



Bibliothèque nationale
du Luxembourg



DIE WIRTSCHAFTLICHE BEDEUTUNG DER BNL FÜR DIE GESELLSCHAFT LUXEMBURGS

Impressum

HERAUSGEBER

Bibliothèque nationale du Luxembourg (BnL)
37D, Avenue John F. Kennedy
L-1855 Luxembourg
E-Mail: direction@bnl.etat.lu
www.bnl.lu

REDAKTION

Peter Kurz, Dr. Sabine Graumann
bms marketing research + strategy
Landsberger Str. 487
D- 81241 München
Telefon: +49 89 8896940
E-Mail: mail@bms-net.de
www.bms-net.de

GESTALTUNG

MEFA S.A.
2, A Lambett
L- 6850 Manternach
Telefon: +352 26 72 86 1
E-Mail: info@mefa-agentur.com
www.mefa-agentur.com

ISBN

978-99987-806-0-6

Juli 2025





»The BnL confirms what
Jorge Luis Borges said:
›I have always imagined
that paradise will be a
kind of library.««

Einschätzung eines Umfrageteilnehmers



Inhaltsverzeichnis

4	Grußwort	10	Management Summary
6	Vorwort Direktion der Nationalbibliothek Luxemburg bms marketing research + strategy		
<hr/>			
13	KAPITEL 1 Ziele der Studie	42	KAPITEL 4 Kostenanalysen bei unterschiedlichen Szenarien
16	KAPITEL 2 Befragte und Nutzer der BnL	44	4.1 Gegenwärtiger Kostenaufwand
17	2.1 Strukturdaten	48	4.2 Kosten bei der Nutzung von Alternativen zur BnL
20	2.2 Nutzungsintensität	50	4.3 Akzeptanz von Preiserhöhungen
22	2.3 Nachfrage nach Angeboten und Serviceleistungen	54	4.4 Zahlungsbereitschaft bei Wegfall der BnL
32	2.4 Zufriedenheit der Nutzer	62	4.5 Mögliche Kompensationszahlungen durch den Staat
36	KAPITEL 3 Die Bedeutung der BnL für den Wissenschaftsstandort	64	KAPITEL 5 Wie viel ist die BnL ihren Nutzern wert?
		65	5.1 Berechnungsverfahren zur Ermittlung des Mehrwerts
		68	5.2 Mehrwert der BnL für die Wissensgesellschaft
		72	KAPITEL 6 Wünsche der Nutzer an die Zukunft
<hr/>			
80	Abbildungsverzeichnis	81	Anhang

Grußwort

Die Bibliothèque nationale du Luxembourg (BnL) ist weit mehr als ein Ort der Bücher. Sie bildet das Herzstück der Luxemburger Wissensgesellschaft und ist ein unverzichtbares Fundament für Forschung, Bildung, Wissenschaft und Kultur. Als Bewahrerin des kulturellen Erbes schlägt sie eine Brücke zwischen Vergangenheit und Zukunft – mit einzigartigen analogen und digitalen Sammlungen, die allen kostenlos zugänglich sind.

Doch sie ist nicht nur ein Ort des Wissens, sondern auch ein Raum der Begegnung, der Inspiration und des Austauschs für alle Bürger. Die vorliegende Studie unterstreicht die zentrale Rolle der BnL und hebt drei wesentliche Erkenntnisse hervor:

Bewahrung und Digitalisierung des kulturellen Erbes

Die langfristige Verfügbarkeit Luxemburger Sammlungen ist eine Kernaufgabe der BnL. Besonders erfreulich ist, dass nahezu alle befragten Nutzer die dauerhafte, niederschwellige Informationsversorgung als ihre wichtigste Funktion ansehen. Die kontinuierliche Digitalisierung und der Schutz unseres kulturellen Erbes bleiben daher ein zentrales Anliegen.

Orientierung in der Informationsflut

In einer zunehmend komplexen Wissenslandschaft ist die gezielte Auswahl qualitativ hochwertiger Informationen essenziell. Die befragten Partnerbibliotheken betonen unisono, dass die BnL modernste Technologien bereitstellen muss, um die Recherche nach Fachinformationen zu erleichtern und die digitale Transformation zu beschleunigen. Nur so kann die Nationalbibliothek den Wissenschaftsstandort Luxemburg nachhaltig stärken und dem Land Wettbewerbsvorteile verschaffen.

Gesellschaftliche Teilhabe und Inklusion

Mehr als drei Viertel der Befragten sehen in der BnL mehr als eine klassische Bibliothek: Sie ist für den Wissenschaftsstandort ein Raum für gesellschaftlichen Austausch und interkulturelles Verständnis. In diesem Sinne unterstützt die BnL die digitale, soziale und kulturelle Teilhabe aller Bürger. Ihre Angebote fördern den demokratischen Zusammenhalt und machen Dokumente für alle zugänglich. Die Studie bestätigt eindrucksvoll, dass die BnL diesem Anspruch gerecht wird.

Die Gestaltung von Bibliotheken als offene Treffpunkte und Kreativräume für digitale Kompetenzen ist eine wertvolle Investition in die Zukunft. Für mich ist die Nationalbibliothek ein unverzichtbarer Bestandteil der Luxemburger Forschungs- und Wissenslandschaft.



Eric Thill
Minister für Kultur





Vorwort

Direktion der Nationalbibliothek Luxemburg

Die Nationalbibliothek Luxemburg (Bibliothèque nationale du Luxembourg, BnL) ist die wichtigste Patrimonial-, Wissenschafts- und Forschungsbibliothek des Landes. Sie sammelt, katalogisiert und bewahrt alle in Luxemburg erschienenen gedruckten und digitalen Publikationen sowie im Ausland veröffentlichte Werke mit Bezug zum Großherzogtum. Auch Plakate, Postkarten, Druckgrafiken sowie wertvolle Handschriften sind Teil unserer Sammlungen. Neben mehr als 1,8 Millionen Publikationen auf Papier bietet die BnL ihren Nutzern eine stetig wachsende Anzahl an Datenbanken, online zugänglichen elektronischen internationalen Fachzeitschriften und wissenschaftlichen E-Books sowie digitalisierte Werke und das Archiv der Internetseiten aus Luxemburg. Als Pflichtexemplar-Bibliothek ist die Luxemburger Nationalbibliothek die größte Bibliothek im Land.

Vor drei Jahren haben wir mit unserer *Vision 2030* unsere Werte und strategischen Ziele definiert. Wir haben zukunftsweisende Projekte begonnen, um unsere Vorsätze schrittweise zu erreichen. Nun ist es Zeit für eine Zwischenbilanz. Angesichts der rasant fortschreitenden Digitalisierung und der Verfügbarkeit gänzlich neuer Techniken, Werkzeuge und Methoden, insbesondere im Bereich der Künstlichen Intelligenz, müssen wir unsere Strategien regelmäßig anpassen. Deshalb haben wir erstmals in unserer Geschichte eine Umfrage unter unse-

ren Nutzern und Partnerbibliotheken durchgeführt. Schließlich stehen diese stets im Mittelpunkt.

Die Befragung hat unsere Strategie bestätigt. Die Nutzer bekräftigen, dass die BnL mit ihrer *Vision 2030* ihren Bedürfnissen und denen der Wissensgesellschaft Luxemburgs vollumfassend entspricht. Für die Zukunft wünschen sich unsere Nutzer einen uneingeschränkten externen Zugang zum Webarchiv-Portal sowie zum Digitalisierungsportal eluxemburgensia.lu, trotz derzeit noch bestehender urheberrechtlicher Beschränkungen. Fast drei Viertel der Nutzer möchten eine Spracheingabe für das Suchportal a-z.lu. Zwei Drittel unserer Partnerbibliotheken sehen die Entwicklung eines KI-gestützten Katalogisierungsassistenten als vordringlich an. Dies deutet darauf hin, dass der sichere und produktive Einsatz von Künstlicher Intelligenz ein wichtiger Baustein für den Erfolg der BnL als Teil der Luxemburger Forschungsinfrastruktur und Wissensgesellschaft ist, und künftig verstärkt weiterentwickelt werden sollte.

96 % unserer Nutzer sind mit dem Angebot der BnL zufrieden, davon finden 84 % das Angebot erstklassig, 12 % sehr gut und würden basierend auf ihren bisherigen Erfahrungen die Nutzung der BnL weiterempfehlen. 84 % der Nutzer schätzen den kostenlosen Zugang zum umfangreichen Bestand der BnL, der ihnen den Zugriff auf andere Informationsdienstleister erspart. Dies verschafft uns einen

Vorteil im Wettbewerb. Der Zufriedenheitsindex für unsere Nutzer liegt insgesamt bei 94 von 100 Punkten und damit deutlich über dem Durchschnitt anderer Branchen.

Die Befragung hat unsere Strategie und Prioritätensetzung für die Zukunft bestätigt. Wir danken allen Teilnehmern für ihre wertvollen Impulse zur Weiterentwicklung der BnL. Ihr Lob und ihre Anregungen, die sie in den zahlreichen offenen Nennungen geäußert haben, haben uns beeindruckt. Wir werden deren Anregungen umso sorgfältiger analysieren und unsere Strategie entsprechend anpassen. Wir freuen uns darauf, den direkten Dialog mit unseren Nutzern fortsetzen und ausbauen zu können.

Wir wünschen Ihnen eine informative Lektüre.



Dr. Claude D. Conter
Direktion der
Nationalbibliothek Luxemburg



Carlo Blum
Stellvertretender Direktor der
Nationalbibliothek Luxemburg

Vorwort

bms marketing research + strategy

Nationalbibliotheken tragen eine zentrale Verantwortung: Sie bewahren das kulturelle Erbe und versorgen Wissenschaft, Wirtschaft und Gesellschaft mit hochwertigen Informationen. Doch traditionelle, auf gedruckte Materialien fokussierte Dienstleistungen reichen längst nicht mehr aus. Die digitale Transformation erfordert massive Investitionen in neue Angebote, um Forschende, Lehrende und Studierende bestmöglich zu unterstützen. Gerade in Zeiten von Datenbetrug und Fake News kommt Bibliotheken eine essenzielle Rolle zu: Sie stellen vertrauenswürdige Referenzen und qualitätsgesicherte Informationen bereit. Ohne ausreichende finanzielle Mittel ist diese Aufgabe jedoch kaum zu bewältigen.

Vor diesem Hintergrund ist es für öffentliche und wissenschaftliche Bibliotheken entscheidend, ihren Förderern den finanziellen Wert ihrer Arbeit nachzuweisen. Budgetkürzungen könnten ihre Leistungsfähigkeit erheblich einschränken. Deshalb wird es immer wichtiger, den Nutzen von Bibliotheken nicht nur qualitativ zu beschreiben, sondern auch in konkreten Geldwerten zu beziffern. Früher wurden Bibliotheken primär anhand qualitativer Faktoren bewertet – durch Interviews, Fachanalysen oder Experteneinschätzungen. Doch wie viel ist eine Bibliothek ihrer Gesellschaft tatsächlich wert? Welche ökonomische Rendite erzielt sie für den Staat?

Zur Beantwortung dieser Fragen kam die bewährte Contingent-Valuation-Methode zum Einsatz – ein empirisch fundiertes Verfahren, das weltweit seit den 1980er Jahren genutzt und sogar vor US-

Gerichten als Nachweis anerkannt wird. Entwickelt von Nobelpreisträgern, bietet es öffentlichen Einrichtungen eine objektive Grundlage, um ihren wirtschaftlichen Mehrwert zu quantifizieren.

Die Ergebnisse sprechen eine klare Sprache: Würde die Finanzierung der BnL entfallen, entstünde der Luxemburger Wirtschaft und Gesellschaft ein Schaden in Höhe von 29,34 Millionen Euro. Anders ausgedrückt: Aus jedem Euro, den die BnL erhält, generiert sie 3,34 Euro für die Luxemburger Wissensgesellschaft. Bei einer jährlichen Förderung von rund 8,79 Millionen Euro erwirtschaftet die BnL 38,13 Millionen Euro für die Wissensgesellschaft und somit einen deutlich höheren Mehrwert – gemessen an ihren Kosten.

Wir freuen uns, dass die Nationalbibliothek gemeinsam mit uns als Vorreiter in Luxemburg neue Wege zur Wertermittlung von Wissensinstitutionen beschreitet. Unser besonderer Dank gilt der BnL für die konstruktive und vertrauensvolle Zusammenarbeit.

bms marketing research + strategy



Peter Kurz
Senior Vice President
Innovations & Methods



Dr. Sabine Graumann
Vice President Information &
Library Consultancy



« Qu'on reconnaisse son immense importance dans le paysage culturel, social et politique national et au-delà en tant que portail d'ouverture sur le monde. La BnL a encore un grand potentiel de développement (développer ses collections, devenir un espace de débat public créatif et participatif etc). Il est crucial qu'elle puisse l'atteindre dans le temps à venir avec les moyens nécessaires. »

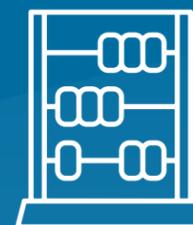
Auf einen Blick

Zahlen, Daten, Fakten



84 %

bewerten Angebote als **erstklassig**

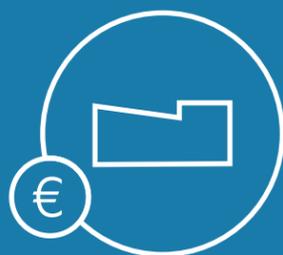


Aus **8,7 Mio. €**

Fördergeld erwirtschaftet die BnL

38,13 Mio. €

3,34 x



Die BnL ist ihren Nutzern **3,34-mal so viel wert** wie sie an **Kosten verursacht**

Bei Wegfall der BnL



76 %

der Bibliotheken wären »stark beeinträchtigt«



96 %

würden die BnL weiterempfehlen

72 %

geben **weniger als 20 € monatlich** für die Nutzung der BnL aus



Management Summary

Die Umfrage unter 2.166 Befragten, die von bms marketing research + strategy Anfang 2025 durchgeführt wurde, belegt:
die BnL als größte Bibliothek Luxemburgs ist eine lohnende Investition.

Struktur der Befragten Mit 66 % stellen Privatpersonen den größten Anteil an den Befragten vor den Studierenden (13 %). Fünf Prozent der Umfrageteilnehmer sind Mitarbeiter aus Partnerbibliotheken der BnL, aus Museen oder Archiven. Die Hälfte der Interviewten ist zwischen 36 und 65 Jahre alt. 62 % der Befragten sind berufstätig. Sie sind hochgebildet: 74 % haben einen Hochschulabschluss. 88 % kommen aus Luxemburg und sind mehrsprachig. 93 % sprechen Englisch, 92 % Französisch, 62 % beherrschen Luxemburgisch. 96 % der Befragten sind in der BnL eingeschrieben.

Struktur der Nutzer 54 % sind Stammkunden und nutzen die BnL seit mehr als vier Jahren. 32 % haben sich in den letzten ein bis drei Jahren eingeschrieben. Zwölf Prozent sind Neukunden und sind in den letzten zwölf Monaten neu hinzugekommen, was ein Indiz dafür ist, dass das Angebot als nützlich angesehen wird und die Nationalbibliothek den Ruf genießt, ein verlässlicher Partner für Forschung zu sein.

Nutzungsintensität 55 % haben die Dienste der BnL im letzten Monat in Anspruch genommen. 79 % der befragten Nutzer waren im letzten Jahr persönlich in der BnL vor Ort. 73 % verwenden die Suchmaschine a-z.lu, 72 % die Homepage der Bibliothek, sofern der Zugriff auf die Angebote der BnL online erfolgt. Die Analyse nach inhaltlicher Abdeckung zeigt, dass der breit gefächerte Be-

stand der Nationalbibliothek den vielfältigen Interessen ihrer Nutzer vollständig gerecht wird.

Starke Nutzerbindung - hoher Wettbewerbsvorteil 96 % der Nutzer sind mit der BnL zufrieden. 84 % bewerten die Angebote als erstklassig, davon 38 % als ausgezeichnet und 46 % als sehr gut. Zwölf Prozent halten sie für gut. 96 % würden die BnL weiterempfehlen, davon 82 % bestimmt. 84 % werten die BnL als hohen Wettbewerbsvorteil, wobei 39 % diesen Vorteil sogar als »sehr groß« einstufen. 73 % schätzen besonders den einfachen, kostenlosen Zugang zu den Dokumenten. Die Nutzerzufriedenheit erreicht 94 von 100 Punkten, ein sensationelles Ergebnis im Vergleich zu anderen Branchen, deren beste Benchmark im Bildungsbereich nur 56 Punkte erreicht.

Vision 2030 bestätigt Bibliotheken und Nutzer sind sich einig, dass der einfache und kostenlose Zugriff auf alle gedruckten und digitalen Sammlungen (99 % Zustimmung bei Bibliotheken gegenüber 97 % bei Nutzern) eine wichtige Aufgabe der BnL für den Wissenschaftsstandort darstellt. Für die Nutzer ist die garantierte, dauerhafte Informationsversorgung für jedermann sogar noch wichtiger (98 %). Die Kulturguterschließung wird seitens der Bibliotheken für den Standort als ebenso bedeutsam erachtet wie auch der einfache Zugang zu allen Sammlungen (jeweils 99 % Zustimmungquote).

Management Summary

Geringe Zugangsbarrieren Fast die Hälfte der Nutzer verwendet Angebote und Dienstleistungen der BnL weniger als 30 Minuten täglich, während zwölf Prozent über zwei Stunden täglich mit der Nutzung befasst sind. 72 % zahlen weniger als 20 Euro im Monat für die BnL. Die Strategie der BnL ist, kostenfreien Zugang zu allen Sammlungen zu bieten.

Nutzen der BnL außer Frage 71 % der Nutzer wären beeinträchtigt, sollte die BnL nicht mehr zur Verfügung stehen. Mit 76 % wären die Bibliotheken am stärksten von diesem Szenario betroffen, was auch zeigt, wie eng die Nationalbibliothek mit den Partnerbibliotheken aus dem bibnet.lu-Netzwerk zusammenarbeitet und eine notwendige Infrastruktur zur Verfügung stellt. Jeweils ein Drittel der Nutzer sehen keine oder nur eine geringe Zunahme ihrer Arbeitszeit von einem bis zu 25 % auf sich zukommen, wenn die BnL gezwungen wäre zu schließen.

Preiselastizität bei Gebühren 35 % der Nutzer würden ihr Verhalten nicht ändern, wenn die BnL Nutzungsgebühren erhebt. 44 % würden ihre Nutzung insgesamt um maximal bis zu 75 % reduzieren. 20 % würden sie vollständig einstellen.

Bereitschaft zur Eigenfinanzierung 59 % der eingeschriebenen Nutzer sind bereit, freiwillig für den Fortbestand der BnL zuzuzahlen. Bei Forschenden und Lehrenden sind es 74 %. Insgesamt lehnen 17 % regelmäßige Zuzahlungen ab. 62 % finden, dass die BnL aus Steuergeldern finanziert werden sollte. 58 % meinen, die Nutzung sollte kostenlos bleiben. Für 18 % lohnt sich eine private Zahlung nicht. 27 % können sich die Gebühren nicht leisten. Auch auf Nachfrage wären 19 % der Nutzer nicht bereit, mehr zu zahlen.

Partnerbibliotheken besonders betroffen Falls die Dienstleistungen der BnL für das Partnernetzwerk nicht mehr im gewohnten Umfang erbracht werden könnten, entstünden den Bibliotheken bei Übernahme der bisherigen Leistungen der BnL Kosten in Höhe von 18,85 Millionen Euro.

Hohe Kompensationszahlungen durch den Staat Würde die öffentliche Hand die Finanzierung beenden, würden die Nutzer monatlich ein Vielfaches ihrer Ausgaben als Kompensation für den Verlust der BnL vom Luxemburger Staat fordern. Die Partnerbibliotheken fordern monatlich 58.850 Euro je Bibliothek. Sie schätzen die entstehenden Kosten, die durch den Wegfall der Leistungen der BnL entstehen würden, sehr hoch ein.

Der Mehrwert Aus jedem Euro öffentlicher Finanzierung generiert die Nationalbibliothek 3,34 Euro. Sie ist ihren Nutzern also 3,34-mal mehr wert als sie kostet. Aus 8,79 Millionen Euro Förderung erwirtschaftet die BnL 38,13 Millionen Euro für die Luxemburger Wissensgesellschaft. Das bedeutet im Umkehrschluss: Würde nicht in die BnL investiert, entstünde der Wissensgesellschaft ein jährlicher Schaden von mindestens 29,34 Millionen Euro.

Die Wünsche der Nutzer an die Zukunft Die Nutzer wünschen sich einen uneingeschränkten Zugang zum Webarchivportal (77 %) und zum Digitalisierungsportal eluxemburgensia.lu (69 %). 75 % möchten eine Spracheingabe für das Suchportal a-z.lu. Zwei Drittel der Partnerbibliotheken priorisieren die Entwicklung eines KI-gestützten Katalogisierungsassistenten. Weitere Wünsche sind: Bestandsausbau, längere Öffnungszeiten, mehr Arbeits- und Sitzplätze, KI-unterstützte Suchabfragen, interbibliothekarischer Leihverkehr und gezielte Veranstaltungsbewerbung.



59 %

der **Nutzer** wären
bereit, für den **Bestand**
der BnL zu zahlen

58 %

wollen, dass die
Nutzung weiterhin
kostenlos bleibt



58.850 €



monatliche
Kompensationsforderung
von jeder Bibliothek



98 %

der Nutzer sagen, die **dauer-**
hafte Informationsversorgung
für jedermann ist die
wichtigste Aufgabe der BnL

KAPITEL 1

Ziele der Studie

Ziele der Studie

In einer Zeit, in der Wissensseinrichtungen ihre Finanzierung zunehmend rechtfertigen müssen, stehen auch Bibliotheken vor der Herausforderung, den gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Nutzen der in sie getätigten Investitionen nachzuweisen.

Dabei geht es nicht nur um die Frage, inwiefern sich die Finanzierung einer Bibliothek belegen lässt, sondern auch um die wirtschaftlichen Effekte öffentlicher Mittel.

Diese Studie untersucht den ökonomischen Beitrag der BnL sowie ihre Rolle bei der Stärkung des Wissenschaftsstandorts Luxemburg. Ziel ist es, ihren Mehrwert für die wirtschaftliche und kulturelle Entwicklung zu quantifizieren und strategische Entscheidungen auf eine fundierte Basis zu stellen.

Ende 2024 beauftragte die BnL das Marktforschungsinstitut bms marketing research + strategy mit der Durchführung einer Online-Nutzerbefragung. Dabei wurden drei zentrale Ziele definiert:

1. Analyse der Befragten- und Nutzergruppen und ihrer Erwartungen

Die Studie ermittelt die Struktur der Befragten und der BnL-Nutzer, ihre Zufriedenheit mit den angebotenen Dienstleistungen sowie deren Nutzungshäufigkeiten. Zudem wurde untersucht, inwieweit die BnL zur Bindung ihrer Nutzer beiträgt und welche Rolle sie für den Wissenschaftsstandort spielt. Ein weiterer Schwerpunkt lag auf den zukünftigen Wünschen und Erwartungen der Nutzer an die Nationalbibliothek.

2. Bewertung der individuellen Kosten und Zahlungsbereitschaft

Die Nutzer schätzten ihren finanziellen Aufwand für die Nutzung der BnL in verschiedenen Szenarien ein: ihre aktuellen Kosten, die potenziellen Kosten alternativer Angebote sowie die Akzeptanz möglicher Gebühren oder Preiserhöhungen. Zudem wurde analysiert, ob und in welcher Höhe sie im Falle eines Wegfalls der BnL bereit wären, persönlich oder über staatliche Kompensationszahlungen für deren Leistungen zu zahlen.

1



»Fahren Sie fort. Man merkt die letzten Jahre die starke und innovative Entwicklung der BnL.«

3. Quantifizierung des ökonomischen und gesellschaftlichen Werts

Mithilfe der Contingent-Valuation-Methode wurde der finanzielle Mehrwert der BnL in Euro berechnet. Die Ergebnisse aus Punkt (2) dienten als Grundlage für diese Berechnungen. Ziel war es, empirisch zu belegen, dass öffentliche Investitionen in die Nationalbibliothek einen messbaren gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Nutzen erzeugen.

Die Online-Befragung fand von Januar bis März 2025 statt. Die im Bericht dargestellten Ergebnisse basieren auf 2.166 ausgefüllten Fragebögen in vier Sprachen. Die durchschnittliche Interviewdauer betrug 14 Minuten. Der Fragebogen umfasste 40 Fragen. Die Auswertung der Befragung erfolgte anonym.

KAPITEL 2

Befragte und Nutzer der BnL

2

2.1 Strukturdaten

Zunächst wurden die Strukturdaten zu den Befragten erhoben.

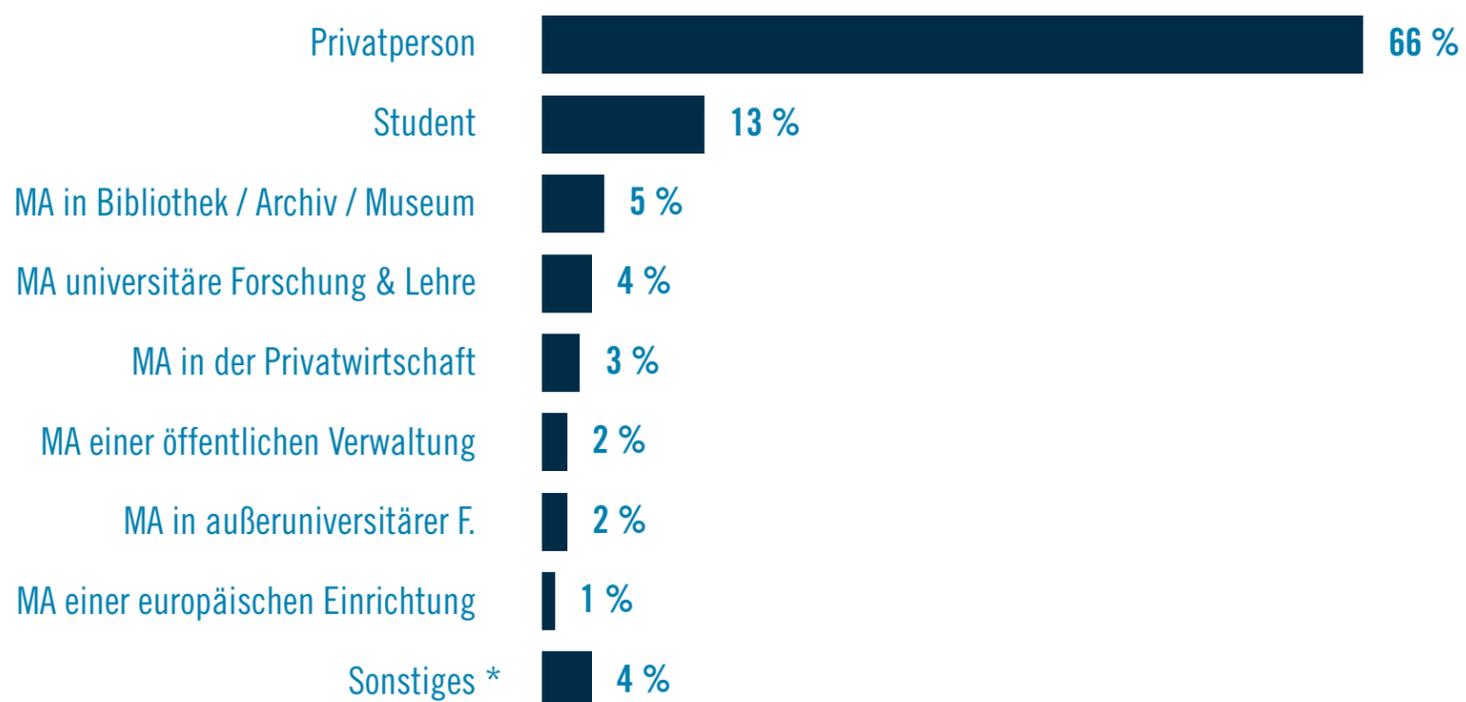
Das Ziel bestand darin, sie nach Funktion, Alter, Berufstätigkeit, Schulabschluss, Hauptwohnsitz, Sprachkompetenz und Nutzung der BnL zu typisieren.

Funktion Mit 66 % stellen die Privatpersonen den größten Anteil an den Befragten vor Studierenden (13 %). 17 % der Teilnehmenden sind in unterschiedlichen Bereichen erwerbstätig. Über fünf Prozent (5,3 %) sind Kollegen aus Partnerorganisationen der BnL wie Bibliotheken, Archiven oder Museen. Mitarbeitende der universitären Forschung und Lehre sind mit vier Prozent doppelt so stark wie aus außeruniversitären Einrichtungen in der Grundgesamtheit vertreten. Jeweils drei Prozent der Beschäftigten aus der Privatwirtschaft und den öffentlichen Verwaltungen gehören zu den Befragten, wobei ein Prozent aus europäischen Einrichtungen stammt. Unter den Befragten befinden sich zu vier Prozent Arbeitssuchende sowie vor allem Selbständige wie Autoren, Journalisten, Künstler, Übersetzer oder Mediziner und Lehrer.

Abb.1: Struktur der Befragten: Nutzung nach Funktion

In welcher Funktion nutzen Sie die BnL hauptsächlich?

Alle Befragten: n = 2166



* Autoren, Arbeitslose, Buchbinder, Journalisten, Künstler, Mediziner, Selbständige, Schullehrer, Übersetzer

2.1 Strukturdaten

Alter Die Hälfte der Befragten ist zwischen 36 und 65 Jahre alt, davon ist ein Drittel (33%) zwischen 36 und 50 Jahren und ein Viertel (27%) zwischen 51 und 65 Jahren. Fast die Hälfte der befragten Mitarbeitenden in Forschung und Lehre, in der Privatwirtschaft, in der öffentlichen Verwaltung und 56% der Mitarbeitenden in Partnerbibliotheken sind zwischen 36 und 50 Jahre alt. Es wurde festgestellt, dass 13% der Mitarbeiter in der außeruniversitären Forschung und Lehre über 65 Jahre alt sind.

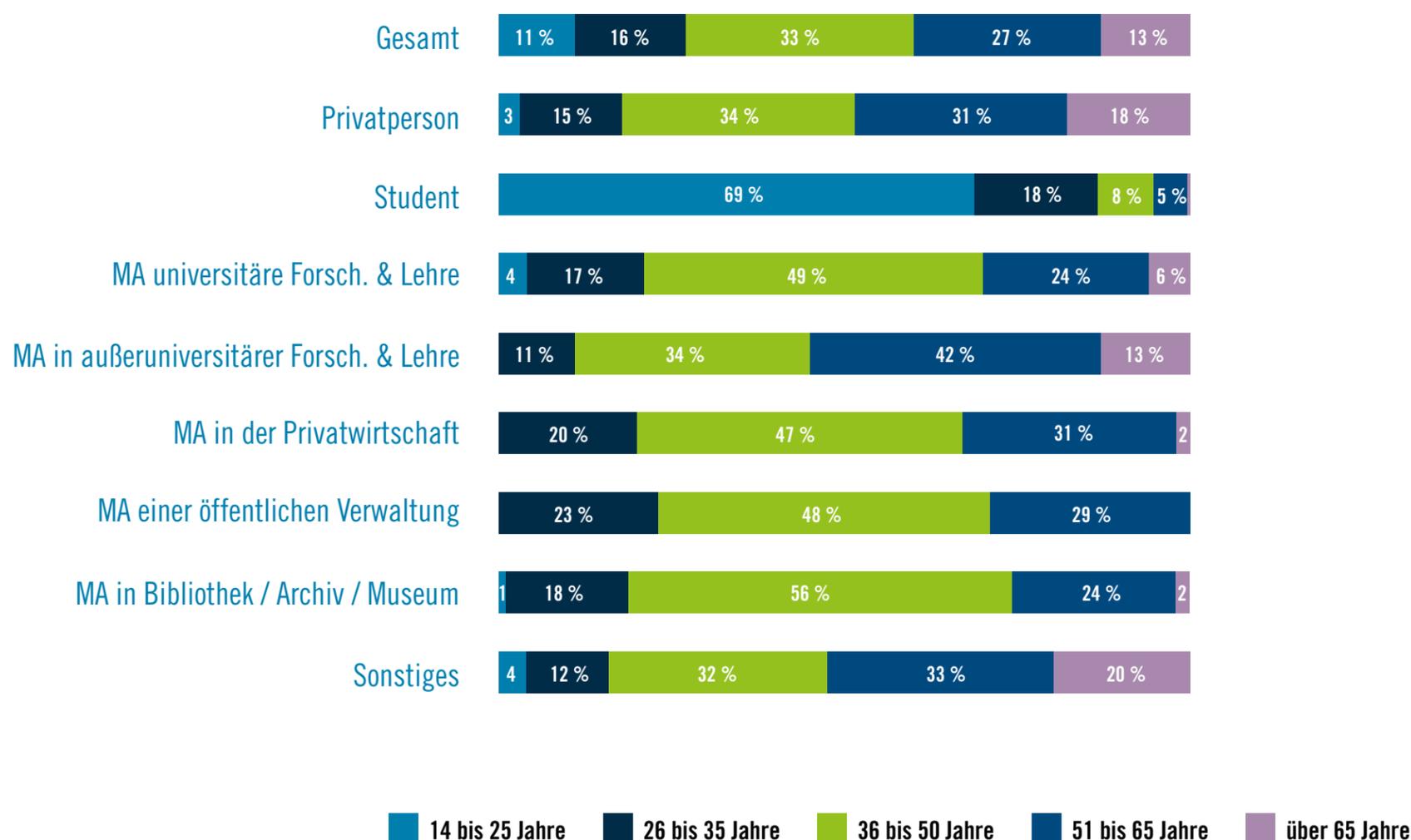
Die Dienstleistungen der BnL sind für Nutzer ab 14 Jahren per Einschreibung zugänglich. Elf Prozent der Teilnehmenden sind zwischen 14 und 25 Jahre alt, was erwartungsgemäß 69% der Studierenden ausmacht. Mit Ausnahme der Forschung und Lehre an Universitäten ist diese jüngste Altersgruppe in keiner der anderen Funktionen noch vertreten. 16% der Umfrageteilnehmer sind 26 bis 35 Jahre alt und 13% sind 65 Jahre oder älter.

Abb.2: Struktur der Befragten: Verteilung nach Alter und Funktion

Wie alt sind Sie?

In welcher Funktion nutzen Sie die BnL hauptsächlich?

Alle Befragten: n = 2166



Berufstätigkeit 62 % der Befragten sind berufstätig, davon arbeiten 48 % in Vollzeit und 14 % in Teilzeit, ein Indikator dafür, dass die Nationalbibliothek im Bereich der Fort- und Weiterbildung eine wichtige Institution ist. 21 % der Umfrageteilnehmer befinden sich im Ruhestand. Elf Prozent sind Schüler oder Studenten. Sechs Prozent sind arbeitssuchend.

Die Vollzeitbeschäftigten sind überwiegend in der öffentlichen Verwaltung tätig (85 %), 79 % arbeiten in der universitären Forschung und Lehre, und 73 % sind in der Privatwirtschaft beschäftigt. Ein Drittel der Teilzeitbeschäftigten (31 %) ist in Bibliotheken, Archiven oder Museen tätig. Von den Studierenden arbeiten elf Prozent in Vollzeit und 14 % in Teilzeit.

Ausbildungsabschluss Die Befragten sind hochgebildet: 74 % haben einen Hochschulabschluss. Weitere 18 % besitzen einen Sekundarschulabschluss, und drei Prozent befinden sich noch in der Ausbildung oder in der Lehre. Drei Prozent haben keinen Abschluss. Die Befragung zeigt, dass die BnL primär eine wissenschaftliche Bibliothek ist, aber auch andere Zielgruppen erreichen kann.

Hauptwohnsitz 88 % der Befragten haben ihren Hauptwohnsitz in Luxemburg. Davon leben 47 % in der Stadt Luxemburg, 19 % im Süden, 12 % im Osten und etwa zehn Prozent im Norden des Landes. Zehn Prozent der Hauptwohnsitze der Teilnehmenden befinden sich in der Großregion, d.h. in Lothringen, Rheinland-Pfalz, Saarland und Wallonien. Zwei Prozent der Befragten haben ihren primären Aufenthaltsort außerhalb dieser Regionen. Die Befragungsergebnisse zeigen, dass die Serviceangebote bei Grenzgängern offensichtlich noch zu wenig bekannt sind.

Sprachkompetenz Viele Befragte sind mehrsprachig. 93 % sprechen Englisch, 92 % Französisch, 70 % Deutsch und 62 % Luxemburgisch. 44 % beherrschen weitere Sprachen, darunter Italienisch, Spanisch, Portugiesisch, Holländisch, Isländisch, Dänisch, Schwedisch und Polnisch. Auch Arabisch, Kroatisch, Bulgarisch, Chinesisch, Japanisch und Russisch werden noch von manchen Befragten in Wort und Schrift beherrscht.

66 %

der Befragten sind
Privatpersonen

**74 %**

der Befragten sind
hochgebildet

**62 %**

der Befragten sind
berufstätig

88 %

der Befragten kommen
aus **Luxemburg**

2.2 Nutzungsintensität

Zunächst wird festgestellt, wie viele der Befragten in der BnL eingeschrieben sind. Danach werden die Anteile von Stamm- und Neukunden sowie die Nutzungs- und Besuchshäufigkeiten der Nutzer analysiert. Ziel ist es zu erkennen, wie hoch der Anteil der »Power User« ist, um bei der späteren Mehrwertberechnung ihre Anteile gegenüber den weniger häufigen Nutzern entsprechend gewichten zu können.

Nutzer der BnL 96 % aller Befragten sind in der BnL eingeschrieben. Drei Prozent sind nicht registriert und ein Prozent nutzt die BnL nicht mehr. Die folgenden Analysen basieren ausschließlich auf den Angaben der 2.080 eingeschriebenen Befragten. Nichtnutzer wurden nicht berücksichtigt.

Verteilung nach Stamm- und Neukunden 54 % der BnL-Nutzer sind seit über vier Jahren registriert und somit Stammkunden. Die Kundenbindung ist hoch. Im letzten Jahr wurden 12 % neue Nutzer hinzugewonnen. 32 % der Nutzer haben sich in den letzten ein bis drei Jahren in der Bibliothek eingeschrieben.

Die meisten Stammkunden finden sich in der außeruniversitären (84 %) oder universitären (76 %) Forschung und Lehre sowie in den Partnerbibliotheken (81 %). Die meisten Neukunden sind Studenten oder Mitarbeiter aus der Privatwirtschaft.

Nutzungshäufigkeit vor Ort 55 % der Nutzer haben im Monat der Umfrage die Serviceangebote der BnL genutzt, wie beispielsweise den Lesesaal, haben Ausleihen getätigt oder Online-Recherchen durchgeführt. Intensivnutzer sind die Mitarbeitenden der universitären Forschung und Lehre (66 %), der Privatwirtschaft (64 %) oder die Bibliotheken (59 %), die überwiegend monatlich auf die vielfältigen Serviceangebote zurückgreifen. Die Nutzungsintensität ist in öffentlichen Verwaltungen (48 %) dagegen geringer.

Mehr als ein Viertel (27 %) der Nutzer hat die Dienste der BnL zuletzt vor ungefähr sechs Monaten genutzt. Bei sieben Prozent der Nutzer lag die letzte Nutzung etwa ein Jahr zurück. Fünf Prozent der Befragten geben an, die BnL vor mehr als einem Jahr genutzt zu haben.

Besuchshäufigkeiten vor Ort 79 % aller befragten Nutzer waren im letzten Jahr persönlich in der BnL vor Ort. 21 % der Nutzer kamen nicht in die Bibliothek. Die BnL wurde am häufigsten von Studierenden (89 %) und Privatwirtschaftlern (86 %) besucht.

57 % der Nutzer besuchen die Nationalbibliothek regelmäßig. 28 % kommen monatlich, neun Prozent mehrmals die Woche und acht Prozent einmal die Woche. Studenten sind am häufigsten vor Ort: Sie besuchen die BnL zu 33 % mindestens einmal und mehrmals die Woche, weil sie dort einen Ort der produktiven Ruhe finden. 30 % der Mitarbeiter aus Partnerbibliotheken kommen mehrmals oder mindestens einmal die Woche in die BnL.



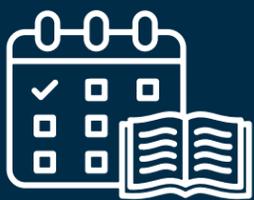
96 %

der Befragten sind registrierte Nutzer

54 %



sind Stammkunden und seit mehr als 4 Jahren registriert



55 %

haben im Monat der Umfrage Serviceangebote der BnL genutzt

79 %

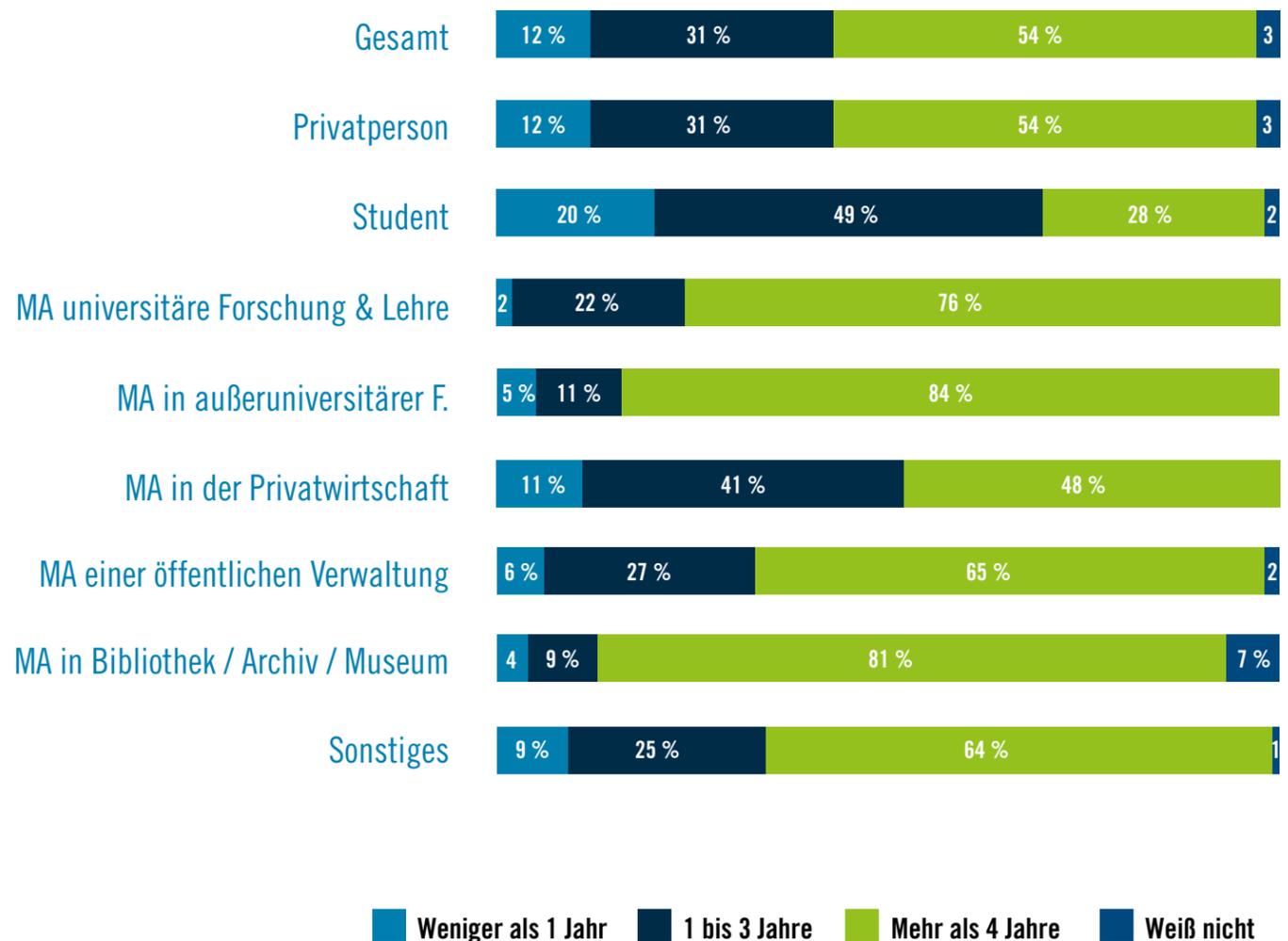


besuchten die BnL letztes Jahr vor Ort

Abb.3: Nutzungsintensität: Verteilung nach Dauer und Funktion

Wie lange nutzen Sie die BnL schon?
In welcher Funktion nutzen sie die BnL hauptsächlich?

Eingeschriebene Nutzer: n = 2080



Zwölf Prozent der Nutzer suchen die BnL mehrmals im Monat auf. 30% der Nutzer kommen mindestens einmal im Halbjahr vorbei. Das trifft auf jeden zweiten Mitarbeiter der außeruniversitären Forschung und Lehre zu. 13% haben einen geringeren Informationsbedarf und sind seltener als einmal im Halbjahr vor Ort. Es ist zu unterstreichen, dass Forschende nicht zwingend die Bibliothek besuchen müssen, da sie überwiegend das Online-Angebot nutzen.

2.3 Nachfrage nach Angeboten und Serviceleistungen

Dieses Kapitel analysiert die Nutzung von Angeboten und Dienstleistungen vor Ort und online sowie die Interessen der Nutzer nach Fachgebieten, um deren Bedarf genau zu verstehen.

Interesse nach Fachgebieten Die Nationalbibliothek besitzt eine umfangreiche Sammlung an physischen und digitalen Beständen, die den Informationsbedarf ihrer Nutzer abdecken.

Die Interessen der Nutzer sind vielfältig. Die meisten leihen Dokumente aus dem Bereich »Geschichte und Geografie« (34 %) aus. Ein Viertel bevorzugt Literatur und Romane (26 %). Fast ein Fünftel interessiert sich jeweils für »Philosophie und Psychologie«, »Sprachen und Linguistik«, »Kunst, Architektur« sowie für »Informatik, Information, Wissen«. Auch »Sozialwissenschaften«, »Musik, Sport, Freizeit«, »Naturwissenschaft und Mathematik«, »Politikwissenschaft«, »Wirtschaftswissenschaften«, »Technik/Ingenieurwesen« und »Recht« sind jeweils bei über zehn Prozent der Nutzer beliebt. Die Befragten nennen darüber hinaus explizit Interessengebiete wie »Coaching«, »Astrophysik«, »Börsengeschehen«, »Esoterik«, »Klimaschutz«, »Risk Management« und »Wissenschaftsgeschichte«, da sie besonders wichtig für sie sind.

»Préserver ce joyau : Je n'ai jamais vu une personne y venir sans être très investie dans une atmosphère qui favorise la réflexion, le travail et l'épanouissement personnel et dans laquelle gravite un personnel très compétent et à l'écoute.«

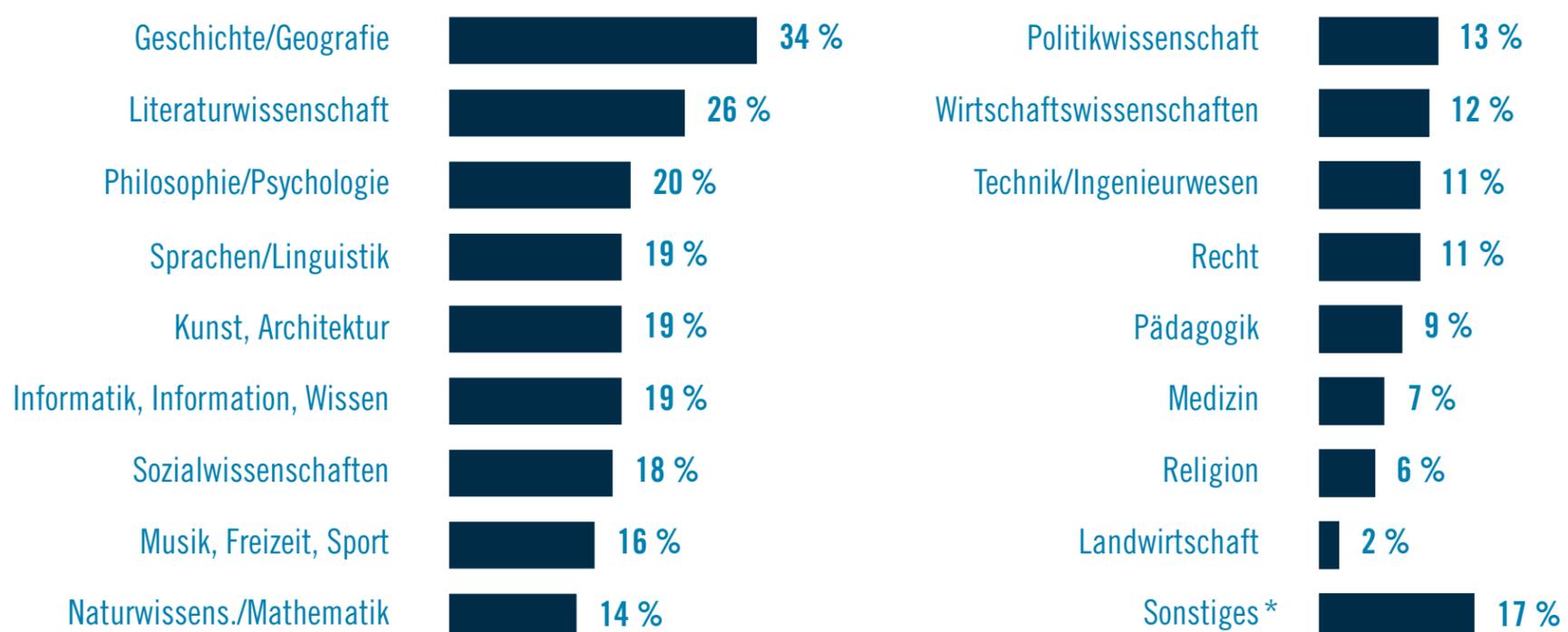


»Für mich gibt es in der BnL noch viel zu entdecken. Ich bin sehr zufrieden mit allem, was die BnL bietet.«

Abb.4: Nachfrage: Interessen der Nutzer nach Fachgebieten

Für welche Fachrichtung leihen Sie überwiegend Dokumente (physisch und digital) aus?

Eingeschriebene Nutzer: n = 2080



* Archäologie, Astrophysik, Buchhaltung und Finanzen, Börsengeschehen, Coaching von Führungskräften, Esoterik, Gesundheit/Pflege/Wellness, Immobilienwirtschaft, Klimaschutz, Mode, Management, Marketing, Nachrichten, Nanotechnologie, Paläanthropologie, Projektmanagement, Risk Management, Sportwissenschaft, Statistik, Steuerrecht, Reiseführer, Webdesign, Wissenschaftsgeschichte

Die Ergebnisse belegen, dass der breit gefächerte Bestand der Nationalbibliothek den vielfältigen Interessen ihrer Nutzer vollständig gerecht wird.

2.3 Nachfrage nach Angeboten und Serviceleistungen

Die Ergebnisse belegen, dass der breit gefächerte Bestand der Nationalbibliothek den vielfältigen Interessen ihrer Nutzer vollständig gerecht wird.

Besuchsgründe Sofern die Nutzer in die BnL kommen, können sie von einer Reihe unterschiedlicher Dienste, die vor Ort angeboten werden, profitieren.

Fast die Hälfte besucht die BnL, um gedruckte Dokumente (48 %) zu nutzen oder sich im Lesesaal (47 %) aufzuhalten. Weitere häufig genannte Gründe sind Ruhe zum Lernen, Stöbern im Bestand, Kopien machen, Scannen, Ausleihe, Fernleihe, Nutzung von Gruppenräumen, vom Musikraum, von Audiokabinen sowie Überbringung von Dokumentenschenkungen.

Ein Drittel der Bibliotheksbesucher nutzt die Ausleih- oder Rückgabemaschinen (34 %), greift auf wissenschaftliche Forschungs- und Fachliteratur (31 %) zurück oder nimmt an Veranstaltungen teil (29 %). 29 % besuchen das Bibliothekscafé.

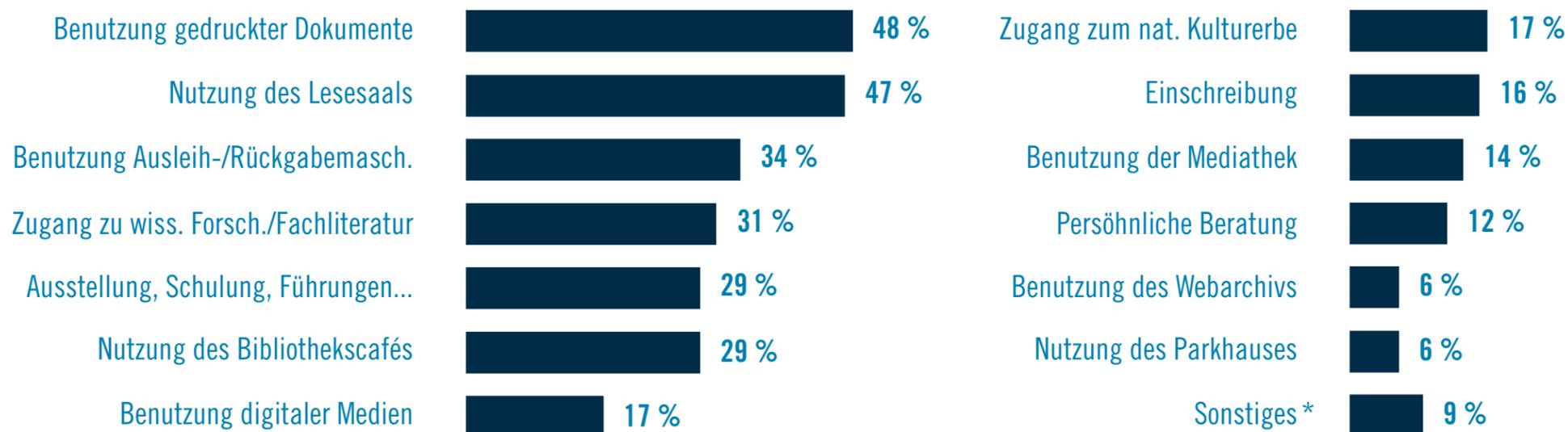
Etwa 17 % der Nutzer verwenden digitale Medien oder profitieren vor Ort vom uneingeschränkten Zugang zum nationalen Kulturerbe. 16 % schreiben sich ein, 14 % nutzen die Mediathek. Zwölf Prozent besuchen die Nationalbibliothek, um sich persönlich vom Fachpersonal beraten zu lassen. Jeweils sechs Prozent nutzen das Webarchiv oder das Parkhaus.

Abb.5: Nachfrage: Hauptgründe des Besuchs vor Ort

Aus welchen Gründen haben Sie die BnL im letzten Jahr vor Ort aufgesucht?

Mehrfachnennungen möglich

Bibliotheksbesucher: n = 1653



* Arbeiten und Lernen in völliger Ruhe, Stöbern im Bestand, Ausdrucken oder Scannen von Dokumenten, Ausleihe/Fernleihe, Nutzung von Gruppenräumen, Musikraum oder Familienraum, Überbringung von Dokumentenschenkungen

»Ich bin wirklich begeistert von dem bestehenden Angebot – allein der Zugriff auf Zeitungen und Zeitschriften – ob nun im Freizeitbereich oder in der Fachliteratur – ist unglaublich wertvoll.«



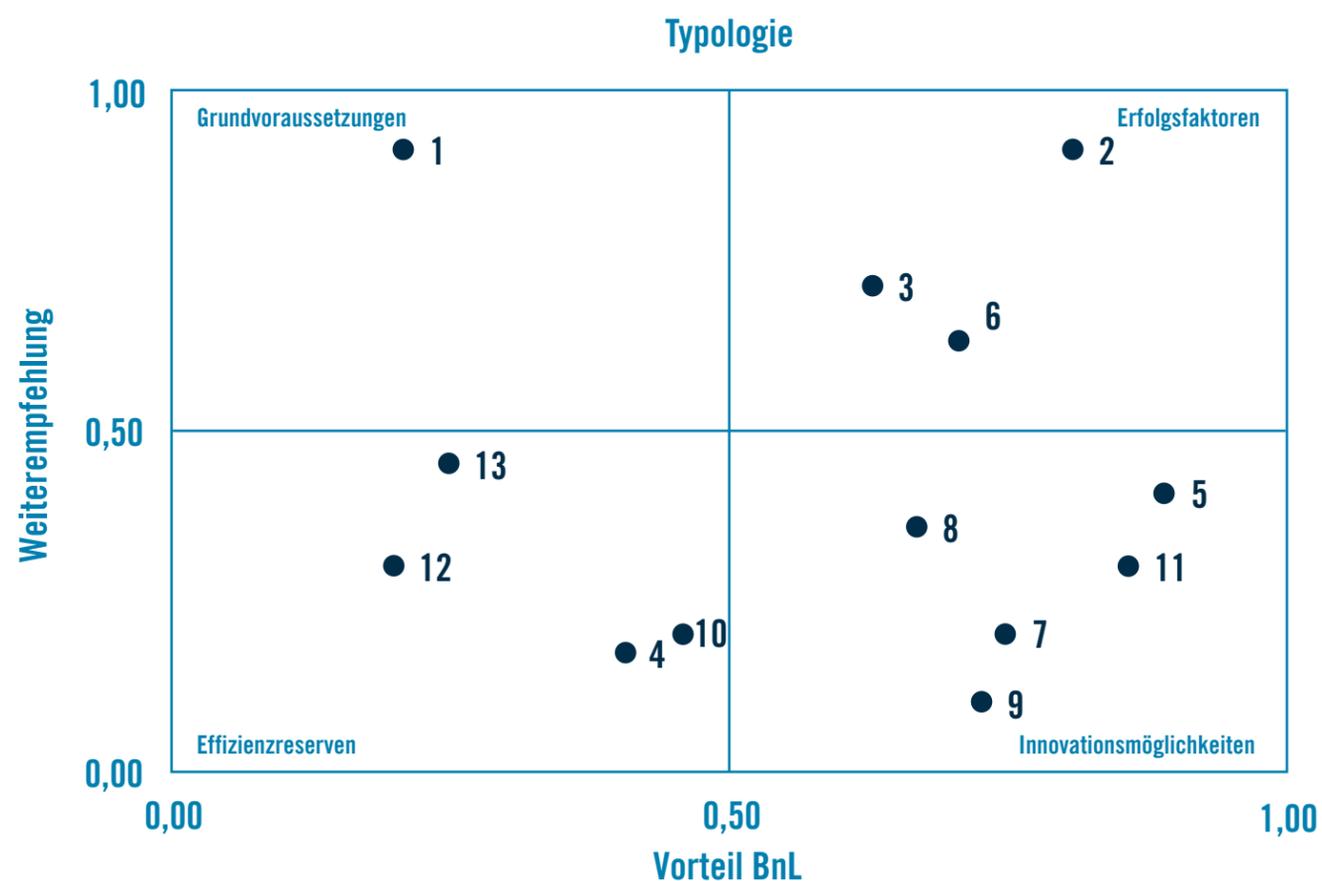
2.3 Nachfrage nach Angeboten und Serviceleistungen

Nutzerbindung nach Service vor Ort Diese Abbildung veranschaulicht, in welchem Maße die einzelnen Serviceangebote der BnL (x-Achse) mit der Bereitschaft der Nutzer korrespondieren, die Bibliothek weiterzuempfehlen (y-Achse). Daraus ergibt sich eine sogenannte Vier-Felder-Tafel, aus der sich gezielte Handlungsempfehlungen für die BnL ableiten lassen.

Abb.6: Nachfrage: Nutzerbindung nach Service vor Ort

Welche Services binden die Nutzer vor Ort am meisten? Würden Sie aufgrund Ihrer Erfahrungen die Angebote der BnL Bekannten oder Kollegen weiterempfehlen?

Bibliotheksbesucher: n = 1653



- | | | | |
|---|--|----|--|
| 1 | Einschreibung | 9 | Benutzung der autom. Ausleih-/Rückgabemaschinen |
| 2 | Zugang zum nationalen Kulturerbe | 10 | Persönliche Beratung durch das Bibliothekspersonal |
| 3 | Zugang zur Forschungs- und Fachliteratur | 11 | Ausstell., Konferenzen, Schul./Workshops, Führungen o.dgl. |
| 4 | Benutzung von gedruckten Dokumenten | 12 | Nutzung des Bibliothekscafés |
| 5 | Benutzung von digitalen Medien | 13 | Nutzung des Parkhauses |
| 6 | Benutzung der Mediathek | | |
| 7 | Nutzung des Lesesaals | | |
| 8 | Benutzung des Webarchivs | | |

» Außergewöhnliche Dienstleistungen:
Wir haben das unglaubliche Glück,
einen solchen Service zu haben,
und das Personal ist auch immer so
kompetent und freundlich, danke!«

Besonders spannend sind dabei jene Angebote, die eine geringe Weiterempfehlung erhalten, gleichzeitig aber stark zur Nutzerbindung beitragen – sie bieten wertvolles **Innovationspotenzial**. Diese Leistungen sollten nicht nur ausgebaut, sondern auch als klarer Teil des Angebots der BnL kommuniziert werden. Dazu zählen unter anderem die Nutzung digitaler Medien, des Webarchivs, des Lesesaals sowie der automatischen Ausleih- und Rückgabesysteme. Auch das Interesse an Ausstellungen, Konferenzen, Schulungen, Workshops und Führungen ist beachtlich – diese Angebote werden von vielen Nutzern hervorgehoben.

Zu den klaren **Erfolgsfaktoren** zählt der Zugang zum nationalen Kulturerbe, zur Forschungs- und Fachliteratur sowie zur Mediathek. Sie erzielen sowohl hohe Weiterempfehlungsraten und stellen einen deutlichen Mehrwert für die Bibliothek dar – und sollten daher weiterhin gezielt gestärkt und beworben werden¹.

Weniger notwendig erscheinen den Nutzern hingegen das Parkhaus und das Bibliothekscafé – hier ließe sich, sofern notwendig, am einfachsten sparen, ohne die Zufriedenheit der Nutzer wesentlich zu beeinträchtigen. Hervorzuheben ist indes auch, dass das Parkhaus weniger notwendig ist, da die Tram vor der BnL-Haustür hält. Erwartungsgemäß verliert die Bereitstellung gedruckter Dokumente an Bedeutung, da der Fokus zunehmend auf digitalen Formaten liegt.

Die persönliche Beratung durch das Bibliotheksteam wird zwar oft als selbstverständlich wahrgenommen, birgt jedoch ungenutztes Potenzial – durch gezielte Kommunikation könnte hier ein stärkeres Bewusstsein für den Wert dieser Dienstleistung geschaffen werden. Solche Punkte werden als **Effizienzreserven** bezeichnet. Positiv hervorgehoben wird auch der Einschreibungsprozess: Er ist selbstverständlich eine **Grundvoraussetzung**, wird aber erfreulicherweise ebenfalls mit hoher Zufriedenheit und Weiterempfehlungsbereitschaft bewertet.

¹ Seit Ende der Befragung wurde das Angebot der Mediathek um den Verleih von Abspielgeräten, wie DVD und CD-Player erweitert, was den Nutzererwartungen mit Sicherheit entgegenkommt.

2.3 Nachfrage nach Angeboten und Serviceleistungen

Nutzung von Infrastrukturen im Lesesaal Im Lesesaal profitieren 50% der Benutzer vom umfangreichen Dokumentenbestand. 49% nutzen das kostenlose WiFi und 40% die Arbeitsplätze. 19% benutzen Computer, Kopierer oder Scanner. Die technisch sehr gut ausgestatteten Gruppenräume, die so genannten Carrels, werden von 15% genutzt und sind das ganze Jahr über ausgelastet. Audiokabinen werden von sechs Prozent sowie der Musikraum und der Rara-Lesesaal jeweils von vier Prozent der Benutzer in Anspruch genommen.

Häufigkeit der Nutzung von Online-Angeboten Die Serviceangebote der Bibliothek können selbstverständlich auch außerhalb des Gebäudes, online, genutzt werden.

Etwa drei Viertel der Online-Bibliotheksnutzer (73%) nutzen die Suchmaschine a-z.lu für Recherchen, ein zentrales Online-Angebot der Nationalbibliothek. 72% verwenden die Homepage der Nationalbibliothek als Einstieg beim Online-Zugriff.

»Ausgezeichnete Organisation
und Dienstleistungen!«

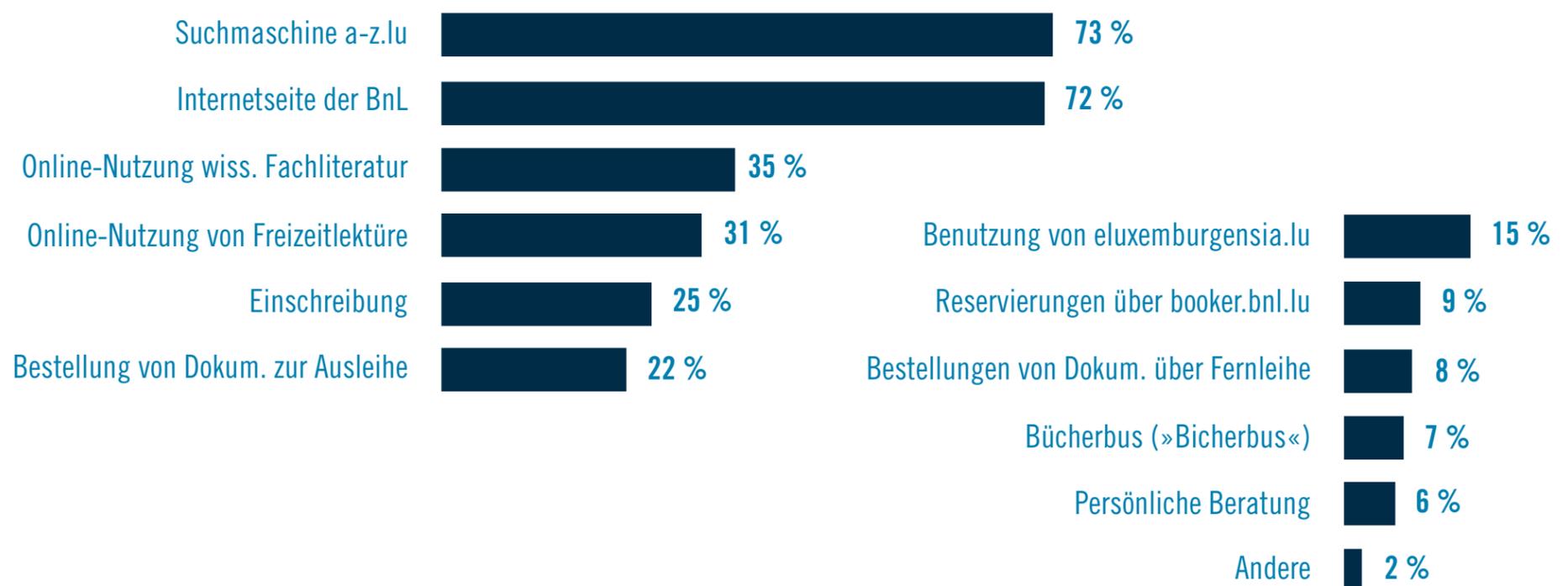


»Ich bin sehr zufrieden mit dem Angebot der BnL und all ihren Initiativen.«

Abb.7: Nachfrage: Online-Nutzung der Serviceangebote

Welche Angebote haben Sie im letzten Jahr von außerhalb des Gebäudes in Anspruch genommen? Mehrfachnennungen möglich

Eingeschriebene Nutzer: n = 2069



35 % nutzen Online-Angebote für wissenschaftliche Literatur wie beispielsweise Fachzeitschriften, kommerzielle Online-Datenbanken oder E-Books. 31 % lesen Freizeitlektüre online. 25 % schreiben sich online ein, 22 % bestellen Dokumente zur Einsicht vor Ort oder zur Ausleihe. 15 % verwenden das Digitalisierungsportal eluxemburgensia.lu, welches das gedruckte kulturelle Erbe Luxemburgs in eine digitale Form überführt. Neun Prozent reservieren Gruppenräume, Audiokabinen oder den Musikraum. Acht Prozent nutzen Fernleihe-Dienste und sechs Prozent lassen sich per Mail oder Telefon beraten. Der »Bicherbus«, eine mobile Bibliothek, wird von sieben Prozent der Befragten genutzt. Er fährt in 15 wöchentlichen Touren durch Luxemburg und bedient über 80 Orte.

2.3 Nachfrage nach Angeboten und Serviceleistungen

Nutzerbindung nach Online-Nutzung der Services Wie bereits Abbildung 6, liefert auch die Vier-Felder-Tafel in Abbildung 8 konkrete Handlungsempfehlungen für die BnL – diesmal mit Fokus auf jene Angebote, die außerhalb des Bibliotheksgebäudes genutzt werden.

Zu den klaren **Erfolgsfaktoren** zählen hier vor allem die Online-Nutzung wissenschaftlicher Forschungs- und Fachliteratur sowie der Zugriff darauf über die Suchmaschine a-z.lu. Beide Angebote sollten weiter ausgebaut und aktiv kommuniziert werden, da sie einen hohen Mehrwert für die Nutzer darstellen.

Innovationspotenzial zeigt sich unter anderem bei der digitalen Reservierung von Arbeitsplätzen und Carrels über das Tool booker.bnl.lu sowie beim Ausbau des »Bicherbus«-Netzwerks. Beides könnte helfen, den Zugang zu den Bibliotheksdiensten auch außerhalb des Gebäudes komfortabler zu gestalten.

Wenig vorteilhaft wird dagegen die Möglichkeit, Dokumente via Fernleihe zu bestellen wahrgenommen. Viele Nutzer empfinden sie nicht mehr als echten Mehrwert für die BnL, was angesichts der zunehmenden Digitalisierung ein Anlass sein könnte, diesen Service anzupassen. Zu bedenken ist, dass diese **Effizienzreserven** aber weiterhin von Forschenden wahrgenommen werden.

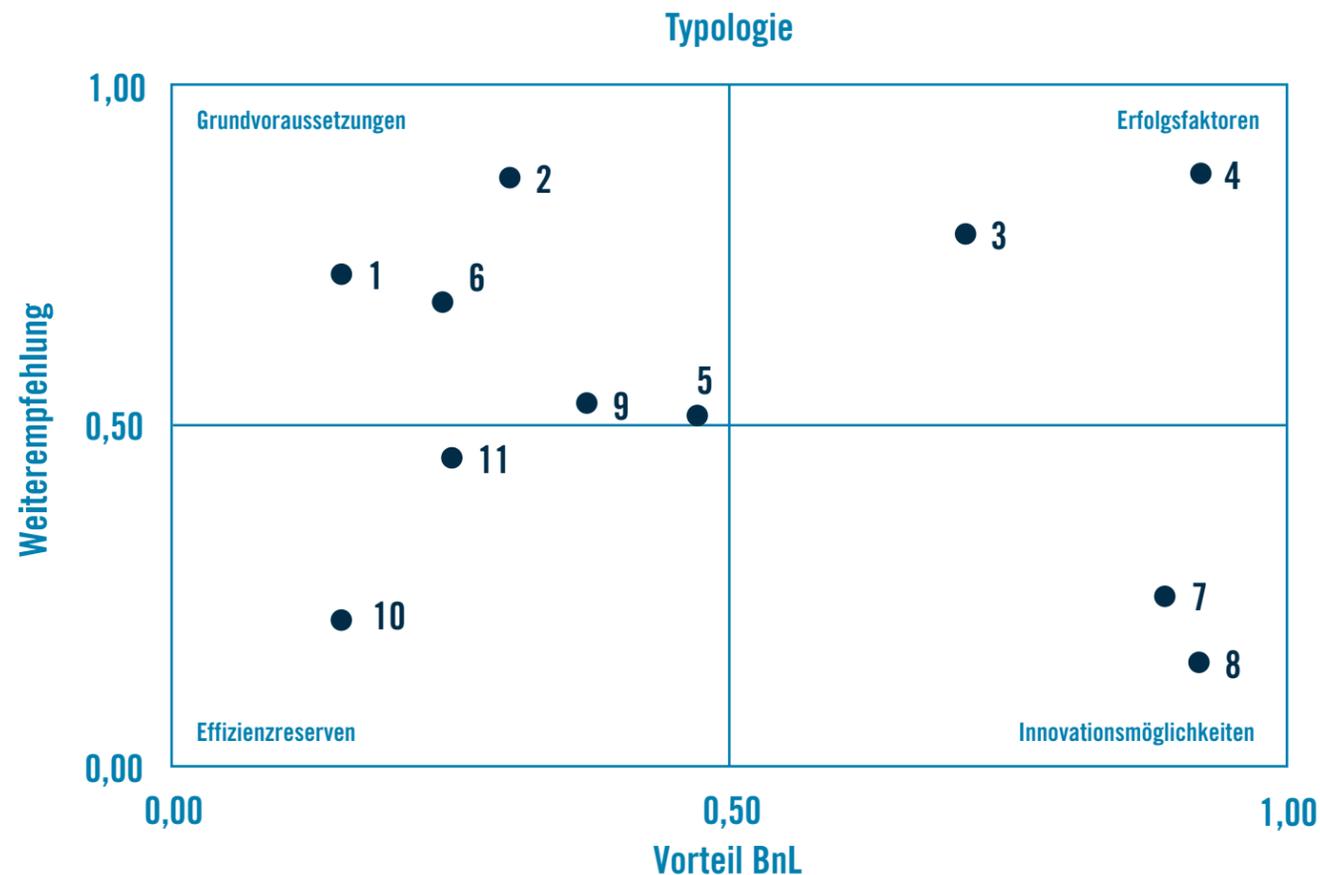
Die persönliche Beratung, auch im Online-Kontext, wird von vielen zwar geschätzt, trägt aber laut Umfrage nur bedingt zur Weiterempfehlung bei und wird selten als Alleinstellungsmerkmal der BnL gesehen. Interessant ist jedoch, dass in den offenen Antworten gerade die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Personals häufig gelobt werden – ein Zeichen dafür, dass durch gezielte Kommunikation dieser Service noch stärker ins Bewusstsein gerückt werden könnte.

»Danke an die Bibliothek für den Zugang zu den Büchern und den wissenschaftlichen Werken.«

Abb.8: Nachfrage: Nutzerbindung bei Online-Nutzung der Serviceangebote

Welche Services binden die Nutzer von außerhalb am meisten? Würden Sie aufgrund Ihrer Erfahrungen die Angebote der BnL Bekannten oder Kollegen weiterempfehlen?

Eingeschriebene Nutzer: n = 2069



- | | |
|--|---|
| 1 Internetseite der BnL | 7 Bücherbus («Bicherbus«) |
| 2 Einschreibung | 8 Reservierungen über Booker |
| 3 Suchmaschine a-z.lu | 9 Bestellung von Dokumenten zur Ausleihe |
| 4 Online-Nutzung wiss. Forschungs-/Fachliteratur | 10 Bestellung von Dokumenten über Fernleihe |
| 5 Online-Nutzung von Freizeitlektüre | 11 Persönliche Beratung |
| 6 Benutzung von eluxemburgensia.lu | |

Als **Grundvoraussetzungen** für die Online-Nutzung gelten der Zugang zur Website, die Plattform eluxemburgensia.lu, die Möglichkeit der Nutzung digitaler Freizeitlektüre sowie die Online-Bestellung von Dokumenten zur Ausleihe. Auch hier wird aufgrund der Notwendigkeit die Einschreibung wieder als Grundvoraussetzung genannt und durchweg positiv bewertet – ein Bereich, in dem aktuell kein Handlungsbedarf besteht.

2.4 Zufriedenheit der Nutzer

Ziel ist es, die Gesamtzufriedenheit der Nutzer mit der BnL zu messen. Die Nutzerzufriedenheit wird durch die Gesamtbewertung der BnL und die Weiterempfehlungsabsicht durch ihre Nutzer bestimmt. Zudem wurden die Nutzer gebeten, den Wettbewerbsvorteil und andere Vorzüge der BnL zu bewerten.

96 % der Nutzer sind zufrieden. 84 % der Nutzer bewerten die BnL-Angebote als erstklassig. 38 % finden den Service »ausgezeichnet« und 46 % »sehr gut«. Die Zufriedenheit bei Mitarbeitern der außeruniversitären (47 %) oder universitären Forschung und Lehre (45 %), der Privatwirtschaft (42 %) und der öffentlichen Verwaltungen (45 %) ist am höchsten.

27 % der insgesamt 730 Antworten zur offenen Frage »Anregungen und Wünsche« enthalten Dank, Lob oder Anerkennung für die BnL. Die detaillierten Kommentare im Bericht zeigen das hohe Engagement und die Zufriedenheit der Nutzer mit den Angeboten und Serviceleistungen der BnL.

Besondere Vorteile der BnL Drei Viertel (73 %) der Befragten geben an, dass der Zugang zu den vielen Dokumenten einfach, kostenfrei und zuverlässig ist. 60 % der Nutzer halten die Bestände der BnL für umfassend und attraktiv, 48 % schätzen den leichten Zugang zu den Sammlungen. Jeder Zweite lobt die inspirierende Atmosphäre. 35 % finden die Infrastruktur hilfreich.

Etwa ein Drittel schätzt das exklusive Angebot an wissenschaftlicher Forschungs- und Fachliteratur, die Erschließung und Bewahrung des kulturellen Erbes sowie die schnelle und zuverlässige Dokumentenlieferung. Etwa jeder fünfte Nutzer besucht die Bibliothek, um sich vom Fachpersonal beraten zu lassen. Etwa genauso viele betrachten die BnL als sicheren Ort, um Gleichgesinnte zu treffen und Erfahrungen auszutauschen.

Als weitere Gründe werden die einfache und kostenfreie Anfahrt, die Ruhe im Lesesaal, das umfangreiche, digitale (Fach-)Informationsangebot, das Konferenz- und Ausstellungsangebot sowie das freundliche Personal genannt.



96 %

der Nutzer sind
zufrieden



73 %

loben den einfachen
kostenfreien, zuverlässigen
Zugang zu den
Dokumenten



84 %

sehen in der BnL einen
Wettbewerbsvorteil

94 Punkte



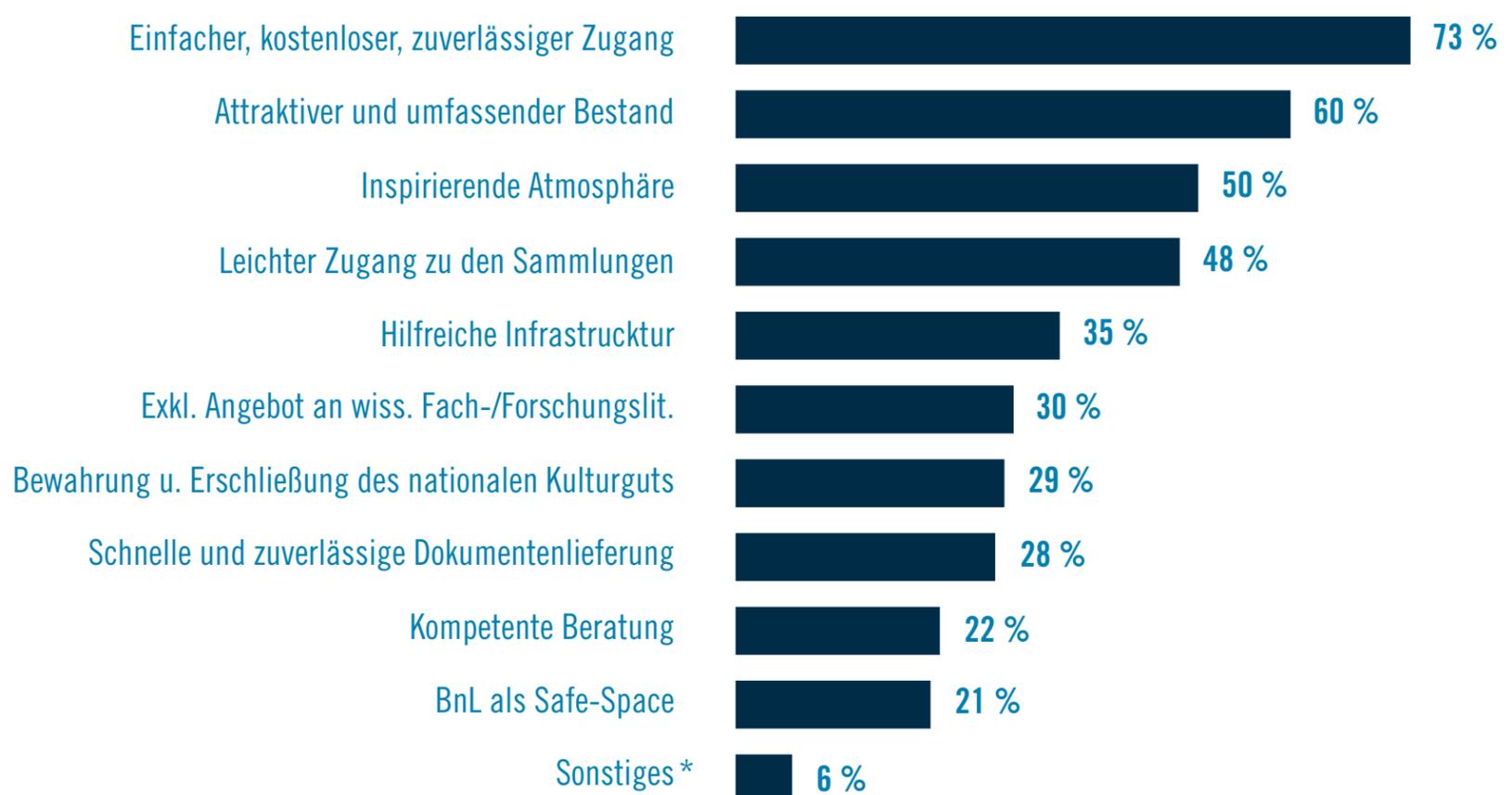
Zufriedenheitsindex weit
über dem Durchschnitt
anderer Branchen

»Die BnL muss ein öffentlicher Dienst bleiben. Die BnL muss eine Bibliothek bleiben.«

Abb.9: Die besonderen Vorteile der BnL

Was schätzen Sie an der BnL besonders? Mehrfachnennungen möglich

Eingeschriebene Nutzer: n = 2080



* Leichte Anfahrt, Stille und Ruhe im Lesesaal, umfangreiches digitales (Fach-) Informationsangebot, Ausleihe- und Rückgabemaschine, Bicherbusservice, Konferenz- und Ausstellungsangebot, freundliches Personal

Wettbewerbsvorteil 84 % der Nutzer sehen in der BnL einen erheblichen Wettbewerbsvorteil gegenüber anderen Informationsanbietern, wobei 40 % diesen Vorteil als »sehr groß« bewerten. 13 % erkennen keinen signifikanten Wettbewerbsvorteil. Lediglich zwei Prozent betrachten den Wettbewerbsvorteil als »gering«, und ein Prozent kann überhaupt keinen solchen Vorteil feststellen.

92 % der Mitarbeiter in der außeruniversitären Forschung und Lehre schätzen den Wettbewerbsvorteil als besonders hoch ein, was darauf hinweist, dass die BnL für diese Gruppe ein Alleinstellungsmerkmal darstellt. Diese Meinung teilen 87 % der Mitarbeiter aus Bibliotheken.

2.4 Zufriedenheit der Nutzer

Nutzung anderer Anbieter In den letzten zwölf Monaten haben 64 % der Nutzer Fachinformationen über Suchmaschinen wie Google recherchiert. 50 % nutzten Buchhandlungen oder Verlage und 41 % verwendeten Tools der Künstlichen Intelligenz wie ChatGPT, Mistral oder Claude.

39 % der Befragten kontaktieren andere Bibliotheken in Luxemburg und 26 % greifen auf ausländische Bibliotheken zurück. Zudem verwenden 20 % akademische soziale Netzwerke wie ResearchGate oder Academia.edu, welche Wissenschaftler mit gemeinsamen oder ähnlichen Interessen verbinden.

Zwölf Prozent richten ihre Fragen an Verbände und Behörden. Neun Prozent nutzen Schattenbibliotheken wie Sci-Hub, LibGen oder b-ok, um auf wissenschaftliche Arbeiten zuzugreifen, die normalerweise hinter einer Paywall stehen.

Als weitere Quellen nennen die Nutzer explizit Amazon, Antiquariate, Archive, YouTube, eigene Sammlungen, verschiedene Online-Fachinformationsdatenbanken als auch Scifinder oder soziale Netzwerke.

Ferner wurden die Nutzer gefragt, ob sie aufgrund ihrer Erfahrungen die Angebote der BnL Bekannten oder Kollegen weiterempfehlen würden.

Weiterempfehlung 96 % der Nutzer würden die BnL uneingeschränkt Bekannten und Kollegen weiterempfehlen, darunter 82 % »bestimmt« und 14 % »wahrscheinlich«. Besonders Mitarbeiter in Forschung und Lehre sowie in der Privatwirtschaft (jeweils 88 %) und in den öffentlichen Verwaltungen (84 %) wollen die BnL uneingeschränkt weiterempfehlen. Die Anzahl derjenigen, die die BnL nicht weiterempfehlen würden ist mit 1,2 % einer der niedrigsten jemals gemessenen Werte.

Der Net Promoter Score misst die Empfehlungsbereitschaft in Punkten, indem er die »Detractors«, diejenigen, die die BnL nicht weiterempfehlen würden von den »Promotors«, denjenigen, die dies tun würden, abzieht.

Die BnL erreicht 94 von 100 möglichen Punkten, ein sensationelles Ergebnis mit den niedrigsten jemals gemessenen Werten für »Detractors«. Die Beziehung der BnL zu ihren Nutzern ist demnach ausgezeichnet. Die Nationalbibliothek hat überwiegend sehr zufriedene und loyale Kunden. Ferner liegt der Indexwert über dem von anderen Branchen. Zum Vergleich: Die beste Benchmark im Bildungsbereich erreicht 56 Punkte, im Energiesektor nur acht.

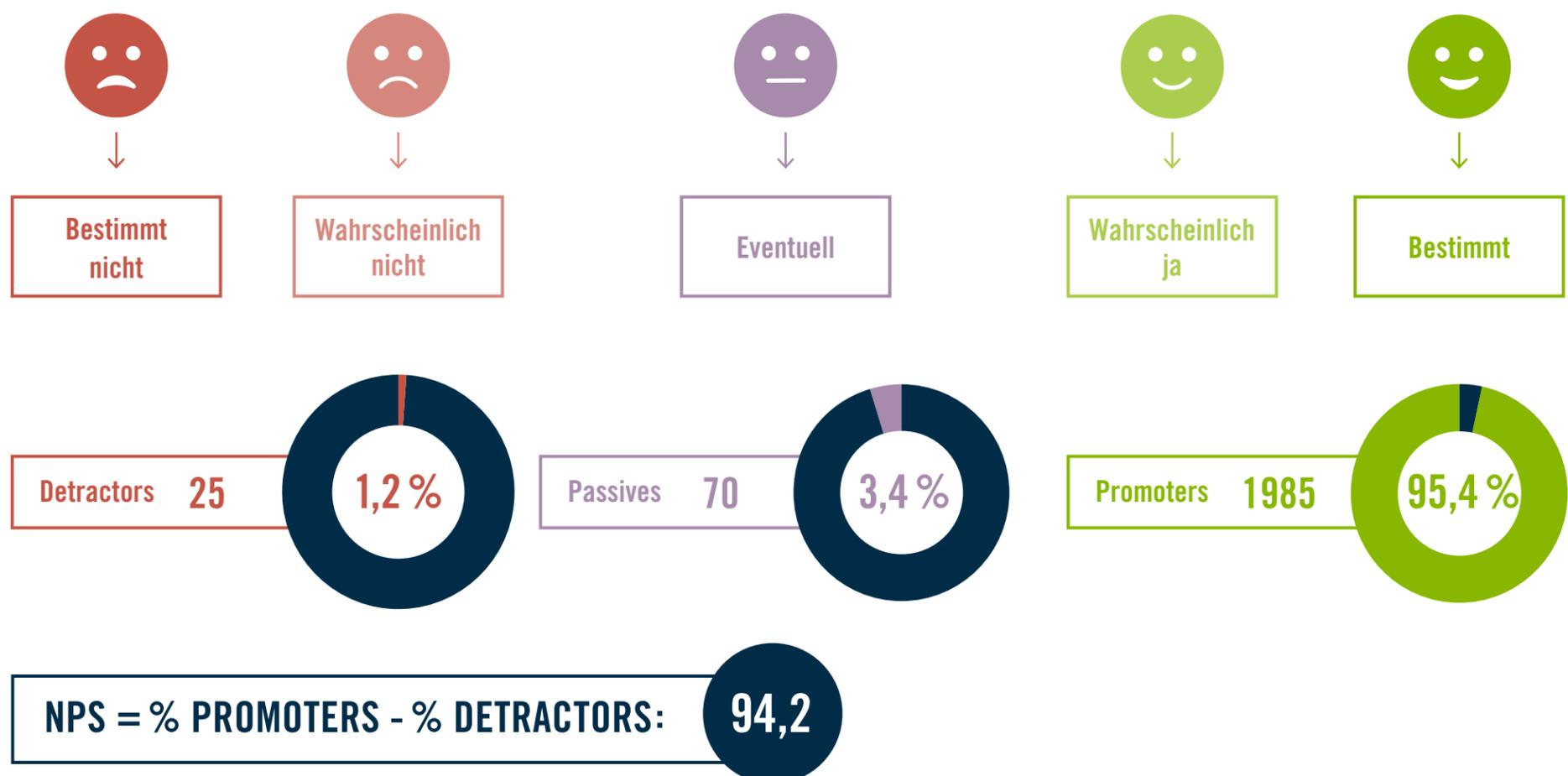
»Ich gratuliere dem Großherzogtum Luxemburg, dass es die Kultur und den Zugang dazu nicht vernachlässigt.«

»For me it is one of the best places in Luxembourg. It has an incredible atmosphere, and it has only brought peace and inspiration to me.«

Abb.10: Gesamtzufriedenheit der Nutzer nach Net Promotor Score (NPS)

Würden Sie aufgrund Ihrer Erfahrungen die Angebote der BnL Bekannten oder Kollegen weiterempfehlen?

Eingeschriebene Nutzer: n = 2080



KAPITEL 3

Die Bedeutung der BnL für den Wissen- schaftsstandort

3

Die Bedeutung der BnL für den Wissenschaftsstandort

Die Bibliothèque nationale du Luxembourg (BnL) ist ein wichtiger Bestandteil der Wissensgesellschaft in Luxemburg. Die strategischen Hauptziele, die die *Vision 2030* in konkrete Maßnahmen umsetzen, sind durch folgende Aufgaben definiert:

- › **Die BnL erfüllt die klassischen Missionen einer Bibliothek.** Sie gewährleistet uneingeschränkten Zugang zu gedruckten und digitalen Sammlungen und trägt durch umfassende Digitalisierung zur Bewahrung des nationalen Kulturerbes bei. Zudem unterstützt die BnL Forschung und Lehre durch Open-Access-Zugang zu wissenschaftlichen Publikationen. Die BnL betreibt auch den »Bicherbus«, eine mobile Bibliothek für ländliche Regionen.
- › **Die BnL stärkt ihre Rolle als national und international vernetzte Infrastruktureinrichtung,** die fachgebietsspezifische Dienste für den Forschungsprozess in Luxemburg entwickelt und verfügbar macht. Sie unterstützt den Verbund der luxemburgischen Bibliotheken, z. B. durch Instandhaltung und Weiterentwicklung der von den Mitgliedern des Verbundes gemeinsam genutzten IT-Tools.
- › **Sie bietet zahlreiche Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten** an und verfolgt die Ausbildung informationswissenschaftlicher Berufe. Zudem schafft sie Raum für Begegnungen, zum persönlichen Austausch und zur Kreativität.



»Die BnL ist der Ort, der mich am meisten motiviert zu lesen, zu lernen und mich zu verbessern. Ein großes Dankeschön.«

3 Die Bedeutung der BnL für den Wissenschaftsstandort

Die Nutzer und die Partnerbibliotheken des bibnet.lu-Verbundes wurden zur Relevanz dieser zentralen Funktionen der BnL befragt.

Die Nutzer bewerteten die sechs Aufgaben der BnL nach den kumulierten Kriterien »sehr wichtig« und »wichtig« mit folgender Priorisierung aus Sicht des Wissenschaftsstandorts und aus persönlicher Sicht:

- 1 Die **garantierte, dauerhafte Informationsversorgung** für jedermann ist am wichtigsten. Das finden **98%** aus standortpolitischer Sicht und **97%** persönlich.
- 2 Der **einfache Zugriff auf gedruckte und digitale Sammlungen** ist für **97%** aus standortpolitischer Sicht und für **96%** persönlich wichtig.
- 3 Die **kostenfreie Versorgung mit frei zugänglicher wissenschaftlicher Fach- und Forschungsliteratur** ist für **97%** für den Wissenschaftsstandort und für **95%** persönlich wichtig.
- 4 Die **Wahrung und digitale Erschließung des Kulturerbes** bewerten **93%** für den Wissenschaftsstandort und **91%** für sich persönlich als wichtig.
- 5 **Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten** durch das Angebot von Konferenzen, Schulungen, Workshops, Ausstellungen, Führungen usw. halten **84%** für den Wissenschaftsstandort und **77%** persönlich für bedeutsam.
- 6 Dass die BnL Möglichkeiten **zur Begegnung, zum persönlichen Austausch und zur Kreativität** fördert, ist für **79%** standortpolitisch und für **69%** individuell relevant.

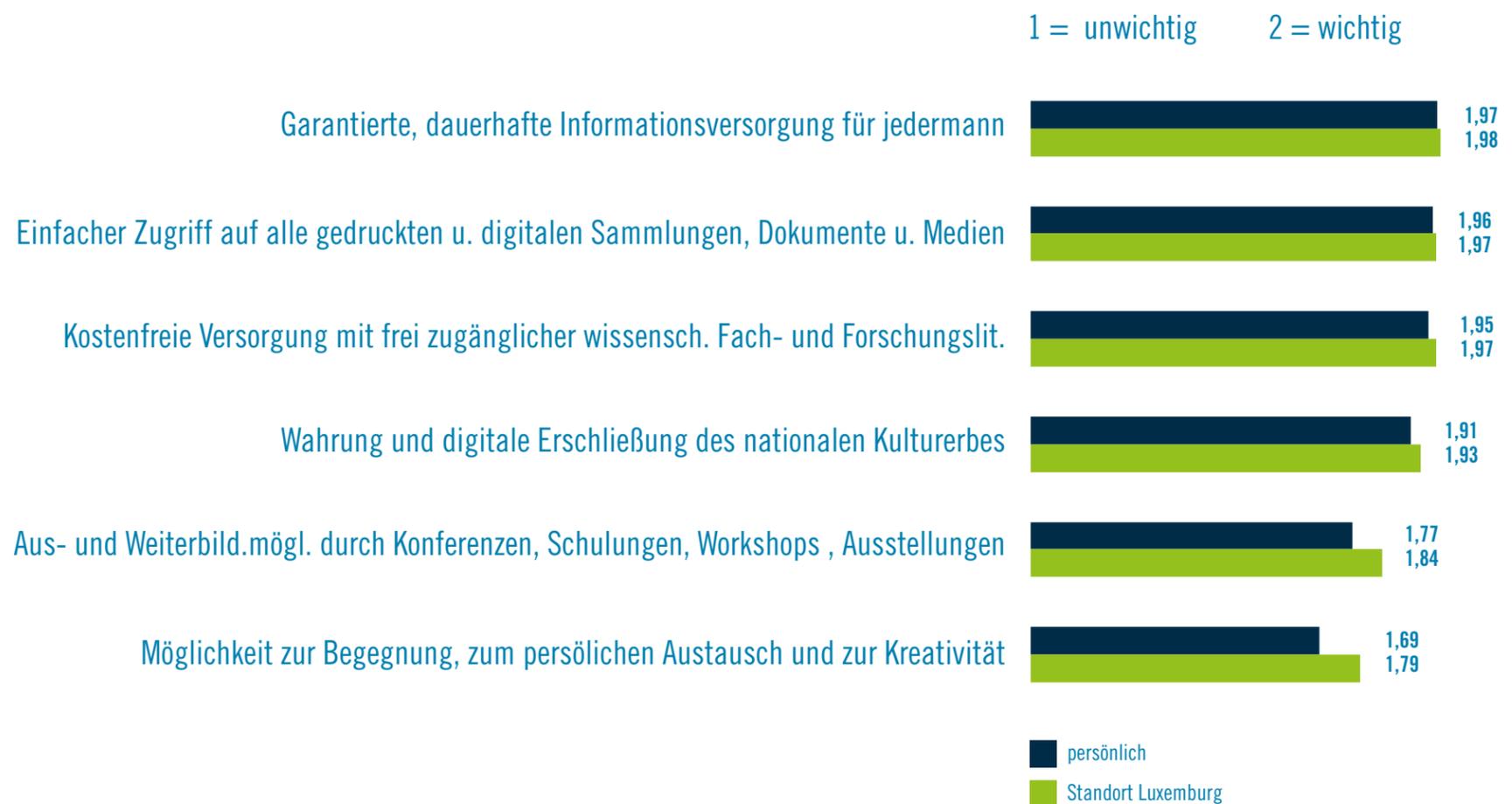
Alle Aufgaben werden von den Nutzern aus standortpolitischer Sicht wichtiger als aus individueller Sicht bewertet.



Abb.11: Die Bedeutung der BnL: Nutzerperspektive im Vergleich

Bitte geben Sie für die folgenden Funktionen an, wie wichtig Sie diese einerseits für Sie persönlich halten und andererseits, wie wichtig diese aus Ihrer Sicht für die Wissensgesellschaft in Luxemburg sind.

Eingeschriebene Nutzer ohne Bibliothekare: n = 1964



Die Partnerbibliotheken wurden gebeten, drei Funktionen zu bewerten, die auch die Nutzer bewerteten: den einfachen Zugang zu den Sammlungen, den Kulturgutschutz und die Bildungsangebote. Ferner sollten sie weitere vier Aufgaben beurteilen, die die BnL speziell für das Verbundnetz erbringt.



97 %

der Nutzer halten den **einfachen Zugriff auf gedruckte und digitale Sammlungen** für den Standort wichtig

97 %



der Nutzer halten die **kostenfreie Versorgung mit Fach- und Forschungsliteratur** für den Wissenschaftsstandort als wichtig



99 %

der Bibliotheken sehen in der **Bewahrung und digitalen Erschließung des nationalen Kulturguts** eine zentrale Aufgabe für die BnL

Die Bibliotheken bewerten die Aufgaben der BnL nach den kumulierten Kriterien »sehr wichtig« und »wichtig« mit folgender Priorisierung für den Wissenschaftsstandort und aus persönlicher Perspektive:

- 1 Die Bibliotheken sind sich einig darüber, dass der **einfache Zugriff zu allen gedruckten und digitalen Sammlungen, Dokumenten und Medien** sowie die **Bewahrung und digitale Erschließung des nationalen Kulturguts** die beiden zentralen Aufgaben der Nationalbibliothek für den Wissenschaftsstandort darstellen (jeweils **99%**). Aus individueller Sicht werden diese Aspekte geringfügig weniger relevant eingestuft (**98%** bzw. **97%**). Für die Bibliothekare sind der Schutz des Kulturguts (+19 Prozentpunkte) und der einfache Zugriff auf die Sammlungen (+18 Prozentpunkte) deutlich relevanter für den Wissenschaftsstandort als dies für die Nutzer der Fall ist.
- 2 **Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten** durch das Angebot von Konferenzen, Schulungen, Workshops, Ausstellungen, Führungen usw. sind individuell (**94%**) leicht bedeutender als aus standortbezogener Perspektive (**91%**).
- 3 Die **Erbringung von Dienstleistungen für andere Bibliotheken, Museen und Archive** wird aus standortpolitischer Perspektive zu **96%** und aus individueller Sicht zu **94%** als wichtig erachtet.
- 4 Die **Pflege nationaler und internationaler strategischer Partnerschaften** wird am Wissenschaftsstandort mit **97%** deutlich höher bewertet als aus individueller Sicht der Bibliothekare (**90%**).
- 5 Die **Bereitstellung modernster Technologien**, die helfen, die digitale Transformation zu beschleunigen, werden aus Standortperspektive wichtiger eingeschätzt (**96%**) als im Vergleich zur persönlichen Sicht (**81%**).
- 6 Die **Bücher- und Leseförderung durch den »Bicherbus«** haben geringere persönliche Relevanz (**76%**) als für den Standort (**83%**).

Abb.12: Die Bedeutung der BnL: Partnerbibliotheken im Vergleich

Bitte geben Sie für die folgenden Funktionen an, wie wichtig Sie diese einerseits für Sie persönlich halten und andererseits, wie wichtig diese aus Ihrer Sicht für die Wissensgesellschaft in Luxemburg sind.

Mitarbeiter in Bibliothek/Archiv/Museum: n = 114



Die Ergebnisse der befragten Partnerbibliotheken offenbaren, dass sie die Relevanz der Aufgaben aus der Perspektive des Wissenschaftsstandorts zum Teil sogar deutlich höher einschätzen als aus individueller Sicht. Nur die Aus- und Weiterbildungsangebote werden aus individueller Sicht etwas wichtiger als aus der Perspektive des Standorts beurteilt.

Die befragten Nutzer und Partnerbibliotheken bestätigen, dass die BnL mit ihrer *Vision 2030* sowohl ihren Bedürfnissen als auch denen der Wissensgesellschaft Luxemburgs gerecht wird und den eingeschlagenen Kurs weiterverfolgen kann.

KAPITEL 4

**Kostenanalysen
bei unterschiedlichen
Szenarien**

4

Kostenanalysen bei unterschiedlichen Szenarien

Den Befragungsteilnehmern wurden verschiedene Szenarien präsentiert, um festzustellen, wie viel sie derzeit und unter verschiedenen Bedingungen für die BnL bereit wären auszugeben. Diese Angaben dienen als Grundlage zur Berechnung des wirtschaftlichen Wertes der BnL mithilfe der sogenannten »Contingent-Valuation«-Methode.

Im Gegensatz zum Notwendigen bedeutet »Kontingenz«, dass etwas passieren kann oder auch nicht, und betont dabei die Ungewissheit und Abhängigkeit von möglichen, künftigen Ereignissen. Den Nutzern der BnL wurde im Fragenbogen ein hypothetisches Szenario vorgestellt: Die öffentliche Förderung der BnL wird eingestellt und es besteht die Gefahr, dass sie nicht mehr weiter existieren kann. Vor diesem Hintergrund wurden die Nutzer um die Beantwortung von fünf zentralen Fragen zu ihrer Nutzungsintensität und ihrem gegenwärtigen Kostenaufwand, zur Akzeptanz möglicher Preiserhöhungen, zu alternativen Kosten bei der Nutzung anderer Anbieter und zur (Zu-)Zahlungs- oder Akzeptanzbereitschaft für Kompensationsleistungen gefragt.

Die Fragen erhoben:

- › welche Kosten dem Befragten bei der Inanspruchnahme der Dienstleistungen entstehen (»Investment in Access/in Use«) und
- › welche Mehrkosten im Falle einer Schließung der BnL den Nutzern bei der Verwendung von alternativen Informationsanbietern entstehen würden (»Cost of Alternatives«).

Die Fragen umfassten darüber hinaus:

- › voraussichtliche Änderungen im Nutzungsverhalten im Falle der Erhebung von Gebühren oder von Preiserhöhungen (»Price Elasticity of Demand«);
- › eine Einschätzung zur Bereitschaft und der Höhe der möglichen Zuzahlung, um die BnL zu erhalten (»Willingness to Pay«) und
- › eine Einschätzung der Höhe des Schadens für den Einzelnen bei Wegfall der BnL und mögliche Kompensationsleistungen durch den Luxemburger Staat (»Willingness to Accept«).

Zusätzlich wurden Fragen gestellt, warum Nutzer nicht mehr bezahlen wollen und ob sie, nach Überlegung, nicht doch zu einer Zuzahlung bereit wären. Die zentralen Ergebnisse werden im Folgenden dargestellt. Aufgrund des spezifischen Angebots der BnL an Partnerbibliotheken werden die Ergebnisse für Bibliotheken, Museen und Archive separat ausgewiesen und interpretiert. Im Folgenden werden die oben gestellten Fragen einzeln ausgewertet, bevor der Mehrwert aus ihnen errechnet wird.

4.1 Gegenwärtiger Kostenaufwand

Zu Beginn der Wertermittlung wurden die Teilnehmer gefragt, wie viel Zeit sie aufwenden und in welchem Umfang sie derzeit finanzielle Mittel investieren, um die Serviceangebote der BnL zu nutzen. Ziel ist eine »Nullmessung«, die es den Befragten ermöglicht, sich mit den später vorgegebenen Szenarien realitätsnah auseinanderzusetzen.

Auf die Frage wie viel Zeit die Befragten für die Nutzung der BnL aufwenden, ergibt sich: 47 % der Befragten nutzen die BnL weniger als 30 Minuten täglich. 18 % verbringen bis zu zwei Stunden mit ihrer Nutzung. Zwölf Prozent der Nutzer verwenden mehr als zwei Stunden täglich die Angebote und Dienstleistungen der BnL, während dies sogar 32 % der Bibliotheksmitarbeiter und 31 % der Studierenden als Intensivnutzer tun. Verwaltungsmitarbeiter (58 %), Mitarbeiter der außeruniversitären Forschung und Lehre (53 %) sowie Privatpersonen (52 %) nutzen die BnL überwiegend weniger als 30 Minuten. 23 % der Befragten können keine Angaben zur täglichen Nutzung machen. Es dürfte insbesondere den Nutzern mit einer geringen Nutzungsdauer schwerfallen, eine Einschätzung über die gesamte aufgewendete Zeit abzugeben, da hier die Benutzung der Infrastruktur zum Erreichen der Bibliothek (öffentliche Verkehrsmittel usw.) häufig nicht mit einbezogen wird.

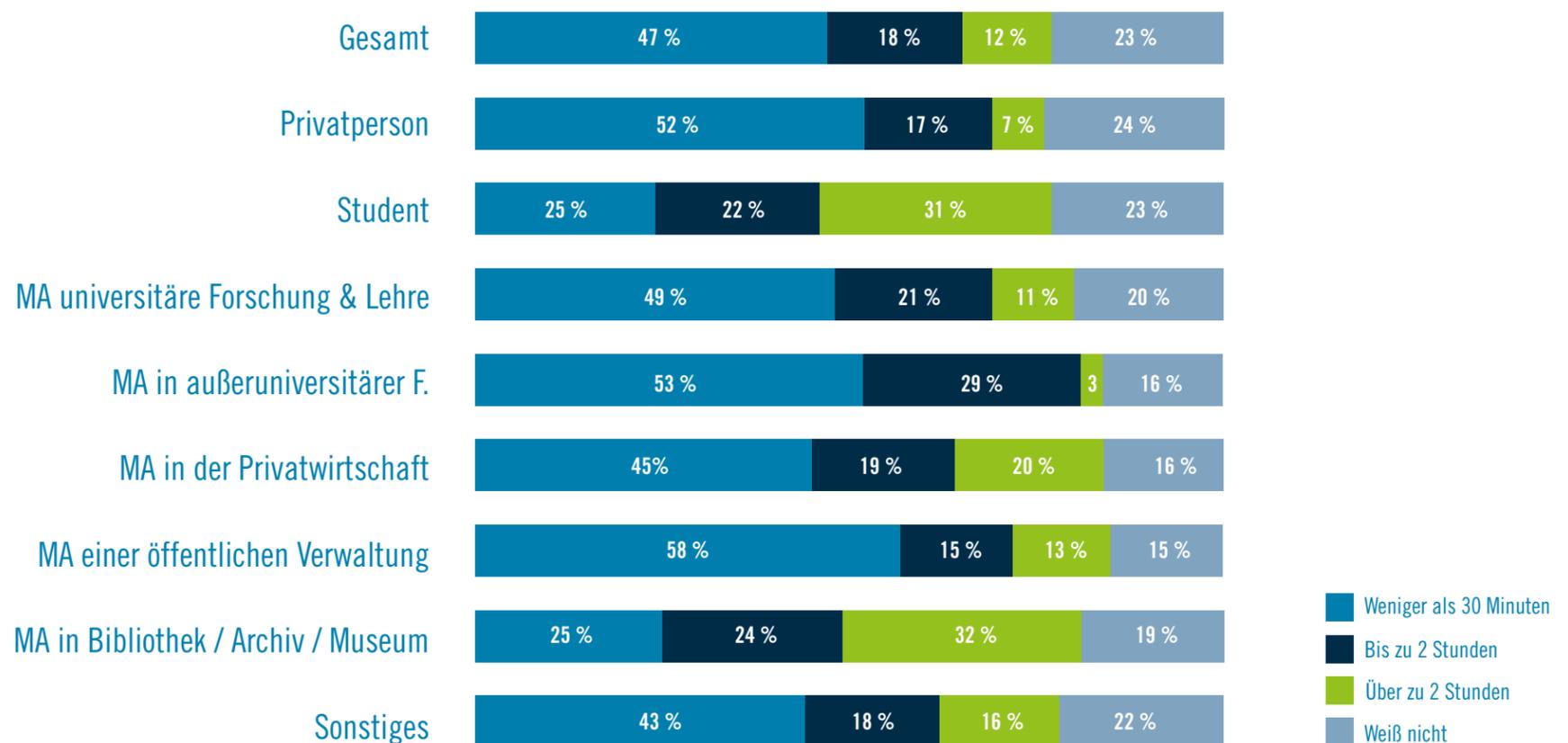


»Als Student und ohne eigenes Einkommen wäre es nicht möglich viel Geld für die Bibliothek auszugeben. Wäre die finanzielle Situation anders, wäre ich bereit mehr auszugeben.«

Abb.13: Benötigte Zeit pro Tag bei Nutzung der BnL nach Funktion

Wie viel Zeit verbringen Sie pro Tag bei der Benutzung der BnL (Infrastruktur, Angebote usw.)?
In welcher Funktion nutzen Sie die BnL hauptsächlich?

Eingeschriebene Nutzer: n = 2080



4.1 Gegenwärtiger Kostenaufwand

Investment in Access Ferner wurden die Befragten zu ihren finanziellen Aufwendungen («Investment in Access») bei der Nutzung der BnL befragt. Die gegenwärtigen, durchschnittlichen monatlichen Ausgaben der Nutzer werden überwiegend als gering eingestuft.

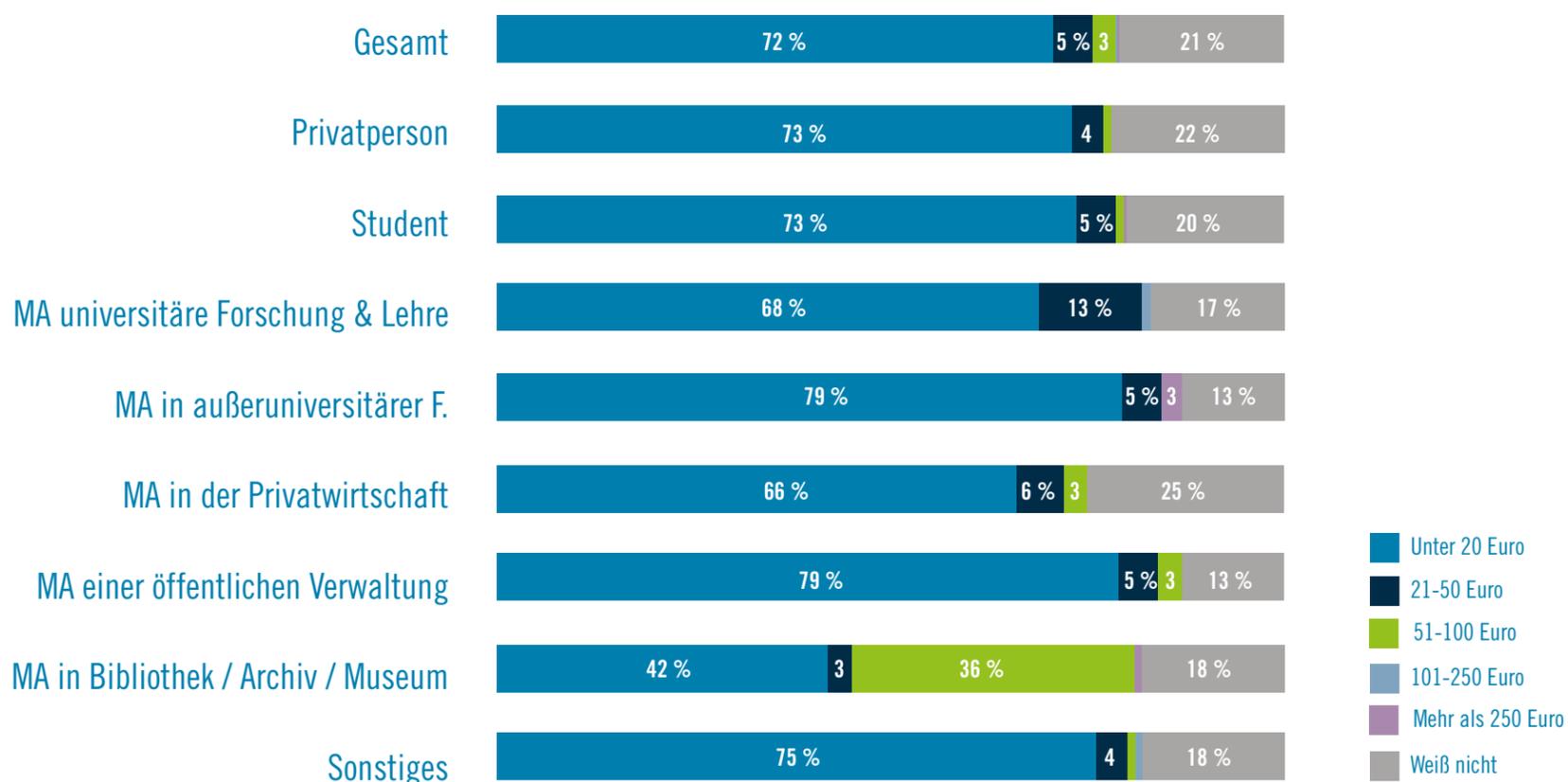
72 % der Befragten geben weniger als 20 Euro pro Monat für die BnL aus. Bei fünf Prozent liegen die Ausgaben zwischen 21 bis 50 Euro. Am sparsamsten sind mit 79 % die Mitarbeiter der öffentlichen Verwaltungen mit Ausgaben von unter 20 Euro. Nur insgesamt vier Befragte geben 101 Euro oder mehr aus. 21 % konnten die Frage nicht beantworten.

Angesichts der Strategie der BnL, den Zugang zu allen gedruckten und digitalen Sammlungen kostenfrei zu gewähren, sind die durchschnittlichen Ausgaben der Nutzer für die BnL überwiegend gering. Kosten können lediglich für Kopien, Scans oder die Fernleihe anfallen. Zudem ist die Nutzung des öffentlichen Nahverkehrs in Luxemburg kostenfrei.

Abb.14: Monatliche Ausgaben für die Nutzung der BnL nach Funktion

**Wie viel geben Sie für die Angebote der BnL durchschnittlich pro Monat aus?
Bitte denken Sie beispielsweise an die Kosten für Kopien oder Scans,
die Kosten für die Fernleihe, Fahrtkosten zur Bibliothek usw.?
In welcher Funktion nutzen Sie die BnL hauptsächlich?**

Eingeschriebene Nutzer: n = 2080





»Als Rentnerin mit kleiner Pension bin ich gezwungen generell meine Ausgaben stark zu begrenzen. Kultur soll aber möglichst allen zugänglich sein, ohne dass Geld als Diskriminationsfaktor fungiert!«

4.2 Kosten bei der Nutzung von Alternativen zur BnL

Ausgehend von ihren gegenwärtigen Ausgaben wurden die Nutzer gebeten, ihren Mehraufwand, das heißt ihre »Cost of Alternatives« abzuschätzen, sollte die BnL nicht mehr existieren. Ferner wurden die Nutzer gefragt, in welchem Maße sie sich insgesamt beeinträchtigt fühlen würden.

Die Befragten nahmen dazu die folgenden Einschätzungen vor:

- › 71 % der Nutzer wären insgesamt beeinträchtigt, sollte die BnL nicht mehr zur Verfügung stehen. 30 % der Befragten sehen ihre Arbeit als »stark beeinträchtigt« an. Aufgrund des umfangreichen Dienstleistungsangebots der BnL für die Bibliotheken, wären die Mitarbeitenden aus diesen Einrichtungen in ihren Tätigkeiten mit 76 % am stärksten beeinträchtigt. Auch 59 % der universitären und 58 % der außeruniversitären Forschungs- und Lehrkräfte wären überdurchschnittlich häufig »stark beeinträchtigt«, was wiederum den Stellenwert der Nationalbibliothek für diese Nutzergruppe unterstreicht.
- › 41 % aller Befragungsteilnehmer hielten sich in ihrer Arbeit für »etwas beeinträchtigt«. Diese Meinung teilen 51 % der Studierenden.
- › 30 % fühlen sich »gar nicht beeinträchtigt«, darunter 40 % der Privatpersonen.

Für den hypothetischen Fall einer Schließung der BnL erwarten die Befragten folgende Mehrbelastungen, d.h. »Cost of Alternatives«:

- › 32 % rechnen mit bis zu 25 % mehr Arbeitszeit, sollte die BnL nicht mehr verfügbar sein. Dieser Auffassung sind sogar die Hälfte der außeruniversitären und 41 % der universitären Forschungs- und Lehrkräfte.
- › Elf Prozent der Bibliotheksmitarbeiter erwarten eine Verdoppelung der Arbeitszeit, 15 % sogar eine Mehrbelastung von über 200 %.
- › 33 % sind der Meinung, dass sich nichts ändert.
- › 26 % der Studierenden und 25 % der Mitarbeitenden in der Privatwirtschaft erwarten überdurchschnittlich häufig (17 % im Durchschnitt) 26 % bis 50 % mehr Arbeitsaufwand.



71%

der Nutzer wären
beeinträchtigt beim
Wegfall der BnL

32%

der Nutzer rechnet
mit bis zu



25%

mehr Arbeitszeit
beim Wegfall der BnL



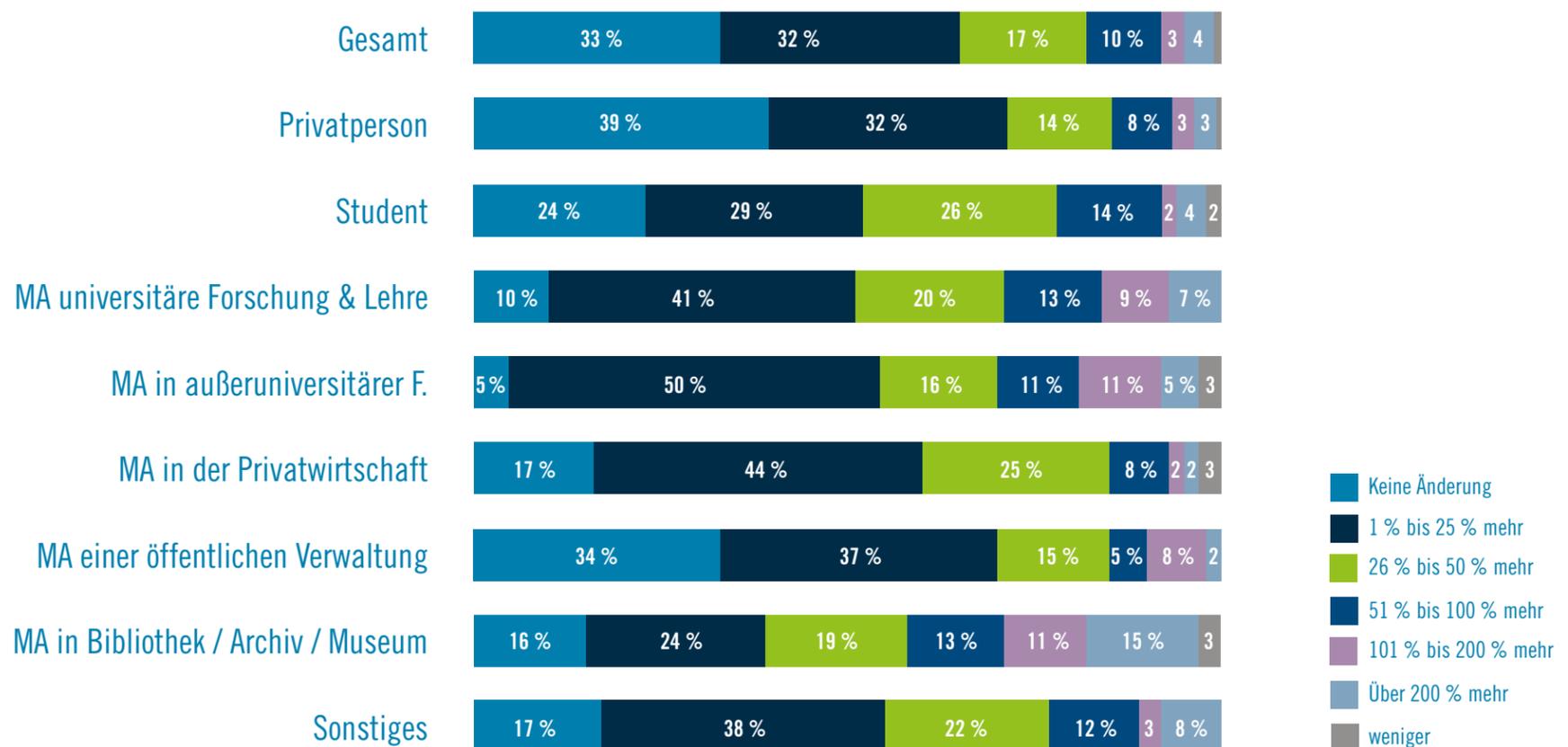
60%

der **Vielnutzer** erwarten
einen **Zusatzaufwand**
von **zwei Stunden täglich**
bei Wegfall der BnL

Abb.15: Zusätzlicher monatlicher Arbeitsaufwand nach Funktion bei Wegfall der BnL

Wenn Ihnen die BnL nicht mehr zur Verfügung stünde, wieviel zusätzliche Arbeitszeit müssten Sie pro Monat aufbringen, um die Versorgung mit qualitativ gleichwertigen Informationen sicherzustellen? Bitte bedenken Sie, dass Sie beispielsweise andere Bibliotheken aufsuchen oder kommerzielle Anbieter nutzen müssten ...
In welcher Funktion nutzen Sie die BnL hauptsächlich?

Eingeschriebene Nutzer: n = 2080



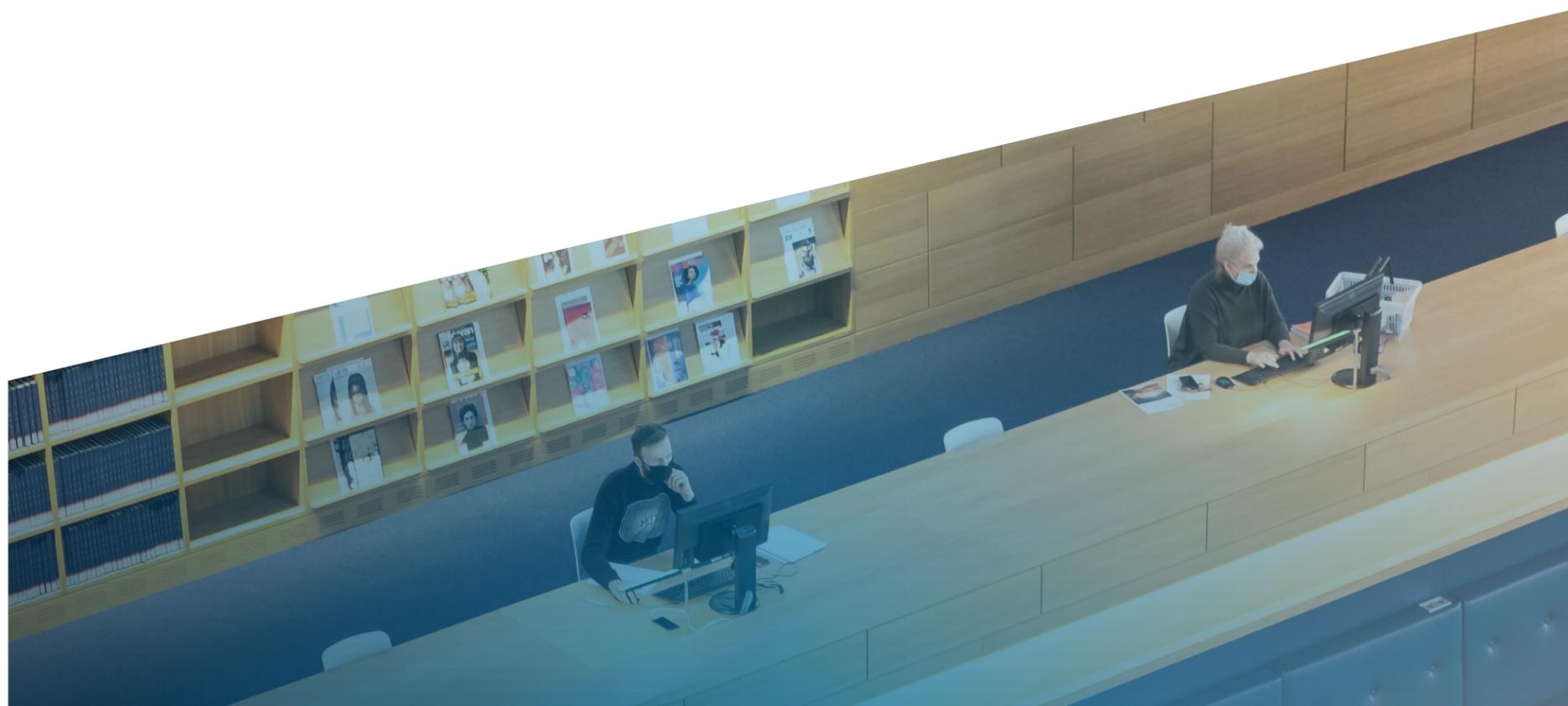
Auch wenn der Anteil der Nutzer, die die Bibliothek mehrmals pro Woche besuchen, mit neun Prozent gering ist, handelt es sich dabei um die Gruppe, die am stärksten vom Wegfall der Leistungen der BnL betroffen wäre: 60 % dieser Vielnutzer erwarten in diesem Fall einen zusätzlichen Zeitaufwand von mehr als zwei Stunden pro Tag. Auch unter denjenigen, die die Bibliothek einmal wöchentlich nutzen, gibt ein erheblicher Anteil (28 %) an, bei Wegfall der BnL-Angebote täglich mehr als zwei Stunden zusätzlichen Aufwand einplanen zu müssen. Darüber hinaus berichten 34 % dieser wöchentlichen Nutzer von einem erwarteten Mehraufwand von bis zu zwei Stunden pro Tag. Insgesamt zeigt sich somit, dass insbesondere Personen mit einer hohen Nutzungsfrequenz von deutlichen zusätzlichen Belastungen betroffen wären.

4.3 Akzeptanz von Preiserhöhungen

Die Fragen zum Beeinträchtigungsgrad und zusätzlichem Arbeitszeitaufwand bereiten die Befragten auf monetäre Schätzungen vor. Sie ermöglichen den Befragten mit einer höheren Wahrscheinlichkeit gut durchdachte und ehrliche Antworten zu geben, wenn sie angeben sollen, wie viel sie zu zahlen bereit wären, wenn sich die Rahmenbedingungen für die Bereitstellung der Serviceangebote durch die BnL radikal änderten.

Mehrkosten Falls die BnL ihr Angebot nicht mehr in der Form wie bisher bereitstellen würde, könnten den Nutzern durch die Abhängigkeit von anderen Anbietern, Buchhandlungen, Verlagen, Fachinformationsanbietern oder weiteren Lieferanten Mehrkosten entstehen.

- › Ein Drittel der Befragten erwartet zusätzliche Kosten im Bereich von 51 % bis 75 % wobei dies auch mehr als jeder zweite Bibliotheksmitarbeiter (55 %) tut.
- › Ein Viertel geht von Mehrkosten zwischen 1 % bis zu 25 % aus, vor allem 39 % der Verwaltungsmitarbeiter.
- › 16 % der befragten Nutzer erwarten 26 % bis 50 % mehr Kosten.
- › 13 % der Mitarbeiter in außeruniversitärer Forschung und Lehre erwarten dagegen mehr als eine Kostenverdoppelung, während dies im Durchschnitt nur fünf Prozent der Befragten tun (bei dieser Zielgruppe dürften bereits jetzt durch Fernleihe und Kopien höhere Kosten anfallen als bei anderen Nutzern).
- › Vier Prozent gehen von über 500 % Mehrkosten aus, wobei dies jeweils sechs Prozent der Mitarbeiter in universitärer Forschung und Lehre sowie in Verwaltungen tun.

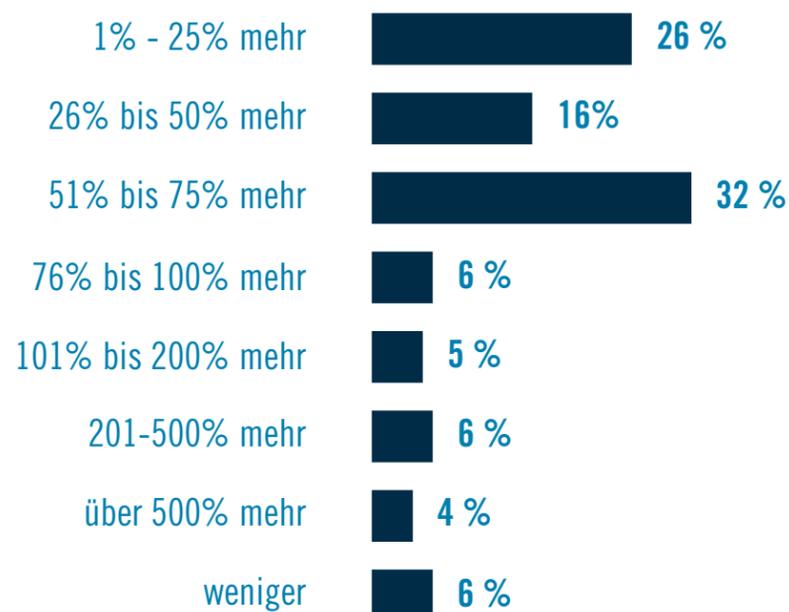


»It is a public library,
I don't think anyone
should directly pay
anything for that kind
of services.«

Abb.16: Zusätzliche Kosten bei eventueller Schließung der BnL

Welche zusätzlichen Kosten würden Ihnen entstehen, wenn Sie diese Leistungen oder die Dokumente nicht mehr in Anspruch nehmen könnten und Sie somit von anderen Anbietern abhängig wären?

Eingeschriebene Nutzer: n = 2080



»Bibliotheken sind eine wichtige Einrichtung für die Gesellschaft. Ich bin es aber gewohnt, dass sie gratis zur Verfügung stehen.«

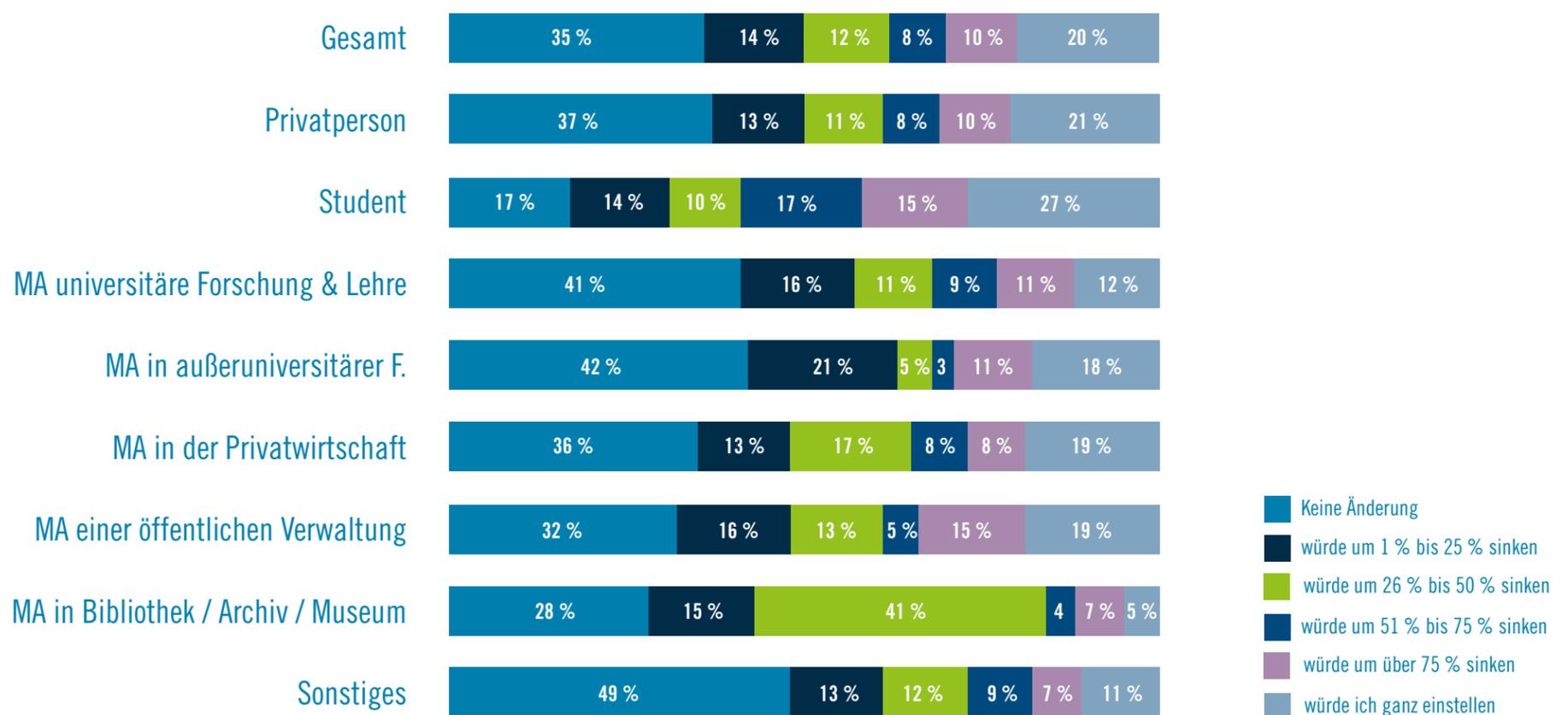
Mögliche Nutzungsänderung Würden die Befragten ihr Nutzerverhalten ändern, wenn beispielsweise Einschreibung, Ausleihe, Zugriff auf digitale Dokumente kostenpflichtig und wenn gegebenenfalls Monats- oder Wochengebühren, Ausleihgebühren oder Beratungsgebühren eingeführt würden?

- › 44 % der befragten Nutzer geben an, dass ihre Nutzung zwischen einem und bis über 75 % sinken würde.
- › 35 % der Nutzer ändern ihr Verhalten bei Preiserhöhungen nicht, ebenso wie 42 % der außeruniversitären und 41 % der universitären Forscher.
- › 20 % würden die Nutzung ganz einstellen, darunter 27 % der Studierenden, die besonders preissensitiv sind.
- › 41 % der Bibliotheksmitarbeiter würde ihre Nutzung um mindestens ein Viertel bis zur Hälfte reduzieren, während dies durchschnittlich nur zwölf Prozent aller Befragten tun würden.
- › Bei zehn Prozent der Befragten würde die Nutzung um mehr als 75 % sinken, aber mit 15 % überdurchschnittlich häufig in öffentlichen Verwaltungen.

Abb.17: Veränderung des Nutzerverhaltens bei Gebühren nach Funktion

Stellen Sie sich bitte vor, dass die Benutzung (Einschreibung, Ausleihe, Zugriff auf digitale Dokumente usw.) kostenpflichtig werden müsste, z.B. über eine Jahres-, Monats- oder Wochengebühr, eine Ausleihgebühr oder eine Beratungsgebühr. Welche Folgen hätte das voraussichtlich für Ihre Nutzung? In welcher Funktion nutzen Sie die BnL hauptsächlich?

Eingeschriebene Nutzer: n = 2080



Bedeutet dieses Ergebnis, dass die BnL ihre Preise erhöhen bzw. neben Scans oder Fernleihe Gebühren einführen könnte, ohne wirtschaftlichen Schaden zu nehmen? Klarheit darüber sollen die weiteren Auskünfte der Befragten zu den Fragen nach der eigenen (Zu-)Zahlungsbereitschaft geben.

4.4 Zahlungsbereitschaft bei Wegfall der BnL

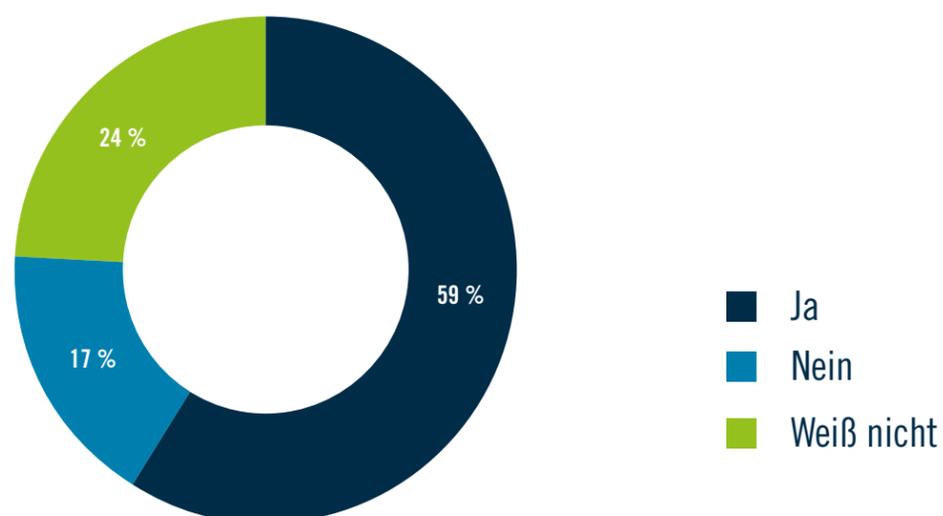
Die zentrale Frage ist, ob die Befragten bereit wären, zusätzlich zu ihren derzeitigen Ausgaben regelmäßig für den Fortbestand der BnL zu bezahlen, falls keine öffentlichen Mittel mehr zur Verfügung stünden. Ziel ist, ihre (Zu-)Zahlungsbereitschaft zu beurteilen und durch Nachfragen weitere Szenarien zu testen, Gründe für Entscheidungen zu erfahren oder auch konkrete Eurobeträge zu ermitteln. Die zentralen Ergebnisse zu dieser Frage nach der »Willingness to Pay« lauten:

- › 59 % der Nutzer wären bereit, für den Fortbestand der BnL freiwillig zuzuzahlen. 74 % der Mitarbeitenden aus universitärer Forschung und Lehre sind zuzahlungsbereit, während diese Bereitschaft bei Mitarbeitenden aus der Privatwirtschaft dagegen nur bei 52 % liegt, und bei Studierenden mit 42 % noch geringer ausfällt.
- › 17 % lehnen regelmäßige Zuzahlungen ab. Mit 34 % sind überdurchschnittlich viele Studierende und mit 31 % Mitarbeitende der Verwaltungen nicht zu einem Eigenbeitrag bereit.
- › 24 % der befragten Nutzer sind unentschieden.

Abb.18: Zahlungsbereitschaft

Die BnL wird zum großen Teil über öffentliche Gelder finanziert. In dem unwahrscheinlichen Fall, dass diese Finanzierung nicht mehr zur Verfügung stehen würde, wären Sie bereit, einen bestimmten Betrag zu bezahlen, um den Fortbestand der BnL zu gewährleisten?

Eingeschriebene Nutzer: n = 2080



Nachfragen an die Nutzer

In der vorherigen »Open-ended direct«-Fragen wurden keine Geldbeträge genannt, um die Befragten nicht zu beeinflussen. Die Zahlungsbereitschaft wird oft unterschätzt und ist normalerweise zu niedrig. Daher werden gezielte Nachfragen gestellt, die sich einerseits ausschließlich an die Nutzer und andererseits nur an die Bibliotheken des bibnet.lu-Netzwerks richten. Damit wird berücksichtigt, dass beide Zielgruppen verschiedene Leistungspakete von der BnL beziehen.

» Der Fortbestand der BnL ist im Interesse der Bevölkerung.«

Nachfrage zur Einführung einer jährlichen Nutzungsgebühr An die Nutzer werden vier Nachfragen gestellt. Zunächst wird eine Frage mit dem konkreten Vorschlag der Einführung einer jährlichen Nutzungsgebühr nachgeschoben.

- › 24 % wären auf Nachfrage bereit, eine jährliche Gebühr zu bezahlen, während 45 % dies weiterhin ablehnen. Die Bereitschaft zur Zuzahlung ist mit 25 % bei Studierenden am größten.
- › Die Ablehnungsquote ist bei Mitarbeitern der außeruniversitären Forschung und Lehre (60 %), und bei Mitarbeitern in der Privatwirtschaft (52 %) besonders hoch ausgeprägt.
- › Jeder zweite »sonstige«, überwiegend selbständig arbeitende Nutzer (47 %) wäre auf Nachfrage bereit, doch eine angemessene jährliche Nutzungsgebühr zu entrichten. Hier spielt offensichtlich das Nachdenken über die Kosten eine wesentliche Rolle, das zu einer Korrektur der Einschätzung führt.

Obwohl die Nachfrage zur Bereitschaft, nicht doch für den Fortbestand der BnL eine jährliche Nutzungsgebühr zu entrichten, einfach wirkt, fühlen sich viele der Nutzer von ihr überfordert. In dieser Untersuchung gaben immerhin 31 % an, ihre Zahlungsbereitschaft für eine jährliche Nutzungsgebühr nicht zu kennen.

4.4 Zahlungsbereitschaft bei Wegfall der BnL

Nachfrage zur Begründung, warum keine Nutzungsgebühr entrichtet wird In einer »Follow-Up«-Frage wurden die Nutzer gebeten zu begründen, warum sie nicht bereit seien, eine jährliche Nutzungsgebühr zu bezahlen. Dazu wurden wichtige Gründe vorgegeben.

- › 62 % der Nutzer sind der Meinung, dass die BnL weiterhin aus Steuergeldern finanziert werden sollte. Mitarbeiter aus der Privatwirtschaft (80 %) und der öffentlichen Verwaltung (78 %) sind überdurchschnittlich stark gegen die Erhebung von Gebühren eingestellt.
- › 58 % sind der Auffassung, dass die Angebote der BnL nicht kostenpflichtig sein sollten. Die Ablehnungsquote ist bei Mitarbeitern aus der Privatwirtschaft (64 %) und in der öffentlichen Verwaltung (61 %) am höchsten.
- › 18 % der befragten Nutzer geben an, dass die BnL für sie nicht wertvoll genug ist, um dafür zu bezahlen. Dem pflichten sogar 22 % der Mitarbeiter der Verwaltungen zu.
- › 27 % der Nutzer meinen, sich Gebühren nicht leisten zu können, darunter befinden sich etwa die Hälfte der Studierenden und 44 % der Mitarbeiter in der universitären Forschung und Lehre.

Nutzer argumentieren, dass kostenfreie Bildung ein Grundrecht ist. Der Staat muss freien Zugang zu gedruckten und digitalen Sammlungen sicherstellen, da kulturelles Erbe kein Geschäftsmodell ist. Wie der öffentliche Nahverkehr sollte auch die BnL kostenfrei sein. Nutzer wären lediglich bei einer überdurchschnittlich intensiven, nicht ausschließlich privaten Nutzung zur Zahlung von Gebühren bereit.

62 %



meinen, die BnL sollte aus **Steuergeldern finanziert** werden



58 %

wollen, dass die **Nutzung** der BnL **kostenlos** bleibt



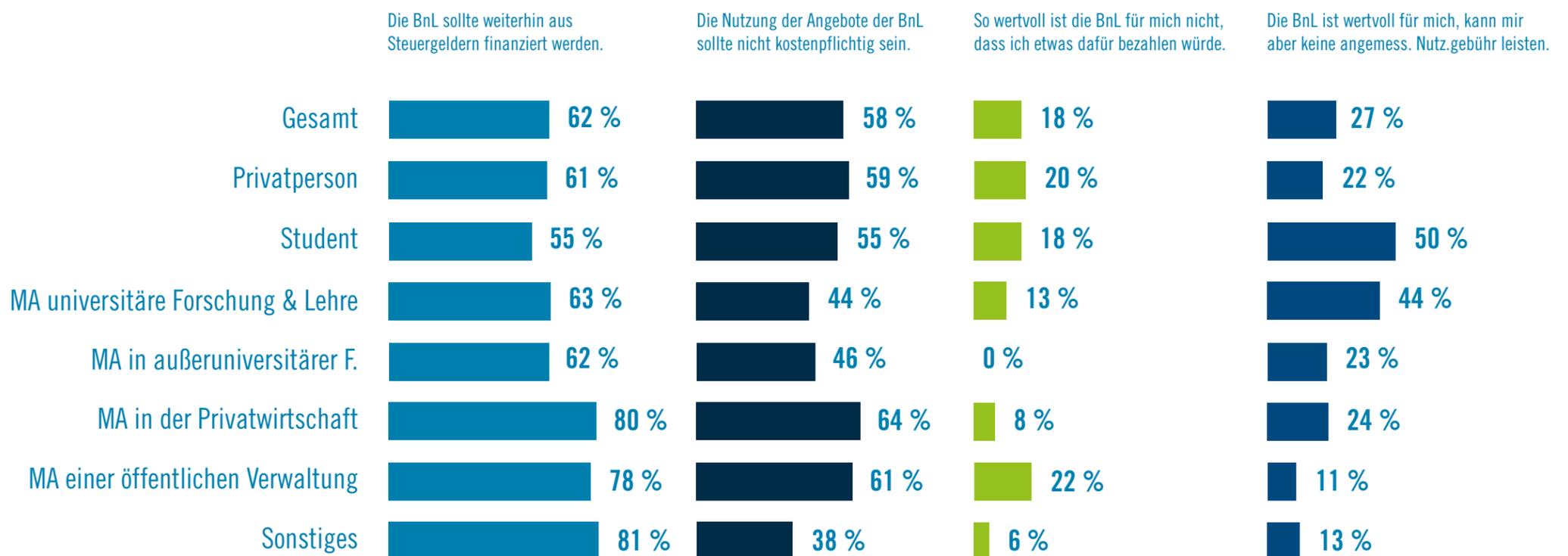
59 %

der Nutzer **wären bereit**, für den Fortbestand der BnL **freiwillig zuzuzahlen**

Abb.19: Begründungen für die Ablehnung von eventuellen Nutzungsgebühren nach Funktion

Warum haben Sie auf die vorhergehende Frage zum möglichen Eigenbetrag mit »nein« oder »weiß nicht« geantwortet? Mehrfachnennungen möglich
In welcher Funktion nutzen Sie die BnL hauptsächlich?

Eingeschriebene Nutzer, die in die in der vorhergehenden Frage entsprechend geantwortet haben: n = 634



4.4 Zahlungsbereitschaft bei Wegfall der BnL

Nachfrage zur maximalen Zuzahlungsbereitschaft In der Folge wurden die Nutzer in einer »Open-ended direct«-Frage um Auskunft gebeten anzugeben, wie viel Prozent sie maximal mehr bereit wären für den Fortbestand der BnL zu zahlen. Die Frage geht vom Individualwert in Euro aus, den der Nutzer in der Frage nach seinen derzeitigen Ausgaben für die Inanspruchnahme der BnL gemacht hat: »Wenn Sie frei entscheiden dürften: Wieviel Prozent wären Sie bereit, mehr zu bezahlen, um den Fortbestand der BnL zu gewährleisten?«

- › 19 % der Nutzer sind auch auf Nachfrage nicht bereit, einen höheren Preis zu zahlen.
- › 34 % würden zwischen einem und zehn Prozent zusätzlich entrichten.
- › 18 % würden hingegen 81 % und mehr für den Fortbestand bezahlen.
- › 16 % wären bereit, zwischen 41 % bis 80 % mehr auszugeben.
- › Acht Prozent der befragten Nutzer geben an, zwischen 11 % und 20 % mehr zahlen zu wollen.
- › Fünf Prozent wären bereit, zwischen 21 % bis 40 % zusätzlich auszugeben.

Die Mitarbeiter der universitären (32 %) und außeruniversitären Forschung und Lehre (23 %) zeigen mit 81 % und mehr die höchste Zuzahlungsbereitschaft vor Privatpersonen (18 %), was zeigt, dass sie auf das Angebot und die Dienstleistungen der BnL im Alltag angewiesen sind. Insbesondere die sonstigen, überwiegend selbständig arbeitenden Nutzer sind zu 34 % bereit, mehr zu bezahlen, um den Fortbestand der BnL zu gewährleisten. Hier zeigt sich, dass Selbständige den Wert der BnL für ihre Arbeit erkennen, und zumindest bei Nachfrage einen solchen auch benennen können. Die höchste Zurückhaltung zeigt sich bei den Studierenden (24 %) und den Privatwirtschaftlern (23 %), die überdurchschnittlich häufig nur zwischen 1 % bis 10 % mehr bezahlen würden.

Die befragten Nutzer wurden gebeten kurz zu erläutern, warum sie bereit wären, mehr für die Nutzung der BnL zu bezahlen – oder warum nicht. Ein Großteil betrachtet die BnL als gesellschaftlich unverzichtbare Institution, betont jedoch, dass eine öffentliche Institution wie die Nationalbibliothek grundsätzlich kostenlos bleiben sollte. Viele Teilnehmende betonen, dass der Zugang zu Wissen nicht vom Einkommen abhängen sollte. Grundsätzlich zeigt die Studie eine gewisse Zahlungsbereitschaft bei den Befragten – insbesondere dann, wenn die Gebühren sozial gestaffelt, einkommensabhängig oder an der tatsächlichen Nutzung orientiert sind. Eine deutliche Ablehnung zusätzlicher Gebühren äußerten vor allem Rentner, Studierende sowie Arbeitslose. Sie argumentieren, dass finanzielle Hürden, insbesondere einkommensschwache Gruppen vom Zugang zu Bildung und Information ausschließen würden.

»Die Bereitstellung einer Nutzerkarte ist in vielen europäischen Ländern mit einer Nutzungsgebühr verbunden. Dies ist eine vollkommen legitime Maßnahme, um bestimmte finanzielle Grundbedürfnisse einer Bibliothekseinrichtung zu decken und den Nutzern zugleich klar zu machen, dass es sich um eine schätzenswerte Kulturleistung handelt.«



4.4 Zahlungsbereitschaft bei Wegfall der BnL

»Bleibt
kostenlos
Kinder!«

Eine weitere große Nutzergruppe bringt ihre hohe Wertschätzung für die BnL zum Ausdruck. Sie erkennen den akademischen und beruflichen Nutzen der Bibliothek klar an und loben insbesondere den Zugang zu spezialisierter Fachliteratur sowie die Rolle der BnL bei der Bewahrung des kulturellen Erbes. Innerhalb dieser Gruppe besteht eine ausgeprägte Bereitschaft, für die Nutzung der BnL – teilweise auch höhere – Beiträge zu entrichten.

Nachfrage zur möglichen Korrektur der gemachten Angaben Auf die zusätzliche »Follow-up«-Frage an die Nutzer: »Nachdem Sie sich die Gründe für diese Angabe überlegt, bleiben Sie dabei oder möchten Sie noch einmal korrigieren?«, ergaben sich folgende zentrale Resultate:

- › 85 % der Nutzer sind auch bei erneuter Nachfrage nicht bereit, einen höheren Preis zu zahlen und möchten ihre vorherigen Angaben nicht korrigieren.
- › Elf Prozent würden zwischen einem und zehn Prozent zusätzlich entrichten.
- › Zwei Prozent wären bereit, zwischen 11 % bis 20 % mehr für den Fortbestand zu bezahlen.
- › Jeweils nur ein Prozent der Nutzer ist bereit in den weiteren Abstufungsklassen (21 % bis 40 %, 41 % bis 80 %, 81 % und mehr) zusätzliche Zahlungen zu leisten.

Da diese Frage nur denjenigen Nutzern gestellt wurde, die sich erst bei Nachfrage bereit erklärten, eine Zuzahlung zu leisten, beträgt die Grundgesamtheit hier lediglich 634 Befragte. Die Bereitschaft zur Korrektur ist bei den Mitarbeitenden der universitären Forschung und Lehre, wenn auch im niedrigsten Zuzahlungsbereich von einem bis zehn Prozent, mit 17 % am stärksten ausgeprägt. Die zusätzliche Zuzahlungsbereitschaft ist bei den Mitarbeitern der Privatwirtschaft mit einem dreiprozentigen Anteil bei 81 % und mehr am höchsten.

Die an die Nutzer gestellten vier Nachfragen führten, in einigen Fällen, zu einer Anpassung der ursprünglich genannten Geldbeträge, da während der Befragung ein Prozess des Nachdenkens über die Leistungen und alternativen Kosten stattfand.

Nachfragen an das Partnernetzwerk Die BnL erbringt vielfältige, spezielle Dienstleistungen für den Bibliotheksverbund. Deshalb wurden für die Partnerbibliotheken bei den Nachfragen andere Szenarien als bei den Nutzern für die Befragung angesetzt.

Bereitschaft zur Leistungsübernahme Ohne öffentliche Gelder könnte die BnL ihre Serviceangebote für die über 90 Partnerbibliotheken in Luxemburg nicht mehr im gleichen Umfang anbieten. Partnerbibliotheken müssten also entscheiden, welche Services sie übernehmen könnten.

- › Die Hälfte würde die Katalogisierung fortsetzen und den OPAC weiterhin bereitstellen.
- › 49 % wären bereit, die Lizenzkosten für ihre Bibliothekssoftware zu tragen.
- › 35 % würden digitale Medien kaufen und lizenzieren.
- › 32 % wären bereit, Beratungsleistungen durch ihre Bibliothek zu erbringen.
- › 25 % würden Weiterbildungsangebote finanzieren.

Zu den weiteren Dienstleistungen, die das Partnernetzwerk übernehmen würde, gehören der interbibliothekarische Leihverkehr oder auch die Einstellung bzw. die Übernahme von Personal der BnL durch die Partnerbibliotheken.

Kosten für die Leistungsübernahme Den Partnerbibliotheken würden bei der Übernahme dieser Aufgaben folgende Kosten entstehen:

- › 4,9 Millionen Euro für die Bereitstellung eines Online-Katalogs;
- › 4,7 Millionen Euro für Kauf und Lizenzierung digitaler Medien;
- › 4,6 Millionen Euro für die Übernahme von Lizenzkosten für die Bibliothekssoftware;
- › 2,4 Millionen Euro für die Finanzierung von Weiterbildungsangeboten;
- › 2,2 Millionen Euro für die Erbringung von Beratungsleistungen durch die Bibliotheken.

Das Partnernetzwerk würde versuchen, Leistungen der BnL in der Gesamthöhe von 18,85 Millionen Euro zu kompensieren.

4.5. Mögliche Kompensationszahlungen durch den Staat

Abschließend wurden Nutzer und das Partnernetzwerk mit der hypothetischen Situation konfrontiert, dass die öffentliche Hand die Finanzierung der BnL beende, der Luxemburger Staat jedoch bereit sei, den bisherigen Nutzern eine monatliche Kompensationssumme zu zahlen («Willingness to Accept»). Ziel ist es, die Höhe der erwarteten Zahlungen in Eurobeträgen zu ermitteln.

Kompensationsforderung der Nutzer Sollte die öffentliche Hand die Finanzierung der Nationalbibliothek einstellen und diese somit aufgelöst werden, würden die Nutzer eine durchschnittliche monatliche Kompensation in Höhe von 589 Euro vom Luxemburger Staat verlangen. Die höchsten monatlichen Kompensationsforderungen stammen von den Mitarbeitenden in öffentlichen Verwaltungen mit 750 Euro, gefolgt von Privatpersonen mit 690 Euro und schließlich Studenten, die eine monatliche Forderung von 511 Euro erheben würden. Auch in dieser Umfrage übersteigen in diesen Zielgruppen die geforderten Kompensationszahlungen die gegenwärtigen durchschnittlichen Ausgaben bei weitem und sind demnach unrealistisch.

Weitaus realistischer sind dagegen die Forderungen der Mitarbeiter in der außeruniversitären Forschung und Lehre mit 117 Euro monatlich, die der Mitarbeiter in der universitären Forschung und Lehre mit 70 Euro, die der Mitarbeiter der Privatwirtschaft mit 19 Euro oder die der sonstigen Nutzer mit 137 Euro monatlicher Kompensationsforderung.



»I really like the library, and I am proud to enter such a facility, particularly as a naturalized Luxembourgish citizen. It fills me with pride knowing this operates at no cost for the student and researcher. The library is one of the best I have seen in its function and atmosphere.«

Kompensationsforderung der Partnerbibliotheken Auch die Angestellten des Partnernetzwerks wurden mit dem hypothetischen Szenario konfrontiert, dass die öffentliche Hand die Finanzierung der BnL beende. Sie wurden gefragt, wie hoch eine monatliche Kompensationssumme durch den Luxemburger Staat für ihre Institution sein müsste.

Die Kompensationsforderungen der Bibliotheken als Institutionen belaufen sich im Durchschnitt auf 58.580 Euro im Monat. Dies kann als eindeutiger Indikator angesehen werden, dass die rund 90 Bibliotheken des Partnernetzwerks in Luxemburg die Leistungen der BnL zu schätzen wissen.

KAPITEL 5

**Wie viel ist die BnL
ihren Nutzern wert?**

5

5.1. Berechnungsverfahren zur Ermittlung des Mehrwerts

Aus den Antworten zu den fünf Grundfragen und den Nachfragen zur Wertermittlung sowie den eingangs gestellten Fragen zur Typologie der Nutzer und ihres Nutzungsverhaltens erfolgt die Berechnung des Mehrwerts der Nationalbibliothek für die Luxemburger Wissensgesellschaft. Basis der Kalkulation ist die »Contingent-Valuation-Methode« (CVM).

Diese Methode wurde Ende der 1940er Jahre in den USA erarbeitet und 1993 von den beiden Nobelpreisträgern Robert Solow und Kenneth Arrow (1) grundlegend überprüft und weiterentwickelt. Das Verfahren wurde in vielen Bereichen, wie zum Beispiel in der Kulturpolitik, der Gesundheitsvorsorge, im Tourismus und im Umweltbereich weltweit vielfach eingesetzt.

Ein herausragendes Ereignis in der Entwicklung und Anerkennung der CVM war das Tankerunglück der »Exxon Valdez« vor der Küste Alaskas im Jahr 1989 und der daraus folgenden Diskussion um die monetäre Bewertung des entstandenen Umweltschadens. Um Kriterien zur Schadensbemessung aufzustellen, beauftragte der amerikanische Kongress die National Oceanic Atmospheric Administration (NOAA) unter der Leitung der beiden Nobelpreisträger Kenneth Arrow und Robert Solow. Das NOAA-Panel stellte fest: »CV studies can produce estimates reliable enough to be the starting point of a judicial process of damage assessment, including lost passive-use values« (2). Fortan wurden monetäre Schadenswerte, die mit Hilfe der CVM ermittelt wurden, in den USA vor Gericht zugelassen und als Schadensbemessungsgrundlage verwendet.

Im Bibliotheksbereich wurde die CVM mehrfach angewendet. Eine der ersten Studien (2004) war die Analyse der British Library (3). Im deutschsprachigen Raum führten die Autoren dieses Berichts im Jahr 2010 Umfragen für die Technische Informationsbibliothek (4) und 2012 für die ETH-Bibliothek in Zürich (5) durch. Ein systematischer und direkter Vergleich der Untersuchungsergebnisse ist nicht möglich. Die Studie in Großbritannien berücksichtigte noch nicht digitalisierte Bestände, und die Studien der TIB und ETH konzentrierten sich auf externe, institutionelle (Bezahl-)Kunden.

5.1 Berechnungsverfahren zur Ermittlung des Mehrwerts

In vier Schritten zum Mehrwert

Die Berechnung erfolgt in vier Schritten: Direkte Berechnung, indirekte Berechnung, Kreuzvalidierung, Berechnung der Gesamtfaktors.

- 1 Direkte Berechnung** Zunächst wird für jeden Befragten direkt aus den vier Fragetypen »Investment in Access«, »Price Elasticity of Demand«, »Willingness to Pay« und »Willingness to Accept« ein Eurobetrag berechnet. Dieser Betrag wird mit der Nutzungsintensität und den zu erwartenden Mehrkosten (»Cost of Alternatives«) für jeden einzelnen Befragten gewichtet. Die Antworten der Intensivnutzer werden, entsprechend ihrer Nutzungsintensität, höher als die der Gelegenheitsnutzer gewichtet. Durch diese Berechnungen ergibt sich in der Summe ein Individualwert je Nutzer, der eine erste Annäherung an die Zahlungsbereitschaft aller Nutzer zeigt.
- 2 Indirekte Berechnung** In diesem Berechnungsschritt werden bayesianische Regressionsmodelle angewendet, um zu prüfen, ob mit dem ersten Berechnungsverfahren plausible Ergebnisse erzielt wurden. Dabei werden die zusätzlichen Nach- und Rückfragen mit in die Berechnung einbezogen sowie die Fragen zur erhöhten (Zu-) Zahlungsbereitschaft. Dies sind Variablen, die im ersten Berechnungsschritt nicht berücksichtigt wurden. Dazu gehören beispielsweise die Nachfragen, wenn zunächst eine Zuzahlung verneint wurde und nach intensiverer Beschäftigung mit dem Thema und dem damit verbundenen besseren Kostenverständnis doch noch eine Zuzahlung in Erwägung gezogen wurde. Die bayesianischen Regressionsmodelle bieten hier eine Möglichkeit, der unterschiedlichen individuellen Bedeutung der Kosten gezielter Rechnung zu tragen und die Modelle besser an die erhobenen Daten anzupassen. Aus diesem Berechnungsschritt ergibt sich ein korrigierter Individualwert je Nutzer.
- 3 Kreuzvalidierung** Die beiden Individualwerte aus beiden Berechnungsschritten werden miteinander kreuzvalidiert, und gegebenenfalls zu einem korrigierten Individualwert angepasst, um sicherzustellen, dass die Individualwerte je Nutzer den Mehrwert der BnL valide abbilden.
- 4 Gesamtfaktor** Das Verhältnis dieses korrigierten Individualwerts mit dem Pro-Kopf-Budget der Bibliothek ergibt einen Faktor je Befragten. Der Gesamtfaktor wird durch die Aggregation der Faktoren auf Individualebene errechnet. Er weist den Mehrwert, den die Nationalbibliothek für die Wissensgesellschaft und die Gesellschaft in Luxemburg generiert, aus.



»Ich hoffe von ganzem Herzen,
dass die BnL ihr Serviceangebot
fortsetzt, da es meiner Meinung
nach einzigartig ist.«

5.2. Mehrwert der BnL für die Wissensgesellschaft

»Eine Schließung von BnL oder das Beenden staatlicher Finanzierung wäre auf gesellschaftlicher und politischer Ebene eine Katastrophe - nicht auf privater finanzieller Basis. Vielen Dank für Ihre Arbeit.«

Die Studie belegt, dass die BnL unverzichtbar für ihre Nutzer und die Wissensgesellschaft in Luxemburg ist. Die Nationalbibliothek erwirtschaftet ein Vielfaches dessen, was in sie investiert wird.

- › Aus 8,79 Millionen Euro öffentlicher Finanzierung erwirtschaftet die BnL gemäß den vorliegenden Berechnungen 38,13 Millionen Euro für die Luxemburger Wissensgesellschaft.
- › Wenn die öffentliche Förderung der BnL eingestellt würde, entstünde der Luxemburger Wirtschaft und Gesellschaft mindestens ein Schaden in Höhe von 29,34 Millionen Euro. Da davon auszugehen ist, dass auch der öffentliche Förderbeitrag in Höhe von 8,79 Millionen Euro, der bei der Einstellung der Finanzierung entfallen würde, von den Nutzern selbst aufgebracht werden müsse, beläuft sich der Schaden für die Wissensgesellschaft insgesamt sogar auf 38,13 Millionen Euro.
- › Aus jedem Euro öffentlicher Förderung, der in die BnL investiert wird, generiert die Nationalbibliothek 3,34 Euro Mehrwert.
- › Die Nutzer der BnL bestätigen, dass ihnen die BnL 3,34-mal so viel wert ist, wie sie an Kosten verursacht.

Mehrwert

Was leistet die BnL für ihre Nutzer und die Wissensgesellschaft?

Die BnL erzeugt bei ihren Nutzern einen 3,34-mal höheren Mehrwert - gemessen an ihren Kosten.

Aus **jedem Euro**, den die BnL erhält, **generiert sie 3,34 Euro** für die Luxemburger Wissensgesellschaft.



Wenn die **öffentliche Bezuschussung** der BnL **beendet** würde, entstünden der Luxemburger Wirtschaft und Gesellschaft mindestens ein **Schaden** in Höhe von **29,34 Mio. Euro**.

38,13 Mio. €



Nettoumsatz der BnL



8,79 Mio. €

Öffentliche Förderung

5.2 Mehrwert der BnL für die Wissensgesellschaft

Mehrzahlungsbereitschaft nach Nutzergruppen

Die Zahlungsbereitschaft nach Nutzergruppen zeigt, dass die Partnerbibliotheken bereit wären, 18,85 Millionen Euro für den Fortbestand der BnL zu bezahlen. Sie würden damit 49% der potenziellen Mehrzahlungen in einer Gesamthöhe von 38,2 Millionen Euro übernehmen.

Privatpersonen sind bereit, 42% des gesamten Mehrzahlungsbetrags in Höhe von rund 16 Millionen Euro zur Unterstützung der BnL in Luxemburg aufzuwenden. Studenten zeigen ihre Wertschätzung durch eine Zahlungsbereitschaft von 2,2 Millionen Euro, was sechs Prozent des Gesamtbetrags ausmacht.

Die Gesamtausgaben der institutionellen und privatwirtschaftlichen Nutzer machen etwa drei Prozent des Gesamtbetrags aus. Die Nutzer aus öffentlichen Verwaltungen zeigen eine höhere Bereitschaft zur Mehrzahlung in Höhe von 777.000 Euro. Dabei ist jedoch zu berücksichtigen, dass diese Kosten nicht von den Nutzern selbst, sondern indirekt durch staatliche Mittel getragen würden. Universitäre Forschung und Lehre würden 96.000 Euro, außeruniversitäre Einrichtungen 75.000 Euro und die Privatwirtschaft rund 20.000 Euro beitragen.

Abb.21: Mehrzahlungsbereitschaft im Vergleich der Nutzergruppen

Mehrwert: Jährliche Mehrzahlungsbereitschaft im Vergleich der Nutzergruppen

Eingeschriebene Nutzer: n = 2080



* Autoren, Arbeitslose, Buchbinder, Journalisten, Künstler, Mediziner, Selbständige, Schullehrer, Übersetzer



18,85 Mio. €

würden **Partnerbibliotheken** für den Fortbestand der BnL bezahlen



Jeder Nutzer ist bereit, monatlich durchschnittlich

28 €

zu zahlen, um die BnL zu erhalten

Würde die öffentliche Förderung beendet, entstünden **Wirtschaft und Gesellschaft** mindestens ein **Schaden** in Höhe von

29,34 Mio. €



»I hope it can remain as support for integration in Luxembourg.«

Um die BnL zu erhalten, wären die Nutzer bereit, im Monat durchschnittlich 28 Euro mehr zu bezahlen. Es ist zu beachten, dass die aktuellen Nutzungskosten sehr gering sind, da fast alle Leistungen kostenlos angeboten werden. So zahlen 72 % der Befragten weniger als 20 Euro im Monat. Die Mehrzahlungsbereitschaft schwankt – wie die folgende Analyse zeigt, je nach Nutzergruppe deutlich. Es wären:

- › 64 Euro durch Mitarbeiter der Privatwirtschaft;
- › 44 Euro durch Privatpersonen;
- › 8 Euro durch Mitarbeiter der universitären Forschung und Lehre;
- › 15 Euro durch sonstige Nutzer;
- › 54 Euro durch Studenten;
- › 13 Euro durch Mitarbeiter in der außeruniversitären Forschung und Lehre und
- › 79 Euro durch Mitarbeiter der öffentlichen Verwaltung.

KAPITEL 6

Wünsche der Nutzer an die Zukunft

6

Wünsche der Nutzer an die Zukunft

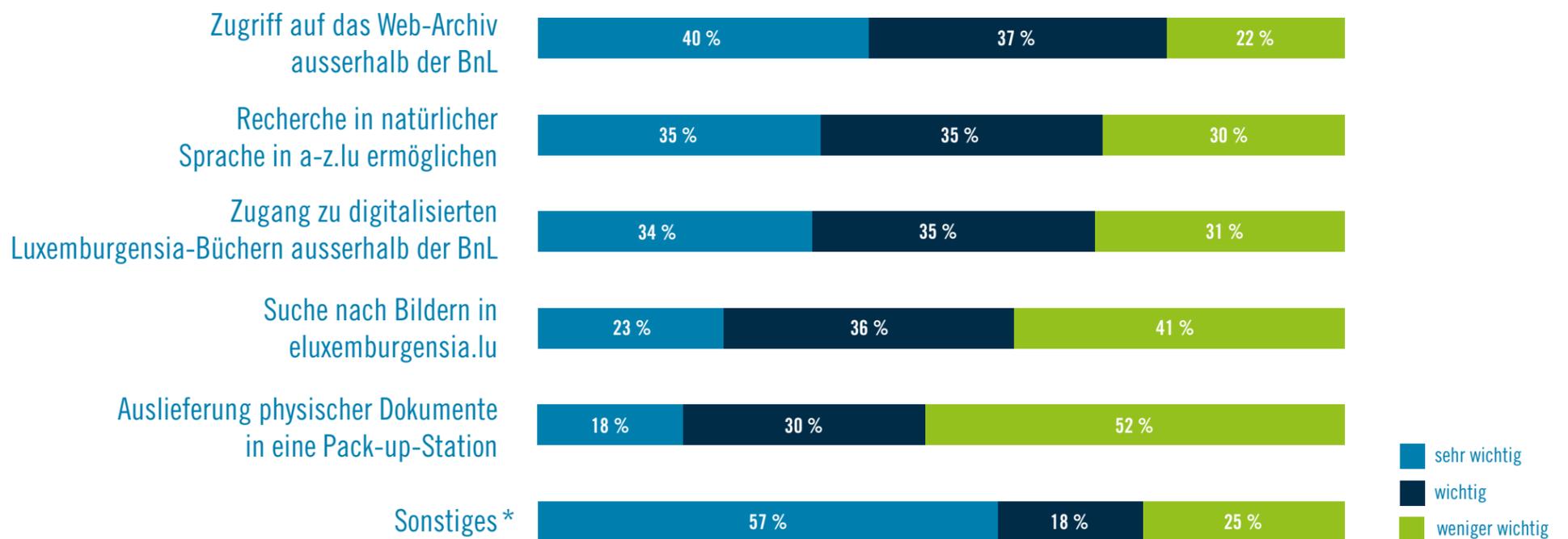
Um die Wünsche der Nutzer und Partnerbibliotheken für zukünftige Angebote und Dienstleistungen zu ermitteln, wurden Vorschläge für neue Angebote und Serviceleistungen vorgegeben, aber auch offene Antworten zugelassen.

Die Wünsche der Nutzer an die Zukunft Das Webarchiv-Portal der BnL sammelt überwiegend Internetseiten mit dem Domainnamen ».lu«. Obwohl das Archiv über ein Online-Portal frei zugänglich ist, kann es aus urheberrechtlichen Gründen nur im Bibliotheksgebäude konsultiert werden. 77 % der Nutzer halten deshalb den unbegrenzten, externen Zugang zukünftig insgesamt für »wichtig«, während 40 % dies sogar als »sehr wichtig« einschätzen.

Abb.22: Wünsche an die Zukunft: Nutzerperspektive

Für wie wichtig halten Sie es, dass die BnL folgende, zukünftige Angebote und Serviceleistungen zur Verfügung stellt?

Eingeschriebene Nutzer ohne Bibliothekare: n = 1964



* App, GBI/Genios, Statista, juristische Fachdatenbanken, längere Öffnungszeiten, mehr Arbeitsplätze und Gruppenräume, Libby, Scanner kostenfrei, E-Books für iPhone, Bildarchiv, interbibliothekarischer Leihverkehr, Neuerwerbungslisten

Gegenwärtig erfolgt die Recherche im zentralen Suchportal a-z.lu durch Eingabe von Suchbegriffen. 70 % der Nutzer wünschen künftig eine Spracheingabe bei der Suche, 35 % halten diese Funktionalität sogar für »sehr wichtig«.

Das Digitalisierungsportal eluxemburgensia.lu stellt seit 2002 das gedruckte kulturelle Erbe Luxemburgs digital zur Verfügung. Die Massendigitalisierung fördert das gedruckte Kulturerbe und unterstützt neue Forschungsmethoden. 69 % der Nutzer halten in Zukunft einen externen Zugang insgesamt für »wichtig«, 34 % bewerten dies sogar als »sehr wichtig«. 59 % finden es wichtig, fortan auch nach Bildern suchen zu können.

48 % der Befragten halten es für bedeutend, dass Ausleihdokumente bald auch an eine Pack-up-Station geliefert werden.

**»Elargissements
des heures
d'ouverture.«**

Zu den weiteren Wünschen der Befragten gehören: eine Bibliotheks-App, Ausbau des Zugriffs auf weitere wirtschaftswissenschaftliche oder juristische Fachdatenbankanbieter, mehr Arbeits- und Sitzplätze im Lesesaal und Gruppenräume, kostenfreier Scanner oder der interbibliothekarische Leihverkehr.

Seit dem Ende der Befragung wurde dem Wunsch nach längeren Öffnungszeiten bereits durch die Öffnung am Montag ab 10 Uhr entsprochen. Auch an der Erhöhung der Anzahl der Arbeitsplätze und Schließfächer wird bereits gearbeitet. Die Nutzer äußerten auch Wünsche für Angebote, die die BnL bereits seit längerem anbietet, was darauf hinweist, dass nicht alle Nutzer über die vielfältigen Serviceleistungen der BnL gleich gut informiert sind.

**»Sonntags öffnen!
Danke.«**

**»Mehr und bessere
Schließfächer.«**

**»Eine Anmeldung
für Bicherbus & BnL
– statt einzeln.«**

»Zu allen Öffnungszeiten der BnL sollte es immer eine Besetzung an der Rezeption geben.«

Abb.23: Wünsche an die Zukunft: Partnerbibliotheken

Für wie wichtig halten Sie es, dass die BnL folgende, zukünftige Angebote und Serviceleistungen zur Verfügung stellt?

Mitarbeiter in Bibliothek/Archiv/Museum: n = 114



* a-z. lu nutzerfreundlicher gestalten, Webarchiv ausbauen, Digitalisierung fortsetzen, Bürgerdienste anbieten, App entwickeln, Öffnungszeiten erweitern, Gesamtkatalog für kleine Bibliotheken bereitstellen

»Bitte mehr Workshops, Ausstellungen, Konferenzen.«

»Ich betone, dass meiner Meinung nach eine Kinder/Jugendabteilung fehlt. Wenn wir wollen, dass unsere Kinder die BnL weiterhin nutzen, müssen wir sie mitnehmen und für Bücher interessieren, aber auch für den Ort, an dem all dieses Wissen aufbewahrt wird...«

Die Wünsche der Partnerbibliotheken an die Zukunft Den Mitgliedern des Partnernetzverbundes wurden gezielte Fragen zu den zukünftigen Angeboten und Serviceleistungen gestellt.

Der Verbund zeigt eine hohe Geschlossenheit: 82 % halten den Leihverkehr zwischen Bibliotheken in Luxemburg für »wichtig«, 42 % davon sogar für »sehr wichtig«. 75 % der Partnerbibliotheken erachten eine vereinfachte Einschreibung für »wichtig«, ein Drittel von ihnen hält dies sogar für »sehr wichtig«. 77 % der Konsortialmitglieder erachten die Sucheingabemöglichkeit in natürlicher Sprache in a-z.lu für »wichtig«, mehr als jedes dritte Mitglied findet dies sogar »sehr wichtig«. 68 % befinden die Entwicklung eines KI-gestützten Katalogisierungsassistenten für vordringlich, etwa jede dritte Institution hält dies sogar für »sehr wichtig«. 74 % sehen den Ausbau des Bücherbusnetzwerkes für bedeutsam an, 24 % sogar für »sehr wichtig«.

Weitere Anregungen sind: a-z.lu nutzerfreundlicher gestalten, Webarchiv ausbauen, Digitalisierung fortsetzen, Bürgerdienste anbieten, App für Bibliotheksdienste entwickeln, Öffnungszeiten erweitern, Gesamtkatalog für kleine Bibliotheken nutzbar bzw. übertragbar machen.

Die Befragten äußerten Wünsche, Anregungen, Lob und Kritik in insgesamt 723 offenen Nennungen. Bemerkenswert ist das umfangreiche Feedback der Nutzer, das in vergleichbaren Studien in diesem Umfang sehr selten anzutreffen ist. 27 % der Rückmeldungen loben die BnL und enthalten positive Kommentare wie »weiter so!« oder »alles top«, »Danke«. Dieses Feedback wurde bereits in den vorherigen Kapiteln im Rahmen der Zitate, die die jeweiligen Kapitel begleiten, berücksichtigt.

Ziel ist es festzustellen, welche weiteren Anregungen der BnL mit auf den Weg gegeben wurden. Im besonderen Fokus der Wünsche stehen Bestandsausbau, infrastrukturelle Mängel, Öffnungszeiten, PR und Kommunikation sowie Ausleihe.

- › Die Nutzer äußerten vielfältige Wünsche für zukünftige Angebote und Serviceleistungen der BnL. Dazu zählt u.a. der Ausbau des Bestandes (17%), insbesondere der Kinder- und Jugendbücher. Es wird angeregt, die BnL auch für Kinder und Familien zu gestalten, um das Lesen und die Bestände schon von klein auf näherzubringen.
- › Zehn Prozent der Rückmeldungen beziehen sich auf eine Verbesserung der Infrastruktur wie die Erhöhung der Anzahl von Arbeits- und Sitzplätzen sowie Gruppenräumen und eine bessere Beleuchtung im Lesesaal.
- › Acht Prozent erwarten eine verbesserte PR- und Kommunikationsarbeit, die zielgruppengerecht die Angebote und Serviceleistungen der BnL aktiv bewirbt. Ein weiterer starker Wunsch (ebenfalls acht Prozent) ist eine praktischere Ausleihe, z.B. durch interbibliothekarischen Leihverkehr oder Abholung an Packstationen.
- › Zudem wurde eine App für Lesesaalbelegungspläne und eine Verbesserung des Suchportals a-z.lu durch Einsatz von Künstlicher Intelligenz gewünscht (jeweils vier Prozent). Ferner wird eine einfachere Einschreibung und eine gemeinsame Nutzerkarte für BnL und Bicherbus angeregt.
- › Weitere Wünsche umfassen Aufforderungen zur Ruhe im Lesesaal, die Installation einer Kaffeemaschine im Eingangsbereich sowie die Einrichtung einer preisgünstigeren Cafeteria, einem Wunsch, dem die BnL durch den Wechsel des Betreibers vor kurzem bereits entsprochen hat.

»Der Service während des Lockdowns, Bücher nach Hause schicken zu lassen, war sehr schön. Deshalb finde ich die Idee der Lieferung an eine Packstation äußerst interessant. Für den Lieferservice würde ich auch etwas extra bezahlen.«

Die Nutzer haben auf vielfältige
Weise ihre Anregungen und
Wünsche für die Zukunft geäußert.

WAS IST NUN ALSO ZU TUN?



»Everything you need for better future and success has already been written. And guess what? All you have to do is go to the library.«

Henri Frédéric Amiel



ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abb.01:	Struktur der Befragten: Nutzung nach Funktion	Seite 17
Abb.02:	Struktur der Befragten: Verteilung nach Alter und Funktion	Seite 18
Abb.03:	Nutzungsintensität: Verteilung nach Dauer und Funktion	Seite 21
Abb.04:	Nachfrage: Interessen der Nutzer nach Fachgebieten	Seite 23
Abb.05:	Nachfrage: Hauptgründe des Besuchs vor Ort	Seite 24
Abb.06:	Nachfrage: Nutzerbindung nach Service vor Ort	Seite 26
Abb.07:	Nachfrage: Online-Nutzung der Serviceangebote	Seite 29
Abb.08:	Nachfrage: Nutzerbindung bei Online-Nutzung der Serviceangebote	Seite 31
Abb.09:	Die besonderen Vorteile der BnL	Seite 33
Abb.10:	Gesamtzufriedenheit der Nutzer nach Net Promotor Score	Seite 35
Abb.11:	Die Bedeutung der BnL: Nutzerperspektive im Vergleich	Seite 39
Abb.12:	Die Bedeutung der BnL: Partnerbibliotheken im Vergleich	Seite 41
Abb.13:	Benötigte Zeit pro Tag bei Nutzung der BnL nach Funktion	Seite 45
Abb.14:	Monatliche Ausgaben für die Nutzung der BnL nach Funktion	Seite 46
Abb.15:	Zusätzlicher monatlicher Arbeitsaufwand nach Funktion bei Wegfall der BnL	Seite 49
Abb.16:	Zusätzliche Kosten bei eventueller Schließung der BnL	Seite 51
Abb.17:	Veränderung des Nutzerverhaltens bei Gebühren nach Funktion	Seite 53
Abb.18:	Zahlungsbereitschaft	Seite 54
Abb.19:	Begründungen für die Ablehnung von eventuellen Nutzungsgebühren nach Funktion	Seite 57
Abb.20:	Der Mehrwert der BnL für die Wissensgesellschaft	Seite 69
Abb.21:	Mehrzahlungsbereitschaft im Vergleich der Nutzergruppen	Seite 70
Abb.22:	Wünsche an die Zukunft: Nutzerperspektive	Seite 73
Abb.23:	Wünsche an die Zukunft: Partnerbibliotheken	Seite 75

Anmerkung

Aufgrund der Rundung von Dezimalstellen kommt es in den Grafiken ab und an vor, dass anstelle der Summe von 100 % die aufsummierten Einzelwerte lediglich 99 % bzw. 101 % ergeben. Dies stellt keinen Fehler dar, sondern ist der Konsistenz des Rundungsverfahrens geschuldet.

ANHANG

Literaturverzeichnis

- (1) Arrow, Kenneth; Solow, Robert et al: Report of the NOA-Panel on Contingent Valuation. Federal Register, 58. Washington DC, 1993.
- (2) Carson, R.T.: Contingent Valuation – A Comprehensive Bibliography and History. Cheltenham, 2011.
- (3) Pung, C./Clarke, A./Patten, L. (2004): Measuring the economic impact of the British Library.
In: New Review of Academic Librarianship, Vol. 10, No. 1, S. 79-102.
- (4) Technische Informationsbibliothek (Hrsg.): Die TIB – Zukunft mit Mehrwert. Eine Studie zu Wert und Nutzen der Technischen Informationsbibliothek, durchgeführt von TNS Infratest. Autoren; Graumann, Sabine; Bredemeier, Willi. 2010.
Permanenter Link: <https://www.tib.eu/fileadmin/Daten/presse/dokumente/tib-studie-2010-deutsch.pdf>
- (5) ETH-Bibliothek, Zürich (Hrsg.): Die ETH-Bibliothek – eine lohnende Investition. – Eine Studie zur Servicequalität und zum Wert der Bibliothek der Eidgenössischen Technischen Hochschule (ETH), Zürich, durchgeführt von TNS Infratest.
Autoren: Graumann, Sabine; Ebert, Martin; Piguet, Arlette; Bärtsch, Christine. 2012.
Permanenter Link: <https://www.research-collection.ethz.ch/handle/20.500.11850/85079>

Anmerkung

Die in dieser Studie verwendeten Personenbezeichnungen beziehen sich immer gleichermaßen auf weibliche, männliche oder diverse Personen. Auf gegenderte Bezeichnungen wird zugunsten einer besseren Lesbarkeit verzichtet. Zudem haben wir diesbezüglich keine Daten erhoben.



Bibliothèque nationale du Luxembourg
Nationalbibliothék

ISBN 978-99987-806-0-6

Juli 2025