

# The „hidden user“ – die unbekannte Bibliotheksnutzung

## Wissen die Bibliotheken eigentlich, wer sie benutzt?

Simone Fühles-Ubach, Roswitha Poll

### Abstract

Der Artikel untersucht das Phänomen der „hidden user“ in Bibliotheken: Personen, die Bibliotheksräume oder -angebote nutzen, aber nicht registriert oder direkt erfasst werden, sowie die indirekte Nutzung über Dritte („indirect users“). Anhand einer Mixed-Methods-Studie in der Stadtbibliothek Duisburg (Face-to-Face-Befragungen, Online-Fragebogen, UX-Beobachtungen) zeigt sich, dass bis zu rund ein Drittel der Vor-Ort-Nutzenden ohne Ausweis sind und verdeckte Nutzungsformen vor allem bei jungen Frauen, Schülern und Studierenden überproportional vertreten sind. Auch die Beispiele zur indirekten Nutzung von Bibliotheken über Dritte zeigen, dass ein erheblicher Teil der Zielgruppen, die als Nichtnutzende gezählt wurden, den Nutzenden zuzurechnen ist. Der Beitrag diskutiert methodische Herausforderungen der Erfassung, internationale Befunde und praktische Implikationen für Statistik, Marketing und politische Legitimation von Bibliotheken. Er plädiert für erweiterte Messgrößen und niederschwellige Ansprache, um Reichweite, Wirkung und demokratischen Auftrag der Bibliotheken realistischer abzubilden.

*This paper examines the phenomenon of “hidden users” in libraries: individuals who use library spaces or services without registration or direct identification, and indirect users who access services through proxies. Using a mixed-methods study in Duisburg combining on-site face-to-face surveys, an online questionnaire and UX observations, the research finds that up to about one third of on-site visitors lack a library card and that hidden usage is disproportionately represented among young women, pupils and students. The examples of indirect use of libraries via third parties also show that a significant proportion of the target groups counted as non-users can be categorised as users. The paper discusses methodological challenges, international comparisons and practical implications for statistics, outreach and policy justification. It calls for expanded metrics and low-threshold engagement to more accurately capture libraries’ reach, impact and public mission.*

» „Rund 110 Millionen Menschen nutzten im vergangenen Jahr die Bibliotheken“ schrieben die Zeitungen nach der BiblioCon in Bremen 2025. Gemeint waren die Besuche in Öffentlichen Bibliotheken.

Das ist eine Zahl, die Politiker und Öffentlichkeit sicherlich beeindruckt. Was sie nicht aussagt:

- Wieviel Prozent der Bevölkerung erreichen Bibliotheken eigentlich mit ihren Diensten? Wie viele Menschen in einer Stadt nutzen „ihre“ Stadtbibliothek?

- Und wer genau sind diese „Nutzenden“ (Alter, Status, etc)? Solange Bibliotheksbenutzung sich noch vorwiegend auf die Ausleihe beschränkte und nur über einen Bibliotheksausweis möglich war, ließ sich die „Marktdurchdringung“ einer Bibliothek, d.h. das Erreichen der eigentlichen Zielgruppe, anhand der Registrierungen relativ einfach bestimmen. Bibliotheken versorgen meist vorrangig eine bestimmte Zielgruppe, z.B. die Bevölkerung einer Kommune, eines Ortsteils, oder die Mitglieder einer Hochschule. Die Frage lautete dann:

- Wieviel Prozent der Bevölkerung (der Zielgruppe) haben einen Bibliotheksausweis?

Bei den fest umrissenen Zielgruppen der Hochschulbibliotheken war dies eine einfache Rechnung. Aber auch bei den Öffentlichen Bibliotheken, bei denen die Grenzen ihrer Zielgruppe nicht immer eindeutig sind, ließen sich doch einigermaßen zuverlässig Prozentzahlen errechnen.

Da die Registrierung meist auch Daten zu Alter, Status, Geschlecht usw. umfasste, ließen sich auch Details zur Struktur der Nutzerschaft ableiten.

Heute ist es wesentlich schwieriger, zu ermitteln, welcher Anteil der Bevölkerung eine Bibliothek nutzt. Teils wurde versucht, den „aktiven“ statt den „registrierten“ Nutzer zu ermitteln, also Personen, die in irgendeiner Weise in einem festgelegten Zeitraum Bibliotheksdienste genutzt haben. Aber die meisten Bibliotheken erlauben heute den offenen Zugang ohne Kontrolle. Die Bibliothek wird zum Aufenthaltsort, zum Treffpunkt für Gespräche und gemeinsames Arbeiten, und die Ausleihe ist nur mehr eine von vielen Nutzungsformen. Dazu kommt die Online-Nutzung der Dienste, die größtenteils anonym bleibt und nur bei bestimmten lizenzierten Ressourcen eine „Registrierung“ verlangt.

Weil die tatsächlichen „Nutzenden“, ob physisch oder virtuell, schwer zu identifizieren sind, werden meist nur die Bibliotheksbesuche gezählt und daraus dann Besuche pro Einwohner oder pro Mitglied der Zielgruppe berechnet. Aber welche Personen haben tatsächlich die Bibliothek benutzt, ob nur einmal oder hundertmal im Jahr?

Sowohl die „Marktdurchdringung“ einer Bibliothek als auch Struktur und Interessenprofil ihrer Nutzerschaft lassen sich heute in den meisten Fällen nur über eine Kombination von quantitativen und qualitativen Me-

thoden, wie z.B. einer Kundenbefragung ergänzt durch UX-Methoden<sup>1</sup> ermitteln. Ausnahmen sind Bibliotheken, bei denen physischer und virtueller Zugang zu Diensten nur über Registrierung möglich ist. Bei den Befragungen können entweder die physischen oder virtuellen Besucher direkt angesprochen werden, oder es können repräsentative Umfragen über größere Bereiche hinweg durchgeführt werden, die dann auch die Nichtnutzenden umfassen. Solche flächendeckenden Untersuchungen, die auch Aussagen zur prozentualen Bibliotheksbenutzung der Gesamtbevölkerung erlauben, sind aber selten durchgeführt worden.

Ein großer Teil der Bibliotheksnutzung bleibt aber heute sozusagen unsichtbar. „The hidden user“, „the unknown user“, „the invisible user“ heißt es in der Bibliotheksliteratur. Dabei sind die nutzenden Personen durchaus nicht „unsichtbar“. Sie arbeiten oder lesen in der Bibliothek, treffen Freunde dort oder surfen auf der Website – aber sie sind nicht identifizierbar. Diese Art der Nutzung kann aber immerhin meistens zahlenmäßig erfasst werden.

Daneben gibt es aber noch die wirklich „verborgene“ Nutzung, bei der die Bibliotheksdienste aus den unterschiedlichsten Gründen über eine andere Person genutzt werden. Die dafür in der Literatur verwendeten Termini reichen vom „user-by-proxy“ über den „delegate user“ bis zum „second-hand user“. Die Normung verwendet zunächst den neutralen Begriff der „indirekten Nutzung“.

Im Folgenden wird versucht, die verborgene Nutzung und deren Ermittlung näher zu beschreiben.

## 1. Die nicht registrierte Präsenznutzung der Bibliothek

Das Konzept der versteckten Nutzung überschneidet sich mit der wachsenden Anerkennung von Bibliotheken als „dritte Orte“ – Räume, die weder Zuhause (erster Ort) noch Arbeitsplatz (zweiter Ort) sind, sondern als neutrale, zugängliche Treffpunkte für die Gemeinschaft dienen<sup>2</sup>. Während Bibliotheken diese Rolle durch Programmgestaltung, Raumgestaltung und Engagement in der Stadtgesellschaft angenommen haben, konzentrieren sich ihre Messsysteme nach wie vor weitgehend auf traditionelle Kennzahlen: Ausleihstatistiken, Programmteilnahme und registrierte Nutzerzahlen, am häufigsten werden physische Besuche gezählt. Dies führt zu einer Blindstelle, in der ein erheblicher Teil der tatsächlichen Bibliotheksnutzung unentdeckt und ungemessen bleibt.

2024 hat eine Studie in der Stadtbibliothek Duisburg u.a. versucht, diese Dunkelziffer zu eruieren. Das Studiendesign umfasste zwei Methoden:

- Eine **quantitative Vor-Ort-Befragung** (Face-to-Face-Befragung) durch Studierende der TH Köln in der Zentralbibliothek und in den drei Zweigstellen Rheinhausen, Hamborn und Buchholz, die gleichzeitig auch als Online-Umfrage über die Homepage der Bibliothek angeboten wurde.
- **Qualitative UX-Verfahren** in Form von Laufweganalysen sowie nicht-teilnehmenden (verdeckten) Beobachtungen in den Räumen der Zentralbibliothek.

Durch die Kombination der Kundenbefragung mit UX-Methoden wurden, anders als in den Vorgängerstudien in der Duisburger Zentralbibliothek auch Daten erhoben, durch die das Verhalten der Bibliotheksbesucher in der Gesamtbetrachtung deutlich wird.

689 Kundinnen und Kunden wurden per standardisiertem Fragebogen interviewt. Die gleichen Fragen wurden als Online-Befragung über die Webseite der Bibliothek freigeschaltet. Diese Option wurde von 125 Personen genutzt. Insgesamt kamen auf diese Weise **814 Teilnehmende** zu Wort.

Auf die Frage: „Sind Sie bereits Kunde in der Stadtbibliothek?“ ergab sich folgendes Bild: (vgl. Abbildung 1).

Im Schnitt der Gesamtbefragung ergab sich, dass 17,6 % der Befragten Kunde ohne Ausweis waren und 12,6% erstmals die Bibliothek besuchten. Damit war zum Befragungszeitpunkt knapp jeder Dritte (30,2%) ohne Bibliotheksausweis und damit ohne Registrierung. Im Vergleich zur vorangegangenen Studie aus dem Jahr 2018 – als die Frage identisch gestellt wurde – hat sich die Zahl erheblich gesteigert. Damals wurden 12,9% ohne Ausweis und 5,9% der Befragten als Erstkunden ermittelt, was einer Gesamtzahl von 18,8% der Befragten ohne Ausweis und Registrierung entsprach. Das entspricht einer Steigerung von 62% vom Jahr 2018 bis 2024. Der Bibliotheksneubau, über den die Zentrale der Stadtbibliothek seit Sommer 2015 verfügt, ist in räumlicher Hinsicht zu beiden Zeiten gleich gewesen.

### Was wissen wir über die „hidden user“ in Duisburg?

Zwar werden ihre Besuche in Duisburg über die Lichtschranke erfasst, aber ohne weitere Untersuchung weiß keiner etwas über sie. In der vorliegenden Studie waren diejenigen, die sich als Präsenznutzende ohne Ausweis bezeichneten zu **74,4% weiblich und 25,6% männlich**. Die Demographie aller Kunden weist ein Verhältnis von 66% weiblichen zu 34% männlichen Kunden auf, was bedeutet, dass die nicht registrierten

<sup>1</sup> UX steht für User Experience oder Benutzungserfahrung. Unter UX-Methoden werden Verfahren der Nutzerforschung verstanden, die helfen, Erwartung, Erfahrung und Interaktion mit Bibliotheksprodukten und Dienstleistungen gemeinsam mit den Zielgruppen zu untersuchen und zu verbessern. Ziel ist es, begeisternde Produkte sowie Erlebnisse zu erzeugen.

<sup>2</sup> Mehta, Vikas: Third place, in: Handbook on Social Infrastructure and Public Life, 2024. S.520-523. – doi: 10.4337/9781035317967.ch114

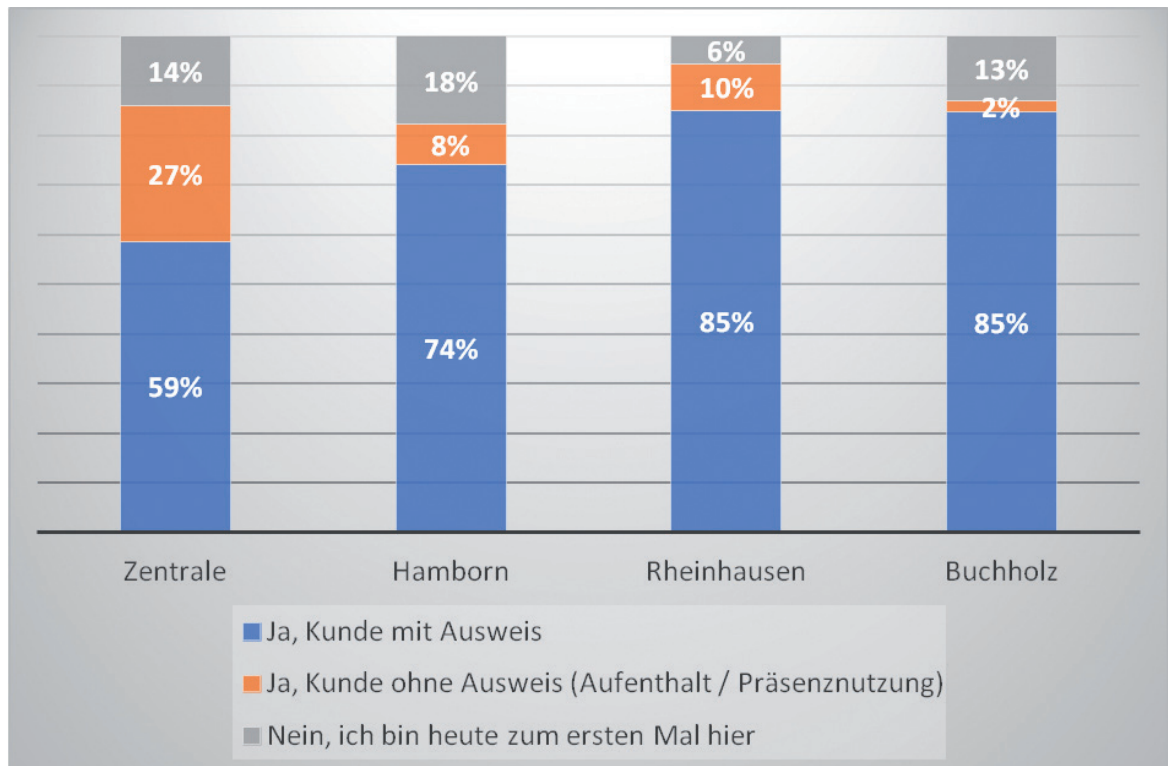


Abb. 1: Antwort: „Sind Sie bereits Kunde“; (ohne Berücksichtigung der Webseitenbefragung)

Nutzenden hier noch einen höheren weiblichen Anteil haben. **78,5% zählen zur Altersgruppe der Jugendlichen und jungen Erwachsenen bis 29 Jahre**, d.h. mehr als drei Viertel der „hidden user“ sind „junge Kunden“ und **72,4% sind Schüler, Studierende und Auszubildende**. Dieser hohe Schüler- und Studierendenanteil an den nicht registrierten Nutzenden ist umso erstaunlicher als seit dem 01.01.2024 alle Schüler an Duisburger allgemeinbildenden Schulen bis zum 25. Lebensjahr von der Zahlung der Gebühren befreit sind. Vielleicht ist diese Tatsache zu wenig bekannt? **Personen mit anderer Nationalität (als Deutsch) sind mit 47,1% überproportional vertreten**, die Gesamtstudie aber mit einer Quote von 21,1% vertreten. Würde man eine typische, nicht registrierte Persona entwickeln, dann wäre diese weiblich, unter 29 Jahre alt, Schülerin, Azubine oder Studentin und überproportional häufig mit Migrationshintergrund.

#### Perspektiven der Öffentlichkeit und des Sozialkapitals

Über die Third-Place-Theorie hinaus fungieren Bibliotheken als öffentliche Räume – Räume für bürgerschaftliches Engagement und demokratische Teilhabe<sup>3</sup>. Diese

Rolle zieht Nutzer an, die vielleicht keine Bibliotheksmaterialien benötigen, aber den Zugang zu öffentlichen Räumen für Arbeit, Studium oder Gemeinschaftskontakte schätzen. Das durch die Bibliotheksnutzung generierte Sozialkapital erstreckt sich über die registrierten Nutzer hinaus auch auf diejenigen, die von dem Raum selbst profitieren.

Untersuchungen von Waters (2023) zeigen, wie Bibliotheken durch ihre Rolle als „dritte Orte“ Sozialkapital aufbauen, Netzwerke schaffen und Hindernisse für die Teilnahme am Gemeinschaftsleben abbauen<sup>4</sup>. Diese Perspektive hilft zu verstehen, warum versteckte Nutzer von Bibliotheken angezogen werden: Sie suchen nicht nur einen physischen Raum, sondern auch die sozialen und psychologischen Vorteile, die mit der Zugehörigkeit zu einer Gemeinschaftseinrichtung verbunden sind. Auch in dieser Hinsicht liefert die Duisburger Studie Erkenntnisse aus den offenen Angaben zu den Nutzungsmotiven, die je nach Altersgruppe unterschiedliche Schwerpunkte aufweisen. Die Gruppe der Jugendlichen und jungen Erwachsenen (bis 29 Jahre) nutzen die Bibliothek verstärkt als Arbeitsort. Die Gruppe der mittelalten Erwachsenen (30-59 Jahre) sieht die Bibliothek als erweitertes Wohnzimmer oder Spielzimmer. Für die älteren Erwachsenen

<sup>3</sup> Wood, Emma: Libraries full circle: The cross section of community, the public sphere, and third place. In: Public Library Quarterly, 2021. doi: 10.1080/01616846.2020.1737491

<sup>4</sup> Waters, Austin B.: „Fostering Community: The Library as a Third Space and the Effect of Social Capital on the Flow of Information among Law Students“ (Förderung der Gemeinschaft: Die Bibliothek als dritter Ort und der Einfluss des Sozialkapitals auf den Informationsfluss unter Jurastudenten), Legal Reference Services Quarterly, 2023. doi: 10.1080/0270319x.2023.2216128

in der Duisburger Untersuchung (ab 60 Jahre) steht das Motiv des Aufenthaltsortes im Vordergrund. Es gibt daher vielfältige Motivationen für den (versteckten) Bibliotheksbesuch, von der Notwendigkeit eines Arbeitsraums bis hin zu sozialen Kontakten.

### Neue Messmethoden

Methodisch konnte die Gruppe der „hidden user“ durch eine Mischung aus geschlossenen und offenen Fragen in einer Face-to-Face-Befragung vor Ort eruiert werden. Der Interviewer-Effekt, d.h. eine systematische Verzerrung von Ergebnissen durch die Interviewenden kann hier als gering eingeschätzt werden, da die Frage nach der Bibliotheksnutzung von den fragenden TH-Studierenden als reine Präsenznutzung erfasst wurde und nicht als „Fehlen eines Ausweises“ bezeichnet wurde. Über eine Online-Befragung wäre eine Erfassung der Gruppe nicht möglich gewesen. Zwar ist es möglich, auch die Online-Nutzung zu verfolgen, aber wenn man herausfinden möchte, wer dahintersteckt, dann ist eine mündliche Befragung erforderlich.

UX-Methoden wie Beobachtungsstudien (Auslastung und Laufwege) liefern reichhaltige Details darüber, wie Bibliotheken als soziale Räume funktionieren, insbesondere im Zusammenhang mit Spielen, „Programmierung“ (gemeint sind Bee-Bots u.ä.) und Gemeinschaftsaktivitäten<sup>5</sup>. Diese Methoden sind als Ergänzung der quantitativen Daten sehr aufschlussreich und niederschwellig, jedoch teilweise zeit- und personalintensiv und erfassen möglicherweise nicht das gesamte Spektrum des verborgenen Nutzerverhaltens zu verschiedenen Zeiten und Jahreszeiten.

Die Duisburger Studie stellt einen methodischen Fortschritt dar, da sie systematische Beobachtung mit gezielten Befragungen aller Raumnutzer kombiniert, nicht nur der registrierten Besucher. Dieser Ansatz zeigt, inwieweit traditionelle Methoden die tatsächliche Bibliotheksnutzung unterschätzen. Herkömmliche Bibliotheksstatistiken erfassen nur einen Teil der tatsächlichen Bibliotheksnutzung und des Nutzens für die Gemeinschaft.

### „hidden user“ in Großbritannien

In England haben die Brighton & Hove Libraries 2015<sup>6</sup> in ihrem „Library Service Review and Needs Analysis“ eine Quote der „hidden user“ von 56% festgestellt. Der Bericht konstatiert:

*“For the first time, this review has identified how many library visitors are not borrowing or returning items, or using*

*a public library computer, and also to identify what these ‘invisible’ users are doing. Surprisingly, an average of 56% (rising to 64% in Jubilee Library) are ‘invisible’ users i.e. not borrowing, returning or using a PC. These invisible library users were: browsing; reading books, newspapers or magazines; studying or working; looking for information; attending an activity, event, course or exhibition; or meeting friends or family.” [S.20]*

Bei diesem Projekt wurde also nicht nur die Anzahl nicht-registrierter Nutzender ermittelt, sondern auch erfragt, was diese Unbekannten in der Bibliothek tun: Damit werden sie sozusagen sichtbar. Mit einem Anteil von bis zu 64% „hidden user“ in der Hauptbibliothek, der Jubilee Library in Brighton, ist die Zahl deutlich höher als in der vorliegenden Studie in Duisburg. Allerdings war die Methodik der Erfassung auch deutlich umfangreicher. Die Zahlen basieren auf umfassenden Recherchen, Konsultationen und der Einbindung der Stadtgesellschaft in folgender Weise:

- Befragungen von Erwachsenen in Bibliotheken im August 2015 (996 Befragte)
- Umfragen unter Bibliotheksnutzern (Erwachsene, Kinder und Jugendliche) über einen Zeitraum von zwei Jahren (2013–2015) (1.964 Befragte im Alter von 16 Jahren und älter, 2.078 Befragte im Alter von 15 Jahren und jünger)
- Umfrage unter ehemaligen Entleihern (Nutzer, die die Bibliothek seit über 12 Monaten nicht mehr genutzt haben (301 Befragte)
- Qualitative Forschung unter Verwendung von Fokusgruppen und „In-Store-Tests“ mit Erwachsenen im Jahr 2015, wobei die Einbeziehung von Nutzern und Nichtnutzern sowie die Vertretung von Gleichstellungsgruppen sichergestellt wurde (56 Fokusgruppenteilnehmer, 54 „In-Store-Test“-Teilnehmer)
- Qualitative Forschung unter Verwendung von Fokusgruppen und gepaarten Tiefeninterviews mit Kindern und Jugendlichen im Jahr 2015, wobei die Einbeziehung von Nutzern und Nichtnutzern sowie die Vertretung von Gleichstellungsgruppen sichergestellt wurde (49 Fokusgruppenteilnehmer, 4 gepaarte Tiefeninterviews).

Das Phänomen der „hidden user“ und der hohen Dunkelziffer hat tiefgreifende Auswirkungen auf die Bibliotheksplanung, die Begründung der Finanzierung und die Entwicklung von Dienstleistungen. Wenn fast ein Drittel der Nutzer für Standardkennzahlen unsichtbar ist, unterschätzen Bibliotheken möglicherweise systematisch ihren Einfluss auf die Stadtgemeinschaft und verpassen Chancen, ihre gesamte Nutzerbasis besser zu definieren und zu bedienen.

5 Wyatt, Danielle / Leorke, Dale: Spielen am ‚dritten Ort‘: Wie Spiele und Spiel öffentlicher Bibliotheken verändern. In: Space and Culture, 2024. doi: 10.1177/12063312231223118

6 McMahon, Sally: Library Service Review and Needs Analysis. 12 November 2015, Report of: Assistant Chief Executive. [https://democracy.brighton-hove.gov.uk/Published/C0000705/M00005841/\\$ADocPackPublic.pdf](https://democracy.brighton-hove.gov.uk/Published/C0000705/M00005841/$ADocPackPublic.pdf) [zuletzt abgerufen am 30.10.25]

## 2. Die (meist) gänzlich unbekannte Nutzung

Eine Vortagsveranstaltung bei der Konferenz LIBPMC 2021 hatte das Thema: „first-, second- or third hand impact? Experiences from research of non-users of libraries of various types.“<sup>7</sup>

Hier wurden neben der bekannten Nichtnutzerforschung auch jene Nichtnutzenden erwähnt, die eigentlich doch – aber nur second-hand – Nutzende sind.

Wie definiert sich eigentlich ein „non-user“? Die ISO-Norm für internationale Bibliotheksstatistik formuliert schlicht:<sup>8</sup> „Eine Person, die zu der Zielgruppe einer bestimmten Bibliothek gehört, die aber die physischen und/oder digitalen Dienste der Bibliothek nicht nutzt.“ Dabei gelten frühere Nutzer der Bibliothek als Nichtnutzer.

Bei Nutzungs-Umfragen werden im Regelfall alle Befragten als Nichtnutzende gezählt, wenn sie dies selbst angeben. Die Umfragen können sich auf eine bestimmte Bibliothek beziehen z.B. eine Hochschulbibliothek, eine Stadtteilbibliothek. Dann wird entweder gefragt: Haben Sie diese Bibliothek schon einmal benutzt? Oder die Umfrage will allgemein die Nutzung von Bibliotheken ermitteln. Dann lautet die Frage etwa: „Haben Sie im letzten Jahr eine Bibliothek benutzt?“

Aber auch Personen, die sich als nichtnutzend definieren, können Nutzende von Bibliotheken sein, nämlich all jene, die zwar weder die Bibliothek betreten noch ihre digitalen Dienste aufrufen, aber dies indirekt über andere tun.

In der Bibliotheksliteratur wird allmählich, wenn auch noch selten, das Phänomen erwähnt, und zwar unter Termini wie „indirect users“, „hidden user“ oder „second-hand user“. Die für die eigentlich Nutzenden agierenden Personen heißen dann z.B. „proxy users“ oder „delegate users“, oder es wird von „joint use“, „shared use“ oder „multiple use“ gesprochen – stets mit etwas anderer Bedeutung.

Diese indirekte Nutzung tritt offensichtlich in den unterschiedlichsten Regionen, sozialen Schichten und Altersgruppen auf. Beispiele dafür sind:

- Menschen in ländlichen oder kulturell wenig entwickelten Gebieten, für die die nächste Bibliothek schlecht erreichbar ist,
- Personen aus sozialen Gruppen mit wenig Bezug zu kulturellen Einrichtungen,
- Menschen mit körperlichen oder psychischen Beeinträchtigungen, die sie am Bibliotheksbesuch hindern,
- Schüler und Studenten, die in Gruppen arbeiten und das

Beschaffen von Büchern und Information gern delegieren, • Vorgesetzte aller Art, die Zeit und Mühe sparen und ihre Mitarbeiter schicken,<sup>9</sup>

• und schließlich Familienmitglieder, für die eine/einer in der Familie die Aufgabe übernimmt. Diese Nutzung wird allerdings häufig durch die Bibliothek erfasst, wenn die Familienmitglieder auf der „Familienkarte“ registriert sind.

Die Gründe dafür, Bibliotheken über andere Personen zu nutzen, sind vermutlich zum Teil die gleichen, die in Nichtnutzer-Studien für eben diese Nichtnutzer genannt werden:<sup>10</sup>

- schlechte Erreichbarkeit der Bibliothek (Entfernung, Kosten)
- hoher Zeitaufwand
- unpassende Öffnungszeiten
- zu hohe Gebühren
- Fremdfühlen in der Bibliothek, Unsicherheit gegenüber einer unbekannteten Institution, deren Abläufen und Vorschriften.

Es gibt eine Reihe von Umfragen, die nicht nur den Anteil der Nichtnutzenden in der Bevölkerung vermitteln, sondern auch detailliert die Gründe für die Nichtnutzung und die Wünsche und Bedarfe der Nichtnutzer erfragen. Ohne dass speziell nach indirekter Nutzung gefragt wird, lassen die Ergebnisse solcher Umfragen solche indirekte Nutzung vermuten. In manchen Umfragen taucht als relativ häufig genannter Grund für die Nichtnutzung auf: „Ich tausche mit Freunden und Bekannten“, oder „Ich leihe mir die Bücher von Freunden“. Das kann natürlich auch Materialien enthalten, die die Freunde von der Bibliothek entliehen hatten. Antwortmöglichkeiten wie „Ich schicke meinen Freund zur Bibliothek“ oder „Meine Kollegin bringt mir alles mit“ sind in den Fragebögen aber nicht zu finden.

Wenn die Nichtnutzerforschung keine klaren Aussagen über indirekte Nutzung erlaubt, mit welchen Methoden lässt sich diese schwer greifbare Nutzung dennoch ermitteln?

In den bisher bekannten Untersuchungen, die sich – auch – mit indirekter Nutzung befassen, werden meist nicht die potentiellen, sondern die tatsächlich Nutzenden befragt. Das ist ein viel erfolgversprechender Weg, da diese vorhanden und einfach anzusprechen sind. Meist sind sie auch schon daran gewöhnt, nach Zufriedenheit und Wünschen, Tätigkeiten und Aufenthaltsdauer bei physischen und digitalen Besuchen und evtl. sogar nach der „Wirkung“

7 14th International Conference on Performance Measurement in Libraries LibPMC (2021), Proceedings [https://libraryperformance.org/wp-content/uploads/2021/12/libpmc14\\_2021\\_proceedings.pdf](https://libraryperformance.org/wp-content/uploads/2021/12/libpmc14_2021_proceedings.pdf) [zuletzt abgerufen am 30.10.25]

8 ISO 2789:2022), International library statistics, 3 3.2.33

9 Nicht gemeint sind Lehrende, die mit Zustimmung der Bibliothek Aufgaben der Literaturbeschaffung für eine Gruppe an Studierende vergeben.

10 Z.B. in Deutscher Bibliotheksverband e.V. | Institut für Lese- und Medienforschung der Stiftung Lesen (2012), Ursachen und Gründe für die Nichtnutzung von Bibliotheken, Repräsentative Befragung von 1.301 Personen im Alter von 14 bis 75 Jahren.

(positiven Ergebnissen, neuen Kenntnissen etc.) befragt zu werden. Vor allem wenn nach den Absichten und den Tätigkeiten bei einem Besuch gefragt wird, lassen sich leicht Fragen einbauen wie:

- „Haben Sie bei diesem Besuch auch etwas für andere besorgt (Bücher, Informationen)?“

Die folgenden Beispiele zeigen Umfragen, bei denen entweder nach indirekter Nutzung gefragt wurde oder wo Aussagen über Nutzungszwecke oder Gründe für die Nichtnutzung eine indirekte Nutzung ableiten lassen.

### Stadtbibliothek Duisburg.1<sup>11</sup>

Zeit: 2005

Methode: Direkt ausgeteilter Fragebogen, der von 1.528 Personen in der Zentralbibliothek und drei Zweigstellen beantwortet wurde. Eine der Fragen lautete:

Für welche Zwecke nutzen Sie die Stadtbibliothek? (Mehrfachnennungen möglich)

- für Schule, Ausbildung, Studium
- für berufliche Zwecke / Fortbildung / Weiterbildung
- für persönliche Interessen / Freizeit / Hobbys / Alltagsfragen
- als Treffpunkt, Kommunikations- und Veranstaltungsort
- **für Interessen anderer (Kinder, Familie, andere Personen)**
- für andere Zwecke

361 Personen = **23,6%** gaben an, (auch) für andere die Bibliothek genutzt zu haben.

Da aber auch nach Mehrfachnutzung von Bibliotheksausweisen gefragt wurde und 56,4% (862) angaben, dass mehrere Personen ihres Haushaltes die Bibliothek nutzten, kann sich manches bei den Antworten überschneiden.

### Stadtbibliothek Duisburg.2<sup>12</sup>

Zeit: 2024

Methode: Fragebogen direkt an Besucher (689 Antworten), aber auch auf der Website (125 Antworten), alles in allem 814 Antworten in der Zentrale und den Zweigstellen Die Frage nach dem Nutzungszweck lautete:

Für welche Zwecke nutzen Sie die Medien der Bibliothek?

- persönliche Interessen (Sachmedien, Hobbys, Alltagsfragen)
- Freizeit (Spiele, Romane, Musik, Filme)
- Schule, Ausbildung, Studium
- **für die Interessen anderer (Kinder, Familie)**
- berufliche Zwecke, Fort- und Weiterbildung

- Sonstiges

Die Befragten konnten den einzelnen Zwecken Platz 1, 2 oder 3 in der jeweiligen Bedeutung für sie selbst zuweisen.

Die Nutzung für andere erhielt dabei:

Platz 1: 56 Stimmen

Platz 2: 73 Stimmen

Platz 3: 64 Stimmen

193 Stimmen

193 von insgesamt 814 Antwortenden (23.7%) hatten also zumindest einmal Medien der Bibliothek für andere genutzt. Der Prozentsatz wäre sicher noch höher gewesen, wenn bei der Frage 4 nicht nur Kinder und Familie als „andere“ erwähnt gewesen wären, sondern auch Nachbarn, Kollegen, Freunde, etc. Auch wird nur nach Medien gefragt, nicht nach anderer Nutzung wie z.B. nach Information durch Bibliothekspersonal.

Aus dem Prozentsatz geht nicht hervor, ob die anderen Personen über Familienkarten bereits erfasst waren, oder ob diese indirekte Nutzung die Gesamtzahl der Nutzenden erhöht.

### Stadtbibliothek Herne<sup>13</sup>

Zeit: 2009

Methode: Direkte Interviews mit Fragebögen und Online-Umfrage auf der Website. Es gab 906 Antworten.

**53,1%** geben an, auch für Partner und Familie zu entleihen. Auch bei dieser Umfrage ist nicht erkennbar, ob großenteils über eine Familienkarte genutzt wurde.

### Öffentliche Bibliotheken in Polen<sup>14</sup>

Zeit: 2010

Methode: Umfrage bei einer Stichprobe aus der Gesamtbevölkerung, bei der nach Bibliotheksbenutzung und Nutzerzufriedenheit gefragt wurde. Es antworteten 1.021 Personen, von denen 29% im vergangenen Jahr eine Bibliothek genutzt hatten.

Die Nichtnutzenden wurden dann nach indirektem Kontakt mit Bibliotheken befragt: **30%** von ihnen gaben verschiedene Formen des indirekten Kontakts mit Bibliotheken an, vor allem, dass sie von anderen aus der Bibliothek entlehene Bücher lasen. Zu den indirekten Kontakten wurde aber z.B. auch der Besuch der Bibliotheks-Website gerechnet (vgl. Abbildung 2). Immerhin zeigte die Umfrage, dass die tatsächlich Nutzenden zusammen mit den indirekt Nutzenden etwa die Hälfte

11 Fühles-Ubach, Simone., Barbian, Jan Pieter, Seidler-de Alwis, Ragna; Was erwarte ich von einer guten Bibliothek? : Ergebnisse einer Kundenbefragung in der Stadtbibliothek Duisburg. In: Bub - Forum Bibliothek und Information, 58,4, 2006. S. 278-280.

12 Fühles-Ubach, Simone: User experience (UX) ergänzt Kundenbefragung - Der perfekte Mixed Method Match. – Vortragsfolien der 113. BiblioCon in Bremen. - <https://opus4.kobv.de/opus4-bib-info/frontdoor/index/index/year/2025/docId/19759> [zuletzt abgerufen am 30.10.2025]

13 Fühles-Ubach, Simone / Seidler-de Alwis, Ragna: Kundenbefragung in der Stadtbibliothek Herne unter besonderer Berücksichtigung der Bibliotheksnutzung von Menschen mit Migrationshintergrund : Endbericht zum Kooperationsprojekt im SS 2008 . 2008.

14 Fried, Sandra / Kochanowicz, Maciej / Chiranov, Marcel: Planning for impact, assessing for sustainability, In Performance Measurement and Metrics 11 (1), 2020. S. 56-74.

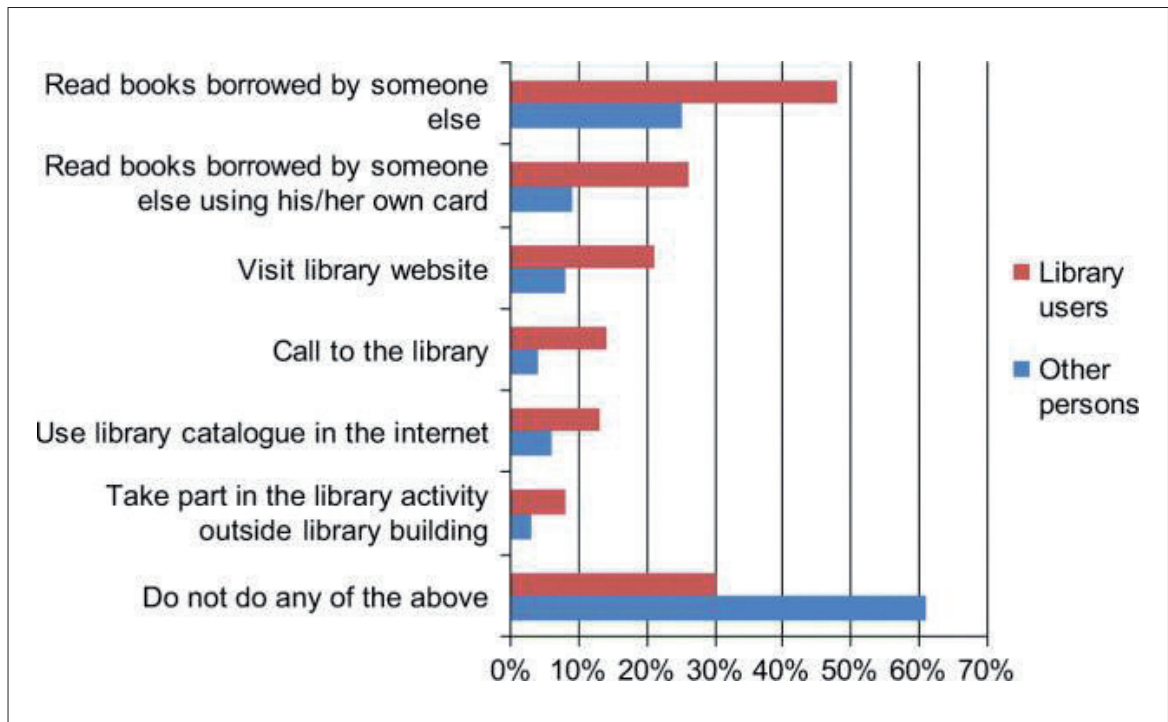


Abb. 2: Indirect ways of using library services

aller Antwortenden ausmachen, also eine Marktdurchdringung von ca. 50%. Interessant ist, dass hier nicht die tatsächlich Nutzenden, sondern die Nichtnutzer Aussagen über indirekte Nutzung machten.

#### Öffentliche Bibliothek in Harare, Südafrika<sup>15</sup>

Zeit: 2015

Methode: Fragebogen innerhalb der Bibliothek, 266 Antworten

Die indirekte Nutzung taucht auf bei den Hauptgründen für die Bibliotheksbenutzung, und zwar spielt die Gesundheitsinformation offensichtlich eine wichtige Rolle. Die Befragten gaben an, Gesundheitsinformation zu beschaffen

- für sich selbst ca. 27%
- für das eigene Kind ca. 17%
- für die Familie ca. 14%
- **für einen Freund ca. 11%**

Mehrfachnennung war dabei möglich.

Auch wenn man die Informationsbeschaffung für die Familien herausnimmt, bleiben schon allein für den Bereich Gesundheitsinformation 11% indirekter Nutzung. Das lässt vermuten, dass unter Einbeziehen anderer Themen die indirekte Nutzung mindestens das Doppelte ausmacht.

#### Wissenschaftliche Bibliotheken

Die bisher erwähnten Umfragen wurden in Öffentlichen Bibliotheken durchgeführt. Das liegt nahe, weil Unsicherheit oder Unwissen gegenüber Bibliotheken, die die indirekte Nutzung begünstigen, eher in deren Klientel als bei den Mitgliedern einer akademischen Institution zu vermuten ist. Aber eine erhebliche Nichtnutzung ist auch bei Hochschulbibliotheken bekannt, obgleich hier wohl eher Bequemlichkeit als Bibliotheksscheu eine Rolle spielt. Bei Befragungen studentischer Nichtnutzer wurden als Informationsquellen durchaus auch Bücher und digitale Medien der Bibliothek genannt – obgleich sich die Befragten als nichtnutzend bezeichnet hatten. Also auch hier kann ein Teil der Nichtnutzer als indirekt nutzend gesehen werden. Ein Beispiel dazu:

#### Bibliothek des St. Martin's College, London<sup>16</sup>

Zeit: 2005

Methode: Postale Umfrage bei 2.189 nicht oder wenig nutzenden Studierenden, 800 weitere Fragebögen in Seminarräumen verteilt. Es gab 586 Antworten.

Bei der Frage, welche Informationsquellen für die Erledigung von Aufgaben genutzt würden, tauchen in ca. 200 Antworten die „library books“ und „reference books“ auf, mit ca. 110 und 80 auch die digitalen Zeitschriften und Datenbanken. Ein erheblicher Teil der Nichtnutzenden wäre also zu den Nutzenden zu zählen.

<sup>15</sup> Patel, Najima / Skarzynski, Janusz/ Nassimbeni, Mary., Improving people's lives: measuring Harare Public Library's contribution to individual and community wellbeing, IFLA WLIC 2005, Fig. 3, S.11

<sup>16</sup> Tober, Lisa J.: Non-use of Library Services by Students in a UK Academic Library, Evidence Based Library and Information Practice, 3:2., 2008. S.18-29

### Ermitteln der indirekten Nutzung

Um die indirekte Nutzung durch die Zielgruppe einer oder mehrerer Bibliotheken zu erfassen, gibt es zwei Möglichkeiten:

Man befragt die tatsächlich Nutzenden, die entweder in die Bibliothek kommen oder deren digitale Dienste nutzen, ob sie dabei auch Medien oder Informationen für andere beschaffen wollten.

Oder man identifiziert die Nichtnutzenden in der Zielgruppe und fragt diese, ob sie Medien oder Dienste der Bibliothek über andere Personen nutzen.

Das Hauptproblem dabei ist, dass die Befragten eventuell nicht korrekt antworten, weil sie die Bibliotheksnutzung für oder durch andere als verboten ansehen. Schließlich sehen die meisten Bibliotheksordnungen nicht vor, dass jemand auf seine eigene Bibliothekskarte Medien für andere ausleiht. „Ausgeliehene Medien dürfen an Dritte nicht weitergegeben werden“ ist eine der typischen Formulierungen. Ausnahmen müssen durch die Bibliothek autorisiert werden. Um zur indirekten Nutzung stimmige Antworten zu erhalten, bieten sich Interviews an, bei denen die Frage geklärt werden kann, oder Erläuterungen im Fragebogen.

Ein anderes Problem entsteht durch die Nutzung für Familien. Wurden die Familienmitglieder auf der Familienkarte als einzelne Nutzer erfasst? Enthält die Antwort „Ja. Ich beschaffe etwas für andere“ auch die Nutzung über die Familienkarte?

Die genannten Beispiele zeigen – schon aufgrund unterschiedlicher Absichten bei den Umfragen – unterschiedliche Methoden der Befragung und unterschiedlich formulierte Fragen. Dennoch lassen die Ergebnisse erkennen, dass ein erheblicher Teil der Nichtnutzenden den Nutzenden zugezählt werden kann. Damit wird deutlich, dass die Marktdurchdringung von Bibliotheken und damit ihr Einfluss auf ihre Klientel häufig sehr viel höher ist als bisher angenommen. Solche Daten können für jede Art von Öffentlichkeitsarbeit und Planung von größtem Nutzen sein.

### 3. Fazit

Ein Teil der Nutzenden in Bibliotheken bleibt unbekannt, weil sie nicht in die bekannten Zähl-Kategorien fallen: Ausleihen, Ausweise. Sie werden zwar durch die Zählung von Besuchen statistisch erfasst, aber weiter ist nichts über sie bekannt, weder über Alter, Herkunft, Ausbildung etc. noch über ihre Aktivitäten bei den Besuchen. Solche „unsichtbar“ bleibende Benutzung kann bis zur Hälfte der Gesamtnutzung ausmachen.

Noch „verborgener“ ist die indirekte Nutzung, bei der Bibliotheken über andere Personen genutzt werden. Die wenigen bisherigen Untersuchungen zeigen, dass häufig von ca. 20% zusätzlicher Nutzung auszugehen ist.

Die „hidden user“ haben erhebliche Auswirkungen auf die Praxis, Politik und Forschung im Bibliothekswesen.

Bibliotheken müssen neue Messgrößen und Methoden entwickeln, die ihre gesamte Wirkung – einschließlich unbekannter Nutzung – auf die Gemeinschaft erfassen. Forscher benötigen methodische Innovationen, die die Privatsphäre der Nutzer respektieren und gleichzeitig ein umfassendes Verständnis der Nutzungsmuster von Bibliotheken ermöglichen. Damit können dann die Dienste der jeweiligen Bibliothek stärker auf die Wünsche und Bedarfe der nicht-registrierten Nutzer ausgerichtet werden. Indirekte Nutzer könnten durch niederschwellige Angebote zu Bibliotheksbesuchen angeregt werden.

Gleichzeitig braucht es besondere Marketingmaßnahmen, die sicherstellen, dass die Dienste verschiedene Bevölkerungsgruppen erreichen, insbesondere auch die der versteckten Nutzer, die im Falle der Duisburger Untersuchung zu großen Teilen von den Benutzungsgebühren befreit gewesen wären. So könnten z.B. QR-Codes auf den Tischen Präsenznutzer besonders willkommen heißen und darüber aufklären, wer alle Dienstleistungen und Produkte gebührenfrei nutzen kann. Auch die Mitarbeitenden könnten im Hinblick auf diese Nutzergruppe besonders aufmerksam und „gewinnend“ sein.

Das Phänomen der versteckten Nutzer liefert auch einen starken Beweis für die wesentliche Rolle von Bibliotheken als öffentliche Infrastruktur. In einer Zeit der zunehmenden Privatisierung des öffentlichen Raums dienen Bibliotheken als wichtige Ankerpunkte in der Gemeinschaft und bieten neutrale, zugängliche Räume für Arbeit, Studium und soziale Kontakte. Versteckte Nutzer zu verstehen und zu bedienen, bedeutet nicht nur eine bessere Messung – es geht darum, den demokratischen Auftrag der Bibliotheken zu erfüllen, allen Mitgliedern der Gemeinschaft zu dienen. **I**

#### Stichwörter:

versteckte Nutzung, hidden user, Bibliotheken, dritter Ort, Nutzerstudien, Bibliotheksstatistiken, soziale Wirkung, Impact, Marktdurchdringung



**Prof. Dr. Simone Fühles-Ubach**

Institut für Informationswissenschaft  
Technische Hochschule Köln  
E: simone.fuehles-ubach@th-koeln.de



**Dr. Roswitha Poll**

war von 1987 bis 2004 Direktorin der Universitäts- und Landesbibliothek Münster und ist Mitglied mehrerer Arbeitsgruppen in der internationalen Normung für Information und Dokumentation.