

# Nutzerumfrage zur Franken-Onleihe

Der typische Franken-Onleihe-Nutzer ist weiblich, mittleren Alters und liest mit einem E-Book-Reader. Dies ergab eine Online-Befragung, die im Oktober 2015 von den Verbundbibliotheken durchgeführt wurde und an der insgesamt 1.638 Nutzer teilgenommen haben.

Von Marlene Neumann

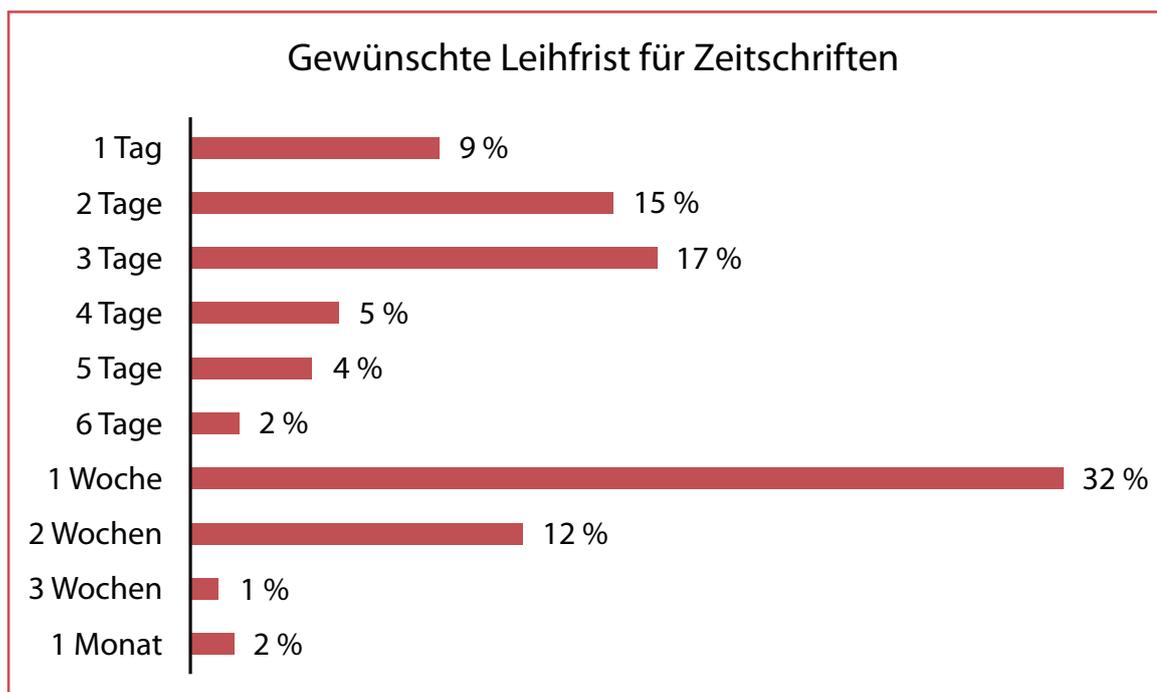
Die 2012 gegründete Franken-Onleihe, ein Angebot von 21 Bibliotheken, verzeichnete auch im vierten Jahr ihres Bestehens hohe Zuwachsraten. Rund 10.000 Nutzer greifen regelmäßig auf ein Angebot von mehr als 33.000 E-Books, digitalen Zeitungen, Zeitschriften und Hörbüchern zu. Allein im Jahr 2015 wurden 363.650 Medien heruntergeladen.

Um das Angebot weiterzuentwickeln, arbeiten die 21 Verbundbibliotheken eng und arbeitsteilig zusammen. Jede Bibliothek übernimmt im Rahmen ihrer Möglichkeiten Aufgaben für den Gesamtverbund, sei es im Lektorat, in der E-Mail-Auskunft oder bei der Öffentlichkeitsarbeit. Mittels einer Kommunikations- und Wissensplattform werden Informationen ausgetauscht und dokumentiert.<sup>1</sup> Zudem kommen die Vertreter der Verbundbibliotheken und der Fachstelle zweimal im Jahr zu einem eintägigen Arbeitstreffen zusammen.

## Nutzerumfrage als Mittel zur Teilhabe

Ein wesentlicher Maßstab für die Weiterentwicklung der Franken-Onleihe sind ihre Nutzer. Doch wie erfahren die Verbundbibliotheken von deren Wünschen und Erwartungen? Über die Facebook-Seite, den Twitter-Kanal und die E-Mail-Auskunft äußert sich nur ein Teil der Nutzer. Um aber allen die Möglichkeit zur Meinungsäußerung zu geben, gründete der Verbund im Frühjahr 2015 eine Arbeitsgruppe zur Durchführung einer Online-Befragung, die die Grundlage für eine systematisch an den Nutzerwünschen ausgerichtete Weiterentwicklung des Angebots schaffen sollte. Ziel war, Informationen über die Nutzer zu gewinnen, die Zufriedenheit mit dem Angebot zu messen und Verbesserungswünsche zu identifizieren.

Dafür wurde ein Fragebogen entwickelt, der sich an bereits erfolgten Befragungen anderer Verbünde orientierte.<sup>2</sup> Für die Erstellung und den Betrieb der Umfrage wurde ein



# IHRE MEINUNG IST UNS WICHTIG!



Franken-Onleihe-Bibliotheken bitten die Nutzer um Feedback.

kommunaler IT-Dienstleister beauftragt.<sup>3</sup> Um den Datenschutz sicherzustellen, musste außerdem die Freigabe durch die Datenschutzbeauftragte der Stadt Erlangen erfolgen.

Die offene Online-Befragung wurde mit der Software LimeSurvey realisiert. Durch das Setzen von Cookies sollte eine wiederholte Teilnahme ausgeschlossen werden. Direkt nach den Sommerferien am 21. September startete die Umfrage. Der Link zur Befragung wurde sowohl auf dem Portal der Franken-Onleihe und den Homepages der

Bibliotheken als auch auf der Facebook-Seite der Franken-Onleihe veröffentlicht. Nach Beendigung der Umfrage am 25. Oktober wurden die Antworten anonym zusammengefasst und ausgewertet.

## Ergebnisse der Umfrage

Drei Viertel (76 %) der Fragebögen wurden von Frauen ausgefüllt. Das Durchschnittsalter der Befragten beträgt 47 Jahre. Die große Mehrheit (94 %) gab an, mit der Fran-





ken-Onleihe sehr zufrieden oder zufrieden zu sein. Auch mit der E-Mail-Auskunft war die überwiegende Mehrheit (88 %) zufrieden bzw. sehr zufrieden, insgesamt 17 % der Befragten haben sie bisher in Anspruch genommen.

Laut einer Bitkom-Studie läuft das Smartphone als Lesegerät dem E-Book-Reader den Rang ab.<sup>4</sup> Nicht so bei den Nutzern der Franken-Onleihe: Ihr beliebtestes Lesegerät ist mit 64 % der E-Book-Reader, gefolgt von Tablet (25 %) und PC (24 %). Das Smartphone (13 %) dagegen spielt nur eine untergeordnete Rolle. Die Vermutung liegt nahe, dass Bibliotheken vorwiegend diejenigen erreichen, für die sich die Anschaffung eines speziellen E-Book-Readers besonders lohnt: die Vielleser. Dies zeigt sich auch darin, dass etwa die Hälfte der Befragten (48 %) die Franken-Onleihe mindestens einmal pro Woche besucht.

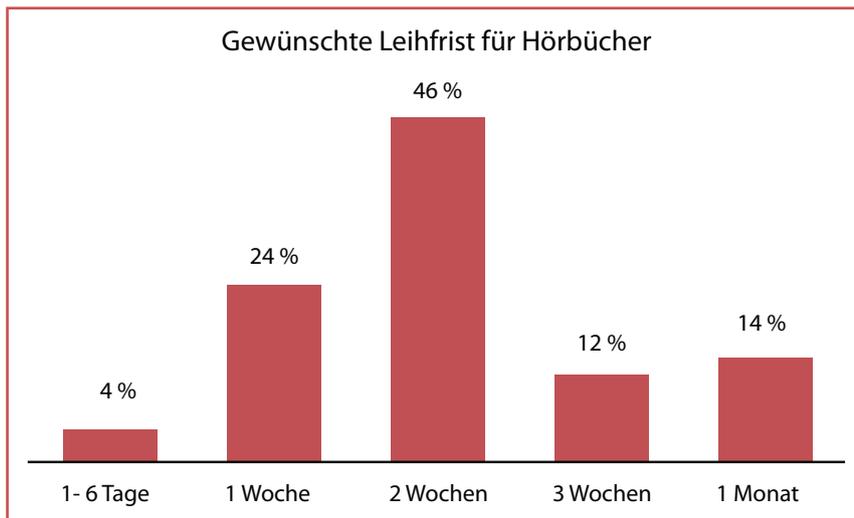
Wie sind die Nutzer auf das Angebot der Franken-Onleihe aufmerksam geworden? Eine wichtige Rolle spielt die Homepage der Bibliothek (41 %), gefolgt von Bibliotheksmitarbeitern (25 %), dem Online-Katalog (23 %) und dem eigenen Freundeskreis (19 %). Ein kleinerer Teil der Nutzer erfuhr über Werbemittel wie Flyer (15 %) oder über die Zeitung (6 %) von der Franken-Onleihe. Durch ein Angebot an digitalen Medien lassen sich neue Nutzergruppen erschließen, denn fast die Hälfte der Befragten (44 %) nutzt ihre Bibliothek in erster Linie wegen der Franken-Onleihe.

Dass die Leihfrist von zwei Wochen für E-Books nicht bei allen auf Zuspruch stößt, war bereits länger bekannt. Die Verbundbibliotheken befanden sich hier in einem Zwiespalt: Einerseits werden Leser, denen eine Leihfrist von zwei Wochen nicht ausreicht, als potentielle Nutzer ausgegrenzt. Andererseits führt eine Ausweitung der Leihfrist u. a. zu längeren Wartezeiten für stark nachgefragte Titel. Deshalb wollte der Verbund zunächst die Einführung der frühzeitigen Rückgabe und der flexiblen Ausleihfristen abwarten. Da sich die Umsetzung aber immer wieder verzögerte und die Veränderung von Leihfristen nicht von der Meinung Einzelner abhängig gemacht werden sollte, wur-

de die Leihfrist zu einem Schwerpunkt innerhalb der Nutzerumfrage. Gefragt wurde nach der angemessenen Leihfrist für E-Books, Hörbücher, Videos und Zeitschriften. Um den Befragten auch die Konsequenzen ihrer Antwort zu verdeutlichen, wurde darauf hingewiesen, dass die Anzahl verfügbarer Medien von der Leihfrist abhängt, d. h. je länger die Leihfrist ist, umso weniger verfügbare Medien stehen zur sofortigen Ausleihe bereit.

Bei den Hörbüchern und Videos deckte sich die gewünschte mit der derzeitigen Leihfrist, bei den E-Books und bei den Zeitschriften gab es jedoch Abweichungen. Da sich bei den E-Books mehr als die Hälfte der Befragten für eine Leihfrist von mindestens drei Wochen aussprach, haben die Verbundbibliotheken reagiert und die Leihfrist von zwei auf drei Wochen erhöht. Gleichzeitig wurde das Ausleihkontingent von zehn auf acht Medien abgesenkt. Um das Angebot an verfügbaren Medien attraktiv zu halten, werden Leser verstärkt auf die Möglichkeit der frühzeitigen Rückgabe für E-Books und Zeitschriften aufmerksam gemacht, u. a. mit einem zusätzlichen Button auf der Startseite der Franken-Onleihe. Wünschenswert ist zudem die Umsetzung der flexiblen Leihfrist, damit der Nutzer vor einer Ausleihe die gewünschte Leihfrist individuell auswählen kann. Da die Leihfrist von Zeitungen und Zeitschriften von den Verlagen vertraglich festgelegt wird, konnte eine gewünschte Verlängerung bisher nicht erfolgen. Die divibib GmbH hat sich jedoch bereits mit den Verlagen in Verbindung gesetzt, um eine vertragskonforme Änderung dieser Leihfrist zu verhandeln.

Die Zufriedenheit mit dem Medienangebot der Franken-Onleihe ist hoch. Dennoch wurden zahlreiche Verbesserungsvorschläge geäußert. Die Interessen sind vielfältig: Einige vermissen anspruchsvolle Literatur, andere Unterhaltungsliteratur. Viele wünschen sich mehr Romane, einige aber auch ein breiteres Angebot an Sach- und Fachbüchern. Das Problem der verschiedenen Interessenslagen zeigt sich auch in der Nachfrage von Klassikern einerseits und Neuerscheinungen andererseits.



## Fazit

Die Verbundbibliotheken haben sich intensiv mit allen Vorschlägen zur Verbesserung der Franken-Onleihe auseinandergesetzt. Einige Anregungen wurden bereits umgesetzt, etwa die Bereitstellung von finanziellen Mitteln für den Ausbau an englischsprachigen Romanen oder die Anschaffung weiterer Zeitschriftentitel. Die Verbesserung des Medienangebots ist jedoch auch davon abhängig, ob Verlage Lizenzen für die Ausleihe über die Onleihe bereitstellen. Hier gilt es, die Nutzer darüber aufzuklären, warum viele nachgefragte Titel bekannter Publikumsverlage wie Rowohlt und Fischer, aber auch Musik oder Spielfilme entgegen den Nutzerwünschen nicht zur Verfügung gestellt werden können.

Laut divibib GmbH sollen viele der mehrfach genannten Verbesserungsvorschläge, die technische Aspekte betreffen, im Rahmen der geplanten Neuauflage der Onleihe umgesetzt werden. Zum Beispiel:

- Flexible Leihfristen für alle Medien
- Verbesserung der Suche, Filter- und Sortiermöglichkeiten
- Verbesserung der Onleihe-Apps
- Ausleihverlängerung
- Anzeige des Verfügbarkeitsdatums zu einem vorgemerkten Titel im Konto

Dem vielfach geäußerten Wunsch nach kürzeren Wartezeiten auf nachgefragte Titel und nach einem größeren Medienangebot versuchen die Verbundbibliotheken im Rahmen ihrer begrenzten finanziellen Möglichkeiten zu entsprechen. Bereits heute stellt jede Teilnehmerbibliothek mindestens sieben Prozent ihres Medienetats für die Lizenzierung von Onleihe-Medien zur Verfügung. Besonders nachgefragte Titel werden in mehreren Exemplaren angeboten.

Einige Anregungen wurden bereits vor der Nutzerumfrage umgesetzt, z. B. die vorzeitige Rückgabe oder die

Möglichkeit, Zeitschriften auch mobil auf Tablets nutzen zu können. Diese Funktionalitäten waren jedoch noch nicht allen Befragten bekannt. Hier zeigt sich sehr deutlich, dass die Informationsweitergabe weiter optimiert werden muss. Die Verbundbibliotheken arbeiten daran.

Alle Befragungsergebnisse wurden veröffentlicht. Die Entscheidung, Nutzer mittels einer Online-Befragung einzubeziehen, Rückmeldungen, Anregungen und konstruktive Kritik aufzunehmen, aber eben auch zu kommunizieren, welche Wünsche nicht umgesetzt werden können und die Gründe dafür transparent zu machen, schaffen eine stabile Basis für die nutzerorientierte Weiterentwicklung der Franken-Onleihe.

1. <https://plan.io/de/>
2. Pflaum, Günter: Die meisten Nutzer sind weiblich und über 30 Jahre alt: Ergebnisse einer aktuellen Kundenbefragung zur „ONLEIHE Rheinland-Pfalz“. In: BuB: Forum Bibliothek und Information 64 (2012), Nr. 2, S. 101 – 102  
<http://b-u-b.de/befragung-kunden-mit-onleihe-heilbronn-franken-sehr-zufrieden/>
3. [www.kommunalbit.de](http://www.kommunalbit.de)
4. <https://www.bitkom.org/Presse/Anhaenge-an-Pls/2015/10-Oktober/BITKOM-PK-Charts-E-Books-Studie-06-10-2015-final2.pdf>



### DIE AUTORIN:

Marlene Neumann ist in der Stadtbibliothek Erlangen unter anderem verantwortlich für die Internetangebote, Social Media und die Onleihe.