

# Ausgewählte Ergebnisse der Gendersensiblen Auswertung des Kundenmonitorings 2006/2007

in der Ingeborg-Drewitz-Bibliothek,  
der Gottfried-Benn-Bibliothek und  
der Stadtteilbibliothek Lankwitz

**am 26.Juni 2007 in der IDB**

Dörthe Jung Unternehmensberatung



# Durchführungszeitraum: 20. November – 02. Dezember 2006

Im vorhinein festgelegte Rücklaufquote:  
10 % - wenigsten 5 % der durchschnittlichen monatlichen  
Besucher/innenanzahl.

Rücklaufanzahl insgesamt:	1.575
Ingeborg-Drewitz-Bibliothek: (IDB)	1.075 (knapp unter 10%)
Gottfried-Benn-Bibliothek : (GBB)	247 (unter 5%)
Lankwitz (Laa):	253 (knapp über 10%)

# Rahmenbedingungen bei Durchführung und Auswertung

- Ende 2005 wurde ein Pretest zur Konstruktion des Fragebogens in allen drei Bibliotheken durchgeführt. Anhand der Ergebnisse wurde der Fragebogen verbessert und in dieser Form im Kundenmonitoring 2006 eingesetzt;
- Zum Zeitpunkt der Befragung war die IDB erst seit knapp drei Monaten in die neuen Räume in dem Einkaufscenter „Das Schloss“ gezogen;
- Es konnten aus Haushaltsgründen keine Aushilfen eingesetzt werden, die eine stärkere persönliche Ansprache der Nutzer/innen gewährleistet hätte (Motivations- unterstützend).

# Rahmenbedingungen bei Durchführung und Auswertung

- Es wurde für Mitarbeiter/innen aller drei Bibliotheken eine Informationsveranstaltung zu Zielen und Organisation des Kundenmonitorings durchgeführt (November 06);
- Zur Auswertung stand lediglich Excel als Software zur Verfügung;
- Für die Erfassung der Daten konnten Student/innen der FU-Berlin gefunden und eingesetzt werden.

# Ziele

- Durchführung eines Kundenmonitorings (nach VGG) mit Integration einer gendersensiblen Nutzenanalyse – Erprobung eines gendersensiblen Kundenmonitorings
- Verbesserung der bestehenden geschlechterdifferenzierten Nutzer/innendaten im Rahmen des finanzpolitischen Instruments Gender Budget in den Berliner Bezirksverwaltungen (Produkt: Entleiherung)



# Ziele

- Durchführung einer genderspezifischen Nutzenanalyse, um aktuelles/mittelfristiges Nutzenverhalten im Hinblick auf:
  - mögliche relevante Unterschiede der Geschlechter identifizieren zu können,
  - Zufriedenheit und mögliche neue Bedarfe differenziert nach unterschiedlichen soziodemographischen Daten feststellen zu können,
  - Kundenpotenziale zu identifizieren,
  - Verankerung eines genderspezifischen Kundenmonitorings in den Bibliotheken Steglitz-Zehlendorf und Berliner Bezirken.



# Anmerkungen zum Aussagewert der Daten

- Rücklaufquote und Anzahl der einbezogenen Nutzer/innen der Kundenbefragung bei der IDB lassen im Vergleich zu GBB und Laa verlässlichere Aussagen zu;
- Bei allen drei Bibliotheken kommt es je nach Fragestellung und Korrelation häufig zu kleinen Gruppen, die prozentual wenig aussagen und höchstens unter der Betrachtung absoluter Nutzer/innenzahlen für jede Bibliothek im Hinblick auf Tendenzen interessant sind.

# Anmerkungen zum Aussagewert der Daten

- Neben einer Häufigkeitsverteilung liegen Kreuztabellen für fast alle quantifizierbare Fragen nach den soziodemographischen Daten vor. Prozentwerte sind auf Basis der Gesamtzahl der jeweiligen Gruppe (z.B. der Anzahl der weiblichen Nutzer, die sich an der Befragung beteiligt haben) und der Gesamtzahl des Rücklaufs in jeder Bibliothek berechnet worden.

# Ausgewählte Ergebnisse der Gendersensiblen Nutzenanalyse



26.06.2007

copyright by Dörthe Jung  
Unternehmensberatung

9

# Nutzer/innendaten nach Geschlecht

## Weibliche und männliche Nutzer

<b>IDB</b>	Frauen	61 % (622)
	Männer	39 % (403)
	Gesamt	1025

<b>GBB</b>	Frauen	69 % (165)
	Männer	31 % (73)
	Gesamt	238

<b>Laa</b>	Frauen	68 % (169)
	Männer	32% ( 81)
	Gesamt	250

# Nutzer/innendaten nach Alter und Geschlecht

- Höchst besetzte Altersklasse bei Frauen und Männern bei IDB und Laa:  
40 – 49 Jahre (132: 87/ 21%) (51:21/ 30%: 26%)

<b>IDB</b>	<u>2. Rang</u>	<u>Frauen</u>	<u>Männer</u>
	30 – 39 Jahre	113/ 18%	
	30 – 39 Jahre		65/16%
	50 – 59 Jahre		68/ 17%
	<u>3. Rang</u>		
	15 – 19 Jahre	beide:	
	50 – 59 Jahre	94/ 15%	
	15 – 19 Jahre		65/ 16%

# Nutzer/innendaten nach Alter und Geschlecht

---

Leichte Tendenzen:

- Altersklasse 15 – 19 Jahre weniger männliche als weibliche Nutzer, in der Altersklasse 60 – 69 mehr männliche (bezogen auf jeweils Anzahl männliche und weibliche Rückläufe)

# Nutzer/innendaten nach Alter und Geschlecht

## **GBB** Höchst besetzte Altersklasse

Frauen: 40 – 49 Jahre (43/ 26%)

Männer: 50 – 59 Jahre (17/ 23%)

### 2. Rang

### Frauen

### Männer

50 – 59 Jahre 33 (20%)

60 – 69 Jahre 32 (21%)

40 – 49 Jahre 13 (18%)

60 – 69 Jahre 12 (16%)

# Nutzer/innendaten nach Alter und Geschlecht

<b>GBB</b>	<u>3. Rang</u>	<u>Frauen</u>	<u>Männer</u>
	15 – 19 Jahre	22/21(13%)	
	30 – 39 Jahre		10/ (14%)

Leichte Tendenzen:  
wenig unter 14 jährige Mädchen und Jungen,  
mehr 15 – 19 jährige weibliche Nutzer als männliche

# Nutzer/innendaten nach Alter und Geschlecht

<b>Laa</b>	<u>2. Rang</u>	<u>Frauen</u>	<u>Männer</u>
	30 – 39 Jahre	30 (18%)	
	60 – 69 Jahre		18 (22%)
	<u>3. Rang</u>		
	50 – 69 Jahre	je 28 (17%)	
	30 – 39 Jahre		14/ (17%)

Leichte Tendenz:

- wenig unter 14 jährige und 15 – 19 jährige Mädchen und Jungen

# Nutzer/innendaten nach Ausbildung und Geschlecht

- In allen **drei Bibliotheken** haben sowohl weibliche wie männliche Nutzer am meisten den Fachhochschul-/Hochschulabschluss:
  - bei den Nutzerinnen durchschnittlich ein Drittel
  - bei den Nutzern durchschnittlich über ein Drittel (GBB am höchsten)
- In **IDB und GBB** haben Frauen und Männer an zweiter Stelle am meisten Fachhochschul-/Hochschulreife (Frauen über und Männer unter 20 Prozent) in **Laa** den Realschulabschluss

# Nutzer/innendaten nach Ausbildung und Geschlecht

---

- In allen drei Bibliotheken haben Frauen an dritter Stelle eine abgeschlossene Ausbildung (zu durchschnittlich 20 Prozent)

Tendenz:

- Der Anteil an Nutzer/innen mit Hauptschulabschluss ist in allen drei Bibliotheken gering (zwischen 2 – 4%)

# Nutzer/innendaten nach Tätigkeit und Geschlecht

- In allen drei Bibliotheken stellen die Berufstätigen die Mehrheit der Nutzerinnen und Nutzer (bei den Nutzerinnen durchschnittlich über ein Drittel, bei den Nutzern ein gutes Drittel);
- In Laa ist der Anteil der Nutzer, die im Ruhestand sind, leicht höher als der der männlichen Berufstätigen;
- In GBB und Laa stehen an erster bzw. zweiter Stelle sowohl bei den männlichen wie weiblichen Nutzer die Rentner/innen; in der IDB sind es die Schüler/innen und Auszubildenden, die Rentnerinnen sind hier die drittgrößte Gruppe der Nutzer.

# Nutzer/innendaten nach Tätigkeit und Geschlecht

- In der IDB und Laa sind männliche Nutzer an dritter Stelle selbstständig, bei Laa zu gleichen Anteilen arbeitssuchend;
- In GBB und Laa sind Nutzerinnen an dritter Stelle selbstständig bzw. Hausfrauen;
- Der Anteil an arbeitssuchenden Nutzern ist bei der IDB, den weiblichen Nutzern bei GBB und Laa gering (von 3 – 6%), bei den männlichen Nutzern in GBB und Laa mit über 10 % höher.

# Nutzer/innendaten nach Tätigkeit und Geschlecht

---

Leichte Tendenzen:

Der Anteil an Auszubildenden und Student/innen ist im Vergleich zu der IDB in GBB und Laa gering, in GBB sind vergleichsweise zu Laa mehr Schülerinnen Nutzerinnen.

# Weibliches Nutzerprofil

- In allen drei Bibliotheken stellen weiterhin Frauen die Mehrheit der Nutzerinnen dar, in der IDB sind es aber fast 40% männliche Nutzer;
- In allen drei Bibliotheken sind die meisten Nutzerinnen in der Altersklasse zwischen 40 – 49 Jahre und sie sind zu über einem Drittel berufstätig; in IDB und Laa sind die 30 – 39jährigen die zweitstärkste Nutzerinnengruppe, in der GBB sind es die 50 – 69jährigen,
- Rentnerinnen sind bei der IDB anzahlmäßig vergleichsweise zu GBB und Laa eine kleinere Nutzerinnengruppe, hier sind die 15 – 19jährigen jungen Frauen stärker vertreten.

# Männliches Nutzerprofil

- Das männliche Nutzerprofil weicht im Hinblick auf die Altersstruktur von dem weiblichen insofern ab, als bei GBB die meisten Nutzer zwischen 50 – 59 Jahre alt sind, die in der IDB zusammen mit den 30 – 39 Jährigen an zweiter Stelle anzahlmäßig präsent sind.
- Bei Laa und GBB stellen die 60 – 69jährigen die zweit größte Nutzergruppe dar. 30 – 39jährige Nutzer sind bei allen drei Bibliotheken die drittstärkste Gruppe.
- Wenn Männer die Stadtbibliotheken nutzen, sind sie also tendenziell älter als Frauen (Kundenpotenzial; demographische Entwicklung).

# Nutzer/innenprofil

- Auch die männlichen Nutzer sind zu durchschnittlich einem Drittel berufstätig. Entsprechend der Altersstruktur sind sie aber häufiger im Ruhestand oder arbeitssuchend als Nutzerinnen.
- Der Bildungsstand ist unabhängig vom Geschlecht in allen drei Bibliotheken relativ hoch. Frauen haben abweichend zu der männlichen Nutzergruppe häufiger eine abgeschlossene Berufsausbildung.
- Sehr gering ist in allen drei Bibliotheken der Anteil von Nutzer/innen mit Hauptschulabschluss (soziale Entwicklung, Kundenpotenzial).

# Ausleihverhalten für mich – für andere

---

- Geschlechterdifferente Nutzendaten werden häufig im Kontext von Gender Budget als nicht aussagefähig bewertet, weil keine Daten darüber vorliegen, ob die Nutzer/innen nur für sich oder auch für andere ausleihen.
- Das Kundenmonitoring 2006 fragt nach dem Ausleihverhalten für sich selbst und ‚für andere‘.

# Ausleihverhalten für mich – für andere

- Von den Nennungen der Nutzerinnen, die Angaben ‚für mich‘ machen, nennen knapp ein Drittel (IDB) und über ein Drittel (Laa, GBB) ebenfalls Produkte, die sie ‚für andere‘ ausleihen.  
Nutzer, die Angaben für Produkte zum eigenen Gebrauch angeben, nennen am wenigsten in der GBB, für andere auszuleihen (15 % Nennungen) bei Laa sind es knapp vierzig Prozent an Nennungen und bei der IDB knapp ein Fünftel.

# Nutzungsverhalten für mich – für andere

---

- Weibliche Nutzer nennen Kinderbücher und Kinderhörspiele, die sie für andere mitnehmen, am meisten (IDB, GBB), in Laa außerdem noch Sachbücher, Ratgeber.
- Männliche Nutzer nennen Kinderbücher, die sie für andere ausleihen, nur bei der IDB am meisten; in Laa Romane und Sachbücher, in GBB Sachbücher und Kinderbücher.

# Nutzungsverhalten Geschlecht – Alter (IDB)

- Bis auf die unter 14Jährigen leihen in allen drei Bibliotheken geschlechts- und altersunabhängig die meisten Sachbücher und Ratgeber aus.
- Am zweiten Platz stehen bei Frauen und Männer CDs, bei Frauen noch Romane, hingegen DVDs wiederum für beide Geschlechter Platz 3 einnehmen. Hörbücher und Bestseller sind bei den weiblichen Nutzern beliebter (4., Männer 9.), hingegen Zeitungen, Zeitschriften lesen bei den Männern vor den Frauen bevorzugt wird (IDB).
- In den Altersklassen von 20 – 29 rangieren DVDs und Romane an zweiter Stelle, von 30 – 59 sind es CDs, bei den 60 – 69 sind es Zeitungen, Zeitschriften lesen (IDB).

# Zufriedenheit mit dem Angebot (IDB)

---

- Tendenz: Je nach Präferenz im Ausleihverhalten steigt der Zufriedenheitsgrad bei den einzelnen Angeboten. Frauen sind dabei tendenziell zufriedener, Männer zeigen sich kritischer.
- Kreuztabellen haben so kleine Gruppen, dass jede Bibliothek höchstens mit absoluten Zahlen Tendenzen identifizieren können.

# Suchverhalten Geschlecht, Alter ► Tendenzen

---

- Männer nutzen leicht häufiger den Computer, Frauen Regale und Computer gleichwertig. Frauen bitten häufiger Mitarbeiter/innen um Hilfe.
- Laa: hier ist der Anteil, die in den Regalen suchen, sehr hoch.
- Benutzung des Computers sinkt mit dem Alter

# Häufigkeit/Tageszeit Besuch in den Bibliotheken ► Tendenzen

- Geschlechts- und altersunabhängig gehen die meisten 2 - 3x im Monat in die Bibliothek;
- Am häufigsten kommen die Besucher/innen nachmittags in die Bibliothek mit einer leichten Tendenz zu mehr weiblichen Besuchern;
- In allen drei Bibliotheken sind weibliche und männliche Besucher relativ gesehen genauso häufig vormittags in der Bibliothek, in der IDB auch abends;
- In Laa und GBB sind die Männer eher abends in der Bibliothek.

# Es verbinden mit dem Besuch in der Bibliothek.....

- Einkaufen: die Meisten, und zwar geschlechts- und altersunabhängig;
- Ausnahme: In GBB in der Gruppe der 15 – 19jährigen und in Laa die 20 – 29jährigen die Fahrt zur Schule/Arbeit;
- Besuch von Cafes, Kneipen etc: verbinden lediglich in der IDB ein nennenswerter Teil der Besucher/innen – am meisten genannt in der Gruppe der 30 –39jährigen und 50 – 59jährigen.

# Tendenzen –Potenziale

- Die demographische Entwicklung erfordert einen längerfristigen Planungshorizont, da Bibliotheken in diesem Kontext ihren Bildungsauftrag verstärkt wahrnehmen müssen;
- Die Gruppe der Älteren und Renter/innen nehmen an Bedeutung zu (Anzahl, sozialer Aspekt, Finanzen), die geschlechts- und altersdifferenzierte Nutzenanalyse zeigt jeder Bibliothek, wo hier ggf. verstärkt Angebote und Werbung erfolgen müssen.



# Tendenzen –Potenziale

- Aber auch die Gruppe der jüngeren sollten verstärkt betrachtet werden. Wenn die Vision einer Stadtbibliothek der Zukunft nicht nur aus Älteren, sondern aus vielfältigen Bevölkerungsschichten bestehen soll, sind frühzeitig und kontinuierlich Angebote für diese Gruppe (15-19jährigen; unter 14 Jahre) zu entwickeln. Die Werbung so gestalten, um den Besuch in der Bibliothek attraktiv zu machen (auch für Jugendliche mit nicht so hohem Bildungsstand).



# Tendenzen – Potenziale

- Der Anteil der arbeitssuchenden Besucher/innen ist in allen drei Bibliotheken vergleichsweise relativ gering (bei Laa und GBB der Anteil männlicher Arbeitssuchender höher). Mit Steigen diskontinuierlicher Erwerbsbiographien wird es tendenziell zukünftig für viele Erwerbsspersonen immer Phasen der Arbeitslosigkeit geben. Die Bedeutung der Stadtbibliothek nimmt auch hier zu (Literatur für Bewerbung etc; sozialer Aspekt). Werbestrategien für diese Gruppe entwickeln.
- Der Anteil junger männlicher Besucher ist bei allen drei Bibliotheken relativ gering. Bildungsprobleme und soziale Integration dieser Gruppe nehmen sukzessiv zu. Ebenfalls sind mittelfristig Strategien der Bindung an die Stadtbibliotheken zu entwickeln.




# Kontinuierliches Kundenmonitoring

- Das Kundenmonitoring sollte alle zwei- drei Jahre durchgeführt werden, um beobachten zu können, wie soziale und gesellschaftliche Tendenzen sich in den Besucherprofilen niederschlagen bzw. nicht aufgegriffen werden;
- Das Kundenmonitoring 2006/2007 ist verbesserungsfähig, und zwar insbesondere:
  - um anzahlmäßig eine repräsentativere Besucherschicht zu erfassen;
  - Durchführung mit Hilfskräften zur persönlichen Ansprache.

# Kontinuierliches Kundenmonitoring

---

- Auswertungssoftware wie SPSS verbessert sehr die Auswertung und Zuverlässigkeit der Ergebnisse;
- Konzeption des vorliegenden Fragebogen noch mehr im Hinblick auf die Optimierung der Auswertung ausrichten (u.a. Mehrfachnennungen wegen kleiner Gruppenbildung verringern).



Aber insgesamt ein guter Start beim  
gendersensiblen Kundenmonitoring in  
Steglitz-Zehlendorf und herzlichen  
Dank bei allen Unterstützer/innen!

