9-13, 14-18, 19-22 Uhr. Oder die Möglichkeit sich auszuloggen, dass ein anderer Interessent den freien Platz nutzen kann.</p> <p>Leider gibt es in Leipzig nur die Timeslots 9-17 Uhr (Tagesticket) und 18-22 (Abendticket). In Frankfurt gibt es hingegen Morgentickets, Tagestickets und Abendtickets, was ich eine bessere Lösung finde.</p> <p>Abendtickets 17 bis 22 Uhr.</p> <p>Lange Öffnungszeiten am Wochenende.</p> <p>Tagesticket 6h, Abendticket 6h für bestimmte Zeit, dazwischen bleibt immer noch 1h Zeit für Desinfektion und Lüften, Tagesticket 9-15 Uhr, 1h Pause, Abendticket 16-22 Uhr.</p>

Anmerkung: Kommentare zu den Öffnungszeiten beziehen sich überwiegend auf „Corona-Zeitfenster“.

A photograph of a library interior. The room is filled with tall, wooden bookshelves that reach up to the ceiling, densely packed with books. The books are organized by color, with sections of blue, red, and black spines. In the foreground, a study table is set up with a desk lamp. Two people are seated at the table, focused on their work. To the right, a large, cylindrical metal pillar stands prominently. Another person is seated at a table further back on the right side of the frame. The overall atmosphere is quiet and studious.

Infrastruktur an den Standorten



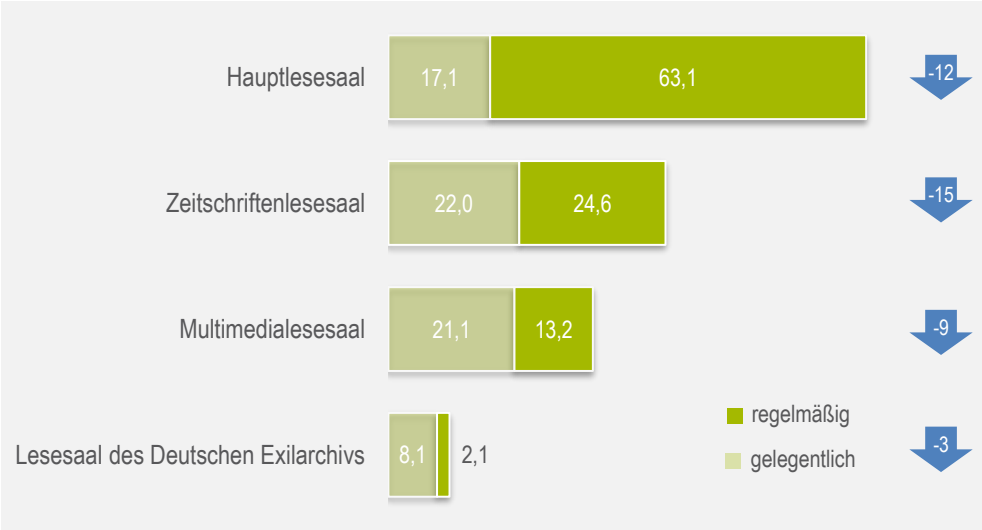
Die Infrastruktur an den Standorten in Frankfurt am Main und Leipzig besitzt eine wichtige Funktion: Sie stellt die Grundlage dafür, dass die Nutzer*innen ihre Besuchsziele einfach und in angenehmer Atmosphäre erreichen. Gleichzeitig ist sie nicht immer schnell und vollständig an die Bedürfnisse der Nutzer*innen anpassbar. Gegebenheiten der Architektur, finanzielle Beschränkungen und letztlich ein Austarieren sehr heterogener Anforderungen müssen dabei beachtet werden.

Die Nutzer*innenbefragung sollte die Gelegenheit bieten, den aktuellen Stand der Zufriedenheit mit der Infrastruktur zu erfassen und Wünsche für deren zukünftige Gestaltung zu sammeln. Dazu wurden folgende Fragen gestellt:

- Welche Lesesäle nutzen die Besucher*innen?
- Wie zufrieden sind sie mit verschiedenen Eigenschaften der Infrastruktur?
- Welche neuen Angebote würden sie gern nutzen?



Wie häufig haben Sie vor den Beschränkungen durch die Corona-Pandemie die Lesesäle der DNB in Frankfurt am Main genutzt?



in Prozent aller Befragten, die überwiegend den Standort Frankfurt am Main besuchen | 2020: N=615; 2016: N=1.046
exklusiv der Fälle, die noch nie oder zum ersten Mal am Standort waren

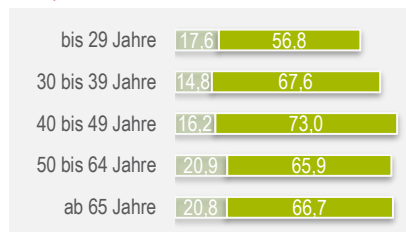
Der in Frankfurt am Main am häufigsten genutzte Lesesaal ist der Hauptlesesaal. 63 Prozent der Nutzer*innen besuchen ihn regelmäßig. Ein Viertel nutzt auch regelmäßig den Zeitschriftenlesesaal, 22 Prozent zumindest gelegentlich. Mit Abstand am seltensten besuchen die Nutzer*innen den Lesesaal des Deutschen Exilarchivs. Dieser verfügt über acht Plätze und ist nur nach vorheriger Terminabsprache nutzbar.

Im Vergleich zu 2016 ist ein Rückgang der Nutzung über alle Lesesäle zu verzeichnen. Eine mögliche Ursache dafür könnte sein, dass die Nutzungsgewohnheiten während der Corona-Pandemie die Erinnerung an die Nutzung davor etwas färben.

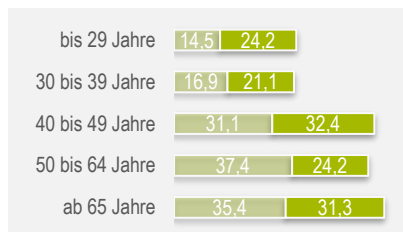


Wie häufig haben Sie vor den Beschränkungen durch die Corona-Pandemie die Lesesäle der DNB in Frankfurt am Main genutzt?

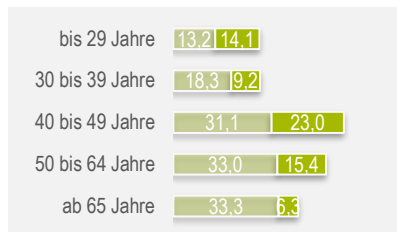
Hauptlesesaal



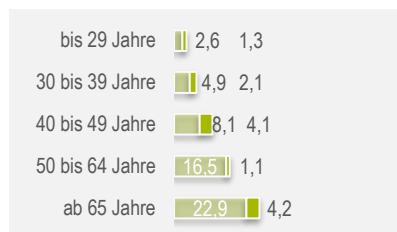
Zeitschriftenlesesaal



Multimedialesaal



Lesesaal des Deutschen Exilarchivs



jeweils in Prozent aller Befragten der Altersgruppe

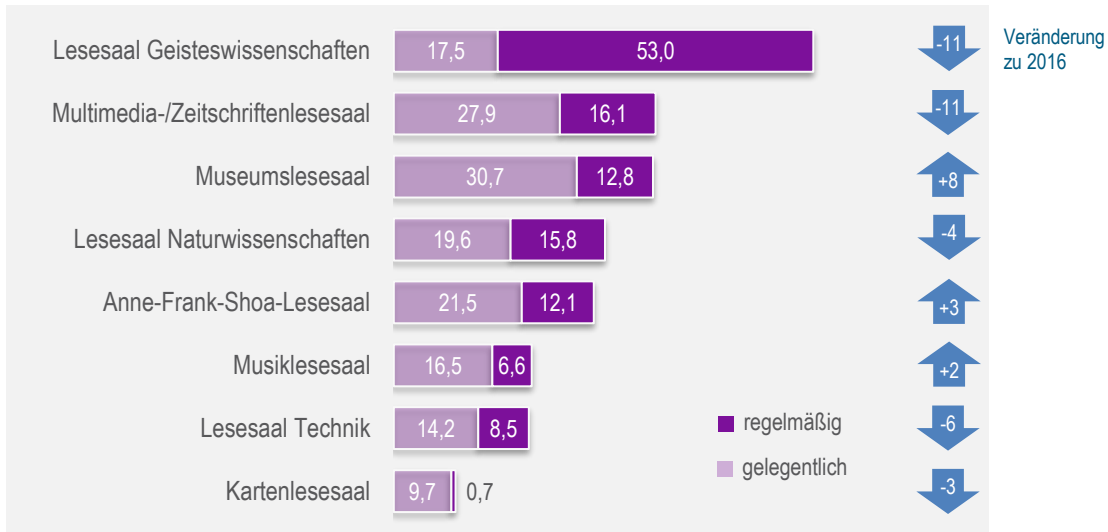
■ regelmäßig

■ gelegentlich

In Frankfurt am Main zeigen sich vor allem bei der Nutzung des Zeitschriftenlesesaals, des Multimedialesaals und des Lesesaals des Deutschen Exilarchivs Unterschiede zwischen den Altersgruppen. Nutzer*innen bis 39 Jahre besuchen diese im Vergleich zu Nutzer*innen höheren Alters deutlich seltener. Beim Multimedialesaal liegt das Nutzungshoch in der mittleren Altersgruppe und sinkt dann wieder leicht. Jedoch geben auch hier Nutzer*innen ab 65 Jahre eine höhere Besuchsfrequenz an als solche bis zum 39. Lebensjahr.



Wie häufig haben Sie vor den Beschränkungen durch die Corona-Pandemie die Lesesäle der DNB in Leipzig genutzt?



in Prozent aller Befragten, die überwiegend den Standort Leipzig besuchen | 2020: N=425; 2016: N=640
exklusiv der Fälle, die noch nie oder zum ersten Mal am Standort waren

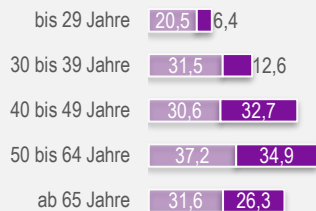
In Leipzig besuchen die Nutzer*innen mit Abstand am häufigsten den Lesesaal Geisteswissenschaften. 53 Prozent von ihnen nutzen diesen regelmäßig, 18 Prozent gelegentlich. Alle anderen Lesesäle werden vor allem von Zeit zu Zeit, nur von wenigen regelmäßig besucht. Knapp die Hälfte der Befragten schaut mindestens ab und zu im Multimedia-/Zeitschriftenlesesaal und/oder Museumslesesaal vorbei. Die wenigsten Besucher*innen verzeichnet der Kartenlesesaal.

Deutlich seltener als in 2016 berichten die Nutzer*innen vom Besuch der Lesesäle Geisteswissenschaften, Multimedia & Zeitschriften und Technik. Häufiger besuchten sie hingegen vor allem den Museumslesesaal.

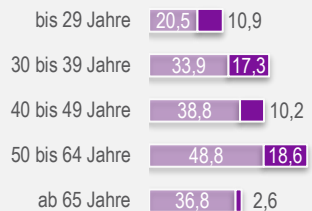


Wie häufig haben Sie vor den Beschränkungen durch die Corona-Pandemie die Lesesäle der DNB in Leipzig genutzt?

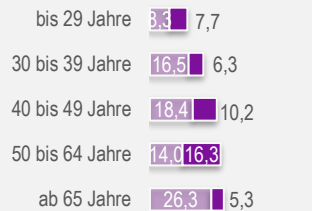
Multimedia-/Zeitschriftenlesesaal



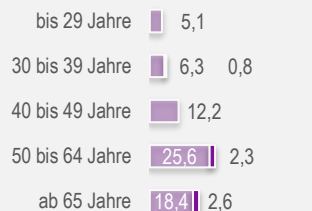
Museumslesesaal



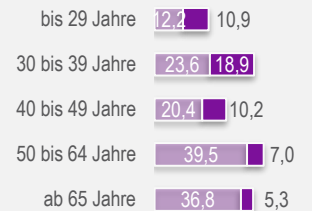
Lesesaal Technik



Kartenlesesaal



Anne-Frank-Shoa-Lesesaal



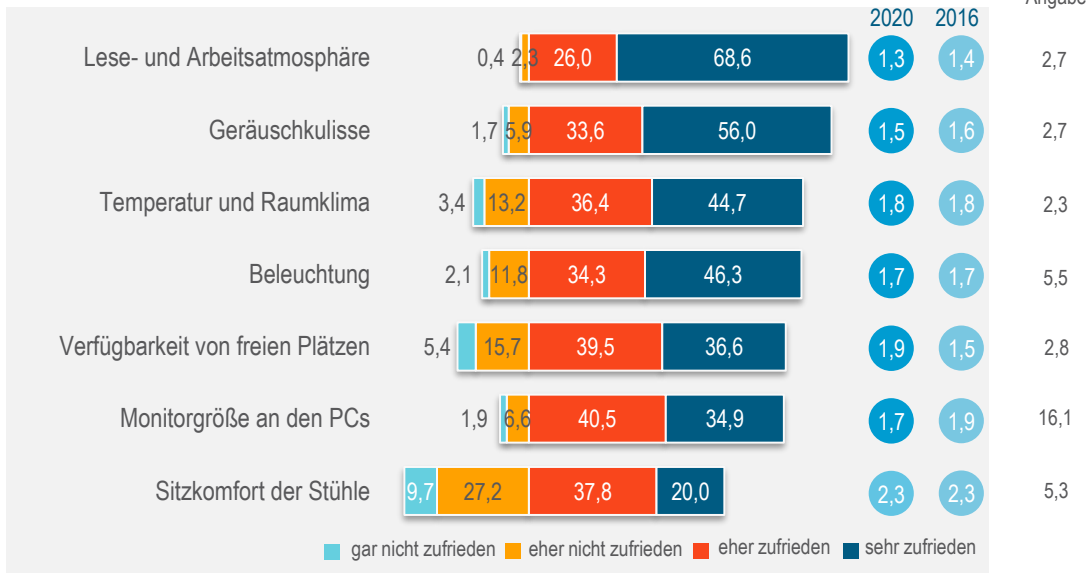
jeweils in Prozent aller Befragten der Altersgruppe

■ regelmäßig ■ gelegentlich

Die Nutzung mancher Lesesäle variiert in Leipzig nach Altersgruppen. So fällt auf, dass die Nutzer*innen bis 29 Jahre im Vergleich zu anderen Nutzergruppen relativ selten andere Lesesäle als den Lesesaal Geisteswissenschaften aufsuchen. Vor allem die Altersgruppe zwischen 50 und 64 Jahren nutzt hingegen häufiger die verschiedenen Speziallesesäle – und zwar zusätzlich zum Lesesaal Geisteswissenschaften.



Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Aspekten der Infrastruktur in den Lesesälen?

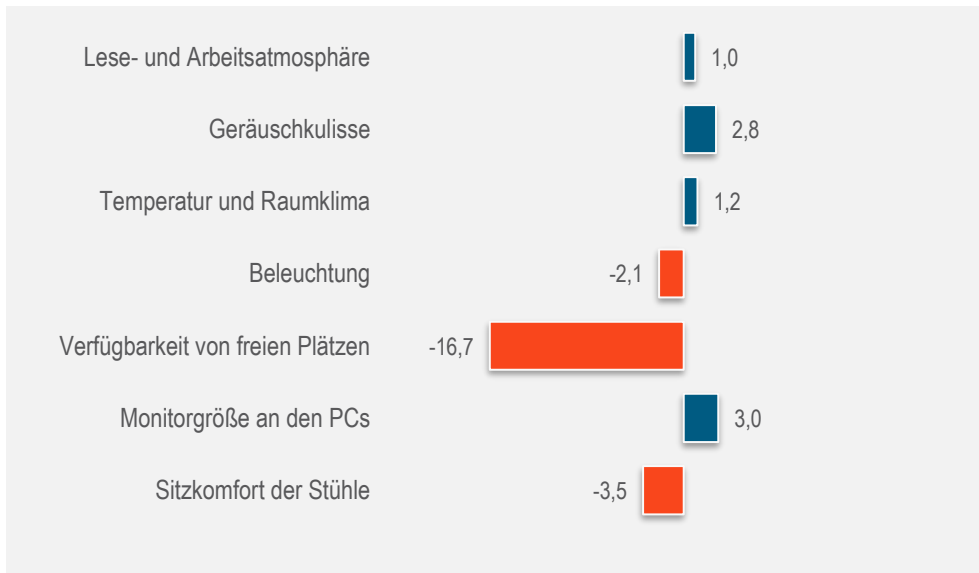


in Prozent aller Befragten, die die Angebote der DNB nicht überwiegend online nutzen | 2020: N=1.101; 2016: N=1.686

Die Befragten wurden gebeten, einige Aspekte der Infrastruktur in den Lesesälen zu beurteilen. Wie die Grafik zeigt, ist der weit überwiegende Teil aller Nutzer*innen mit den abgefragten Aspekten eher oder sehr zufrieden. Besonders gut werden die allgemeine Lese- und Arbeitsatmosphäre sowie die Geräuschkulisse beurteilt. Mit ihnen sind weit über die Hälfte sehr zufrieden, nur eine Handvoll Befragte unzufrieden. Die „Hygienefaktoren“ Beleuchtung und Raumklima werden ebenfalls von den allermeisten Befragten gut bis sehr gut eingeschätzt – wenn auch mit einzelnen Abstrichen. Temperatur und Raumklima sagen fast jedem/jeder Fünften eher nicht zu. Die meiste Kritik gibt es beim Sitzkomfort der Stühle. Diesen findet jede*r Dritte unbequem.



Mit diesen Aspekten der Infrastruktur bin ich sehr oder eher zufrieden. – Veränderung von 2016 zu 2020



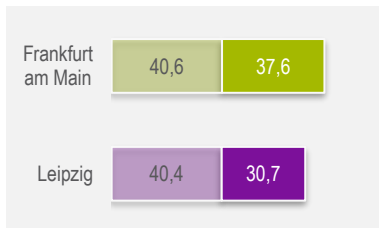
Abweichungen in Prozentpunkten zwischen den Summen „sehr zufrieden“ und „eher zufrieden“ zwischen den Jahren 2016 und 2020 | nur Befragte, die die Angebote der DNB nicht überwiegend online nutzen und die eine Antwort geben konnten

Veränderungen zu 2016 zeigen sich vor allem bei der Bewertung der Verfügbarkeit von freien Plätzen. Hier sinkt der Anteil der Zufriedenen um 17 Prozentpunkte. Dies steht sicherlich in Zusammenhang mit den Corona-Hygienemaßnahmen. Leicht gesunken ist auch die Zufriedenheit mit dem Sitzkomfort der Stühle. Etwas zufriedener sind die Befragten mit den Monitorgrößen an den PCs und mit der Geräuschkulisse.

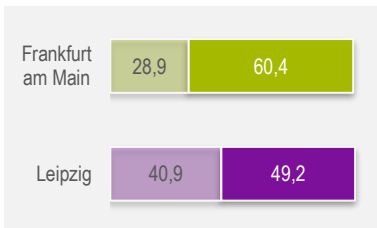
Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Aspekten der Infrastruktur in den Lesesälen?



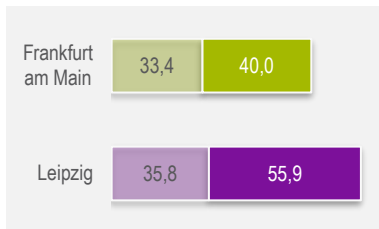
Monitorgröße an den PCs



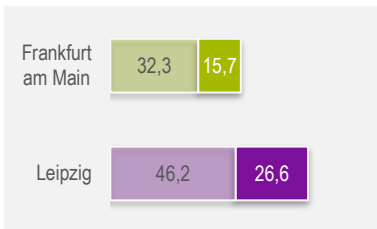
Geräuschkulisse



Beleuchtung



Sitzkomfort der Stühle

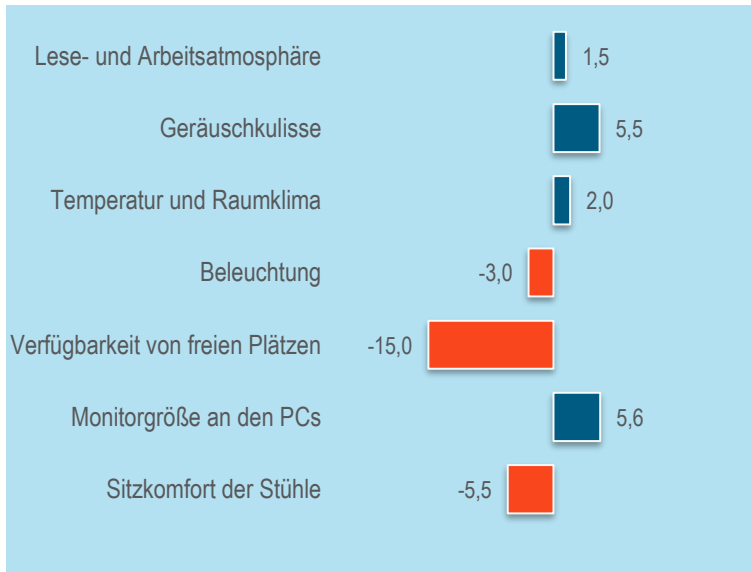


Die Bewertungen der Infrastruktur in Frankfurt am Main und Leipzig unterscheiden sich in einigen Aspekten. Insgesamt scheinen die Leipziger Nutzer*innen tendenziell zufriedener als die Frankfurter Nutzer*innen. Dies ist vor allem sichtbar bei der Beleuchtung und dem Sitzkomfort der Stühle. Mit diesen sind 56 bzw. 27 Prozent der Leipziger Nutzer*innen sehr zufrieden, hingegen nur 40 bzw. 16 Prozent der Frankfurter. Mit den Monitoren (38 ggü. 31 Prozent) und der Geräuschkulisse (60 ggü. 49 Prozent) sind hingegen die Frankfurter zufriedener.

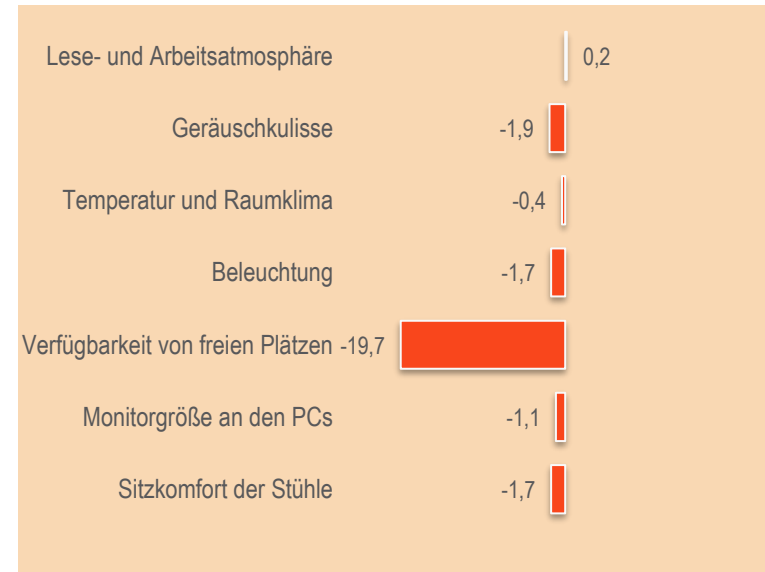
jeweils in Prozent aller Befragten des Standorts | Frankfurt am Main N=665 | Leipzig N=436

 eher zufrieden  sehr zufrieden

Mit diesen Aspekten der Infrastruktur bin ich sehr oder eher zufrieden? – Veränderungen von 2016 zu 2020



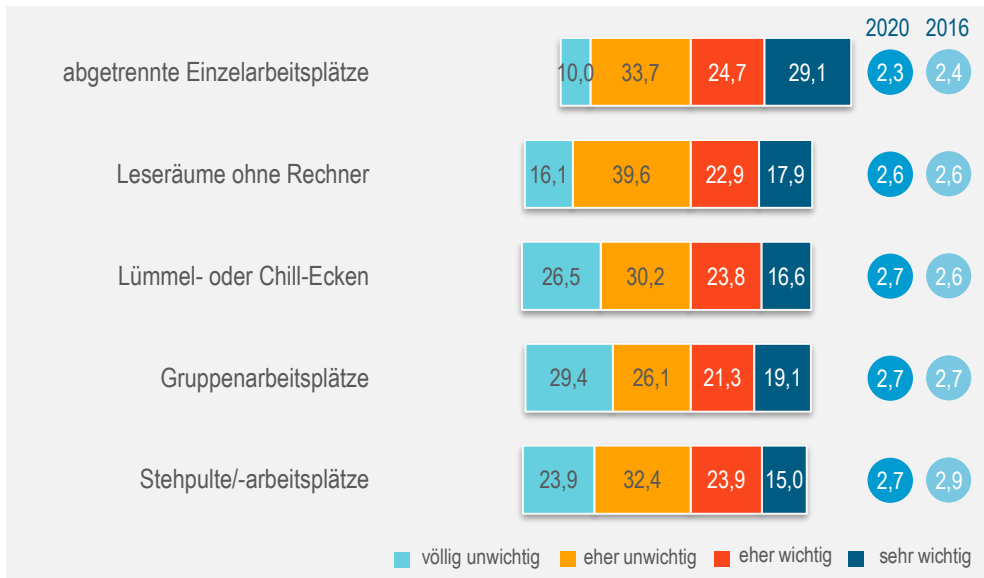
Abweichungen in Prozentpunkten zwischen den Summen „sehr zufrieden“ und „eher zufrieden“ zwischen den Jahren 2016 und 2020 | nur Befragte in Frankfurt am Main, die die Angebote der DNB nicht überwiegend online nutzen und die eine Antwort geben konnten



Abweichungen in Prozentpunkten zwischen den Summen „sehr zufrieden“ und „eher zufrieden“ zwischen den Jahren 2016 und 2020 | nur Befragte in Leipzig, die die Angebote der DNB nicht überwiegend online nutzen und die eine Antwort geben konnten

Die Nutzer*innen sind an beiden Standorten mit der Verfügbarkeit freier Plätze unzufriedener als 2016. In Frankfurt sank darüber hinaus die Zufriedenheit mit dem Sitzkomfort der Stühle. Die Umsetzung des Konzepts zur Verbesserung der Aufenthaltsqualität, welches auch den Austausch der Frankfurter Lesesaalbestuhlung beinhaltet, ist wünschenswert. Leichte Verbesserungen zeigten sich in Frankfurt am Main bei der Geräuschkulisse und den Monitorgrößen an den PCs. Hier hat sich der Austausch der Monitore bemerkbar gemacht. In Leipzig gab es neben der Verfügbarkeit von Plätzen keine nennenswerten Veränderungen.

Wie wichtig wären die folgenden Angebote in den Lesesälen der Deutschen Nationalbibliothek für Sie persönlich?



in Prozent aller Befragten, die die Angebote der DNB nicht überwiegend online nutzen | 2020: N=1.101; 2016: N=1.686

Die bereits von der Deutschen Nationalbibliothek geplanten Veränderungen von Sitzgelegenheiten und Arbeitsplätzen wurden aktuell noch einmal auf ihre Relevanz abgefragt. Wie bereits in der Erhebung 2016 stimmten die Nutzer*innen sehr reflektiert ab. Nur eines der Angebote wurde von mehr als der Hälfte aller Befragten als wichtig oder sehr wichtig erachtet. Am wichtigsten sind den Befragten Einzelarbeitsplätze, welche bereits 2016 sehr wichtig waren.

keine Angabe

3,5

2,8

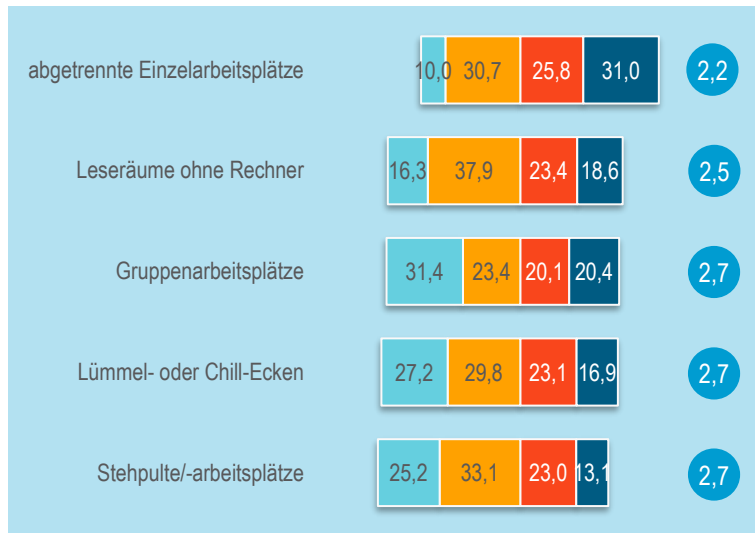
4,1

4,7

4,7



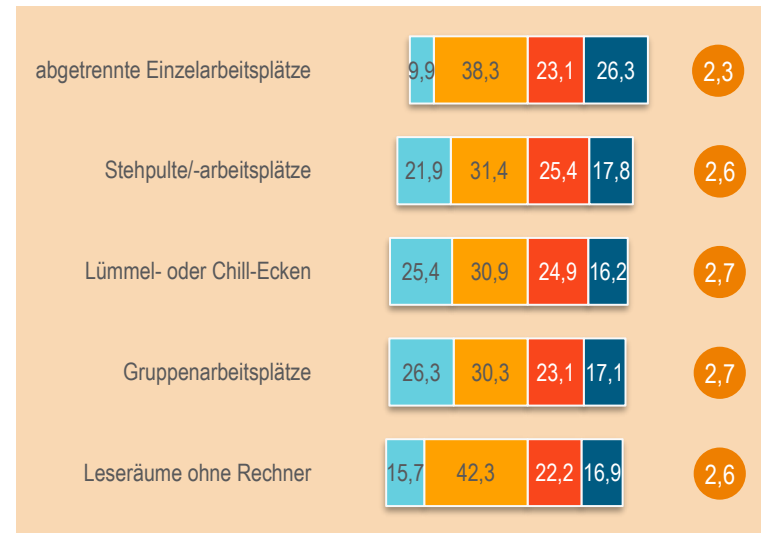
Wie wichtig wären die folgenden Angebote in den Lesesälen der Deutschen Nationalbibliothek für Sie persönlich?



in Prozent aller Befragten, die überwiegend den Standort Frankfurt am Main nutzen | N=665

■ völlig unwichtig ■ eher unwichtig ■ eher wichtig ■ sehr wichtig

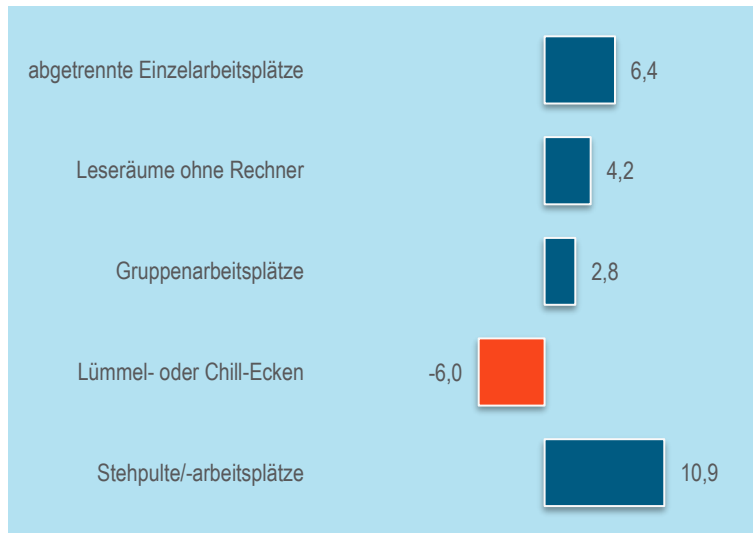
Auch nach Standorten betrachtet, ändert sich nichts auf dem ersten Rang. Sowohl in Frankfurt am Main als auch in Leipzig wünschen sich die Nutzer*innen abgetrennten Einzelarbeitsplätze. Alle anderen Ränge unterschieden sich allerdings. So liegen mit Abstand auf dem 2. Rang in Frankfurt am Main die Leseräume ohne Rechner, diese sind für 19 Prozent sehr und für 23 Prozent eher wichtig.



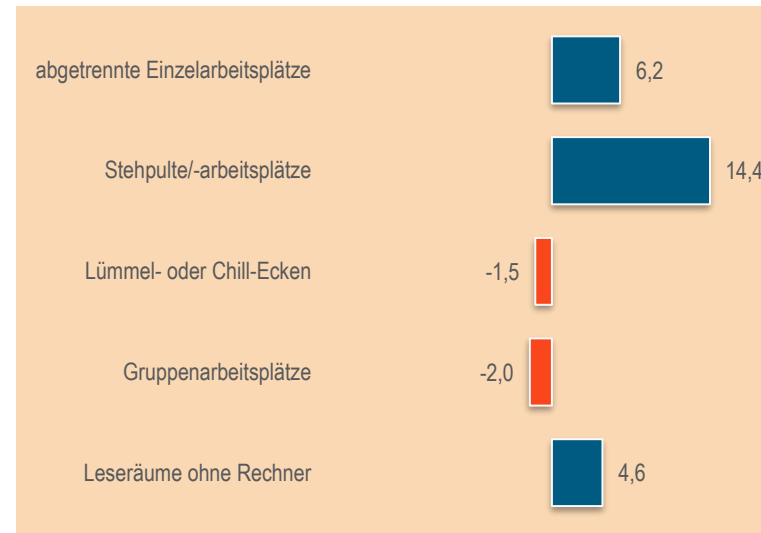
in Prozent aller Befragten, die überwiegend den Standort Leipzig nutzen | N=436

In Leipzig besitzen die Leseräume ohne Rechner keine so große Bedeutung. Hier halten diese nur 17 Prozent der Nutzer*innen für sehr wichtig, 22 Prozent für eher wichtig. Statt dessen stehen hier die Stehpulte/-arbeitsplätze auf Rang 2.

Wie wichtig wären die folgenden Angebote in den Lesesälen der Deutschen Nationalbibliothek für Sie persönlich?



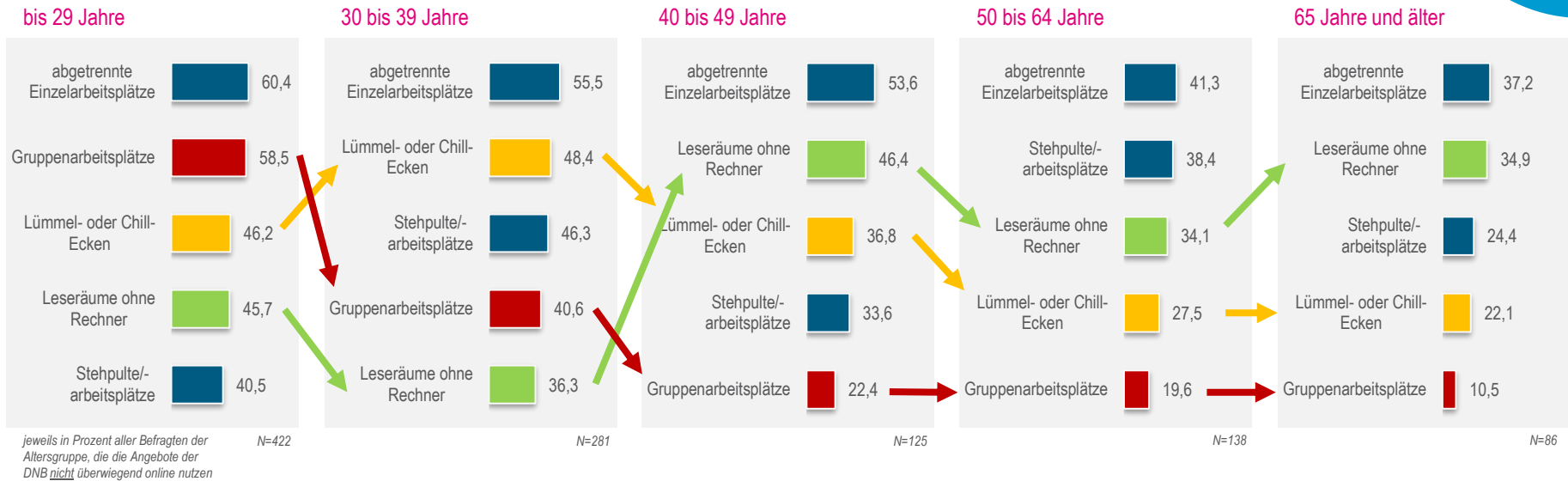
Abweichungen in Prozentpunkten zwischen den Summen „sehr wichtig“ und „eher wichtig“ zwischen den Jahren 2016 und 2020 | nur Befragte in Frankfurt am Main, die eine Antwort geben konnten



Abweichungen in Prozentpunkten zwischen den Summen „sehr wichtig“ und „eher wichtig“ zwischen den Jahren 2016 und 2020 | nur Befragte in Leipzig, die eine Antwort geben konnten

Aktuell sind die Wünsche der Nutzer*innen an beiden Standorten ausgeprägter als im Jahr 2016. Am stärksten gestiegen ist der Wunsch nach Stehpulten/-arbeitsplätzen. Ebenfalls weiter gestiegen ist der Bedarf an abgetrennten Einzelarbeitsplätzen. Weniger gefragt sind dagegen momentan Lümmel- oder Chill-Ecken, was sicher auf die Hygienevorschriften angesichts der Corona-Pandemie zurückgeführt werden kann.

Wie wichtig wären die folgenden Angebote in den Lesesälen der Deutschen Nationalbibliothek für Sie persönlich?



Abgesehen von den abgetrennten Einzelarbeitsplätzen, die in jeder Altersgruppe auf Platz 1 stehen, besitzen die einzelnen Altersgruppen hinsichtlich der neuen Angebote unterschiedliche Prioritäten. Die Gruppenarbeitsplätze sind vor allem für die Gruppe der bis 29-Jährigen und auch der 30-39-Jährigen (die beiden stärksten Nutzer*innengruppen) wichtig. Danach verlieren sie kontinuierlich an Bedeutung. Ähnlich verhält es sich bei den Lümmel- oder Chill-Ecken, die dritt wichtigste mögliche Neuerung bei den bis 29-Jährigen und die zweit wichtigste bei den 30-39-Jährigen. Sie sind vor allem in diesen beiden Gruppen wichtig und werden mit steigendem Alter immer unwichtiger. Demgegenüber rangieren Leseräume ohne Rechner in der jüngsten Altersgruppe nur auf Rang 4 und bei den 30-39-Jährigen auf Rang 5. Sie sind für Nutzer*innen zwischen 40 und 49 Jahren sowie im Rentenalter am wichtigsten. In der Altersgruppe zwischen 50 und 59 Jahren werden am zweithäufigsten Stehpulte/-arbeitsplätze präferiert.



Digitale Medien & User Experience

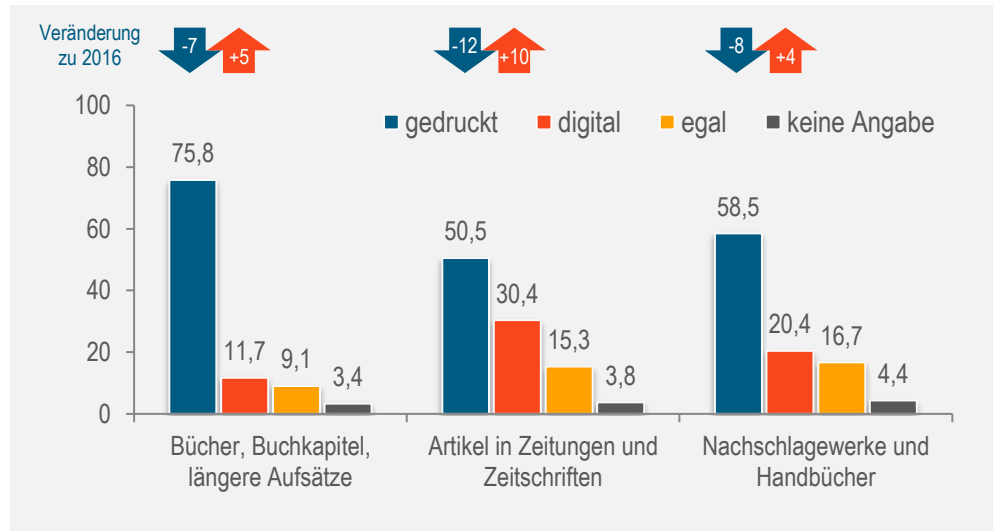


Die Digitalisierung ist auch in der Bibliotheksbranche von enormer Bedeutung. Digitale Medien anzubieten gehört - das hat dieser Bericht bereits gezeigt - zu den Anforderungen, die Nutzer*innen an eine Bibliothek stellen. Im Folgenden wollen wir wissen, wie die Besucher*innen der DNB mit digitalen Medien umgehen und wie ihre Präferenzen bei der Nutzung digitaler und gedruckter Medien sind. Dazu wurde folgende Frage gestellt:

- Präferieren die Nutzer*innen digitale oder gedruckte Medien?



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

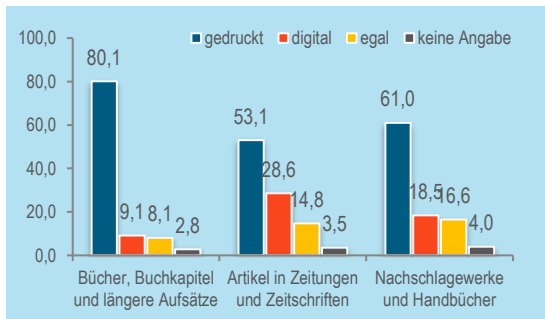


jeweils in Prozent aller Befragten | 2020: N=1.278; 2016: N=1.942

Wenn sie es sich aussuchen können, lesen die Nutzer*innen der Deutschen Nationalbibliothek weiterhin am liebsten gedruckte Werke – egal, ob es sich dabei um lange Texte, wie in Büchern, um kürzere Texte, wie in Zeitschriften oder um den Blick in Nachschlagewerke handelt. Wie die Grafik zeigt, nimmt die Präferenz von digitalen Werken jedoch zu. Am stärksten ist dies bei Zeitungs- und Zeitschriftenartikeln der Fall, wo die digitale Präferenz um 10 Prozentpunkte auf 30 Prozent gestiegen ist. Zusammen mit den Befragten, denen die Form egal ist, ist dieser Anteil bereits ähnlich hoch wie die gedruckte Präferenz. Bei jeglichen Buchformen haben die Druckversionen noch eine deutlich stärkere Beliebtheit.

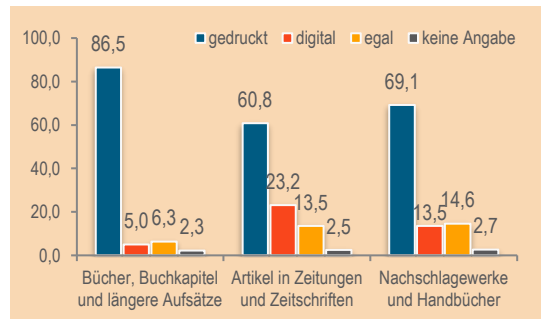


Präferenzen am Standort Frankfurt am Main



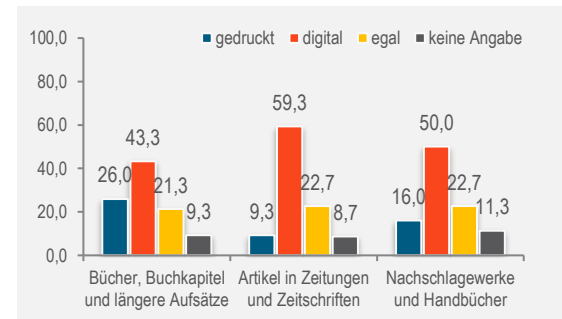
in Prozent aller Befragten, die überwiegend den Standort Frankfurt am Main besuchen | N=682

Präferenzen am Standort Leipzig



in Prozent aller Befragten, die überwiegend den Standort Leipzig besuchen | N=444

Präferenzen bei vorwiegender Online-Nutzung



in Prozent aller Befragten, die die Angebote der DNB vorwiegend online nutzen | N=150

Die Präferenzen der Nutzer*innen unterscheiden sich geringfügig zwischen den beiden Standorten. Ganz anders die Onlinenutzer*innen: Egal ob Bücher, Artikel in Zeitungen und Zeitschriften oder Nachschlagewerke und Handbücher – Onlinenutzer*innen lesen diese klar lieber digital.

A photograph of a library service desk. A woman in a black blazer is standing and looking at a computer monitor. A woman with blonde hair in a green t-shirt is sitting at the desk, operating the computer. In the background, a man in a blue shirt is standing on a step ladder near bookshelves, and another man is sitting at a computer workstation. The library has white shelves filled with books and a bright, modern interior.

Betreuung an den Standorten



Die Atmosphäre und der Erfolg eines Besuchs in der Deutschen Nationalbibliothek ist auch zu einem großen Teil davon abhängig, wie professionell und nutzerfreundlich die Mitarbeiter*innen agieren. Im Rahmen dieser Befragung wollten wir – wie bereits in der Erhebung 2016 – summarisch wissen, wie die Nutzer*innen die Betreuung in der DNB bewerten. Dazu sollten die Befragten fünf zentrale Indikatoren der Dienstleistungsqualität bewerten.

Die Zufriedenheit der Nutzer*innen mit dem Personal an den Servicetheken ist insgesamt sehr hoch. Bei allen fünf Indikatoren Freundlichkeit, Kompetenz, Ansprechbarkeit, Lösungsorientierung und Umgang mit Beschwerden positionieren sich weit mehr als die Hälfte aller Befragten am positiven Ende der Skala. Am besten bewerten die Nutzer*innen die Freundlichkeit des Personals: 70 Prozent geben hier die Bestnote, weitere 19 Prozent die Note 2. Nur 6 Prozent benoten schlechter. Kompetenz, Ansprechbarkeit und Lösungsorientierung werden in etwa gleich gut bewertet. Knapp zwei Drittel der Befragten vergeben hier die Note 1, etwa ein Viertel die Note 2. Die Kompetenz bewerten 6 Prozent der Nutzer*innen schlechter als 2, bei Ansprechbarkeit und Lösungsorientierung tun dies 10 Prozent.

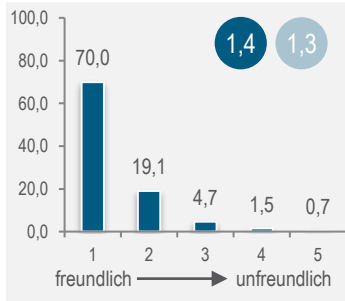
Am kritischsten bewerten die Nutzer*innen, wie auch bereits in der Erhebung 2016, den Umgang mit Beschwerden. Hier vergibt zwar auch die Mehrheit die Bestnote (53 Prozent), ein Viertel die Note 2. Jedoch sind hier 14 Prozent der Meinung, es gäbe nennenswerten Verbesserungsbedarf. Insgesamt ist auch das ein gutes Ergebnis - wenn aber Personalentwicklungsmaßnahmen geplant werden, sollten sie sich nach wie vor darauf sowie auf die Problemlösungsorientierung beziehen.

Zwischen den Standorten existieren keine signifikanten Unterschiede in der Bewertung des Personals. Differenzierte Meinungen finden sich ebenso wenig in den demographischen Gruppen.

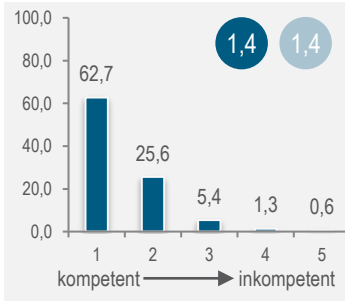
Insgesamt ist damit das Mitarbeiter*innenteam auch 2020 als eine Stärke der DNB zu sehen. Es agiert über beide Erhebungen hinweg auf einem konstant hohen Niveau und beeinflusst so die Zufriedenheit der Nutzer*innen mit der DNB positiv.

Wie würden Sie das Personal an den Servicetheken zwischen den folgenden Eigenschaftspaaren einordnen?

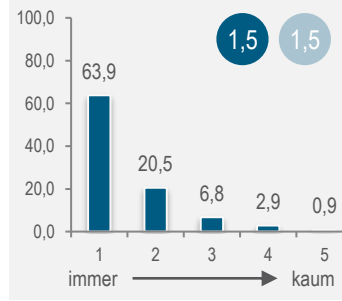
Freundlichkeit



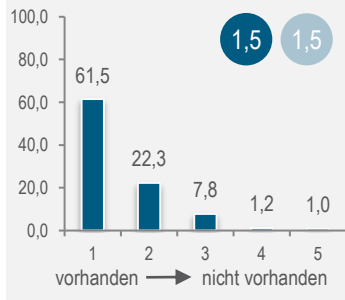
Kompetenz



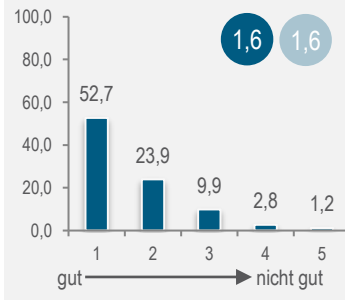
Ansprechbarkeit



Lösungsorientierung



Umgang mit Beschwerden



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“

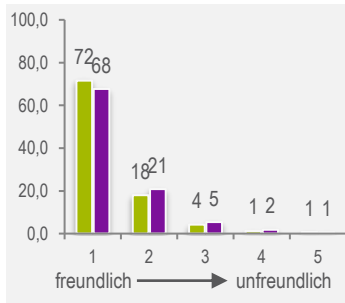
■ 2020 ■ 2016



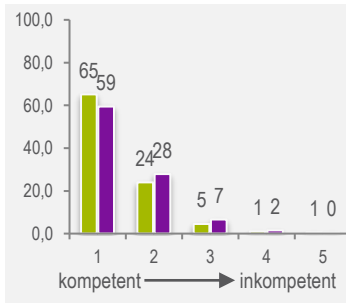
Wie würden Sie das Personal an den Servicetheken zwischen den folgenden Eigenschaftspaaren einordnen?



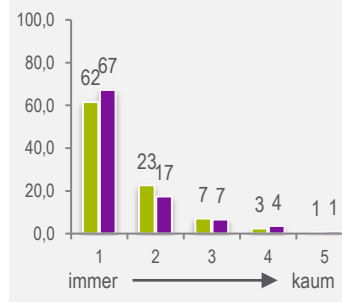
Freundlichkeit



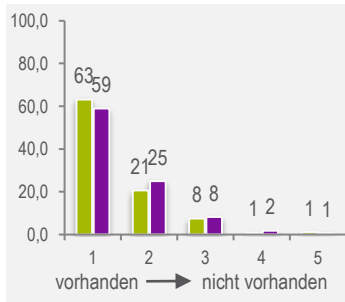
Kompetenz



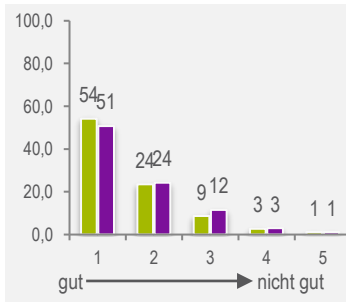
Ansprechbarkeit



Lösungsorientierung



Umgang mit Beschwerden



jeweils in Prozent aller Befragten des Standorts | Frankfurt am Main N=682 | Leipzig N=444 | zu 100 fehlende Prozent entfallen auf die Kategorie „keine Angabe“ | Werte für bessere Darstellung auf volle Stellen gerundet

■ Frankfurt am Main ■ Leipzig

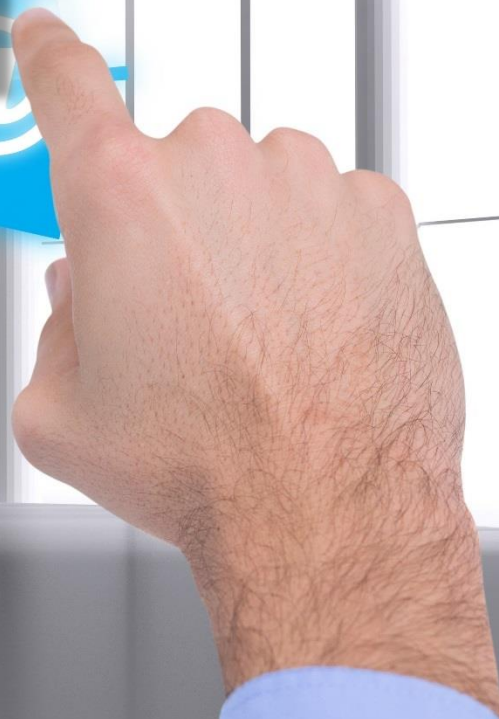
GABE

M-Z



Information & Kommunikation

CONTACT
US





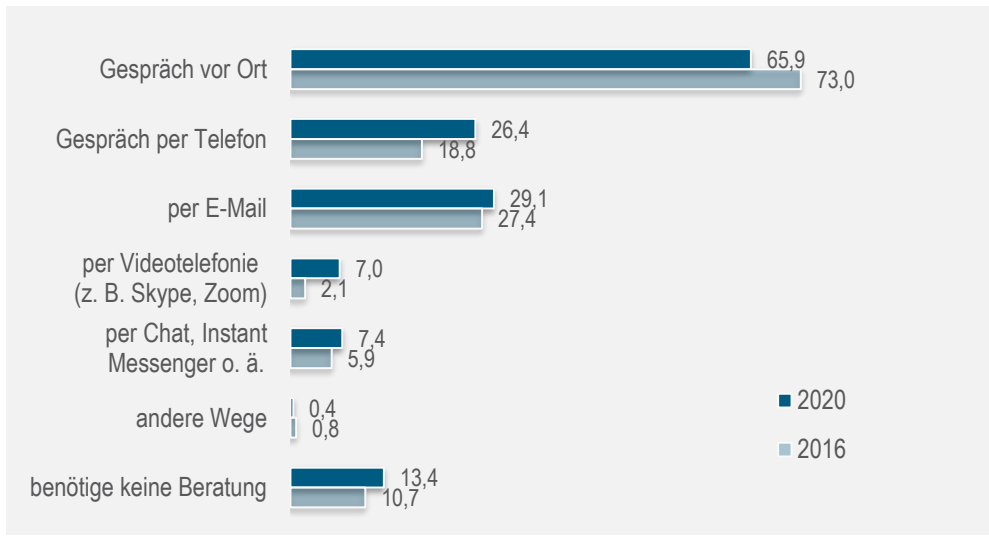
CONTACT

Die Deutsche Nationalbibliothek ist eine komplexe Einrichtung mit zahlreichen Angeboten. Eine gute Kommunikation mit ihren Nutzer*innen ist deshalb wichtig, um hinsichtlich der Angebote und Dienstleistungen Transparenz zu schaffen. Kommunikationskanäle werden jedoch immer vielfältiger, darüber hinaus entwickeln Personen ihre je eigenen Strategien, mit dem großen Informationsangebot der heutigen Zeit umzugehen. Für eine effektive Kommunikation ist es deshalb wichtig, die Informationspräferenzen der Nutzer*innen zu kennen. Die Nutzer*innenbefragung bot eine gute Möglichkeit, diese zu erheben. Dazu haben wir folgende Fragen gestellt:

- Auf welchem Wege würden die Nutzer*innen am liebsten Beratung erhalten?
- Welche Informationsangebote der DNB kennen und nutzen sie?
- Über welche Kanäle würden sie am liebsten Informationen der DNB erhalten?



Wenn Sie eine Beratung der Deutschen Nationalbibliothek, zum Beispiel zu einer schwierigen oder umfassenden Recherche, in Anspruch nehmen wollen: Auf welchem Wege wäre Ihnen diese Beratung am liebsten?



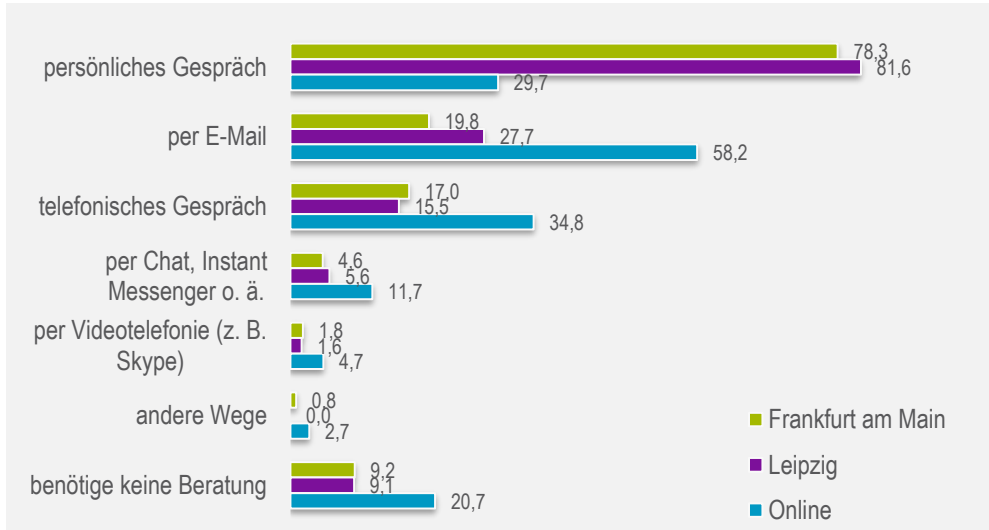
in Prozent aller Befragten | 2016: N=1.942; 2020: N=1.126 | Mehrfachnennungen möglich

Eine komplexere Beratung wünschen sich die allermeisten Nutzer*innen im Gespräch vor Ort. Fast zwei von drei Befragten wäre diese Form aus den dargebotenen Varianten die liebste. Jede*r Vierte wünscht sich jeweils eine Beratung per E-Mail oder Telefon. Die Nachfrage nach neuen Kommunikationswegen wie Chat, Instant Messenger oder Videotelefonie hat sich nur leicht gesteigert. Letztere hat seit 2016 einen Sprung von 2 auf 7 Prozent gemacht. Demgegenüber haben Gespräche vor Ort etwas an Beliebtheit verloren, solche per Telefon gewonnen.



Wenn Sie eine Beratung der Deutschen Nationalbibliothek, z. B. zu einer schwierigen oder umfassenden Recherche, in Anspruch nehmen wollen: Auf welchem Wege wäre Ihnen diese am liebsten?

CONTACTUS



jeweils in Prozent aller Befragten des Standorts | Frankfurt am Main N=1.046 | Leipzig N=640 | Mehrfachnennungen möglich

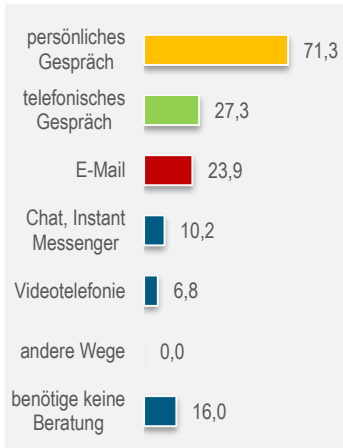
Zwischen den beiden Standorten existiert bei dieser Frage nur ein Unterschied: Nutzer*innen in Leipzig geben häufiger als diejenigen in Frankfurt am Main die E-Mail als präferierten Beratungsweg an (28 zu 20 Prozent). Deutlich anders hingegen antworten die Onlinenutzer*innen. Ihr präferierter Beratungsweg ist die E-Mail (58 Prozent) vor dem telefonischen Gespräch (35 Prozent) und dem persönlichen Gespräch (30 Prozent). Außerdem sind sie deutlich aufgeschlossener gegenüber neuen Kommunikationswegen – benötigen aber auch weniger Beratung.





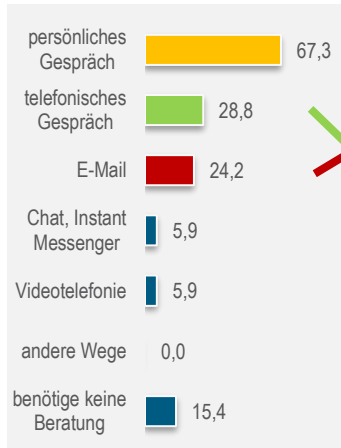
Wenn Sie eine Beratung der Deutschen Nationalbibliothek, zum Beispiel zu einer schwierigen oder umfassenden Recherche, in Anspruch nehmen wollen: Auf welchem Wege wäre Ihnen diese Beratung am liebsten?

bis 29 Jahre



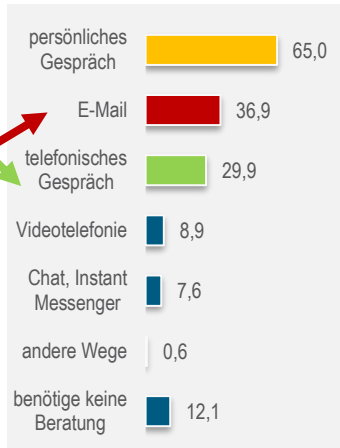
in Prozent aller Befragten der Altersgruppe | N=443

30 bis 39 Jahre



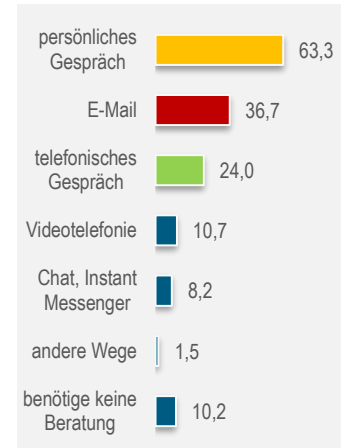
in Prozent aller Befragten der Altersgruppe | N=306

40 bis 49 Jahre



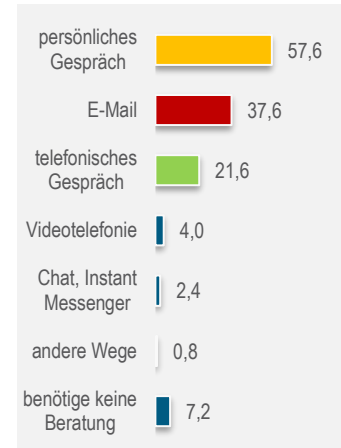
in Prozent aller Befragten der Altersgruppe | N=157

50 bis 64 Jahre



in Prozent aller Befragten der Altersgruppe | N=196

65 Jahre und älter

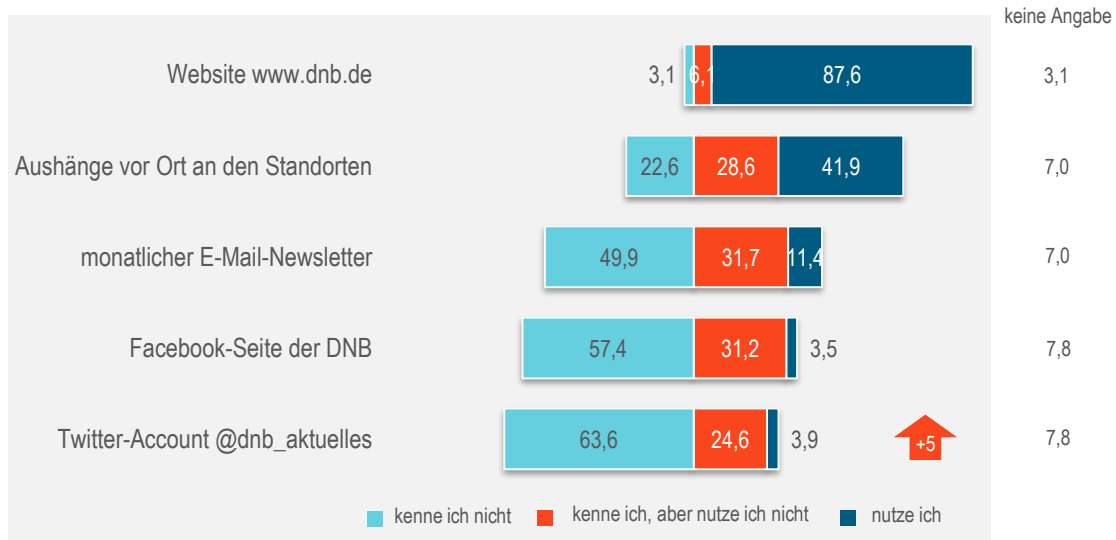


in Prozent aller Befragten der Altersgruppe | N=125

Über die Altersgruppen hinweg nimmt bis zum Eintritt des Rentenalters der Anteil des persönlichen Gesprächs als liebste Beratungsform etwas ab – das Gespräch bleibt aber immer die mit Abstand am häufigsten gewünschte Form. Die E-mail und das telefonische Gespräch folgen mit etwas Abstand. Dabei bevorzugen Jüngere eher das telefonische Gespräch während die Altersgruppen ab 40 Jahre lieber per Mail eine Beratung wünschen. Neue Kommunikationsformen sind auch in den jüngeren Altersgruppen kaum gefragt, wobei die Videotelefonie im Vergleich zu 2016 vor allem in den Altersgruppen zwischen 40 bis 64 Jahren zugenommen hat.



Welche dieser Informationsangebote der Deutschen Nationalbibliothek kennen und nutzen Sie?

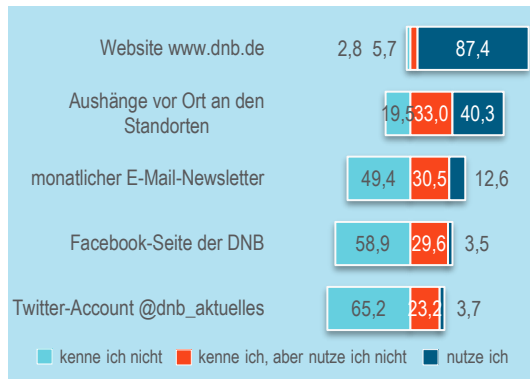


in Prozent aller Befragten | N=1.278

Bei der Bekanntheit und Nutzung der Informationsangebote hat sich wenig geändert. Nach wie vor ist die Website der DNB das mit Abstand am häufigsten genutzte Medium, gefolgt von Aushängen an den Standorten. Die digitalen Angebote Newsletter, Facebook-Seite und Twitter-Account sind nur einer Minderheit der Befragten bekannt. Den Newsletter nutzt jede*r Zehnte, Facebook und Twitter nur vier Prozent. Die Bekanntheit des Twitter-Accounts ist jedoch seit 2016 immerhin um fünf Prozentpunkte gestiegen.

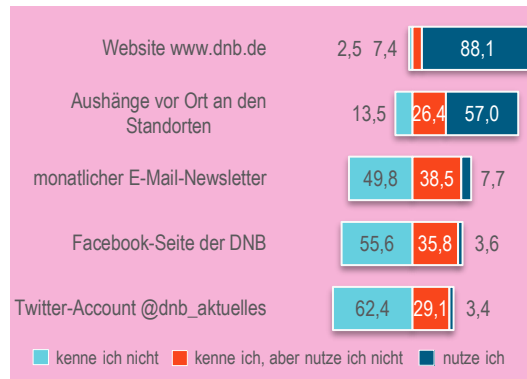


Frankfurt am Main



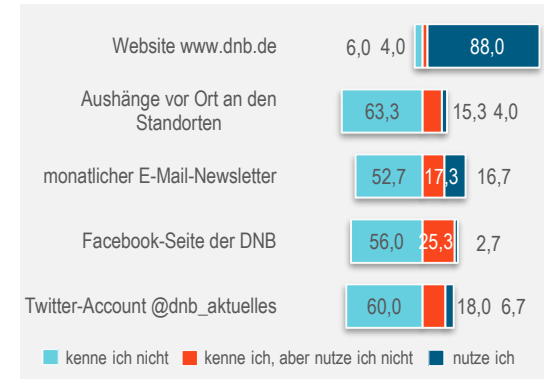
in Prozent aller Befragten in Frankfurt am Main | N=682

Leipzig



in Prozent aller Befragten in Leipzig | N=444

Onlinenutzer*innen

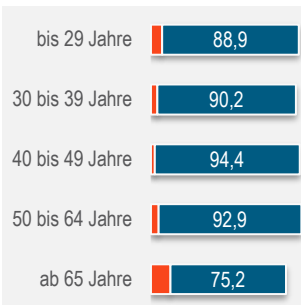


in Prozent aller Befragten online | N=150

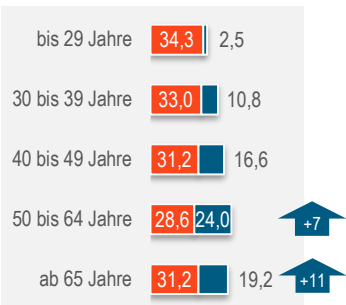
Zwischen den Standorten zeigen sich kleinere Unterschiede. So werden die Aushänge in Leipzig häufiger genutzt als in Frankfurt am Main, dafür ist dort der E-Mail-Newsletter etwas beliebter. Die größten Unterschiede zeigen sich erwartungsgemäß bei den Onlinenutzer*innen. Sie nutzen deutlich häufiger als andere den E-Mail-Newsletter und den Twitter-Account.



Website www.dnb.de



E-Mail-Newsletter



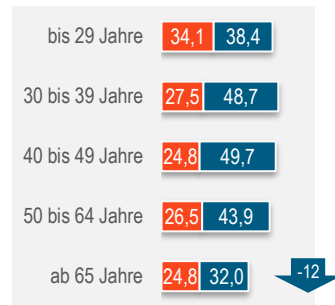
Twitter-Account @dnb_aktuelles



Facebook-Seite



Aushänge vor Ort



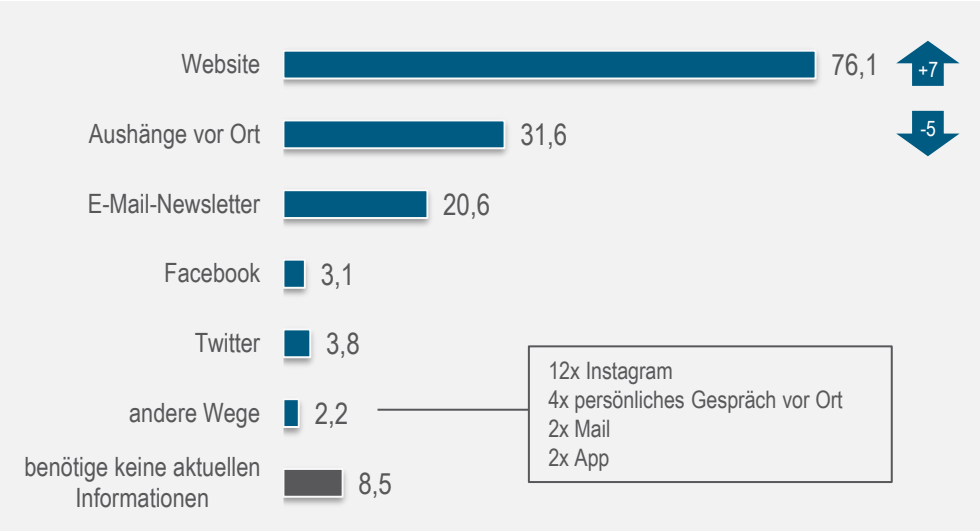
jeweils in Prozent aller Befragten

■ kenne ich, aber nutze ich nicht ■ nutze ich

Der Blick auf die Altersgruppen zeigt – wie auch 2016 – ein typisches Mediennutzungsbild. Die Website wird von allen Gruppen gleichmäßig stark genutzt, einzig bei den Befragten ab 65 Jahren fällt die Nutzung etwas ab. Mit dem E-Mail-Newsletter erreicht die DNB eher Nutzer*innen ab dem mittleren Alter. Die Nutzung bei den Ab-65-Jährigen ist seit 2016 um 11 Prozentpunkte gestiegen. Dem Twitter-Account folgen vor allem Personen zwischen 30 und 49 Jahren, dort ist die Nutzung seit 2016 auch gestiegen. Bei der Facebook-Seite ist eine leichte Abnahme in den jüngeren und eine leichte Zunahme in den älteren Gruppen zu erkennen.



Über welchen dieser Kanäle erhalten Sie am liebsten aktuelle Informationen von der Deutschen Nationalbibliothek bzw. würden Sie diese am liebsten erhalten?

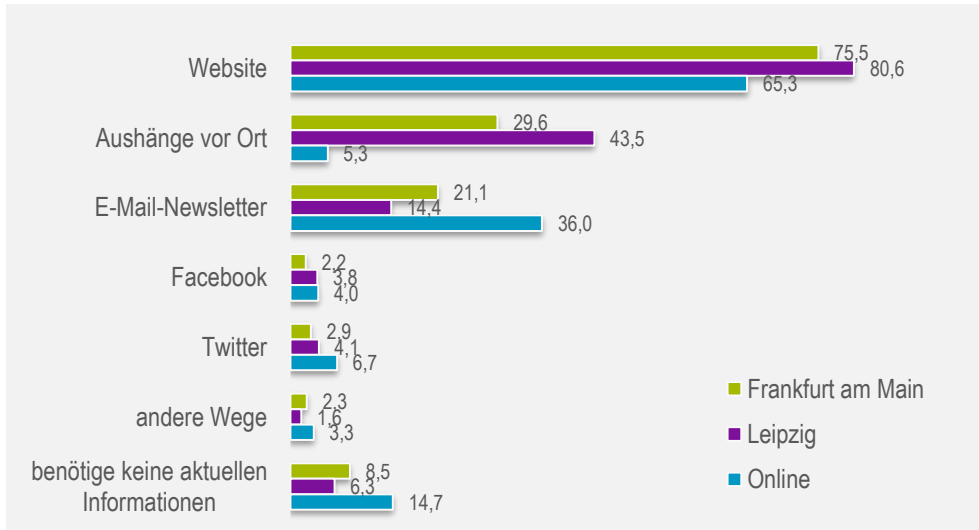


in Prozent aller Befragten | N=1.278 | Mehrfachnennungen möglich

Die gewünschten Kommunikationskanäle entsprechen weitestgehend der bisherigen Nutzung. Auf Rang 1 steht die Website, über die 76 Prozent der Nutzer*innen am liebsten aktuelle Informationen beziehen möchten. Mit weitem Abstand folgen die Aushänge vor Ort (32 Prozent), danach der E-Mail-Newsletter (21 Prozent). Nur ein geringer Teil der Nutzer*innen interessiert sich für die Social Media-Angebote. Die Präferenz der Website ist seit 2016 um 7 Prozentpunkte gestiegen, die der Aushänge vor Ort um 5 Prozentpunkte gesunken. Auch die Präferenz von Facebook ist etwas zurückgegangen.



Über welchen dieser Kanäle erhalten Sie am liebsten aktuelle Informationen von der Deutschen Nationalbibliothek bzw. würden Sie diese am liebsten erhalten?

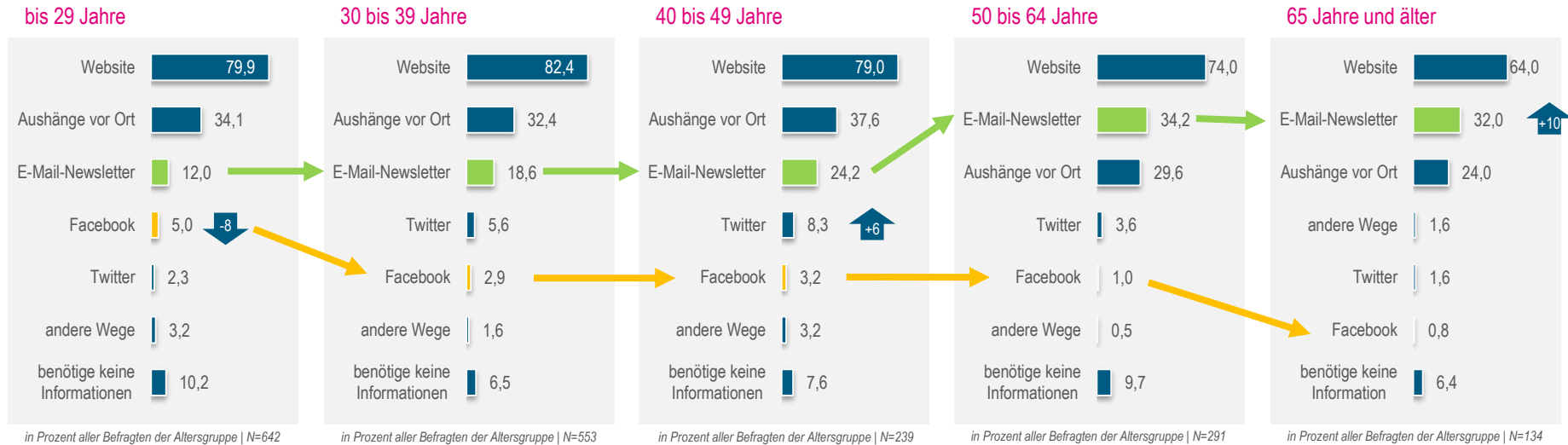


jeweils in Prozent aller Befragten des Standorts | Frankfurt am Main N=682 | Leipzig N=444 | Online N=150 | Mehrfachnennungen möglich

Die Nutzer*innen in Leipzig wünschen sich deutlich häufiger als die in Frankfurt am Main Informationen über die Website und Aushänge vor Ort. Demgegenüber präferieren die Frankfurter*innen häufiger den E-Mail-Newsletter. Noch deutlicher tun dies sogar die Onlinenutzer*innen, während sie Aushänge vor Ort naturgemäß kaum als Informationsquelle nutzen wollen. Sie sind dafür überdurchschnittlich gut per Twitter erreichbar.

CONTACT US

Über welchen dieser Kanäle erhalten Sie am liebsten aktuelle Informationen von der Deutschen Nationalbibliothek bzw. würden Sie diese am liebsten erhalten?



Beim Blick auf die Altersgruppen fallen folgende Tendenzen auf: Mit steigendem Alter wird der E-Mail-Newsletter für die Informationsbeschaffung wichtiger. In der ältesten Gruppe hat er darüber hinaus seit 2016 deutlich an Relevanz gewonnen. Facebook hingegen ist vor allem eine Anlaufstelle für die jüngste Altersgruppe, wobei die Beliebtheit dort sichtbar gesunken ist. Der Twitter-Kanal hat vor allem in den mittleren Altersgruppen an Bedeutung gewonnen. In allen Altersgruppen ist jedoch die Website das Medium Nummer 1 und in ihrer Beliebtheit seit 2016 noch gestiegen.

A photograph of a modern, curved glass building at dusk. The building's facade is composed of large glass panels reflecting the twilight sky and surrounding environment. The structure is illuminated from within, and a prominent curved architectural element is visible at the top. A pink rectangular box is overlaid on the left side of the image, containing white text.

Image & Alleinstellungsmerkmale



Zum Schluss der Befragung wurde das aktuelle Imageprofil der Deutschen Nationalbibliothek ermittelt. Im Vorfeld wurden dafür die folgenden fünf Imagefaktoren erarbeitet:

- **Notwendigkeit:** Wie wichtig ist es, dass es die DNB gibt?
- **Sympathie:** Strahlt die DNB eher Sympathie aus oder wirkt sie eher unsympathisch?
- **Bekanntheit:** Wie bekannt ist die DNB?
- **Modernität:** Ist die DNB eine moderne Institution oder wirkt sie eher veraltet?
- **Inspiration:** Ist ein Besuch in der DNB eher anregend oder eher langweilig?

Bei allen fünf Imagefaktoren entscheiden sich mindestens zwei Drittel aller Befragten für die positive Seite der Bewertungsskala. Der Faktor Notwendigkeit ist am stärksten positiv besetzt. 88 Prozent der Nutzer*innen positionieren sich hier am äußersten Skalenpunkt "notwendig", fast keine*r tendiert zu "nicht notwendig". 49 Prozent der Nutzer*innen finden die DNB sympathisch, weitere 34 Prozent eher sympathisch. Etwas differenzierter wird das Meinungsbild beim Thema Bekanntheit. Zwar sagen auch hier 73 Prozent der Nutzer*innen, die DNB sei eher oder sehr bekannt. Jede*r Fünfte meint das aber nicht. Jede*r Vierte hält die DNB nicht für eine moderne Institution, ein gleicher Anteil für nicht besonders anregend. Bei den drei Faktoren Bekanntheit, Modernität und Inspiration finden sich also - trotz des insgesamt sehr guten Imageprofils - die meisten Optimierungspotenziale aus Sicht der Nutzer*innen.

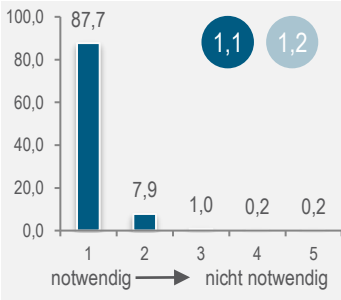
Der Vergleich zwischen den beiden Standorten zeigt zwei Unterschiede. Während die Modernität von den Frankfurter*innen eine - relativ deutlich - bessere Bewertung erhält, empfinden die Leipziger*innen ihre Bibliothek vor Ort inspirierender. Außerdem fällt die Bewertung seitens der Personen im Rentenalter über alle Faktoren deutlich besser aus als die der anderen Nutzer*innen (ohne Darstellung).

Seit dem Jahr 2016 gibt es bei allen Faktoren nur sehr geringe Veränderungen.

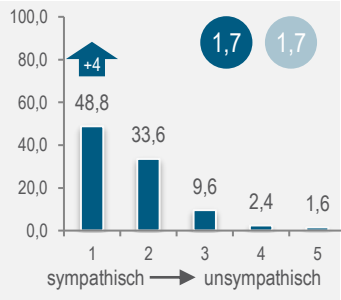


Bitte ordnen Sie Ihren Eindruck von der Deutschen Nationalbibliothek zwischen den folgenden Eigenschaftspaaren ein.

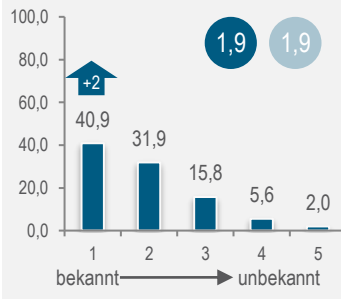
Notwendigkeit



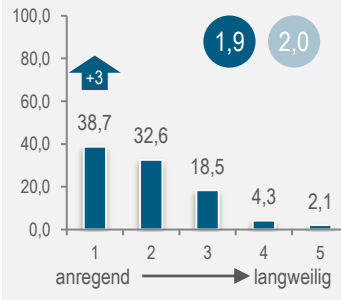
Sympathie



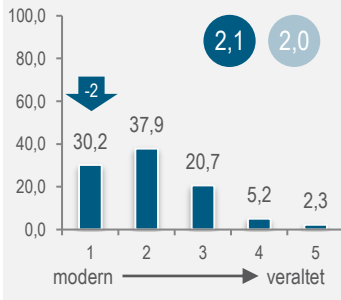
Bekanntheit



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“

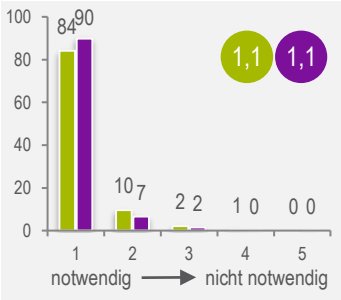
■ 2020 ■ 2016



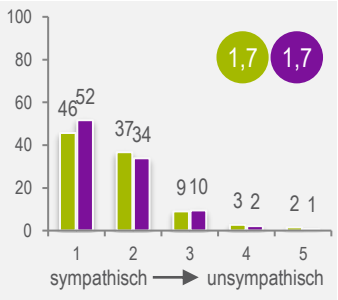


Bitte ordnen Sie Ihren Eindruck von der Deutschen Nationalbibliothek zwischen den folgenden Eigenschaftspaaren ein.

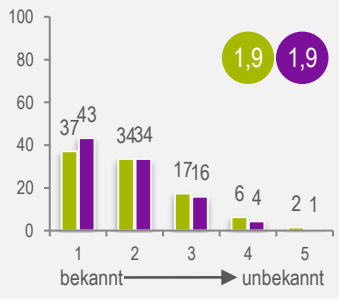
Notwendigkeit



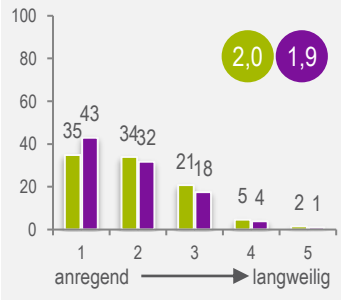
Sympathie



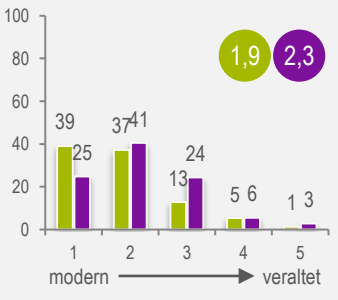
Bekanntheit



Inspiration



Modernität



jeweils in Prozent aller Befragten des Standorts | Frankfurt am Main N=682 | Leipzig N=444 | zu 100 fehlende Prozent entfallen auf die Kategorie „keine Angabe“ | Werte für bessere Darstellung auf volle Stellen gerundet

■ Frankfurt am Main ■ Leipzig

Auch für die Bestände der Deutschen Nationalbibliothek wurde das aktuelle Imageprofil ermittelt. Dazu kamen die folgenden fünf Imagefaktoren zum Einsatz:

- Umfang: Hat die DNB eher einen umfassenden oder eingeschränkten Bestand?
- Zustand: Sind die Werke eher gepflegt oder abgenutzt?
- Einzigartigkeit: Sind die Bestände in ihrer Art einzigartig oder eher durchschnittlich?
- Einfachheit: Sind die Bestände eher einfach oder kompliziert zu nutzen?
- Verfügbarkeit: Sind die Bestände im Vergleich eher hoch verfügbar oder kaum verfügbar?

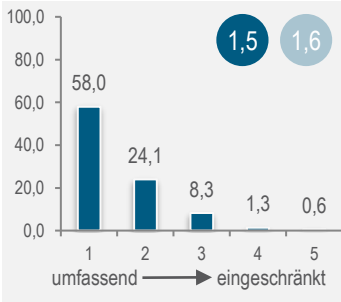
Auch bei den Beständen ordnete eine deutliche Mehrheit der Nutzer*innen ihr Urteil auf der positiven Seite aller Faktoren ein (bei allen über 70 Prozent). Am besten wurden der Umfang und Zustand des Bestandes bewertet. 58 Prozent aller Befragten halten die Bestände der DNB für sehr umfassend, 49 Prozent finden sie sehr gepflegt. Bei der Einzigartigkeit der Bestände, der Einfachheit ihrer Nutzung und ihrer Verfügbarkeit gibt es auf hohem Niveau einige Abstriche. Etwa jede*r Fünfte bewertet diese Faktoren jeweils mittelmäßig oder negativ. Da die Einfachheit der Nutzung und die Verfügbarkeit neben ihrer Funktion als Imagefaktor auch direkt auf die Nutzungsqualität der DNB einwirken, sollte hier am ehesten mit Verbesserungsmaßnahmen begonnen werden.

Das Image der Bestände der DNB wird von den Leipziger Nutzer*innen meist besser bewertet als von den Frankfurter*innen. Besonders deutlich wird dies bei den Faktoren Umfang, Verfügbarkeit und Einzigartigkeit. Und auch für die Bestände gilt wieder, dass die Personen ab dem 65. Lebensjahr ein deutlich besseres Imageprofil zeichnen als der Rest der Befragten (ohne Darstellung).

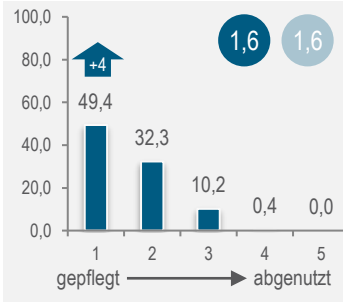


Bitte ordnen Sie Ihren Eindruck von den Beständen der Deutschen Nationalbibliothek zwischen den folgenden Eigenschaftspaaren ein.

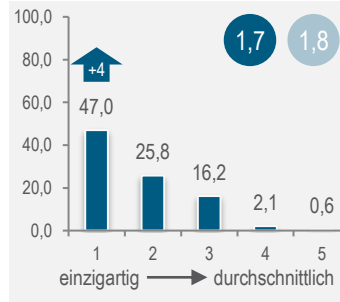
Umfang



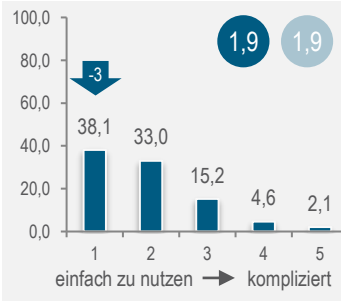
Zustand



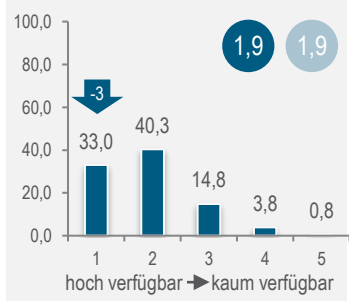
Einzigartigkeit



Einfachheit



Verfügbarkeit



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“

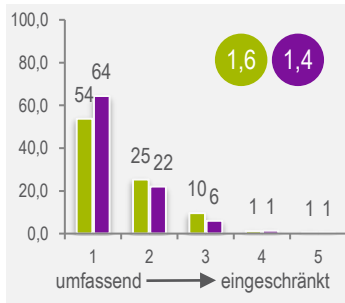
■ 2020 ■ 2016



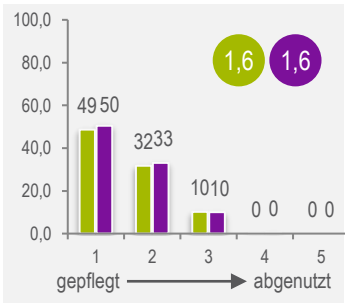


Bitte ordnen Sie Ihren Eindruck von der Deutschen Nationalbibliothek zwischen den folgenden Eigenschaftspaaren ein.

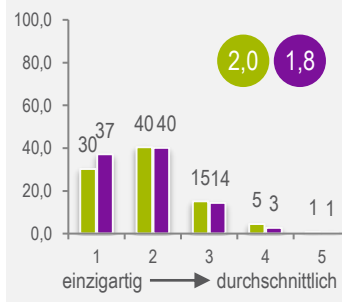
Umfang



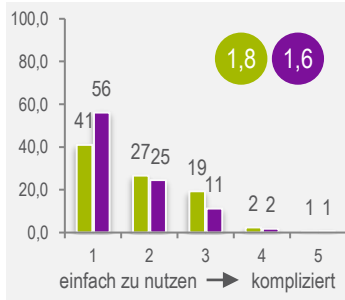
Zustand



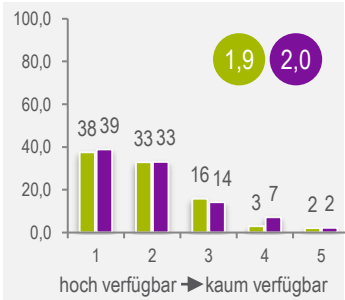
Verfügbarkeit



Einzigartigkeit



Einfachheit

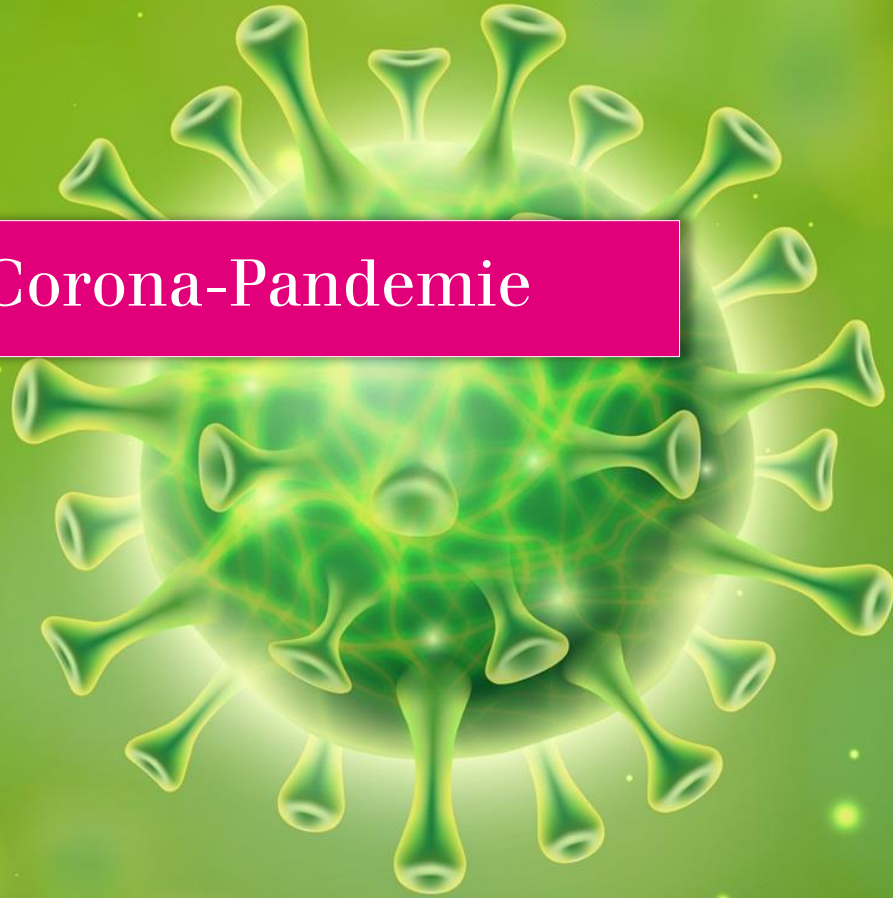


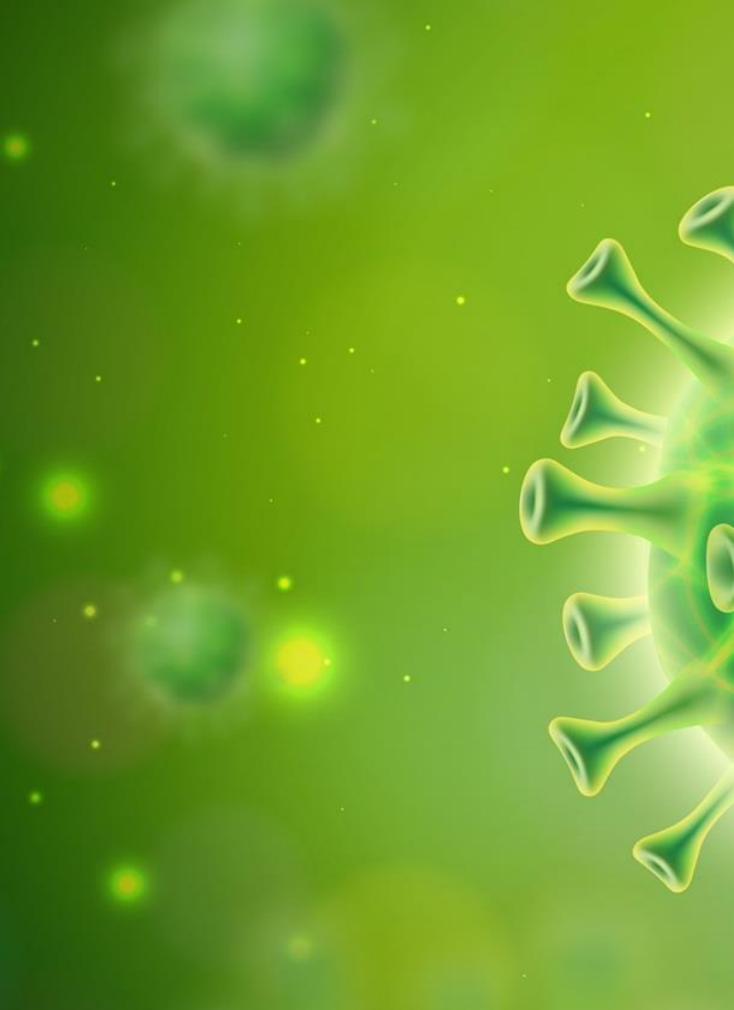
jeweils in Prozent aller Befragten des Standorts | Frankfurt am Main N=682 | Leipzig N=444 | zu 100 fehlende Prozent entfallen auf die Kategorie „keine Angabe“ | Werte sind für eine bessere Übersicht auf volle Stellen gerundet

■ Frankfurt am Main ■ Leipzig



Einfluss der Corona-Pandemie





Mit den Nutzungsbedingungen in der Deutschen Nationalbibliothek sind trotz der Einschränkungen durch die Corona-Pandemie mehr als zwei Drittel der Nutzer*innen eher bzw. sehr zufrieden. Jede*r Vierte ist eher oder überhaupt nicht zufrieden damit. Zwischen den Standorten gibt es bei dieser Frage keine bedeutsamen Unterschiede. Besonders große Zufriedenheit äußern Nutzer*innen bis 29 Jahre sowie entsprechend solche im Studium, der Ausbildung oder der Schule.

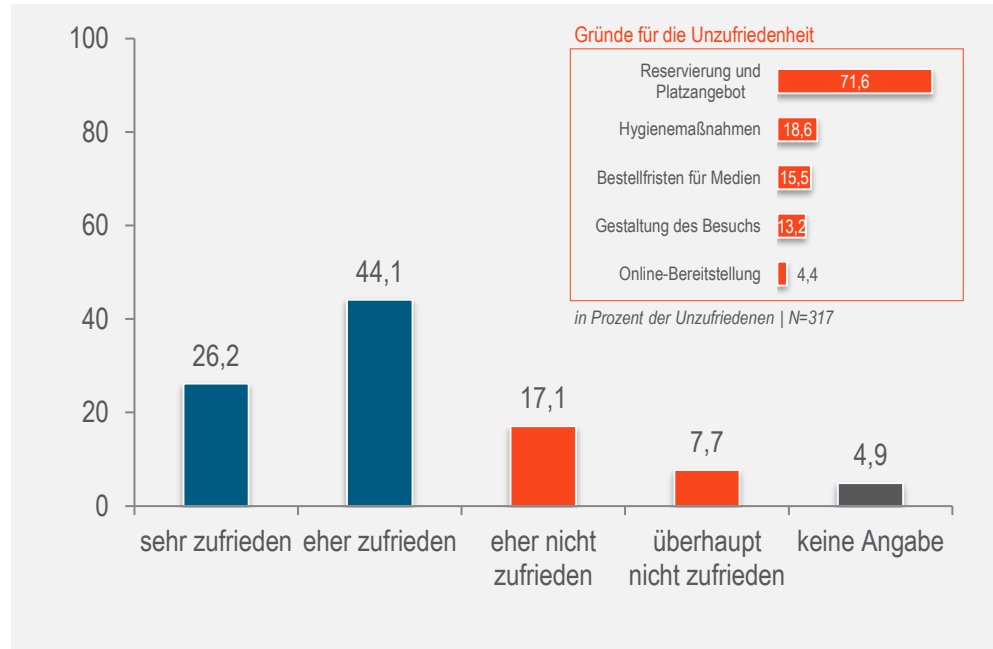
Die Hauptgründe für Unzufriedenheit liegen im Platzangebot und dem Reservierungssystem begründet. 71 Prozent der unzufriedenen Nutzer*innen äußern sich entsprechend. Hauptsächlich kritisieren sie, dass die Plätze zu lang im Voraus gebucht werden müssen und viel zu schnell vergeben sind. Auch regen sie häufig an, die Slots zu verkleinern, da nach ihrer Wahrnehmung viele nur teilweise (oder gar nicht) genutzt werden. Auch die Stornierung von Slots sollte einfacher funktionieren.

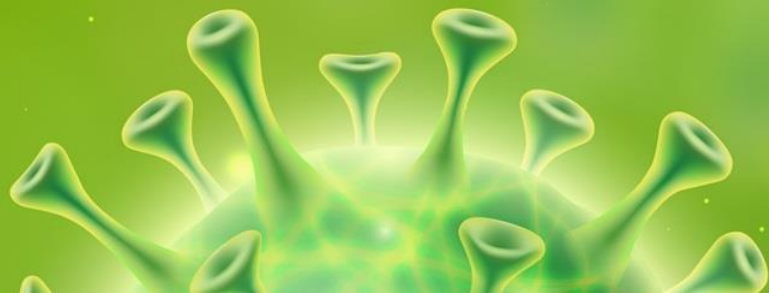
Weitere Gründe für Unzufriedenheit sind die langen Bestelldauern für die Medienausleihe, die sich teilweise nur schlecht mit der Platzreservierung in Deckung bringen lassen. Außerdem kritisiert eine Reihe von Nutzer*innen die Maskenpflicht am Arbeitsplatz, trotz aus ihrer Sicht ausreichenden Abstandes. Ein weiterer Kritikpunkt ist, dass keine Möglichkeit der Pausengestaltung im Gebäude besteht – gerade in der kalten Jahreszeit ein Problem.

Die Hygienemaßnahmen im Rahmen der Corona-Pandemie haben vor allem Auswirkung auf die Qualität des Bibliotheksbesuchs. Drei Viertel aller Befragten, die nicht das erste Mal an einem Standort der DNB waren, vermissen es, sich dort unbeschwert aufhalten zu können. Mehr als die Hälfte hat auch das Nutzungsverhalten angepasst. Die DNB oder andere Bibliotheken in Zukunft seltener zu besuchen, plant jedoch nur rund jede*r Dritte. Dies gilt auch für die häufigere Nutzung der Online-Angebote. Zwischen den beiden Standorten existieren keine größeren Unterschiede.

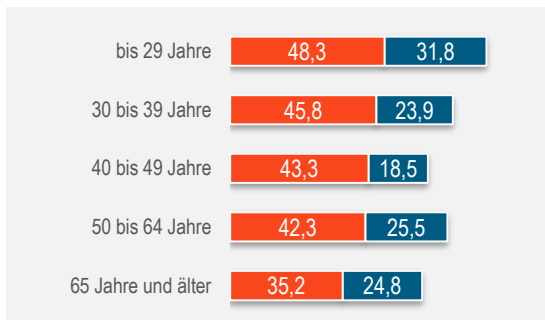
Unterschiede zeigen sich hingegen beim Alter der Befragten, und zwar für die zukünftige Besuchshäufigkeit. Je älter die Befragten sind, desto mehr von ihnen geben an, die DNB bzw. Bibliotheken insgesamt seltener zu besuchen. Besonders deutlich ist der Zuwachs ab dem 50. Lebensjahr. Ab diesem Alter plant mehr als die Hälfte der Befragten, ihre Besuche bei der DNB in Zukunft einzuschränken.

Wie zufrieden sind Sie mit den Nutzungsbedingungen der DNB seit den Einschränkungen durch die Corona-Pandemie?



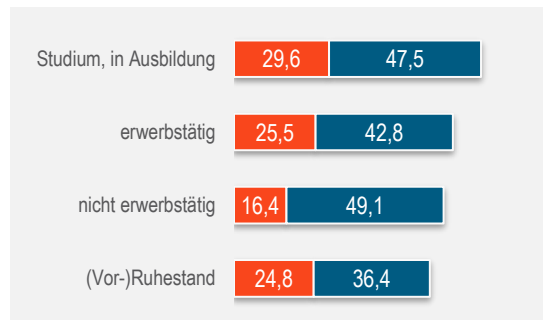


Zufriedenheit mit Nutzungsbedingung seit Corona nach Altersgruppen



jeweils in Prozent aller Befragten der Altersgruppe

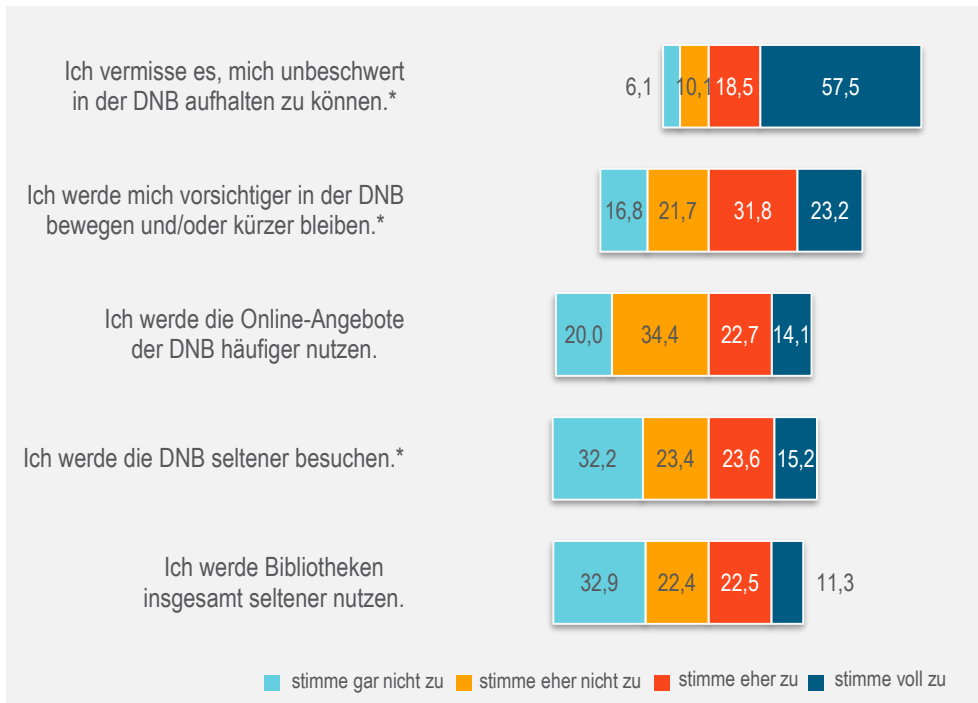
Zufriedenheit mit Nutzungsbedingung seit Corona nach Tätigkeit



jeweils in Prozent aller Befragten der Tätigkeitsgruppe

■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden

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



keine
Angabe

7,7

6,6

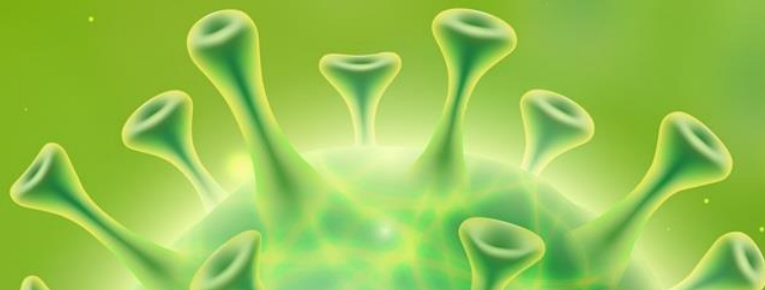
8,8

5,6

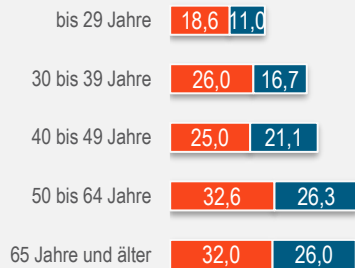
10,8

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

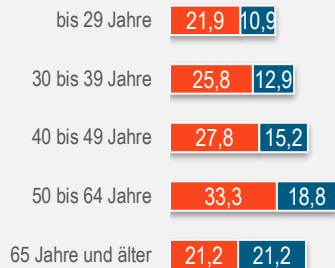


Ich werde die DNB seltener besuchen.



jeweils in Prozent aller Befragten der Altersgruppe

Ich werde Bibliotheken insgesamt seltener nutzen.



jeweils in Prozent aller Befragten der Altersgruppe

■ stimme eher zu ■ stimme voll zu



Die meisten Studien werfen mindestens genau so viele Fragen auf, wie sie beantworten. Deshalb freuen wir uns auf Ihre Rückmeldung: An welchen Punkten sollen wir noch einmal tiefer graben? Welche zusätzlichen Informationen interessieren Sie? Teilen Sie es uns mit!

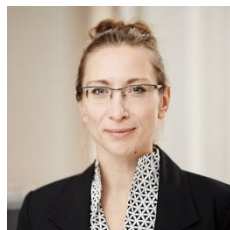


Sebastian Götte

Gesellschafter | Senior Berater

Tel.: 03643 74024-21

E-Mail: goette@aproxima.de



Yvonne Ludewig

Junior Beraterin

Tel.: 03643 74024-0

E-Mail: ludewig@aproxima.de



[twitter.aproxima.de](https://twitter.com/aproxima.de)



facebook.aproxima.de



xing.aproxima.de





In diesem Bericht haben wir die folgenden Bilder aus fremden Quellen verwendet:

Titelseite (mittleres Bild)

Concord - Eigenes Werk, CC BY-SA 3.0, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=15814971>

Einleitung (Seiten 2-6) Dontworry - Eigenes Werk, CC BY-SA 3.0, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=15370721>

Kapitel Infrastruktur an den Standorten: Raimond Spekking, CC BY-SA 3.0, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=5295976>

Kapitel Information und Kommunikation: Contact, designed by Creativeart – www.freepik.com

Kapitel Einfluss der Corona-Pandemie: Background vector, designed by articular – www.freepik.com