

P - und W-Seminare an der gymnasialen Oberstufe: Weshalb nicht zu beiderseitigem Nutzen? Bei den W-Seminaren liegt der ganz eindeutige Nutzen für die Bibliotheken in einer sprunghaft gestiegenen Zahl von Klassenführungen, um in das besondere Thema des wissenschaftlichen Arbeitens Einblick zu geben. Und bei den P-Veranstaltungen?

In Ansbach hatte es dazu etwa anderthalb Jahre vor Einführung dieser Seminare an der gymnasialen Oberstufe eine Veranstaltung mit potentiellen Partnern in der Praxis gegeben. Neben den Schulen selbst hatten sich dazu Behörden, Betriebe, Banken und Sparkassen, Einzelhandel, Dienstleistungsanbieter, IHK usw. versammelt und wurden auf Betreiben des Kultusministeriums in Sachen P-Seminar geschult. Die Fragestellung lautete in etwa: „Was, in welcher Zeit, mit wem und auf welcher Grundlage?“ Das ISB (Staatsinstitut für Schulqualität und Bildungsforschung) München hatte dazu eingeladen. Am Rand dieser Veranstaltung konnten die ersten Kontakte geknüpft werden.

Die Projektgruppe mit (ganz links) der Lehrkraft Elisabeth Rösler, dem Schulleiter, Herrn OStD Karl-Heinz Bundschuh, und (links davon) der Autorin

Der Staatlichen Bibliothek Ansbach lagen schon länger zwei Ideen am Herzen, die mit eigenen Ressourcen nicht umzusetzen waren, aber auch nicht teuer eingekauft werden sollten. Eine davon war eine Benutzerumfrage zur Kundenzufriedenheit.

Soweit möglich, sollte dabei ein bestimmter methodischer Anspruch erfüllt sein. Dass ein Schülerprojekt dem Grenzen setzt, war uns bewusst, sollte das Unternehmen aber nicht verhindern. Klar war außerdem von vornherein, dass Nichtbenutzer als weitere mögliche Zielgruppe für eine Umfrage aus vielerlei Gründen nicht ins Auge gefasst werden konnten. Dennoch war das Ziel, eine möglichst breit gefächerte Rückmeldung über die Zufriedenheit unserer Benutzer zu bekommen und uns gleichzeitig besser über deren Bedürfnisse zu informieren.

Nachdem sich für dieses Angebot an einem der drei Ansbacher Gymnasien, dem Theresiengymnasium, eine ausreichend große Teilnehmerzahl gemeldet hatte, angeführt von einer engagierten Lehrkraft, startete das Vorhaben mit ei-



„Es war schon wie richtige Arbeit“

P-Seminar: Benutzerbefragung im Auftrag der Staatlichen Bibliothek Ansbach

Von Ute Kissling



Nach Angaben von Herrn Frank konnten bei ca. 1.400 aktiven Benutzern der Staatlichen Bibliothek etwa ein Drittel als repräsentativ gelten. Das Ziel hieß also, um die 500 Benutzer zu erreichen – das klang ehrgeizig. (Einzelheiten zu den GfK-Hinweisen oder auch der Fragebogen selbst können gerne bei uns erfragt werden.)

Nachdem der anonymisierte Fragebogen erstellt und die Aufteilung der Projektgruppe in Teams besprochen war, startete die Praxis. Um es vorweg zu nehmen: Die Schüler/-innen hatten nicht nur Arbeit (auch über die Seminarzeiten hinaus), sondern auch Spaß an der Sache. Von einzelnen Erfahrungen wird am Ende noch die Rede sein. Unsere Benutzer waren bis auf ganz wenige Ausnahmen auskunftsfreudig und haben die Zeit (2 bis 5 Minuten etwa) für den Fragebogen gerne aufgebracht. Allerdings musste gegen Ende des Schuljahrs bzw. des ersten Projekthalbjahrs noch umgestellt werden auf eine zusätzliche Online-Version. Es waren bis dahin nur etwa 240 Fragebögen ausgefüllt worden. Der Online-Fragebogen, der in einigen abfragetechnischen Details geändert wurde, lief dann während der großen Ferien und erbrachte weitere rund 140 Meinungsäußerungen. Das Soll von 500 konnte also nicht erreicht werden, die Umfrage endete bei 380.

Erste Ergebnisse

ner Führung für die Projektgruppe in der Bibliothek im März 2010. Schon dabei wurde ganz deutlich, dass das Interesse an unserer Einrichtung viel größer war als sonst, es wurden zahlreiche Details erfragt, und niemand klinkte sich aus.

In der nächsten Doppelstunde Unterricht gab Ronald Frank, Managing Director an der GfK (Gesellschaft für Konsumforschung) Nürnberg e. V., praktische Tipps zur Ausarbeitung des Fragebogens. Er gab Hinweise zu Art und Stil der Umfrage (wir entschieden uns für das Interview vor Ort), ihrer Dauer, der Formulierung der Fragen und der schlussendlichen Auswertung. Diese Hinweise waren wichtig – niemand verfügte bislang über einschlägige Erfahrung damit.

Bei den formalen (einfachen) Abfragen überraschte uns nicht, dass der größere Teil der Benutzer weiblich ist (52 %), die am häufigsten vertretene Altersgruppe die der 16- bis 19-Jährigen und der Wohnort der meisten Befragten (60 %) Ansbach selbst ist. Gleich an zweiter Stelle kommt die Gemeinde Leutershausen im Landkreis (Ansbach selbst ist eine kreisfreie Stadt), die über eine engagiert geführte Ortsbücherei verfügt, das animiert wohl verstärkt zur Nutzung auch überregionaler Einrichtungen. 41 % unserer Benutzer haben Abitur, studiert haben 33 % (gefragt war der jeweils höchste Bildungsabschluss), der mittlere Schulabschluss ist mit 20 % vertreten. Schülerinnen und Schüler bilden unsere benutzungsintensivste Gruppe (36 %), was mit der entsprechenden Altersgruppe korrespondiert, 13 % machen die Studenten aus, die Berufstätigen sind aber immerhin mit 30 %, Rentner mit 16 % vertreten. Bei den Berufstätigen ist die Mehrheit im Angestelltenverhältnis zu finden, gefolgt von den Beamten, nur 10 %

sind Selbständige. Interessant war die Verteilung der Bibliotheksbesuche: Ein harter Kern von immerhin 7 % besucht die Bibliothek mehrmals in der Woche, 11 % mindestens einmal wöchentlich, 44 % ein- bis mehrmals im Monat. Das entspricht auch unserem Eindruck – der Anteil der Stammkundschaft ist vergleichsweise groß. Die Quartalsbesucher (ein- oder mehrmals) schlagen mit 31 % zu Buche, hier sind aufgrund der Größe des Landkreises bzw. der Entfernungen viele dabei, die ihre Medien online verlängern. Der Zweck des Besuchs wird auf den ersten drei Plätzen mit Beratung, Ausleihe und der Information über Neuerwerbungen angegeben (Mehrfachnennungen möglich). Information über neugekaufte Medien liegt dabei noch vor der Fernleihe und dem Wissenschaftlichen Arbeiten, was uns darin bestärkt, Neuerwerbungen weiterhin möglichst schnell und nutzerfreundlich zu präsentieren und sofort in die Ausleihe zu geben.

Einfach so mal in der Bibliothek vorbeizuschauen, lag an sechster Stelle der Nutzungsprioritäten und bezeugt vielleicht, wie wichtig eine zentrale Lage der Bibliothek innerhalb der Stadt ist. Um unseren Benutzern hauptsächlich im Sommer dabei auch etwas bieten zu können, wurde ein Wasserspender beschafft; der Kaffeeautomat scheiterte bislang am fehlenden Wasseranschluss. Das nicht zweckgebundene Aufsuchen der Bibliothek erreichte dabei einen höheren Wert als der Ausstellungsbesuch oder die Teilnahme an einer Führung, was ein Hinweis darauf sein könnte, dass wir den Ort als solchen interessant machen konnten. Daran müssen wir weiter arbeiten.

Am neugierigsten waren wir freilich darauf, wie zufrieden die Benutzer mit uns bzw. unseren Angeboten waren (auch hier waren Mehrfachnennungen möglich). Deswegen waren wir erfreut, für Personalfreundlichkeit und Bibliotheksorganisation die meisten Punkte zu bekommen. Hier waren wir in den letzten Jahren auch besonders um Verbesserung bemüht. Die jetzt erreichten Werte scheinen diese Anstrengungen zu belohnen und belegen auch die vielfach starke persönliche Bindung unserer Benutzer an das Haus. Dass sogar die Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten in der



Durchschnittswertung hoch war, scheint im Widerspruch zu stehen zu 12 % der Befragten, die sich hier Verbesserungen wünschten. 62 % waren jedoch wunschlos glücklich. Nachdem 2009 die Öffnungszeiten erweitert und die Mittagsschließung abgeschafft wurde, ist die Bibliothek hier am äußerst Möglichen angelangt.

Wünsche und Anregungen

Die Wünsche/Anträge/Anregungen hatten wir als freies Textfeld vorgegeben; nennenswert sind hier neben den schon angesprochenen Öffnungszeiten Verbesserungen im Medienangebot, gewünscht von 7 % der Befragten. Die geringfügige Unzufriedenheit hierin ist aber allenfalls mit der Absage an Anschaffungswünsche zu erklären, die z. B. eindeutig in das Aufgabengebiet der Stadtbücherei fallen (Unterhaltungsliteratur, Hobby- und Ratgeberliteratur) und eben nicht ins Profil einer Staatlichen Bibliothek passen. Anderen Wünschen wie etwa der freien Nutzung des Internets auch zum Mailen und Chatten müssen wir, schon aus rechtlichen Gründen, ebenso Absagen erteilen wie etwa billigeren Kopiermöglichkeiten. Ohnehin schon in Planung bzw. zum Teil realisiert ist die bessere Beschilderung im Lesesaal (ca. 35.000 Bände Bestand), kurzfristig umgesetzt werden konnte die Ausleihe aktueller Zeitschriftenhefte. Einzelarbeitsplätze noch besser abzuschirmen, um völlig ungestörtes Arbeiten zu ermöglichen, ist innerhalb einer Einraum-Bibliothek fast nicht möglich.

Einige der einfachen Abfragen hatten wir in Abhängigkeiten gesetzt: Welche Altersgruppe besucht uns zu welchem Zweck? Sind eher Männer oder Frauen mit unserem Angebot zufrieden? Sind unsere Neuerwerbungen für die Berufstätigen oder die Nicht-Tätigen interessant(er)? Wie verteilt sich altersmäßig die Zufriedenheit auf Einzelaspekte innerhalb des Bibliotheksangebots, von Medienangebot bis Öffnungszeit?

Dazu sollen hier nur noch einige eher überraschende Details ausgeführt werden: Dass die Bibliothek auch in der Altersgruppe der 50- bis 66-Jährigen überdurchschnittlich gut genutzt wird (für die Fernleihe und zum Zweck wissenschaftlicher Arbeit), hat uns erstaunt, ebenso der Umstand, dass der größte Anteil derjenigen Benutzer, die einfach mal so in der Bibliothek vorbeischaun, bei den 30- bis 49-Jährigen zu finden ist. Weibliche Benutzer setzen die Bibliotheksorganisation an den Spitzenplatz in Sachen Zufriedenheit, den niedrigsten Wert belegen hier die Öffnungszeiten. Bei den Männern rangiert die Personalfreundlichkeit ganz vorn, eher schlechter kommen die Arbeitsmöglichkeiten in der Bibliothek weg, die Kritik an Öffnungszeiten fällt nicht so deutlich aus. Neuerwerbungen interessieren vor allem die Berufstätigen und Rentner, hier spielen Schüler und Studenten eine untergeordnete Rolle. Voll zufrieden mit allem Gebotenen sind eher die Schüler und die Rentner, in den dazwischen liegenden Altersstufen tendiert man zur einfachen Zufriedenheit. Die Spitzenwerte bei der Zufriedenheit mit der Freundlichkeit des Personals sind jedoch altersunabhängig, bei allen überwog hier, wie schon erwähnt, das Prädikat „voll zufrieden“. Spitzenreiter bei der wöchentlichen Nutzung (ein- oder mehrmalig) sind Studenten, Oberstufenschüler belegen erst in der monatlichen Nutzung einen vorderen Platz.

Aufschlussreich für uns auch die Angabe über den Erstkontakt zur Bibliothek: In 45 % der Fälle kam dieser über die Schule zustande, aber schon an zweiter Stelle liegt die Vermittlung über Freunde und Bekannte, gefolgt von der Angabe „Stadtrundgang“. Einfach so haben uns immerhin noch 8 % der Befragten gefunden – auch hier zeigt sich wieder, wie wichtig eine zentrale Lage innerhalb des Stadtgebiets ist. Überraschenderweise lag die Berichterstattung in der Presse/Tageszeitung auf einem der letzten Plätze. Wir stellen auch hier auf Anfrage die Details gerne zur Verfügung.

Fazit: Selbst bei der Absehbarkeit mancher Resultate hat es sich gelohnt, genauer hinzuschauen und überhaupt einmal eine Rückmeldung über Bedürfnisse und Einschätzung zu bekommen. Die Umfrage selbst wurde bei den Leserinnen und Lesern sehr positiv aufgenommen und hat für manche Reflexion gesorgt, was überhaupt leistbar ist und worin man auch Grenzen erkennen muss. Die teilnehmende Klasse hat sich mit viel Eifer beteiligt und durchaus auch Stehvermögen bewiesen, wenn es in benutzungsärmeren Zeiten mal Flauten gegeben hat. Zwar konnte die Repräsentativität nicht ganz erreicht werden, mit den Ergebnissen liegen wir aber doch deutlich über der Stichprobe und erreichen damit eine hohe Verlässlichkeit der Aussagen. Die Gesamtdauer erstreckte sich über zwei Schulhalbjahre.

„... war eine gute Erfahrung für mich“

Die Schülerinnen und Schüler schilderten die Befragten bzw. deren Reaktion auf unser Ansinnen als durchweg freundlich und konstruktiv, nur in einem Fall sei eine Nachfrage wegen Datenschutz aufgetaucht. Vor allem ältere Benutzer hätten sich viel Zeit genommen und dabei gerne auch aus ihrem Leben erzählt, das gehörte dann einfach dazu. Einige der Angesprochenen waren zunächst nicht bereit zu antworten, überlegten es sich dann aber kurzfristig anders. Generell werteten die Interviewer die Freundlichkeit unserer Benutzerschaft als Zeichen großen Vertrauens in die Bibliothek, in der man sich offenbar auch wohlfühlt: Eine hochbetagte Leserin bezeichnete uns gar als ihr zweites Zuhause. Eine Schülerbewertung der Aktion sei abschließend als Fazit zitiert: „Das P-Seminar war eine gute Erfahrung für mich, weil ich mir nicht wie ein Schüler vorkam. Es war schon wie richtige Arbeit.“



DIE AUTORIN
Ute Kissling ist
Leiterin der Staatlichen Bibliothek
Ansbach.