

## **Kunden-Befragung zur Onleihe Heilbronn-Franken zeigt hohe Zufriedenheit mit dem Angebot**

In der Zeit vom 26.3. bis 18.5.2014 wurde unter den Nutzerinnen und Nutzern der Online-Bibliothek Heilbronn-Franken eine Online-Befragung durchgeführt. Für die Umfrage wurde das Programm Lime Survey verwendet. Nach Anmeldung im Onleihe-Benutzerkonto erschien die Einladung zur Online-Umfrage, die auf einem externen Server verlinkt war. An der Befragung konnte jeder Benutzer nur einmal teilnehmen, was von Divibib sichergestellt wurde – selbstverständlich ohne Speicherung persönlicher Daten.

909 Fragebögen wurden ausgefüllt und ausgewertet, und die Antworten liefern den mittlerweile 26 beteiligten Bibliotheken wertvolle Hinweise darauf, was sich die Bibliothekskundinnen und -kunden von der Onleihe wünschen. Insgesamt 81 % der Befragten sind insgesamt sehr zufrieden bzw. zufrieden mit der Onleihe – ein Ergebnis, das die Verantwortlichen sehr erfreut. 75 % der Fragebögen wurden von Frauen ausgefüllt, und das Gros der Teilnehmer an der Umfrage war zwischen 25 und 59 Jahren alt.

Ein Drittel der Befragten wurde durch die Homepage ihrer jeweiligen Heimatbibliothek auf die Onleihe aufmerksam, jeweils 18 % über die Bibliotheksmitarbeiter und die Online-Kataloge ihrer Bibliothek, 13 % durch Freunde oder Bekannte. Werbemittel, Presseberichte, Anzeigen und sonstige Informationswege spielten keine große Rolle. 88 % besuchen die Onleihe mindestens 2-3 mal pro Monat, offenkundig haben sich vor allem Stammkunden an der Befragung beteiligt.

Ein Drittel der Umfrageteilnehmer hat sich eigens in einer der angeschlossenen Bibliotheken angemeldet, um dann die Online-Bibliothek zu nutzen. Also konnten mit dem Onleihe-Angebot neue Kunden gewonnen und die Attraktivität der Bibliotheken gesteigert werden.

Hauptsächlich nutzen die Befragten die Onleihe zur Freizeitgestaltung – 73 % setzten hier ihr Kreuzchen. Die Nutzung für Beruf, Schule, Ausbildung und Studium oder für sonstige Zwecke ist für die restlichen 27 % der Grund, die Onlinebibliothek zu nutzen.

Bei den Endgeräten zur Nutzung der Medien ist mit 64 % der e-Book-Reader besonders beliebt, wohl dank des hohen Lesekomforts mit geringem Gewicht, verstellbarer Schriftgröße, beleuchtetem Display etc. Andere mobile Endgeräte wie Tablet-PCs, Smartphones etc. sind für 46 % der Nutzer das Endgerät der Wahl. Trotz der großen Verbreitung von Smartphones haben diese als Endgeräte für die Onleihe mit nur 11% eine überraschend geringe Bedeutung.

Sehr deutlich wurde der Wunsch nach längeren Leihfristen geäußert: 72 % wünschen sich 3 oder 4 Wochen für Belletristik, 61 % möchten die Sachliteratur für diese Zeitspanne ausleihen. Auf diese eindeutigen Bedürfnisse wurde rasch reagiert: seit Juli können alle Bücher 3 Wochen lang entliehen werden. Auch der Wunsch, mehr als nur 10 Medien gleichzeitig auszuleihen, wurde erfüllt – mittlerweile kann ein Nutzer bis zu 15 Medien downloaden. Längere Leihfristen führen zu längeren Wartezeiten bei Vorbestellungen. In der Befragung wünschten sich zahlreiche Nutzer mehr verfügbare Bücher, insbesondere im Bereich der Bestseller mit manchmal langen Wartezeiten bei Vorbestellungen. Um trotz längerer Leihfrist auch diesen Wunsch umzusetzen, werden für solche Titel inzwischen deutlich mehr Lizenzen gekauft – so können mehr Kunden gleichzeitig das Buch ausleihen, und die Wartezeiten verkürzen sich. Allerdings soll der Kauf von mehr Lizenzen

eines Titels nicht zu Lasten der Vielfalt und Auswahl gehen – auch hier wünschen sich viele Befragte eine Verbesserung. Obendrein möchten die beteiligten Bibliotheken auch den Kundinnen und Kunden gerecht werden, die anstatt der Onleihe das Medium im Regal bevorzugen. Die zur Verfügung stehenden Mittel führen dazu, dass nicht alle Bedürfnisse uneingeschränkt erfüllt werden können.

Schon zum Zeitpunkt der Befragung äußerten sich zwei Drittel der Teilnehmerinnen und Teilnehmer sehr zufrieden oder zufrieden mit der Romanauswahl. Um auch in Bereich der Zeitschriften die Zufriedenheit zu verbessern, werden auch hier zusätzliche Lizenzen der stark nachgefragten Titel erworben. Bei Medien für Jugendliche (57 %) und Medien für Kinder (46 %) ist der Anteil sehr zufriedener bzw. zufriedener Nutzerinnen und Nutzer geringer. Ähnliches gilt im Bereich der Sachliteratur. Allerdings nutzt ein Großteil der befragten Personen dieses Angebot überhaupt nicht. Am wenigsten zufrieden sind die Kundinnen und Kunden mit der derzeitigen Auswahl an Musik und Videos. Leider sind hier die Handlungsmöglichkeiten der Betreiber der Onlinebibliothek sehr eingeschränkt, da Bibliotheken hier nur ein sehr beschränktes Angebot von den Verlagen erhalten.

62 % der Teilnehmer haben angekreuzt, neben der Onleihe keine digitalen Medien anderer Anbieter zu nutzen. Diejenigen, die ihre digitalen Medien auch von anderen Quellen beziehen, greifen in erster Linie auf Anbieter von ebooks wie z.B. Amazon, Kindle, Skoobe oder iBookstore zu.

Besonders häufig wurde der Wunsch geäußert, entlehene Medien schon vor Ablauf der Leihfrist zurückgeben zu können. Dies ist im Augenblick technisch noch nicht möglich, an einer Lösung wird jedoch gearbeitet.