



Lesen Begegnen Lernen

Die Stadtbibliothek Ansfelden aus Sicht der KundInnen

Eine empirische Untersuchung

Durchgeführt von

Dr. Andreas Hunger

und

**Braterschofsky Sarah, Chuguashvili Lia, Cocuz Mariana, Dautbasic Azemina, Gassner Magdalena,
Heu Sandra, Küllinger Verena, Meister Dominic, Moritz Veronika, Obermann Roswitha,
Oum Bunnarath, Reiter Anton, Utzmann Alexandra, Zelenka Viktoria**

in Kooperation mit

ANSFELDEN | STADTBIBLIOTHEK

Linz, im Juni 2013

Vers. 1.0

„Bibliotheken rechnen sich nicht, aber sie zahlen sich aus.“
(unbekannt)

Vorwort

Von der Bücherkiste zur globalen Institution: Die Bibliothek ist ein Beispiel, wie eine Idee in einem mehreren Tausend Jahre langen Prozess die Menschheitsgeschichte wesentlich mitprägen kann. Aber ausgerechnet heute wird von vielen aufgrund des technischen Fortschrittes ein Ende der Bibliothek vorausgesagt.

Die Bibliothek liegt in der Vorstellung vieler Menschen zwischen einer reinen Entleihstelle für Bücher und modernen Medien bzw. billige Alternative zum Selbstkauf einerseits und einem Kompetenz- und Kommunikationszentrum, das hilft, die Informationsflut durch ein Netzwerk zu managen andererseits. Ersteres steht dem isolierten Einzelmenschen nahe, der sich mit einem Stapel Bücher und Videos in seine vier Wände verkriecht. Zweiteres ermöglicht es Menschen, sich verstehend in den geschichtlichen Prozess von Vergangenheit, Gegenwart und Zukunft einzuordnen und macht offen für andere Kulturen, Lebensstile und Problemlösungen.

Damit wird klar, dass Bibliotheken mehr Aufgaben haben können, als die organisierte Lagerung von Schriftwerken. Sie bieten eine Grundversorgung an Informationen und darüber hinaus Spezialwissen für gehobene Ansprüche. Sie können eine bürgerschaftliche Kulturarbeit stützen, Geschichte lebendig halten und an die Nutzung neuer Medien heranführen. Bibliotheken sind eine wesentliche Säule unserer Bildungsbestrebungen, indem sie die schulische sowie die berufliche Ausbildung mittragen und Räume für teambasiertes Lernen schaffen. Und in einer heterogenen Gesellschaft sind Büchereien wertvolle Integrations- und Kontakträume unterschiedlicher Gruppen.

Wie wichtig insbesondere Letzteres ist, lässt sich mit Theorien von Jürgen Habermas noch verdeutlichen. In seiner Zeitdiagnose erkennt er die Herausforderung unserer Gesellschaft in einem umfassenden und machtfreien Diskurs, in dem wir uns auf gemeinsame Werte, Deutungsmuster und Vorstellungen verständigen. Die zunehmende Rationalisierung unserer Gesellschaft lässt uns zunehmend von Fachmeinungen abhängig werden und zerstört die synthetisierende Kraft unseres Alltagsbewusstseins. Zusätzlich sickern die Wertmaßstäbe und Steuermedien der Systemwelt (welche primär für die materielle Reproduktion unserer Gesellschaft zuständig ist) vermehrt in unsere Lebenswelt ein. Es greift die Vorstellung um sich, dass wir alles auf Basis von Kostenkalkulationen und sturer Bürokratietreue regeln können und sollen. Habermas erkennt aber durch seine Analysen ganz deutlich, dass die Gesellschaft vom kommunikativen Handeln abhängig ist. Hier werden über Verständigung und Dialog individuelle Handlungspläne und Deutungen so koordiniert, dass sie die soziale Integration der Gesellschaft sicherstellen können.

Bibliotheken kommen aus dieser Perspektive in zweifacher Hinsicht unter Druck. Zum einen wird aus einem allgemein wahrgenommenen Kostendruck die Sinnhaftigkeit und Leistbarkeit dieser Einrichtungen in Frage gestellt. Geld entwertet, was es nicht bewerten kann. Es besteht die Gefahr, dass das „kommunikative Potential“ der Bibliotheken übersehen wird. Zum anderen stehen Bibliotheken vor der Herausforderung, einen Diskursraum zu schaffen, in dem eine zivilgesellschaftliche Meinungsbildung unter Ausschluss wirtschaftlicher und parteipolitischer Machtfaktoren erfolgen kann.

Bibliotheken bringen unterschiedliche Bevölkerungsgruppen zusammen, bieten breite Information und gelten als öffentliche Räume – gute Voraussetzungen, um einen machtfreien Diskurs im Sinne von Habermas in Gang zu setzen und die sozialen Kohäsionskräfte zu stärken. Unsere menschliche Freiheit wird nicht vom zweck- und kostenrationalen Handeln sondern durch den kommunikativen Diskurs genährt.

Traditionellerweise ist das Vorwort auch der Ort, den vielen Menschen zu danken, die zum Erfolg der Studie beigetragen haben.

So darf ich Frau Dr. Ursula Rami und Herrn Mag. Gregor Kraftschik für die Vermittlung der Kontakte zu den politischen Entscheidungsträgern danken. Herzlicher Dank gilt dem Bürgermeister Manfred Baumberger und dem Stadtdirektor Dr. Wilhelm Wilfinger für die Bereitstellung der finanziellen Ressourcen. Der Leiterin der Stadtbibliothek, Frau Klaudia Zieger und der Abteilungsleiterin für Kultur, Frau Evelyne Schmid und der Kulturstadträtin, Frau Renate Heitz gebührt ein großes Dankeschön für die organisatorische Unterstützung und die inhaltlichen Inputs. Danken darf ich auch den rund 500 Mitgliedern der Stadtbibliothek, die bereit waren, an der Befragung teilzunehmen. Ihre Information „aus erster Hand“ stellt die eigentliche Basis dieser Studie dar.

Last but not least danke ich meinen Studierenden für ihre Arbeit und ihr Engagement. Der Teilnahme an der Lehrveranstaltung mag eine Verpflichtung zugrunde liegen, das Einbringen von Ideen und Leidenschaft ist dennoch nicht selbstverständlich.

Zu guter Letzt möchte ich noch einen Hinweis zu den Autorinnen und Autoren einzelner Beiträge geben. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer bildeten Arbeitsgruppen mit folgenden Mitgliedschaften:

Gruppe Azverosa: Heu, Dautbasic, Obermann, Küllinger
Gruppe Anonymous: Moritz, Meister, Reiter
Gruppe Vams: Gassner, Zelenka, Braterschofsky, Utzmann
Gruppe Olima: Cocuz, Chuguashvili, (Oum)

Inhaltsverzeichnis

Inhalt

Vorwort	3
1 Ausgangslage	11
Teil I: Methode	
2 Zielsetzungen und Forschungsfragen	15
3 Forschungsdesign	15
3.1 Festlegung der Grundgesamtheit und Stichprobenziehung	16
3.2 Methodenwahl	16
3.3 Fragebogenentwicklung	17
3.4 Entwicklung des Analyserasters	18
4 Durchführung des Forschungsvorhabens	20
4.1 postalische Haupterhebung	20
4.2 Klassenzimmerbefragung	21
Teil II: Theorie	
5 Das Bibliothekswesen in Österreich (Gruppe Vams)	25
5.1. Begriffliche Definitionen	25
5.2 Geschichte und Entwicklung der Bibliotheken in Österreich	26
5.2.1. Allgemeine Historische Entwicklung der Bibliotheken	26
5.2.2. Geschichte der öffentlichen Bibliotheken – Bibliotheksbewegungen	28
5.3 Bibliothekstypen	30

5.3.1 Öffentliche Bibliotheken	30
5.3.2 Universitäts- und Hochschulbibliotheken	31
5.3.3 Nationalbibliotheken	31
5.3.4 Spezial- und Fachbibliotheken	31
5.4 Organisationen des Bibliothekswesens	32
5.4.1 Träger öffentlicher bibliothekarischer Einrichtungen	32
5.4.2 Verbände, Gremien und Vereinigungen	33
5.5 Berufe und Ausbildung innerhalb des Bibliothekswesens	34
5.5.1 Hauptberufliche BibliothekarInnen.....	35
5.5.2 Ehrenamtliche und nebenberufliche BibliothekarInnen.....	36
5.6 Rechtsstellung der Bibliotheken	36
6 Die Stadtbibliothek Ansfelden (Gruppe Olima).....	37
6.1 Mitarbeiterinnen	37
6.2 Bibliotheksmitglieder	38
6.3 Medien	38
6.4 Entlehnungen und Besucherzahlen	38
7 Die Aufgaben der Bibliothek (Gruppe Azverosa)	40
7.1 Wissensvermittlung	41
7.2 Wissensspeicherung.....	41
7.3 Kulturelles Gedächtnis	42
7.4 Zugänglichkeit und Attraktivität für unterschiedliche gesellschaftliche Gruppen.....	44
7.5 Zugang zu neuen Medien/ Medientechnologien	45
7.6 Bildung unterstützen.....	45
7.6.1 Aus-, Fort- und Weiterbildung	46
7.6.2 Angebot an Schulungen	46
7.6.3 Veranstaltungen mit AutorInnen	47
7.7 Öffentlichen Bibliothek und ihre Bedeutung für Individuen im Alltag.....	47
7.8 Das Zentrum der Kommunikation und Begegnung.....	49
7.9 Förderung der Persönlichkeitsentwicklung und Sinnfindung.....	49
7.10 Kultur- und Integrationsförderung	50

8 Bibliotheksmarketing (Gruppe Olima)	52
8.1 Marketing in öffentlichen Bibliotheken.....	53
8.2 Das Zielsystem als Ausgangspunkt des Marketings.....	54
8.3 Marktsegmentierung	55
8.4 Marktfeldstrategien	55
8.5 Zielgruppen der Bibliothek	56
8.6 Produkte und Leistungen an den öffentlichen Bibliotheken.....	56
8.6.1 Der Begriff des Produkts an den öffentlichen Bibliotheken.....	57
8.6.2 Der Begriff der Basisleistungen.....	57
8.6.3 Die Leistungsmessung an den öffentlichen Bibliotheken	58
8.6.4 Die Leistungen der Stadtbibliothek Ansfelden	58
9 Die Zukunft der Bibliothek (Gruppe Anonymous)	59
9.1 Der Demografische Wandel der Bibliotheken.....	59
9.1.1 WENIGER.....	60
9.1.2 GRAUER / VEREINZELTER	61
9.1.3 BUNT	61
9.2 Technologische Entwicklungen	62
9.3 Veränderung am Arbeitsmarkt/ im Bildungswesen	66
9.4 Kooperation mit Bildungseinrichtungen, Lesefrühförderung und Nachhilfe.....	67
9.5 Veranstaltungen	67
9.6 Fernleihe	68
10 Die Demografie der Befragten	71
Teil III: Empirie	
11 Die gesellschaftliche Rolle von Bibliotheken (Gruppe Anonymous)	80
12 Allgemeines Besucherverhalten (Gruppe Azverosa).....	86
12.1 Dauer der Mitgliedschaft.....	86
12.2 Anzahl der Besuche in den letzten 6 Monaten.....	86
12.3 Nutzung einer anderen Bibliothek	89

12.4 Ausleihfrequenz der Medien.....	89
12.5 Ausleihe für andere Personen.....	92
12.6 Nutzung des weiteren Bibliotheksangebots.....	92
12.7 Gründe für Nichtnutzung der Stadtbibliothek.....	96
13 Die Zufriedenheit mit der Bibliothek	97
13.1 Zufriedenheit mit Aspekten des Medienangebots (Gruppe Anonymous).....	97
13.2 Zufriedenheit mit spezifischen Medienarten (Gruppe Anonymous).....	98
13.3 Die Mitarbeiterinnen der Stadtbibliothek – Die guten Seelen des Hauses (Gruppe Vams)..	99
13.4 Wohlfühlatmosphäre in der Stadtbibliothek (Gruppe Vams).....	101
13.5 Zufriedenheit mit organisatorischen Aspekten (Gruppe Vams)	102
13.6 Gesamtzufriedenheit (Gruppe Olima)	105
14 Das Informationsmanagement der Bibliothek (Gruppe Anonymous)	106
14.1 Wichtigkeit und Qualität der Informationsquellen	106
14.2 Das Wissen der Befragten über die Bibliothek.....	110
15 Das Veranstaltungswesen der Bibliothek (Gruppe Vams)	111
16 Entwicklung der Stadtbibliothek seit ihrer Übersiedlung (Gruppe Vams)	113
17 Wünsche an die Bibliothek	117
17.1 Wünsche zum Medienangebot (Gruppe Anonymous).....	117
17.2 Wünsche an fremdsprachigen Büchern (Gruppe Olima).....	118
17.3 Interesse an E-books (Gruppe Olima)	119
17.4 Interesse an Themengebieten (Gruppe Olima)	120
17.5 Die geplanten Erneuerungen aus Sicht der Befragten (Gruppe Vams)	122

18 Prüfung ausgewählter Hypothesen.....124

18.1 Einfluss der Bildung auf das Interesse an Fachbüchern (Gruppe Olima).....124

18.2 Gemeindeintegration als Besuchsgrund (Gruppe Anonymous).....125

18.3 Einfluss der finanzielle Haushaltslage auf die Bibliotheksbesuche (Gruppe Azverosa).....126

19.5 Geschlecht und Hindernisgrund „keine Zeit“127

19.6 Einfluss der Berufstätigkeit auf die Sachbuchentlehnung128

19.7 Leistbarkeit der Entlehngebühren (Gruppe Vams)129

19.8 Altersspezifische Zufriedenheit mit der Mitarbeiterinnen-Freundlichkeit (Gruppe Vams) .129

19.9 Vereinbarkeit von Öffnungszeiten und Erwerbstätigkeit (Gruppe Vams).....130

19.10 Die Generation Web-2.0 und die zukünftige Bedeutung der Bibliothek (Gruppe Vams) ..131

19.11 Leseinteressen und Geschlecht131

19 Lineare Modelle133

19.1 Die Einflussgrößen auf die Gesamtzufriedenheit mit der Bibliothek133

19.2 Die Einflussgrößen auf die Wichtigkeit der Bibliotheksfunktionen135

19.3 Facebook als ein Werbemittel der Zukunft? (Gruppe Olima)137

19.4 Bestimmungsmomente des Ebook-Interesses (Gruppe Anonymous).....139

19.5 Einflussgrößen auf die Anzahl der Besuche in den letzten 6 Monaten140

19.6 Einflussgrößen auf die erwartete zukünftige Bedeutung der Bibliothek (Gruppe Vams)....142

20 Was die Befragten sonst noch sagen wollten...143

Teil IV: Schlussfolgerungen

21 Zusammenfassung und Empfehlungen.....149

Demografie151

Die gesellschaftliche Rolle von Bibliotheken151

Das Nutzungsverhalten der Befragten152

Die Zufriedenheit mit der Bibliothek	155
Veranstaltungswesen	157
Wichtigkeit sowie Qualität der Informationsquellen und das Bibliothekswissen	157
Die (Weiter)Entwicklung der Bibliothek.....	159
Die Wünsche der Befragten	159

Teil V: Anhang

<i>Literaturverzeichnis</i>	165
<i>Literatursammlung</i>	172
<i>Statistischer Anhang</i>	179
<i>Fragebögen</i>	181

1 Ausgangslage

Bibliotheken haben seit jeher mehrere Aufgaben zu erfüllen. Sie sind ein kultureller Wissensspeicher, sind Räume, an denen Lernprozesse und Wissensvermittlung organisiert werden können und sie sind darüber hinaus auch Orte für soziale Kontakte und Begegnungen. Der derzeit ablaufende mediale Wandel wurde in seinen Konsequenzen noch zu wenig erforscht, als dass man voreilig das Ende der traditionellen Bibliotheken prognostizieren könnte. Vielmehr kann man erwarten, dass die neuen Medien die herkömmlichen Formen nicht ersetzen, sondern ergänzen werden („hybride Bibliothek: analog und digital; physisch und virtuell). Die geläufigen Bibliotheksdienstleistungen bleiben vermutlich weiterhin relevant und sind durch neue Ideen zu bereichern. Teilweise erhalten die alten Funktionen der Bibliotheken in diesen neuen Konzepten zwar nur neue Namen (z.B. Idea-Stores, Learning-Labs), doch werden auch neue Herausforderungen aufgegriffen (Integration von MigrantInnen, Kursangebote, Gastronomie). Wichtig ist letztlich, dass die Bibliotheken in ihrer Nutzung attraktiv bleiben.

Die Bibliothek in Ansfelden mit einem Bestand von rund 17.000 Medien und über 3.200 Mitgliedern zeichnet sich durch 1700 bis 2700 Besuche je Monat aus – das sind bis zu 20 Personen je Stunde. Es werden regelmäßige Quartalsberichte erstellt und im Jahre 2008 wurde eine Kundenbefragung (n=170) durchgeführt.

Teil I

Methode

2 Zielsetzungen und Forschungsfragen

Im Zentrum des Forschungsinteresses steht die Perspektive der KundInnen hinsichtlich Zufriedenheit mit der Bibliothek, deren zukünftige Entwicklung und den gesellschaftspolitischen Ansprüchen. Daraus lassen sich mehrere Zielsetzungen und Forschungsfragen ableiten:

a) In Bezug auf die Nutzerzufriedenheit:

- Wie zufrieden sind die NutzerInnen im Allgemeinen und hinsichtlich Bestand, Organisation, Verwaltung, Ausstattung, Zusatzangebote, Beratung und Freundlichkeit?
- Worin liegen die Gründe für eine allfällige Nicht-Nutzung?
- Welche Meinung wird hinsichtlich des Umzugs der Bibliothek (Erfolg, Wichtigkeit, Relevanz) vertreten?
- Welche Aspekte beeinflussen die „Gesamtzufriedenheit“ am deutlichsten?

NICHTZIEL: Wenngleich die Ergebnisse für eine effizientere Bibliotheksarbeit nutzbar sind, können im Rahmen der Studie keine Finanzkonzepte entwickelt werden.

b) In Bezug auf die zukünftige Entwicklung der Bibliothek:

- Erarbeitung exemplarischer umsetzbarer Maßnahmen im Sinne einer multifunktionalen (z.B. Sommercafe) oder hybriden (analog vs. digital, physisch vs. virtuell) Bibliothek und Erhebung der Akzeptanz bei den NutzerInnen;
- Welche Erwartungen und Wünsche werden von den NutzerInnen an die Bibliothek Anfelden hinsichtlich Medien, Sachgebiete und Sprachen herangetragen?

NICHTZIEL: kein umfassendes Bibliothekskonzept

c) In Bezug auf gesellschaftspolitische Ansprüche:

- Welche Unterschiede zeigen sich in der Bibliotheksnutzung in Hinblick auf Geschlecht, Bildung, ökonomische Situation des Haushalts, Alter und Muttersprache? Wie sehr fühlen sich die NutzerInnen mit der Gemeinde verbunden bzw. in das Gemeindeleben eingebunden?
- Welche besonderen Ansprüche hinsichtlich der Bibliotheksnutzung ergeben sich aus den verschiedenen soziodemografischen Merkmalen?

NICHTZIEL: keine „bibliotheksbezogene“ Integrationsstudie

3 Forschungsdesign

Das Forschungsdesign beschreibt den Weg, wie die Forschungsfragen einer Beantwortung zugeführt werden können. Insbesondere sind der Forschungsansatz, die Erhebungsinstrumente, die Grundgesamtheit und die Methode der Stichprobenziehung auszuwählen.

3.1 Festlegung der Grundgesamtheit und Stichprobenziehung

Als Grundgesamtheit werden alle Mitglieder der Bibliothek Ansfelden zum Stichtag 1. Jänner 2013 bestimmt.

Altersklasse	Anzahl
6 bis 9 Jahre	300
10 bis 12 Jahre	328
13 bis 15 Jahre	321
Ab 16 Jahre	2955

Tabelle 1: Altersstruktur der Mitglieder zum Stichtag 1. Jänner 2013

Aus datenschutzrechtlichen Gründen ist eine Abfrage des Nutzerverhaltens ohne Rücksprache mit den betroffenen Personen nicht möglich. Für die Auswahl war es daher nicht relevant, ob die Mitglieder derzeit aktiv Medien ausleihen. Hinsichtlich der Erhebung von Hemmgründen bei der Bibliotheksnutzung ist die Teilnahme von „passiven Mitgliedern“ sogar vorteilhaft.

Es war im Vorfeld nicht möglich, die Grundgesamtheit von zwischenzeitlich nicht mehr aktuellen Adressen zu bereinigen. Ein entsprechend hoher Anteil von nicht zustellbaren Fragebögen wurde damit in Kauf genommen.

Die Studie ist als Totalerhebung konzipiert. Da eine Mitgliedschaft bereits ab dem 6. Lebensjahr möglich ist, wurden die Messinstrumente den altersgemäßen kognitiven Fähigkeiten angepasst. Insgesamt wurden 4 verschiedene Fragebögen entwickelt. Da für die Altersklasse „6 bis 9 Jahre“ ein selbstadministriertes Vorgehen wenig vielversprechend erschien, wurde hier eine Klumpenauswahl getroffen. In den Ansfeldner Schulen wurden in Absprache mit den DirektorInnen Schulklassen ausgewählt. Insgesamt sollten so rund 90 Mitglieder erfasst werden.

3.2 Methodenwahl

Die empirische Sozialforschung lässt sich hinsichtlich der Forschungsansätze in ein qualitatives und quantitatives Paradigma gliedern. Jede dieser Gruppen umfasst dabei eine Fülle von unterschiedlichen Programmen zur Datenerhebung und –auswertung. Die Auswahl ist dabei allerdings nicht willkürlich, sondern soll durch den Gedanken der methodischen Offenheit geleitet sein. Die Methode bestimmt sich aufgrund der Forschungsfrage (Gadenne 2001: S 8).

Insgesamt sprechen mehrere Gründe für die Wahl eines quantitativen Forschungsansatzes:

- Die Themenbereiche der Kundenzufriedenheit sind gut durchforscht. Explorative Studien würden wohl weitere interessante Teilaspekte zu Tage befördern, aber

insgesamt liegt eine ausreichende qualitative Beschreibung der Phänomene vor, um darauf quantitativ aufbauen zu können.

- Die Hypothesen sind deduktiv aus bestehenden Theoriekonzepten abgeleitet worden. Es soll also nicht primär eine Hypothesenbildung, sondern eine Hypothesenprüfung erfolgen.
- Entsprechend der Forschungsfragen sollen quantitative Aussagen getroffen werden. Ein quantitativer Ansatz ist hier obligatorisch.
- Die Forschungsfragen sind nicht darauf ausgelegt, einzelne Fallbeispiele zu vertiefen (verstehender Ansatz), sondern es soll vielmehr eine höhere Fallzahl untersucht werden (erklärender Ansatz).
- Die Forschungsfragen sind relativ klar eingegrenzt und geschlossen. Offene, explorative Aspekte stehen nicht im Vordergrund.

Neben der grundsätzlichen Entscheidung für die Forschungsmethode gilt es, darauf aufbauend die entsprechenden Instrumente zur Erhebung der notwendigen Daten auszuwählen. Auch hier wurde eine Fülle von Erhebungsmethoden entwickelt. Für die vorliegende Studie fiel die Entscheidung auf einen standardisierten Fragebogen. Dies lässt sich mehrfach begründen:

- Die Fragebogenmethode ist grundsätzlich eine bewährte und gute Möglichkeit, Daten im großen Umfang in standardisierter Form zu erheben.
- Sie kommt der vorgegebenen zeitlichen und finanziellen Ressourcenausstattung entgegen.
- Zum Teil wurden im Rahmen anderer Studien bewährte Fragebatterien und Items zu wesentlichen Dimensionen der Forschungsfragen entwickelt. Deren Nutzung stellt zum einen die Vergleichbarkeit mit anderen Studien her und zum anderen wird eine korrekte Messung sichergestellt.
- Die verlangte „Anonymität“ der Befragung lässt sich sicherstellen.
- Grundsätzlich können den KundInnen ausreichende Kompetenzen für das Ausfüllen eines Fragebogens unterstellt werden. Eine altersgerechte Anpassung der Fragebögen ist dabei möglich.
- Es liegen die notwendigen Kontaktdaten für eine postalische Befragung vor.

3.3 Fragebogenentwicklung

Die Fragen wurden zum Teil im Rahmen der Lehrveranstaltung neu entwickelt. Zusätzlich wurden Anleihen aus erfolgreichen Studien entnommen. Es wurden vier verschiedene Fragebögen erarbeitet. Der Kinderfragebogen I beinhaltet nur wenige Variablen, die über Cartoons und Bilder entsprechend aufbereitet wurden. Auch der Kinderfragebogen II wurde sehr kurz und einfach gehalten. Das Erhebungsinstrument für die Jugendlichen orientierte sich primär am Erwachsenenfragebogen, allerdings wurden abstrakte Fragen gestrichen.

Altersklasse	Fragebogenbezeichnung	Art der Befragung
6 bis 9 Jahre	Fragebogen Kinder I	Klassenzimmerbefragung unter Anleitung
10 bis 12 Jahre	Fragebogen Kinder II	Selbstadministrierte postalische Befragung
13 bis 15 Jahre	Fragebogen Jugend	
Ab 16 Jahre	Fragebogen Erwachsene	

Tabelle 2: Altersklassen, Fragebogenbezeichnung und Art der Befragung

Die Abstimmung der Fragebögen der einzelnen Altersklassen stand vor der Herausforderung, zentrale Variablen entsprechend vergleichbar zu erheben.

Themenbereich	Kinder I	Kinder II	Jugend	Erwachsene
Allgemeine Bibliotheksnutzung	((x))	((x))	(x)	x
Zufriedenheit mit Medienangebot	(x)	x	x	x
Zufriedenheit mit Informationswesen			(x)	x
Zufriedenheit mit Betreuung und Beratung	((x))	((x))	x	x
Zufriedenheit mit Räumlichkeiten	((x))	((x))	x	x
Zufriedenheit mit Veranstaltungswesen			x	x
Zufriedenheit mit der Organisation			(x)	x
Bibliotheksentwicklung		((x))		x
Gesamtzufriedenheit	x	x	x	x
Wünsche			x	x
Leseinteressen			x	x
Demografie	(x)	(x)	x	x

Tabelle 3: Fragebogeninhalte; Legende: (x) = im Vergleich zum Erwachsenenfragebogen leicht reduziert; ((x)) = stark reduziert und verändert;

3.4 Entwicklung des Analyserasters

Wissenschaftliche Erkenntnis kann nicht auf der Sammlung isolierter Daten und Tatsachen beruhen, sondern es bedarf eines ordnenden Bezugsrahmens. Die soziale Wirklichkeit ist zu komplex, um vollständig dargestellt werden zu können. Das Analyseraster hat die Aufgabe, die wesentlichen Einflussgrößen und Bestandteile eines sozialen Phänomens zu bestimmen. Das in der folgenden Abbildung dargestellte Raster ist aus der theoretischen Beschäftigung mit dem Thema entstanden und beinhaltet jene Aspekte, die für die Beantwortung der Forschungsfragen unabdingbar erscheinen.

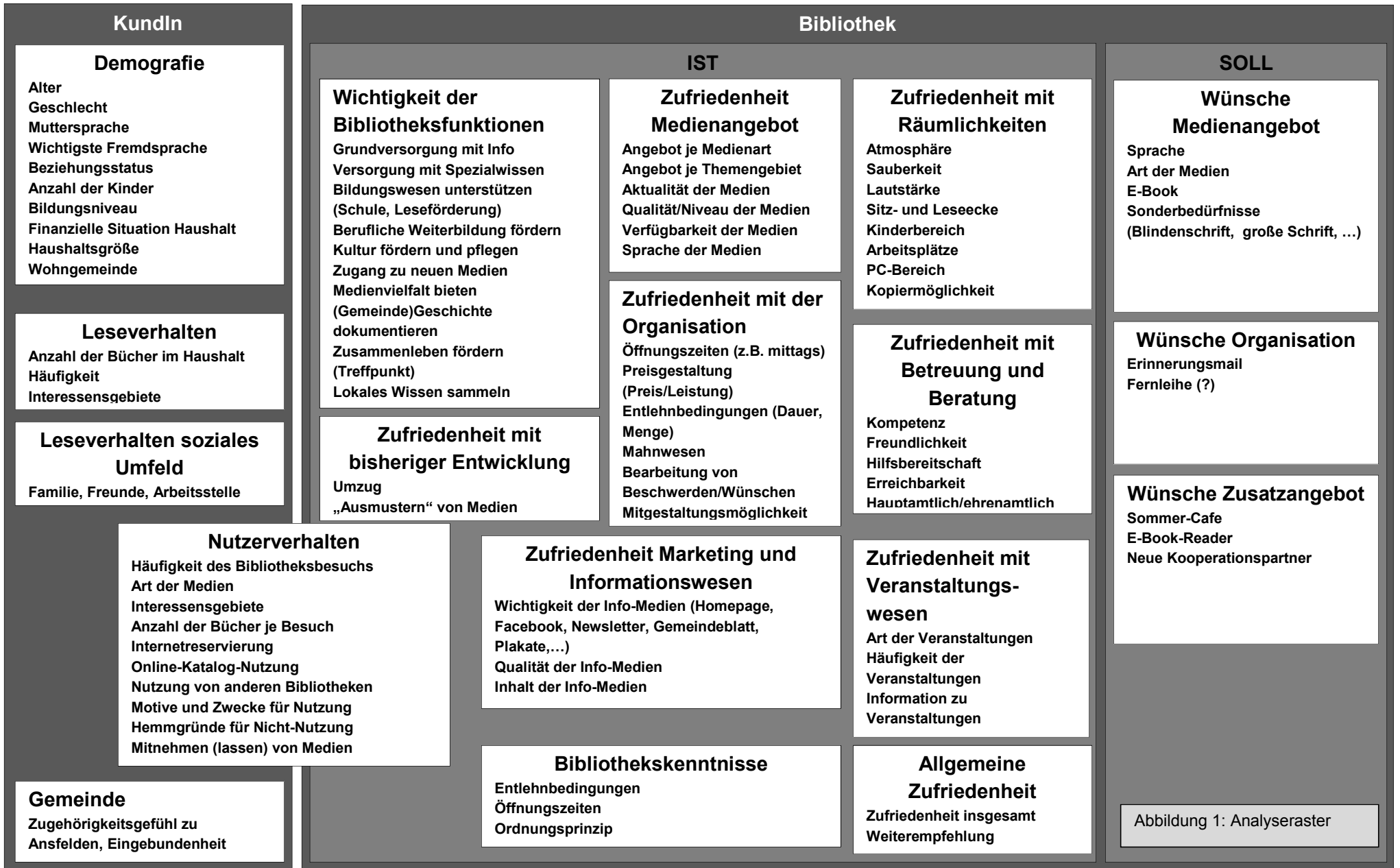


Abbildung 1: Analyseraster

4 Durchführung des Forschungsvorhabens

Für die Vervielfältigung der Fragebögen und Begleitschreiben wurde die Infrastruktur der Stadtgemeinde Ansfelden und der Johannes Kepler Universität genutzt. Der Hauptteil der Fragebögen wurde per Post versendet, die Gruppe der Kinder von 6 bis 9 Jahren wurde direkt in den Schulen aufgesucht.

4.1 postalische Haupterhebung

Die Kuvertierung erfolgte in der letzten Lehrveranstaltung des Semesters durch die Studierenden selbst. Im Anschluss wurden die Fragebögen per Post versendet. Für die Haupterhebung wurde der Zeitraum 01.02.2013 bis 18.02.2013 festgelegt.

Neben der Möglichkeit der postalischen Rücksendung wurde auch ein Rücklauf per Sammelboxen organisiert:

- Bibliothek Ansfelden
- Bürgerservice Stadtamt
- Schulzentrum
- Apotheke Freindorf
- Anton-Bruckner-Center

Die Fragebögen wurden verschlossen der Universität übergeben und dort für die Dateneingabe aufbereitet. Verspätet eingelangte Fragebögen wurden bis 20. März 2013 berücksichtigt.

Wie im Kapitel „Grundgesamtheit“ bereits erwähnt, konnten die Adressen im Vorfeld nicht auf ihre Aktualität geprüft werden. Mit 715 nicht zustellbaren Fragebögen ist hier der Ausfall doch recht deutlich ausgefallen.

Altersklasse	Anzahl der Fragebögen
10 bis 12 Jahre	328
13 bis 15 Jahre	321
Ab 16 Jahre	2955
Gesamt	3604
Unzustellbar	715
Erfolgreiche Zustellung	2889

Tabelle 4: erfolgreiche Zustellung

Insgesamt sind 440 ausgefüllte Fragebögen eingelangt. Die Rücklaufquote (bezogen auf die erfolgreiche Zustellung) liegt damit bei 15,2 Prozent – ein für postalische Befragungen nicht unüblicher Wert.

	10 bis 12 Jahre ¹	13 bis 15 Jahre	Ab 16 Jahre
Uni	32	25	300
Bibliothek	26	7	71
Stadtamt	4	3	22
Freindorf	0	1	3
VS Haid	1	1	1
Bruckner-Center	0	0	0
Gesamt	65	37	338

Tabelle 5: Fragebogenrücklauf nach Altersklassen und Abgabeort

4.2 Klassenzimmerbefragung

Für die Kinder im Alter von 6 bis 9 Jahren erschien es unmöglich, einen selbstadministrierten Fragebogen zur Anwendung zu bringen. Es erfolgten daher Klassenzimmerbefragungen in der Haider Volksschule. Am 4. Februar, von 8 bis 10 Uhr 30 wurden vier Klassen (19 bis 23 Kinder) befragt. Der Termin wurde von der Leiterin der Stadtbibliothek direkt mit dem Direktor vereinbart. Bei der Befragung selbst waren jeweils eine Lehrkraft und eine Projektmitarbeiterin (Studentin) anwesend. Insbesondere bei den jüngeren Kindern machte sich große Unruhe und Aufregung breit. Sie brauchten relativ viel Unterstützung durch Erwachsene in Form von zusätzlichen Erklärungen, um den Fragebogen ausfüllen zu können. Die Erfahrungen mit der ersten Klasse flossen in die weitere Vorgehensweise ein. So wurde bei den folgenden Gruppen der Fragebogen zuerst Frage für Frage durchgegangen und erklärt, ehe mit dem Ausfüllen begonnen wurde. Eine individuelle Hilfestellung war aber weiterhin nötig. Insbesondere bei den offenen Fragen tauchten bei vielen SchülerInnen Ängste hinsichtlich Rechtschreibung auf. Auch der Hinweis, dass die Rechtschreibung im gegebenen Kontext unwichtig ist, änderte wenig. Auch hatten die Kinder Probleme, die Häufigkeit der Bibliotheksbesuche über eine Skala zu bewerten. Als ad-hoc-Anweisung wurde die Bedeutung dann wie folgt festgelegt: Besuche einzig mit der Lehrkraft“ als „oft“ und „zusätzliche Besuche außerhalb der Schulzeit“ als „sehr oft“.

Insgesamt wurden 80 Kinder aus vier Volksschulklassen erfasst.

¹ Die Altersgruppen beziehen sich auf den Fragebogentypus. Vereinzelt stimmt die Altersangabe am Fragebogen nicht mit der beabsichtigten Zuordnung des Fragebogens überein.

Teil II

Theorie

5 Das Bibliothekswesen in Österreich (Gruppe Vams)

„Ein Zimmer ohne Bücher ist wie ein Mensch ohne Seele“ pflegte der römische Dichter Cicero zu sagen. Bereits seit der Antike sind Bibliotheken behilflich, die Seelen der Menschen zu nähren. Und das Bedürfnis nach Information wird stetig mehr.

5.1. Begriffliche Definitionen

Bibliothek

Der Begriff „Bibliothek“ stammt ursprünglich aus dem Griechischen und bedeutet so viel wie Büchersammlung bzw. Behälter für Bücheraufbewahrung. In weiterer Entwicklung dehnte sich diese Bezeichnung auf die Räumlichkeit bzw. das Gebäude, in dem Bücher aufbewahrt wurden, aus (Ewert/Umstätter 1996: S. 9). Demnach kann alles, was eine Sammlung von Büchern beinhaltet, als Bibliothek oder Bücherei bezeichnet werden. Ganz gleich, ob es sich um das Bücherregal im Privathaushalt, oder um Großbestände in öffentlichen Einrichtungen handelt. Aber auch die Büchersammlung an sich wird als Bibliothek verstanden.

Für Rupert Hacker gab es noch weitere Bedingungen an eine Bibliothek: „Da eine funktionierende Bibliothek geordnet und benutzbar sein muß, kann man eine Bibliothek definieren als eine geordnete und benutzbare Sammlung von Büchern.“ (1992: S. 11).

Im alltagsgebräuchlichen Sinn gilt „Bücherei“ als eher kleinere Büchersammlung. Eine Bibliothek hingegen wird als größere, speziellere Sammlung bezeichnet (Röttcher u.a. 1995: S. 2).

Aber nicht nur die Bücherbestände zählen zur Bibliothek. Auch Zeitschriften, Manuskripte, Schallplatten, CDs, E-Books, Diasammlungen etc. gehören dazu. Im Weiteren gibt es spezielle Bibliotheken mit einer Spezialisierung auf bestimmte Medien wie z.B.: Bildersammlungen, technische Medien oder aber auch Spiele (Röttcher u.a. 1995: S. 2).

Was ist nun aber der Unterschied zu einer Buchhandlung? Diese erfüllt schließlich auch die genannten Kriterien für eine Bibliothek. Nach Armin Graesels Definition ist eine Bibliothek „eine zum Zweck öffentlicher oder privater Benutzung aufgestellte Sammlung von Büchern“. Diese können kostenlos, bzw. gegen geringe Gebühren ausgeliehen werden. Dieser zweckdienliche Hintergrund unterscheidet die Bibliotheken klar von Buchhandlungen. Denn bei letztgenannten wird die Literatur als Handelsware mit dem Motiv des Verkaufs aufgestellt (Ewert/Umstätter 1996: S. 9). Daher sind Bibliotheken notwendig, weil sich nicht jede/r die für ihren/seinen Gebrauch notwendige Literatur kauft. Zumal diese meist ohnehin lediglich für einen begrenzten Zeitraum benötigt wird.

Bibliothekswesen

Das österreichische Bibliothekswesen hat sich im Laufe der Zeit in zwei verschiedene Richtungen entwickelt. Zum einen in die der öffentlichen und zum anderen in die Richtung der wissenschaftlichen Bibliotheken. Diese werden auch von unterschiedlichen Vereinen oder Verbänden vertreten. So ist dies der Büchereiverband Österreich (BVÖ) für die öffentlichen Büchereien und die Vereinigung österreichischer Bibliothekarinnen und Bibliothekare (VÖB) für die wissenschaftlichen Bibliotheken (Arbeitskreis kritischer Bibliothekarinnen und Bibliothekare 2012: o.S.). Wichtige Bereiche des Bibliothekswesens sind unter anderem Einrichtung, Organisation und Verwaltung der Bibliotheken, sowie Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten für BibliothekarInnen.

Bibliothekswissenschaft

Das Sinnverständnis der Wissenschaft ist es, vorhandene Informationen und Erkenntnisse begründen zu können. Nach Walther Umstätter (1998: o.S.) ist „analytische Bibliothekswissenschaft die Erklärung bzw. die Vorhersage bibliothekarischer Entwicklungen“. Es werden Informationen (zur Bibliotheksnutzung, -entwicklung, oder auch zu Büchern) gesammelt und beschrieben. Mittelpunkt der Bibliothekswissenschaft ist nicht mehr nur das Buch in der Hand, sondern mehr und mehr die virtuellen Medien (digitale Bibliothek). Somit gestaltet sich das Studium der Bibliothekswissenschaften auch dementsprechend vielseitig (Umstätter 1998: o.S.). Während in Amerika das Studium der Bibliothekswissenschaften weit verbreitet ist, hält sich dieses im deutschsprachigen Raum in Grenzen. Dennoch gibt es die Möglichkeit, Diplom-, sowie Bachelor- und Masterstudien in Bibliothekswissenschaft zu absolvieren (Humboldt Universität 2012: o.S.).

5.2 Geschichte und Entwicklung der Bibliotheken in Österreich

Ausgehend von der Bibliotheksgeschichte, wird die Entwicklung hin zur öffentlichen Bibliothek anhand der Bibliotheksbewegungen im deutschsprachigen Raum betrachtet.

5.2.1. Allgemeine Historische Entwicklung der Bibliotheken

Die Bibliotheksgeschichte nimmt ihren Ursprung mit der Genese der Schrift zu Beginn des 4. Jahrtausends v. Chr. mit der auch die Sammlung schriftlicher Aufzeichnungen einsetzt (Leitner, Pascher 2011: S. 39).

Antike

Die ersten uns bekannten Bibliotheken lassen sich bei den Sumerern, Assyern, Babyloniern, Ägyptern und Griechen belegen. Die bedeutendsten und bis heute noch sehr bekannten Bibliotheken der Antike befanden sich in Alexandrien und in Pergamon. Auch die römische Welt verfügte über eine Reihe wichtiger Bibliotheken und über die erste öffentlich

zugängliche Bibliothek (Leitner, Pascher 2011: S. 39). In diesen Bibliotheken waren Papyrusrollen aus Privatsammlungen zu finden, wie beispielsweise von Cicero (Schmitz 1984: S. 13).

Mittelalter

Der Ursprung der mittelalterlichen Bibliotheken liegt in Italien und im iroschottisch-angelsächsischen Kulturkreis mit Kloster- und Kirchenbibliotheken. Damals wurden Bücher in den sog. Skriptorien, den Schreibwerksstätten der Klöster, vervielfältigt (Leitner, Pascher 2011: S. 39). Einige bedeutende Skriptorien in Österreich waren in Salzburg, Mondsee, Admont, Seckau, Zwettl und Heiligenkreuz. Auch die Kunst der Buchmalerei wurde in derartigen Schreibschulen praktiziert (Unterkircher 1980: S. 3). Im Spätmittelalter entstanden neue Bibliothekstypen: Universitätsbibliotheken (u.a. in Wien), fürstliche Privatbibliotheken und Ratsbibliotheken (Leitner, Pascher 2011: S. 39). Die Gründung der Wiener Universität im Jahr 1365 war für die österreichischen Bibliotheken bedeutsam. Denn durch die Verbindung zu den Angehörigen verschiedener Klöster, welche an der Universität studierten und lehrten, kam es zur Anschaffung neuer Literatur. Mitte des 15. Jahrhunderts fand in mehreren Orten Österreichs eine Neuordnung der Buchbestände statt und einige Bücher wurden neu gebunden. Ende des 16. Jahrhunderts erlitten all diese Bibliotheken durch die Glaubenskämpfe und die damit verbundenen (öffentlichen) Buchverbrennungen und andere Kriege große Schäden (Unterkircher 1980: S. 3f).

Neuzeit

Mit der Erfindung des Buchdrucks (um 1450) nahmen auch die Bibliotheksbestände zu. Die kirchlichen Bibliotheken verloren an Bedeutung und unter dem Einfluss der Reformation entstanden aus den Ratsbibliotheken vielfach Stadtbibliotheken. Des Weiteren kam es zur Errichtung von Schulbibliotheken. Ab dem 17. Jahrhundert setzte sich der Gedanke eines freien Zugangs durch (u.a. Hofbibliothek in Wien ab 1726). In der Zeit des Barocks erlebten die Bibliotheken ihren architektonischen Höhepunkt. Ein Beispiel hierfür ist der Prunksaal der Österreichischen Nationalbibliothek oder die Klosterbibliotheken in Melk, St. Florian und Admont (Leitner, Pascher 2011: S. 39f). Durch die prächtigen Neubauten bekam der Begriff „Bibliothek“ auch als Gebäude mehr Bedeutung (Unterkircher 1980: S. 5).

In der Aufklärung entstanden auch die ersten modernen wissenschaftlichen Bibliotheken in Deutschland. In Österreich kam es durch Maria Theresia ab 1745 zu einer Bibliotheksreform. Staatliche Bibliotheken erfuhren einen gewaltigen Bestandszuwachs und durch die Veränderung des Leseverhaltens und die Einführung der Schulpflicht nahm nun auch das Bedürfnis nach Lesen zu. Somit gründeten sich im letzten Drittel des 18. Jahrhunderts Lesegesellschaften, kommerzielle Leihbüchereien und erste theoretischen und praktische Ansätze zu Volksbüchereien (Leitner, Pascher 2011: S. 40).

Im 19. Jahrhundert kam es zur Forderung nach einer Bibliothekswissenschaft aufgrund der Erneuerungen im Bereich des Bibliotheksbaus, der Bibliotheksverwaltung und der Erschließung durch Kataloge. Damit verbunden war auch der Anspruch auf eine Fachausbildung für BibliothekarInnen (ebd.). Somit ist das 19. Jahrhundert durch den

Zuwachs an öffentlichen Bibliotheken und deren systematischen Aufbau gekennzeichnet (Unterkircher 1980: S. 7).

20. Jahrhundert

Der Erste Weltkrieg bremste den Aufschwung der Büchereien, dennoch bestand die bisherige Bibliothekslandschaft weiter. Im Zweiten Weltkrieg kam es zu einer existenziellen Katastrophe der Bibliotheken. Ende des Krieges war bereits etwa ein Drittel des Buchbestands vernichtet, die Hälfte der Bibliotheksgebäude in den drei westlichen Zonen waren zerstört und 40 Prozent schwer beschädigt (Leiter, Pascher 2011: S. 41). Nach 1945 fand eine Neuordnung statt und in relativ kurzer Zeit wurden die Strukturen für das Volksbüchereiwesen geschaffen. Die in diesen Jahren gegründeten Institutionen, Verbände und Zeitschriften prägen – teilweise unter anderen Namen – nach wie vor das Erscheinungsbild des Öffentlichen Bibliothekswesens Österreichs (ebd.: S. 48).

5.2.2. Geschichte der öffentlichen Bibliotheken – Bibliotheksbewegungen

Die öffentlichen Bibliotheken haben ihren Ursprung in der Aufklärung. Für sozial unterprivilegierte Bevölkerungsschichten sollte ein Platz geschaffen werden, um deren Lesefähigkeit und Lesebedürfnis zu steigern. Die Hoffnung lag in der Erziehung „brauchbarer“ Untertanen für den aufgeklärten Staat (Leiter, Pascher 2011: S. 43). Diese Volksbildung in Form von Alltagshilfe, Erholung und Unterhaltung sollte durch „das Buch“ erfolgen. Der Weg war allerdings mühsam, da die ungebildeten Schichten schwer zu erreichen waren und selbst Gebildete Bücher als überflüssig angesehen haben (Stickler 1980: S. 157).

Volksbüchereien und Volksbildung

Die erste Phase der Bibliotheksbewegung der 1830er und 1840er wurde im deutschsprachigen Raum durch die Gründung einer Stadtbücherei in Großenhain bei Dresden geprägt. Diese Stadtbücherei entwickelte sich zum Vorbild für andere Volksbüchereien. Im Jahr 1850 kam es zur Eröffnung vier städtischer Volksbüchereien in Berlin. Die Intention hinter den Gründungen von Volksbüchereien war immer die Volksbildung. Mit Gründung der „Gesellschaft zur Verbreitung von Volksbildung“ im Jahr 1871 wurde die Idee der Volksbüchereien im großen Maßstab umgesetzt. (Leiter, Pascher: S. 43). Nach angelsächsischem Vorbild gründete sich in den 1890er Jahren die Bücherhallenbewegung. Es handelte sich um ein Konzept einer modernen Bildungsbibliothek für alle. Darauf folgte die Gründung bedeutender Einrichtungen in den Städten. In der ersten Hälfte des 20. Jahrhunderts kam es zu einem sog. Richtungsstreit innerhalb des Bibliothekswesens: die strikte „Leipziger Richtung“, welche in Österreich eine breite AnhängerInnenschaft hatte und die liberale „Stettiner Richtung“ (ebd.: S. 44f). Die „Leipziger Richtung“ bzw. die sog. „neue Richtung“ unter der Führung des Bibliothekars Walter Hofmann formulierte eine Gegenposition zur „Stettiner Richtung“ bzw. „alten Richtung“ zu der Erwin Ackerknecht gehörte. Hofmanns Bestreben war es die erzieherischen Aufgaben von Bibliotheken zu stärken. Für ihn war die öffentliche Bibliothek kein bibliothekarischer Massenbetrieb mit Schundliteratur, sondern sie sollte vielmehr das Volk zu einer

Bildungselite erziehen. Demgegenüber steht die „Stettiner Richtung“, die eine derartige Bevormundung der LeserInnen ablehnte. Diese Richtung stand für eine offenere und freiere Form der Bibliotheken (Schmitz 1984: S. 151ff).

„Der Streit betraf vor allem drei Bereiche:

1. Den Bestandsaufbau: hier ging es insbesondere um die so genannte ‚untere Grenze‘ bei der Schönen Literatur sowie um die Bedeutung der Sachliteratur in der ‚volkstümlichen Bücherei‘.
2. Die Bestandserweiterung: man diskutierte die Intensität der Benutzerberatung, forderte die ‚individualisierende Ausleihung‘ und lehnte die erstmals 1910 in Hamburg praktizierte Freihandausleihe ab.
3. Die Stellung zum wissenschaftlichen Bibliothekswesen: man verfocht auf der einen Seite die ‚Autonomie der volkstümlichen Bücherei‘, auf der anderen propagierte man die Einheitsbibliothek, das heißt einen fließenden Übergang zur wissenschaftlichen Bibliothek.“ (Leiter, Pascher: S. 45)

Die Auswirkungen der Auseinandersetzung waren die Trennung bei: Fachzeitschriften, Bibliotheksschulen und zentralen Dienstleistungseinrichtungen. Rückblickend hatten die Richtungen die Suche nach einem spezifisch „deutschen Weg“ des Bibliothekswesens gemeinsam (ebd.: S. 45).

Österreich und die Volksbücherei

In Österreich gründeten sich Ende des 19. Jahrhunderts in der Steiermark, Oberösterreich und Niederösterreich Volksbildungsvereine, wodurch wiederum eigene Büchereien entstanden. In den 90er Jahren war die Bibliotheksarbeit in Wien von großer Bedeutung. Nach der Jahrhundertwende verfügte Wien über das bedeutendste Netz von Volksbüchereien auf dem Kontinent (ebd.: S. 46). Dennoch entstanden erst Anfang des 20. Jahrhunderts Bewegungen, die sich voll und ganz diesen Volksbüchereien widmeten (Stickler 1980: S. 158).

Zerstörung und Wiederaufbau

Durch die beiden Weltkriege erfuhr das Bibliothekswesen, wie bereits erwähnt, einen enormen Rückschlag in seiner Entwicklung. Im Zweiten Weltkrieg unter dem Nationalsozialismus wurde alles entfernt was diesem Regime widerstrebte: Nach 1938 wurde in Österreich das bis dato aufgebaute Büchereiwesen vollkommen zerstört. Alle Volksbüchereien wurden aufgelöst und kommunale Bibliotheken durften nur unter nationalsozialistischer Ausrichtung weitergeführt werden. Die Totalität des NS-Regimes zeigte sich in Bücherverbrennungen, der Entfernung politischer und damals sog. „rassisch unerwünschter“ MitarbeiterInnen und der Säuberung der Buchbestände anhand Schwarzer Listen. Es kam zu einer Zentralisierung des Volksbüchereiwesens. Das Netz der staatlichen Volksbüchereistellen geht – in Deutschland und Österreich – auf diese Zeit zurück (Leitner, Pascher 2011: S. 46f).

Durch diese Zerstörung kam es nach 1945 zu einer Neuorientierung und Gemeindebüchereien wurden gegründet (Stickler 1980: S. 158). Die Merkmale der damaligen Volksbüchereien waren wie folgt niedergeschrieben: „sie durften keine Gewinnabsichten verfolgen, sie mussten volksbildnerischen Zwecken dienen und im großen und ganzen frei zugänglich sein.“ (ebd.: S. 158f)

5.3 Bibliothekstypen

Bibliotheken unterscheiden sich in Bezug auf ihre Aufgaben, Größe und Unterhaltsträger (Krieg 1990: S. 24). Im Folgenden sollen die vier wichtigsten Bibliothekstypen in Österreich dargestellt werden. Es ist jedoch darauf hinzuweisen, „dass nicht alle Bibliotheken einen bestimmten Typ rein verkörpern“ (ebd.), daher kann es auch Mischformen geben.

5.3.1 Öffentliche Bibliotheken

Die öffentlichen Bibliotheken sind Zentren für Kultur, Bildung, Information und soziale Integration (BVÖ 2011c: S. 3). Sie sind meistens für eine Gemeinde, einen Stadtteil oder eine Stadt zuständig (Hacker 1992: S. 25). Die Institute heißen meist Gemeinde-, Stadtteil- oder Stadtbibliothek bzw. -bücherei (Krieg 1990: S. 55/ Hacker 1992: S. 25). In größeren Städten gibt es oft eine Zentralbibliothek mit verschiedenen Zweigstellen, den Stadtteilbibliotheken (Hacker 1992: S. 25), zur Versorgung von kleineren Stadtteilen oder Gemeinden werden auch so genannte Fahrbüchereien oder Bücherbusse eingesetzt (Krieg 1990: S. 58).

Der Bestand der öffentlichen Bibliothek sollte sowohl Unterhaltungsliteratur, als auch Sach- und Fachbücher umfassen (Krieg 1990: S. 55f). Neben der vielseitigen Literatur sollten im Bestand der öffentlichen Bibliothek, aber auch audiovisuelle Medien und unterschiedlichste Spiele vorhanden sein (Krieg 1990: S. 57). Im öffentlichen Bibliothekswesen gibt es Sonderformen für bestimmte Aufgaben (Hacker 1992: S. 44ff). Diese können sowohl eine Abteilung der Bibliothek darstellen oder auch selbständige Bibliotheken sein (Krieg 1990: S. 58).

Eine Kinder- und Jugendbibliothek gibt es in jeder öffentlichen Bücherei. „Kinder und Jugendliche stellen bei allen Öffentlichen Bibliotheken ein beträchtliches Kontingent der Leser“ (Krieg 1990: S. 58), daher sollten auch die Bibliothekskräfte für den Umgang mit dieser Zielgruppe geschult sein (Hacker 1992: S. 44f). Die kindlichen Entwicklungsstufen müssen bei der Medienauswahl und der Beratung berücksichtigt werden.

Als weitere Sonderformen sind zu nennen: Krankenhaus-, Gefängnis-, Blinden-, Musik- und Werksbibliotheken (Krieg 1990: S. 59).

5.3.2 Universitäts- und Hochschulbibliotheken

Die wissenschaftlichen Bibliotheken an Universitäten, Hochschulen und Fachhochschulen haben die Aufgabe die nötige Literatur für Lehre und Forschung zur Verfügung zu stellen (Hacker 1992: S. 34). Manche Universitätsbibliotheken erfüllen auch regionale Aufgaben indem sie von Nicht-Universitätsangehörigen für wissenschaftliche Zwecke genutzt werden können. Universitätsbibliotheken bieten (Krieg 1990: S. 46), ebenso wie große überregionale Bibliotheken, die Möglichkeit der Fernleihe an.

Die meisten Universitäten weisen ein integriertes Bibliothekssystem auf (Hacker 1992: S. 37f), das heißt, dass es eine Universitätsbibliothek gibt, die sich in eine Zentralbibliothek und mehrere Bereichsbibliotheken gliedert. In der Zentralbibliothek erfolgen (Hacker 1992: S. 38) Buchbeschaffung, Zugangs- und Rechnungsbearbeitung, Katalogisierung und sonstige Buchbearbeitungen. In den Teilbibliotheken, aber auch im Lesesaal oder der Lehrbuchsammlung der Zentralbibliothek, werden Bücher zur Benutzung ausgestellt, hier erfolgt auch die Auskunftserteilung oder Beratung.

„Die Buchauswahl erfolgt in Zusammenarbeit zwischen den Fachreferenten der Bibliothek und den Professoren der Universität; sie wird gegebenenfalls durch die Zentralbibliothek koordiniert, um einen ausgewogenen Bestandsaufbau und eine sparsame Mittelverwendung zu erzielen“ (Hacker 1992: S. 38). Der Buchbestand der Universitäten (ebd.) wird in Katalogen ausgewiesen und verfügt über ein einheitliches Signatursystem um allen Universitätsangehörigen den Zugang zu ermöglichen.

5.3.3 Nationalbibliotheken

Die österreichische Nationalbibliothek befindet sich in Wien. Nach Hacker (1992: S. 26) ist ihre Hauptaufgabe das Sammeln und Katalogisieren der gesamten nationalen und der wichtigsten internationalen Schriften. Als „dienstleistungsorientiertes Informationszentrum“ (ÖNB 2011: S. 1) bietet sie auch Zugang zu den eigenen Beständen, sowie zu internationalen Datenpools. „Seit Beginn des digitalen Zeitalters wird ein stetig wachsender Anteil der Serviceleistungen online über die ÖNB-Homepage abgewickelt“ (ÖNB 2011: S. 1). Weiters ist die Nationalbibliothek „der Mittelpunkt des Bibliothekswesens ihres Landes“ (Krieg 1990: S. 25). Das heißt, sie ist zuständig für die Führung eines Gesamtkataloges aller Bibliotheken, für die Entwicklung neuer Arbeitsmethoden und Techniken sowie für die Zusammenarbeit mit internationalen Bibliotheken und für den internationalen Leihverkehr.

5.3.4 Spezial- und Fachbibliotheken

Diese beschränken sich, im Gegensatz zu den Universalbibliotheken, auf ein bestimmtes Fachgebiet (Hacker 1992: S. 40). Zu den Spezialbibliotheken zählen (Hacker 1992: S. 40; Krieg 1990: S. 48f): Institutsbibliotheken an den Universitäten, die Bibliotheken wissenschaftlicher Forschungsanstalten, die Forschungsbibliotheken großer Industriefirmen, die Militärbibliotheken, die Bibliotheken von Gesellschaften, Vereinen und Verbänden, die

Bibliotheken der Behörden und Parlamente, die Bibliotheken von Fachhochschulen, aber auch die Klosterbibliotheken.

Die meisten Fachbibliotheken sind daher eng an eine Institution gebunden (Hacker 1992: S. 40) und dienen deren Interessen. „Die Aufgaben dieser Institution bestimmen ebenso den Aufbau des Bestandes wie die Art, wie das gesammelte Material aufgeschlossen und zur Verfügung gestellt wird, bestimmen auch die Organisation und die Arbeitsweise der Bibliothek“ (Krieg 1990: S. 49).

Innerhalb ihres Fachgebietes streben Spezialbibliotheken die Vollständigkeit an (Krieg 1990: S. 50). Ihr Bestand beinhaltet, neben der aktuellen Literatur, auch die so genannte „graue Literatur“ (Hacker 1992: S. 40), das sind zum Beispiel Geschäftsberichte, Gutachten, Statistiken oder Forschungsberichte, aber auch die „bibliographisch unselbständige Literatur“ (Krieg 1990: S. 51), also ein Verzeichnis von relevanten Beiträgen in Zeitschriften und Sammelwerken. Meistens sind Fachbibliotheken nur für MitarbeiterInnen der dazugehörigen Institutionen zugänglich (Krieg 1990: S. 50), nur in Ausnahmefällen wird Außenstehenden ein Zugang gewährt. Häufig sind sie auch Präsenzbibliotheken, die kaum am auswärtigen Leihverkehr teilnehmen. Dies ist wichtig, da die KundInnen der Fachbibliotheken hohe Anforderungen stellen: „sie erwarten nicht nur, dass die von ihnen benötigte Literatur vorhanden ist oder, wenn nicht, schnellstens auf unbürokratische Weise herbeigeschafft wird, sie erwarten auch, dass die Bibliothek das in ihr vorhandene Material in geeigneter Weise für die Benutzer aufbereitet, und das bedeutet, dass sie ihre Bestände inhaltlich eingehender erschließt, als das bei Universalbibliotheken gemeinhin üblich ist“ (Krieg 1990: S. 51). Daraus wird auch ersichtlich, dass die/der LeiterIn einer Spezialbibliothek über Kenntnisse des Fachgebietes verfügen muss (ebd.), um die Literatur auszuwählen, aber auch um diese fachkundig zu erschließen und die entsprechenden Literaturberichte zu erstellen.

5.4 Organisationen des Bibliothekswesens

Das Österreichische Bibliothekswesen weist eine sehr komplexe Struktur auf, was sich aus der Geschichte, dem fehlenden Büchereigesetz und aus der strikten Trennung zwischen wissenschaftlichen Bibliotheken und öffentlichen Bibliotheken ergibt (Leitner, Pascher 2011: S. 30).

5.4.1 Träger öffentlicher bibliothekarischer Einrichtungen

“Für jede Bibliothek ist ein Träger zuständig, in dessen Eigentum sich die Bibliothek befindet und der die nötigen Geldmittel für den Unterhalt der Bibliothek aufbringt“ (Hacker 1992: S. 23). Die Gründung und Führung übernehmen sowohl Städte und Gemeinden, als auch kirchliche Institutionen und Organisationen der ArbeitnehmerInnen. Auch Modelle von kooperativer Trägerschaft sind durchaus üblich und zielführend. Der Erhalt dieser öffentlichen Büchereien obliegt den GründerInnen und wird ohne Rechtsanspruch von Bund

und Ländern gefördert. Viele der Büchereien von Gemeinden, Pfarren und Betrieben sind auf ehrenamtliche MitarbeiterInnen angewiesen (Leitner, Pascher 1998: S. 21).

Die Träger der öffentlichen bibliothekarischen Einrichtungen können unterteilt werden in:

- **Öffentliche Träger**

Unter öffentlichen Trägern werden meist Bund, Länder, Städte und Gemeinden verstanden. Es werden 40,7 Prozent der öffentlichen Bibliotheken von öffentlichen Trägern erhalten (BVÖ 2011a: o.S.).

- **Kirchliche Träger**

Auch die Katholische Kirche und ihre Institutionen unterhalten eine beachtliche Zahl an öffentlichen Bibliotheken in Österreich. Laut Statistik sind es 16,8 Prozent, das sind 247 Bibliotheken in absoluten Zahlen (BVÖ 2011a: o.S.). Es werden sowohl kirchlich wissenschaftliche Bibliotheken geführt, als auch Büchereien, die jenen Gemeindebüchereien in ihrer Rolle ähneln (Hacker 1992: S.24).

- **Private Träger**

„Bibliotheken in nichtöffentlicher Trägerschaft sind entweder Bibliotheken von privatrechtlichen Körperschaften oder Stiftungen oder von Privatpersonen. Vereine oder Verbände [...] und (privatrechtliche) Stiftungen sind meist Träger von wissenschaftlichen Fachbibliotheken.“ (Hacker 1992: S. 24) Die in diese Kategorie fallenden Arbeitnehmerorganisationen unterhalten in Österreich 5 Prozent der öffentlichen Bibliotheken (BVÖ 2011a: o.S.).

- **Kooperative Trägerschaften**

Hier teilen sich öffentliche, kirchliche oder private Träger die Kosten für den Erhalt einer Bücherei. Im Jahr 2011 wurden 31 Prozent in dieser Form finanziert (BVÖ 2011a: o.S.).

5.4.2 Verbände, Gremien und Vereinigungen

In Österreich gibt es eine Vielzahl an Verbänden, Gremien und Vereinigungen, die das Bibliothekswesen in Österreich prägen und mitgestalten. Allen voran der Büchereiverband Österreichs – kurz BVÖ – der im Jahr 1948 gegründet wurde und sich bis 1988 „Verband Österreichischer Volksbüchereien“ nannte. Er stellt einen Dachverband aller öffentlichen Büchereien dar. Einige seiner Aufgaben sind zum Beispiel die Repräsentation der öffentlichen Büchereien gegenüber der Öffentlichkeit, der Politik und internationalen Gremien, die Führung des „Ausbildungsbeirates“ und Veröffentlichung von Statistiken als Leistungsnachweis. Er hat aber auch eine beratende Funktion gegenüber Schulbibliotheken inne (Leitner, Pascher 1998: S. 24 f).

Die VÖB – die „Vereinigung Österreichischer Bibliothekarinnen und Bibliothekare“ stellt eine Interessensvertretung für alle BibliothekarInnen in Österreich dar, überwiegend jedoch besteht die MitgliederInnenschaft aus BibliothekarInnen der wissenschaftlichen Bibliotheken. Derzeit zählt die Vereinigung rund 1200 Mitglieder im In- bzw. Ausland (VOEB 2010: o.S.).

Die Österreichische Bibliothekenverbund und Service GmbH oder OBVSG übernimmt Dienstleistungen für Bibliotheken – überwiegend IT-Lösungen und fungiert als Verbundzentrale für ca. 80 Bibliotheken (OBVSG 2011: o.S.).

Auch die Büchereiabteilung des Österreichischen Gewerkschaftsbundes, die 1946 gegründet wurde und zu dieser Zeit noch „Zentralstelle für Betriebsbüchereien“ hieß, hat eine große Bedeutung für das Bibliothekswesen in Österreich. In vielen Kommunen übernehmen die Gewerkschaftsbüchereien und Büchereien der Arbeiterkammer die Rolle der örtlichen öffentlichen Bibliothek. Die Dichte der Arbeiterkammerbüchereien ist in einigen Städten einzelner Bundesländer sehr groß und in anderen Bundesländern bieten die Arbeiterkammern Unterstützung für die ansässigen Büchereien bzw. betreiben Wanderbüchereien (Leitner, Pascher 1998: S. 26 ff).

Das Österreichische BibliotheksWerk bzw. das Forum katholischer Bibliotheken mit Sitz in Salzburg, ist eine weitere Größe im Bibliothekswesen und betreut Bibliotheken kirchlicher (katholischer) Träger gemeinsam mit den Diözesen. Es sieht die Aufgabe der katholischen Bibliotheksarbeit vor allem in Bildung, Information, Orientierung und Begegnung. Der Schwerpunkt der Medienbestände liegt auf Religion und Religiosität. Das Österreichische BibliotheksWerk veröffentlicht eine Rezensionszeitschrift, bietet Möglichkeiten zur Weiterbildung von BibliothekarInnen und der Versorgung von Büchereien mit Materialien (ebd. S. 29 ff).

Die Landesbibliotheksvereine haben sich in den 1980er Jahren herausgebildet „in denen im Gegensatz zu den Trägerverbänden Bibliothekare aller Büchereitypen als Personen Mitglied sind“ (ebd. S. 32).

Die Servicestellen von Bund, Land und der Diözesen haben im Grunde sehr ähnliche Aufgaben, wie Gewähren von finanziellen Förderungen, Bestandsberatung, Aus- und Weiterbildungsangebote für BibliothekarInnen, bis hin zur Bau- und Entwicklungsplanung. Auf Bundesebene gibt es folgende Anlaufstellen: die Abteilung IV/4 zuständig für das „Volksbüchereiwesen“, die „Büchereistellen bei den Förderungsstellen des Bundes für Erwachsenenbildung“ und in Ausbildungsfragen das Bundesinstitut für Erwachsenenbildung. Auf der Landesebene sind normalerweise Landeskultur- oder Landesbildungsämter zuständig. Die Servicestellen der Diözesen adressieren ihre Hilfestellungen an öffentliche Bibliotheken in katholischer Trägerschaft (ebd. S. 32 ff).

5.5 Berufe und Ausbildung innerhalb des Bibliothekswesens

Während das Studium der Bibliothekswissenschaft eine relativ junge Disziplin ist, besteht der Beruf der/des Bibliothekarin/Bibliothekars schon seit Langem. Damals beschränkte sich das Ausbildungsangebot in Österreich jedoch meist auf berufsbegleitende Ausbildungen. Heute orientieren sich diese vermehrt am Wandel von traditionellen zu neuen Informationsberufen und werden auch nicht mehr nur berufsbegleitend angeboten (Leitner/Pascher 2011: S. 15).

Gleichermaßen verhält es sich mit der Trennung nach der Art der Bibliothek: So bot zu Beginn der Büchereiverband Österreichs lediglich Ausbildungen für Bedienstete öffentlicher Bibliotheken an. BibliothekarInnen wissenschaftlicher Bibliotheken erhielten ihrerseits die Ausbildung an der Österreichischen Nationalbibliothek. Mittlerweile ist diese strikte Spaltung weitestgehend aufgehoben. Darüber hinaus bieten auch zusätzliche Institute Ausbildungen für BibliothekarInnen an. (Leitner/Pascher 2011: S. 15).

5.5.1 Hauptberufliche BibliothekarInnen

Personen, deren hauptberufliche Tätigkeit die Arbeit in der Bibliothek umfasst, auch wenn diese teilzeitbeschäftigt sind, dürfen sich „Hauptberufliche BibliothekarInnen“ nennen (BVÖ 2011d: o.S.). Ihre Aufgabe ist es, im Rahmen ihrer Arbeit Literaturwerbung, -erschließung und -information zu betreiben. Sie beschaffen und ordnen Bücher und andere Medien und stellen diese den NutzerInnen der Bibliotheken zur Verfügung (Hacker 1992: S. 48).

Für hauptberufliche BibliothekarInnen gibt es verschiedene Wege der Ausbildung. Natürlich zählen der Österreichische Büchereiverband und die Österreichische Nationalbibliothek zu den wichtigsten, jedoch sind auch andere Ausbildungseinrichtungen vertreten:

Büchereiverband Österreichs:

Es wird ein zweijähriger Lehrgang für den gehobenen Fachdienst und eine 1,5jährige Ausbildung für den mittleren Fachdienst angeboten. Beide sind berufsbegleitend und setzen eine einjährige Bibliothekspraxis voraus (BVÖ 2011d: o.S.).

Österreichische Nationalbibliothek (ÖNB):

Das Ausbildungsangebot der ÖNB richtet sich nicht mehr allein an BibliothekarInnen wissenschaftlicher Bibliotheken, sondern steht auch anderen Interessierten offen. Der angebotene Lehrgang nennt sich „Library and Information Studies“ und wird in Zusammenarbeit mit den Universitäten Wien, Graz und Innsbruck angeboten. Die Gliederung des Universitätslehrgangs erfolgt in Grund- und Aufbaulehrgang und dauert jeweils 2 Semester. Auch hier findet die Ausbildung berufsbegleitend statt (Leitner/Pascher 2011: S. 16f).

Weitere Ausbildungseinrichtungen:

In Zusammenarbeit mit dem Berufsförderungsinstitut (BFI) Wien bietet die Österreichische Gesellschaft für Dokumentation und Information (ÖGDI) den Lehrgang für Information und Dokumentation an. Dieser dauert 2 Semester und richtet sich in erster Linie, jedoch nicht ausschließlich, an BibliothekarInnen aus öffentlichen Organisationen.

Seit 1996 bietet die Fachhochschule Burgenland einen sechssemestrigen Bachelor-Studiengang für Informationsberufe an.

Und auch die private Donau Universität Krems bietet seit 1999 ein berufsbegleitendes Aufbaustudium für Bibliotheks- und Informationsmanagement an, welches vier Semester dauert (Leitner/Pascher 2011: S. 17f).

Lehrberuf BibliothekarIn:

Der Lehrberuf Archiv-, Bibliotheks- und InformationsassistentIn zählt zu den kaufmännischen Berufen und besteht seit dem Jahr 2004. Sowohl Universitäts- als auch öffentliche Bibliotheken können Lehrlinge ausbilden. Die Lehrzeit beläuft sich auf drei Jahre.

5.5.2 Ehrenamtliche und nebenberufliche BibliothekarInnen

Nebenberufliche BibliothekarInnen beziehen neben ihrem „Brotjob“ auch noch Einkünfte aus Tätigkeiten in Bibliotheken. Sie arbeiten zwar nicht hauptberuflich in der Bibliothek, haben aber dieselben Arbeiten zu verrichten. Als ehrenamtliche BibliothekarInnen werden all jene bezeichnet, die für ihre Tätigkeit in der Bibliothek kein Entgelt erhalten. Die oben genannten Ausbildungen richten sich gleichermaßen auch an ehrenamtliche, sowie nebenberufliche BibliothekarInnen, sofern sie die Aufnahmekriterien erfüllen (1-jährige Bibliothekspraxis, Matura oder bereits abgeschlossenes Studium). Weiters bietet der BVÖ auch eigene Ausbildungen für ehrenamtliche und nebenberufliche BibliothekarInnen an. Wobei das erste Modul auch in Form einer regionalen Einführung in die Bibliothekspraxis absolviert werden kann (BVÖ 2011d: o.S.).

5.6 Rechtsstellung der Bibliotheken

„Kein Gesetz gibt Standards für Räumlichkeiten, Ausstattung und Personaleinsatz in Öffentlichen Bibliotheken vor. Dadurch ergeben sich in Österreich starke Unterschiede in der Versorgung mit Literatur und Chancenungleichheit im Zugang zu Information und Bildung.“ (BVÖ 2011b: S. 15).

Öffentliche Büchereien werden im Gesetz als „Volksbüchereien“ betitelt und haben ihre Ursprünge sowohl in der Volkshochschulbewegung und der Arbeiterbewegung als auch in Institutionen wie der Kirche. Sie fallen in den Bereich der Volksbildung, wobei über die Zuständigkeit für genau diese jedoch Unklarheit herrscht. Daraus resultiert, dass kein österreichisches Büchereigesetz besteht und eine „paktierte Gesetzgebung“ in dem Bereich der Volksbildung zum Einsatz kommt. Das bedeutet für die Einrichtungen der außerschulischen Jugend- und Erwachsenenbildung, dass sie sich in einem privatwirtschaftlichen, gesetzlich unregulierten Rahmen bewegen. Jeder Versuch ein österreichisches Büchereigesetz zu erlassen ist bisher gescheitert, mit Ausnahme von im Jahre 1993 erlassenen Förderungsrichtlinien. Diese Sachlage führt zu einer Zweiteilung der Zuständigkeiten. Zum einen ist für die wissenschaftlichen Bibliotheken und für die Ausbildung ihrer BibliothekarInnen das Bundesministerium für Wissenschaft und Verkehr zuständig, zum anderen ist für die öffentlichen Bibliotheken und für die österreichische Nationalbibliothek das Bundesministerium für Unterricht und kulturelle Angelegenheiten verantwortlich. Die Ausbildung der BibliothekarInnen von öffentlichen Bibliotheken wiederum, liegt in Händen eines eigenen Beirates, dem so genannten „Ausbildungsbeirat“, bestehend aus VertreterInnen aus dem Unterrichtsministerium, dem österreichischen Städte- und Gemeindebund und dem Büchereiverband Österreichs. Da der baldige Erlass eines Büchereigesetzes unwahrscheinlich scheint, werden vom Büchereiverband Österreichs kurz-

und mittelfristige Ziele formuliert, die eine finanzielle Förderung von Büchereien, von Büchereiverbundsystemen und von überörtlich tätigen regionalen Büchereien durch den Bund vorsieht. Außerdem wird eine Vereinbarung zwischen Bund und Ländern angestrebt, die Klarheit schaffen soll wer, in welchem Umfang, was fördern sollte. Trotz eines fehlenden Büchereigesetzes zur Finanzierung, sind Büchereien mit einer Vielzahl an verbindlichen Rechtsvorschriften konfrontiert. So sind Haushalts- und Finanzrecht, das Personalrecht und vor allem das Urheberrechtsgesetz für die Bibliotheken von Belang. So wurde 1993 eine Novelle zum Urheberrechtsgesetz erlassen, die den SchriftstellerInnen Bibliothekstantieme zusichert, die von den BibliotheksbetreiberInnen eingehoben werden sollte. Nach vielen gescheiterten Verhandlungsrunden um eine pauschale Abgeltung an die Verwertungsgesellschaften um die einzelnen Bibliotheken nicht zu belasten, wurde im Jahr 1996 ein für Bund, Länder und Verwertungsgesellschaften akzeptables Modell gefunden. Dieses sieht vor, dass sowohl Bund als auch Länder für die Vergütung der Entlehnungen in allen der Öffentlichkeit zugänglichen Einrichtungen des Bundes bzw. des Landes und der Gemeinden aufzukommen haben. Außerdem bis zu einem gewissen Prozentsatz in jenen Büchereien, die keine Einrichtungen des Bundes, Landes oder der Gemeinden sind. Zusätzlich wird vom Bund in den Sozialfond für SchriftstellerInnen eingezahlt. Die Verwertungsgesellschaft genießt den Bibliotheken gegenüber ein Auskunftsrecht (Leitner, Pascher 1998: S. 15 ff).

6 Die Stadtbibliothek Ansfelden (Gruppe Olima)

Am 12. Dezember 2011 eröffnete die Stadtbibliothek der Gemeinde Ansfelden im Zentrum von Haid neu. Die Bibliotheken sind heute Bildungs- und Kommunikationsorte zugleich. Die neue Stadtbibliothek gestaltet die Zukunft der Gemeinde mit. Den BesucherInnen stehen bis zu 20.000 Bücher und elektronische Medien zu Verfügung. Eine moderne Innen- und Außenarchitektur, gemütliche Sitzbereiche und das angenehme Ambiente laden zum Lesen und Entspannen ein (Stadtbibliothek Ansfelden 2011: S.11).

6.1 Mitarbeiterinnen

Das Team der Bibliothek Ansfelden besteht aus der Leiterin Klaudia Zieger, verantwortlich für Organisation und Leitung der Bibliothek, sowie Bibliotheksverwaltung und Pressearbeit. Die Mitarbeiterin Doris Repa unterstützt alle Bibliothekstätigkeiten und ist die Vertretung der Leiterin. Michelle Steindl ist Mitarbeiterin und Vertreterin für Doris Repa und Klaudia Zieger. Zusätzlich wird die Bücherei von drei ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen unterstützt, die im Jahr 2011 gut 150 Stunden geleistet haben. Ehrenamtliches Engagement in der Bücherei versteht sich als Beitrag für das Gemeinwohl. Durch Mitarbeiterinnen und LeserInnen geführte Gesprächskultur ist ein wichtiger Bestandteil der Bibliothek. Um den LeserInnen gute fachliche Beratung zu bieten, nehmen die Mitarbeiterinnen der Stadtbibliothek regelmäßig an Weiterbildungsveranstaltungen teil (Stadtbibliothek Ansfelden 2011: S. 2-12).

6.2 Bibliotheksmitglieder

Die Bibliothek hatte im Dezember 2011 rund 3200 Mitglieder. Davon 1380 Frauen, 518 Männer, 697 Jugendliche, 606 Kinder. Frauen und Jugendliche sind die größte LeserInnengruppe, gefolgt von Kindern und Männern (Stadtbibliothek Ansfelden 2011: S. 6). Vom 01.01.12 bis zum 30.06.12 konnte die Bibliothek noch 408 neue Mitglieder gewinnen (Stadtbibliothek Ansfelden 2012: S.1).

6.3 Medien

In der Stadtbibliothek Ansfelden wird großer Wert auf die breite Vielfalt der Medien gelegt. Neben Kinder- und Jugendbüchern, Dichtungen und Belletristik, Sachbüchern, Zeitschriften und audiovisuellen Medien verfügt die Bibliothek auch immer über aktuelle Neuerscheinungen. Die Kindergärten und Schulen sind die wichtigsten Kooperationspartner bei der Medienvermittlung in der Stadtbücherei. Es gibt auch einen Online-Katalog, wo man die Medien reservieren kann (Gemeinde Ansfelden 2012: o.S.). Für die Auswahl und den Einkauf neuer Medien ist die Leiterin der Bibliothek Klaudia Zieger zuständig (Stadtbibliothek Ansfelden 2011: S. 2).

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
KJ Kinder- und Jugendliteratur	2.765	2.900	3.094	3.406	3.418	3.642	3.779
D ... Dichtung und Belletristik	2.742	3.144	3.600	3.980	4.346	4.872	5.589
S ... Sachbücher	2.406	2.389	2.681	2.966	3.054	3.239	3.565
Z ... Zeitschriften	1.114	796	1.015	1.189	1.002	1.063	1.091
AV ... Audiovisuelle Medien	1.319	1.447	1.716	2.041	2.087	2.396	2.718
SP ... Spiele	260	263	273	274	278	283	300
Medienbestand	10.606	10.939	12.376	13.856	14.185	15.495	17.042

Tabelle 6. Medienbestand Quelle: Stadtbibliothek Ansfelden. Jahresbericht 2011

Im Dezember 2011 belief sich der Bestand auf **17.042** Medien und setzte sich aus Büchern, Zeitschriften, Spielen, DVDs und Audio-CDs zusammen (Stadtbibliothek Ansfelden 2011: S. 5).

6.4 Entlehnungen und Besucherzahlen

Seit der Neueröffnung 12.12.2011 waren zahlreiche Schulklassen, sowie Kindergarten- und Hortgruppen in der Stadtbibliothek zu Gast. Die Kinder hatten die Gelegenheit einen Einblick in die mediale Vielfalt der Bibliothek zu erhalten. Nach einer kurzen Einführung durch die Büchereileiterin Klaudia Zieger konnten die Kinder selbst die interessanten Bücher

aussuchen und auf bunten Sitzkissen bequem lesen. Rund 200 Kinder haben am ersten Schultag eine Jahreskarte (im Wert von 15 Euro) für die Stadtbibliothek Ansfelden erhalten. Mit dieser Karte konnten die Erstklässlerinnen und Erstklässler im Laufe des Jahres kindergerechte Bücher kostenfrei ausleihen (Ansfeldner Gemeindenachrichten 2012: S. 40f).

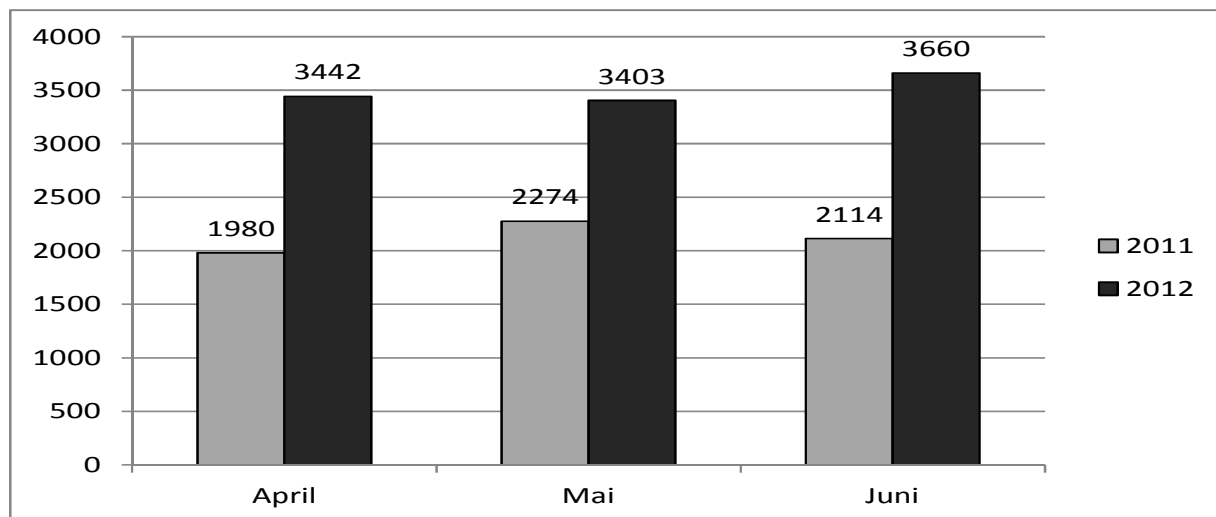


Abbildung 2. Gegenüberstellung der monatlichen Entlehnzahlen April bis Juni **2011-2012**
Quelle: Ansfelden Stadtbibliothek. 2. Quartalsbericht 2012 (Grafik verändert)

Aus der Grafik kann man sehen, dass im April 2012 rund 1.460 Medien mehr entlehnt wurden als im April des Vorjahres. Das ist eine Steigerung von 73,8 Prozent. Im Mai 2012 sind 49,6 Prozent mehr Medien ausgegeben worden als im Mai 2011. Im Juni 2012 wurde gegenüber 2011 eine Steigerung von 73,1 Prozent verzeichnet. Im Schnitt entspricht das einer Steigerung von 65,5 Prozent (Stadtbibliothek Ansfelden 2012a: S. 2). Von April bis Juni 2012 konnte 148 neue Mitglieder gewonnen werden. Die geänderten Öffnungszeiten wurden also sehr gut angenommen. Auch der drahtlose Zugang auf weltweite Datenback wird von KundInnen mit Notebooks sehr geschätzt. Durch dieses Service ist die Bibliothek zu einem Treffpunkt für Jugendliche geworden. Es bedeutet aber auch mehr Arbeit für die Bibliotheksmitarbeiterinnen, da eine Aufsicht zu gewährleisten ist (Stadtbibliothek Ansfelden 2012a: S. 1).

Datum	Erwachsene	Jugendliche	Kinder	Schüler	Gesamt
01.09.2012	70	39	56		95
03.09.2012	58	12	37		107
05.09.2012	64	46	102		212
06.09.2012	68	42	87		197
07.09.2012	42	19	49		110
08.09.2012	65	43	76		184
10.09.2012	42	19	37		98
12.09.2012	67	52	50		169
13.09.2012	63	48	70		181
14.09.2012	49	30	48		127
15.09.2012	68	48	63		179
17.09.2012	42	12	13	21	88
19.09.2012	71	52	39		162
20.09.2012	66	63	64		193
21.09.2012	43	19	57		119
22.09.2012	109	39	25		173
24.09.2012	36	14	62		112
26.09.2012	72	39	63		174
27.09.2012	58	42	64		164
28.09.2012	64	32	59		155
29.09.2012	59	46	54		159
	1276	756	1121	21	3.174

Tabelle 7. Besucherstatistik September 2012. Quelle: Bibliothek Ansfelden. 3.Quartalsbericht 2012

Im September 2012 konnten insgesamt 3.174 Besucherinnen und Besucher verzeichnet werden. Davon waren 1276 Erwachsene, 756 Jugendliche, 1121 Kinder und 21 Schüler (Stadtbibliothek Ansfelden 2012b: S.3).

7 Die Aufgaben der Bibliothek (Gruppe Azverosa)

„Was mir allein schwerfällt zu verlassen, ist meine eigene Bibliothek oder die öffentliche Bibliothek. Ohne Bücher auf der Welt wäre ich längst verzweifelt“. (Hübscher nach Schopenhauer 1949: S. 106)

Seit Jahrhunderten ist die Rolle der Bibliothek als „Dienstleister der Gesellschaft“ tradiert. Bibliotheken dienten stets als Ort der geistigen Entwicklung der Gesellschaft. Allerdings haben sich die Ansprüche und Bedingungen der Gesellschaft im Laufe der Zeit gewandelt. Davon abhängig sind auch der konkrete Arbeitsauftrag, das erweiterte Angebot und die Dienstleistungen der Bibliotheken. Bibliotheken hatten allezeit die Bestimmung Wissen bzw. Kreativität zu fördern und die notwendigen Informationen für den Prozess der Wissensaneignung zur Verfügung zu stellen.

7.1 Wissensvermittlung

Aus vielen unterschiedlichen Motiven brauchen die Menschen heutzutage Bücher und Medien: für Schule und Ausbildung, Fortbildung und Studium, für berufliche Zwecke, für die politische Meinungsbildung, Persönlichkeitsbildung und für die Gestaltung der Freizeit. In der gegenwärtigen Wissensgesellschaft ist das Bedürfnis nach Information viel größer geworden als früher (Hacker 1992: S. 20).

Als eine spezielle Informationseinrichtung im Dienstleistungsbereich haben Bibliotheken vorrangig den Auftrag, ihren BenutzerInnen Literatur, Bücher und Medien günstig und leihweise zur Verfügung zu stellen (ebd.). Die Hauptaufgaben der Bibliotheken bestehen somit in der Literaturversorgung und Literaturinformation. Außerdem vermitteln moderne Bibliotheken weitere Medien wie zum Beispiel Filme oder Spiele. Sie leisten somit einen Beitrag für die Gesellschaft auf einer geistig-kulturellen und auch wirtschaftlichen Ebene (ebd.).

7.2 Wissensspeicherung

Der Begriff Bibliothek hat ebenso wie die Institution selbst eine Weiterentwicklung hinter sich und geht ursprünglich auf die griechische Antike zurück. Die Begriffe `theke` (Aufbewahrungsort) und `biblos` (Schriftstücke) bezeichneten nicht von Anfang an einen Platz wo Bücher gelagert wurden, sondern Behältnisse in denen Papyrusblätter und Rollen aufbewahrt wurden (Plassmann 2006: S. 8). Heute setzt sich der Begriff Bibliothek aus folgenden Komponenten zusammen: den sachlichen Inhalten, den gesammelten Speicher- und Verbreitungsmedien, den modernen Kommunikationstechnologien, die den Zugang zu den Medien ermöglichen und aus den fachlichen sowie sozialen Dienstleistungen des Bibliothekspersonals (Heber 2009: S. 39).

„Um eine Nutzung und Weitertradierung des geistigen und kulturellen Erbes an künftige Generationen zu ermöglichen, umfasst das zentrale Handlungsfeld von Bibliotheken Speicher- und Verbreitungsmedien zu selektieren und zu speichern“ (Heber 2009: S. 50). Öffentliche Bibliotheken dienen somit auf der gesamt-gesellschaftlichen Ebene als soziale Systeme der Wissensspeicherung und Verarbeitung, sowie der Bereitstellung von Informationsressourcen in Form von Medien (Heber 2009: S. 51).

Unter der Betrachtung, dass die Bibliothek ein Ort ist, wo Kommunikationsmedien systematisch in einem bestimmten Zeitrahmen selektiert und gespeichert werden, ist sie ein Speichersystem mit `gatekeeper-Funktion` (Heber nach Reinhold 1992: S. 180). Der Begriff `gate-keeper` wurde vom amerikanischen Sozialpsychologen Kurt Lewin geprägt und in die Kommunikationswissenschaft integriert (Siehe dazu ausführlich Lewin 1963). Als `gate-keeper` wird also eine Person oder auch Stelle bezeichnet *„die innerhalb einer Gruppe oder Organisation insoweit eine Schlüsselstellung innehaben, als sie den Kommunikationsfluß [sic], der von außen herangetragen wird kontrollieren [...]“* (Reinhold 1992: S. 180). Somit wird also eine Auswahl vorgenommen, bestimmte Medien dem Vergessen zu überlassen und andere nicht (Heber 2009: S. 64). Bibliotheken sind daher soziale Systeme, die eine Auswahl aus dem Gesamtangebot des gesellschaftlichen Kommunikationssystems

vornehmen. Diese Selektion geschieht nicht ohne Bewertung, dieser liegt eine wie auch immer motivierte Entscheidung zugrunde (Hagelweide 1980: S. 221). Bibliotheken unterliegen also einem steten Wandel - nicht nur was Angebot und Dienstleistung betrifft, sondern auch was die Funktionen der Bibliotheken anbelangen.

7.3 Kulturelles Gedächtnis

Solange der Mensch zurückdenken kann, assoziiert man mit Bibliotheken eine Ansammlung und Anordnung von Wissen in Form von Büchern und anderen Medien, also eine Art `Schatzkammer des menschlichen Geistes´ (Heber 2009: S. 179). Vergleicht man den Vorgang des Erinnerns mit dem Vorgang des Sammelns von Speicher- und Verbreitungsmedien, so lassen sich parallele Züge nachweisen. Die Selektion erfolgt aus einer Masse von Daten. Es folgt eine Aufbereitung der Daten, um diese dann systematisch zirkulationsfähig zu machen (ebd.).

„Nach der Konservierung von Wissen und Erkenntnissen stellt diese Rekonstruktionsmöglichkeit, nach Abruf der Daten, den ausschlaggebenden Aspekt bibliothekarischer Arbeit dar“ (Heber 2009: S. 180). Unter Zuhilfenahme der Bibliothekssystematik und des Recherchekatalogs sind die gespeicherten Medien folglich ausfindig zu machen und ermöglichen den Zugang zu überlieferten Inhalten (ebd.). Die Bibliotheken schaffen somit die Voraussetzung, Wissen und Erkenntnisse abzurufen und gleichzeitig zirkulationsfähig zu halten (ebd.). Aber ein *„soziales Gedächtnis muss sich außerhalb von (was nicht heißt unabhängig von) psychischen Gedächtnisleistungen bilden“* (Luhmann 1998: S. 217).

Diese Gedächtnisbildung setzt allerdings drei Ebenen voraus:

- das individuelle, oder psychische Gedächtnis.
- eine Vermittlungsebene zwischen individueller Gedächtnisleistung und Entwicklung eines sozialen Gedächtnisses und dessen Externalisierung, also eine Nach-Außen-Verlagerung der Gedächtnisinhalte
- die Materialisierung der Gedächtnisinhalte; Dies geschieht durch Verwendung von Speicher- und Verbreitungsmedien, wodurch sie von Interaktionen unabhängig werden. (Heber 2009: S. 180).

Unter Gedächtnisinhalten versteht man aber nicht nur Erinnerungen an Ereignisse, vielmehr handelt es sich um eine Anhäufung von *„gesellschaftlich konstitutiven Erkenntnissen, Werten, Normvorstellungen, Wissen und Erinnerungen“* (ebd.). Das Anwachsen der Menge an Wissen und damit einhergehend das Ansteigen der Buchproduktion, sowie deren erweiterte Speicherkapazitäten, erforderte also den Ausbau von organisierten Handlungsabläufen (Heber 2009: S. 182). Indem das individuelle Wissen der BibliothekarInnen auf externe Medien wie Registerkarten, Zettelkataloge und später elektronische Datenbanken ausgelagert wurde (ebd.), entwickelten sie sich fortan zu VerwalterInnen des externen Gedächtnisspeichers, quasi von WissenshüterInnen zu

WissensverwalterInnen. Dadurch vollzog sich der „*gedächtnisfunktionale Strukturwandel vom individuellen zum systemischen Gedächtnis*“ (ebd.).

Die Abtrennung dieses auf Bewusstsein beruhenden Gedächtnisses, das jetzt nicht mehr auf einem psychischen System, sondern auf vielen Medien beruht, macht die Bibliothek zu einem Speichersystem. Anders formuliert: „*In dieser Hinsicht befindet sich der Sitz des Gedächtnisses nicht in den Büchern, sondern einzig im Katalog, das heißt in der Verknüpfung zwischen möglichen Informationen*“ (Holl 2003: S. 164). Aus der Perspektive der NutzerInnen nimmt der Bibliotheksbestand die Rolle eines Speichergedächtnisses ein. Aus diesem können Personen schöpfen und auf einer persönlichen, individuellen Ebene vergessene Erinnerungen reaktivieren. Aus einer gesamtgesellschaftlichen Ebene betrachtet, entlasten Bibliotheken das Funktionsgedächtnis der Gesellschaft, da sie kulturelles Wissen strukturiert sammeln und vor allem auch zugänglich machen (Heber 2009: S. 188). Bibliotheken sind also zugleich Ort der Gegenwart und der Vergangenheit, denn anders als beim Archiv besteht ihre Hauptfunktion darin, gesammeltes Wissen und gesammelte Erfahrungen aus der Vergangenheit für die Gegenwart anschlussfähig zu halten (ebd.: S. 189). Vergangenheit und Gegenwart werden kombiniert und kontinuierlich in die Zukunft transportiert. Das dadurch tradierte ‚Produkt‘ ist, kurzum, Kultur (ebd.). Eine wichtige Grundlage für Kultur ist die Verknüpfung von Gegenwart und Vergangenheit. Das kulturelle Gedächtnis schafft einen institutionellen und materiellen Rahmen für Kommunikation über längere Zeiträume hinweg und ermöglicht dadurch eine Reflexion der Vergangenheit (ebd.). In diesem Zusammenhang ist gleichzeitig auch das Vergessen Teil der gesellschaftlichen Realität, vor allem auch deshalb da immer mehr Informationen produziert werden, die die Speicherkapazitäten belegen und die Aufnahme von weiteren Informationen behindern.

Dennoch ist das Verhältnis der Bibliothek und der Speicher- und Verbreitungsmedien ein durchlässiges. Das Funktionsgedächtnis der Bibliothek erzeugt eine gegenwärtige Vergangenheit. Eine vergangene Vergangenheit wird durch das Speichergedächtnis der Bibliothek geschaffen und dadurch entsteht ein Spannungsverhältnis, welches das Fundament für das kulturelle Gedächtnis ist (vgl. Heber 2009: S. 193).

Die Bedeutung als Speicherort kann auf dreierlei Basisfunktionen aufgespalten werden:

- Das Anhäufen eines Vorrats auf einen Bezug auf die Zukunft hin.
- Das aufbewahrende ‚Archiv‘ hat seine Wurzeln in der Vergangenheit.
- Die ‚Repräsentation‘ ist eindeutig der Gegenwart zuzuordnen (Assmann 2001: S. 31).

Das bedeutet: Kultur findet durch ‚Repräsentation‘ ihren Zugang zur Gegenwart, vor allem durch einen aus der Vergangenheit gewachsenen Bibliotheksbestand. „*Denn nichts anderes geschieht bei der Rezeption von Literatur, die rekursiv auf die Vergangenheit zurückgreift und dabei synchron mit der Gegenwart verbunden ist*“ (Heber 2009: S. 195). Aleida Assmann formuliert weiter: „*Das kulturelle Gedächtnis ist keine universale Größe, sondern etwas, das jeweils abhängig ist von den jeweiligen Medien, die in einer Gesellschaft zur Anwendung kommen. Es verändert seine Struktur tiefgreifend mit dem Medienwandel von Oralität zu Schriftlichkeit, von Schriftlichkeit zu Druck, von Druck zu Fotografie, von Fotografie zu neuen auditiven und visuellen Medien und ihrer Digitalisierung*“ (Assmann

2004: S. 59). Aufgrund dieser Entwicklungen hat sich die Bibliothek als Speichersystem differenziert und an die gewachsenen Anforderungen angepasst. Heute ist sie nicht nur ein Speicher des Wissens, vielmehr ist sie eine Organisation „*die in struktureller Kopplung mit gesellschaftlichen Funktionssystemen für die systematische und organisierte Speicherung von Kommunikationsmedien sorgt, die das kulturelle Gedächtnis modellieren und sozialisieren*“ (Heber 2009: S. 198).

Die Durchdringung der drei Begriffe `Bibliothek`, `Gedächtnis` und `Kultur` geben Aufschluss darüber ob erstens, eine Bibliothek in der Lage ist kulturelles Gedächtnis systemisch zu stützen bzw. zu repräsentieren. Und zweitens geben sie Aufschluss darüber, ob eine Bibliothek in der Lage ist anschlussfähig zu bleiben, weil sie auf Erinnerungen zurückgreifen kann. (Heber 2009: S. 200). Denn wenn Gesellschaft aus Kommunikation besteht, wird es, solange diese Gesellschaft existent ist, auch Bibliotheken geben. Diese werden als Speichersystem des kulturellen Gedächtnisses den Kommunikationsfluss aufrechterhalten, indem sie Medien selektieren, konservieren und vermitteln. Somit wird die kulturelle Identität des gesellschaftlichen Systems weitertradiert (Heber 2009: S. 202).

7.4 Zugänglichkeit und Attraktivität für unterschiedliche gesellschaftliche Gruppen

Empirische Untersuchungen der letzten Jahrzehnte zum Leseverhalten, die der Variable „Geschlecht“ Aufmerksamkeit gewidmet haben, kommen zu dem Resultat, dass die Geschlechtsunterschiede beim Lesen in drei verschiedenen Aspekte beachtlich sind:

- Lesequantität oder -intensität: weibliche Personen lesen mehr (egal ob Mädchen oder Frauen) als männliche Personen (Jungen oder Männer)
- Lesestoffe und Leseweisen: weibliche Personen lesen anderes und anders als männliche Personen
- Lesefreude oder Leseneigung: das Lesen hat einen größeren Wert bei den Mädchen und Frauen als bei den Jungen und Männern

Nun werden hier drei Gewährsleute zitiert, die die Resultate empirischer Studien erklären: Bettina Hurrelmann fasst die betreffenden Endergebnisse ihrer Evaluation zum „Leseclima in der Familie“, die sich auf 9 – 11jährige Kinder bezog, folgendermaßen zusammen: „Wenn man [...] vorhersagen will, ob ein Kind eher viel oder eher wenig liest, bleibt das Geschlecht einer der zuverlässigsten Prädiktoren“ (Hurrelmann et al. 1993: S. 53).

Zu diesem Thema „Lesen im Alltag von Jugendlichen“, in der 13–18 jährige interviewt wurden haben Heinz Bonfadelli und Angela Fritz in der Parallelstudie, gleichfalls festgestellt, „dass das Geschlecht zum einen und die Bildung zum anderen zu einem großen Teil diesbezüglich bestimmen, ob kontinuierlich viel oder wenig gelesen wird, obwohl Mädchen auf jedem Bildungsniveau deutlich mehr lesen als Knaben“ (Bonfadelli / Fritz 1993: S. 130).

Erich Schön informiert in seiner sogenannten „Langzeitbetrachtung“ zu „Entwicklungstendenzen des Leseverhaltens in Deutschland“ darüber, dass „die Geschlechterdifferenzen im Leseverhalten wie im Medienverhalten global [...] in den letzten

Jahrzehnten ganz und gar nicht abgenommen haben, sondern eher zugenommen haben. Dies bezieht sich auf die quantitativen Daten des Medienverhaltens, die Menge und die Lese-Stoffe, die präferierten Gattungen [...]; es betrifft aber auch qualitativ die Leseweisen“ (Schön 1998: S. 52 f.).

7.5 Zugang zu neuen Medien/ Medientechnologien

„Die von den Bibliotheken bereitgestellten Inhalte sind auf traditionelle und elektronische Medien verteilt, eine Änderung dieser Anforderung ist mittelfristig nicht zu erwarten und auch nicht erstrebenswert“ (Plassmann, et al. 2006: S. 289).

Als traditionell gelten solche Medien, die sich die Bibliotheksbesucher ausgedruckt oder direkt als Zeitschriften, Magazine, Videokassetten, DVD's, CD- ROM's, Spiele ausleihen können oder auch vor Ort benützen können (Plassmann, et al. 2006: S. 233).

Die Vervollständigung der Online-Verbundkataloge einschließlich der zusätzlichen digitalen Informationsquellen der Bibliotheken wird als sogenannte „Virtuelle Bibliothek“ oder auch „Digitale Bibliothek“ bezeichnet. Die Bibliothek stellt einen parallelen Zugang auf Online-Kataloge, sowie auf digitale Medien und Datenbanken der Bibliothek, als auch auf externe digitale Quellen dar. Es besteht die Möglichkeit für die Benutzer das Internet, Verbundkataloge, externe Datenbanken, Internetquellen, bibliografische Datenbanken, Volltext- und Faktendatenbanken der Bibliotheken zu durchsuchen. Mittels der „Digitalen bzw. Virtuellen Bibliothek“ können Nutzer, nach Medien und elektronischen Quellen, recherchieren. Sowohl Fach- und Volltextdatenbanken, als auch elektronische Zeitschriften werden als elektronische Quelle verstanden. Die Ausgabeform der Quellen wird in der Liste der digitalen Bibliothek mit angezeigt, somit stehen dann die Quellen zur Ausleihe als Aufsatzkopie, oder doch als digitaler Volltext zur Verfügung. Ebenso werden Daten der verfügbar gemacht, wie zum Beispiel bei welcher Bibliothek eine bestimmte Quelle zur Ausleihe präsent sei und, ob sie sogleich via Online-Fernleihe zugestellt werden können (Plassmann, et al. 2006: S. 53 ff).

7.6 Bildung unterstützen

Öffentliche Bibliotheken sind neben den Schulen ein unverzichtbarer Bestandteil unseres Bildungssystems (Leitner 2001: S. 1). Öffentliche Bibliotheken wurden eingerichtet, um eine allgemein zugängliche Institution für gedruckte Informationen zu schaffen. Aber auch schulische und außerschulische Leistungen sollen unterstützt werden (Gill 2005: S. 2).

Auch wenn Bibliotheken mit dem Bildungssystem nicht klar verbunden sind, so lassen sich doch Brücken zu den drei Bildungsbereichen schlagen: Beispielsweise arbeiten sie oft mit Schulen und Kindergärten zusammen, was eine Verbindung mit der formellen Bildung darstellt. In Bezug auf die non-formelle Bildung werden öffentliche Bibliotheken auf freiwilliger Basis benutzt und bieten die benötigten Räume für Interessensgemeinschaften.

Für die informelle Bildung bieten sie eine gute Atmosphäre, die zum Lernen anregen soll und auch den Raum zur Verfügung stellt. Nebenbei wird ein großer, frei nutzbarer Medienbestand geboten. (Leitner 2001: S. 4)

7.6.1 Aus-, Fort- und Weiterbildung

Durch das Arbeiten in der Bibliothek wird das Lernen und die Selbstbildung gefördert. Wichtig hierbei sind die Informations- und Medienbenutzung der passenden Lern- und Arbeitsmöglichkeiten vor Ort. Grundsätzlich können mit Aus-, Fort- und Weiterbildung alle Zielgruppen angesprochen werden, jedoch jene die für die Rolle maßgeblich in Frage kommen sind die SelbstlernerInnen, Berufstätige, Arbeitssuchende, MigrantInnen und SeniorInnen.

Eine solche Bildungseinrichtung hat drei Schlüsselfunktionen: (Becker/Vonhof 2010: S. 305)

- Individuelle (Freizeit-) Orientierung d.h. es werden Bereiche zum Thema populäres Wissen, Urteilsbildung, Selbsterkenntnis und zum spielerischen Lernen angeboten.
- Berufs-/Bildungsorientierung: Diese Schlüsselfunktion ist wesentlich für Aus-, Fort- und Weiterbildung bzw. die Thematik der Berufsausübung.
- Gesellschaftspolitische Orientierung: Mit dieser Funktion werden Chancengleichheit und Integration thematisiert.

Auch in Österreich gibt es ein Projekt, bei dem Bibliotheken und die Volkshochschule miteinander verbunden werden. Im Linzer Wissensturm wird neben dem klassischen Angebot einer Bibliothek und einer Volkshochschule, ein Medien- und Selbstlernzentrum errichtet. Hier zeigt sich, dass sich sowohl Weiterbildungseinrichtungen als auch Bibliotheken verbinden und sich somit ein Ort für Lebenslanges Lernen entwickelt. (Tippelt/von Hippel 2010: S. 522)

7.6.2 Angebot an Schulungen

Wie bereits in den vorigen Kapiteln erwähnt, bieten öffentliche Bibliotheken ein großes Spektrum an Medien bzw. passen sich auch immer an die neueste Kommunikations- und Informationstechnologien an. Daher ist es auch wichtig sich in dieser großen Auswahl orientieren zu können, beispielsweise bei elektronischen Medien. Für Bibliotheken eröffnet sich hierbei die Möglichkeit, z.B. Schulungen im Rahmen von Einführungsveranstaltungen anzubieten. Solche Einführungsveranstaltungen könnten mit einer Führung bzw. einem Rundgang durch die Bibliothek (mit Verweisen auf die Standorte der Medien) beginnen. Auch Unterweisungen wie Einführung in die Suchstrategie verschiedener Datenbanken können hilfreich sein. (Frankenberger/Haller 2004: S. 267)

7.6.3 Veranstaltungen mit AutorInnen

Die Bibliothek kann auch als kulturelle Einrichtung gesehen werden und ist für alle BürgerInnen unabhängig von Bildung, Herkunft und Geschlecht zugänglich. In einem solchen Kulturbetrieb wird Kultur gefördert, wie zum Beispiel die Kulturtechnik des Lesens. Außerdem führen Bibliotheken oft kulturelle Veranstaltungen wie Lesungen, Ausstellungen selbständig oder in Zusammenarbeit mit anderen Kultur- und Bildungseinrichtungen durch und bereichern damit die Stadt bzw. Gemeinde (Remke 2008: S. 5).

Mit solchen Veranstaltungen macht sich die Bibliothek mit literarischen Themen und Fragestellungen bekannt und kann neue BenutzerInnen erreichen. Durch ein attraktives Programm wird die Bibliothek in den öffentlichen Diskurs gebracht. (Frankenberger 2004: S. 328)

Formen solcher Veranstaltungen richten sich natürlich sowohl an das Publikum als auch an das Thema. Beispiele solcher Veranstaltungen wären: (Frankenberger 2004: S. 328)

- Begegnungen mit AutorInnen
- Lesungen
- Vorträge zu aktuellen Themen
- Gesprächsrunden
- Vorlesestunden für Kinder
- Bilderbuch-Kino
- Spiel- und Bastelnachmittage
- Film-Abende bzw. Kinderfilm-Nachmittage

7.7 Öffentlichen Bibliothek und ihre Bedeutung für Individuen im Alltag

„Die öffentliche Bibliothek, der lokale Zugang zum Wissen, liefert eine Grundvoraussetzung für lebenslanges Lernen, unabhängige Entscheidungsfindung und kulturelle Entwicklung des einzelnen und der gesellschaftlichen Gruppen.“ (Gill 2005: S. 1)

Die öffentliche Bibliothek übernimmt auch Aufgaben als soziale Einrichtung und zur Pflege sozialer Kontakte. Vor allem in Gemeinden mit wenigen Möglichkeiten zum sozialen Austausch steht die Bibliothek zum zwanglosen Treffpunkt der Gemeindemitglieder zur Verfügung. Der Bibliotheksbesuch dient also nicht bloß der Recherche und Bildung sondern auch der Beziehungspflege.

Die ersten öffentlichen Bibliotheken in Deutschland entstanden aus einer Bürgerinitiative mit dem Ziel, den „materiell benachteiligten Schichten einen Zugang zur Lesekultur zu vermitteln.“ (Kaiser 2011: S. 46) Bibliotheken sollten zur Lösung der „sozialen Frage“

beitragen. Dieses Ziel wurde nach Meinung von Kaiser aus den Augen verloren (Kaiser 2011: S. 46).

Kaden und Kindlinger 2007 befassten sich ebenfalls mit den Aufgaben öffentlicher Bibliotheken und kamen zum Schluss, dass die öffentlichen Bibliotheken als gesellschaftliche Akteure auftreten und einen sozialen Auftrag zu erfüllen haben. „Sie wären durchaus in der Lage zum Beispiel Menschen, die aus sozioökonomischen Gründen noch von der politischen Meinungs- und Willensbildung weitestgehend ausgeschlossen sind, diese Bildungs- und Teilhabechancen zu ermöglichen, um mehr am Gemeinwesen zu partizipieren als bisher.“ (Kaiser/Schuldt 2011: S. 2)

Öffentlichen Bibliotheken sollten im idealen Fall, großzügige, kreative und wohnlich ausgestattete Räumlichkeiten mit einem umfassenden, modernen Medienangebot sein, welches auf die unterschiedlichsten auch weniger privilegierten Zielgruppen abgestimmt ist. Der Zugang zur öffentlichen Bibliothek sollte einzig durch die Öffnungszeiten beschränkt sein, denn „die Lebensqualität von Menschen und ihre damit verbundene Integration sind u.a. auch davon bestimmt, dass Information, kulturelle und kommunikative Dienstleistungen, Erlebnismöglichkeiten und Freizeitmöglichkeiten vielfältig und möglichst im unmittelbaren Wohnumfeld angeboten werden“ (Müller 2006: S. 5).

Bibliotheken sind leider oft mit dem Image „leicht verstaubter Aufbewahrungs- und Entlehnstätten für schöngeistige Literatur und ein ausgesuchtes, bildungsbürgerliches Zielpublikum“ behaftet (Müller 2006: S. 5). Vor allem im digitalen Zeitalter scheint die traditionelle Funktion der Bibliothek mit ihrem sozialen Grundgedanken veraltet und überholt. Die erweiterten Möglichkeiten der digitalen Welt untergraben die soziale Integration und die persönliche Kontaktpflege geht verloren. Um weiterhin Bestand in der Gesellschaft zu haben und die Aufgabe als sozialer Akteur erfüllen zu können, ist es wichtig sich die „gesamtsocietischen Entwicklungen und Veränderungen bewusst zu machen und darauf zu reagieren.“ (Kaiser 2011: S. 46)

Die öffentliche Bibliothek kann bei der Bewältigung des Alltags ihren Besuchern Hilfestellungen liefern. Informationen über entsprechende Selbsthilfegruppen, Weiterbildungsangebote, allgemeine Lebenshilfe usw. können in Zusammenarbeit mit lokalen und regionalen Organisationen sowie den Gemeinden geboten werden (Gill 2005: S. 5). Öffentliche Bibliotheken bieten in Gemeinden mit geringen sozialen Treffpunkten das Zentrum des sozialen und informellen Austauschs. Eine Bibliothek als zentraler Treffpunkt in der Gemeinde sollte über Räume für selbstorganisierten Informationsaustausch verfügen, einen großen Bereich für praktische und kulturelle Diskussionen sowie Spiel- und Lesemöglichkeiten für Kinder bieten. Neben der Medienarbeit stehen in diesem Szenario MitarbeiterInnen für die Beratung und den Aufbau von Beratungsnetzwerken zur Verfügung. KooperationspartnerInnen könnten KommunalpolitikerInnen, ÄrztInnen und AnwältInnen sein. Recht, Gesundheit, Lokalgeschichte, Politik, Freizeit und Hobbys prägen diese Bestände“ (Henning 2011: S. 340). Es ist wichtig die Interessen und Bedürfnisse der KundInnen zu kennen und diese für eine bessere Beratung und Unterstützung einzusetzen um den KundInnen bei Bedarf unterstützend und beratend zur Seite zu stehen.

7.8 Das Zentrum der Kommunikation und Begegnung

„Betrifft ein Kunde eine Bibliothek, sollte er das Gefühl haben, in der Eingangshalle einer großen Bildungseinrichtung zu stehen, an einem Treffpunkt, im Mittelpunkt dynamischer Entwicklungen. Die Bibliothek ändert sich täglich. Ein Ort des Lernens. Wer kommt, wird aktiv. Die Bibliothek: eine Arbeitsstätte zwischen Arbeit und Zuhause.“ (Henning 2011: S. 339)

„Obwohl diese Bibliothek sicherlich eine Begegnungsstätte ist, stellt sie auch einen Ort der Beratung und der Hilfe für andere Mitbürger dar. Sie befähigt ihre Besucher, selbst zu handeln“ (Henning 2011: S. 339). Die öffentliche Bibliothek kann somit als zentraler Treffpunkt in einer Gemeinde gesehen werden. Sie bietet ihren Mitgliedern nicht nur Zugang zu Literatur und Wissen, sondern auch zu lokalen und regionalen Informationen und öffentlichen Veranstaltungen. Die öffentliche Bibliothek und deren Angebot müssen jedem Gemeindemitglied offen stehen und sie darf kein Ort elitärer Gruppen sein. Die Bibliothek soll als Wohnzimmer der Gemeinde verstanden werden und den zwanglosen Austausch innerhalb der Gemeinschaft ermöglichen. Es soll ein offener Ort der Beratung und Kommunikation sein, welcher sowohl als realer und als auch als virtueller Treffpunkt genutzt werden kann (Gill 2005: S. 4).

7.9 Förderung der Persönlichkeitsentwicklung und Sinnfindung

„Die Möglichkeit, die eigene Kreativität zu entwickeln und neue Interessen zu verfolgen, ist für die menschliche Entwicklung bedeutend. Dazu benötigen die Menschen Zugang zu Wissen und Kreativität.“ (Gill 2005: S. 5)

In unserer komplexen Gesellschaft endet Bildung nicht mit dem Schulabschluss. Menschen bilden sich lebenslang, sei es in der Schule, Fachhochschule, in Universitäten oder lediglich für das tägliche Leben. Die Bibliothek dient als Unterstützung bei der Aus- und Weiterbildung sowie der Persönlichkeitsentwicklung und Sinnfindung (Gill 2005: S. 2). Die öffentliche Bibliothek mit ihrer großen Vielfalt an Wissen und Information leisten einen enormen Beitrag zur Persönlichkeitsentwicklung und zu einer sinnvollen Freizeitgestaltung. Ebenso ermöglicht die Bereitstellung von Weltliteratur und Medien in verschiedenen Sprachen die Erweiterung der Interessen über die regionalen und nationalen Grenzen hinweg.

7.10 Kultur- und Integrationsförderung

„Bibliotheken sind zumeist angenehme, stimmungsvolle Orte. Menschen halten sich gerne in Bibliotheken auf. Sie finden sie gemütlich. Die gut geführte öffentliche Bibliothek mit all ihren Büchern und anderen Medien und Materialien bietet der Leitung eine gute Gelegenheit, die kulturellen Aufgaben stärker zu betonen. Letztlich kann die öffentliche Bibliothek sogar als kulturelle Drehscheibe oder eine Art Theater fungieren, in dem der Kunde die verschiedensten kulturellen Veranstaltungen finden kann, die mit Literatur, Lesen und dem allgemeinen Kulturleben zu tun haben“ (Henning 2011: S. 339f.).

Vor allem mit Angeboten wie Lesungen, Ausstellung von Bildern, Kunstwerken oder auch Seminaren bietet die Bibliothek all ihren Mitgliedern den Zugang zu kulturellen Veranstaltungen. Ebenso kann über die Bibliothek eine kulturelle Veranstaltung in lokalen oder regionalen Gegenden publik gemacht werden und so das kulturelle Interesse gefördert werden.

„Viele Bevölkerungsgruppen Österreichs sind aus unterschiedlichen Gründen nach wie vor vom gesellschaftlichen und kulturellen Leben weitgehend ausgeschlossen. So sehr sich diese Gruppen voneinander unterscheiden – alte und immobile, psychisch, physisch, geistig oder sinnesbeeinträchtigte Menschen, Menschen anderer ethnischer Herkunft und Religionen, stationär Untergebrachte, Häftlinge - sind ihnen doch die immer wiederkehrenden Isolationserfahrungen durch mangelnde Kommunikationsmöglichkeiten, erschwerte Bedingungen für die persönliche Weiterbildung und fehlendes kulturelles Erleben gemeinsam.“ (Müller 2006: S. 7)

Integration ist mehr als die Anpassung einer Person an die Gesellschaft, sondern das Zusammenführen einer Vielheit von einzelnen Personen und Gruppen zu einer gesellschaftlichen und kulturellen Einheit. Der Begriff Integration vereint also eine sozialpolitische Dimension mit einer individuellen, persönlichkeitsbezogenen Bedeutung. (Müller 2006: S. 15)

„Die Bibliotheksarbeit für besondere Benutzergruppen wendet sich mit gezielt entwickelten bibliothekarischen und lesefördernden Dienstleistungen an diejenigen gesellschaftlichen Gruppierungen, die ökonomisch, sozial, kulturell, ethnisch, physisch oder psychisch benachteiligt sind.

Diese entsprechenden bibliothekarischen Dienstleistungen sind:

- klientenorientiert - z.B für AusländerInnen, ans Haus gebundene Menschen, Sehgeschädigte,
- themenorientiert - z.B. für Selbsthilfegruppen,
- institutionenorientiert – z.B. für Altenheime, Justizvollzugsanstalten.

Um Menschen mit besonderen Bedürfnissen einen erweiterten Zugang zum Bibliotheksangebot bieten zu können, stehen den Bibliotheken dank neuer Technologien eine Vielzahl an Möglichkeiten zur Verfügung. Obwohl idealer Weise sämtliche Medien der Bibliothek für alle NutzerInnen zugänglich sein sollten, ist für die Integration von Menschen mit besonderen Bedürfnissen auf folgendes besonders zu achten:

- Hörbücher für Menschen mit Lesebehinderungen
- Gelbe taktile Linien als Wegweiser zur Abteilung
- Klare Beschriftungen
- Lesecke mit guter Beleuchtung
- Abspielgeräte für die Medien (Kassettenrekorder, CD-Player und DAISY-Player)
- Vergrößerungsglas, Lupe, Lesegeräte
- Computer mit Zusatzgeräten und Software für Menschen mit Leseproblemen

Spezielle Medien für Menschen mit Behinderungen:

- Hörbücher, Hörzeitungen und -zeitschriften
- Bücher in Großdruck
- Leicht lesbare Bücher
- Blindenschriftbücher
- Filme mit Untertiteln und/oder Audiodeskription
- Elektronische Bücher und Texte
- Taktile Bücher

Als spezieller Service für NutzerInnen mit Behinderungen könnte folgender Service angeboten werden

- Versand- oder Bring-Service für nicht mobile NutzerInnen und für Institutionen, Begegnungsstätten, Alteneinrichtungen, Schulen etc.
- Blockausleihen ermöglichen
- Vorlesedienst für Lesebehinderte
- Regelmäßige Termine für die Beratung Lesebehinderter

(Irvall/Nielsen 2006: S. 10f.)

Im Bereich der sprachlichen Integrationsförderung wird der Aufbau eines speziellen Medienangebots vorgeschlagen.

- Vermittlung von Fremdsprachenkenntnissen für Menschen mit deutscher Muttersprache,
- Deutsch für MigrantInnen,
- Pflege der jeweiligen Muttersprache (Carstensen 1992: S. 221)

„Die Zuwanderung von Menschen aus anderen Ländern und Kontinenten stellt die Integrationsfähigkeit unserer Gesellschaft vor neue Herausforderungen. Aufklärung und gegenseitige Information sind dringend nötig. Bibliotheken tragen zur Kommunikation und Verständigung verschiedener ethnischer Gruppen bei“ (Carstensen 1992: S. 217)

Bei der Pflege der kulturellen und künstlerischen Identität einer Gemeinde spielt die Bibliothek eine wichtige Rolle. Die Bibliothek dient als Spiegel des kulturellen Lebens innerhalb der Gemeinde. Sie steht im Zentrum bei der Vermittlung, Formung und Unterstützung bei der Beibehaltung der kulturellen Identität einer Gemeinde. Dies kann durch eine entsprechende Zusammenarbeit mit lokalen und regionalen Organisationen unterstützt werden, sei es in Form von Bereitstellung von Veranstaltungsräumen, der Organisation von Kulturprogrammen oder durch die Berücksichtigung der kulturellen Bedürfnisse bei der Bestandaufnahme. Die Bibliothek sollte die verschiedenen in der Gemeinde vertretenen Kulturen in Form von Medien repräsentieren und die kulturellen Traditionen unterstützen. (Gill 2005: S. 7)

8 Bibliotheksmarketing (Gruppe Olima)

Marketing ist die Vermarktung von Produkten und Dienstleistungen und basiert auf Wissen über Märkte und KundInnen. Nach Meffert, Burmann und Kirchgeorg beschäftigt sich das Marketing „mit der effizienten und bedürfnisgerechten Gestaltung von Austauschprozessen“ (2012: S. 3). Die Autoren beachten zwei grundlegende Prinzipien, die das Zustandekommen von Austauschprozessen zwischen den Marktparteien erklären:

- a) Das Gratifikationsprinzip: Der Austausch zwischen Anbieter und Nachfrager kommt nur zustande, wenn dieser für beide Parteien vorteilhaft ist.
- b) Das Kapazitäts- bzw. Knappheitsprinzip: Das Streben nach Austauschprozessen wird von der jeweiligen Ressourcensituation der Marktparteien bestimmt. Diese beiden Prinzipien besitzen ihre Gültigkeit sowohl für Austauschprozesse im kommerziellen als auch im nicht-kommerziellen Bereich (ebd.: S. 4f).

Kotler, Keller und Bliemel geben folgende Definition: „Marketing ist ein Prozess im Wirtschafts- und Sozialgefüge, durch den Einzelpersonen und Gruppen ihre Bedürfnisse und Wünsche befriedigen, indem sie Produkte und andere Austauschobjekte von Wert erzeugen, anbieten und miteinander tauschen“ (2007: S.11). Diese Definition erscheint zweckmäßig, da sowohl die Ziele der Austauschpartner als auch die Wertschöpfung (Erzeugung, Angebot, Austausch) berücksichtigt werden.

Weis sieht Marketing überwiegend „als Ausdruck für eine umfassende Philosophie und Konzeption des Planens und Handels [...], mit dem Ziel der Befriedigung von Bedürfnissen des Marktes und der individuellen Ziele“ (2007: S. 21).

Aus diesen Definitionen ergibt sich, dass das Marketing und der Marketingbegriff einem permanenten Wandel unterworfen sind. Zusammenfassend wird Marketing als Führung vom Markt her betrachtet. Es gliedert sich in seine Philosophie und Konzeption, seine Funktionen und in die organisatorische Integration.

8.1 Marketing in öffentlichen Bibliotheken

Über Jahrzehnte wurden die Bibliotheken als kulturelle Häuser gesehen. In den 1960er Jahren fand ein Paradigmenwechsel statt. Öffentliche Bibliotheken werden zunehmend als Dienstleistungsbetriebe betrachtet. Dabei spielt die Effizienz - die Relation von In- und Output – eine wesentliche Rolle. Bei minimalem Ressourceneinsatz soll ein optimaler Nutzen erzeugt werden (Borchardt 1987: S. 34).

Seit den 1980er Jahren gibt es in deutschen öffentlichen Bibliotheken Marketingansätze zur Erreichung von Effektivität und Effizienz. Im Jahr 1987 wurden Konzepte zu „Bedarfs- und Benutzerorientierung, Gemeinde- und Zielgruppenanalyse, Marketing und Nichtbenutzerforschung“ zum ersten Mal gefordert (ebd.: S. 22). In Österreich gibt es bislang kein Bibliotheksgesetz, welches hier allgemein akzeptierte und verbindliche Regelungen festsetzen könnte.

Das Bibliotheksmarketing ist nicht immer einfach. Es ist mit großem Zeit-, Arbeits- und auch Finanzaufwand verbunden. Jedoch können die Bibliotheken durch den Einsatz von Marketing-Methoden effektiver und effizienter arbeiten. Damit erhalten sie die Möglichkeiten, besser zu planen, die Ressourcen optimal zu nutzen und ihr Image zu stärken (Borchardt 1992: S. 4f).

Nach Umlauf (2001: S. 28f) umfasst der Einsatz von Marketing-Methoden in öffentlichen Bibliotheken zwei Teilgebiete: Einerseits müssen die Unterhaltsträger (Bund, Land, Gemeinde) von der Qualität der Bibliothek überzeugt werden, andererseits soll die Bibliothek hinsichtlich der erarbeiteten Marketingziele verbessert werden.

Um ein Marketingkonzept für öffentliche Bibliotheken zu erarbeiten, müssen folgende Besonderheiten beachtet werden:

- a) Das Zielsystem: Die öffentlichen Bibliotheken sind nicht gewinnorientiert, daher leitet sich ihr Zielsystem vom Grad der kulturellen inhaltlichen Zielerreichung ab.
- b) Die Produktgestaltung öffentlicher Kulturbetriebe orientiert sich nur an den kulturellen, bildungspolitischen oder sonstigen nonprofitären Zielen (Klein 2001: S. 38).
- c) Die Produktdefinition an öffentlichen Bibliotheken umfasst neben dem Sachgut auch die Dienstleistungen. Die folgende Tabelle stellt deren Unterschiede dar.

Sachgut	Dienstleistung
Materielles Gut	Immaterielles Gut
Sinnlich wahrnehmbar, objektivierbar	Subjektiv wahrnehmbar
Kann vor dem Verkauf gezeigt und geprüft werden	Ist vor dem Verkauf weder zeig- noch prüfbar
Kann wiederverkauft werden	Kann nicht wiederverkauft werden
Produktion ist ohne Beteiligung des Käufers möglich	Käufer ist bei der Leistungserstellung beteiligt
Produkt hat seine definitive Gestalt nach dem Produktionsprozess	„Produkt“-Gestalt entwickelt sich laufend, vor allem während des Dienstleistungs-Erstellungsprozesses
Produkt ist lagerfähig und transportierbar	Nicht speicherbar, vergänglich sowie nicht transportierbar
Produktquantität und-qualität sind messbar	Dienstleistungsquantität und-qualität sind schwer messbar

Tabelle 8: Der Unterschied von Sachgut und Dienstleistung (Quelle: Purtschert 2001: S.43)

Die zentralen Elemente der Marketingkonzeption sind auch für die öffentlichen Bibliotheken anwendbar:

- a) Die Festlegung der grundlegenden Zielrichtung: Die Ziele einer Kulturorganisation ergeben sich aus der inhaltlichen Zielrichtung.
- b) Analyse der internen und externen Rahmenbedingungen
- c) Marketingziele („Die Bestimmung der Wünschorte“), die die Analyse des eigenen Potentials und der Nachfrage erfassen
- d) Die Marketingstrategien
- e) Der Marketing-Mix (die operativen Marketinginstrumente) erfasst die 4Ps: Produktpolitik, Preispolitik, Kommunikationspolitik und Distributionspolitik
- f) Marketingcontrolling und Marketingkontrolle sind die Instrumente zur Überprüfung der inhaltlichen Ziele und der Zielerreichung (Remke 2008: S. 8f).

Die Zielplanung und Marketingstrategien hängen dabei eng zusammen. Eine Strategie kann erst formuliert werden, wenn ein klares Ziel vorhanden ist. Umgekehrt, dient eine Strategie der Erreichung eines festgelegten Ziels: „Marketingstrategien sind bedingte, langfristige und umfassende Verhaltenspläne zur Erreichung des Marketingzieles einer Unternehmung“ (Bruhn 2007: S. 53).

8.2 Das Zielsystem als Ausgangspunkt des Marketings

In Anlehnung an Meffert umfasst das Zielsystem die folgenden Ebene:

1. das Hauptziel des Unternehmens und
2. die Bereichsziele: die Beschaffungsziele, die Marketingziele, die mitarbeiterorientierten Ziele und die Finanzziele.

Die Marketingziele beinhalten die Produkt-/Programmziele, die Kontrahierungsziele, die Kommunikationsziele und die Distributionsziele (2000: S. 75).

Dieses Konzept lässt sich auf die Bibliothek „Ansfelden“ übertragen. Als Oberziel legt die Bibliothek „Ansfelden“ folgendes Ziel fest: „Die Perspektive der Stadtbücherei Ansfelden ist es der Stadtgemeinde Ansfelden ein den Kundenanforderungen gerechtes Angebot zu fairen Preisen zu bieten und hohe Maßstäbe in Bezug auf Bürgernähe und Kundenfreundlichkeit zu erfüllen“ (Stadtbücherei Ansfelden 2008: o. S.). Die Marketingziele werden aus dem Oberziel abgeleitet. Bei der Festlegung dieser Ziele besteht die Notwendigkeit der Operationalisierung, welche eine Präzisierung nach Inhalt, Ausmaß und Zeitbezug erfordert (Becker 2002: S. 40).

8.3 Marktsegmentierung

Diese Strategie findet auch Anwendung in den öffentlichen Bibliotheken, da der „Markt“ einer Bibliothek aus unterschiedlichen NutzerInnen besteht, die sich in ihren Merkmalen unterscheiden. Die Marktsegmentierung bedeutet die Aufteilung des Marktes in Segmente, um mit deren Hilfe die begrenzten Ressourcen der Bibliothek effizienter einzusetzen und eine stärkere Nutzerorientierung zu erreichen (Borchardt 1978: S. 140f). Die Voraussetzungen für eine sinnvolle Marktsegmentierung sind: Messbarkeit, Erreichbarkeit, Trennbarkeit, Handlungsfähigkeit, Stabilität und Substantialität (Remke 2008: S. 53). Die Segmentierungskriterien werden aus den Bibliothekszielen abgeleitet (Kemper 1992: 115).

Bei der Bibliothek „Ansfelden“ werden die BibliotheksbenutzerInnen eingeteilt in die Gruppen: Erwachsene, Jugendliche, Kinder, SchülerInnen (Stadtbibliothek Ansfelden 2012: S. 3).

Nach Kemper sind die folgenden Segmentierungskriterien relevant für eine effektive Marketingstrategie:

- a) Demografische Kriterien: Alter, Geschlecht, Familienstand
- b) Sozioökonomische Kriterien: Beruf, Ausbildung, Einkommen
- c) Psychographische Kriterien: Motive, Aktivitäten, Interessen, Nutzenvorstellungen
- d) Geographische Kriterien: Wohngebiete, Ortsteile
- e) Verhaltensorientierte Kriterien: Mediennutzungsintensität, Häufigkeit des Bibliotheksbesuches, präferierte Medienarten (1992: S. 106).

8.4 Marktfeldstrategien

Die Marktfeldstrategien haben die wichtige Funktion, die grundsätzliche Ausrichtung des Leistungsprogramms festzulegen (Becker 2002: S.40). Die Produkt-Markt-Matrix nach Ansoff umfasst die folgenden Feldstrategien: die Marktdurchdringung, die Marktentwicklung, die Produktentwicklung und die Diversifikationsstrategie (Remke 2008: S. 56f).

Die Marktdurchdringung umfasst drei mögliche Ansatzpunkte:

- Erhöhung der Produktnutzung bei gleichbleibenden Kosten
- Gewinnung von Kunden der Konkurrenz für das eigene Produkt
- Gewinnung von Nicht-Verwendern (Meffert 2000: S. 244).

Diese Strategie wurde bisher angewendet von der Bibliothek „Ansfelden“. Die Bibliothek führt verschiedene Veranstaltungen durch. Durch weitere Maßnahmen wie z.B. erweiterte Öffnungszeiten könnte die Einrichtung die Nachfrage bei den bisherigen BenutzerInnen steigern oder neue NutzerInnen gewinnen.

8.5 Zielgruppen der Bibliothek

Die öffentlichen Bibliotheken haben die demokratische Aufgabe BürgerInnen mit Informationen zu versorgen. Hierzu ist es notwendig, über die soziodemografischen Daten der KundInnen und die Sozialstruktur der Gemeinde Bescheid zu wissen und die Bedürfnisse der BenutzerInnen durch Methoden wie Gemeinwesenanalyse, Repräsentativ- und Befragung genauer zu analysieren (Pecher 1997: S. 36). Die Möglichkeiten der öffentlichen Bibliotheken, ihren Aufgaben gerecht zu werden, sind in hohem Maße abhängig von den spezifischen Bevölkerungsmerkmalen (Bildungsniveau, Durchschnittsalter, Einkommen). Aufgrund der Kenntnisse zur besonderen Sozialstruktur einer Gemeinde sind von öffentlichen Bibliotheken Entscheidungen gefordert. Wenn sich z.B. die Bibliothek dafür entscheidet, neue Benutzergruppen zu gewinnen, sind die Motive für die Nicht-Nutzung durch Repräsentativumfragen herauszufinden, um entsprechende Maßnahmen, die Bibliothek für diese Gruppen attraktiver zu machen, ergreifen zu können (ebd.).

Wenn die Bibliothek sich darauf konzentriert, die Bedürfnisse der aktiven NutzerInnen zu befriedigen, ist durch Befragungen festzustellen, welche Zielgruppen welche Angebote der Bibliothek in welcher Intensität nutzen. Die soziodemografischen Angaben und die konkreten Bedürfnisse bestimmen das Profil der BenutzerInnen. „Es ist zu fragen, wer die Bibliothek wann nutzt, wer Bibliothekseinführungen in Anspruch nimmt und Veranstaltungen besucht, wen die Ausstellungen interessieren usw., und welche Angebote aus welchen Gründe von wem nicht genutzt werden“ (Pecher 1997: S. 37). Wichtig ist es, die Bibliothek und ihre Leistungen transparent zu machen. Wenn sich die Bibliothek entschieden hat, bestimmte vorhandene Zielgruppen besonders zu fördern (z. B. Leseförderung in Zusammenarbeit mit Schulen) oder Angebote für neue Zielgruppen anzubieten, dann soll sie dies in den Produktdefinitionen und Produktbeschreibungen darstellen und auch die nicht angesprochenen Zielgruppen erwähnen (ebd.).

8.6 Produkte und Leistungen an den öffentlichen Bibliotheken

Die „Produkte“ vermitteln ein sehr traditionelles Bild vom Bibliothekshandeln. Vorrangig geht es um Produkte wie Ausleihe, Präsenznutzung und Beratung, usw. Damit erfüllen die Bibliotheken ihre Ziele und Aufgaben.

Die Bertelsmann-Stiftung hat noch zwei weitere Produkte vorgeschlagen: „Veranstaltungen“ und „Spezielle Dienstleistungen“ (z.B. Vermietungen, Blockausleihen)(Pecher 1997: S.49).

8.6.1 Der Begriff des Produkts an den öffentlichen Bibliotheken

Der Ausgangspunkt für die Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen sind die Aufgaben und Ziele öffentlicher Bibliotheken. Da es für die öffentlichen Bibliotheken kein Bibliotheksgesetz gibt, stehen sie unter dauerhaftem Legitimationszwang (Ruppelt 1996: S. 123). Die Bertelsmann-Stiftung geht davon aus, dass das Ziel der Bibliotheken „die größtmögliche Kundenzufriedenheit bei möglichst großer Wirtschaftlichkeit“ sein soll (Pecher 1997: S. 46).

Kotler definiert das Produkt als „was einem Markt angeboten werden kann, um es zu betrachten und zu beachten, zu erwerben, zu gebrauchen oder zu verbrauchen und somit einen Wunsch oder ein Bedürfnis zu erfüllen“ (2001: S. 716). Im engeren Sinne umfasst die **Produktdefinition** die Kurzbeschreibung des Produkts, die Benennung von Auftragsgrundlagen, die Ziele und die Zielgruppe (Pecher 1997: S. 31). Die Produkte sind Medien und Informationen, Veranstaltungen und spezielle Dienstleistungen. In der Literatur wurde vorgeschlagen, dass das Produkt „Medien und Information“ in „Teilprodukte“ zu unterteilen (z.B. „Jugendbibliothek“, „Kinderliteratur“ usw.). Diesen werden die verschiedenen internen Leistungen (Erwerbung, Katalogisierung) und externen Leistungen (Ausleihe, Präsenznutzung, Beratung, Leihverkehr) zugeordnet. Die anderen zwei Produktkategorien lassen sich auch, den speziellen Bedingungen der Bibliothek entsprechend, nach der Art der Veranstaltungen (Lesungen, Ausstellungen) oder der Art der sonstigen Dienstleistungen unterteilen (ebd. :S. 46).

8.6.2 Der Begriff der Basisleistungen

Die „Basisleistungen“ öffentlicher Bibliotheken umfassen die folgenden Bereiche: Medienbereitstellung, Nutzung vor Ort und außer Haus, Leihverkehr und Beratung. Der Bereich der Medienbereitstellung beinhaltet alle internen Arbeiten wie z. B. die Auswahl und Erwerbung, Bearbeitung und Präsentation der Medien, die laufende Bestandspflege. Den Ausleihen gehören: Anmeldung, Verbuchung, Mahnungen, Bearbeitung von Mahnfällen und Rückordnen der Bücher.

Die Präsenznutzung ist abhängig von den räumlichen Bedingungen der Bibliothek. Für eine Präsenznutzung müssen Leseplätze, ruhige Arbeitszonen und Internetanschlüsse vorhanden sein. Der Leihverkehr richtet sich an BenutzerInnen, welche außerhalb der eigenen Gemeinde wohnen.

Die Beratung und Informationsdienste stehen in engem Zusammenhang mit Präsenznutzung und Außer-Haus-Nutzung. Zur Beratung gehören auch telefonische und schriftliche Informationen (Pecher 1997: S.48).

8.6.3 Die Leistungsmessung an den öffentlichen Bibliotheken

In der Kategorie „Leistungsumfang“ werden von den öffentlichen Bibliotheken die Teilleistungen, die das jeweilige Produkt ausmachen, aufgelistet. In einem zweiten Schritt wird die Operationalisierung über die Indikatoren zur Quantität, Qualität und Zielerreichung vorgenommen (Pecher 1997: S. 33).

Die wichtigsten Indikatoren sind:

- Zugänglichkeit der Bibliothek, welche durch Koordinaten wie Zeit und Raum bestimmt ist
- Qualität der Personalleistungen, sofern das Service im Vordergrund steht
- Die Zahl der verliehenen Medien
- Die Erneuerungsquote (Aktualität des Bestandes), die sich in den Abgangs- und Zugangsraten ausdrückt
- Die Zahl der aktiven EntlehnerInnen, Entlehnungen, Neuanmeldungen und Besucher
- Die Anzahl der BenutzerInnen in Bezug zur Einwohnerzahl weist wie viele Einwohner die Bibliothek selten oder nie besuchen auf
- Der Aktivierungsgrad zeigt, welche Bücher häufig, selten oder nie benutzt werden
- Die Anzahl der PräsenzbenutzerInnen (BesucherInnen minus EntlehnerInnen) und die Anzahl der Beratungen im Verhältnis zu Ausleihzahlen sind wichtige Indikatoren für die Bibliotheken, in denen Präsenznutzung und Beratungsfunktion der Bibliotheken ausgebaut werden
- Die Zahlen zur Nutzung geben Auskunft in Bezug auf den Bestand
- Die Intensität der Bestandsnutzung zeigt, welche Medien viel oder wenig genutzt werden (ebd.: S. 38f).

8.6.4 Die Leistungen der Stadtbibliothek Ansfelden

Die Stadtbücherei Ansfelden begann im Jahr 1996 mit ca. 2300 Medien (Stadtbücherei Ansfelden 2008: o.S.). Zur Durchführung ihrer Aufgaben realisiert die Bibliothek Ansfelden ein attraktives Leistungsangebot, welches in vier Produktkategorien gegliedert ist: „Medien und Information“, „Veranstaltungen“, „Pressearbeit und Werbemaßnahmen“ und die „Soziale Bibliotheksarbeit“.

Zur Kategorie „*Medien und Information*“ gehören der Bestandsaufbau, die Bestandspflege, die Kundenbetreuung, die Bücherauswahl, der Bücherkauf, die Katalogisierung, die Entlehnungen, die Buchausgabe, die Buchpflege und -reparatur.

Zu den weiteren Bibliotheksarbeiten gehören die Veranstaltungen, die Pressearbeit und die Werbemaßnahmen sowie die soziale Bibliotheksarbeit. Die Veranstaltungsarbeit ist charakterisiert durch eine direkte Informationsvermittlung. Dazu gehören Lesungen, Vorträge und Ausstellungen. Bei der Öffentlichkeitsarbeit geht es um „Information über die Informationsvermittlung“ mittels Presseartikel, Werbeproschüren und Plakate (Pecher 1997: S. 49).

Die zweite Kategoriegruppe umfasst *die Veranstaltungen*, wie regelmäßige Lesungen für Kindergartenkinder und Schüler, Bücherflohmarkt, Lesefrühstück, Männeraktionstag, Gratis-Jahreskarte, 1 Woche gratis Lesen (Stadtbücherei Ansfelden 2008: S. 2/2011: S.9).

Der Bereich *Pressearbeit und Werbemaßnahmen* beinhaltet die Rundschreibungen an Zeitungen, Newsletter für Neuerscheinungen, Facebook, Monatsaktionen und laufende Berichtserstattung, die Öffentlichkeitsarbeit (Kontakt zu Schulen, Kindergärten und andere Institutionen), die Werbung (Ausarbeiten von Plakaten und Flugblättern) anlässlich Schwerpunktthemen, Vereinbarungen mit Sponsoren, Durchführung und Auswertung von Kundenumfragen, Organisierung des Flohmarkts, Kooperation mit Aus- und Weiterbildungsorganisationen (Stadtbücherei Ansfelden 2011: S. 2).

Zum Bereich Soziale Bibliotheksarbeit gehören:

- „Gratis-Jahreskarte für SchulanfängerInnen 2012
- Sozial integrative Bibliotheksarbeit (mehrsprachige Bücher, Bücher mit Großdruck,...)
- Verstärkte Zusammenarbeit mit Schulen, Kindergärten, Jugendzentren, Eltern-Kind-Zentren
- Gratis-Entlehnung für Kunden des Sozialmarktes“ (ebd.: S. 14)

9 Die Zukunft der Bibliothek (Gruppe Anonymous)

9.1 Der Demographische Wandel der Bibliotheken

Die Bibliotheken von heute stehen folgender Problematik gegenüber, nämlich der Zuspitzung der umgekehrten Alterspyramide – mehr gesunde Rentner bei abnehmender Geburtenzahl. Des Weiteren wird der demographische Wandel in Bezug auf Bibliotheken durch folgende Stichwörter veranschaulicht (Klug 2012: S. 368ff): Der demographische Wandel wird Europa deutlich verändern. Wir werden alle weniger, wir werden alle älter und wir werden bunter. Wie reagieren unsere Bibliotheken auf folgende Veränderungen (Becker 2012: S. 373)?

- **weniger** (Bevölkerungsrückgang, negative Bilanz von Geburten und Sterbefällen)
- **grauer** (Bevölkerungsalterung mit tiefgreifenden Veränderungen familiärer Strukturen bzw. verhaltensbezogene Veränderungen)
- **vereinzelter** (Veränderung in den Formen des Zusammenlebens, Singularisierung, höherer Anteil älterer Menschen, Bedeutungsverlust der Normbiografie mit Partnerschaft)
- **bunt** (Internationalisierung und Heterogenisierung bei relativ junger Altersstruktur der quantitativ zunehmenden Bevölkerungsgruppe mit Migrationshintergrund, Veränderung der Arbeit) (Becker 2012: S. 373)

9.1.1 WENIGER

Wie entwickelt sich die Altersstruktur grundsätzlich in Europa?

In den folgenden 50 Jahren wird die Alterung der Bevölkerung eine neue Dimension erreichen, denn 2060 fällt auf zwei ältere Personen (älter als 65 Jahre) nur eine junge Person (0 – 14 Jahre). Zum Vergleich kam 1960 noch eine ältere Person auf drei unter 15 Jährige. Eine Studie der EUROPOP2008 zeigt auf Basis von 2008, dass zwischen 2008 und 2030 voraussichtlich in zwei von drei Regionen ein Bevölkerungswachstum zu verzeichnen sein könnte. Im Jahr 2030 dürfte sich das Bevölkerungswachstum jedoch nur in gut der Hälfte der Regionen fortsetzen. Es gab in der Vergangenheit immer schon Bevölkerungsschwankungen, jedoch gab es immer mehr junge als ältere Personen (Eurostat 2009).

EU 1960 – 2060

Grundsätzlich hat es seit 1960 viele mehr oder weniger schwerwiegende Veränderungen gegeben, wobei sich Europa dabei meistens deutlich von anderen Kontinenten oder Regionen abhebt. Die Altersstruktur der Europäischen Union durch eine sinkende Geburtenrate und sinkende Sterblichkeitsrate gekennzeichnet. Diese Entwicklungen haben eine Alterung der Bevölkerung zufolge. Auf die gesamte Weltbevölkerung aufgeteilt, fiel der Anteil an jungen Menschen zwischen 1960 und 2005 in der EU am kleinsten aus, während der von alten Menschen von 13,7 Prozent auf 23,3 Prozent anstieg. Es könnte also bald der Fall sein, dass die Altersgruppe der über 80-jährigen die am schnellsten wachsende und somit größte Gruppe der europäischen Bevölkerung werden. Die Altersstruktur bewegt sich also deutlich in Richtung älter werdender Bevölkerung.

Bei den älteren Menschen unterscheidet man bereits zwischen drei bzw. vier Gruppen:

- Über 60 Jahre (ältere Menschen)
- Über 70 Jahre (Hochaltrige)
- 80 - 90 Jahre (Hochbetagte)
- Über 90 Jahre (Surviver)

Diese Gruppen sind aktiver, gesünder, gebildeter und finanzkräftiger als Generationen zuvor. Bei diesen Beobachtungen, muss jedoch zwischen den Geschlechtern verschieden interpretiert werden. Männer sterben in der Regel früher als Frauen.

Seit den 80-er Jahren, hat sich die Kluft der gesunden Lebensjahre zwischen Mann und Frau deutlich verkleinert. Gründe dafür sind, die relativ gleichgestellte Lebensweise von Mann und Frau in Europa in der Gegenwart: z.B. führt der Mann weniger körperlich anstrengende Berufe aus als früher bzw. wurden diese Arbeitsplätze im Laufe der Entwicklung der industriellen Gesellschaft humaner gestaltet. (Eurostat 2009)

Reaktion der Bibliotheken

Die Bibliotheken versuchen diesem Wandel mit folgenden Konzepten entgegen zu wirken:

- Erweitertes kulturelles Angebot, welches auch die sozialen Bedürfnisse älterer Menschen befriedigt
- Spezielle Bildungsangebote für Senioren
- Anpassung des multimediale Angebotes an die Bedürfnisse älterer Menschen
- Abbau von Suchbarrieren durch digitale Leitsysteme und Navigation auf Webseiten
- Versuch, die Senioren durch aktive Mitarbeit stärker in die Bibliothek zu integrieren (Kaiser 2010)

9.1.2 GRAUER / VEREINZELTER

Mit der Bevölkerungsalterung verändern sich zudem die familiären Strukturen und die Formen des Zusammenlebens. Die traditionellen Familienstrukturen lösen sich zunehmend auf. Es gibt immer mehr Alleinerziehende, Einpersonenhaushalte und Patch-Work-Familien, anstatt der „bürgerlichen Kernfamilie“. Das Familienbild hat sich auch dadurch verändert, dass immer mehr Frauen arbeiten gehen. (B.I.T. online-Innovativ 2010: S. 17)

In der Folge verändert sich auch das Konsumverhalten. Besonders in Bezug auf die Medienwelt wird deutlich sichtbar, dass die junge Generation auf Beeinflussungen stark reagiert. Beim Lesen von Büchern werden Verhaltensweisen beobachtet, wie zum Beispiel das schnelle Überfliegen bzw. das Lesen einzelner Absätze und selektives oberflächliches Lesen oder gleichzeitiges lesen von mehreren Inhalten. (B.I.T. online-Innovativ 2010: S. 25)

9.1.3 BUNT

Gesellschaftliche Trends wie Wertewandel, Individualisierung, Fragmentierung von Lebensverläufen und das Bedürfnis nach Selbstverwirklichung und Sinnsuche lassen die Lebenskonzepte der Menschen vielfältiger werden. Daneben bringen Entwicklungen wie z.B. die internationale Zusammenarbeit und Migration neue kulturelle Impulse in unsere Gesellschaft. Die nachfolgende Abbildung verdeutlicht, dass die Zahl der in Österreich lebenden MigrantInnen in Richtung einer Million rückt. Von insgesamt 8.404.252 Einwohnern sind insgesamt 11,04 Prozent Ausländer. Der Saldo aus ab- und zugewanderten Migranten betrug zuletzt 31.858 Personen, etwa 70 Prozent aller Zuzügler sind Bürger aus EU – Mitgliedstaaten (Die Presse 2011).

Aktuelle Bevölkerungsstatistik für Österreich

Bevölkerungsstand per 1. Jänner 2011

davon Ausländer

Gesamt-Veränderung seit 1. Jänner 2010

ÖSTERREICH GESAMT 0,3%

927.612

8.404.252

WIEN 0,9%

368.378

1.714.142

NIEDERÖSTERREICH 0,2%

111.247

1.611.981

OBERÖSTERREICH 0,1%

114.909

1.412.640

STEIERMARK 0,2%

42.959

1.210.614

TIROL 0,4%

78.233

710.048

KÄRNTEN -0,2%

39.240

558.271

SALZBURG 0,4%

68.140

531.721

VORARLBERG 0,3%

48.420

369.938

BURGENLAND 0,3%

16.286

284.897

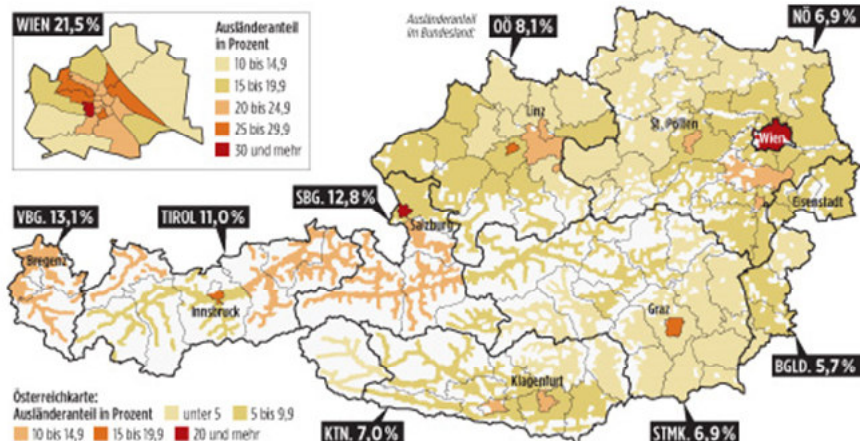


Abbildung 3: Migrantenquote in Österreich (Die Presse 2011)

Für die Bibliotheken ergeben sich hieraus entsprechende sprachliche Herausforderungen. Neben einer allgemeinen Informationsbereitstellung für Themen wie z.B. Beruf, Ausbildung, Hobby oder internationaler Presse, in den jeweiligen Muttersprachen, ergibt sich der Bedarf an Sprachunterricht und Integrationsarbeit.

9.2 Technologische Entwicklungen

Die Menschheitsgeschichte ist seit jeher auch durch eine technologische Entwicklung getragen. In den vergangenen Jahrzehnten waren der Aufstieg von Computer und Internet zentrale Elemente, diese sind heute kaum mehr aus den gesellschaftlichen Strukturen wegzudenken. Genauso kann man wohl keine Bibliothek mehr finden, die von diesen beiden Elementen vollkommen unberührt geblieben ist. Die Entwicklung digitaler Bücher, sogenannter E-Books hat den Buchmarkt und die Bibliotheken mit neuen Herausforderungen konfrontiert, und das Internet hat sich fest in das Wesen der Bibliotheken integriert.

Digitale Bücher

Inzwischen sind E-Books ein etabliertes soziales Phänomen, auf das bisher die Wirtschaft und LeserInnen unterschiedlich reagiert haben. Manche prognostizieren hier sogar ein Ende des gedruckten Buches. Ein Blick auf die Statistiken des E-Book-Marktes macht allerdings auf ein allzu schnelles Urteil aufmerksam: Das E-Books hat bei weitem noch nicht die regulären Bücher in Anzahl, Marktanteil oder Umsatz überholt. Die Ermittlung genauer Zahlen ist aber noch schwierig.

Just konkludiert in einem Artikel aus dem Jahr 2007, in dem er die E-Book Verbreitung in den USA und in Deutschland vergleicht, dass die Anzahl verfügbarer englischsprachiger E-Books in den USA ca. 11 Prozent der Anzahl an Hardcover-Büchern beträgt. Dies sind ca. 135.000 E-Books. In Deutschland ist der Anteil sehr viel kleiner: nur 1,7 Prozent (deutschsprachige Literatur). Die USA sind wohl das Land mit der größten E-Book-Verbreitung. Über die letzten 20 Jahre ist dort die Anzahl der E-Books jährlich um 20 Prozent gestiegen (Just 2007). Die Ursachen für die noch relativ kleine Verbreitung sind vielfältig.

Faktoren wie Sprache, Zugänglichkeit, Preis, Stellenwert von Print-Büchern in der Gesellschaft, urheberrechtliche Fragen oder Kooperation mit Verlagen bzw. deren Bereitschaft erschweren eine einfache Evaluation zusätzlich (Just 2006: S. 28-31).

Für Bibliotheken bedeuten diese Daten zumindest, dass sie auf das Digitale Buch, bzw. Digitale Texte generell, reagieren müssen. Google, als ein Vorreiter in vielen neuen technologischen Bereichen, betreibt das bekannteste und kontroverseste Buch-Digitalisierungsprogramm. 2005 begann Google gemeinsam mit Verlagen und Bibliotheken, den physischen Buchbestand digital zu erfassen, zu speichern und im Internet zur Verfügung zu stellen. Dies wirft einige rechtliche wie auch moralische Fragen auf: Zustimmung der UrheberInnen; mögliche Urheberrechtsverletzungen durch HackerInnen oder Angestellte, die die gespeicherten Werke kostenlos zur Verfügung stellen; eine mögliche englischsprachige Dominanz durch eine mehrheitliche Kooperation von US-amerikanischen Bibliotheken und Verlagen; die Motive von Google als privater Konzern. Google hat bis jetzt ca. 10 Millionen Bücher erfasst (Lieckfeld 2011: S. 8-12, 243). Auch nicht-kommerzielle Digitalbibliotheksprojekte existieren. So begann z.B. bereits 1971 das Projekt Gutenberg (www.gutenberg.org), als für die Menschheit wichtig eingestufte Texte zu digitalisieren und im Internet kostenlos zur Verfügung zu stellen (Lieckfeld 2011: S. 13).

Dass sich die Zukunftsvision von Google - eine vollständige digitale Bibliothek im Internet – verwirklicht, weisen keine Indikatoren hin. Vielmehr vermischt sich der Trend einer Digitalisierung von Büchern mit den bereits bestehenden, „klassischen“ Bibliotheken. Hauptsächlicher Grund dafür ist die lange Dominanz der Bibliotheken und physischen Bücher. Das Leseverhalten in Bezug auf digitale Texte bleibt schwierig vorherzusagen. Derzeit scheint es so, als ob der Großteil der LeserInnen noch lieber zum Papierbuch greift, als zu einem digital vorhandenen Text. Es ist aber klar, dass auch Bibliotheken E-Books anbieten müssen. Wie weit dieser Bestand dann die bestehenden, traditionellen Formen des Lesens und der Bibliothek ersetzt, wird hauptsächlich auf die Reaktion der LeserInnen ankommen (Zimmer 2000: S. 9-15).

Die Vor- und Nachteile von digitalen Büchern werden von ExpertInnen kontroversiell diskutiert:

Vorteile:

- Alte Texte, die vor dem 20. Jahrhundert erzeugt wurden und nun digital erfasst werden, können der Öffentlichkeit leichter zugänglich gemacht werden (Bürger 1997).
- Speicherkosten sind geringer (Barth 1994: S. 63)
- Texte sind direkter vom Endbenutzer abrufbar (ebd.)
- E-Books sind jederzeit für mehrere BenutzerInnen gleichzeitig und schnell verfügbar (ebd.).
- Digitale Bestände sind nicht an Öffnungszeiten von Bibliotheken gebunden und können jederzeit abgerufen werden (Just 2006: S 13f).

- Bücher können vorher von den BenutzerInnen eingesehen werden, bevor sie ein physisches Exemplar ausleihen, bzw. es aus dem Magazin bestellen (ebd.).
- Schon heute werden vielfach digitale Inhaltsverzeichnisse im Online-Katalog bereitgestellt, was als eine Vorstufe der Volltextdigitalisierung gesehen werden kann (ebd.).
- Auch könnte die Fernleihe ersetzt werden, die aufgrund von hohen Kosten, Verlustgefahr und der Dauer eines Versands eher nachteilig für die Bibliotheken und BibliotheksbenutzerInnen ist (ebd.).

Nachteile:

- Die Orientierung im Text ist aufgrund von einer Unklarheit der Textlänge schwierig (Just 2006: S. 11)
- Lesegeräte sind teuer (wie z.B. Amazons Kindle) (ebd.).
- Es gibt ein geringeres Titelangebot. Mit E-Books allein kann der Bedarf an Literatur bei weitem noch nicht gedeckt werden (ebd.).
- Es gibt Probleme beim Dateiformat. Nicht jeder Computer bzw. nicht jedes Lesegerät ist mit jedem Format, in dem E-Books gespeichert werden können, kompatibel. Es fehlt eine weitreichende Standardisierung (ebd.).
- Der Preis von E-Books ist weiterhin hoch, obwohl sie billiger zu produzieren und zu vertreiben sind als Printausgaben (Just 2005: S. 14f).
- Barth weist auf mehrere Problematiken hin, die bei einer Ersetzung von physikalischen Büchern durch E-Books aufkommen können:
- Bei einer weitreichenden Transition von physischen Büchern zu E-Books läuft man Gefahr, dass Information verloren geht, besonders wenn dieses Umspeichern nicht organisiert abläuft (Barth 1994: S. 64f).
- Die Frage danach, wer die Texte nun besitzt, könnte schwieriger beantworten zu sein (ebd.)
- Eine Verfälschung digitaler Texte ist leichter möglich, und die Sicherheit, dass es sich um den originalen Text handelt, ist geringer (ebd.)
- Literatur zu erzeugen, von welcher der Ursprung nicht zu ermitteln ist, ist leichter, bzw. Plagiate aufzuweisen ist schwieriger (ebd.).

Bei den Vor- und Nachteilen geht es also um drei verschiedene Bereiche:

- die Nutzerfreundlichkeit bzw. die Konsumfreundlichkeit der E-Books
- Infrastruktur, Organisation und Technologie hinter E-Books
- grundlegende Fragen zur Verbreitung von Wissen und Werken

E-Books verbreiten sich aber weiter, ignorant gegenüber den divergierenden Meinungen, wenn auch nicht mit der prognostizierten Geschwindigkeit. Letztlich wird sich die Rolle der Bibliothek nicht aus einer allfälligen vollständigen Digitalisierung, einem absoluten Umschwenken von Papier zu Computer, ergeben, sondern sich vielmehr von den neuen Verhaltensweisen in der Gesellschaft, die das E-Book beeinflussen, ableiten. Das Internet ist sicher ein wesentliches Element dieser Veränderungen.

Bibliotheken und Internet

Digitale Bücher wären zwar technologisch auch ohne das Internet möglich, beide sind aber so eng in ihrer Entwicklung und Struktur miteinander verbunden, dass es schwer fällt, sich E-Books ohne das Internet vorzustellen. Die weltweite Vernetzung durch das Internet ermöglichte auch Neuerungen im Bibliothekswesen die über einen digitalen Buchbestand hinausgehen. Genauso wie bei E-Books sind die zukünftigen Effekte dieser Neuerungen schwierig vorauszusagen. Organisationen jeglicher Art, inklusive Bibliotheken, haben heute eine Internetpräsenz, zumeist in Form einer Website. Diese sind oft mittels eines Online-Katalogs im Internet vertreten, durch den BenutzerInnen den Bücherkatalog der Bibliothek über eine Suchmaschine durchsuchen können und dies auch vermehrt nutzen. Oft ist dies auch verbunden mit einer Möglichkeit zur Reservierung von Büchern oder einer Verlängerung des Ausleihzeitraums und ähnlichen Kundenservice-Funktionen. Vor allem können diese Online-Kataloge oft mit anderen Katalogen vernetzt werden und somit mehrere Bibliotheken überspannen. So z.B. umfasst WorldCat (www.worldcat.org), zurzeit 1,5 Milliarden Einträge von Büchern, DVDs, CDs, und Artikeln. Dies ist ein Service der Organisation OCLC (Online Computer Library Center; www.oclc.org), welche Bibliotheken der ganzen Welt miteinander verbindet, um ihre Bestände zu katalogisieren und im Internet zur Suche bereit zu stellen. Solche Verbundkataloge wurden über das Internet möglich und binden den/die BibliotheksbenutzerIn nicht mehr an den Service der lokalen Bibliotheken. Eine größere Veränderung ist also, dass schon alleine die bibliographischen Angaben digitalisiert und im Internet vernetzt werden, während die Volltextdigitalisierung bisher noch weniger Auswirkungen auf Bibliotheken und deren BenutzerInnen haben. Vielmehr wäre eine vollständige Volltextspeicherung bei so vielen Büchern – viele davon müssen retroaktiv erfasst, also nicht nur Neuerscheinungen digitalisiert werden – ein unglaublich ambitioniertes Projekt (Zimmer 2000: S. 25f).

Großteils haben die Online-Kataloge als Suchwerkzeug andere, analoge Formen bereits vollständig ersetzt, aufgrund eines grundsätzlichen gesellschaftlichen Wandels in der Verfügbarkeit und Beschaffung von Informationen. Einerseits hat im Internet frei zugängliches Material den Grund für den Besuch einer Bibliothek ersetzt, andererseits informieren sich InternetnutzerInnen vermehrt vor dem Besuch einer Bibliothek über die verfügbaren Medien. Die lokale Bibliothek ist nicht mehr erster Anlaufpunkt bei der Suche nach Information oder anderweitigem Lesematerial (Zimmer 2000: S. 23ff).

Auch wenn sich die Benutzung von Bibliotheken und deren Ausübung ihrer Funktionen grundlegend verändert, werden sie höchstwahrscheinlich weiter bestehen. Immerhin hat auch heute nicht jedes Individuum Zugang zum Internet bzw. ist in dessen Benutzung

versiert. Außerdem müssen auch weiterhin analoge Bestände aufbewahrt und bereitgestellt werden (Barth 1994: S. 70-73; Schmidt-Braul 1997: S. 162), da, wie oben besprochen, das E-Book noch lange nicht das Printbuch ersetzen wird.

Im Gegensatz zum Internet ist eine Bibliothek traditionell ein hoch durchorganisierter Ort der Informationsspeicherung und –verbreitung, die BenutzerInnen können also von den Bibliotheken eine systematische Infrastruktur von Informationen erwarten, denn im Gegensatz zum unsystematischen Internet haben sie diese Herausforderung immer schon bewältigt. Dies ist ein Aspekt, der bei der rapid zunehmenden Flut an Informationen immer wichtiger wird. Das Ideal einer schlichtenden Informationszentrale, das in der Literatur vorherrscht, ist nur mithilfe des Internets möglich, würde aber die Bibliotheken vom Internet konkurrenzmäßig abgrenzen. Eine Funktion, die die Bibliothek im Gegensatz zum Internet gut erfüllt, ist außerdem die wissenschaftliche Quellenkritik und die Möglichkeit einer ethischen Kontrolle. Die Bibliothek muss sich in ihrer Funktion neu definieren und zusätzliche Aufgaben, die durch die Verbreitung und das Wesen des Internets aufkommen, übernehmen, will sie nicht in Sinnlosigkeit stürzen (Zimmer 2000: S. 15, 30f; Oßwald 1995: S. 173, 182; Schmidt-Braul 1997: S. 162f).

9.3 Veränderung am Arbeitsmarkt/ im Bildungswesen

Bildung ist eines der wesentlichen Merkmale für die Beurteilung des Humankapitals, welches einer Gesellschaft zur Verfügung steht. In einer Wissensgesellschaft muss es ein Anliegen sein, dass Wissen, Qualifikationen und Kompetenzen nicht in erster Linie nur im Wege der formalen Bildung oder weitgehend vor Beginn des Erwerbslebens vermittelt bzw. erworben werden, sondern, dass es vielfältige Chancen zur Auseinandersetzung mit den aktuellen Entwicklungen und zur Aufrechterhaltung oder Verbesserung der Beschäftigungsfähigkeit gibt (Statistik Austria 2012a).

„Lebenslanges Lernen“ hat also in den letzten Jahren zunehmend an Bedeutung gewonnen. Es umfasst laut einer Definition des Europäischen Rates "alles Lernen während des gesamten Lebens, das der Verbesserung von Wissen, Qualifikationen und Kompetenzen dient und im Rahmen einer persönlichen, bürgergesellschaftlichen, sozialen bzw. beschäftigungsbezogenen Perspektive erfolgt." Deutlich sichtbar wird die gesellschaftliche Priorität einer guten Ausbildung daran, dass die Zahl der Studierenden an Universitäten und Fachhochschulen immer weiter steigt (Statistik Austria 2012b).

Insbesondere die reinen Weiterbildungsaktivitäten in Form von Kursen und Schulungen haben in den letzten Jahren deutlich zugenommen. Eine weitere gesellschaftliche Veränderung ist im Bereich "Frauen und Karriere/Arbeitsleben" erkennbar. Die Zahl der weiblichen Arbeitskräfte steigt seit 2001 kontinuierlich. Die Wochenarbeitszeit ist mit ca. 37 Wochenstunden in etwa gleich geblieben (Statistik Austria 2012c). Für die Bibliotheken ergeben sich damit eventuell Herausforderungen im Bereich der Kinderbetreuung (Thaller / Manfred 2011) und angepasster Öffnungszeiten (Frankenberger et al. 2004).

9.4 Kooperation mit Bildungseinrichtungen, Lesefrüherförderung und Nachhilfe

Öffentliche Bibliotheken und Schulen ergänzen sich bei der Förderung von Lese- und Informationskompetenz in bemerkenswerter Weise. Schulen sind ausgestattet mit pädagogischem Know-how, Bibliotheken sind die perfekten Partner, wenn es um die Auswahl und Erschließung von Medien, um Leseförderung und die Vermittlung von Informations- und Medienkompetenz geht. Auch für Unterstützung bei Recherchearbeiten bietet sich die Institution als hervorragender Kooperationspartner. In Absprache mit den LehrerInnen können Bibliotheken die selbständige Bearbeitung von Aufgaben durch die SchülerInnen unterstützen, indem sie Medien zur Verfügung stellen und Hilfe bei der Recherche leisten. Ebenso bieten sich Bibliotheken auch als Lern- und Hausaufgabenort für Schülerinnen und Schüler an (Schuldt / Karsten 2012).

Eben aufgrund der Kompetenzförderung der SchülerInnen, sollte Leseförderung in Kooperation mit Kinder- und Jugendinstitutionen, Schulen, Kindergärten und Horten also allen Büchereien ein besonderes Anliegen sein (Nuissl / Ekkehard 2010).

Für jede Altersstufe könnten sich folgende Angebote zur Förderung von Medien- und Lesekompetenz anbieten.

- **Vorlesen – zweisprachig** (in Kooperation mit Eltern oder PädagogInnen)
- **Bilderbuchkino** (bildunterstützendes Vorlesen, für Kinder ab 2 Jahren)
- **Klassenführungen und –besuche** (um SchülerInnen das Bibliothekswesen, -leben und ihre Möglichkeiten näher zu bringen)
- **Recherche-Anleitungen** für den Online-Katalog
- **Kinderveranstaltungen** (z.B. AutorInnenlesungen, Workshops etc.)
- **Theater (z.B. gespielte Märchen)**
- **Kooperationen bei Projekten (z.B. Büchflohmarkt organisieren)**
- **Literatur-Empfehlungen**
- **Kinderanimationsprogramme** (Bastel-, Spiel-, Lesenachmittage,...)
- **Lesungen** (Kinder- und Jugendbuchlesungen, die von ganzen Klassen besucht werden können)
- **Sommerleseclubs** (Kinder und Jugendliche lesen in den Sommerferien mindestens 3 Bücher und erhalten dafür nach den Ferien ein Zertifikat, das nach Absprache auch ins Zeugnis eingetragen werden kann. Die gelesenen Bücher können dann in den Unterricht einbezogen werden)

9.5 Veranstaltungen

Veranstaltungen jedweder Art können auch die Zusammengehörigkeit einer Gemeinde stärken:

- **Literaturfestivals:** Bei einem Literaturfestival werden verschiedene Bücher oder andere literarische Werke präsentiert. Meistens werden von den Autoren der Werke Lesungen gehalten. Das Ziel von Literaturfestivals beispielsweise, die Lust aufs Lesen zu wecken und den Stellenwert des Lesens und der Bibliotheken in der Gesellschaft zu steigern. Kinderveranstaltungen locken oft am Ende ganze Familien in Büchereien.
Führungen ins Theater oder in Museen sind oft für Kunstliebhaber oder Pensionisten interessant. Debattierclubs werden von Diskussionsfreudigen genutzt. (Gill / Philipp 2005)
- **Kinderveranstaltung:** Programmveranstaltungen wie Lese-, Spiel- oder Bastelnachmittage
- **Führungen:** Theater, Museen, Bibliotheksführungen, ...
- **Zeitreisen** (zB. in die Zeit von Urgroßmutter und Urgroßvater): Fotos sammeln, Geschichten erzählen, vergleichen, in die damalige Zeit eintauchen
- **Debattierclubs:** ein Debattierclub ist ein Verein, dessen Mitglieder sich regelmäßig versammeln, um Debatten in Form eines sportlichen Wettkampfs abzuhalten. Die Regeln werden im Vorhinein bestimmt. Ein Thema wird gewählt und nach etwa 15 Minuten Vorbereitungszeit beginnt die Debatte. Die übliche Redezeit pro Redner beträgt sieben Minuten. Die Mitglieder verbessern durch diese Freizeitbeschäftigung ihre rhetorischen Fähigkeiten ebenso wie ihre Analyse- und Argumentationsfähigkeit.
- **Kantine/Café:** Während der gesamten Öffnungszeiten, in den Sommermonaten oder nur zu bestimmten Anlässen ist ein gastronomisches Zusatzangebot möglich (Gill / Philipp 2005), welches auch in Zusammenarbeit mit der Privatwirtschaft organisiert werden kann.

9.6 Fernleihe

Darunter versteht man eine Dienstleistung von Bibliotheken, am Ort nicht vorhandene Literatur (Bücher und Aufsatzkopien), aus anderen Bibliotheken im Rahmen des Leihverkehrs zu besorgen. Aufgrund des ständig ansteigenden Literatur- Informationsbedürfnisses der Bevölkerung gewinnt die Fernleihe immer mehr an Bedeutung. Ein weiterer Grund ist, dass es immer schwieriger wird, interessante Schriften umfassend zu sammeln. Aus der Fernleihe ergibt sich die Überwindung der räumlichen Trennung von Bibliotheken und NutzerInnen. Meist ist dieser Service kostenpflichtig. Im Angebot unterschieden werden kann dabei zwischen „gebender“ (Bücher werden an fremde Bibliotheken verliehen) und „nehmender Fernleihe“ (Bücher aus fremden Bibliotheken werden ausgeliehen). Als besonders interessant also, stellt sich das Angebot einer Fernleihe für Bibliotheken dar, da nicht eigens vorhandenes Material neu und teuer beschaffen werden muss und ein stetiger Austausch zwischen anderen Bibliotheken herrscht. (Barth / Juliane 2003)

Teil III

Empirische Ergebnisse

Hinweis: Wie im Methodenteil beschrieben basiert die Erhebung nicht auf einer Zufallsstichprobe. Die Interpretation der Signifikanzen hat mit Bedacht zu erfolgen.

10 Die Demografie der Befragten

Die im Fragebogen enthaltenen demografischen Variablen geben Auskunft über die Struktur der Stichprobe hinsichtlich Geschlecht, Alter, Bildung, Beschäftigung und Lebensverhältnisse.

Unter den insgesamt 520 Personen sind 73,9 Prozent weiblich und 26,1 Prozent männlich.

Das **Alter** liegt zwischen 7 und 91 Jahren bei einem Mittelwert von 32,6 Jahren. Die Verteilung ist zweigipfelig. Der Anteil von gut 23 Prozent der Bis-10-Jährigen ergibt sich durch die Klassenzimmerbefragung bei den Kindern. Ein zweites Maximum kommt in der Altersgruppe der 41- bis 50-Jährigen zustande (vgl. Abbildung 4)

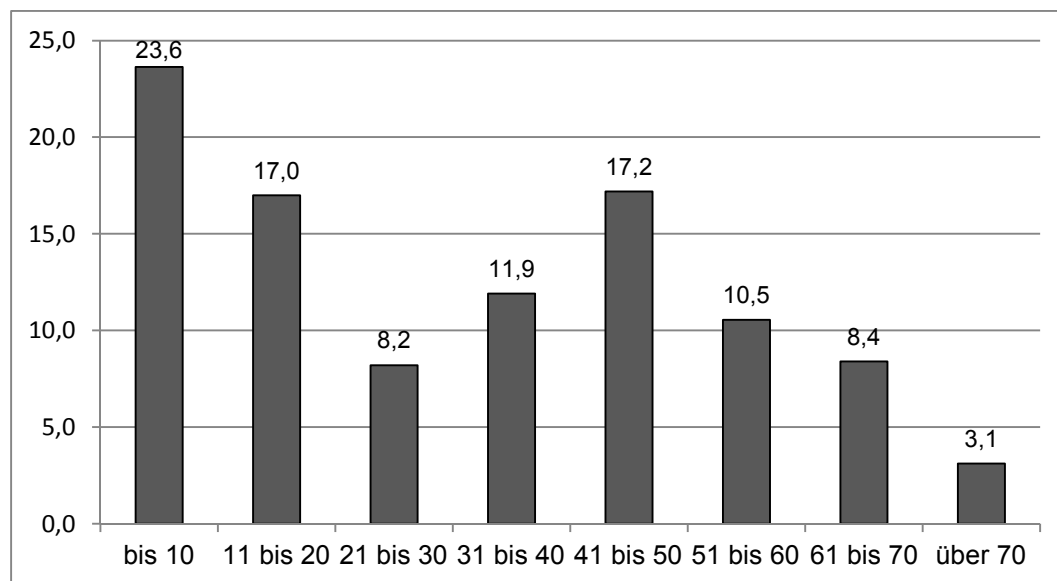


Abbildung 4: Altersstruktur der Befragten (n=520); prozentuierte Häufigkeiten

Die Erhebung der **höchsten Ausbildung** konnte nicht für alle Befragte einheitlich erfolgen. Die Teilung in „Erwachsene“ ab 16 Jahren, Jugendliche (von 12 bis 16) und Kindern (unter 12 Jahre) dient auch für die folgende Darstellung als Grundlage.

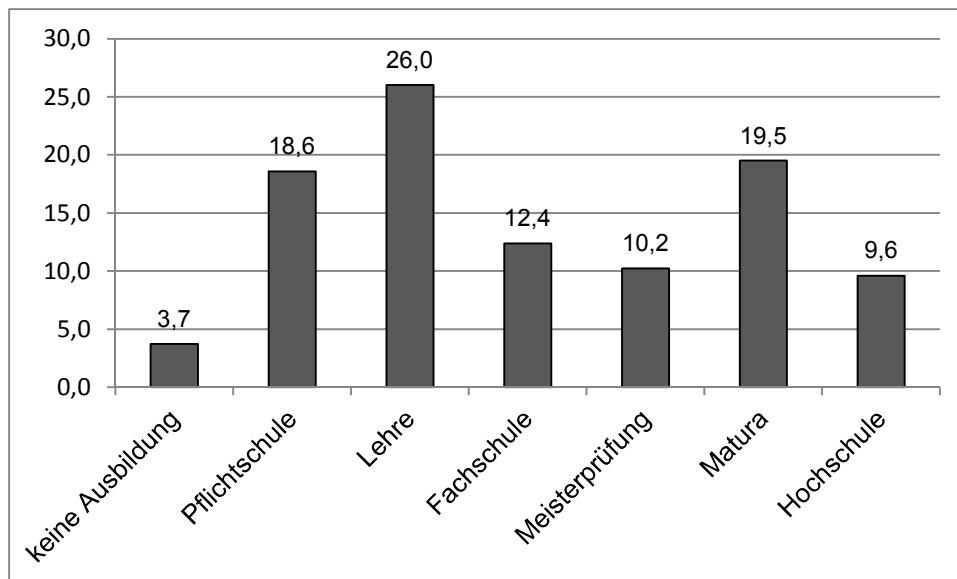


Abbildung 5: höchste abgeschlossene Ausbildung der Gruppe "Erwachsene" (n=323); prozentuierte Häufigkeiten

29 Personen aus der Gruppe der "Erwachsenen" befinden sich noch in Ausbildung. Sie gehen mit der bisher höchsten abgeschlossenen Ausbildung in die Statistik ein.

In der Gruppe der 12- bis 16-Jährigen besuchen rund 40 Prozent noch die Pflichtschule. Knapp jede dritte Person geht derzeit in eine Allgemein oder Berufsbildende Höhere Schule.

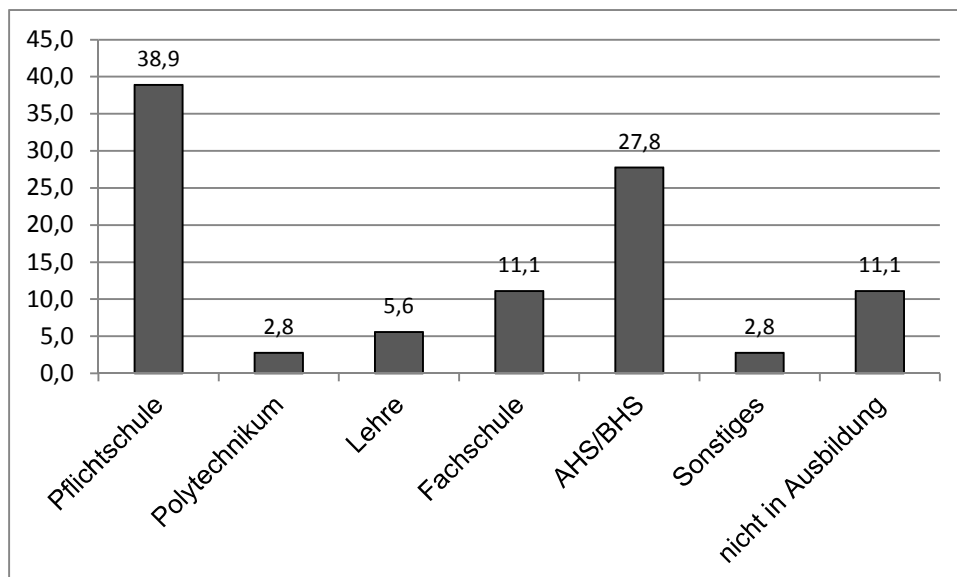


Abbildung 6: derzeitige Ausbildung der befragten Jugendlichen (n=36); prozentuierte Häufigkeiten

4 Nennungen der Kategorie "Sonstiges" konnten den vorgegebenen Antwortkategorien eindeutig zugeordnet werden. Damit verbleibt hier nur mehr die Angabe "Informatik". Unter jenen 4 Personen, die nicht mehr in Ausbildung stehen, finden sich 2 Erwachsene, die offensichtlich Zugang zum "falschen Fragebogen" hatten.

Bei den 145 Befragten, welche den Kinderfragebogen I oder II erhalten haben, ist vom Besuch einer Grundschule auszugehen.

Für jüngere Personen ist von einem Schulbesuch auszugehen (mit Ausnahme von 2 Lehrlingen und zwei „nicht mehr in Ausbildung“ befindlichen Jugendlichen). Das Ausmaß der **Erwerbstätigkeit** wurde folglich nur für die Gruppe der über 16-Jährigen erhoben. Gut 37 Prozent dieser Kategorie haben eine Vollzeitbeschäftigung, gut 27 Prozent eine Teilzeitarbeit.

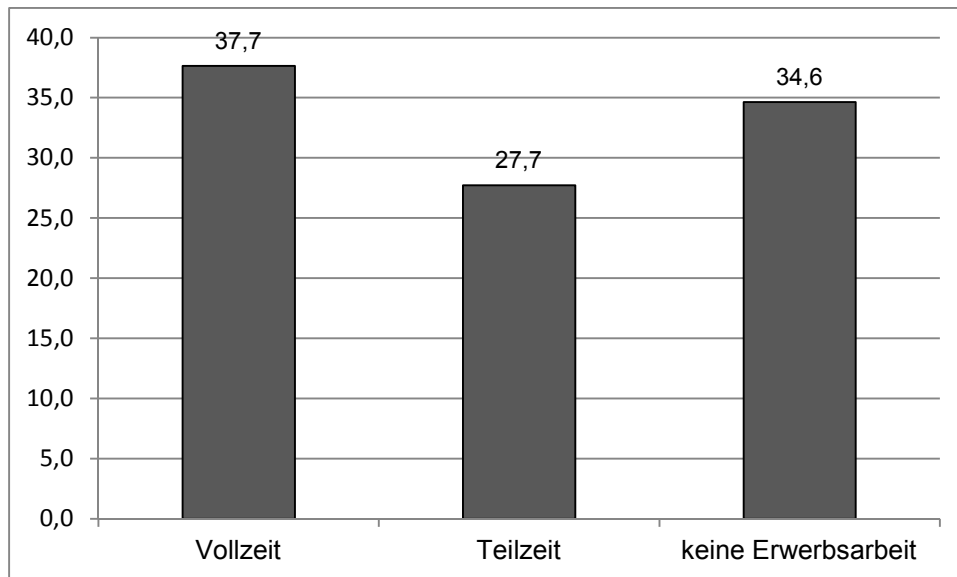


Abbildung 7: derzeitige Erwerbstätigkeit in der Gruppe "Erwachsene" (n=332); prozentuierte Häufigkeiten

Von den 115 Personen (34,6 Prozent), welche aktuell keiner Erwerbsarbeit nachgehen, geben 21 an, sich derzeit in Ausbildung zu befinden.

Hinsichtlich der **Haushaltsgröße** zeigt sich, dass nur ein geringer Teil der Befragten als Single lebt. Nur 10,7 Prozent der über 12-Jährigen leben alleine.

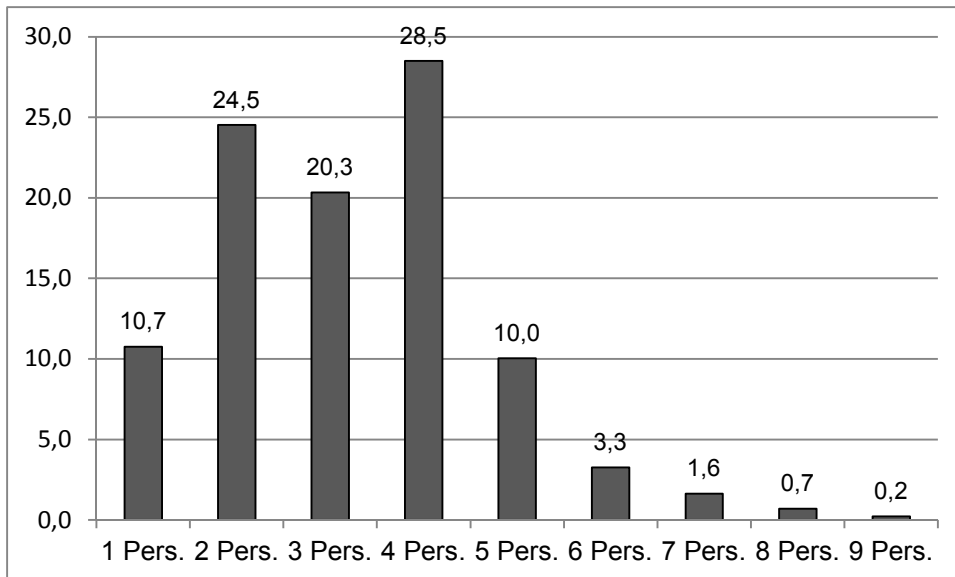


Abbildung 8: Haushaltsgröße ("Erwachsene und Jugend"; n=428), prozentuierte Häufigkeiten

Um nun die im gemeinsamen Haushalt lebenden Personen in ihrer **familiären Struktur** beschreiben zu können, wurde das verwandtschaftliche Verhältnis relativ genau abgefragt. Allerdings stehen diese Angaben nur für die über 16-Jährigen zur Verfügung. Für jüngere Befragte wurde hier wiederum auf eine Erhebung verzichtet, um den Fragebogen kurz zu halten. Knapp 70 Prozent der Erwachsenen lebt mit einem Partner bzw. einer Partnerin zusammen, rund 44 Prozent mit eigenen Kindern.

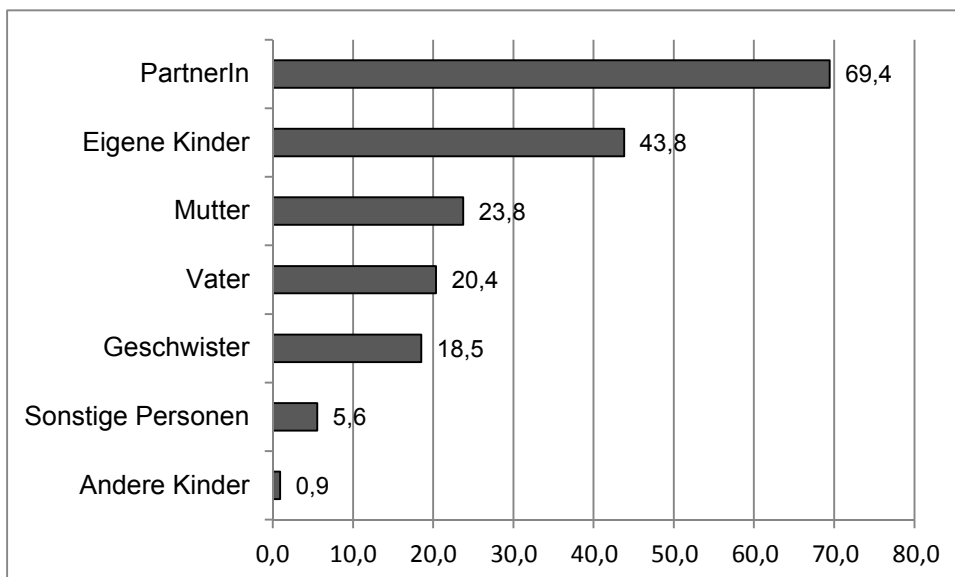


Abbildung 9: Personen, die im gemeinsamen Haushalt leben (n=324); prozentuierte Häufigkeiten; Mehrfachnennung möglich

Bei der Erhebung wurde ganz bewusst auf eine im Vorhinein konstruierte Familientypologie verzichtet. Aus den im gemeinsamen Haushalt lebenden Personen ergibt sich theoretisch eine Vielzahl möglicher Formen des Zusammenlebens. Praktisch kommen aber nur einige wenige häufig vor: Rund ein Drittel der Erwachsenen lebt in einer von ihnen gegründeten eigenen Familie mit ein oder mehreren Kindern zusammen. Jede vierte Person lebt

gemeinsam mit einem Partner bzw. einer Partnerin (ohne Kinder). Mit je knapp 12 Prozent ist die Herkunftsfamilie in ihrer klassischen Form als Kernfamilie (mit Geschwister) und das Singel-Dasein zu finden.

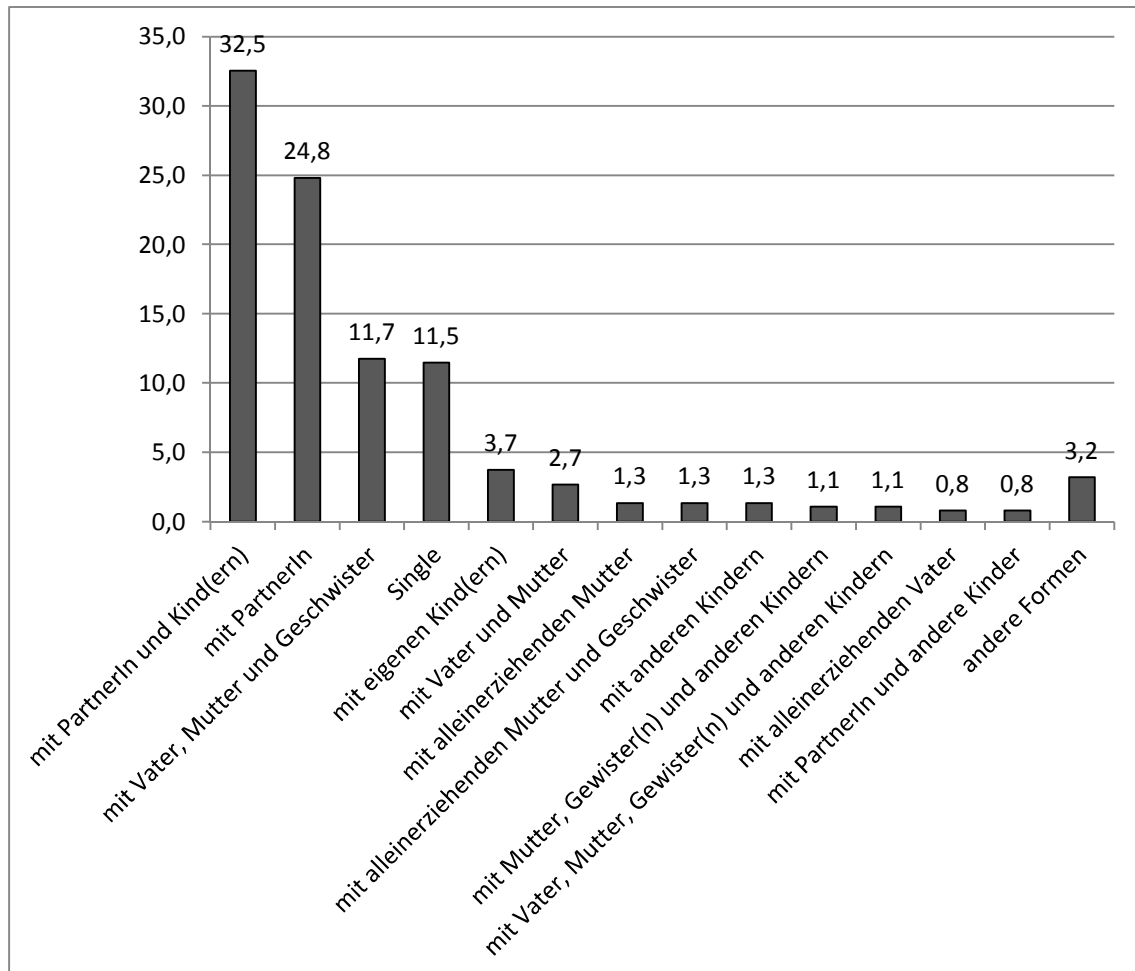


Abbildung 10: Familienformen der befragten Erwachsenen und Jugendlichen (n=370); prozentuierte Häufigkeiten

Die **finanziellen Verhältnisse** wurden gleichfalls nur für die über 16-Jährigen erfasst. Da sich die Abfrage eines konkreten Familieneinkommens bei vielen Befragungen nicht bewährt hat, beschränkte man sich im Rahmen dieser Studie auf eine rein subjektive Einschätzung auf einer 5-teiligen Skala. Im Wesentlichen zeigt sich hier die Situation „mittel bis gut“.

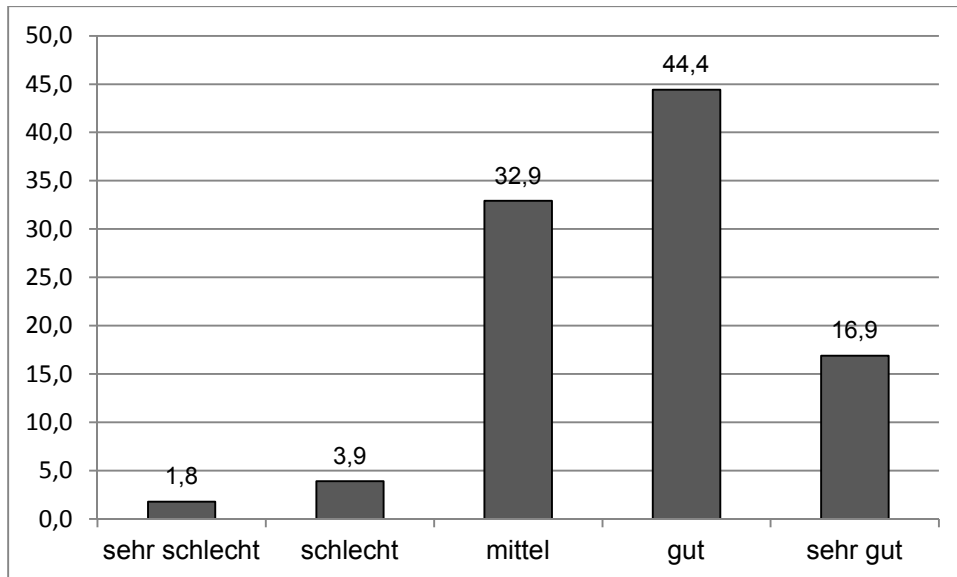


Abbildung 11: Einschätzung der finanziellen Lage des Haushaltes (n=331); prozentuierte Häufigkeiten

Die zur Erhebung des **Buchbestandes** vorgelegte Skalierung hat sich bewährt. Die Variable streut breit. Ein knappes Drittel findet mehr als 200 Bücher im Haushalt vor. Gut 42 Prozent haben weniger als 100 Bücher zur Verfügung.

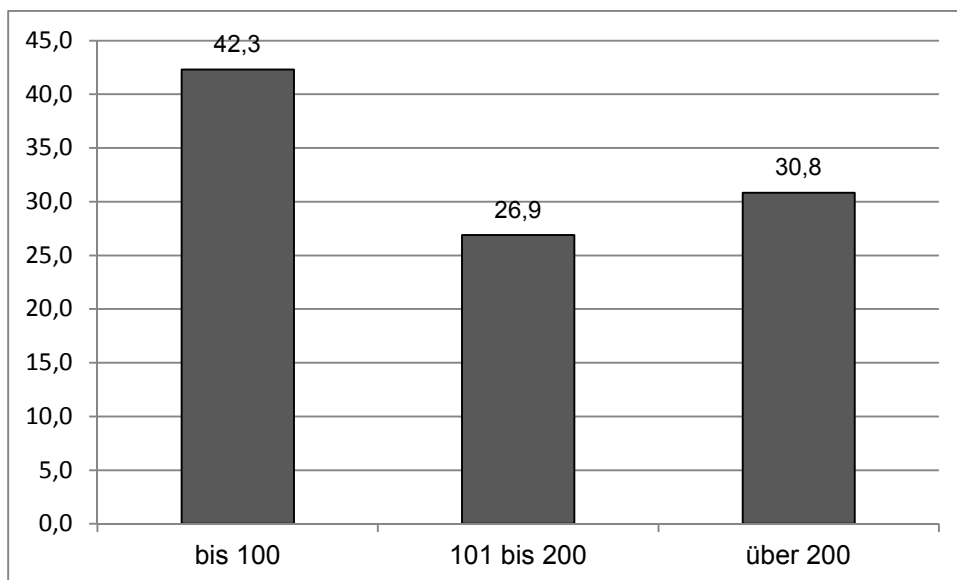


Abbildung 12: Buchbestand im Haushalt (n=331); prozentuierte Häufigkeiten

91,7 Prozent der Befragten (n=433) verfügen über einen **Internetanschluss**. Ab einem Alter von 60 Jahren nimmt der Anteil stark ab (40 Prozent der über 60-Jährigen haben keinen eigenen Zugang).

Die Gemeinde Ansfelden ist seit jeher durch Zuzug von Menschen unterschiedlichster sozialer und kultureller Hintergründe geprägt. Dies spiegelt sich auch in der Vielfalt der in der Studie angegebenen Muttersprachen wieder. Zwar haben rund 80 Prozent der Menschen Deutsch als **Muttersprache**, es wurden aber weitere 16 Sprachen genannt.

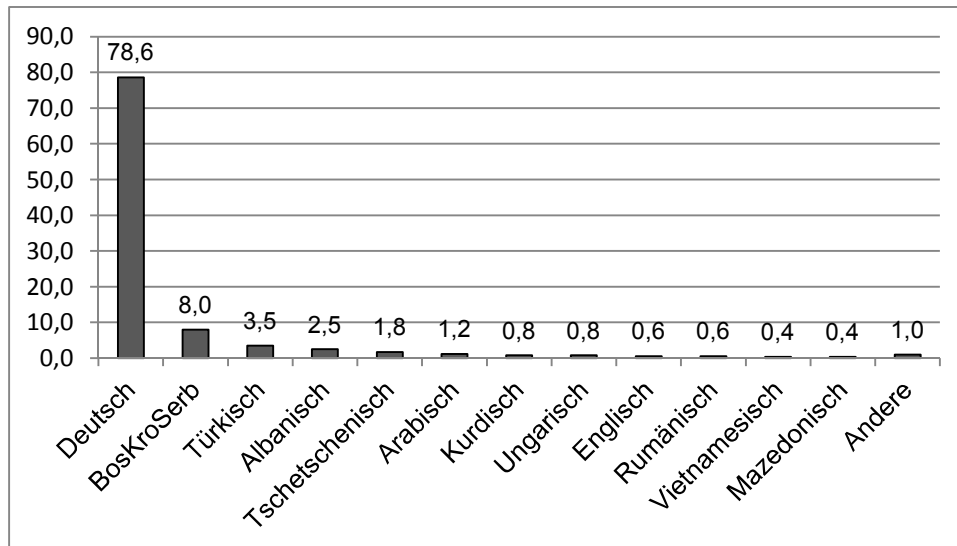


Abbildung 13: Muttersprache der Befragten (n=514); prozentuierte Häufigkeiten

Unter den sonstigen Muttersprachen finden sich Chinesisch, Holländisch, Khmer, Persisch und Portugiesisch.

Diese Vielfalt präsentiert sich auch bei den gesprochenen **Zweit- und Fremdsprachen**. Neben den klassischen Fremdsprachen wie Englisch, Französisch, Italienisch und Spanisch erweitert sich das Spektrum durch Migrationshintergründe.

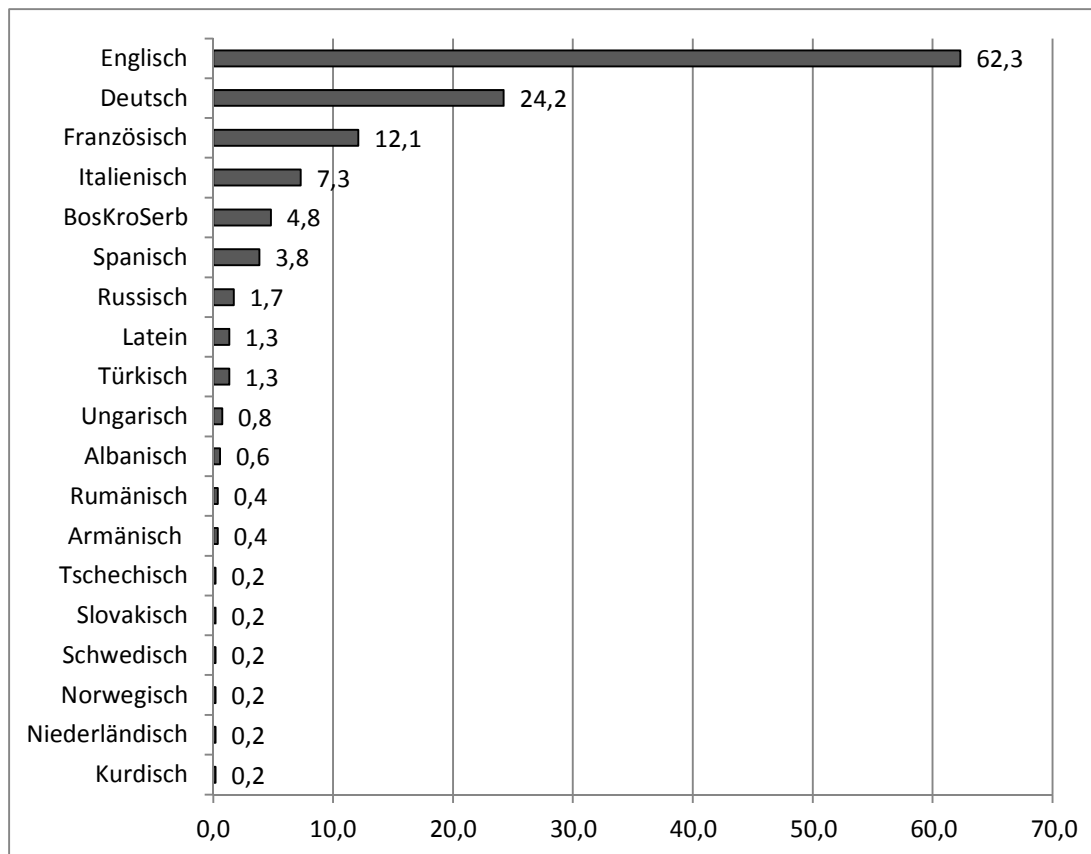


Abbildung 14: Zweitsprache der Befragten (n=520); prozentuierte Häufigkeiten; Mehrfachnennung möglich

Bei den Fragebögen ab der Altersgruppe 10 bis 12 Jahre wurde die Zweitsprache direkt erhoben. Bei den 6- bis 9-jährigen Kindern wurden die in der Familie gesprochenen Sprachen abgefragt. Wurden hier mehrere Sprachen genannt, so wurde die erstgenannte als Muttersprache und die weiteren Nennungen als Zweitsprache interpretiert.

Einem allfälligen Migrationshintergrund der Befragten kann man nun näherungsweise bestimmen. Personen, die nicht Deutsch als Muttersprache ausgeben und eine Zweitsprache beherrschen, die nicht als "übliche", in der Schule vermittelte Fremdsprache gilt, soll hier ein Migrationshintergrund unterstellt werden. Entsprechend dieser Perspektive fallen gut 25 Prozent der Befragten in diese Gruppe.

Gut neun von zehn Befragten fühlen sich zumindest durchschnittlich **ins Gemeindeleben eingebunden**. Wenngleich nicht signifikant, aber doch tendenziell schätzen Menschen mit Migrationshintergrund die Einbindung ins Gemeindeleben als besser ein. Erwartungsgemäß fühlen sich Befragte aus anderen Gemeinden in Ansfelden weniger wohl, aber auch 10,1 Prozent der Ansfeldner (n=299) fühlen sich schlecht oder sehr schlecht eingebunden.

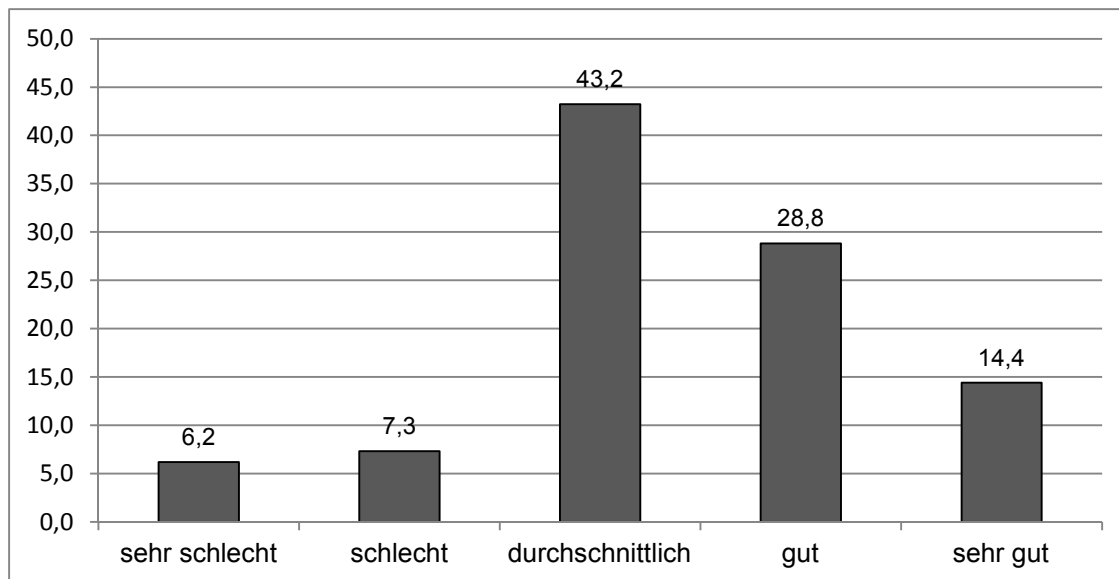


Abbildung 15: Eingebundenheitsgefühl der befragten Erwachsenen und Jugendlichen (n=354); prozentuierte Häufigkeiten

Das Einzugsgebiet der Stadtbibliothek erstreckt sich deutlich über das Gemeindegebiet Ansfelden. Etwa 70 Prozent der Befragten stammen aus Ansfelden, jede 5. Person kommt aus Pucking.

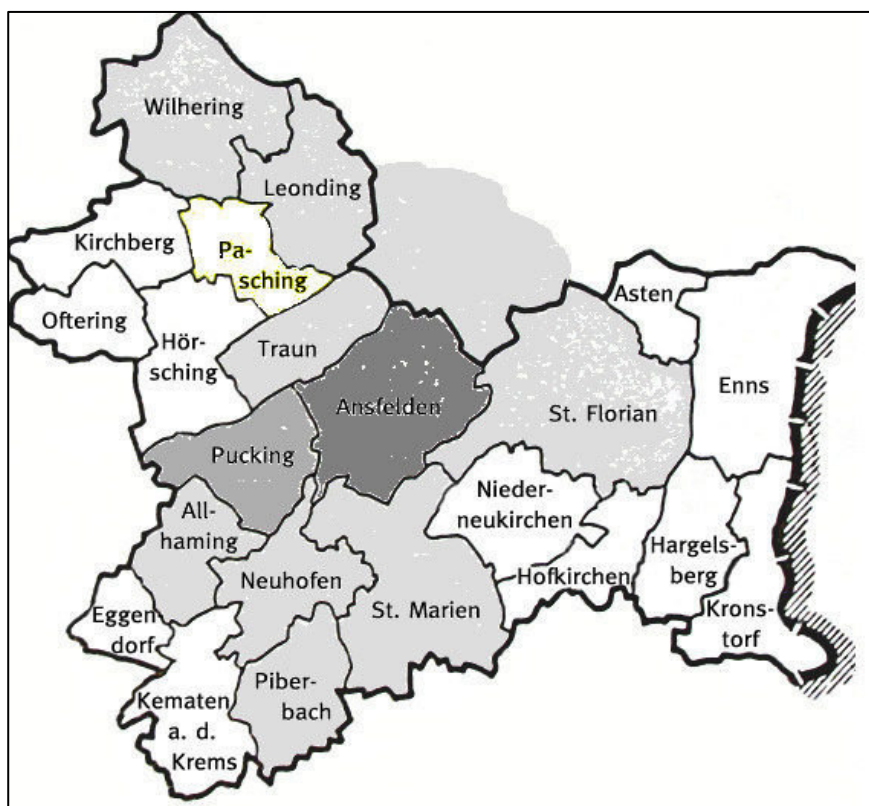


Abbildung 16: Einzugsgebiet der Stadtbibliothek Ansfelden

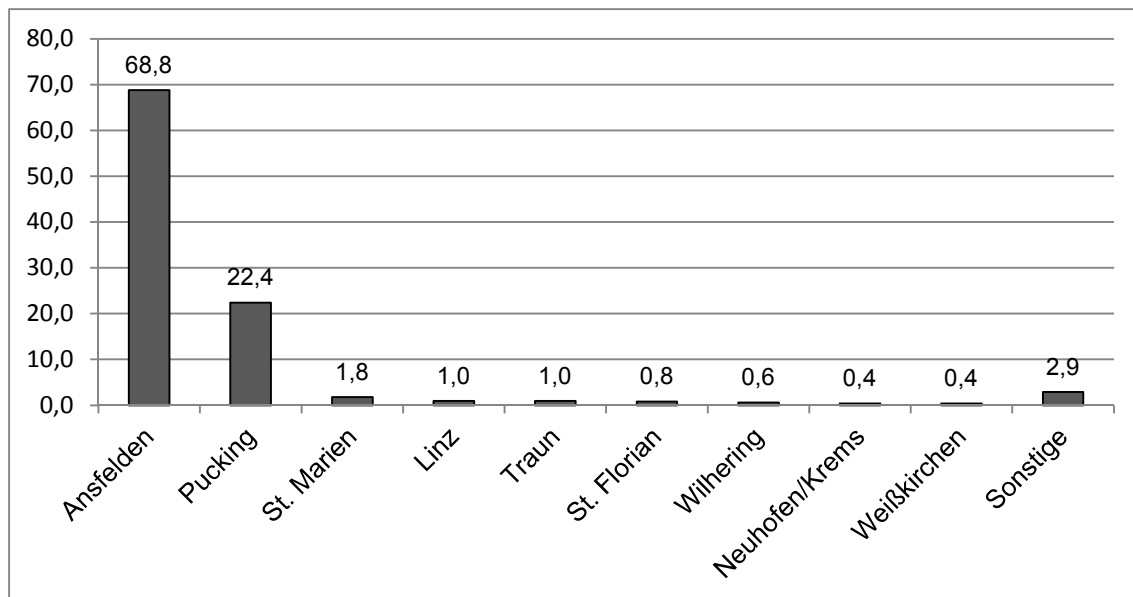


Abbildung 17: Wohngemeinde der Befragten (n=513)

Unter der Kategorie Sonstiges wurden Einmalnennungen (Leonding, Allhaming, Haidershofen, Lembach, Pfarrkirchen und Piberbach) sowie unspezifische Bezeichnungen (z.B. Nachbargemeinde, sonstige Gemeinde) zusammengefasst.

11 Die gesellschaftliche Rolle von Bibliotheken (Gruppe Anonymous)

In Anbetracht dessen, dass Bibliotheken im Allgemeinen eine große Vielfalt an Möglichkeiten für deren Mitglieder bieten (Versorgung mit Wissen, soziale Aspekte, Zugang zu neuen Medien, usw.) und ihre Aufgabe über die reine Informationsbereitstellung hinausgeht, wird im folgenden Kapitel näher auf die gesellschaftlichen Zwecke eingegangen.

Im Rahmen der theoretischen Betrachtung wurden Aufgaben der Bibliothek formuliert, die in standardisierter Form den Befragten vorgelegt wurden. Die Mitglieder der Bibliothek Ansfelden wurden mit der Fragestellung konfrontiert, inwieweit diese gesellschaftliche Zwecke zu erfüllen hat bzw. wurden sie zur Antwort gebeten, in welchem Ausmaß die Beteiligten die Wichtigkeit von verschiedenen Aspekten einschätzen.

Im Allgemeinen lässt sich anhand der Auswertung der von den Erwachsenen aufgefüllten Fragebögen feststellen, dass die Bereitstellung von Wissen und Medien (in Form von Spezialwissen, Förderung des Bildungswesens, Medienvielfalt, neue Medien und Grundversorgung mit Information) für besonders wichtig gehalten wird. Für die Mitglieder der Bibliothek Ansfelden weniger wichtig scheinen kulturell-geschichtliche (Gemeindeschichte, Traditionen) sowie soziale Aspekte (Freizeitgestaltung, sozialer Treffpunkt) zu sein.

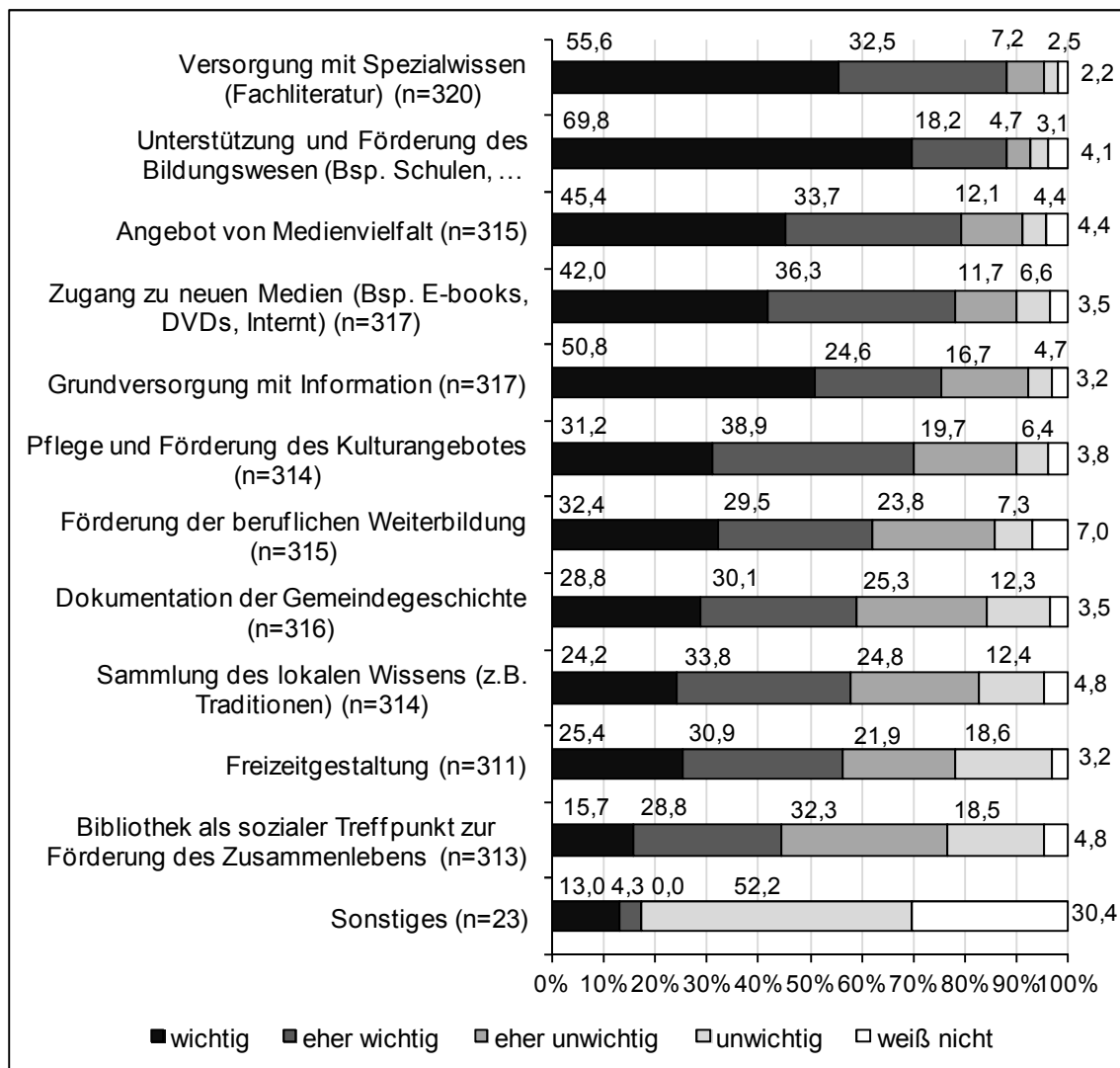


Abbildung 18: Wichtigkeit der gesellschaftlichen Zwecke der Bibliothek; prozentuierte Häufigkeiten

Die Informations- und Medienversorgung sowie die Kooperation mit dem Bildungswesen (die ersten fünf Aspekte) wurden eindeutig als am wichtigsten eingestuft. Interessant dabei ist, dass die Unterstützung und Förderung des Bildungswesens den höchsten absoluten Wichtigkeitswert aufweist und dies im Gegensatz zur Förderung der beruflichen Weiterbildung steht (was einen Unwichtigkeitswert von 31,1 Prozent aufweist).

Ab der Pflege und Förderung des Kulturangebots abwärts sind die absoluten Wichtigkeitswerte sehr viel geringer als noch bei den oberen, die sich alle über 40 Prozent bewegen. Jedoch ist die Bibliothek als sozialer Treffpunkt die einzige Aufgabe, die höhere Unwichtigkeitswerte aufweist als Wichtigkeitswerte. Auch bemerkenswert ist, dass die „weiß nicht“-Werte bei allen Zwecken gering sind. Jeweils über 90 Prozent der befragten Jugendlichen und Erwachsenen haben demnach klare Vorstellungen bezüglich der Aufgaben einer Bibliothek.

Unter dem Punkt Sonstiges wurde den Befragten die Möglichkeit gegeben, individuelle Angaben zur Wichtigkeit der Bibliothek zu machen. 17,3 Prozent aller Befragten gaben unter diesem Punkt soziale Aspekte und Bildungsförderung (in Form von Diskussionsraum,

Ersparnis, Fördern der Lesefreude, Autorenlesungen, Kennenlernen von Autoren und Veranstaltungsort für Vereine und Gruppenprogramme) an.

Bei den zwölf abgefragten Zwecken kann man bereits sinnhafte Gemeinsamkeiten erkennen. Dadurch, dass zwölf Aspekte doch relativ viele sind, um daraus einfach die gesellschaftlichen Zwecke, die eine Bibliothek erfüllen soll, zu ermitteln, wurde es als sinnvoll erachtet, eine Faktorenanalyse zu berechnen, um eine einfachere Analyse und Darstellung zu erlauben. Bei der Faktorenanalyse² handelt es sich um eine Reduktion der abgefragten Aspekte auf weniger Faktoren, zusammenhängende Variablen werden auf Basis der Antwortdaten erkannt und dann sinnhaft benannt. Die sich ergebenden Faktoren können als grob-zusammenfassende, grundsätzliche Funktionen einer Bibliothek gedacht werden und sind eher abstrakt als die oben konkret abgefragten Zwecke. Dies ist aber dahingehend hilfreich, da es die Zusammenhänge der Einzelzwecke besser ersichtlich und die gesellschaftliche Rolle von Bibliotheken leichter einschätzbar macht. Die folgenden vier Faktoren haben sich ergeben:

(Die genauen Berechnungsergebnisse (Faktorladungsmatrix inkl. erklärter Varianz) befinden sich im Anhang.)

– **Wissensvermittlung und Bildung**

Grundversorgung mit Information, Versorgung mit Spezialwissen (Fachliteratur), Unterstützung und Förderung des Bildungswesens (Bsp. Schulen, Leseförderung), Förderung der beruflichen Weiterbildung

In dieser Funktion ist die Bibliothek eine gesellschaftliche Entität, die die Bevölkerung mit grundsätzlichen und spezifischen Wissen versorgt. Damit zusammen hängt offensichtlich die Unterstützung bzw. Kooperation mit dem Bildungswesen auf allen Stufen (schulisch und beruflich, bzw. für Kinder, Jugendliche, und Erwachsene).

– **Lokaldokumentation und Brauchtumpflege**

Dokumentation der Gemeindegeschichte, Sammlung des lokalen Wissens (z.B. Traditionen)

Neben der Versorgung mit allgemeiner und grundsätzlicher Information, sollen Bibliotheken im speziellen das kulturelle und historische Wissen über die Regionen aufbewahren und bereitstellen. Somit pflegen und sichern sie das Fortbestehen der lokalen Geschichte bzw. Traditionen.

– **Bereitstellung Aktueller und Diverser Medien**

Zugang zu neuen Medien (Bsp. E-books, DVDs, Internet), Angebot von Medienvielfalt

Neben der reinen Informations- und Wissensvermittlung im Allgemeinen und im Speziellen ist es auch Aufgabe einer Bibliothek, auf Trends in modernen Medien zu reagieren und die Aktualität bzw. Modernität der Bibliothek somit zu bewahren. Außerdem soll Diversifizierung von Medienarten betrieben werden.

– **Soziale und Kulturelle Erlebnisinstanz³**

² Hauptkomponentenanalyse unter Ausschluss von „Sonstiges“ und Vorgabe von vier Faktoren; paarweiser Fallausschluss, Varimax-Rotation; 70,7 Prozent erklärte Gesamtvarianz

³ Eigenwert kleiner 1

Pflege und Förderung des Kulturangebotes, Bibliothek als sozialer Treffpunkt zur Förderung des Zusammenlebens, Freizeitgestaltung

Letztlich hat eine Bibliothek die grundlegende Funktion einer Instanz, die gewisse kulturelle Bedürfnisse befriedigt und kulturelle Ereignisse bzw. Gegenstände (eben z.B. Bücher) für die Bevölkerung bereitstellt. Dies hängt mit der Ermöglichung sozialer Interaktion zusammen, die gerichtet ist auf kulturelle Aktivität oder Interessen. Außerdem verbunden ist dies mit einer Befriedigungsfunktion von spezifischen Unterhaltungsbedürfnissen (z.B. Lesen, Diskussion).

Diese 4 Faktoren sind nun Basis für weitere Analysen. Es werden nun einfache Summenindizes⁴ gebildet, also die Daten der Wichtigkeitsbeurteilung der verschiedenen abgefragten gesellschaftlichen Zwecke, die hinter den Faktoren stecken, zusammenzurechnen. Diese Indizes gehen nun in der Zahl ihrer Ausprägungen deutlich über die ursprüngliche 4-teilige Skala hinaus und müssen für eine übersichtliche Darstellung auf die Skala von „unwichtig“ bis „wichtig“ rekodiert werden.

Alle Faktoren haben relativ hohe Wichtigkeitswerte (keiner unter 50 Prozent), was aber bereits aus dem obigen Balkendiagramm geschlossen werden konnte. Am wichtigsten wurden diejenigen Faktoren empfunden, die mit der direkten Bereitstellung von Wissen über Medien zu tun haben (Wissensvermittlung und Bildung, und Bereitstellung Aktueller und Diverser Medien). Die anderen Faktoren, die weniger mit der offensichtlichen Tätigkeit einer Bibliothek zusammenhängen (Soziale und Kulturelle Erlebnisinstanz, Lokaldokumentation und Brauchtumpflege), wurden als weniger wichtig eingeschätzt.

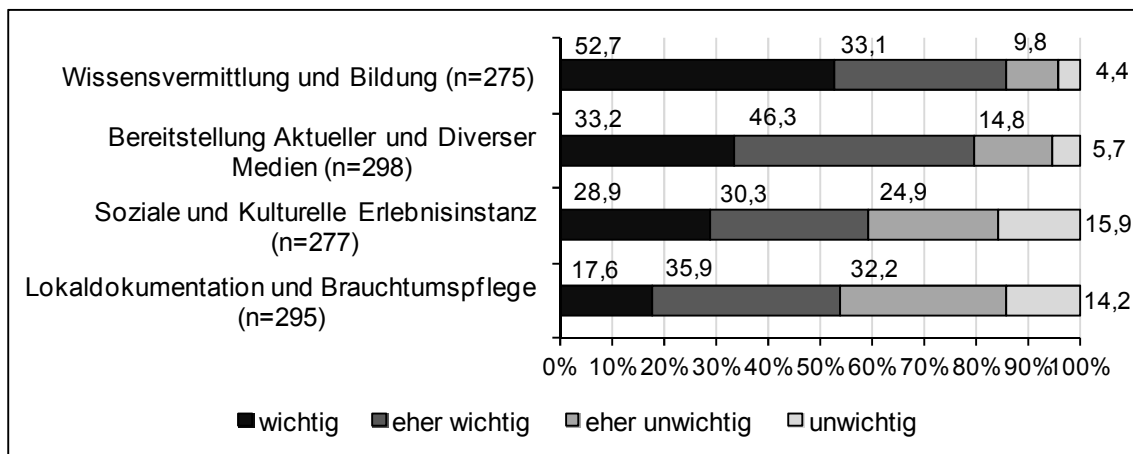


Abbildung 19: Faktoren der gesellschaftlichen Zwecke von Bibliotheken; prozentuierte Häufigkeiten

Mit einer uneingeschränkten Wichtigkeit über 50 Prozent ergibt sich für die Wissensvermittlung und Bildung eindeutig die zentrale Aufgabe einer Bibliothek.

Annähernd um die Hälfte weniger uneingeschränkt wichtig bewertet wurden die Aufgabenbereiche Bereitstellung Aktueller und Diverser Medien und Soziale und Kulturelle Erlebnisinstanz mit Werten von ca. 30 Prozent. Noch weiter abgeschlagen mit 17,6 Prozent ist die Lokaldokumentation und Brauchtumpflege. Die Werte der Ausprägung „eher wichtig“

⁴ einfache Summenindizes; Umcodieren in Skalen mit 4 Ausprägungen: Faktor 1: 4-7, 8-10, 11-13, 14-16; Faktor 2: 2-3, 4-5, 6-7, 8; Faktor 3: 2-3, 4-5, 6-7, 8; Faktor 4: 3-5, 6-7, 8-9, 10-12

bewegen sich bei allen Faktoren über 30 Prozent, außer bei der Bereitstellung von Medien, wo ein Wert von 46,3 Prozent aufscheint. Durch diesen hohen Anteil nähert sich der Faktor an den wichtigsten (Wissensvermittlung) an. Die letzten beiden Faktoren in der Grafik haben etwa um doppelt so hohe (kumulierte) Unwichtigkeitsanteile (40,8 bzw. 46,4 Prozent) als die ersten beiden. Wissensvermittlung und Bereitstellung bewegen sich bei der (kumulierten) Unwichtigkeit zwischen 14 und 21 Prozent.

Wie bereits erwähnt tendieren die Befragten also dazu, das eher greifbare als wichtig einzuschätzen. Schließlich, wenn man eine Bibliothek betritt, sieht man auf den ersten Blick, wie aktiv Wissen durch die Verleihung von Medien übermittelt wird, vor allem bei Büchern, die womöglich direkt mit Wissen und Bildung assoziiert werden. Auch sieht man leicht, dass an diesem Ort diverse Medien zur Verfügung stehen und bei genauerem Hinblick, auch ganz moderne, wie E-books, DVDs, etc. Weniger offensichtlich ist, dass es hierbei auch eine soziale Komponente gibt, nämlich die Verbindung von Personen durch einen gewissen kulturellen Austausch. Außerdem werden die meisten Benutzer wohl eher Bibliotheken benutzen, weil sie Medien besorgen wollen, nicht, um dort über die Ausleihe hinaus etwas zu erleben. Eventuell wird die Bibliothek in dieser Funktion eher von jüngeren verstanden. Der Faktor der Lokaldokumentation und Brauchtumpflege ist genauso weniger ersichtlich. Die meisten Medien, die in Bibliotheken zur Verfügung stehen, haben in den meisten Fällen nicht direkte Inhalte der lokalen bzw. regionalen Kultur oder Geschichte, umfassen vielmehr letztlich den gesamten Globus. Den soziodemografischen Einflussgrößen auf die eingeschätzte Wichtigkeit der Bibliotheksfunktionen wird im Kapitel „Lineare Modelle“ nochmals nachgegangen.

Die moderne Bibliothek

Bezüglich der Rolle der Bibliothek, aktuelle, neue und diverse Medien bereitzustellen (Index „Bereitstellung Aktueller und Diverser Medien“) liegt die Vermutung nahe, dass eher jüngere Bibliotheksbesucher dies als wichtig eingeschätzt haben. Aus dem Chi-Quadrat-Test⁵ kommt hervor, dass es durchaus einen Zusammenhang gibt. Aus dem Gamma-Korrelationsmaß⁶ ergibt sich jedoch ein positiver Zusammenhang. Dies widerlegt also die Vermutung, dass jüngere Menschen diesen Faktor der Bibliotheksrolle wichtiger beurteilen als ältere. Es verhält sich nämlich umgekehrt. Ein Gamma von 0,168 ist hier durchaus ein namhafter Wert. Ältere Personen finden also, dass eine Bibliothek mit der Zeit gehen und eine Vielzahl an u.a. auch modernen Medien anbieten soll.

⁵ $p=0,000$; Freiheitsgrade=10; Wert=32,372^a; Fallanzahl=294; Für eine ausreichende Zellbesetzung, mussten die Ausprägungen „unwichtig“ und „eher unwichtig“ zusammengefasst, und das Alter nur bis 60 in Zehnerschritten gruppiert werden.

⁶ $p=0,020$; Wert=0,168; Fallanzahl=294

		Index "Bereitstellung Aktueller und Diverser Medien"			
		n=294	unwichtig bis eher unwichtig	eher wichtig	wichtig
Alter	11 bis 20		44,8%	41,4%	13,8%
	21 bis 30		28,9%	36,8%	34,2%
	31 bis 40		20,7%	39,7%	39,7%
	41 bis 50		8,4%	65,1%	26,5%
	51 bis 60		19,6%	34,8%	45,7%
	über 60		20,0%	42,5%	37,5%
	Gesamt		20,4%	46,3%	33,3%

Tabelle 9: Kreuztabelle Alter x Index Neue Medien; zeilenweise prozentuiert

Die soziale Bibliothek

Aufgrund der geringeren Wichtigkeitseinschätzung des Index „Soziale und Kulturelle Erlebnisinstanz“ stellte sich die Frage, ob dies eventuell an dem eher latenten Charakter dieser Funktion liegt, also der geringeren Offensichtlichkeit. Es liegt nahe, dass die Einschätzung der Wichtigkeit dieser Aufgabe einer Bibliothek abhängig ist von der Art der Nutzung der Bibliothek Anfelden. Abgefragt wurde die Häufigkeit der Benutzung der Bibliothek als sozialen Treffpunkt, und der Zusammenhang dieser Variable mit dem Index wurde nun überprüft. Die formulierte Hypothese lautet:

H₁: BibliotheksbesucherInnen die sich häufiger in der Stadtbibliothek mit Freunden / Freundinnen treffen empfinden Bibliotheken als soziale und kulturelle Erlebnisinstanz wichtiger als andere Mitglieder.

Diese Hypothese wurde vorerst mit einem Chi-Quadrat-Test⁷ überprüft. Ein Zusammenhang zwischen den Aspekten liegt also vor. Ob es nun tatsächlich so ist, dass die häufigere Nutzung als sozialer Treffpunkt auch zu einer höheren Einschätzung der Wichtigkeit der Bibliothek als Erlebnisinstanz führt, wurde mit einem Gamma-Test⁸ überprüft. Dabei bestätigte sich die Hypothese, die H₁ wird somit angenommen. Der Zusammenhang ist auch wesentlich mit einem Gamma von 0,569.

		Index "Soziale und Kulturelle Erlebnisinstanz"				
		n=267	unwichtig	eher unwichtig	eher wichtig	wichtig
Benutzung der Bibliothek als sozialer Treffpunkt	nie		19,2%	29,1%	30,0%	21,6%
	seltener		0,0%	14,7%	29,4%	55,9%
	häufig bis (fast) immer		10,0%	5,0%	30,0%	55,0%
	Gesamt		16,1%	25,5%	30,0%	28,5%

Tabelle 10: Kreuztabelle sozialer Treffpunkt mit Index Erlebnis; zeilenweise prozentuiert

⁷ p=0,000; Freiheitsgrade=6; Wert=30,651^a; Fallanzahl=267; Für eine ausreichende Zellbesetzung, mussten die Ausprägungen „häufig“ und „(fast) immer“ bei der Treffpunkt-Variable zusammengefasst werden.

⁸ p=0,000; Wert=0,569; Fallanzahl=267

12 Allgemeines Besucherverhalten – die Nutzung von Medien und Dienstleistungen (Gruppe Azverosa)

12.1 Die Dauer der Mitgliedschaft

Die Bibliothek wurde als Stadtbibliothek am 20. September 1996 eröffnet und war bis 12. Dezember 2011 im Keller eines Genossenschaftshauses untergebracht. Für die anfänglichen Medienbestände war der Platz ausreichend, jedoch mit steigender Bevölkerungszahl, Mitgliederzahl und Nachfrage musste nach Alternativen gesucht werden. Diese wurden in der Erweiterung des alten Amtsgebäudes, des neuen Stadtzentrums, gefunden, womit die kommunale Dienstleistung von der bisherigen Randlage ins Zentrum der Stadt rückte.

Die durchschnittliche Dauer der Mitgliedschaft beträgt 6,91 Jahre. Etwa jede zweite Person ist seit 5 oder weniger Jahren Mitglied bei der Stadtbibliothek Ansfelden.

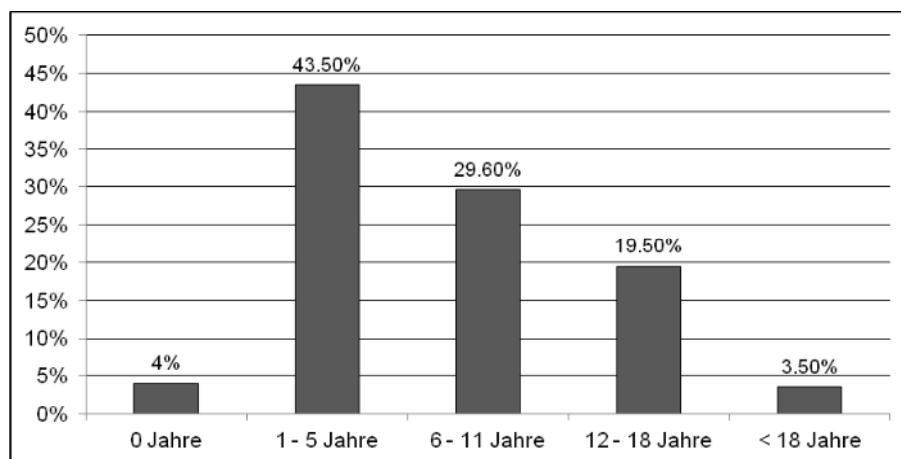


Abbildung 20: Mitgliedschaftsjahre in der Stadtbibliothek Ansfelden; prozentuierte Häufigkeiten; (n = 367)

Insgesamt wurden 367 Personen befragt. Knapp die Hälfte der befragten Personen gab an, schon länger als 5 Jahre Mitglied in der Stadtbibliothek Ansfelden zu sein. Fast ein Drittel ist bereits 6 bis 11 Jahren Mitglied. 3,5 Prozent also 13 Personen glauben schon länger als 18 Jahre Mitglied zu sein. Sie sind praktisch seit dem Bestehen der Bibliothek Mitglied und überschätzen in der Erinnerung den zeitlichen Horizont. 4 Prozent der Befragten sind erst kürzlich Mitglied geworden.

12.2 Anzahl der Besuche in den letzten 6 Monaten

Die Kundenfrequenz gehört zu den zentralen Erfolgszahlen einer Bibliothek und gibt Auskunft über das Verhalten der BesucherInnen. Wie schon bei einer Reihe von anderen Themenbereichen musste auch hier die konkrete Fragestellung an das Alter der Auskunftspersonen angepasst werden. Für die über 12-jährigen wurde die Anzahl der Besuche in den letzten sechs Monaten erhoben, für die jüngeren Befragten erfolgte eine Vereinfachung mittels einer vierteiligen Skala. Unter den befragten Erwachsenen und jungen Erwachsenen besuchte genau ein Achtel die Bibliothek nie, knapp die Hälfte brachte es auf mindestens 1 bis maximal 6 Besuche im letzten halben Jahr.

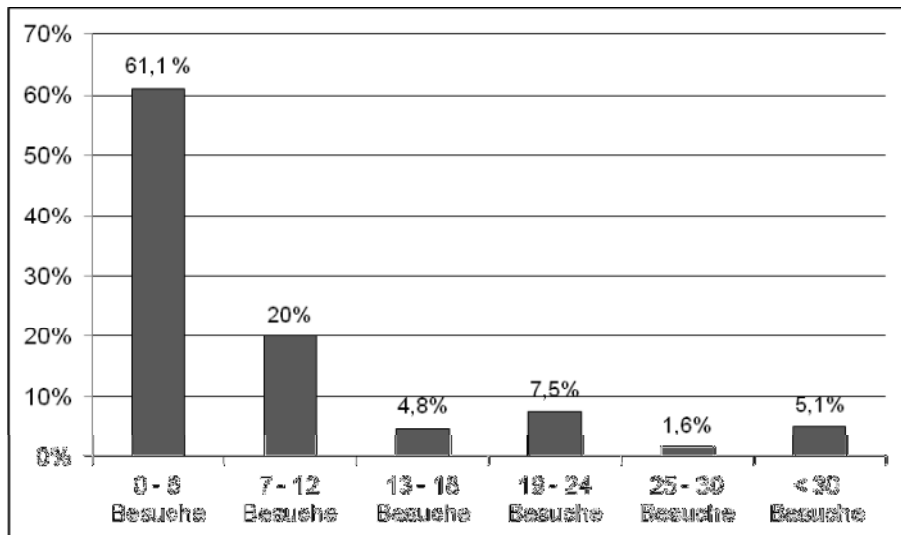


Abbildung 21: Anzahl der Besuche im letzten halben Jahr; prozentuierte Häufigkeiten (n = 368)

Insgesamt kommen die 368 befragten Personen auf 3368 Besuche in den letzten 6 Monaten. 19 der 368 Befragten bzw. 5,1 Prozent brachten es auf über 30 Besuche in den letzten 6 Monaten. Davon machten drei Befragte mit 100 (2x) und 200 Besuchen unrealistische Angaben. 81,1 Prozent der befragten Personen waren höchstens 12 Mal in der Bibliothek, was etwa einem wöchentlichen bis 14-tägigen Besuchsrhythmus entspricht.

Die Bibliothek verfügt neben einer Kooperation mit der Volksschule der Gemeinde auch über ein ansprechendes Angebot für Kinder. Wie bereits erwähnt, wurden für die Befragung der Kinder vorgegebene Ausprägungen benutzt. Lediglich eines der 145 befragten Kindern gab an, das Angebot der Bibliothek „nie“ zu nutzen.

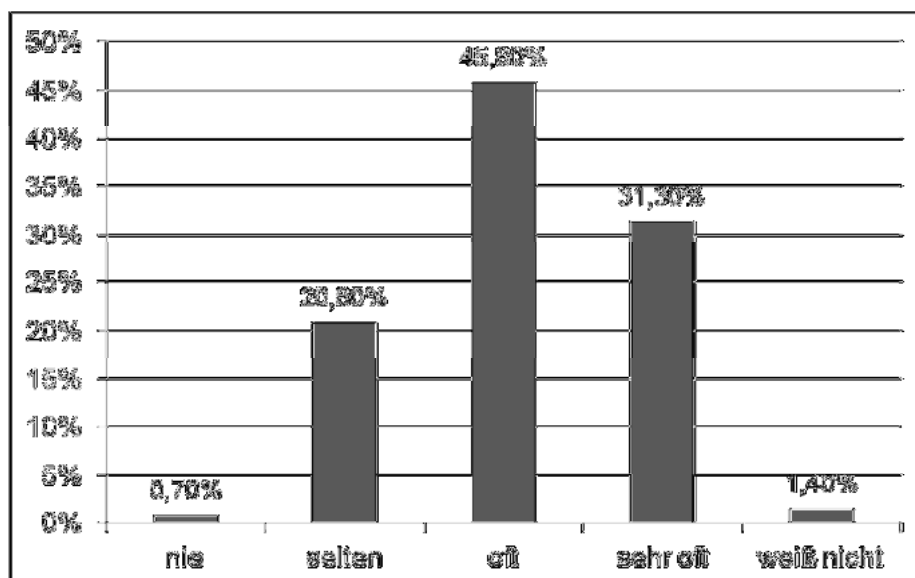


Abbildung 22: Anzahl der Besuche von Kindern in der Bibliothek Ansfelden; prozentuierte Häufigkeiten; (n = 145)

In der empirischen Erhebung der unter 12-jährigen ergab sich, dass ein Drittel der 145 befragten Kindern die Bibliothek „sehr oft“ besuchen. Knapp die Hälfte nutze die Bibliothek „oft“, während etwa 1/5 der Kinder das Angebot der Bibliothek „selten“ in Anspruch nimmt.

Neben der Anzahl der Besuche wurden die Kinder auch danach befragt, wer sie in die Bibliothek begleitet.

Aus diesen Zahlen sticht die Kooperation mit den Gemeindevolksschulen heraus. 2/3 der befragten Kinder gaben an, dass LehrerInnen sie in die Bibliothek begleiten. Weitere wichtige Begleitpersonen sind Eltern, Freunde und Geschwister. Ein knappes Drittel besucht die Bibliothek mitunter ohne Begleitperson.

Bei der Fragestellung waren Mehrfachnennungen möglich. Nur ein Fünftel der Kinder wählte nur eine Möglichkeit aus. Zwei Fünftel gaben zwei Varianten an, der Rest bis zu 6 Möglichkeiten.

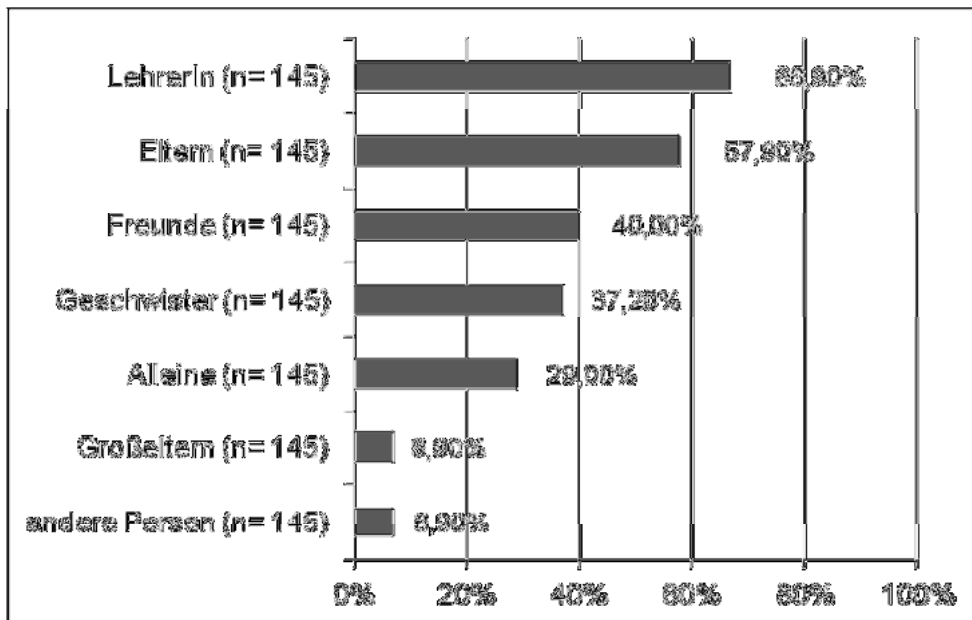


Abbildung 23: Begleitpersonen der Kinder beim Bibliotheksbesuch; prozentuierte Häufigkeiten; Mehrfachnennungen möglich.

Neben den LehrerInnen werden die Eltern von 84 der 145 befragten Kinder als Begleitperson in die Bibliothek genannt, während gegen unseren Erwartungen bloß 10 von 145 befragten Kindern anführen, dass sie von den Großeltern begleitet werden. Hingegen werden 58 der 145 befragten Kindern von Freunden begleitet, dass entspricht 40 Prozent und ist in dieser Höhe nicht zu erwarten gewesen, da es sich bei den Befragten um unter 12-jährige handelt. 42 der 145 befragten Kindern suchen die Bibliothek mitunter alleine auf.

12.3 Nutzung einer anderen Bibliothek

Je nach lokaler Lage innerhalb der Stadtgemeinde Ansfelden steht den Gemeindemitgliedern, vorallem jenen in den Randgebieten, auch das Bibliotheksangebot der Anrainergemeinden zur Verfügung. Aus diesem Grund befragten wir 375 Bibliotheksmitglieder ob sie das Angebot anderer Bibliotheken nutzen. Von 369 Rückmeldungen gaben 291 Personen an, dass sie ausschließlich die Stadtbibliothek Ansfelden nutzen. Jede fünfte befragte Person nutzt folglich auch andere Bibliotheken.

12.4 Ausleihfrequenz der Medien

Zum Hauptgeschäft der Bibliothek zählt in erster Linie der Verleih von Medien. Die Vielzahl des Medienangebots der Bibliotheken reicht von diversen Bücherkategorien, Zeitschriften, Brettspiele, DVD, Computerspiele usw. Dieses großzügige und vielfältige Angebot wird von den einzelnen Bibliotheksmitgliedern unterschiedlich häufig genutzt. Die Häufigkeit der Nutzung wurde auf Basis von elf Kategorien abgefragt.

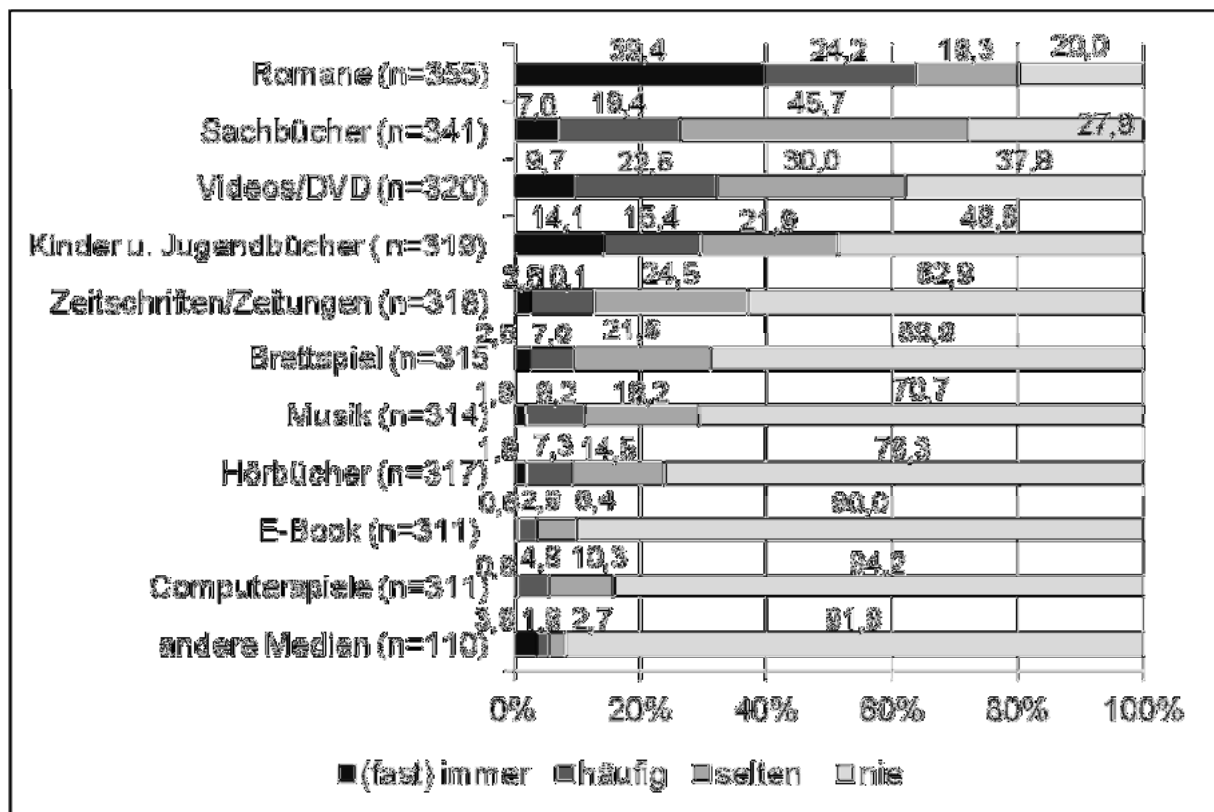


Abbildung 24: Ausleihfrequenz der einzelnen Medien; prozentuierte Häufigkeiten;

Das beliebteste Medium der Bibliothek ist der Roman. 140 von 355 Befragten gaben an „(fast) immer“ einen Roman zu entleihen 86 der 355 Befragten entleihen „häufig“ einen Roman, sowie 71 weitere Befragte „nie“ einen Roman entleihen. Gerne geliehen werden auch Sachbücher. 24 von 341 Befragten leihen sich „(fast) immer“ und 66 „häufig“ eines.

Videos/DVDs leihen 31 von 320 befragten Personen „(fast) immer“ 72 der 320 Befragten „häufig“, während 121 Personen angaben „nie“ Videos/DVD's zu entleihen.

Nicht zu erwarten war die geringe Entlehnung von E-Books. Einzig 2 von 311 befragten Personen gaben an „(fast) immer“ E-Books zu entleihen, 9 weitere Befragte gaben an „häufig“ das Angebot an E-Books zu nutzen, indessen entleihen 280 der 311 Befragten „nie“ ein E-Book. Auch Hörbücher werden bloß von 6 der 317 befragten Personen „(fast) immer“ geborgt und von 242 Befragten „nie“. Computerspiele entleihen 262 von 311 der Befragten über 12-jährigen „nie“. Auffällig in der Befragung der Jugendlichen und Erwachsenen ist eine relativ hoher Entlehnung von Kinderbüchern. Hier gaben 45 von 319 Befragten an Kinderbücher „(fast) immer“, sowie weitere 49 von 319 diese „häufig“, zu entleihen.

Da bei den elf abgefragten Kategorien ein sinnhafter Zusammenhang zu erkennen ist wird eine Faktorenanalyse durchgeführt. Bei der Faktorenanalyse⁹ handelt es sich um einen Zusammenschluss der gesamten abgefragten Kategorien auf wenige sinngemäß gleiche Kategorien. Diese reduzierte Anzahl der Kategorien beinhaltet auf Basis zusammenhängender Variablen, einen groben Überblick über gesammelten Antwortdaten in nur wenigen Kategorien und bietet somit eine verbesserte Übersicht der wesentlichen Ausleihfrequenz der Medien.

Durch die Faktorenanalyse haben sich folgende drei Kategorien ergeben, welche 57 Prozent der Varianz erklären:

– **Klassische Printmedien**

Unter klassischen Printmedien sind Romane, Sachbücher und Zeitschriften zusammengefasst.

– **Klassische Kindermedien**

Zu den klassischen Kindermedien zählen Kinder und Jugendbücher sowie Brettspiele.

– **Audiovisuelle Medien**

Der Faktor audiovisuelle Medien beinhaltet die Computerspiele, Musik, Video und Hörbücher.

Diese 4 Faktoren sind nun Basis für weitere Analysen. Es werden nun einfache Summenindizes¹⁰ auf Basis der Faktorenanalyse gebildet. Die Indizes gehen dabei vorerst über die ursprüngliche vierteilige Skala hinaus und müssen für die grafische Darstellung wieder auf „(fast) immer“ bis „nie“ zurückgerechnet werden. Alle Faktoren haben relativ hohe Wichtigkeitswerte (keiner unter 50 Prozent), was aber bereits aus dem obigen Balkendiagramm geschlossen werden konnte.

⁹ Extraktionsmethode: Hauptkomponentenanalyse. Rotationsmethode: Varimax mit Kaiser-Normalisierung. a. Die Rotation ist in 4 Iterationen konvergiert.

¹⁰ einfache Summenindizes; Umcodieren in Skalen mit 4 Ausprägungen; gerundeter Summenindex;

Wie erwartet wurden die Kategorien der diversen Medien in drei klassische Faktoren zusammengeschlossen. Am häufigsten werden gemäß den Erwartungen klassische Printmedien ausgeliehen.

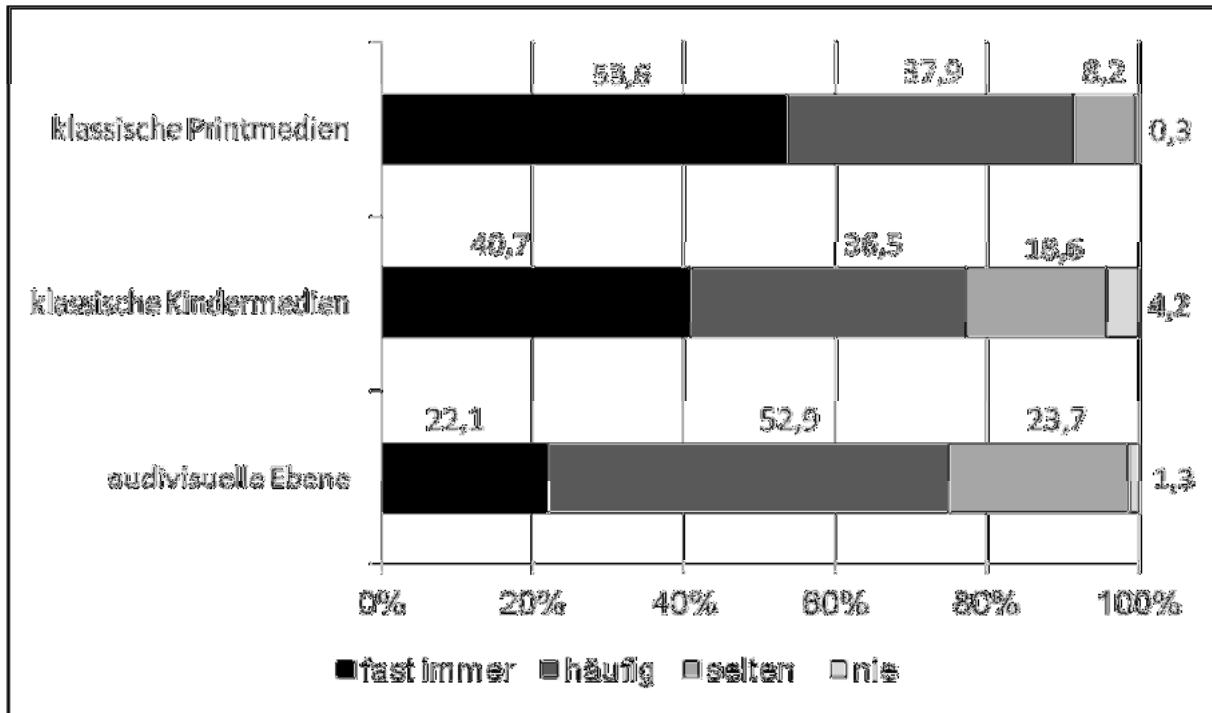


Abbildung 25: Faktoren der Ausleihfrequenz der einzelnen Medien; prozentuierte Häufigkeiten

Die klassischen Printmedien sind die am häufigsten geliehen Medien der Stadtbibliothek und werden zu 53,6 Prozent „(fast) immer“ ausgeliehen. 37,9 Prozent leihen klassische Medien „häufig“ bei ihren Besuchen in der Bibliothek aus. Die hohe Ausleihfrequenz der klassischen Medien wird auch dadurch ersichtlich, dass lediglich 8,2 Prozent nur „selten“ und 0,3 Prozent „nie“ klassische Medien entleihen. Ebenfalls ist eine beachtliche Ausleihfrequenz der klassischen Kindermedien zu erkennen, welche mit 40,7 Prozent „(fast) immer“ in Form von Kinder- und Jugendbücher sowie Brettspielen in Anspruch genommen werden. 36,5 Prozent nutzen das Angebot der Kinder- und Jugendbücher häufig, während die klassischen Kindermedien von 4,2 Prozent der Befragten nie ausgeliehen werden.

Überraschend gering entfällt die Anzahl derer, welche sich audiovisuelle Medien entleihen. Mit 22,9 Prozent „(fast) immer“ werden audiovisuelle Medien am wenigsten oft geliehen, wobei hier angemerkt werden muss, dass die Angabe „häufig“ mit 52,9 Prozent doch auch auf eine hohe Ausleihfrequenz schließen lassen. Lediglich 1,3 Prozent leihen visuelle Medien „nie“ aus.

Die bisherige Betrachtung bezieht sich auf Angaben der Jugendlichen und Erwachsenen. Für Kinder unter 12 Jahre wurde eine vereinfachte Fragestellung verwendet. Die Kinder wurden befragt, welche Medien sie bei ihren Bibliotheksbesuchen entleihen. 136 der 145 befragten Kinder gaben an sich Kinderbücher zu leihen, während nur 38 der 145 Befragten Computerspiele mit nachhause nehmen.

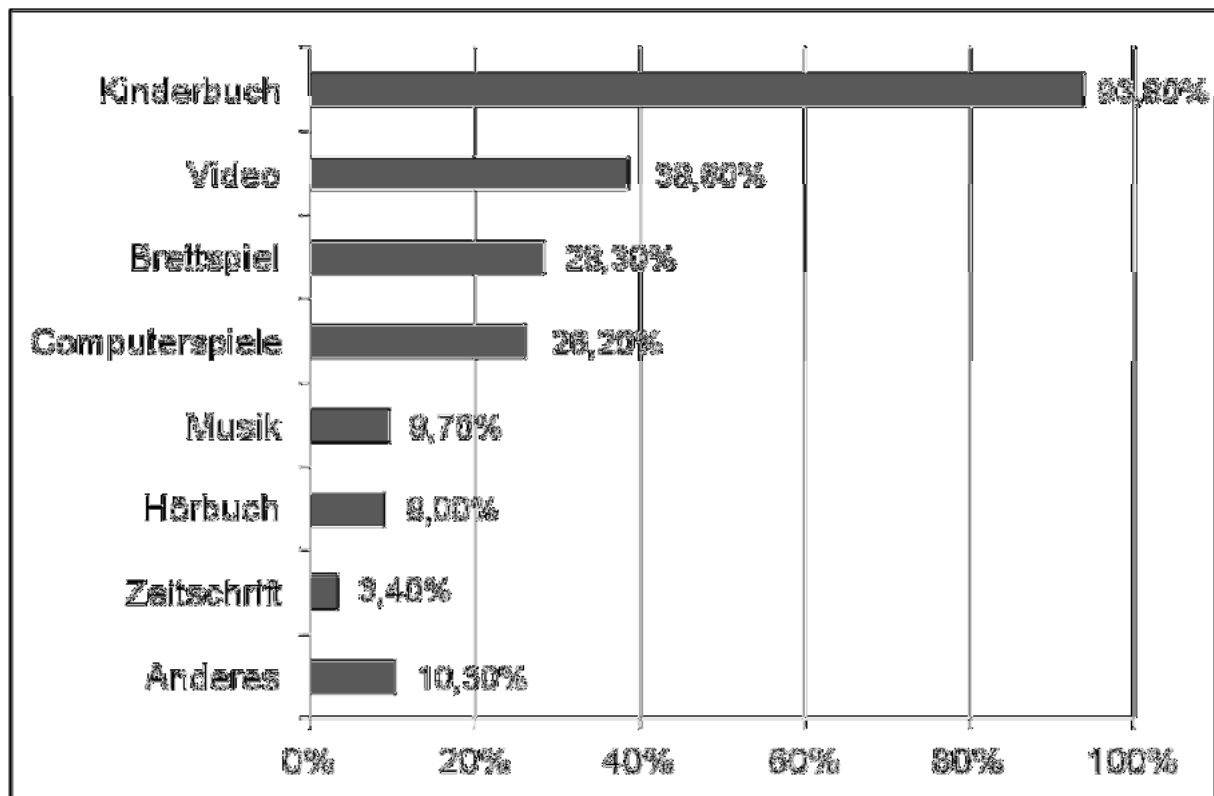


Abbildung 26: Ausleihverhalten der Kinder; prozentuierte Häufigkeiten; n = 145

Die am häufigsten entlehnte Medienart ist wie auch bei den Jugendlichen und Erwachsenen das Buch. 136 von 145 befragten Kinder entleihen beim Bibliotheksbesuch ein Buch. Ebenfalls beliebte Medien bei Kinder sind Videos, Brettspiele und Computerspiele. 1/5 der Befragten entlehnt Videospiele, 41 der 145 unter 12-jährigen Brettspiele und 38 der 145 befragten Kinder Computerspiele. Audio – Medien wie etwas Musik werden lediglich von knapp 1/10 der Befragten geliehen, sowie bloß 13 der 145 Befragten Hörbücher leihen. Fünf Kinder gaben an auch Zeitschriften zu entleihen.

12.5 Ausleihe für andere Personen

Trotz des Bemühens die Öffnungszeiten der Stadtbibliothek Ansfelden an die Bedürfnisse der NutzerInnen anzupassen, ist es einzelnen Mitgliedern auch aus gesundheitlichen, beruflichen oder mobilen Gründen nicht möglich die Bibliothek persönlich aufzusuchen, weshalb die Mitglieder der Stadtbibliothek gefragt wurden, ob Bücher für andere Personen ausgeliehen werden. In der Befragung gaben 296 von 367 Mitglieder an, dass es nicht nötig sei für Angehörige Bücher auszuleihen. Knapp ein 1/5 der Befragten gaben an für Angehörige Bücher oder sonstiges auszuleihen.

12.6 Nutzung des weiteren Bibliotheksangebots

Öffentliche Bibliotheken richten sich mit ihrem Angebot grundsätzlich an die gesamte Bevölkerung. Das Angebot der Stadtbibliothek Ansfelden bietet über das Hauptgeschäft des Verleihs hinaus vielfältige Möglichkeiten, wie zum Beispiel diverse Veranstaltungen,

Spielmöglichkeiten, Erledigungen der Hausübungen, Zeitvertreib durch Internetnutzung und Freunde treffen. Inwieweit das zusätzliche Angebot genutzt wird, wurde wieder für Jugend und Erwachsene bzw. für Kinder unter 12 Jahre getrennt erhoben.

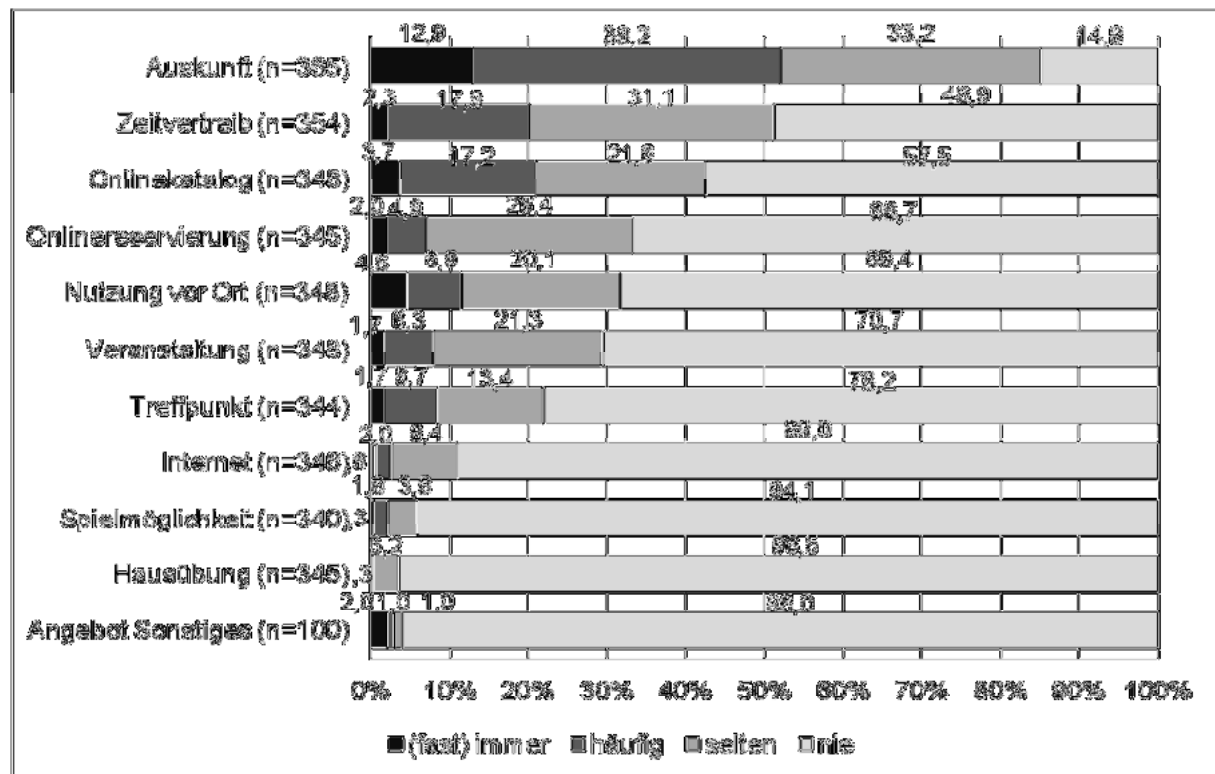


Abbildung 27: Nutzung des Angebots der Bibliothek; prozentuierte Häufigkeiten;

Anders als erwartet wird die Möglichkeit der Internetnutzung und Online Reservierung selten genutzt. 308 der 346 Befragten gaben an das Internet nie zu benutzen, ebenso nehmen 230 von 345 Befragten die Möglichkeit der Online Reservierung nie in Anspruch. Überraschend ist auch, dass das Veranstaltungsangebot bloß von knappen 10 Prozent der Befragten häufig bis (fast) immer genutzt. Auffallend gering scheint die Nutzung der Spielmöglichkeiten, da 96,5 Prozent der 340 Befragten dieses Angebot nie nutzen, dies ist allerdings darauf zurückzuführen, dass diese Befragung an Erwachsenen und Jugendlichen über 12 Jahren durchgeführt wurde. Bei den unter 12-jährigen wird dieses Angebot etwas häufiger genutzt. Ebenso ist das geringe Ergebnis, mit nur 1 von 345 befragten Personen welche das Angebot die Hausübung in der Bibliothek zu erledigen häufig nutzt, zu erklären.

Faktorenanalyse und Summenindizes¹¹

Die Faktorenanalyse¹² dient der Verdichtung von Variablen zu Faktoren und um später Summenindizes zu bilden. Verwendet wurde die Itembatterie der Frage 6 des Fragebogens: „Wie häufig nehmen Sie folgende Dienstleistungen bzw. Angebote der Stadtbibliothek in Anspruch?“ Es handelt sich dabei um folgende Items, die zu beurteilen sind: Nutzung der Medien vor Ort, Auskunft bzw. Beratung durch Mitarbeiterinnen, Veranstaltungen (z.B.

¹¹ AutorInnenschaft: Gruppe VAMS

¹² Hauptkomponentenanalyse; Paarweiser Fallausschluss; Rotation: Varimax (mit Kaiserkriterium)

Lesungen), Internet in der Bibliothek, Suche im Online-Katalog, Online-Reservierung, Treffpunkt für Freunde/Freundinnen oder Bekannte, zum Zeitvertreib und herumstöbern, Hausübungen machen, Spielmöglichkeit nutzen. Die Befragten konnten dies anhand von vier Antwortmöglichkeiten beurteilen, von „*nie*“ bis „*(fast) immer*“.

In der ersten Faktorenanalyse ist festzustellen, dass das Item „Auskunft bzw. Beratung durch Mitarbeiterinnen“ nicht eindeutig auf einem Faktor lädt, deshalb wird eine zweite Faktorenanalyse ohne dieses Item durchgeführt. Die Lösung ist drei-dimensional, d.h. es handelt sich um drei Faktoren, die durch die Itembattery gemessen werden.

Die drei Faktoren erklären 65,2 Prozent der Varianz aller Items, das sind über 50 Prozent, damit handelt es sich um einen guten Erklärungswert.

Im Folgenden werden die Faktorladungen analysiert, um festzustellen wie gut die jeweiligen Items die dahinterstehende Dimension messen (Rotierte Komponentenmatrix siehe Anhang). Die Items „Veranstaltungen (z.B. Lesungen)“, „Zum Zeitvertreib und herumstöbern“, „Treffpunkt für Freunde/Freundinnen oder Bekannte“ und „Nutzung der Medien vor Ort“ laden auf den 1. Faktor. Diese Dimension, die zugrunde liegende Dimension wird inhaltlich als „Erwachsenenorientierte Präsenznutzung“ benannt. Die Items „Hausübungen machen“, „Spielmöglichkeit nutzen“ und „Internet in der Bibliothek“ laden auf den 2. Faktor. Inhaltlich wird diese Dimension als „Kinderorientierte Präsenznutzung“ benannt. Die Items „Online-Reservierung“ und „Suche im Online-Katalog“ laden auf den 3. Faktor. Diese letzte Dimension wird inhaltlich als „Online-Nutzung“ benannt. Aus diesen inhaltlichen Benennungen der zusammengefassten Items werden Summenindizes für weitere Berechnungen gebildet.

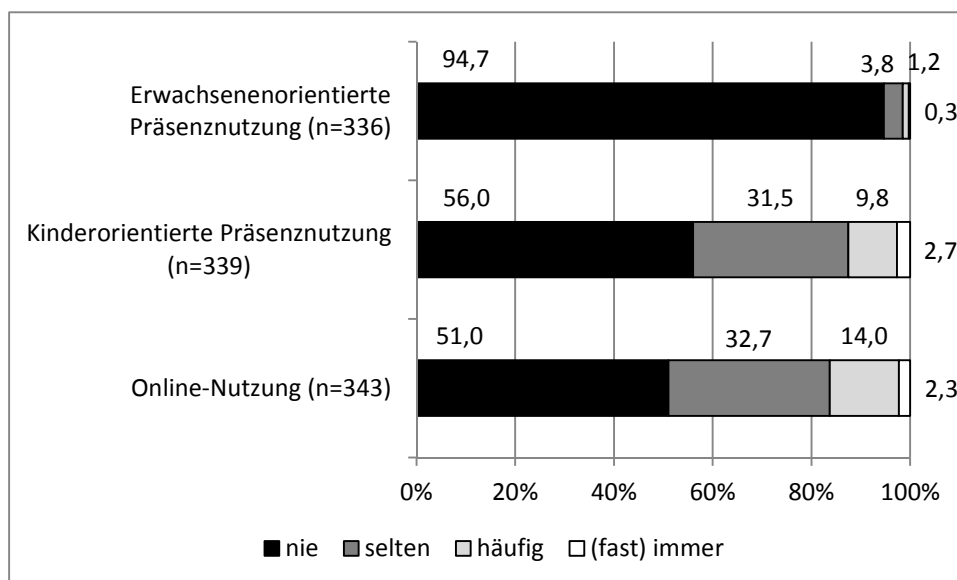


Abbildung 28: Inanspruchnahme der Dienstleistungen (einfacher Summenindex; prozentuierte Häufigkeiten)

Auf Basis dieser Faktorenanalyse wurden die einzelnen Variablen zu drei einfachen Summenindizes¹³ zusammengefasst. Es geht hervor, dass laut den Befragten kaum eine Präsenznutzung oder Online-Nutzung stattfindet. Da die Faktorenanalyse jedoch nur die Fragebögen der Erwachsenen und Jugendlichen einschließt, erscheint die kinderorientierte Präsenznutzung im Summenindex als unwichtig.

Die erwachsenenorientierte Präsenznutzung wird von einer überwiegenden Mehrheit der KundInnen nie bis selten in Anspruch genommen – hier handelt es sich um fast 99 Prozent. Dementsprechend hoch liegt auch der Anteil bei den Befragten hinsichtlich der kinderorientierten Präsenznutzung und die Nutzung des Onlineservice: Knapp 88 Prozent der KundInnen nutzen die Stadtbibliothek nie bis selten zur Freizeitgestaltung und knapp 84 Prozent nehmen nie bis selten die Online-Angebote in Anspruch.

Auffällig ist, dass die KundInnen am ehesten von den angeführten Dienstleistungen den Onlineservice, wie Reservierungen und Suche im Online-Katalog nutzen.

Die Bibliotheksnutzung aus Sicht der Kinder

Auch beim Thema der Nutzung des Angebots musste die Frage altersgerecht angepasst werden. Deshalb wurde bei den unter 12 Jährigen lediglich die Nutzung des Angebots eruiert, während bei den Erwachsenen und Jugendlichen die Häufigkeit abgefragt wurde.

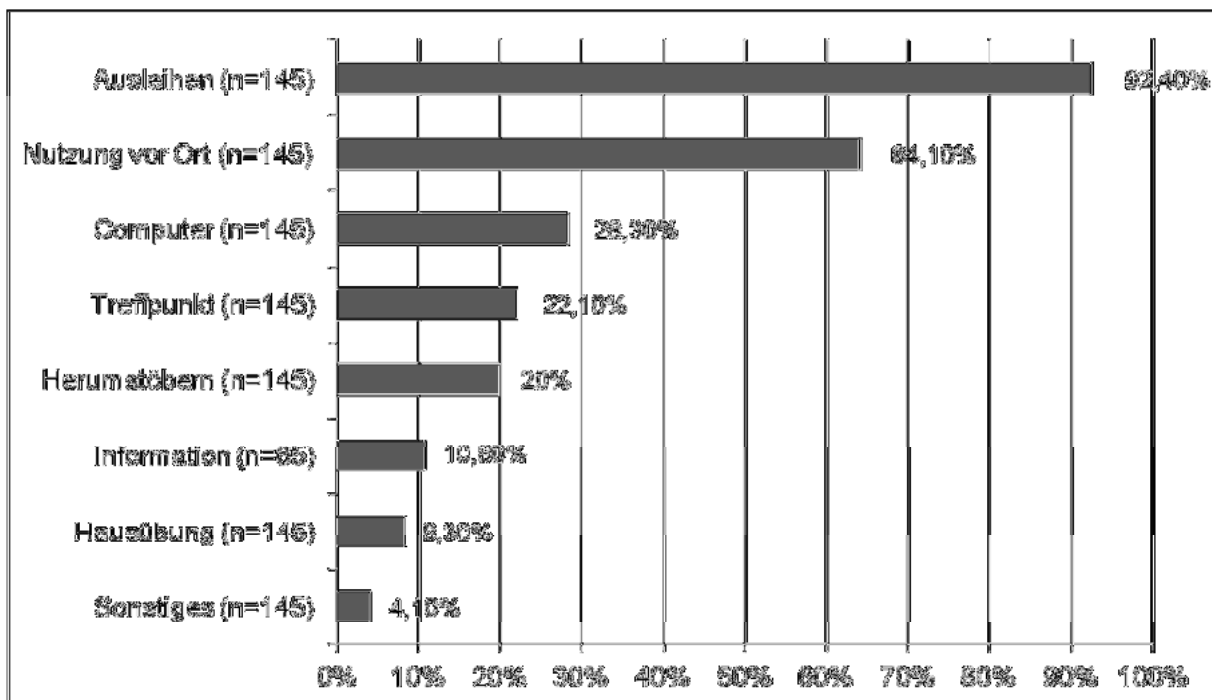


Abbildung 29: Nutzung der Bibliothek von Kindern; prozentuierte Häufigkeiten;

¹³ Gruppierung der Indizes zurück auf die Ausprägungsanzahl 4; Es wurde versucht trotz der Gruppierung die Streuung möglichst erhalten zu lassen. Vorgangsweise bei der Zusammenfassung der Ausprägungen: 1. Index: 4-5=1; 6-8=2; 9-11=3; 12-14=4; 2. Index: 3-4=1; 5-6=2; 7-8=3; 9-10=4; 3. Index: 2=1; 3-4=2; 5-6=3; 7-8=4

Von dem Angebot der Stadtbibliothek Ansfelden nutzen 134 der 145 befragten Kinder die Bibliothek zum Ausleihen von Medien. Knapp 2/3 nutzen die Angebote der Bibliothek vor Ort. Weiters wird die Bibliothek von der Hälfte der Befragten als Treffpunkt, zum Herumstöbern und für Recherchen genutzt. 12 der 145 befragten Kinder gaben an ihre Hausübungen in der Bibliothek zu erledigen.

Während von 145 befragten Kindern 134 die Bibliothek vor Ort nutzen, sind es 40 von 348 befragten Erwachsenen und Jugendlichen, die das Bibliotheksangebot vor Ort (fast) immer oder häufig nutzen.

12.7 Gründe für Nichtnutzung der Stadtbibliothek

Bibliotheken sind nach wie vor ein bedeutsamer Teil der außerschulischen Bildung und Lesekultur. Dessen ungeachtet werden sie von vielen Personen unregelmäßig genutzt. Die Motive hierfür sind vielfältig. Als die drei häufigsten Hindernisgründe gelten „keine Zeit“, „Bücher kaufen statt leihen“, „Bücher tauschen statt leihen“.

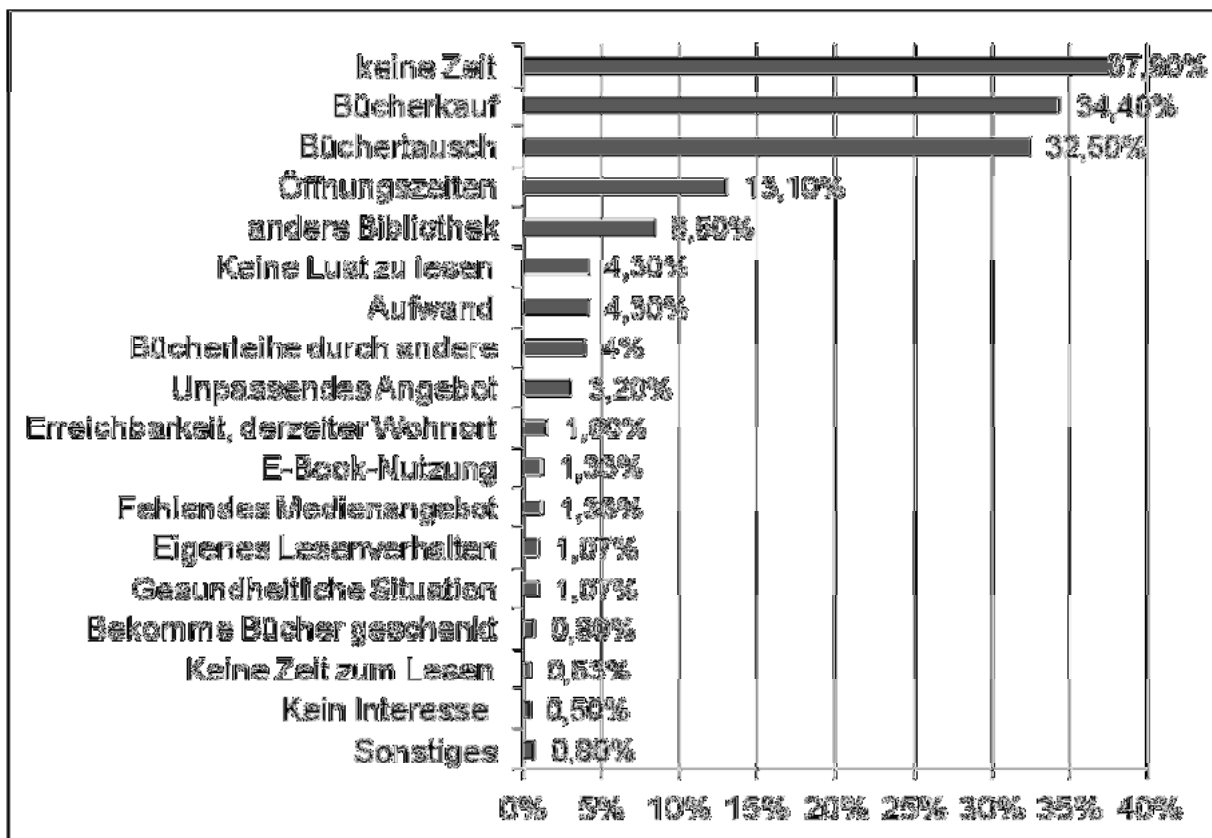


Abbildung 30: Hindernisgründe für einen Bibliotheksbesuch; prozentuierte Häufigkeiten; Mehrfachnennungen möglich; n=357

129 von 375 befragten Personen gaben an ihre Bücher selbst zu kaufen und darum die Bibliothek nicht zu nutzen. 122 der 375 Befragten tauschen die Bücher mit anderen Personen untereinander. 49 Personen gaben die ungünstigen Öffnungszeiten als Grund für die Nichtnutzung an. Lediglich 12 befragten Personen nannten das unpassende Angebot als Grund. Neben den bereits genannten Gründen gaben 40 Befragten Sonstiges als Grund an.

Unter den Sonstigen Nennungen gaben 5 Personen gesundheitliche Probleme an, weitere 5 Personen haben keinerlei Bedarf an dem Angebot der Bibliothek. Ebenfalls 5 Personen nannten den Besitz von E-Books als Motiv, weitere 3 Personen sind aufgrund von Studium- bzw. Ortswechsel nicht in der Lage die Bibliothek zu besuchen.

13 Die Zufriedenheit mit der Bibliothek

13.1 Zufriedenheit mit Aspekten des Medienangebots (Gruppe Anonymous)

Die Haupttätigkeit einer Bibliothek ist die Bereitstellung von Medien (und heute eben nicht mehr nur von Büchern). Um nun die Zufriedenheit der Bibliotheksbenutzer mit dieser Funktion festzustellen, wurden ausgewählte Aspekte abgefragt, um einen detaillierteren Überblick über die Zufriedenheit zu erhalten.

Auf den ersten Blick ist ersichtlich, dass bei allen zu beurteilenden Aspekten die Ausprägung „zufrieden“ die größte ist. Die kumulierten Zufriedenheitswerte („zufrieden“ und „eher zufrieden“) gemeinsam sind bei allen Aspekten des Medienangebots sehr hoch (über 50 Prozent). Die negativen Antwortwerte („eher unzufrieden“ und „unzufrieden“) sind jeweils sehr gering und sind bei keinem Aspekt größer als zehn Prozent. Eine Besonderheit ist, dass bei den Medien für Kinder und Jugendliche und der sprachlichen Vielfalt die „weiß nicht“-Antworten etwa doppelt so hoch sind wie bei allen anderen Aspekten. Von jenen, die hier eine Beurteilung abgaben, sind letztlich aber jeweils über 90 Prozent zumindest eher zufrieden.

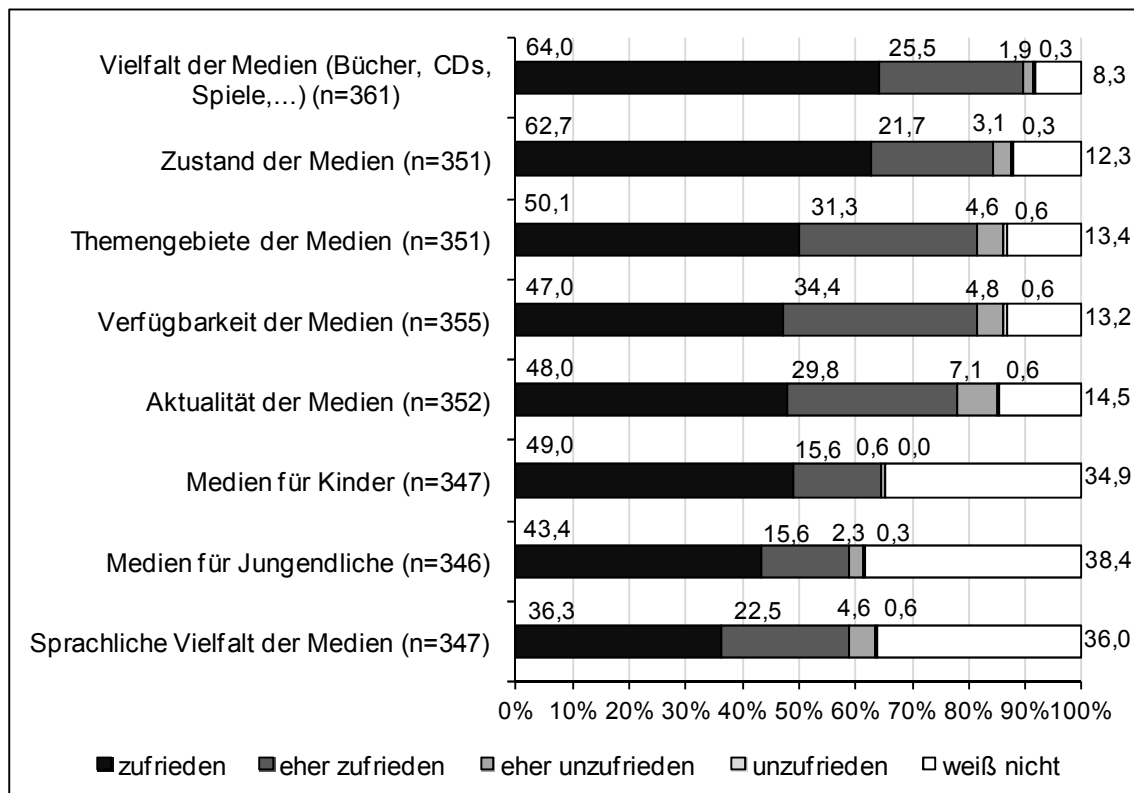


Abbildung 31: Zufriedenheit mit Aspekten des Medienangebots; prozentuierte Häufigkeiten

Die Frage wurde an Erwachsene und Jugendliche gestellt. Deren Zufriedenheiten mit der Vielfalt, dem Zustand, den Themengebieten, der Verfügbarkeit, und der Aktualität der Medien sind ähnlich hoch. Mit der Vielfalt der Medien waren die Befragten am zufriedensten. Diese Vielfalt wurde spezifischer abgefragt (und wird in späterer Folge präsentiert). Der Zustand der Medien hat etwas niedrigere Zufriedenheitswerte, sie sind aber ähnlich hoch. Bei den Themengebieten, der Verfügbarkeit und der Aktualität der Medien war die absolute Zufriedenheit geringer, bewegt sich im 50 Prozent-Bereich, aber durch hohe „eher zufrieden“-Werte unterscheiden sie sich nicht extrem von den beiden höchst-bewerteten Aspekten.

Bei den drei am niedrigsten bewerteten Aspekten sind die Zufriedenheitswerte ebenfalls überwältigend hoch, werden aber durch die hohen „weiß nicht“-Werte unterdrückt. Es liegt logischerweise nahe, dass Medien für eine spezielle Zielgruppe von anderen BibliotheksbesucherInnen weniger benutzt werden. So bleibt etwa der Aspekt des Jugendangebotes bei jenen Befragten die einen Erwachsenenfragebogen erhielten, bei 41,1 Prozent ohne Bewertung, bei den Jugendlichen aber nur bei 16,2 Prozent. Auch die Bewertung der Kinderbücher hängt mit der Nutzung zusammen. Während jene Befragte, die solche Bücher selten oder nie leihen (n=218), zu 45 Prozent ein „weiß-nicht“ wählten, so enthielten sich nur 7 Prozent jener einem Urteil, die zumindest häufig Kinderbücher leihen. Auf Basis der vorliegenden Werte kann man also nicht schließen, dass die BibliotheksbesucherInnen mit diesen Medien weniger zufrieden sind, sondern eben nur, dass sie die Medien weniger benutzen. Der Grund für den hohen Anteil der „weiß-nicht“-Nennungen beim Aspekt Sprachenvielfalt kann nur unvollständig erhellt werden. 46 Prozent der Befragten, die Bücher nur in deutscher Sprache leihen wollen (n=156) enthalten sich einem Urteil. Dem stehen 27 Prozent gegenüber, die sich (auch) andere Sprachen wünschen (n=190). Allerdings ist zu bedenken, dass die KundInnen bei der alltäglichen Benutzung der Bibliothek kaum mit der angebotenen Sprachenvielfalt konfrontiert werden. Letztlich kann man aber davon ausgehen, dass die BibliotheksnutzerInnen die von ihnen gewünschten Sprachen in der Regel vorfinden, da nur gut 5 Prozent unzufrieden bzw. eher unzufrieden sind.

13.2 Zufriedenheit mit spezifischen Medienarten (Gruppe Anonymous)

Bibliotheken erfüllen heute nicht mehr nur die Funktion der Bücherbereitstellung und haben sich durch eine Vergrößerung der Medienartenvielfalt von der Idee einer reinen Büchersammlung entfernt. Auch die Stadtbibliothek Ansfelden hat sich im Medienangebot diversifiziert, denn sie bietet neben Büchern auch eine Reihe anderer Medien an. Dies musste in der Abfrage der Zufriedenheit mit der Bibliothek berücksichtigt werden, und aus diesem Grund wurde die Zufriedenheit mit den einzelnen Medienarten abgefragt.

Herausgestellt haben sich zwei zentrale Ergebnisse: Die Befragten sind mit allen Medien überwältigend hoch zufrieden, und die größte Zufriedenheit ist bei dem klassischen Medium einer Bibliothek, dem Buch, zu finden. Des Weiteren ist auffallend, dass alle anderen Medien vergleichsweise große „weiß nicht“-Antworten aufweisen.

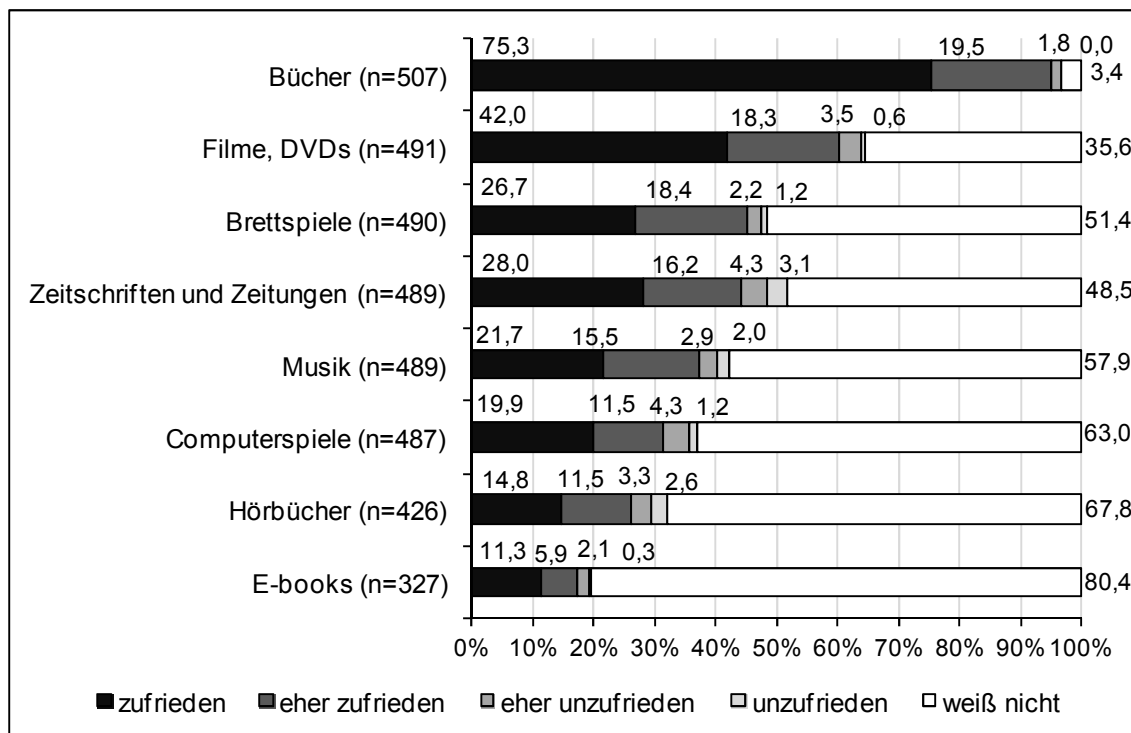


Abbildung 32: Zufriedenheit mit den spezifischen Medien; prozentuierte Häufigkeiten

Die Frage nach der speziellen Zufriedenheit mit den einzelnen Medien wurde an alle Altersgruppen gestellt (außer die Frage nach den E-books, die an Jugendliche und Erwachsene gerichtet war) und wurde auch von den meisten beantwortet. Mit einem positiven Wert von rund 95 Prozent sind die Befragten mit den Büchern eindeutig zufrieden, und niemand war voll unzufrieden. Auch die weiteren Medien weisen hohe Zufriedenheitswerte auf, vergleichsweise ähnliche relative Höhen wie bei Büchern. Dies kann an den geringen Unzufriedenheitsanteilen erkannt werden, welche bei allen Antwortmöglichkeiten bei rund zwei bis sieben Prozent liegen. Auch die Abstufung nach „zufrieden“ und „eher zufrieden“ ist bei allen Medienarten ähnlich. Die eigentlichen Prozentwerte der Zufriedenheit unterscheiden sich vielmehr aufgrund der hohen „weiß nicht“-Anteile und sind deshalb um vieles kleiner als bei den Büchern, und darin liegt wohl das interessanteste Ergebnis dieser Frage. Die im Grunde naheliegende Vermutung, dass Befragte, die bestimmte Medien nicht ausleihen, sich einer Bewertung enthalten, lässt sich mit entsprechenden Kreuztabellen schlüssig nachweisen. 70 bis 80 Prozent jener, die die zu bewertenden Medien nie ausleihen, geben ein „weiß-nicht“ an.

13.3 Die Mitarbeiterinnen der Stadtbibliothek – Die guten Seelen des Hauses (Gruppe Vams)

Die MitarbeiterInnen einer Bibliothek leisten wichtige Arbeit – sowohl im Hinblick auf die Organisation im Hintergrund, als auch im Hinblick auf den direkten Umgang mit den KundInnen. Die persönliche Betreuung und Beratung ist trotz der Möglichkeit zur Nutzung von Onlineservices und der Möglichkeit die Medien selbst zu verbuchen, nicht wegzudenken. Die Mitarbeiterinnen der Bibliothek Ansfelden sind sich ihrer Aufgabe bewusst und nehmen diese sehr ernst. Um den Mitarbeiterinnen der Stadtbibliothek Ansfelden Rückmeldung zu

ihrer Arbeit geben zu können, wurde den NutzerInnen der Bibliothek im Zuge der Erhebung die Frage nach der Zufriedenheit mit dem Bibliothekspersonal gestellt und es galt Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft, Kompetenz, Engagement und Erreichbarkeit dieser zu bewerten. Vorrangig wurden hierzu die Jugendlichen (13 - 15 Jahre) und Erwachsenen (ab 16 Jahren) befragt, aber auch den Kindern (6 - 9 Jahre und 10 - 12 Jahre), wurde eine stark reduzierte und veränderte Version der Frage nach der Zufriedenheit mit den Mitarbeiterinnen gestellt.

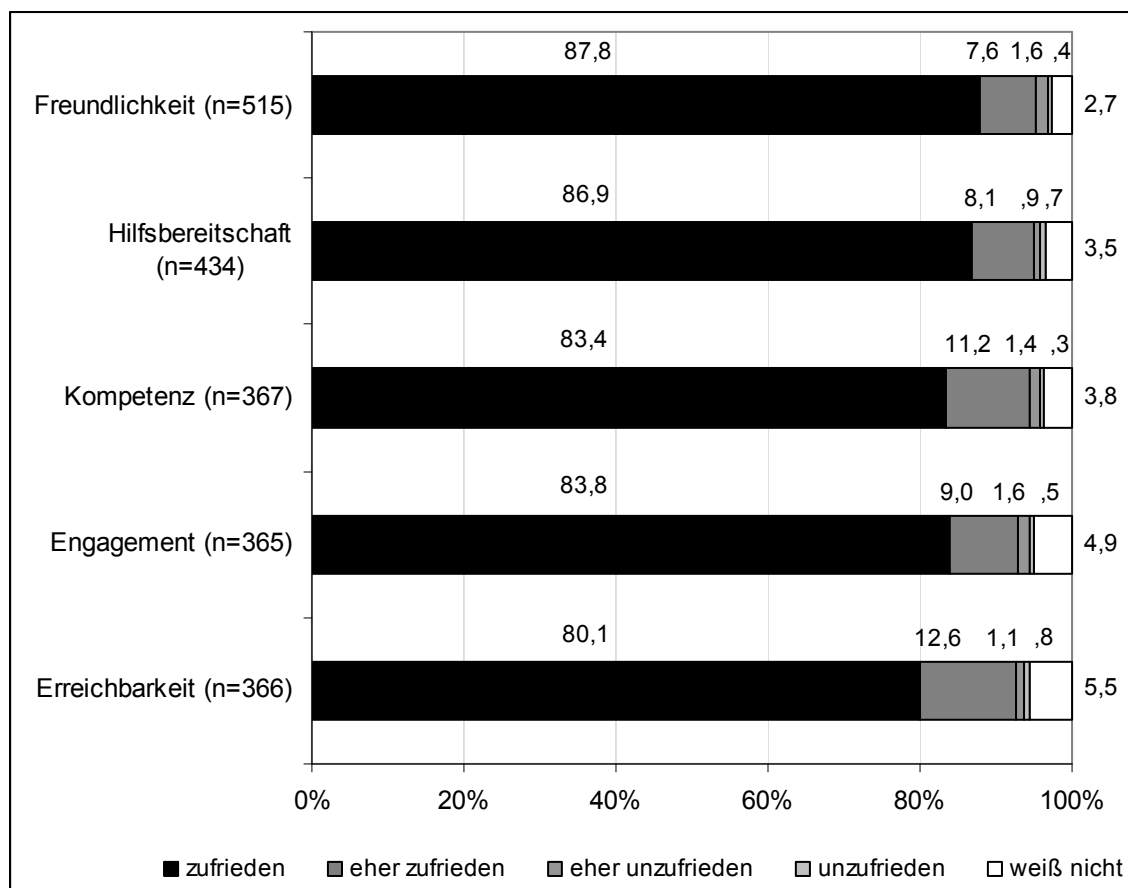


Abbildung 33: Zufriedenheit mit den Mitarbeiterinnen; prozentuierte Häufigkeiten

Aus der Grafik geht hervor, dass rund 90 Prozent der Befragten sowohl mit der Freundlichkeit als auch mit der Hilfsbereitschaft der Mitarbeiterinnen der Stadtbibliothek zufrieden sind. Anzumerken ist, dass zur Zufriedenheit mit der Freundlichkeit zusätzlich zur Jugend und den Erwachsenen auch die beiden Kinderfragebogengruppen, zur Hilfsbereitschaft zusätzlich nur die älteren Kinder von 10 – 12 Jahren befragt wurden und sich daraus eine Stichprobengröße von 515 bzw. 434 Personen ergibt.

Rund neun von zehn NutzerInnen sind (eher) zufrieden und sprechen den Mitarbeiterinnen Kompetenz, Engagement und gute Erreichbarkeit zu.

13.4 Wohlfühlatmosfera in der Stadtbibliothek (Gruppe Vams)

Um den Menschen im Zeitalter von Google und Wikipedia den Besuch einer Bibliothek schmackhaft zu machen, muss diese sowohl über aktuelle Medien und kompetentes Personal verfügen, als auch übersichtlich und kundInnenfreundlich gestaltet werden und die Möglichkeiten zum Lesen und Verweilen bieten. Um die Zufriedenheit mit den Räumlichkeiten der Stadtbibliothek Ansfelden zu erheben, wurde den KundInnen die Möglichkeit zur Bewertung von Aspekten wie z.B. der Sauberkeit, der Gestaltung des Freihandbereiches, der Lautstärke, etc. gegeben. Auch hier wurden vor allem die Jugend und die Erwachsenen befragt und den Kindern wiederum eine reduzierte und veränderte Version Fragestellung vorgelegt, bei der sie allein die Zufriedenheit mit der Gemütlichkeit und mit der Gestaltung des Kinder- und Internetbereichs bewerten sollten.

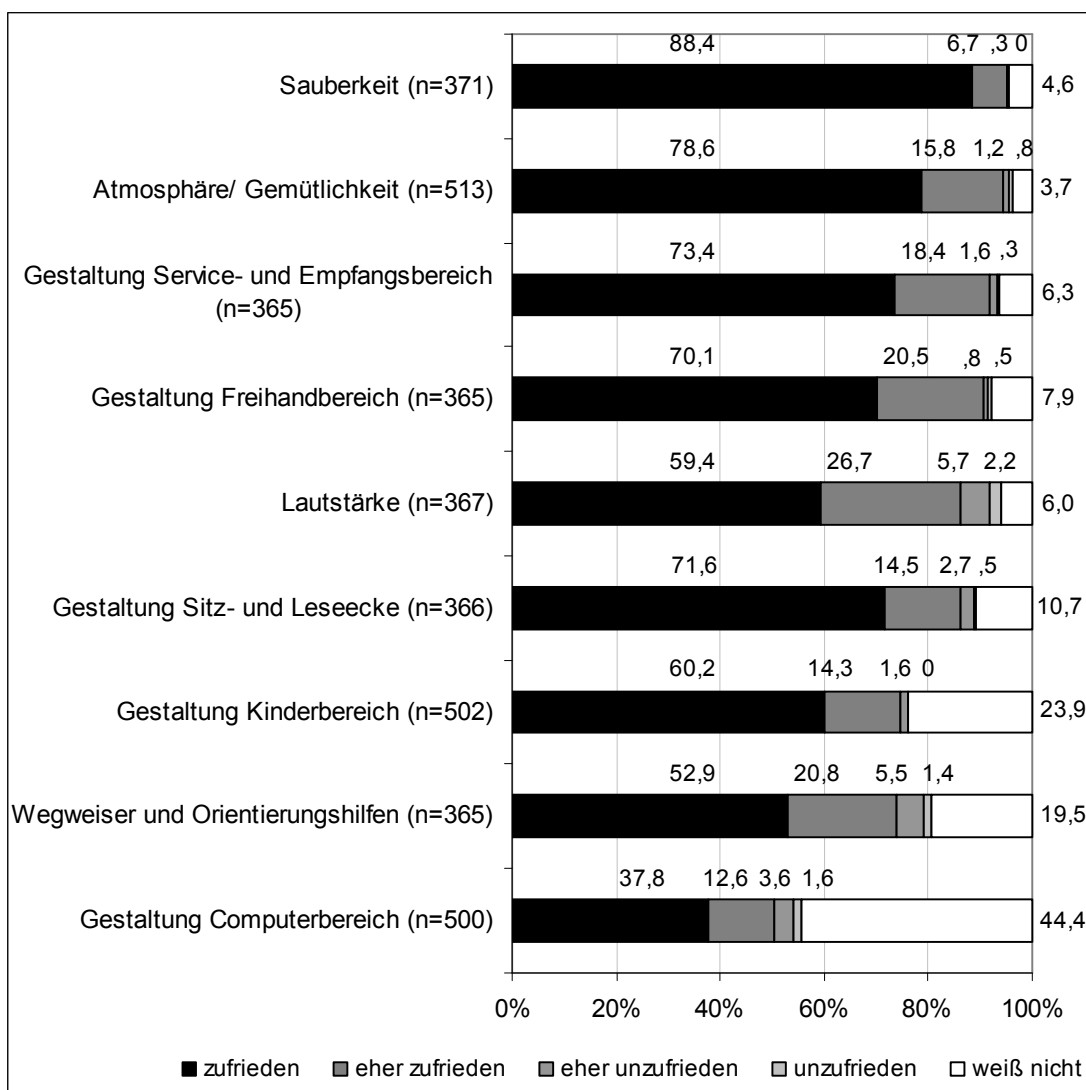


Abbildung 34: Zufriedenheit mit der Bibliothekslokalität; prozentuierte Häufigkeiten

Den KundInnen der Bibliothek standen die Optionen „zufrieden“, „eher zufrieden“, „eher unzufrieden“, „unzufrieden“ und „weiß nicht“ zur Auswahl um die unterschiedlichen Aspekte zu bewerten. Das Balkendiagramm zeigt, dass nahezu alle mit der Sauberkeit in der Stadtbibliothek Ansfelden (eher) zufrieden sind. Rund neun von zehn befragte

BesucherInnen sind mit der Atmosphäre und Gemütlichkeit, der Gestaltung des Service- und Empfangsbereichs und der Gestaltung des Freihandbereichs der Bibliothek (eher) zufrieden. Wobei die Atmosphäre und Gemütlichkeit von 513 Befragten bewertet wurde, da auch die Kinder mit einbezogen wurden. Ein positives Ergebnis zeigt sich auch in der Zufriedenheit mit der in der Bibliothek herrschenden Lautstärke und der Gestaltung der Sitz- und Lesecke, rund 86 Prozent der KundInnen sind hiermit (eher) zufrieden. Ca. drei Viertel aller NutzerInnen sind mit der Gestaltung des Kinderbereiches (eher) zufrieden, wobei auch hier die Meinung der Kinder von Interesse war und abgefragt wurde. Ein ähnliches Ergebnis weist die Zufriedenheit der BibliothekskundInnen mit Wegweisern und Orientierungshilfen auf (Kinder wurden hierzu nicht befragt) – nur rund sieben Prozent sind hiermit (eher) unzufrieden. Die Gestaltung des Computerbereichs, schneidet bei der Erhebung mit nur der Hälfte von (eher) zufriedenen KundInnen, im Vergleich scheinbar schlechter ab, aber beachtet werden muss hierbei, dass die anderen Nennungen nicht auf die Unzufriedenheit hindeuten, sondern auf eine Nichtnutzung des Computerbereichs, da rund 44 Prozent der BibliotheksnutzerInnen die Antwortmöglichkeit „weiß nicht“ gewählt haben.

13.5 Die Zufriedenheit mit organisatorischen Aspekten (Gruppe Vams)

Um einen regen Bibliotheksbesuch gewährleisten zu können, müssen in erster Linie die Rahmenbedingungen angemessen sein. Um dies zu überprüfen, wurden die NutzerInnen der Stadtbibliothek Ansfelden befragt, wie zufrieden sie mit den organisatorischen Aspekten (Entlehnbedingungen, Preisgestaltung, Umgang mit Wünschen, Öffnungszeiten, Mahnwesen) sind.

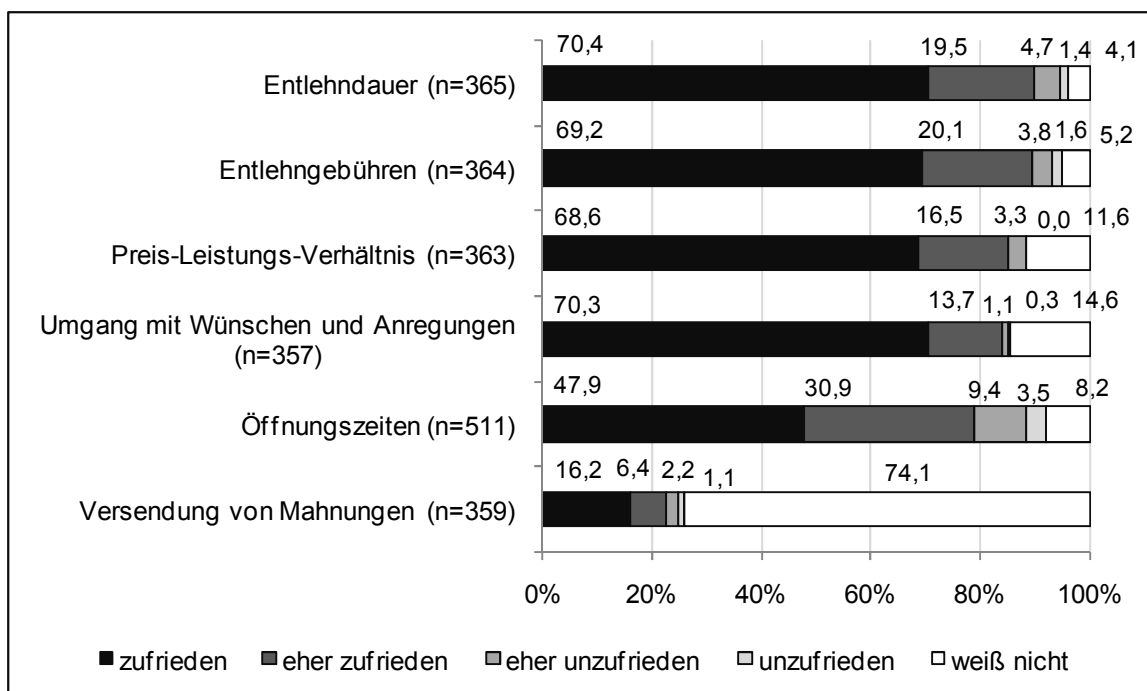


Abbildung 35: Zufriedenheit mit organisatorischen Aspekten (prozentuierte Häufigkeiten)

Die Fragestellung zu den Rahmenbedingungen beim Ausleihen richtet sich an Jugendliche ab 13 Jahren und Erwachsene. Als Ausnahme gilt die Frage nach den Öffnungszeiten – diese wurde allen Mitgliedern gestellt.

Bei der Entlehndauer, sowie Entlehngebühr, dem Preis-Leistungs-Verhältnis und dem Umgang mit Wünschen und Anregungen liegt der Anteil der zumindest eher zufriedenen zwischen knapp 85 und 90 Prozent. Nur maximal jedes 20. befragte Mitglied ist zumindest eher unzufrieden.

Auch die Öffnungszeiten empfinden gut zwei Drittel aller Mitglieder als positiv, wobei hier aber auch fast 13 Prozent zumindest eher unzufrieden sind und sich hier folglich ein größeres Verbesserungspotential auftut.

Das Versenden von Mahnungen durch die Bibliothek wird von gut einem Fünftel der befragten Erwachsenen als zufriedenstellend beurteilt, wohingegen drei Viertel der NutzerInnen nicht wissen, wie sie die Versendung von Mahnungen beurteilen sollen (möglicherweise weil sie damit noch nie konfrontiert waren). Von jenen, die hier ein klares Urteil abgeben, äußern sich letztlich über 87 Prozent zumindest eher positiv. In Bezug auf das Preis-Leistungs-Verhältnis war kein befragtes Mitglied unzufrieden – hier gab es keine Nennung.

Die erwachsenen Bibliotheksmitglieder wurden ebenfalls gefragt, wie häufig es vorkommt, dass sie außerhalb der Öffnungszeiten die Bibliothek besuchen wollen. Grundsätzlich verspürt die Mehrheit der NutzerInnen nicht den Wunsch, die Bibliothek außerhalb der Öffnungszeiten aufzusuchen.

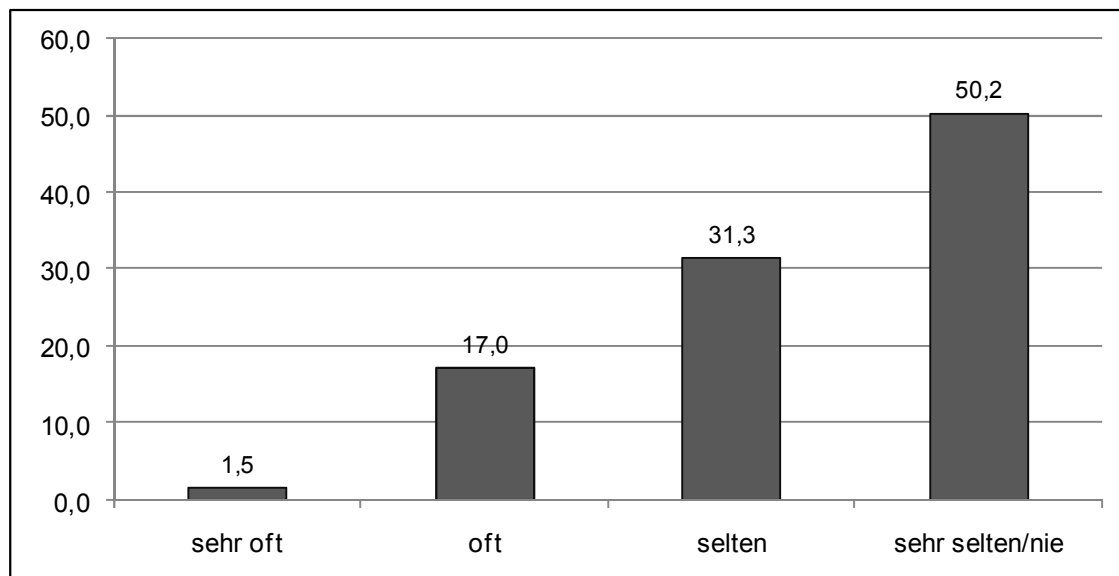


Abbildung 36: Bibliotheksbesuch außerhalb der Öffnungszeiten (n=329)

Rund 80 Prozent der NutzerInnen möchten die Bibliothek selten bis nie zu Sperrzeiten besuchen. Bei knapp einem Fünftel der Befragten kommt es jedoch vor, dass sie die Bibliothek zumindest oft außerhalb der Öffnungszeiten besuchen wollen.

Die Frage nach den „gewünschten Öffnungszeiten“ wurde nur den Erwachsenen gestellt, die Ergebnisse beziehen sich daher nur auf die Gruppe der über 15jährigen BibliotheksnutzerInnen. Insgesamt wurde diese Frage 338 Personen gestellt und es gab die Möglichkeit mehrere Ausprägungen anzukreuzen. Es hat sich gezeigt, dass die Mehrheit der befragten BibliothekskundInnen mit den Öffnungszeiten zufrieden ist.

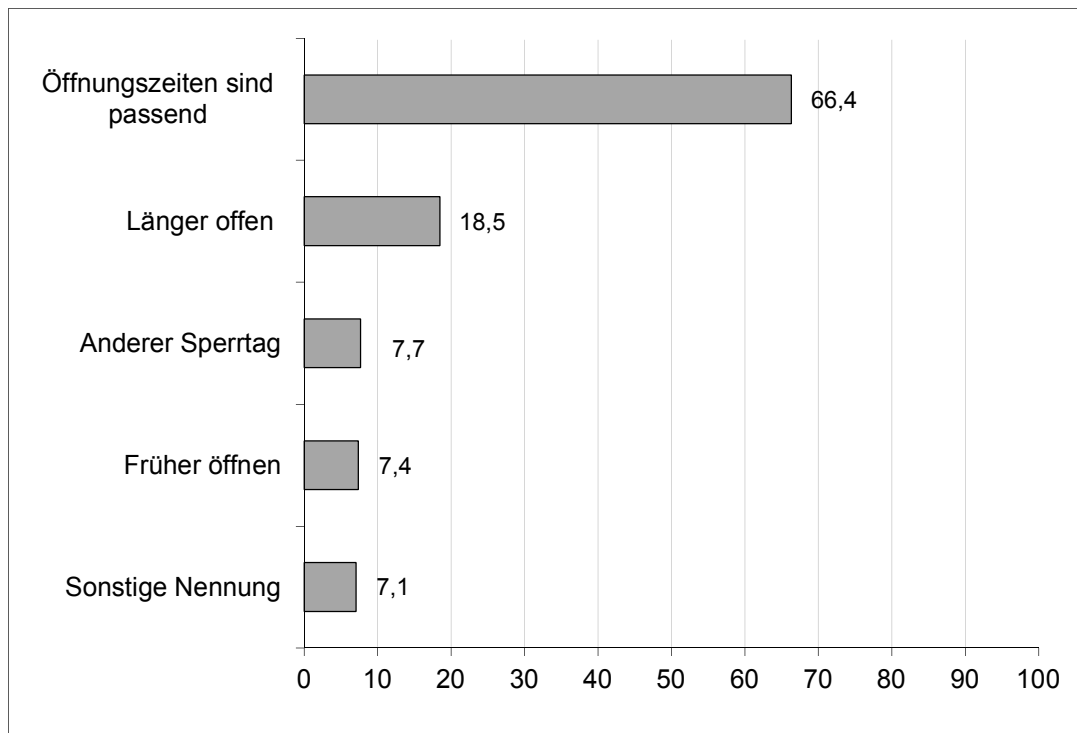


Abbildung 37: Gewünschte Öffnungszeiten; prozentuierte Häufigkeiten (Mehrfachnennung möglich; n=324)

In etwa zwei Drittel der NutzerInnen sind mit den derzeitigen Öffnungszeiten zufrieden¹⁴, etwas weniger als ein Fünftel der befragten BesucherInnen wünscht sich längere Öffnungszeiten am Abend. Gut 7 Prozent der Befragten haben die Möglichkeit der freien Nennung genutzt, wobei die Meisten von ihnen (1,3 Prozent) sich wünschen, dass es keinen Sperrtag gibt, gefolgt von dem Wunsch nach der Öffnung an Samstagen, Sonn- und Feiertagen (0,8 Prozent).

¹⁴ Eine Person ist zwar zufrieden, hat aber dennoch einen Änderungswunsch angegeben. Von den unzufriedenen Befragten gaben 88 Personen einen, 20 Personen zwei und eine Person drei Wünsche an.

13.6 Die Gesamtzufriedenheit (Gruppe Olima)

Die Kundenzufriedenheit ist das Resultat des psychischen Vergleichsprozesses zwischen den wahrgenommenen Leistungen (Ist-Leistung) und den Erwartungen der KundInnen (Soll-) Leistung (Kotler/Bliemel 2001: S. 53). Die Gesamtzufriedenheit ermittelt eine einzige Zahl, die die Zufriedenheit mit sämtlichen Leistungen und Einrichtungen der Bibliothek umfasst. Die Fragestellung konnte allen Altersgruppen in der gleichen Form vorgelegt werden. Insgesamt ergibt sich ein überwältigend positives Gesamtbild.

Die folgende Abbildung gibt einen Überblick über diese Einschätzung.

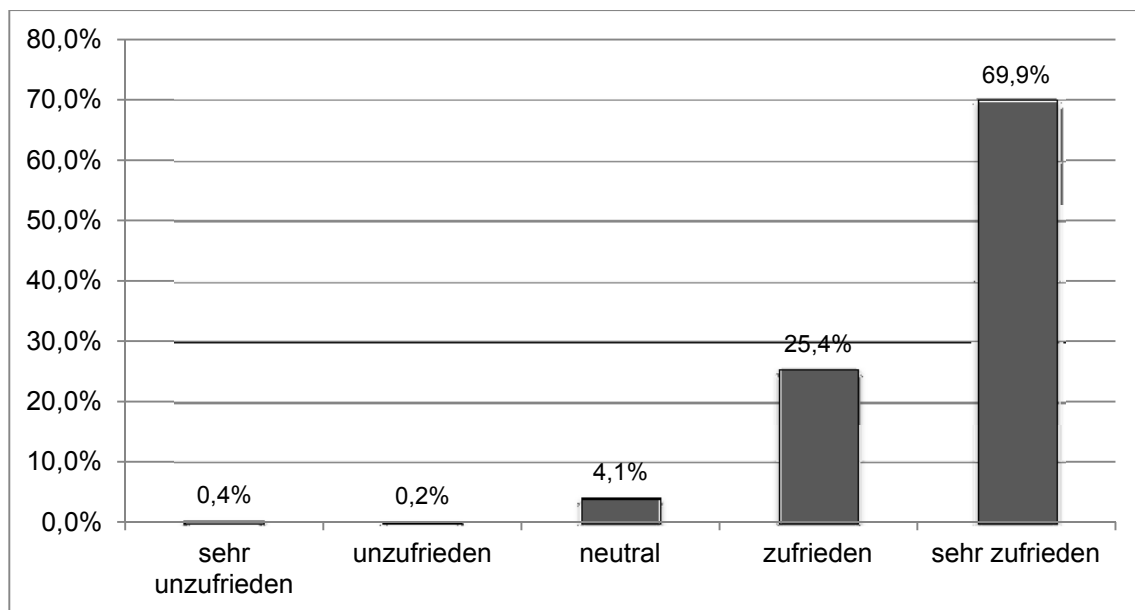


Abbildung 38: Beurteilung der Gesamtzufriedenheit mit der Bibliothek Ansfelden (n=515; prozentuierte Häufigkeiten)

Die Gesamtzufriedenheit mit der Bibliothek Ansfelden wird von fast 70 Prozent der Befragten als „sehr zufrieden“ beurteilt. Rund 25 Prozent der Befragten sind mit der Einrichtung „zufrieden“.

Auf indirekte Weise lässt sich die Zufriedenheit mit einer Einrichtung auch damit erfassen, ob eine **Weiterempfehlung an Bekannte und Freunde** erfolgt. Hier wurden nur Erwachsene und Jugendliche gefragt (Antwortmöglichkeiten „Ja“ oder „Nein“).

Von den 372 Befragten haben 300 die Frage mit „Ja“ (80,6 Prozent) beantwortet und 72 mit „Nein“ (19,4 Prozent). Auch mit diesem Befund ergibt sich ein äußerst positives Bild für die Stadtbibliothek Ansfelden.

14 Das Informationsmanagement der Bibliothek (Gruppe Anonymous)

In Bezug auf das Informationsmanagement wurden die Wichtigkeit und Qualität der Informationsquellen aus Sicht der Befragten sowie die Selbsteinschätzung zu ausgewählten Aspekten des Bibliothekswissens erhoben.

14.1 Wichtigkeit und Qualität der Informationsquellen

Das Informationsmanagement ist in der gegenwärtigen Zeit essentiell für eine Bibliothek. Um die Benutzer bzw. potentiellen Kunden über die Bibliothek Anfelden zu informieren, nimmt diese mehrere Möglichkeiten in Anspruch, die in den folgenden Grafiken ersichtlich sind. Die Befragten wurden gebeten, diese verschiedenen Informationsquellen in Wichtigkeit und Qualität zu beurteilen. Befragt wurden dabei nur die Erwachsenen.

In späterer Folge werden die Daten der folgenden Tabelle durch andere Berechnungen und Darstellungsmethoden näher analysiert. Durch die Rohdaten der Tabelle lassen sich aber erste Tendenzen erkennen. So ist es z.B. eindeutig, dass persönliche Auskünfte durch das Bibliothekspersonal fast ausschließlich als wichtig empfunden wurden und diesen auch eine hohe Qualität zugeschrieben wurde. Auch der Facebookauftritt der Bibliothek sticht heraus, aber durch eine hohe zugeschriebene Unwichtigkeit. Es scheint auch, als ob man Tendenz in der Wichtigkeitsbeurteilung auf Basis einer Unterscheidung von traditionellen und modernen Informationsmethoden erkennen kann. Dies wird aber eben später durch eine Faktorenanalyse weiter verfolgt.

Bei der Qualität ergaben sich relativ hohe Antwortausfälle (durch die Option „kann ich nicht beurteilen“¹⁵). Gemeinsam mit diesen Werten kann man auf ähnliche Beurteilung wie bei der Wichtigkeit schließen. Dieser Aspekt der Frage wird ebenfalls weiter unten näher beleuchtet, durch einen Mittelwerts-Vergleich der Wichtigkeits- und Qualitätsdaten.

	Wichtigkeit					Qualität					
	n	unwichtig	eher unwichtig	eher wichtig	wichtig	n	niedrig	eher niedrig	eher hoch	hoch	kann ich nicht beurteilen
Persönliche Auskünfte des Bibliothekspersonals	311	2,6	2,9	14,5	80,1	303	0,7	1,3	17,8	69,6	10,6
Homepage der Stadtbibliothek	295	11,5	18,0	31,9	38,6	302	1,7	9,9	23,2	23,5	41,7
Bibliotheksinfo in der Gemeindezeitung	295	13,9	18,3	40,3	27,5	290	2,1	8,6	28,6	17,6	43,1
Folder der Bibliothek	291	19,2	24,7	36,8	19,2	295	2,7	6,8	21,4	19,7	49,5
Schwarzes Brett (Aushang) der Bibliothek	289	18,0	26,6	37,7	17,6	294	2,4	7,1	16,7	12,6	61,2
Newsletter der Bibliothek per E-Mail	282	22,0	25,9	26,6	25,5	302	2,3	3,0	12,9	18,5	63,2
Plakate der Bibliothek	285	26,3	33,0	28,1	12,6	293	3,8	9,2	13,7	13,0	60,4
Gespräche mit anderen BibliotheksbesucherInnen	300	29,7	39,0	19,0	12,3	290	5,5	11,7	13,8	10,0	59,0
Facebookauftritt der Bibliothek	283	47,7	24,0	15,5	12,7	299	3,3	2,7	7,0	11,7	75,3

Tabelle 11: Wichtigkeit und Qualität der Informationsquellen; prozentuierte Häufigkeiten

Bei der Einschätzung der Wichtigkeit werden die persönlichen Auskünfte, die Homepage, und die Gemeindezeitung als Informationsquelle von über 65 Prozent als zumindest eher wichtig angesehen. Folder, das Schwarze Brett, und der E-Mail-Newsletter bleiben hier unter 65 Prozent. Plakate werden von 40,7 Prozent als zumindest eher wichtig beurteilt, und

¹⁵ Dem liegt die Überlegung zugrunde, dass man als unwichtig beurteilte Medien weniger beachtet und somit eine Beurteilung der Qualität unmöglich wird.

Gespräche mit BibliotheksbenutzerInnen und der Facebookauftritt haben eine Wichtigkeitseinschätzung von unter 35 Prozent.

Die weiter oben erwähnte Überlegung, wonach Medien, die als unwichtig eingeschätzt werden, hinsichtlich der Qualität schwer zu beurteilen sind, zeigt sich auch in den Daten. Tatsächlich enthalten sich i.d.R. 80 bis 90 Prozent der Befragten einer qualitativen Bewertung, wenn sie das Medium als unwichtig einschätzen. Bei jenen, denen das Medium wichtig ist, sinkt dieser Anteil auf 25 Prozent und deutlich darunter.¹⁶

Die Qualität wurde bei den persönlichen Auskünften von 87,5 Prozent als hoch bzw. eher hoch bewertet. Keine andere Informationsquelle wurde ähnlich hoch beurteilt, der nächsthöchste Wert liegt erst bei 46,7 Prozent (Homepage). Die Homepage, die Gemeindezeitung, und die Folder werden von unter 50 Prozent, die E-Mail-Newsletter von 31,5 Prozent als zumindest eher qualitativ hoch eingeschätzt. Die restlichen Informationsquellen kommen auf unter 30 Prozent, der Facebookauftritt sogar unter 20 Prozent.

Da es bei der Qualitätseinschätzung die Möglichkeit gab, keine Beurteilung abzugeben, kann man nicht aus den oben genannten Werten zu „hoch“ und „eher hoch“ auf „eher niedrig“ und „niedrig“ schließen. Die Niedrig-Werte („niedrig“ + „eher niedrig“) liegen nur bei einer Informationsquelle bei über 14 Prozent, nämlich bei den Gesprächen mit anderen BibliotheksbenutzerInnen. Dieser Anteil liegt bei allen anderen Informationsquellen, ausschließlich den persönlichen Auskünften (2 Prozent), zwischen 5 und 14 Prozent.

Obwohl die hohen Werte bei „kann ich nicht beurteilen“ alleine bereits aussagekräftig sind, kann man dadurch die Beziehung zwischen der Wichtigkeit und der Qualität schwieriger sehen, obwohl diese Verbindung zu ergründen durchaus der Sinn der Frage war. Um somit herauszufinden, inwiefern sich die Qualität mit der Wichtigkeit verhält, wurden die Mittelwerte der gültigen Antworten (also bei Qualität unter Ausschluss der „kann ich nicht beurteilen“-Antworten) über alle Datensätze und pro Informationsquelle in Qualität und Wichtigkeit berechnet und in folgendem Liniendiagramm dargestellt. Die Qualität wird bei keiner Informationsquelle schlechter beurteilt als es ihrer Wichtigkeit entspricht.

¹⁶ Eine Darstellung der 9 Kreuztabellen muss hier aus Platzgründen unterbleiben.

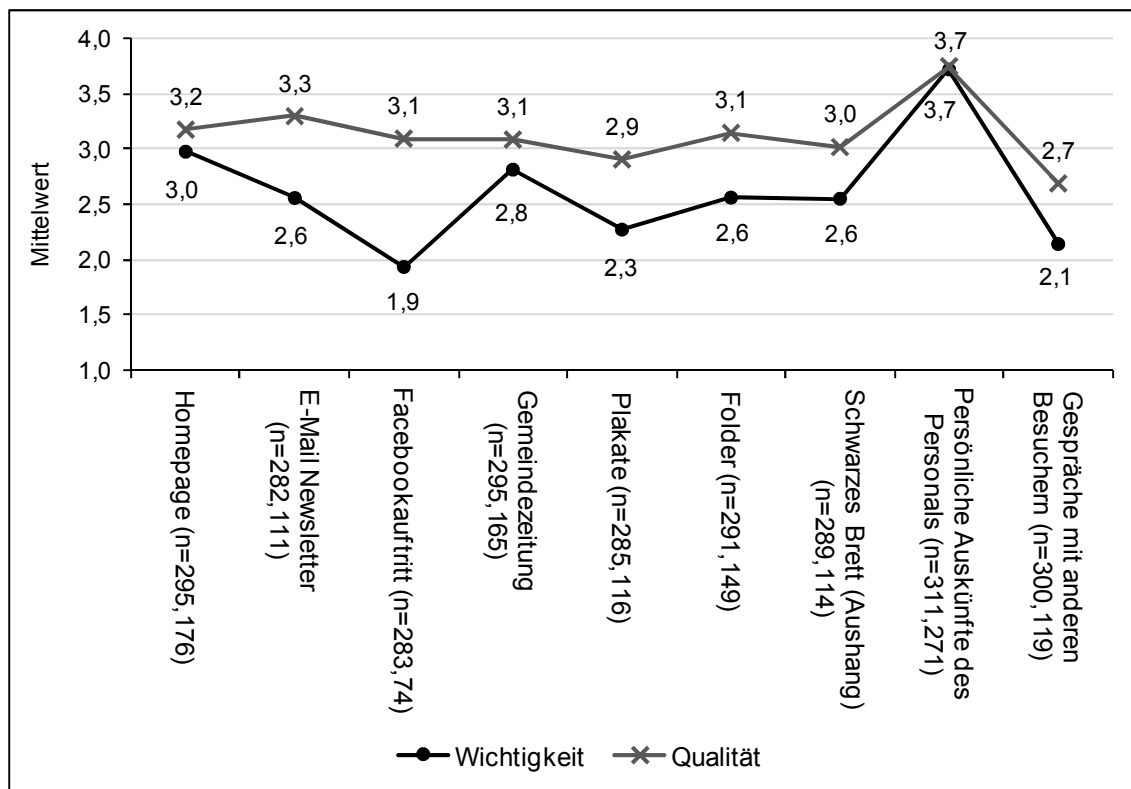


Abbildung 39: Wichtigkeit und Qualität der Informationsquellen; Mittelwerte

Die Qualitäts- und Wichtigkeitsmittelwerte liegen bei den persönlichen Auskünften bei 3,7, dies ist annähernd der höchstmögliche Wert (4) und auch in gewisser Weise eine Ausnahme im Vergleich zum Rest. Der zweit-höchste Wert in der Qualität liegt erst bei 3,3, in der Wichtigkeit bei 3,0. Es zeigt sich also auch in dieser Darstellungsweise diese Informationsquelle als besonders signifikant für das Informationswesen der Bibliothek.

Es ist ersichtlich, dass die Homepage, die Gemeindezeitung und die persönlichen Auskünfte in der beurteilten Wichtigkeit an die Qualitätsbeurteilung nahe kommen bzw. sie erreichen. Somit liegt es nahe, dass diese Informationsquellen in ihrer derzeitigen Qualität aufrecht erhalten bleiben, bzw. noch ausgebaut werden sollten. Die anderen Quellen haben relativ große Abstände zwischen der Wichtigkeit und der Qualität, denen muss also nicht unbedingt große Beachtung geschenkt werden. Generell bewegen sich die Differenzen zwischen den Wichtigkeits- und Qualitätsmittelwerten zwischen 0 und 1,2, im Schnitt ist dies eine Abweichung von 0,5. In etwa in diesem Schnitt liegen alle restlichen Informationsquellen, nur der Facebookauftritt ist ein Ausreißer (genauso wie in der Nicht-Beurteilung, was ca. $\frac{3}{4}$ der Befragten als Option gewählt haben) mit einer mittleren Wichtigkeit von 1,9 und somit einer Differenz zur Qualität von 1,2.

Die Wichtigkeit der Informationsquelle Facebook - eine Generationsfrage?

Da Facebook heute eine etablierte Stellung in der Medienlandschaft und generell in der Gesellschaft eingenommen hat, ist es relevant zu überprüfen, woran der so geringe Wichtigkeitswert bei der Informationsquelle Facebookauftritt liegt. Nahe liegt, dass dies mit dem Alter zusammenhängt. Als Hypothese lässt sich formulieren, dass jüngere Befragte Facebook dennoch als wichtiger einschätzen, aber quasi schlicht in der Beantwortung in der

Unterzahl waren. Bestätigt hat sich dies jedoch nicht. Beides, der Chi-Quadrat-Test¹⁷ und das Gamma-Korrelationsmaß¹⁸, ergaben keine Signifikanz. Zwar schätzen jüngere Menschen die Wichtigkeit von Facebook tendenziell etwas wichtiger ein, ein Gamma von 0,1 ist aber recht bescheiden. Auch bei der Überprüfung¹⁹, ob es eventuell mit einem vorhandenen Internetzugang zusammenhängt, ergab sich keine Bestätigung der Vermutung. Das bedeutet also, dass für das Informationswesen der Bibliothek Facebook für die Bibliotheksnutzer pauschal (noch²⁰) nicht sehr relevant ist.

Faktorenanalyse und Indexbildung

Es wurde eine explorative Faktorenanalyse²¹ durchgeführt, um die Variablen der Frage 12 „die Wichtigkeit“ der Informationsquellen zu 2 Faktoren (erklärte Varianz 56,5 Prozent) zu verdichten²². Es dient zur besseren Erklärung und Darstellung der Ergebnisse der erhaltenen Daten. Die ersten drei Variablen „Homepage“, „Newsletter per Email“, „Facebook“ wurden zusammengefasst und als Faktor „*Moderne Informationsquellen*“ benannt. Die weiteren Variablen „Gemeindeblatt“, „Plakate“, „Folder“, „Schwarzes Brett“, „Bibliothekpersonal“ und die „BibliotheksnutzerInnen“ wurden zusammengefasst und als Faktor „*traditionelle Informationsquellen*“ benannt. Die Ergebnisse der Faktorenanalyse zeigen, dass der erste Faktor 30,6 Prozent und der zweite 25,8 Prozent der Varianz erklärt.

Auf Basis der Faktorenanalyse zur Wichtigkeit der Infomedien werden zwei einfache Summenscores berechnet: moderne Infomedien und traditionelle Infomedien. Die Summenindizes weisen nach der Zusammenfassung 10 bzw. 19 Ausprägungen auf, die nachfolgend wieder auf eine 4-teilige Skala zusammengeführt werden²³.

Aus der grafischen Darstellung ergibt sich, dass für 276 Erwachsene und Jugendliche ein gültiger Index zur Wichtigkeit der traditionellen Infomedien errechnet werden konnte. Für mehr als die Hälfte der Befragten (knapp 57 Prozent) sind die traditionellen Infomedien (Gemeindezeitung, Plakate, Folder, Schwarzbrett, Personal und Besucher der Bibliothek) wichtig und eher wichtig, während für knapp 44 Prozent diese unwichtig und eher unwichtig sind. Für 237 Erwachsene und Jugendliche ergibt sich ein Index zur Wichtigkeit der modernen Infomedien. Für knapp 63 Prozent der Befragten sind die modernen Infomedien

¹⁷ $p=0,090$; Freiheitsgrade=15; Wert=22,720^a; Fallanzahl=278; Für eine ausreichende Zellbesetzung musste das Alter nur bis 60 in Zehnerschritten gruppiert werden.

¹⁸ $p=0,124$; Wert=-0,097; Fallanzahl=278

¹⁹ Chi-Quadrat-Test: $p=0,658$; Freiheitsgrade=3; Wert=1,605^a; Fallanzahl=280 / Gamma-Maß: $p=0,468$; Wert=0,132; Fallanzahl=280

²⁰ Eine Prognose lässt sich daraus nicht ableiten.

²¹ Die AutorInnenschaft für die Faktorenanalyse liegt bei Gruppe Olima

²² Hinsichtlich der Extraktion wird „Hauptkomponentenanalyse“ verwendet, um die gesamte Varianz der einbezogenen Variablen durch Faktoren zu erklären. Um möglichst wenig Informationsverlust zu erreichen, wird in der Option der Faktorenanalyse „Paarweise Fallausschluss“ gewählt. In der Rotation wird die „Varimax-Methode“ verwendet. Um die Anzahl der Kriterien zu bestimmen, wird „Kaiserkriterium“ (Eigenwert größer 1) gewählt.

²³ Um ein Summenscores aus eine 4-teilige Skala zu bilden, wurde eine asymmetrisches Umcodieren von Variablen „modern“ und „traditionell“ durch Zusammenfassung der Werte durchgeführt.

(Homepage, Newsletter und Facebook der Bibliothek) unwichtig und eher unwichtig, während fast 38 Prozent sie wichtig und eher wichtig finden.

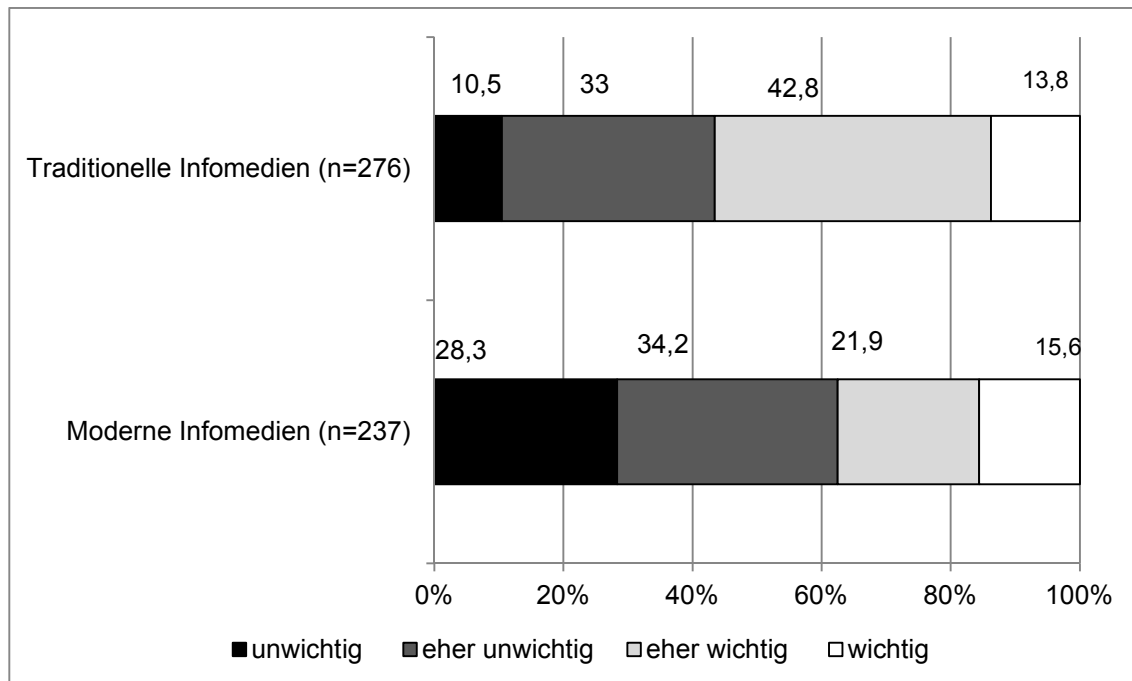


Abbildung 40: Wichtigkeit der Infomedien; prozentuierte Häufigkeiten

14.2 Das Wissen der Befragten über die Bibliothek

Die besten organisatorischen Hilfestellungen nutzen wenig, wenn die KundInnen nicht darüber Bescheid wissen. Die Organisation (z.B. Öffnungszeiten) und Strukturierung (z.B. Bücherordnung) sollen zwar sorgfältig auf die Bedürfnisse der Mitglieder abgestimmt sein, sie müssen aber den BesucherInnen auch entsprechend vermittelt werden.

Erwachsene und Jugendliche wurden daher gefragt, inwieweit sie bei ausgewählten organisatorischen Aspekten über das notwendige Wissen verfügen. Für die beiden Kindergruppen wurde nur das Wissen über die Abgabe von Bücherwünschen erhoben.

Auf den ersten Blick erkennt man, dass bei den meisten Befragten Wissen über die organisatorischen Aspekte vorhanden ist. Abgeschlagen hingegen ist das Funktionieren des Online-Katalogs.

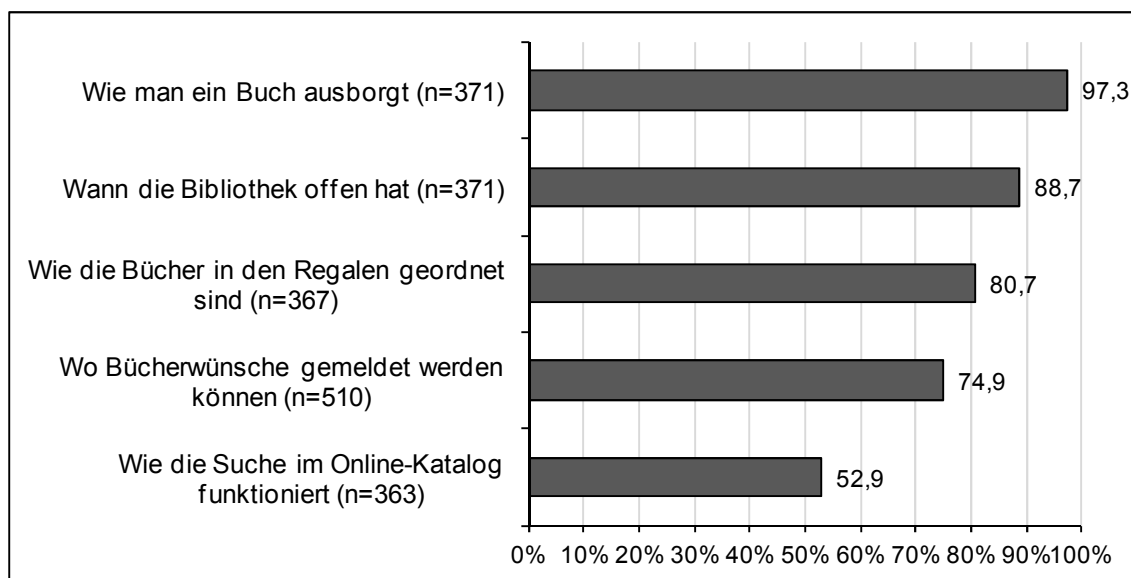


Abbildung 41: Wissen über Aspekte der Bibliothek; Ja-Nennungen prozentuiert

Über das Ausleihprozedere wissen beinahe alle Bescheid. Die Öffnungszeiten sind dem Großteil der Mitglieder bekannt, und auch die Ordnung der Bücher in den Regalen können acht von 10 nachvollziehen. Allerdings ist sich etwa ein Viertel der Antwortgebenden nicht im Klaren darüber, wo bzw. dass sie Bücherwünsche melden können. Auch die Suche im Online-Katalog ist für etwa die Hälfte der Antwortenden nicht nachvollziehbar.

15 Das Veranstaltungswesen der Bibliothek (Gruppe Vams)

Bibliotheken müssen sich um ihre KundInnen bemühen und diese durch unterschiedliche Marketingstrategien, für sich und einen Besuch der Bibliothek gewinnen. Die Stadtbibliothek Anfelden bietet den KundInnen daher eine Reihe von unterschiedlichen Veranstaltungen wie z. B. Lesungen von AutorInnen, den Bibliotheksbrunch, Ferienaktionen, usw.

Hierzu wurden nur die jugendlichen und die erwachsenen NutzerInnen befragt, woraus sich eine Befragtenzahl von 375 Personen (bezogen auf die Rücklaufquote der Jugend- und Erwachsenenfragebögen) für diese Frage ergibt.

	Besuch			Qualität					N
	Ja	Nein	N	Niedrig	Eher niedrig	Eher hoch	Hoch	Kann ich nicht beurteilen	
Lesungen	16,2	83,8	351	0,0	0,4	9,9	12,5	77,2	263
Bibliotheks-Brunch	9,0	91,0	344	0,4	0,0	5,4	7,8	86,4	257
Ferienaktionen	7,3	92,7	343	0,4	0,4	6,3	5,2	87,7	252
Bücherflohmarkt	43,3	56,7	351	0,0	6,1	26,0	17,3	50,5	277
Vorträge	9,9	90,1	343	0,0	0,8	5,1	9,0	85,2	256
Sonstige	2,8	97,2	71	0,0	1,4	0,0	1,4	97,1	70

Tabelle 12: Nutzung des Veranstaltungsangebots; prozentuierte Häufigkeiten;

Um Teilnahmezahlen an den Veranstaltungen, aber auch die Meinung über die Qualität dieser zu erfahren, wurden im Zuge der Erhebung, die NutzerInnen gebeten, sowohl zu beantworten, ob sie an den aufgezählten Veranstaltungen teilnehmen bzw. teilgenommen haben, als auch deren Qualität, mittels der Kategorien „niedrig“, „eher niedrig“, „eher hoch“, „hoch“ und „kann ich nicht beurteilen“ zu bewerten.

Aus der Tabelle geht hervor, dass die BesucherInnenzahlen der Bibliotheksveranstaltungen mit unter einem Fünftel nicht besonders hoch ausfallen und die Beurteilung der Veranstaltungen den NutzerInnen, bei Betrachtung der Prozentzahlen der Kategorie „weiß nicht“ nicht leicht gefallen zu sein scheint bzw. diese nicht beurteilen konnten, da sie nicht teilgenommen haben. Einzig der Bücherflohmarkt erreicht mit nahezu der Hälfte der Befragten, welche bestätigen, diesen besucht zu haben, einen deutlich höheren Wert und auch eine durchwegs positive Bewertung von 43,3 Prozent der Befragten.

Insgesamt betrachtet bewerten jene Befragte, die an den jeweiligen Veranstaltungen teilgenommen haben, das Ereignis hinsichtlich Qualität deutlich positiv.

Um dem Veranstaltungswesen der Bibliothek neue Impulse zu geben, wurden KundInnen auch nach ihren Wünschen und Vorschlägen gefragt. Hierbei ergab sich folgendes Bild:

Die Wünsche der KundInnen zum Veranstaltungswesen lassen sich generell fassen in den Wunsch nach besserer Information und besserer Bewerbung bezüglich der Veranstaltungen (z.B. eine Einladung via Mail), in den Wunsch nach Lesungen zu bestimmten Themen (Reisedokumentationen, Neuerscheinungen) für bestimmte NutzerInnen (Kinder, SeniorInnen) und von bestimmten Vortragenden (AutorInnen, SchauspielerInnen) und in den Wunsch nach mehr Veranstaltungen (Lesungen, Bibliotheksbrunch, Veranstaltung für Jugendliche). 56 NutzerInnen haben von der Möglichkeit an dieser Stelle ihre Wünsche mitzuteilen Gebrauch gemacht und rund 57 Prozent davon meinten, sie seien Wunschlos.

Wünsche zum Veranstaltungswesen		
Wunschlos	32 Personen	57,1%
Mehr Werbung für die Veranstaltungen	12 Personen	21,4%
Mehr Veranstaltungen	4 Personen	7,1%
Mehr Lesungen	8 Personen	14,3%
Gesamt	56 Personen	100,0%

Tabelle 13: Wünsche

16 Entwicklung der Stadtbibliothek seit ihrer Übersiedlung (Gruppe Vams)

Im Zeitalter von E-books und digitalen Medien liegt die Frage nahe, wie und wohin sich Bibliotheken entwickeln (sollen). Kann die Bibliothek weiterhin die Anforderungen der Gesellschaft erfüllen, wird sie sich dem Wandel, in Form von digitalen oder hybriden Bibliotheken anpassen, neue Aufgaben übernehmen oder letztlich an Bedeutung verlieren? Im Erwachsenenfragebogen wurde die Frage nach der zukünftigen Bedeutung der Stadtbibliothek gestellt, diese wurde von 331 Personen beantwortet und zeigt ein deutlich positives Zukunftsbild für die Bücherei.

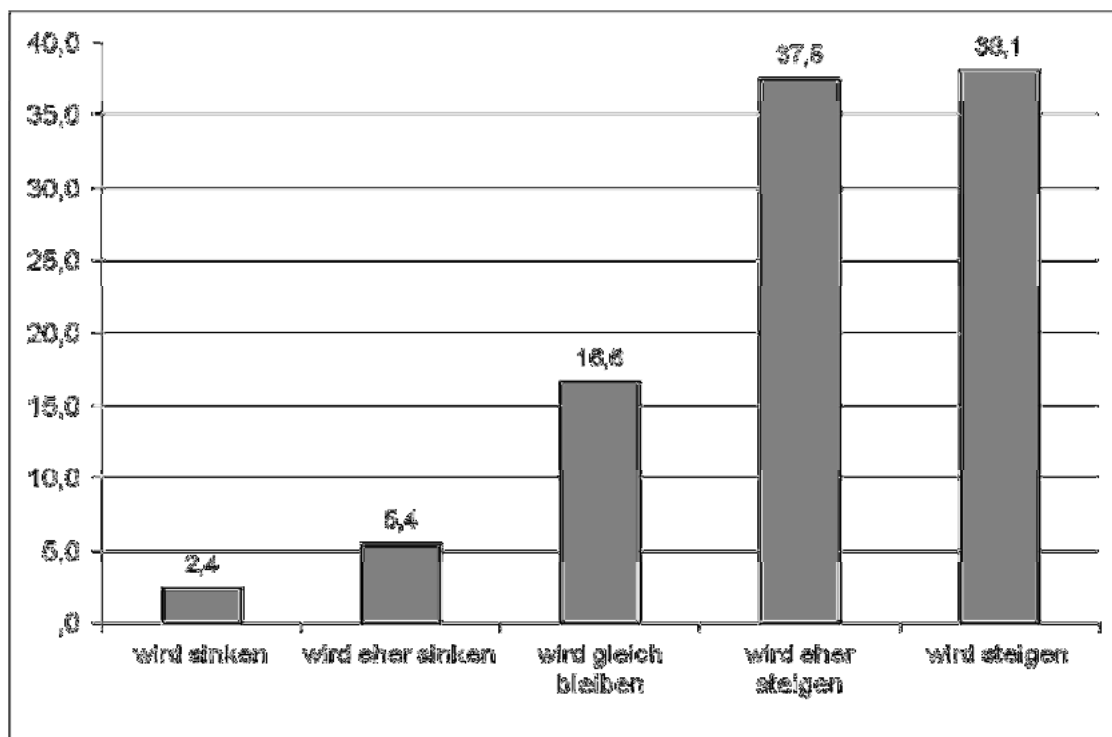


Abbildung 42: Meinungen über die zukünftige Bedeutung der Stadtbibliothek Ansfelden; prozentuierte Häufigkeiten (n=331)

Insgesamt sehen drei Viertel der befragten BibliotheksnutzerInnen die Zukunft der Stadtbücherei Ansfelden positiv und sind der Meinung, dass deren Bedeutung (eher) steigen wird. Circa 17 Prozent denken, dass die Bedeutung der Bücherei gleich bleiben wird und nur 8 Prozent erwarten einen Bedeutungsverlust für die Stadtbibliothek.

Die Stadtbibliothek Ansfelden ist vor gut einem Jahr von der Salzburger Straße in das Stadtzentrum Haid übersiedelt. Um festzustellen ob und wie sich die Stadtbibliothek seit diesem Zeitpunkt entwickelt hat, spielen einige Punkte bei dieser Evaluierung eine Rolle: Einerseits ist es wichtig festzustellen was die KundInnen über die zukünftige Bedeutung der Bibliothek denken, um so einen Trend ablesen zu können. Andererseits ist der Ist- und Soll-Zustand festzuhalten, d.h. inwiefern die momentane Qualität der Bibliothek von den Befragten wahrgenommen wird, wie sich die Besuchsfrequenz entwickelt hat und was sich die KundInnen an Neuerungen und Verbesserungen wünschen.

Zu diesem Thema wurden von den vier Fragebogen-Gruppen nur die Erwachsenen (n=338) befragt und hier auch nur jene, welche die alte Bibliothek kennen (n=280).

Die Befragten hatten die Möglichkeit aus sechs Ausprägungen zu wählen, um anzugeben, wie sich ihrer Meinung nach die Qualität der Stadtbücherei seit der Neueröffnung verändert hat. Insgesamt beantworteten 205 Personen diese Frage und es ist deutlich zu erkennen, dass die BibliotheksbesucherInnen zum Großteil der Meinung sind, dass die Qualität seit der Neueröffnung gestiegen ist.

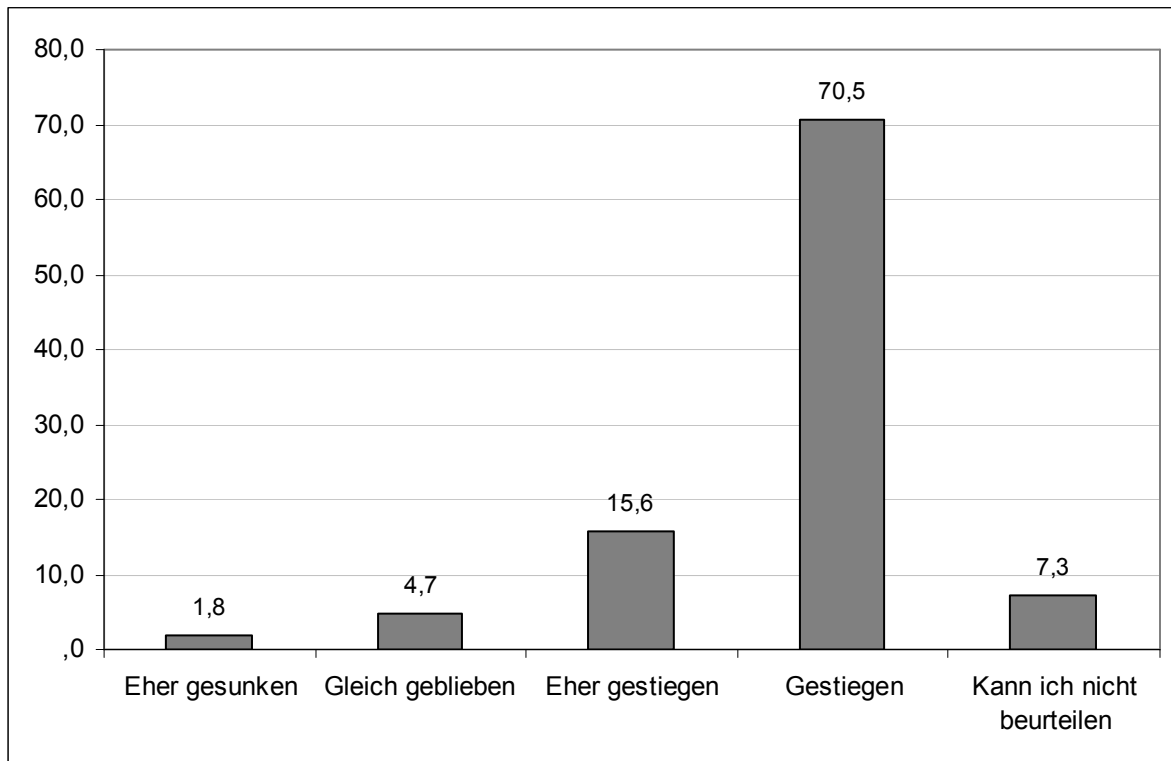


Abbildung 43: Entwicklung der Qualität in der Stadtbücherei Ansfelden seit der Neueröffnung; prozentuierte Häufigkeiten (n=275)

Anhand des Säulendiagramms zeigt sich, dass das Ergebnis für die Stadtbibliothek sehr positiv ist. Circa 86 Prozent der befragten BibliotheksbesucherInnen sind der Meinung, dass die Qualität der Bücherei seit der Neueröffnung (eher) gestiegen ist. Knappe 5 Prozent denken die Qualität ist gleich geblieben und weniger als 2 Prozent empfinden einen Qualitätsverlust seit der Übersiedlung.

Die Ausprägung „gesunken“ wurde bei dieser Fragestellung von keinem der Befragten ausgewählt.

Die Auswirkungen der Qualitätssteigerung der Stadtbücherei seit der Übersiedlung sind in der Besuchsentwicklung seit der Neueröffnung zu sehen. Denn 90 Prozent der BibliotheksbesucherInnen kommen gleich oft oder öfter in die neu eröffnete Stadtbücherei. In der schriftlichen Befragung mussten die KundInnen nach eigenem Empfinden angeben, ob sie seit der Übersiedlung seltener oder häufiger in die Stadtbibliothek kommen. Den Befragten standen, wie in der Grafik ersichtlich, fünf Ausprägungen zur Verfügung.

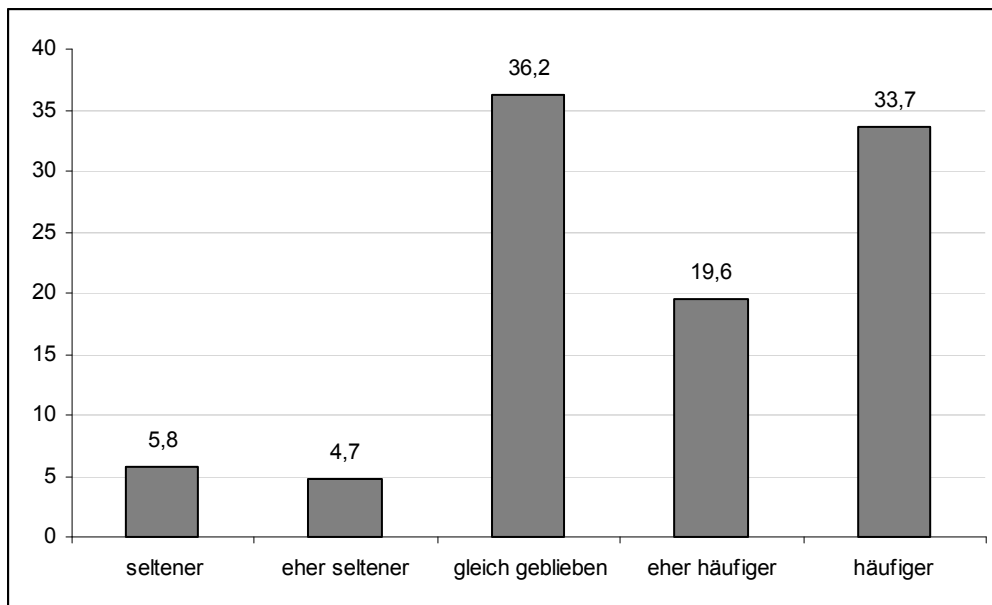


Abbildung 44: Besuchsentwicklung seit der Übersiedlung; prozentuierte Häufigkeiten; n=276

Anhand des Säulendiagramms ist zu erkennen, dass die Frequenz der Besuche der neu eröffneten Stadtbibliothek deutlich gestiegen ist. Über die Hälfte der KundInnen kommen (eher) häufiger. Wohingegen 10 Prozent (eher) seltener in die neu eröffnete Bibliothek gehen. Auffallend ist jedoch, dass bei etwa vier von zehn KundInnen das Besuchsverhalten gleichgeblieben ist.

Eine weitere Begründung für die Besuchsentwicklung kann, abgesehen von der Qualitätssteigerung, auch in der Bewertung der Stadtbibliothek seit der Übersiedlung gesucht werden. Die Befragten konnten jede der in der Grafik angeführten Aussagen anhand von vier Ausprägungen bewerten. Vier der Aussagen zielen auf die Situation der Stadtbibliothek seit der Übersiedlung ab und zwei der Aussagen zielen auf eine generelle Bewertung der Bibliothek ab. Der Großteil der Befragten äußert sich positiv über die Übersiedlung der Stadtbibliothek und auch positiv über die Bibliothek im Allgemeinen. Demzufolge ist laut den KundInnen eine Verbesserung der Stadtbücherei seit der Übersiedlung eingetreten.

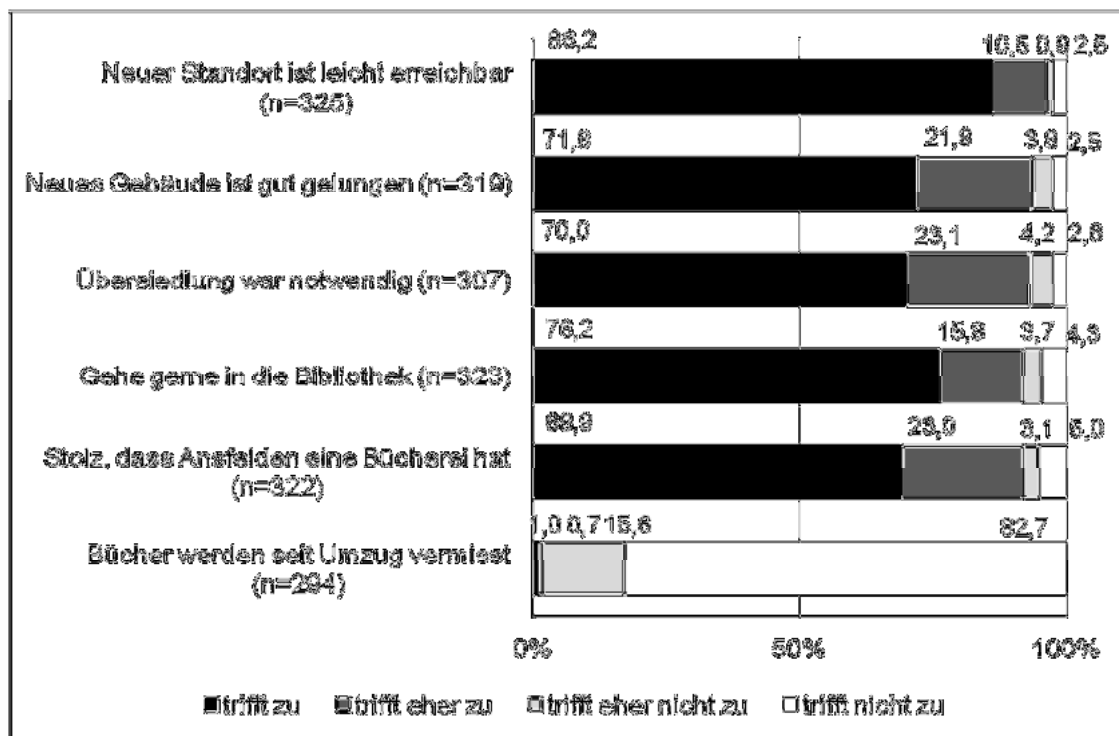


Abbildung 45: Bewertung der Stadtbibliothek seit der Übersiedlung; prozentuierte Häufigkeiten

Neun von zehn Befragten sind der Meinung, dass der neue Standort leicht erreichbar ist. Sieben von zehn KundInnen finden, dass das neue Gebäude gut gelungen ist und die Übersiedlung notwendig war. Diesen Aussagen widersprechen, im Einzelnen, weniger als 3 Prozent der Befragten. Acht von Zehn vermissen seit dem Umzug kein Buch²⁴. Knapp über Dreiviertel der KundInnen geben an, gerne in die Bibliothek zu gehen und beinahe genau so viele sind stolz darauf, dass Ansfelden eine Bücherei hat. Diesen beiden Aussagen wird wiederum kaum widersprochen.

²⁴ Diese Frage ist letztlich nur von jenen beantwortbar, die auch die alte Bibliothek kannten. Aus Layoutgründen wurde die Frage aber einer Item-Batterie beigefügt, die allen Befragten galt. Nur eine Person, die die alte Bibliothek nicht kannte, glaubt Bücher seit dem Umzug eher zu vermissen.

17 Wünsche an die Bibliothek

Wünsche wurden in Hinblick auf Medienarten (inklusive neue Medien), Sprachen und Themengebiete erhoben. Zusätzlich wurden geplante Neuerungen seitens der Bibliothek zur Diskussion gestellt.

17.1 Wünsche zum Medienangebot (Gruppe Anonymous)

Zusätzlich zur Zufriedenheit mit dem Medienangebot wurde in den Fragebögen für Erwachsene und Jugendliche auch die Möglichkeit gegeben, sich frei Verbesserungen des Medienangebots zu wünschen²⁵. Erfahrungsgemäß werden solche offenen Fragen eher weniger beantwortet, in diesem Fall gab es aber eine relativ gute Antwortrate. 162 Personen haben eine Antwort gegeben, 38 davon gaben nochmals extra an, zufrieden mit dem Medienangebot zu sein, bzw. keine Wünsche zu haben. Von den restlichen 114 Antworten kam der Großteil von den Erwachsenen (73 Wunschäußerungen), ein kleinerer Teil von den Kindern (27) und die wenigsten von den Jugendlichen (14).

Die Antworten benötigen im Vergleich zu standardisierten Fragen eine qualitative Nachbearbeitung. Sie mussten kategorisiert werden mit dem Versuch, so wenig Information wie möglich zu verlieren (was aber bei einer Zusammenfassung notwendigerweise passiert). In folgender Tabelle kann man die Kategorien und deren Häufigkeiten ablesen. Angemerkt werden soll hierbei, dass die Summen der Häufigkeiten nicht ganz mit den oben genannten Werten zur Antworthäufigkeit übereinstimmen, weil einzelne Antworten mehreren Kategorien zugewiesen werden können.

		Häufigkeit			
Überkategorie	Kategorie	Insgesamt (n=114)	Erwachsene (n=73)	Kinder (bis 12) (n=27)	Jugendliche (bis 16) (n=14)
Medienangebot		99	71	16	10
	Printmedien	57	44	7	6
	digitale Medien	34	21	9	4
Bibliothekszustand		25	12	11	2
	Organisation	18	12	5	1
	Raumausstattung	7	0	6	1
Insgesamt		124	83	27	12

Tabelle 14: Kategorien der Wünsche zum Medienangebot; Häufigkeiten

Die meisten Wünsche bezogen sich auf das Medienangebot, hier unterschieden in Printmedien (Bücher der unterschiedlichen Genres, Zeitschriften und Zeitungen, auch Brettspiele und Hörbücher) und digitale Medien (CDs möglichst ohne Hörbücher, DVDs, Videospiele, E-books). Die Wünsche betreffen hauptsächlich die Aktualität, die Größe bzw. Vielfalt, und den Zustand des Medienangebots. Oft wurden diese Aspekte auch kombiniert geäußert (z.B. „mehr aktuelle Bücher“). Bezug genommen wurde auf alle Genres und alle

²⁵ Bei den Fragebögen für die Kinder wurde keine eigene offene Frage hinsichtlich Verbesserungsvorschläge zum Medienangebot aufgenommen, sondern allgemein nach Verbesserungen gefragt.

Medienarten. Dabei wurde die Verfügbarkeit und Angebotsgröße der E-books und Videospiele (besonders bei Kindern und Jugendlichen) öfters bemängelt. Außerdem kommt bei Erwachsenen öfters der Wunsch auf, mehr Medien für Jugendliche oder Kinder (ob Bücher oder Filme, jedoch nicht Videospiele) zur Verfügung zu haben. Manche Wunschäußerungen sind sehr spezifisch, z.B.: Playstation 3, X-Box, und Wii Spiele bzw. Konsolen; Fachliteratur zu IT, Körpersprache, Medizin/Pharmazie, Geschichte; Reiseführer bzw. -berichte; sozialkritische Literatur; klassische bzw. ältere Literatur; sprachliche bzw. internationale Vielfalt; mehr Bücher in Großdruck; Comics; Spielzeuge; Die Drei ??? Bücher; Tiger-Team-Bücher; Business-Zeitschriften; Kinder-Zeitschriften; Lernhilfen; Blue Ray Medien; Fachbücher für wissenschaftliches Arbeiten.

Die Kategorie Organisation bezieht sich auf mehrere Aspekte: Wünsche zu Preisgestaltung, Leihfristen, Öffnungszeiten, Aktionen, Veranstaltungen, und Dienstleistungen. Am häufigsten schienen Wünsche hinsichtlich einer besseren Übersichtlichkeit bei der Sortierung der DVDs und der Liste von Neuerscheinungen (bei Büchern, DVDs und Videospiele) auf. Auch nach längeren Ausleihfristen (gesondert bei Hörbüchern) wurde öfters gefragt. Ein Jugendlicher wünschte sich weniger Lärm im Computerbereich. Von den Kindern kamen die Vorschläge, die Preise um 50 Prozent zu sinken, oder eine Art Mengenrabatt (zwei Bücher für 30 Cent) bzw. Aktionen mit thematischen Schwerpunkten (z.B. Halloween) zu veranstalten. Von den Kindern kamen auch Vorschläge für neue Dienstleistungen der Bibliothek: Schülerhilfe und die Möglichkeit, Videospiele an die Bibliothek zu verkaufen.

Hinsichtlich der Raumausstattung äußerten die Erwachsenen keine Wünsche. Die Kinder und ein Jugendlicher waren da durchaus kreativer. Am häufigsten fiel der Wunsch nach mehr Computern und einem Fernseher, aber auch: Hängesessel, Getränke und ein Kuschelplatz für Jugendliche.

17.2 Wünsche an fremdsprachigen Büchern (Gruppe Olima)

Für eine Bibliothek kann sich in mehrfacher Hinsicht der Bedarf eines mehrsprachigen Angebotes ergeben. Zum einen verlangen NutzerInnen sich in einer Fremdsprache weiterbilden zu können, zum zweiten – und das gilt im Besonderen für Ansfelden – wollen Menschen mit Migrationshintergrund ihre Muttersprache pflegen. Die Wünsche zum Sprachenangebot wurden bei Befragten über 12 Jahre erhoben.

Von den 366 Befragten mit gültiger Antwort gab genau die Hälfte nur einen Sprachwunsch an. Knapp 40 Prozent wollen zumindest eine weitere Sprache. Maximal wurden fünf Sprachen angegeben.

Im Wesentlichen kann der Buchbestand auf den Sprachen Deutsch und Englisch aufbauen.

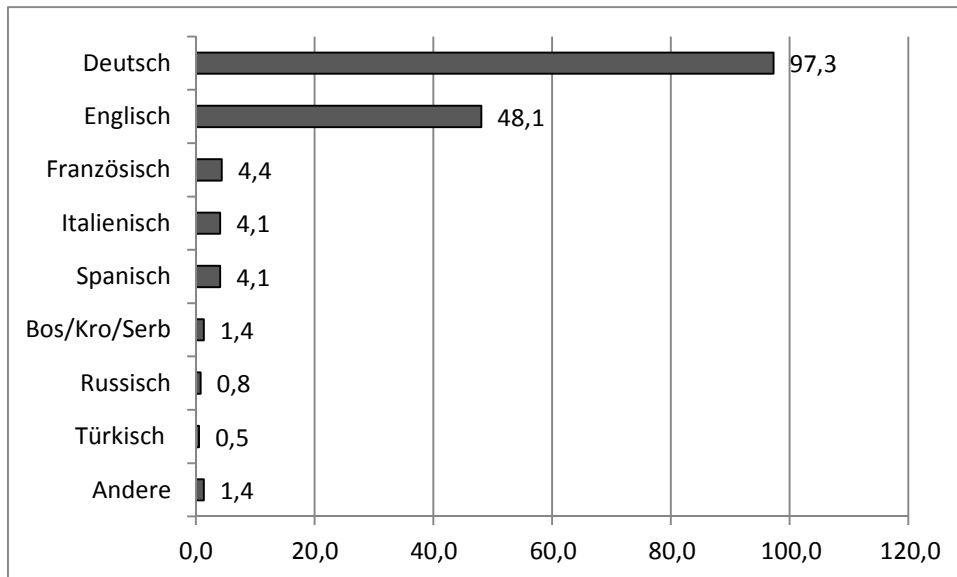


Abbildung 46: Wünsche an fremdsprachigen Büchern (n=366; in Prozent genannt; Mehrfachnennungen möglich)

Es ist deutlich, dass gut 97 Prozent der Befragten die Bücher auf Deutsch lesen möchten. Es folgt Englisch mit 48,1 Prozent. Französisch, Spanisch und Italienisch finden sich mit jeweils etwa 4 Prozent bereits recht abgeschlagen. Die Sprachgruppe Bosnisch/Kroatisch/Serbisch sowie Russisch und Türkisch wird jeweils nur von einigen wenigen Personen verlangt. Unter der Kategorie „Sonstiges“ wurden die Sprachen Albanisch (2x), Kurdisch, Arabisch, Latein und Ungarisch zusammengefasst.

17.3 Interesse an E-books (Gruppe Olima)

E-books gehören zu den zukunftssträchtesten Dienstleistungen in den öffentlichen Bibliotheken. Im folgenden Abschnitt kommt das Interesse an E-books zum Ausdruck. Die Frage wurde 364 Erwachsenen und Jugendlichen vorgelegt. Knapp 69 Prozent der Befragten zeigen ein niedriges und eher niedriges Interesse an E-books, während fast ein Viertel hohes und eher hohes Interesse daran hat.

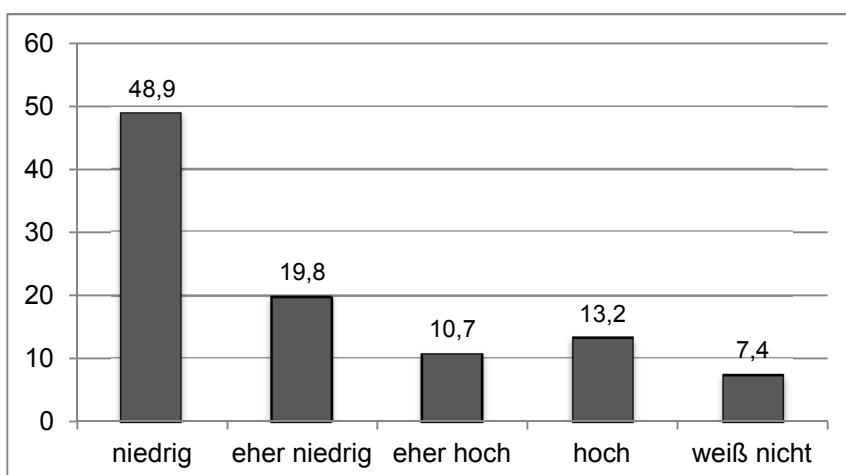


Abbildung 47: Interesse an E-books (n=364; prozentuierte Häufigkeiten)

Auch wenn das Verlangen nach einem umfassenden Angebot an E-books noch keine echte Breitenwirkung erreicht hat, so ist das Interesse, E-books zumindest auszuprobieren, durchaus gegeben.

Insgesamt haben 365 Erwachsene und Jugendliche eine gültige Antwort auf die Frage zu ihrem Anspruch auf E-book-Reader gegeben. Rund 36 Prozent der Befragten würden ein E-book-Reader zum Ausprobieren ausleihen, während 6 Prozent der Befragten einen E-book-Reader regelmäßig ausleihen möchten. Gut jede dritte Person hat definitiv keinen Wunsch nach einem Reader. Jedoch ist hier ungewiss, ob man bereits ein Eigengerät hat, oder ob man grundsätzlich an Readern kein Interesse hat. Ein gutes Fünftel hat sich noch keine Gedanken hinsichtlich des Ausleihens von Readern gemacht.

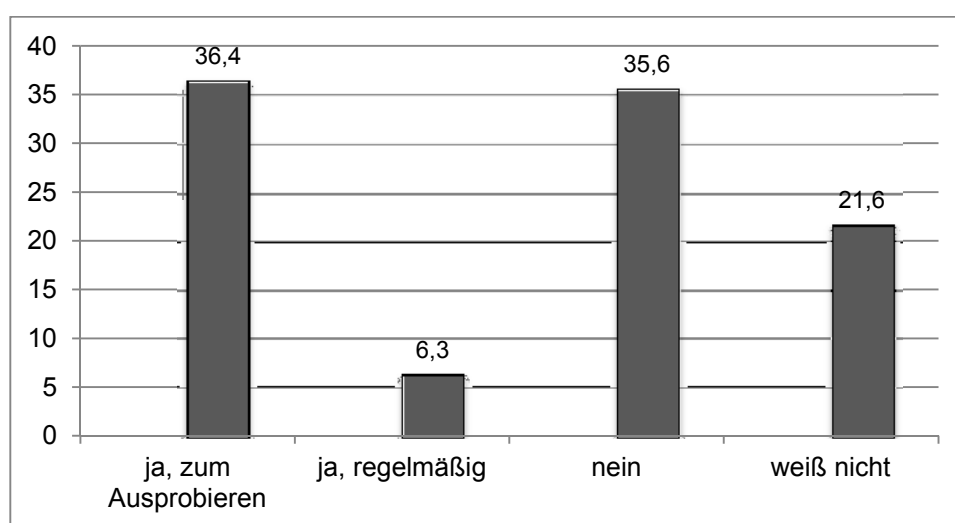


Abbildung 48: Leihanspruch auf E-book –Reader (n=365; prozentuierte Häufigkeiten)

17.4 Interesse an Themengebieten (Gruppe Olima)

Die Analyse der Leseinteressen der BibliotheksnutzerInnen auf Basis der verschiedenen Themengebiete dient dazu, den Buchbestand an die Bedürfnisse der NutzerInnen anzupassen.

375 Erwachsenen und Jugendlichen wurde die Frage „An welchen Themengebieten sind Sie interessiert?“ gestellt. Die drei am häufigsten genannten Antworten sind - wie die untere Tabelle zeigt - „Krimi und Thriller“ (rund 58 Prozent), „Fachbücher“ (knapp 55 Prozent) und „Romantik“ (knapp 47 Prozent).

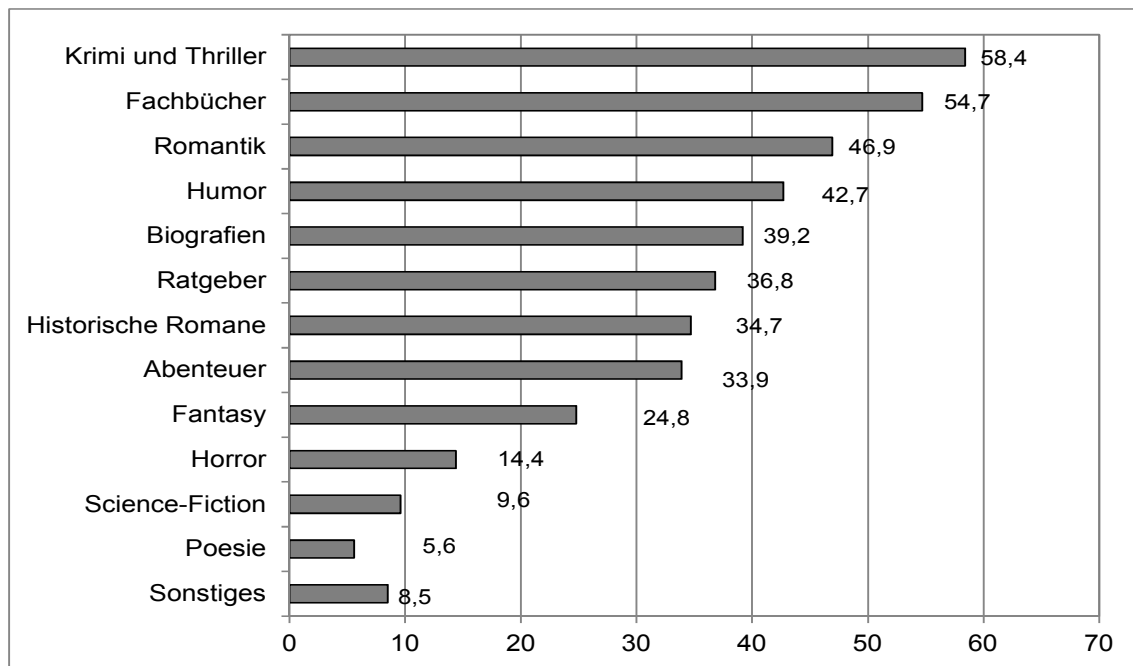


Abbildung 49: Interesse an Themengebieten (n=375, in Prozent genannt; Mehrfachnennungen möglich)

35 Erwachsene und Jugendliche (fast 9 Prozent) haben die Möglichkeit einer „sonstigen Nennung“ in Anspruch genommen. Alle Nennungen wurden in 10 Kategorien zusammengefasst.

Kategorie	Ankerbeispiele
1. Reiseliteratur	Reiseführer, Reiseberichte, Reiseinformationen, verschiedene Kulturen, ferne Länder
2. Kinderliteratur	Kinderbücher, Kinderliteratur,
3. Jugendliteratur	Jugendliteratur, Jugendbücher, Mangas
4. Politik	Dokumentationen, Politik Gesellschaftspolitik, Linke Politik
5. Zeitschriften	Zeitschriften für Basteln, Handwerk; Magazine
6. Klassische Literatur	Klassische Literatur Englische Klassiker
7. Esoterik	Esoterik, Spirituelles
8. Romane	Lustige Romane, Romane,
9. Neuerscheinungen/ Aktuelle Medien	Aktuelle Romane haben Qualität (Neuerscheinungen) Neue österreichische Literatur, gute bekannte (Schriftsteller) Spezielle Themenbereiche, Computerbuch aktuell
10. Andere	Literatur, Bücher die auf Serien basieren

Tabelle 15: Ergebnisse der Kategorienbildung zu Interesse an Themengebieten/Medien

Die oben qualitativ erarbeiteten Kategorien wurden quantitativ ausgezählt und nach ihrer Größe geordnet. Die drei am häufigsten Nennungen sind: Kinderliteratur (9 Nennungen), Reiseliteratur (5 Nennungen) und Zeitschriften (4 Nennungen).

Kategorie	Anzahl
1. Kinderliteratur	9
2. Reiseliteratur	5
3. Zeitschriften	4
4. Jugendliteratur	3
5. Esoterik	3
6. Romane	3
7. Neuerscheinungen/Aktuelle Medien	3
8. Politik	2
9. Klassische Literatur	2
10. Andere	2

Tabelle 16 : Absolute Häufigkeiten der genannten Kategorien

17.5 Die geplanten Erneuerungen aus Sicht der Befragten (Gruppe Vams)

In Absprache mit der Bibliotheksleitung und den politischen Vertretern der Gemeinde kam es zur Erstellung einer Liste mit möglichen Vorschlägen an Neuerungen bzw. Verbesserungen der Stadtbibliothek. Es handelte sich dabei um zehn vorgeschriebene Optionen und einen selbst zu benennenden Vorschlag. Bei dieser Frage waren pro befragter Person maximal drei Nennungen möglich. Die drei wichtigsten Neuerungen für die KundInnen mit jeweils etwa 40 Prozent sind – nach Wichtigkeit gereiht – folgende: Eine Erinnerungsmail für Bücherrückgabe, ein Sommerkino mit verfilmten Büchern und ein „Sommercafé“²⁶ im Freien mit Gastronomieangebot.

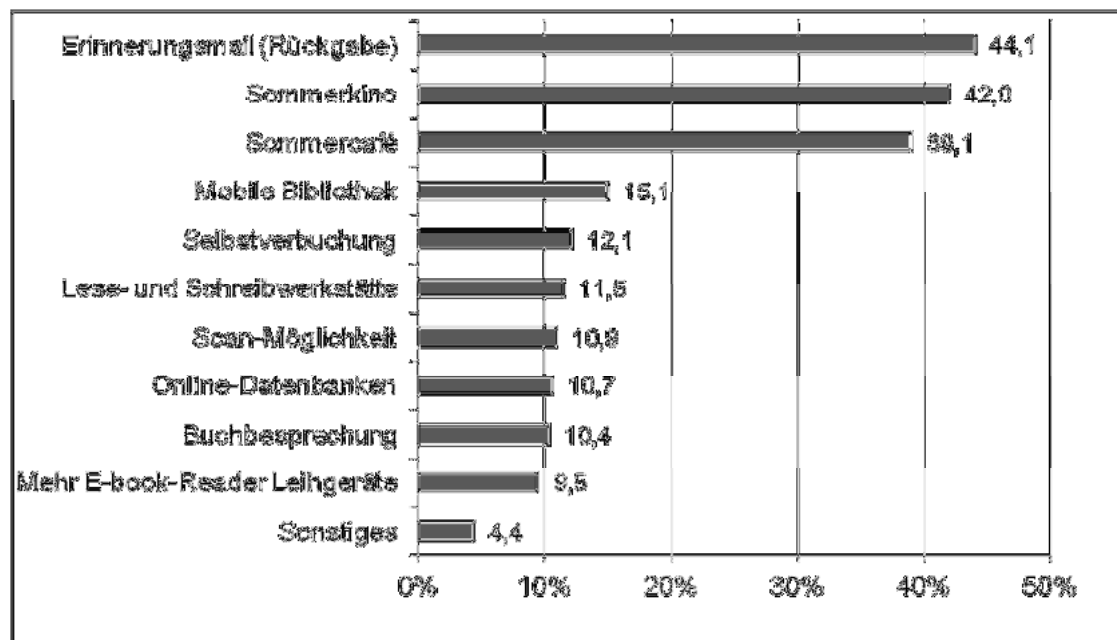


Abbildung 50: Wichtigkeit von Neuerungen bzw. Verbesserungen; prozentuierte Häufigkeiten; n=338

²⁶ Bei der Fragestellung blieb offen, ob die Bibliothek oder private UnternehmerInnen das Café betreiben.

Deutlich abgeschlagen, hinter den drei wichtigsten Nennungen, finden sich folgende Möglichkeiten: mobile Bibliothek (beispielsweise in Altenheimen), Selbstverbuchung von Medien, Lese- und Schreibwerkstätte, eine Scan-Möglichkeit, Angebote an Online-Datenbanken, Buchbesprechungen und mehr Leihgeräte bei E-book-Readern.

Anzumerken ist, dass 44,1 Prozent der Befragten mindestens eine der in der Liste stehenden Möglichkeiten angekreuzt haben, jedoch haben 5,9 Prozent der Befragten die Grenze der maximal drei Nennungen überschritten. Um keine Daten zu verlieren, wurden diese dennoch in die Berechnung der Grafik aufgenommen.

Bei dieser Frage gab es, wie bereits erwähnt, die Möglichkeit einer offenen Antwort. Knapp 5 Prozent der Befragten haben diese Möglichkeit genutzt. Diese 15 Nennungen lassen sich in 7 Kategorien zusammenfassen. Sechs der KundInnen erwähnten die Bücherrückgabe bzw. Entlehnung, beispielsweise schlagen sie eine Bücherklappe, Bücherrückgabe außerhalb der Öffnungszeiten, längere Entlehndauer, Fernleihe in Zusammenhang mit einer Kooperation zu anderen Bibliotheken oder eine Erinnerungs-SMS vor. Für zwei der Befragten schien die Medienpräsentation ein wichtiger Punkt zu sein, wie eine übersichtlichere DVD- und Kinderbuchpräsentation und eine bessere Sortierung der DVDs. Im Zusammenhang mit dem Medienangebot wurde von zwei KundInnen vorgeschlagen E-books für Kindle und mehr Bücher in Großdruck anzubieten. Abgesehen davon, gab es zwei Nennungen hinsichtlich der Lautstärkeregelung, wie beispielsweise kein Internetzugang wegen der Lärmbelästigung von Kindern und generell mehr Ruhe. Zu den nächsten drei Kategorien gab es jeweils eine Nennung: Veranstaltungsangebot, wie ein Filmabend zu Geschichtsthemen; Präsentation der Bibliothek, d.h. die Verbesserung der Homepage; und Bibliotheksausstattung, ein Vorschlag ist hier ein Tisch mit Lampe und Sessel, ähnlich wie in der Bibliothek der Johannes Kepler Universität Linz.

18 Prüfung ausgewählter Hypothesen

Für die Prüfung von Hypothesen wurden eine Reihe unterschiedlicher statistischer Verfahren entwickelt. Die in diesem Kapitel formulierten Thesen beinhalten jeweils zwei Variablen. Für den Test solcher bivariater Zusammenhänge bietet sich die sogenannte Tabellenanalyse an. Sie baut auf einer zeilenweise prozentuierten Kreuztabelle auf. Nachfolgend wird mittels eines Chi-Quadrat-Tests die Signifikanz ermittelt. Passende Korrelationsmaße geben schließlich noch die Stärke des Zusammenhangs wieder. Für die Hypothesenprüfung werden implizit oder explizit zwei Thesen formuliert: Die „Null-Hypothese“ (H_0) unterstellt keinen Zusammenhang zwischen den einbezogenen Variablen, für die „Hypothese 1“ (H_1) wird hingegen ein Zusammenhang formuliert. Auf Basis der errechneten Signifikanz wird schließlich entschieden, ob man H_0 beibehält oder H_1 annimmt.

18.1 Einfluss der Bildung auf das Interesse an Fachbüchern (Gruppe Olima)

Weil die „Fachbücher“ sich unter den häufigsten Nennungen (fast 55 Prozent) auf die Frage „An welchen Themengebieten sind Sie interessiert?“ befinden, wird der Zusammenhang zwischen Ausbildungsgrad und Leseinteresse an Fachbüchern überprüft.

H_0 : Es besteht kein Zusammenhang zwischen Ausbildungsgrad und Leseinteresse an Fachbüchern.

H_1 : Je höher der Ausbildungsgrad, desto höher das Leseinteresse an Fachbüchern.

Eine Kreuztabelle (zeilenweise prozentuiert) zeigt bereits eine schwache bis mittlere Überkreuzung.

		Interesse an Fachbüchern		Gesamt	
		nicht genannt	genannt		
Höchste abgeschlossene Bildung	keine Ausbildung	Anzahl	4	8	12
		%	33,3%	66,7%	100,0%
	Pflichtschule	Anzahl	33	27	60
		%	55,0%	45,0%	100,0%
	Lehre	Anzahl	42	42	84
		%	50,0%	50,0%	100,0%
	Fachschule	Anzahl	16	24	40
		%	40,0%	60,0%	100,0%
	Meisterprüfung	Anzahl	12	21	33
		%	36,4%	63,6%	100,0%
	Matura	Anzahl	19	44	63
		% g	30,2%	69,8%	100,0%
	Hochschule	Anzahl	8	23	31
		%	25,8%	74,2%	100,0%
Gesamt		Anzahl	134	189	323
		%	41,5%	58,5%	100,0%

Tabelle 17: Bildungsgrad und Leseinteresse an Fachbüchern

Für insgesamt 323 Erwachsene und Jugendliche kann das Leseinteresse an Fachbüchern mit dem Bildungsstand in Beziehung gesetzt werden. Fast durchgängig steigt mit dem Bildungsgrad auch das Interesse an Fachbüchern. Es ist auffällig, dass Befragte mit Matura

oder einem Hochschulabschluss das größte Interesse an Fachbüchern (70 bzw. 74 Prozent) zeigen. Befragte ohne abgeschlossene Ausbildung drücken gleichfalls ein hohes Interesse an Fachbüchern aus. Allerdings sind die Prozentwerte hier aufgrund der geringen Stichprobengröße mit Bedacht zu interpretieren.

Der Zusammenhang ist entsprechend eines Chi-Quadrat-Tests²⁷ signifikant. Die Stärke des Zusammenhangs lässt sich mit einem Cramers V von 0,210 bemessen. Folglich gilt: Je höher der Bildungsgrad, desto höher das Leseinteresse an Fachbüchern.

18.2 Gemeindeintegration als Besuchsgrund (Gruppe Anonymous)

Ein starkes Gefühl der Eingebundenheit in die Gemeinde erhöht womöglich das Bestreben nach regionaler Kommunikation und der lokalen Pflege von Beziehungen. Fühlen sich BürgerInnen eher wenig eingebunden, so liegt es nahe, dass auch die Motivation, öffentliche Plätze (wie eben die Bibliothek) zu besuchen, niedriger ist. Da genau diese subjektive Einschätzung abgefragt wurde, konnte diese Zusammenhangsvermutung überprüft und folgende Hypothese formuliert werden:

H₁: Je höher das Gefühl der Eingebundenheit der BibliotheksbesucherInnen in das Gemeindeleben Ansfeldens ist, desto häufiger besuchen sie die Bibliothek Ansfelden.

Aus einem Chi-Quadrat-Test²⁸ ergab sich nun, dass der Zusammenhang sich knapp nicht bestätigt (Fehlerwahrscheinlichkeit von 9,1 Prozent), aus der Tabelle kann man aber durchaus eine gewisse Tendenz erkennen. Der Anteil schlecht Eingebundener sinkt mit steigender Besuchszahl (mit Ausnahme von mehr als 10 Besuchen), bei den sehr gut eingebundenen Personen verhält es sich umgekehrt.

		Gemeindeintegration						
		n	sehr schlecht	schlecht	durchschnittlich	gut	sehr gut	Gesamt
Anzahl der Besuche	nie	45	11,1%	8,9%	51,1%	22,2%	6,7%	100,0%
	1 bis 5	103	7,8%	5,8%	50,5%	23,3%	12,6%	100,0%
	6 bis 10	131	2,3%	7,6%	38,2%	36,6%	15,3%	100,0%
	über 10	68	8,8%	8,8%	36,8%	25,0%	20,6%	100,0%
	Gesamt	347	6,3%	7,5%	43,2%	28,5%	14,4%	100,0%

Tabelle 18: Kreuztabelle Besuche mit Eingebundenheit; zeilenweise prozentuiert

Diese Tendenz bestätigt sich auch in der Berechnung der Stärke des Zusammenhangs (Gamma²⁹). Hier ergibt sich nämlich, widersprüchlich zum Chi-Quadrat-Test, ein signifikanter Zusammenhang, und auch der Stärke-Wert von 0,157 ist nennenswert und deutet auf diese leichte Tendenz hin.

Umgekehrt kann auch gedacht werden, dass aufgrund des persönlichen Auftretens an öffentlichen Plätzen sich eine höhere subjektive Einschätzung des Eingebundenheitsgefühls

²⁷ Chi-Quadrat-Wert von 14,213 (6 Freiheitsgrade); p von 0,027 bzw. eine Signifikanz von 97,3 Prozent.

²⁸ p=0,091; Freiheitsgrade=12; Wert=18,897^a; Fallanzahl=347; Für eine ausreichende Zellbesetzung, musste die Anzahl der Besuche streng gruppiert werden (nie, 1 bis 5, 6 bis 10, über 10).

²⁹ p=0,018; Wert=0,157; Fallanzahl=347

ergibt, also die gleiche Hypothese, nur in umgekehrter Reihung. Die Statistik gibt hier keine Richtung vor, sondern diese muss aus Theorien abgeleitet werden. Durchaus wahrscheinlich ist es, wie bei der Analyse sozialer Verhältnisse oft üblich, dass es eine wechselseitige Beziehung zwischen den Variablen gibt: häufige Besuche in der Bibliothek stärken das Eingebundenheitsgefühl; eine gute soziale Integration ermuntert zur Nutzung des öffentlichen Angebots.

		Gemeindeintegration					
		sehr schlecht	schlecht	durchschnittlich	gut	sehr gut	Gesamt
	n	22	26	150	99	50	347
Anzahl der Besuche	nie	22,7%	15,4%	15,3%	10,1%	6,0%	13,0%
	1 bis 5	36,4%	23,1%	34,7%	24,2%	26,0%	29,7%
	6 bis 10	13,6%	38,5%	33,3%	48,5%	40,0%	37,8%
	über 10	27,3%	23,1%	16,7%	17,2%	28,0%	19,6%
	Gesamt	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabelle 19: Kreuztabelle Besuche mit Eingebundenheit; spaltenweise prozentuiert

18.3 Einfluss der finanziellen Haushaltslage auf die Anzahl der Bibliotheksbesuche (Gruppe Azverosa)

Eine Überkreuzung der Variablen „Finanzielle Lage im Haushalt“ und „Anzahl der Besuche im letzten halben Jahr“ scheint interessant, da angenommen wird, dass in Haushalten mit guter und sehr guter finanzieller Lage die Bildungsorientierung höher ist, als in Haushalten mit schlechter bis sehr schlechter finanzieller Lage und bildungsorientierte Mitglieder häufiger die Bibliothek aufsuchen.

H₀: Es besteht kein Zusammenhang zwischen dem Haushaltseinkommen und der Anzahl der Bibliotheksbesuche

H₁: Je höher das Haushaltseinkommen ist, desto häufiger wird die Bibliothek besucht.

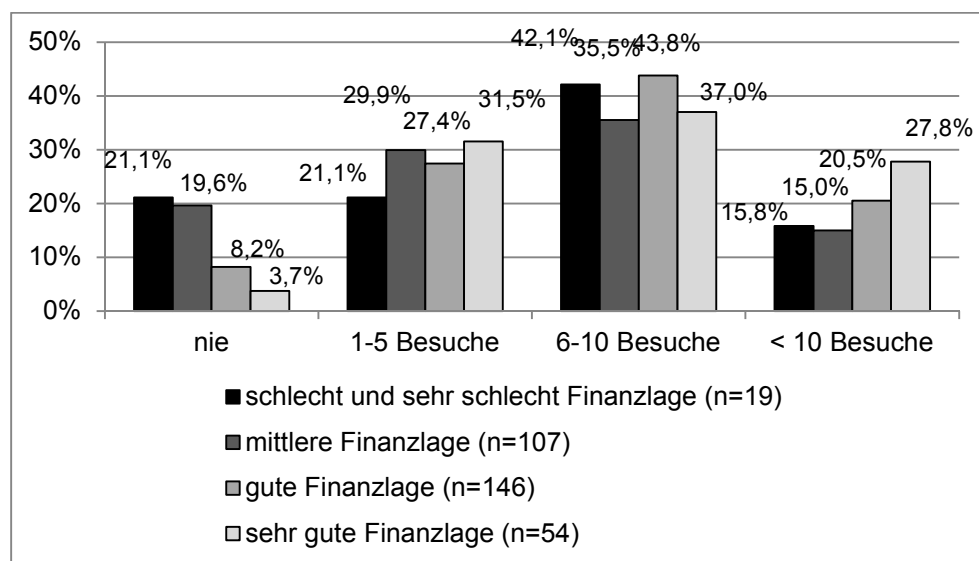


Abbildung 51: Finanzlage im Haushalt und Anzahl Bibliotheksbesuche (zusammengefasste Ausprägungen); n=326

Bezüglich finanzieller Lage und Anzahl der Besuche gaben 3 von 19 Befragten aus schlechter bzw. sehr schlechter finanzieller Haushaltslage an, die Bibliothek im letzten halben Jahr öfter als 10 Mal besucht zu haben. Hingegen waren es 15 von 54 Befragten mit sehr guter finanzieller Lage und 30 von 146 aus guter finanzieller Lage, die die Bibliothek im letzten halben Jahr öfter als 10 Mal besuchten. Aus der Kategorie „mittlere finanzieller Lage“, gab ein Sechstel der Befragten bekannt, dass sie die Bibliothek öfter als 10 Mal im letzten halben Jahr aufsuchten. 20 der 54 befragten Personen aus Haushalten mit sehr guter finanzieller Lage gaben an, die Bibliothek 6 bis 10 Mal im letzten halben Jahr besucht zu haben. Bei den Befragten mit guter Finanzlage waren es 64 der 146 Befragten die mindestens 6 Mal und höchstens 10 Mal zur Bücherei gingen, bei den Befragten mit schlechter bis sehr schlechter finanzieller Lage besuchten 9 der 18 Befragten die Bibliothek.

Auffallend ist das Ergebnis in der Kategorie „nie“. Hier gaben 2 der 54 befragte Personen mit sehr guter finanzieller Lage und 12 von 146 Befragte mit guter Finanzlage an, dass sie die Bibliothek im letzten halben „nie“ besuchten, während bei den Befragten aus mittlerer finanzieller Lage knapp ein Fünftel die Kategorie „nie“ wählten. Ebenso entschied über ein Fünftel der Befragten mit schlechter und sehr schlechter finanzieller Lage.

Um einen statistischen Zusammenhang bestimmen zu können werden die Variablen „Finanzlage im Haushalt“ und „Anzahl der Besuche im letzten halben Jahr“ zuerst überkreuzt und anschließend im Chi-Quadrat-Test³⁰ überprüft.

Der Chi-Quadrat-Test verfehlt das dogmatisch festgelegte Signifikanzniveau von 95 Prozent sehr knapp, sodass hier kein eindeutiger Zusammenhang zwischen den Variablen bestätigt werden kann. Das Stärkemaß Gamma mit einem Wert von 0,2 und einer ausreichenden Signifikanz von 99,4 Prozent zeigt eindeutig einen Zusammenhang zwischen den Variablen „Finanzlage im Haushalt“ und „Anzahl der Besuche im letzten halben Jahr“. Insgesamt spricht also der Befund dafür, dass mit besserer Finanzlage auch die Anzahl der Besuche in der Bibliothek zunimmt.

19.5 Geschlecht und Hindernisgrund „keine Zeit“

Die Hindernisgründe für den Besuch der Bibliothek sind vielfältig. Hier soll insbesondere dem Einfluss des Geschlechts auf den Grund für den Nicht-Besuch `keine Zeit` nachgegangen werden.

Die folgenden Berechnungen stützen sich auf die *H0 Hypothese* die besagt, dass kein signifikanter Zusammenhang zwischen Geschlecht und der Grund `keine Zeit für den Bibliotheksbesuch` existiert und der *H1 Hypothese*, die besagt, dass ein signifikanter Zusammenhang zwischen Geschlecht und der Einstellung „keine Zeit für den Bibliotheksbesuch“ besteht.

³⁰ Der Test ist in diesem Fall hinsichtlich Zellbesetzung gültig, die Ausprägungen „schlechte“ und „sehr schlechte finanzieller Lage“ wurden in eine Kategorie zusammengelegt, die Anzahl der Besuche wurde gruppiert.

Zwar nennen mit 45,7 Prozent Männer (n=70) deutlich häufiger „keine Zeit“ als Hindernisgrund als Frauen (36,3 Prozent; n=300), dennoch ist der Chi-Quadrat-Test³¹ nicht ausreichend signifikant. Auch Cramers V ist nicht ausreichend signifikant³². Die festgestellte Differenz zwischen Frauen und Männern ist damit eher durch Zufall zu erklären und beruht nicht auf einem gesicherten Zusammenhang zwischen den Variablen.

19.6 Einfluss der Berufstätigkeit auf die Sachbuchentlehnung

Aufbauend auf die Überlegung, dass durch eine Erwerbstätigkeit ein spezielles Fachwissen benötigt wird und daher Sachbücher öfter ausgeliehen werden, werden folgende Hypothesen formuliert:

H₀: Die Erwerbstätigkeit hat keinen Einfluss darauf, ob ein Sachbuch ausgeliehen wird.

H₁: Die Erwerbstätigkeit hat Einfluss darauf, ob ein Sachbuch ausgeliehen wird.

		Sachbuch ausleihen				Gesamt
		nie	selten	häufig	(fast) immer	
Vollzeit	Anzahl	27	47	35	10	119
	%	22,7%	39,5%	29,4%	8,4%	100,0%
Teilzeit	Anzahl	16	50	13	8	87
	%	18,4%	57,5%	14,9%	9,2%	100,0%
nein	Anzahl	31	42	15	6	94
	%	33,0%	44,7%	16,0%	6,4%	100,0%
		74	139	63	24	300
		24,7%	46,3%	21,0%	8,0%	100,0%

Tabelle 20: Erwerbstätigkeit und Sachbuchleihe

Der Chi-Quadrat-Test³³ zeigt, dass grundsätzlich ein Zusammenhang besteht. Als Assoziationsmaß wird Gamma mit einem Wert von -0,19³⁴ herangezogen, um die Stärke des Zusammenhangs zu bestimmen. Dies bedeutet, je höher der Grad der Erwerbstätigkeit ist, desto häufiger leiht man Fachbücher aus. Es zeigt sich ein signifikanter Zusammenhang und somit wird die H₀ Hypothese verworfen und die H₁ Hypothese angenommen.

³¹ Chi-Quadrat-Wert= 2,118 bei df=1; p=0,094

³² Cramers V= 0,076; p=0,146

³³ Chi-Quadrat-Wert= 14,951 bei df=6; p=0,021

³⁴ p=0,018

19.7 Leistbarkeit der Entlehngebühren (Gruppe Vams)

„Je schlechter die Einkommenssituation von den KundInnen eingeschätzt wird, desto unzufriedener sind sie mit den Entlehngebühren der Stadtbibliothek.“

Diese Hypothese soll prüfen, ob die Entlehngebühren auch für Personen mit geringem Einkommen leistbar sind. Ein sehr großer Teil der Befragten gab an mit den Entlehngebühren der Stadtbücherei (eher) zufrieden zu sein, auch die eigene Finanzlage wird eher positiv eingeschätzt. Um eine ausreichende Zellbesetzung zu erhalten wurden bei der Variable „Entlehngebühren“ die Ausprägungen eher unzufrieden und unzufrieden und bei der Variable „Finanzlage“ die Ausprägungen sehr schlecht, schlecht und mittel zusammengefasst.

Die Überprüfung der Hypothese mittels Tabellenanalyse, Chi-Quadrat-Test und dem Korrelationsmaß Gamma ergab keinen signifikanten Zusammenhang³⁵ zwischen der Einkommenssituation der KundInnen und der Zufriedenheit mit den Entlehngebühren. Daraus lässt sich schließen, dass die Entlehngebühren der Stadtbücherei auch für Personen mit geringem Einkommen leistbar sind.

19.8 Altersspezifische Zufriedenheit mit der Mitarbeiterinnen-Freundlichkeit (Gruppe Vams)

Als H1 gilt: „Je älter die KundInnen sind, desto zufriedener sind sie mit der Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen der Stadtbibliothek.“

Generell sind die Befragten in allen Altersgruppen mit der Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen zufrieden. Jedoch insbesondere bei den Jugendlichen ist der Anteil der weniger zufriedenen deutlich höher. Daher gilt folgende Hypothese zu überprüfen: „Je älter die KundInnen sind, desto zufriedener sind sie mit der Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen der Stadtbibliothek“. Hierbei ist nach der Überprüfung mittels Chi-Quadrat-Test festzuhalten, dass ein signifikanter gleichsinniger Zusammenhang³⁶ besteht. Demnach steigt die Zufriedenheit mit der Mitarbeiterinnen-Freundlichkeit mit dem Alter der Bibliotheksmitglieder. Die Nullhypothese kann somit auf einem Signifikanzniveau von $\alpha = 0,000$ verworfen werden. Auch die Stärke des Zusammenhangs lässt sich mit einem beachtlichen Gamma von 0,38 bestätigen. Jüngere BesucherInnen empfinden die Mitarbeiterinnen der Bibliothek deutlich unfreundlicher als ältere.

³⁵ Chi-Quadrat Wert: 2,027; df: 4; p=0,731; Gamma: 0,033; p=0,762

³⁶ Chi-Quadrat Wert= 24,862; df= 6; p < 0,001; Gamma = 0,38

19.9 Vereinbarkeit von Öffnungszeiten und Erwerbstätigkeit (Gruppe Vams)

Als H1 gilt: „Je höher das Beschäftigungsausmaß der KundInnen ist, desto unzufriedener sind sie mit den Öffnungszeiten der Stadtbibliothek.“

Die Hypothese geht der Frage nach, ob die Öffnungszeiten auch für erwerbstätige NutzerInnen passend sind. Fasst man die Erwerbstätigkeit als ordinales Merkmal auf (Vollerwerb/ Teilerwerb/ kein Erwerb), ergibt die Berechnung des Chi-Quadrat-Tests³⁷ zwar ein signifikantes Ergebnis. Dies heißt, es gibt einen Zusammenhang zwischen Beschäftigungsausmaß und Vereinbarkeit von Öffnungszeiten. Allerdings zeigt der Korrelationskoeffizient Gamma³⁸ ein nicht signifikantes Ergebnis. Gamma wäre der entsprechende Koeffizient für ein ordinales Merkmal. Wird allerdings der Korrelationskoeffizient Cramer-V³⁹ herangezogen, ist die Maßzahl signifikant. Das deutet darauf hin, dass die Teilzeitkräfte signifikant unzufriedener sind, was auch aus der Tabelle ersichtlich ist.

		Öffnungszeit				Gesamt
		unzufrieden	eher unzufrieden	eher zufrieden	zufrieden	
Vollzeit	Anzahl	1	17	30	67	115
	%	,9%	14,8%	26,1%	58,3%	100,0%
Teilzeit	Anzahl	6	7	28	49	90
	%	6,7%	7,8%	31,1%	54,4%	100,0%
Kein Erwerb	Anzahl	0	6	34	64	104
	%	,0%	5,8%	32,7%	61,5%	100,0%

Tabelle 21: Vereinbarkeit von Öffnungszeiten und Erwerbstätigkeit

Aus der Tabelle geht hervor, dass rund 7 Prozent der in Teilzeit Erwerbstätigen unzufrieden mit den Öffnungszeiten der Bibliothek sind. Bei den Vollzeit und Nicht-Erwerbstätigen liegt dieser Prozentsatz unter einem Prozent. Jedoch ist der Anteil der zufriedenen Befragten bei den Teilzeitkräften um einige Prozentpunkte niedriger als bei den Vollzeitkräften und jenen ohne Erwerb.

³⁷ Von einer Zusammenfassung der Kategorien zur besseren Zellbesetzung wurde abgesehen, da die geforderten 20 Prozent mit 25 Prozent nur knapp überschritten wurden.

³⁸ Chi-Quadrat: 17,392; df: 6; p=0,008; Gamma = 0,08 mit p=0,327;

³⁹ Cramers V=0,17; p=0,008

19.10 Die Generation Web-2.0 und die zukünftige Bedeutung der Stadtbibliothek (Gruppe Vams)

Als zu prüfende Hypothese gilt: „Je jünger die KundInnen sind, desto geringer schätzen sie die zukünftige Bedeutung der Stadtbibliothek ein.“

Im Zeitalter von E-books, digitalen Medien und der Web-2.0-Generation, stellt sich die Frage, wie die zukünftige Bedeutung der Bibliothek gesehen wird. Wird sie sinken oder steigen? Der Großteil der Befragten geht von einer steigenden Bedeutung aus. Dennoch könnte angenommen werden, dass aus Gründen des steigenden Einflusses der Internet- und digitalen Dienstleistungen und Angebote, die Einschätzung der jüngeren Leute gegenläufig ist. Demzufolge lautet die zu überprüfende Hypothese: Je jünger die KundInnen sind, desto geringer schätzen sie die zukünftige Bedeutung der Stadtbibliothek anfelden ein.

Die Überprüfung des Zusammenhangs anhand eines Chi-Quadrat-Test⁴⁰ ergab keine ausreichende Signifikanz, allerdings ist das Korrelationsmaß Gamma signifikant⁴¹. Jedoch ist festzustellen, dass einerseits die zu erreichende Signifikanz des Chi-Quadrat-Tests nur knapp nicht erreicht wird und andererseits der errechnete Gamma-Wert hochsignifikant ist. Das Ergebnis ist etwas widersprüchlich, jedoch spricht wohl mehr für den Befund, dass die Einschätzung des Zukunftstrends der Stadtbibliothek vom Alter abhängig ist. Das Gamma mit 0,18 ist nennenswert.

19.11 Leseinteressen und Geschlecht

Lesen gilt gemeinhin eher als Domäne der Frauen. Im Sinne einer Leseförderung für Männer und Jungen ist es folglich wesentlich, wie sich die Leseinteressen entsprechend des Geschlechts darstellen.

Beachtliche Unterschiede ergeben sich in den Themenbereichen Romantik, Humor, Abenteuer, Biografie, Ratgeber und Science Fiction.

⁴⁰ Es wurden Ausprägungen zusammengefasst, um eine passende Zellenbesetzung für den Chi-Quadrat-Test zu erhalten (max. 20 Prozent der Zellen haben eine erwartete Häufigkeit kleiner 5).

⁴¹ Chi-Quadrat-Wert = 22,575; df = 15; p = 0,094; Gamma = 0,179; p=0,003

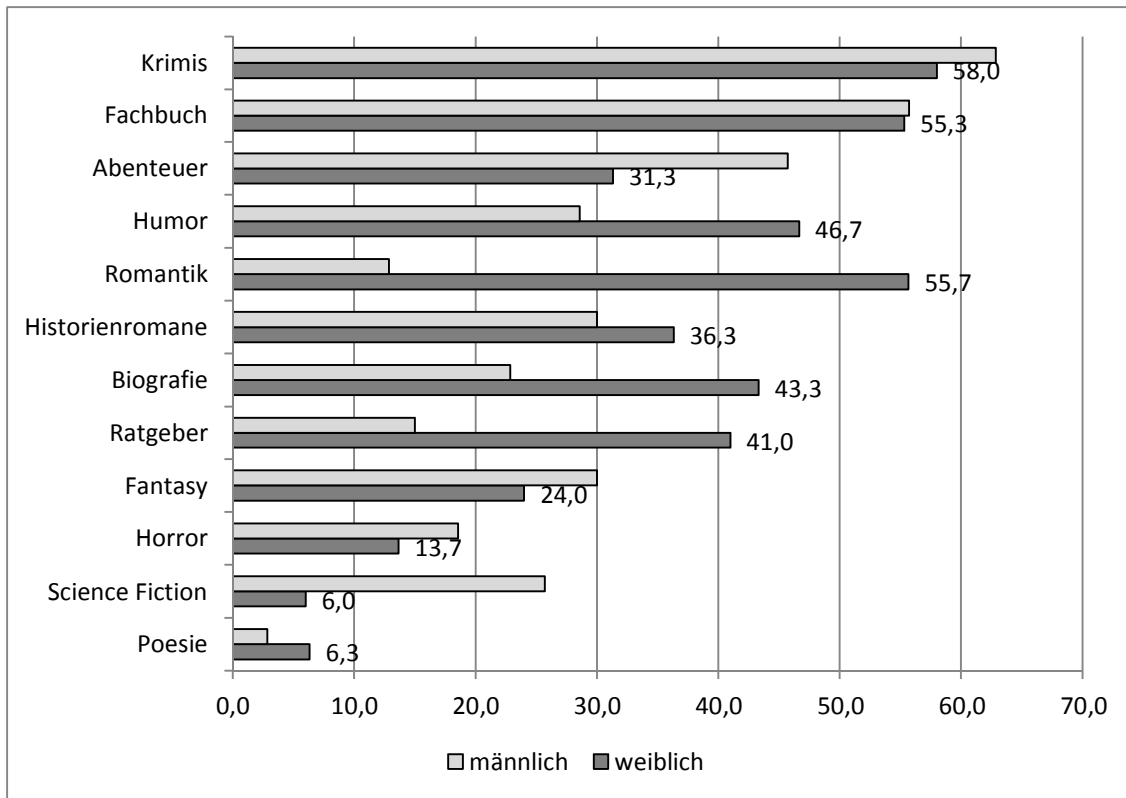


Abbildung 52: Leseinteressen nach Geschlecht (Mehrfachnennungen möglich; Frauen=300 Personen; Männer= 70 Personen)

19 Lineare Modelle

Während mit Kreuztabellen primär nur Zusammenhänge zwischen zwei Variablen dargestellt werden können, so ist es mittels Linearer Modelle möglich, den Einfluss mehrerer unabhängiger Variablen auf eine abhängige Variable zu prüfen.

19.1 Die Einflussgrößen auf die Gesamtzufriedenheit mit der Bibliothek

Für moderne Bibliotheken ist die Kundenzufriedenheit und darauf aufbauend die Kundenbindung ein zentrales Marketingziel. Im Fragebogen nahmen die dazugehörigen Aspekte breiten Raum ein. Einerseits wurde die Zufriedenheit für einzelne organisatorische und strukturelle Aspekte sehr detailliert erhoben, andererseits erfolgte auch eine Erhebung der affektuellen Gesamtzufriedenheit. Mittels linearer Modelle können nun die relevanten Einflussgrößen auf diese Gesamtzufriedenheit statistisch errechnet werden. Es wurde hier ein phasenweises Vorgehen gewählt. Modell A schließt nur die demografischen Merkmale ein. Für Modell B wurden 12 Indizes (ausführliche Beschreibung in den jeweiligen Themenkapiteln) einbezogen. Für Modell C wurden schließlich noch die Variablen zur Zufriedenheit mit den Medien, den Mitarbeiterinnen und den Räumlichkeiten hinzugefügt. Diese Variablen konnten im Vorfeld nicht zu Indizes zusammengeführt werden. In Modell D gingen schließlich nur jene Variablen ein, die in einem der vorangegangenen Entwürfe eine Signifikanz von mindestens 90 Prozent erreichten. Den größten, wenngleich weiterhin relativ bescheidenen Erklärungswert erreicht dabei sowohl in absoluter als auch in relativer (bezogen auf die Anzahl der einbezogenen Variablen) Hinsicht das Modell D. Hinsichtlich der einbezogenen Fälle ist zu beachten, dass sich die Modelle nur auf die Gruppe der über 12-Jährigen beziehen. In den Modellen B bis D kam es aufgrund fehlender Werte zu weiteren Ausfällen.

Als die relevanten Einflussgrößen zeigen sich das Alter, die höchste Schulausbildung, das Nutzungsverhalten hinsichtlich klassischen Printmedien, die Aufgaben der Traditionspflege und der Erlebnisorientierung, die Information mittels traditioneller Infomedien, die Aktualität der Verleihmedien und die Gestaltung des Servicebereiches.

Variablen		Modell A	Modell B	Modell C	Modell D
Demografie	Geschlecht	-0,03	0,00	0,07	
	Alter	-0,12	-0,27*	-0,32*	-0,20**
	Höchste Bildung ⁴²	-0,13*	-0,18*	-0,20**	-0,19**
	Erwerbstätigkeit	0,05	0,10	0,10	
	Haushaltsgröße	-0,11	-0,04	-0,01	
	Finanzlage	0,05	-0,02	-0,05	
	Buchbestand	0,05	0,02	0,08	
	Internet	0,05	0,07	0,06	
	Migrationshintergrund	0,08	-0,01	0,05	
Geliehene Medien	Klassische Printmedien		0,17*	0,28**	0,22**
	Klassische Kindermedien		-0,08	-0,08	
	Audiovisuelle Medien		0,05	0,17	0,05
Leihverhalten	Präsenznutzung Erwachsene		0,04	0,02	
	Präsenznutzung Kinder		-0,06	-0,07	
	Onlinenutzung		0,10	0,03	
Aufgaben der Bibliothek	Wissensversorgung		-0,02	0,02	
	Traditionspflege		-0,16	-0,18	-0,18**
	Neue Medien		0,14	0,14	0,10
	Erlebnis		0,21**	0,14	0,18*
Informations-medien	Neue Infomedien		-0,11	-0,17	-0,10
	Alte Infomedien		0,18	0,29**	0,21**
Allgemeine Aspekte zur Zufriedenheit mit Medienangebot	Vielfalt der Medien			0,06	
	Themengebiete der Medien			-0,10	
	Aktualität der Medien			0,25	0,25**
	Verfügbarkeit der Medien			0,02	
	Zustand der Medien			-0,18	-0,11
	Sprachliche Vielfalt			-0,01	
	Kinderangebot			-0,03	
Zufriedenheit mit den Medien	Jugendangebot			0,06	
	Bücher			0,11	
	Zeitschrift			0,01	
	Brettspiel			0,04	
	Computerspiel			0,08	
	Musik			0,08	
	Video			0,04	
Zufriedenheit mit den Mitarbeiterinnen	Hörbuch			0,07	
	Freundlichkeit			0,18	0,07
	Hilfsbereit			-0,02	
	Kompetenz			0,03	
	Erreichbar			-0,02	
Zufriedenheit mit den Räumlichkeiten	Engagement			-0,15	
	Sauberkeit			-0,15	-0,09
	Atmosphäre			0,06	
	Lautstärke			0,04	
	Freihandbereich			-0,16	-0,13
	Servicebereich			0,25	0,31***
	Sitzecke			0,07	
	Kinderbereich			-0,01	
	Computerbereich			-0,03	
Wegweiser			-0,09		
n		318	227	227	227
R ² _{korr.}		0,02	0,10*	0,18**	0,21***

Tabelle 22: Lineares Modell zur Gesamtzufriedenheit (paarweiser Fallausschluss)⁴³

⁴² Die höchste Schulausbildung gilt als ordinales Merkmal. Die Beta-Koeffizienten verstehen sich daher als Schätzwerte.

Die höchste Schulbildung ist für alle Modelle entsprechend signifikant. Je höher die Bildung, desto unzufriedener zeigen sich die NutzerInnen. Bildung erhöht offenbar die Ansprüche. Auch das Alter wirkt in drei von vier Modellen entsprechend negativ. Ältere Menschen sind mit der Bibliothek unzufriedener. Deutlich zeigt sich auch, dass jene Befragten, die häufig klassische Printmedien wie Bücher, Zeitschriften usw. nutzen, deutlich zufriedener sind. Hinsichtlich der Bibliotheksaufgaben weisen die Traditionspflege und die Erlebnisorientierung nennenswerte Zusammenhänge auf. Je wichtiger die Traditionspflege gehalten wird, desto **unzufriedener** sind die Befragten. Erlebnisorientierte NutzerInnen sind hingegen deutlich zufriedener. Die Aufgabe, neue Medien zur Verfügung zu stellen wirkt nicht ausreichend signifikant. Tendenziell scheint aber zu gelten: Je wichtiger diese Aufgabe gesehen wird, desto zufriedener ist man. Bei den Informationsmedien erreichen nur die traditionellen Medien in allen drei Modellen gute Koeffizienten. Die neuen Infomedien sind nur für das Modell C relevant. Insgesamt gilt, je wichtiger die alten Medien angesehen werden, desto zufriedener ist man. Für jene, denen die neuen Infomedien wichtig sind, zeigt sich ein negativer Zusammenhang. Diese Befragten sind unzufriedener.

Hinsichtlich der Aspekte zum Medienangebot sind nur die Aktualität und der Zustand der Medien zu nennen. Ist man mit der Aktualität zufriedener, dann steigt auch die Gesamtzufriedenheit (allerdings nur für Modell D ausreichend signifikant). Durchaus widersinnig ist der nicht ausreichend signifikante Zusammenhang mit dem Zustand der Medien zu deuten. Personen, die den Zustand der Medien kritisieren, sind tendenziell zufriedener. Ähnlich verhält es sich bei der Sauberkeit und der Gestaltung des Freihandbereiches.

Der ursprünglich im Modell C hervortretende (wenngleich nicht ausreichend signifikant, aber deutlich) Zusammenhang zwischen Freundlichkeit der MitarbeiterInnen und der Gesamtzufriedenheit verliert sich im Modell D wieder. Die Gestaltung des Servicebereiches als Visitenkarte der Bibliothek wirkt hingegen im Modell D noch stärker. Mit der Zufriedenheit mit dem Servicebereich steigt auch die Gesamtzufriedenheit deutlich an.

19.2 Die Einflussgrößen auf die Wichtigkeit der Bibliotheksfunktionen

Im Kapitel 11 wurde beschrieben, dass vor allem Wissensvermittlung und Bildung sowie Bereitstellung aktueller Medien als wichtige Funktionen der Bibliotheken angesehen werden. Das Angebot von soziokulturellem Erlebnis und die Traditionspflege werden bereits von 40 bzw. 46 Prozent der Befragten als zumindest eher unwichtig beurteilt. Mittels linearer Modelle sollen nun wesentliche Einflussgrößen auf dieses Meinungsbild gesucht werden. Modelle mit guter Erklärungskraft können allerdings nur für die Traditionspflege und das soziokulturelle Erlebnis erstellt werden. Je nach Modell zeigen das Geschlecht, das Alter, die höchste Schulausbildung, die Haushaltsgröße, die Finanzlage, der Migrationshintergrund, die Leihe audiovisueller Medien und die traditionellen Informationsmedien einen signifikanten Einfluss.

⁴³ * = $p \leq 0,5$; ** $p \leq 0,1$; *** $p \leq 0,01$

Unabhängige Variablen		Indizes zu den Bibliotheksfunktionen			
		Wissensversorgung	Traditionspflege	Neue Medien fördern	Erlebnissen bieten
		Beta	Beta	Beta	Beta
Demografie	Geschlecht	-0,02	0,13*	-0,05	0,01
	Alter	0,18	0,56***	0,29**	0,52***
	Höchste Bildung ⁴⁴	-0,01	0,00	0,12	0,12*
	Erwerbstätigkeit	0,00	-0,09	-0,09	-0,05
	Haushaltsgröße	0,11	0,19*	0,00	0,21**
	Buchbestand	0,04	0,02	-0,01	0,05
	Finanzlage	-0,07	-0,02	0,15*	0,07
	Internet	-0,10	-0,05	-0,05	-0,05
	Migrationshintergrund	0,08	0,20**	0,12	0,33***
Nutzungsverhalten	Leihe klassische Printmedien	-0,02	-0,02	-0,08	0,03
	Leihe audiovisueller Medien	-0,03	-0,02	0,23**	-0,02
	Präsenznutzung Erwachsene	0,10	0,03	0,04	0,13
Bevorzugte Infomedien	Neue Infomedien	-0,02	0,08	0,08	0,08
	Alte Infomedien	0,32***	0,37***	0,18**	0,40***
R ² _{korr.}		0,1**	0,29***	0,14***	0,41***
n		227	227	227	227

Tabelle 23: Lineares Modell zur eingeschätzten Wichtigkeit der Bibliotheksfunktionen⁴⁵

Das Geschlecht hat nur für das Modell der Traditionspflege einen signifikanten Einfluss. Männer halten diese Funktion für wichtiger als Frauen. Ältere Befragte schätzen die Funktionen Traditionspflege, neue Medien und soziokulturelles Erlebnis für signifikant wichtiger ein. Für die Wissensversorgung bleibt das Alter trotz gutem Beta-Wert knapp ohne Befund⁴⁶. Die Bildung hat nur für das soziokulturelle Erlebnis eine signifikante Wirkung. Für besser gebildete Befragte ist diese Funktion wichtiger. Großfamilien gelten gemeinhin als traditionsbewusster. Tatsächlich wirkt die Haushaltsgröße auf die Funktion der Traditionspflege aber auch auf das soziokulturelle Erlebnis signifikant erhöhend. Für die Variable Migrationshintergrund gilt selbiges sinngemäß. Befragte, die eine nichtdeutsche Muttersprache oder eine „nicht gängige“ Zweitsprache haben, halten die Funktionen Traditionspflege und soziokulturelles Erlebnis für signifikant wichtiger. Die Finanzlage übt eine Wirkung nur auf „Neue Medien fördern“ aus. Je besser die Selbstbeschreibung der Finanzlage, desto wichtiger ist diese Funktion – wohl nicht zuletzt, weil die neuen Medien eine kostspielige technische Ausrüstung erfordern. Tatsächlich ist diese Funktion für jene

⁴⁴ Die Variabel gilt als ordinal. Die Beta-Werte verstehen sich folglich als Schätzwerte.

⁴⁵ * = p≤0,5; ** p=≤0,1; *** p≤0,01

⁴⁶ p≤0,09

nochmals wichtiger, die sich audiovisuelle Medien entsprechend häufig ausleihen. Doch überraschend ist, dass sich hinsichtlich der Informationsquellen der Bibliothek durchgängig die „alten“ Medien signifikant zeigen, während die „neuen Informationsmedien“ hier ohne Befund bleiben. Je wichtiger die alten Quellen eingeschätzt werden, desto wichtiger sind alle vier Indizes der Bibliotheksfunktionen.

19.3 Facebook als ein Werbemittel der Zukunft? (Gruppe Olima)

In Hinblick auf die Newserweiterung bringt Facebook eine wichtige Funktion – die Informations- und Werbefunktion – mit, die es den öffentlichen Bibliotheken erlaubt, kostengünstig zu werben. In Zukunft können die öffentlichen Bibliotheken einen größeren Kundenkreis mit Facebook-Werbung erreichen. Mit Hilfe von Facebook können kundenspezifische Informationen für spezifische Zielgruppen mit bestimmten Präferenzen punktgenau vermittelt werden. Überraschenderweise ist derzeit dieses Netzwerk aber nur für knapp 30 Prozent der befragten über 12-Jährigen ein zumindest wichtiges Medium. Mittels eines linearen Modells können die Einflussgrößen auf die eingeschätzte Wichtigkeit von Facebook herausgearbeitet werden.

Durch die Auswertung der erhobenen Daten mit Einbeziehung von 232 Fällen, schätzen wir ein multiples univariates Regressionsmodell zur Überprüfung des Einflusses von Geschlecht, Alter, Bildungsgrad, Erwerbstätigkeit, Haushaltsgröße, Finanzlage, Buchbestand, Internet, Migrationshintergrund, klassische Printmedien, Audiovisuelle Medien, Präsenznutzung Erwachsenen, Onlinenutzung, Wissensversorgung, Traditionspflege, Neue Medien und Erlebnis (unabhängigen Variablen) auf Wichtigkeit von Facebook (abhängige Variable).

Variable	Beta-Koeffizient
Alter	-0,65***
Haushaltsgröße	-0,32***
Erlebnis	0,24***
Präsenznutzung Erwachsene	0,21***
Höchste Bildung	-0,18***
Migrationshintergrund	-0,18**
Geschlecht	-0,12*
Finanzlage	-0,13*
Online Nutzung von Medien	0,14*
Traditionspflege	0,18*
Erwerbstätigkeit	0,03
Buchbestand	0,11
Internet	0,11
Klassische Printmedien	0,06
Audiovisuelle Medien	0,01
Wissensversorgung	-0,05
Neue Medien	-0,05
R ² korr=0,31; n=232	p=0,000

Tabelle 24: Ergebnisse der linearen Regression zur Erklärung der Wichtigkeit von Facebook

In unserem Fall erklärt das Modell mit einem korrigierten $R^2 = 0,31$ gut 31 Prozent der Varianz. Der F-Wert =7,148 zeigt, dass die erklärte Streuung 7 Mal größer als die nicht erklärte ist. Da der p kleiner als 0,05 ist, ergibt sich eine Signifikanz größer als 95 Prozent. Der Erklärungswert des Modells ist damit nicht zufällig entstanden.

Mit Hilfe von Beta standardisierten Koeffizienten überprüfen wir die Stärke des Einflusses jeweiliger unabhängigen Variable auf die abhängige Variable. Aus den Regressionskoeffizienten und dem Standardfehler resultieren die T-Werte, die zusammen mit den Freiheitsgraden die Signifikanzwerte ergeben. Die Variablen „Erwerbstätigkeit“ ($p=0,648$), „Buchbestand“ ($p=0,072$), „Internet“ ($p=0,109$), „Klassische Printmedien“ ($p=0,368$), „Audiovisuelle Medien“ ($p=0,835$), „Wissensversorgung“ ($p=0,499$) und „Neue Medien“ ($p=0,442$) üben keinen Einfluss auf die Wichtigkeit von Facebook.

Die Variable „Alter“ mit dem Beta-Wert=-0,653 und mit dem Signifikanzwert *** ($p<0,00$) weist den höchsten Einfluss auf die Wichtigkeit von Facebook. Es gibt einen linearen negativen hohen Zusammenhang zwischen Alter und Wichtigkeit von Facebook: Mit zunehmendem Alter, wird Facebook weniger wichtig. Die Variable „Haushaltsgröße“ mit dem Beta-Wert=-0,319 und mit dem Signifikanzwert *** ($p<0,00$) übt auch einen hohen Einfluss auf die Wichtigkeit von Facebook. Der Beta-Wert zeigt einen linearen negativen mittleren Zusammenhang zwischen Haushaltsgröße und Wichtigkeit von Facebook: Je größer der Haushalt, desto niedriger ist Wichtigkeit von Facebook. Die Befragten aus kleinen Familien suchen in Facebook wohl eher Kontakte als Befragten aus Großfamilien. Auch die Variablen „Erlebnis“ ($p=0,003^{***}$), „Präsenznutzung Erwachsene“ ($p=0,002^{***}$) und „Höchste Bildung“ ($p=0,004^{***}$) weisen einen hohen Einfluss auf die Wichtigkeit von Facebook auf. Der Beta-Wert= -0,178 der Variable „Höchste Bildung“ verweist auf einen negativen geringen Zusammenhang zwischen Bildungsstand der BibliotheksnutzerInnen und Wichtigkeit von Facebook. Also, Facebook ist ein wichtiges Kommunikationsmedium eher für jüngere Personen und mit niedrigerem Bildungsgrad. Ein Beta-Wert=0,206 der Variable „Präsenznutzung Erwachsene“, zeigt, dass es einen linearen positiven mittleren Zusammenhang zwischen Präsenznutzung und Wichtigkeit von Facebook gibt. Für KundInnen, welche Medien in der Bibliothek nutzen, Veranstaltungen besuchen, Freunde treffen und zum Zeitvertreib in die Bücherei kommen, ist die Nutzung der Informationen von Facebookseiten signifikant wichtiger.

Die Variable „Migrationshintergrund“ mit dem Beta-Wert=-0,183 und mit dem Signifikanzwert ** ($p=0,01$) übt einen mittleren Einfluss auf die Wichtigkeit von Facebook. Die Facebookseite der Bibliothek ist damit für die Leute mit Migrationshintergrund weniger wichtig.

Die Variablen „Geschlecht“ (Beta-Wert=-0,123, Signifikanzwert * $p=0,034$) und „Finanzlage“ (Beta-Wert=-0,128, Signifikanzwert * $p=0,034$) üben einen geringen Einfluss auf die Wichtigkeit von Facebook aus. Zwischen Geschlecht, bzw. Finanzlage und Wichtigkeit von Facebook gibt es einen negativen geringen Zusammenhang. Für die Männer ist Facebook weniger wichtig als für die Frauen. Leute mit einer guten finanziellen Situation suchen weniger Kontakte in Facebook. Die Variablen „Online Nutzung von Medien“ (Beta-Wert=0,137, Signifikanzwert * $p=0,041$) und „Traditionspflege“ (Beta-Wert=0,177, Signifikanzwert * $p=0,022$) üben auch nur einen geringen Einfluss auf die Wichtigkeit von

Facebook aus. Zwischen Online Nutzung von Medien, bzw. Traditionspflege und Wichtigkeit von Facebook gibt es einen geringen positiven Zusammenhang.

19.4 Bestimmungsmomente des E-book-Interesses (Gruppe Anonymous)

In der Thematisierung im Theorieteil der gegenwärtigen Entwicklungen bezüglich der aufkommenden digitalen Medien stellte sich heraus, dass es noch keine zufriedenstellend schlüssigen Erklärungen gibt, wodurch das Interesse an E-books beeinflusst wird. Nahe liegt die Annahme, dass es nicht nur einen Faktor gibt, der relevant für die Ergründung des Interesses ist. Auch im Fragebogen wurde das Interesse an E-books direkt abgefragt, und eine lineare Regressionsanalyse eignet sich nun gut für die Exploration der möglichen Einflussaspekte.

Zur Auswahl der möglicherweise beeinflussenden Variablen wurde mit der Annahme agiert, dass diejenigen Befragten, die eine gewisse Affinität zu den Neuen Medien und Internet- und Computernutzung bzw. Präsenz im Internet aufzeigen (indiziert durch verschiedenste Variablen im Fragebogen) auch ein höheres Interesse an E-books haben.

Daraus ergaben sich mehrere ausgewählte Variablen, die in die Regressionsrechnung einfließen. Ersichtlich sind diese, inklusive dem jeweiligen Anteil der Erklärungskraft (in Form der Beta-Koeffizienten), in der nachfolgenden Tabelle. Zusätzlich wurden noch demografische Merkmale eingebunden, wie auch einzelne, möglicherweise relevante Variablen.

Variable	Beta-Koeffizient
<i>signifikant</i>	
Index "Nutzung der Onlineservices"	0,25
Buchbestand	0,20
Index "Bereitstellung Aktueller und Diverser Medien"	0,16
Angebotswunsch Online-Datenbanken	0,14
Zukunftsbedeutung	0,12
<i>nicht signifikant</i>	
Erwerbstätigkeit	0,09
laufende Ausbildung	0,09
Index "Moderne Infomedien"	0,08
Internetanschluss	0,08
Finanzielle Lage	-0,05
Höchster Bildungsabschluss	0,04
Alter	-0,03
Wissen über Suche im Online-Katalog	0,02
Nutzung des Internets in der Bibliothek	0,01
Angebotswunsch Erinnerungsmail	0,01
Geschlecht	0,01
$R^2_{\text{kor}}=0,233; p=0,000; n=255$	

Tabelle 25: Ergebnisse der linearen Regression zur Erklärung des Interesses an E-books

Die Annahme, dass ein gewisser Hang zur Nutzung moderner Medienarten besteht (also Internet und Computer), bestätigt sich nicht eindeutig. Zwar haben solche Faktoren signifikanten Einfluss auf das E-book-Interesse, aber sie befinden sich auch unter den nicht signifikanten Variablen. Auch haben zwei Variablen, die nicht direkt mit Internet- und Online-Nutzung zu tun haben, signifikante Werte. Die demografischen Merkmale haben alle samt keinen signifikanten Einfluss auf das E-book-Interesse.

Die stärkste Erklärungskraft besitzt der Index „Nutzung der Onlineservices“. Bibliotheksbesucher, die also im Online-Katalog suchen, und die Online-Reservierung in Anspruch nehmen, haben grundsätzlich ein verstärktes Interesse an E-books. Dies spiegelt sich auch im Wunsch nach einem Angebot von Online-Datenbanken (die viertstärkste Einflussvariable) wieder. Wie viele Bücher man zu Hause hat, hat ebenfalls starken Einfluss. Scheinbar zeigen also diejenigen, die ohnehin schon vermehrt lesen (oder sich Bücher aneignen) auch ein Interesse an einer neuen Form des Buches. Im drittstärksten Faktor, nämlich dem Index „Bereitstellung aktueller und diverser Medien“, geht es um die Einschätzung der Rolle einer Bibliothek. Nahe liegt, dass diejenigen, die diese spezifische Rolle als sehr wichtig einschätzen, darunter unter anderem auch die Bereitstellung von E-books verstehen (wobei sich dies durch die Regressionsanalyse nicht direkt bestätigt, sondern interpretativ darauf hindeutet). Die letzte signifikante Variable ist die Einschätzung der Zukunftsbedeutung der Bibliothek Ansfelden. Diejenigen Befragten, die diese als hoch einschätzen, haben auch mehr Interesse an E-books.

Auch wenn die Erwerbstätigkeit, eine gegenwärtige Ausbildung, der Index „Moderne Infomedien“ (Wichtigkeitseinschätzung der Informationsquellen E-Mail-Newsletter, Homepage, Facebookauftritt), und ein vorhandener Internetanschluss zuhause keine signifikanten Einflüsse haben, sind ihre Beta-Koeffizienten noch nennenswert (annähernd 0,1). Dies hilft zwar, die ursprüngliche Annahme, mit der die Variablen ausgewählt wurden, etwas zu unterstützen (durch die letzten beiden genannten Variablen), aber die kleinen Beta-Koeffizienten beim Wissen über die Nutzung des Online-Katalogs, der Nutzung des Internets in der Bibliothek, und dem Angebotswunsch nach Erinnerungsmails entschärfen dies wieder. Die Annahme, dass das Alter mit der Nutzung moderner Medienarten zusammenhängt, liegt immer nahe, aber (auch) hier bestätigt sich wieder, dass das Alter bei den Befragten keine wesentliche Einflussgröße ist. Ähnlich verhält es sich mit der finanziellen Lage.

19.5 Einflussgrößen auf die Anzahl der Besuche in den letzten 6 Monaten

Als wesentliche Erfolgskennzahl einer Bibliothek gilt heute die Anzahl der Besuche in einem bestimmten Zeitraum. Das Management kann hier primär auf zwei Arten einwirken: Man kann versuchen, mehr NutzerInnen anzuwerben oder man kann Anreize bieten, die Besuchsfrequenz je Mitglied zu erhöhen. Für zweiteres kann mit einem linearen Modell versucht werden, wesentliche Einflussgrößen auszumachen. Im Wesentlichen wurden in das Modell demografische Variablen sowie 12 Indizes zum Nutzungsverhalten und Meinungsbild einbezogen. Das Modell erklärt rund 24 Prozent der Varianz und ist höchstsignifikant.

Von den Einflussgrößen zeigen sich nur drei Variablen ausreichend signifikant: das Alter, das Leihverhalten in Bezug auf klassische Kindermedien und das Nutzerverhalten der Erwachsenen. Die Variable Bildung ist knapp nicht ausreichend signifikant.

Einbezogene Variablen		Beta	p
Demografie	Geschlecht	0,07	0,285
	Alter	-0,22	0,050
	Höchste Bildung	-0,12	0,064
	Erwerbstätigkeit	-0,03	0,642
	Haushaltsgröße	-0,06	0,485
	Buchbestand	-0,03	0,677
	Finanzlage	-0,01	0,911
	Internet	0,03	0,656
	Migrationshintergrund	-0,12	0,125
Indizes Mediennutzung	Klassische Printmedien	0,11	0,134
	Klassische Kindermedien	0,14	0,048
	Audiovisuelle Medien	0,11	0,159
Indizes Angebotsnutzung	Präsenznutzung Erwachsene	0,33	0,000
	Präsenznutzung Kinder	-0,07	0,341
	Onlinenutzung	0,05	0,495
Indizes zur Funktion der Bibliothek	Wissensversorgung	0,02	0,755
	Traditionspflege	-0,03	0,686
	Neue Medien	0,08	0,225
	Erlebnis	-0,11	0,225
Indizes zu Informationsmedien (Wichtigkeit)	Neue Infomedien	-0,02	0,799
	Alte Infomedien	0,12	0,161
$R^2_{\text{corr.}}$		0,24	0,000
n		224	

Tabelle 26: Lineares Modell zu Anzahl der Bibliotheksbesuche in den letzten 6 Monaten

Folgende Zusammenhänge lassen sich ausmachen:

Je älter die Befragten, desto geringer ist die angegebene Anzahl der Besuche.

Je mehr klassische Kindermedien (Kinder- und Jugendbücher, Brettspiele) ausborgt werden, desto höher ist die Besuchsfrequenz. Hier ist zu beachten, dass in das Modell nur die Datensätze der über 12-Jährigen eingeflossen sind und auch, dass der Einfluss des Alters bereits korrigiert ist. Es sind also nicht nur die Kinder, welche sich entsprechende Medien leihen, sondern auch die Eltern, die für ihren Nachwuchs Lesestoff und Spiele ausborgen. Je stärker die Medien vor Ort genutzt werden, Veranstaltungen besucht werden, die Bibliothek als Treffpunkt für FreundInnen dient und man nur so zum Zeitvertreib in der Bibliothek herumstöbert, desto häufiger kommt man auch dorthin.

Als knapp nicht signifikant ist der Zusammenhang „Je höher die Bildung, desto seltener kommt man in die Bibliothek“ zu betrachten.

19.6 Einflussgrößen auf die erwartete zukünftige Bedeutung der Bibliothek (Gruppe Vams)

Welche Faktoren spielen eine Rolle bei der zukünftigen Einschätzung der Bedeutung der Stadtbibliothek? Die Fragestellung, ob bspw. die Besuchsfrequenz, kein Migrationshintergrund, das Alter, die Indizes „Soziale und kulturelle Erlebnisinstanz“ und „Wissensvermittlung und Bildung“ Einfluss auf die zukünftige Einschätzung der Bibliothek haben und wie dieser Einfluss aussieht, kann mit einem linearen Regressionsmodell beantwortet werden. Dazu werden das R^2 , die Signifikanz und die Koeffizienten der einzelnen unabhängigen Variablen herangezogen. Es wurden mehrere Modelle erstellt, indem stufenweise weitere Variablen einbezogen wurden.

Variablen		Modell A	Modell B	Modell C	Modell D
		Beta	Beta	Beta	Beta
Demografie	Geschlecht	-0,03	0,01	-0,01	-0,01
	Alter	0,20*	0,24*	0,26*	0,15
	Höchste Bildung	-0,18**	-0,16*	-0,14*	-0,15*
	Erwerbstätigkeit	-0,03	-0,03	-0,01	0,05
	Haushaltsgröße	-0,06	0,04	0,04	0,02
	Buchbestand	0,02	-0,02	-0,01	-0,02
	Internet	-0,05	-0,02	-0,02	-0,01
	Migrationshintergrund	0,11	0,07	0,08	0,05
Indizes zu Bibliotheks-funktionen	Wissensversorgung		0,04	0,04	0,06
	Traditionspflege		-0,11	-0,09	-0,07
	Neue Medien		0,08	0,05	0,02
	Erlebnis		0,08	0,09	0,03
Indizes zu Infomedien	Neue Infomedien		0,17*	0,15^(*)	0,07
	Alte Infomedien		0,11	0,08	0,10
Indizes zu Nutzerverhalten	Besuche			0,17**	0,06
	Klassische Printmedien				0,20**
	Klassische Kindermedien				-0,06
	Audiovisuelle Medien				0,15^(*)
	Präsenznutzung Erwachsene				0,12
	Präsenznutzung Kinder				-0,01
	Onlinenutzung				0,02
R^2_{corr}		0,05***	0,11***	0,13***	0,19***
n		318	237	237	227

Tabelle 27: Lineares Modell zur erwarteten Bedeutung der Bibliotheken

Von den demografischen Variablen zeigen sich im Wesentlichen das Alter und die Bildung signifikant. Ältere Menschen sehen die Zukunft der Bibliothek positiver, höher gebildete Befragte hingegen negativer. Bei den Indizes zur Wichtigkeit der neuen und alten

Informationsmedien ist nur der Index zu den neuen Medien in 2 Modellen signifikant. Werden Angebote wie Homepage, Newsletter und Facebook als wichtiger eingeschätzt, dann erwartet man sich auch eine steigende Bedeutung der Bibliotheken. Im Modell C wird zusätzlich die Anzahl der Besuche einbezogen. Dieser Einfluss schwindet im Modell D wieder, bei dem das Nutzerverhalten einfließt. Menschen, die die Bibliothek stärker nutzen (im Modell C durch die Anzahl der Besuche bestimmt, im Modell D dominiert der Einfluss einer ausgeprägten Leihe von klassischen Printmedien und audiovisuellen Medien) schätzen auch die zukünftige Bedeutung der Bibliotheken positiver ein.

20 Was die Befragten sonst noch sagen wollten...

Gut 210 Befragte nahmen die Möglichkeit in Anspruch, am Ende des Fragebogens Wünsche, Kritik und Anregungen frei zu formulieren. Offene Fragestellungen ermöglichen es einerseits, im Fragebogen ansonsten nicht angesprochene Aspekte zu erheben, andererseits steht man vor der Schwierigkeit, die Angaben für den Bericht kompakt zu strukturieren. Zwangsläufig geht dabei das „bunte“ Meinungsbild verloren. Eine erste Grobteilung erfolgte in positive (etwa 85) und kritische (etwa 125) Nennungen.

Positive Nennungen:

Rund 70 Nennungen bringen **Lob und Dank für die Mitarbeiterinnen** zum Ausdruck. Sie würdigen das Engagement, die Freundlichkeit und Kompetenz. Gut 8 Wortmeldungen bekräftigen den **Wert der Bibliothek** für die Gemeinde. 5 Befragte schätzen die gute **Ausstattung und die Atmosphäre**. 25 Nennungen bringen eine allgemeine Zufriedenheit (ohne Konkretisierung) oder "Wunschlosigkeit" zum Ausdruck. Drei Meldungen gehen auf die Befragung selbst ein. Sie sind mit dem Aufbau und dem Inhalt recht zufrieden, wenngleich für eine Person der **Fragebogen** doch etwas zu lang war.

Originalbeispiele:

- Bücher die in der Linzer Stadt Bibliothek (Wissensturm) nicht im Sortiment sind, findet mensch in der Stadtbibliothek in Ansfelden. Das hat mich sehr beeindruckt.
- Ich finde es toll, dass es die Möglichkeit gibt, Bücher so kostengünstig zu entleihen. Kaufen würde ich mir all diese Bücher nicht und somit auch weniger lesen.
- Danke an die Verantwortlichen (Politik, Gemeindebedienstete...), dass sie eine so tolle Bildungseinrichtung geschaffen haben. Danke den Büchereibediensteten für die kompetente, zuvorkommende Behandlung - trotz großem Stress.
- Ich möchte hiermit deutlich die Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und das Entgegenkommen der Angestellten in der Bücherei hervorheben. Das macht den Großteil der guten Atmosphäre in der Bücherei (ob alt oder neu) aus.

- Tolle Betreuung und Schmuckstück der Gemeinde!! Täte ich nicht so gerne die Bücher behalten, wäre ich öfter dort!

Kritische Wortmeldungen

Etwa 12 Nennungen beziehen sich auf unspezifische **Medienwünsche** wie z.B. bessere, spannendere oder mehr Bücher, mehr Spiele oder Filme. Etwa 30 Angaben sind hinsichtlich der Medien konkreter: Wohl vor allem Kinder wünschen sich Bücher zu Themen wie: Detektivgeschichten, Märchen, „Star Wars“, Barbies, "Bibi und Tina", Pferde, Fußball, "9000 Einhörner", "Greg´s Tagebücher", Selena Gomez Bücher,... . Vager bleiben Hinweise wie "mehr Mädchenbücher", "mehr Bubenbücher" oder Fanbücher. Hinsichtlich von Sprachen wird nur einmal ein Wunsch abgegeben: "türkische Bücher". Zusätzlich zu Büchern werden Medien wie, Puzzles, PC-Spiele und Filme gewünscht. Eine Nennung bezieht sich auf mehr E-books für Kindle.

14 Nennungen gibt es zu den **Öffnungszeiten**. Im Wesentlichen wird dabei gefordert: länger, öfter, regelmäßiger bzw. kein oder anderer Sperrtag; Eine Person wünscht sich Öffnungszeiten in den Weihnachtsferien.

Organisatorische Aspekte (ca. 14 Mal) berühren die Systematik der Medien, die Preisgestaltung (Filme und Reservierungsgebühr zu teuer), die zu lange Wartezeiten bei Bücherwünschen, den Austausch von Mänglexemplaren und die Mitarbeiterführung. Eine spezielle Leseförderung über eine Bubengruppe oder über einen Lesepreis "Leserate" wird angeregt.

Wohl eher Kinder bekritteln den eingeschränkten **Computerzugang**, während Erwachsene die Nutzung der PCs für Spiele ablehnen (5 Nennungen).

4 Mal wird die Unfreundlichkeit der Mitarbeiterinnen, insbesondere gegen Jugendliche (mitunter mit Migrationshintergrund) angesprochen.

2 Mal wird über die **Parkplatzsituation** geklagt - insbesondere die zu kurze Parkzeit.

Mehr **Werbemaßnahmen** - z.B. in Form von Einladungen, in Geschäften - fordern 5 Personen. Eine Person hat erst über den Fragebogen vom Umzug erfahren. Die Forderung nach einer kundenspezifischen Bewerbung (E-Book-Interesse) findet sich gleichfalls einmal.

Rund 20 Nennungen gehen in die Kategorie "Sonstige kritische Meldungen" ein und beinhalten unrealistische Wünsche von Kindern (z.B. Fußball spielen), Hinweise zum Leseverhalten (z.B. weniger Bibliotheksbesuche), Hinweise zu Bibliotheksfunktion ("keine Sonderbetätigung wie z.B. Cafe"), ...

Originalbeiträge

- Der Lärmpegel ist für eine Bücherei, wo man in den Büchern schmökert, einfach zu laut, durch Kinder und Jugendliche, die die Bücherei als Wärmestube sehen. Vorher war es ruhiger in der Salzburgerstrasse.
- Dass die Mitarbeiter unfreundlich zu Jugendlichen sind.
- Die Werbemaßnahmen sollten für die Bibliothek erhöht werden. Ich habe zuletzt vor ca. 3 Jahren Bücher ausgeliehen, und erfuhr erst hier mit diesem Fragebogen von deren Umzug!
- Ich würde gern längere Parkmöglichkeiten haben. Wenn man gerade beim Stöbern ist, vergeht sehr schnell die Zeit und man vergisst das man die Uhr (Parkuhr) beim Auto nachstellen muss.
- Sie sollen uns Bücher lesen lassen im Kinderbereich und uns noch Hausübung machen lassen. Eine Mitarbeiterin hat zu uns gesagt: Wir sind kein Hort!
- Öffnungszeiten z.B. in den Weihnachtsferien wäre gut, da hat man Zeit zum Lesen

Teil IV

Schlussfolgerungen

21 Zusammenfassung und Empfehlungen

Das zentrale Forschungsinteresse gilt der Perspektive der KundInnen hinsichtlich der Zufriedenheit mit der Bibliothek Ansfelden sowie der zukünftigen Entwicklung und den gesellschaftspolitischen Ansprüchen an die Bibliothek. Als Grundgesamtheit werden alle Mitglieder der Bibliothek Ansfelden zum Stichtag 1. Jänner 2013 definiert und umfasst etwa 3900 Personen. Die Studie ist im Wesentlichen als Totalerhebung konzipiert. Lediglich für die Altersklasse „6 bis 9 Jahre“ wurde eine Klumpenauswahl über Schulklassen getroffen. Zur Datenerhebung wurden vier, an die jeweilige Altersklasse angepasste Fragebögen entwickelt. Die Datenerhebung erfolgte schließlich im Zeitraum 1.02.2013 bis 18.02.2013 (bzw. 20.03.2013). Bei den über 10-Jährigen konnten 2889 Fragebögen erfolgreich zugestellt werden. 440 Fragebögen langten ausgefüllt wieder ein, was einer durchaus üblichen Rücklaufquote von 15,2 Prozent entspricht. Zusammen mit der Klassenzimmerbefragung ergibt sich eine Stichprobengröße von 520 Personen.

In theoretischer Hinsicht baut die Studie auf mehreren Säulen auf. Es erfolgte eine intensive Beschäftigung mit dem österreichischen Bibliothekswesen, den gesellschaftspolitischen Aufgaben einer Bibliothek, dem Bibliotheksmarketing und natürlich im Speziellen mit der Stadtbibliothek Ansfelden. Insgesamt ergibt sich das Bild, dass sich Büchereien zwar den gesellschaftlich geänderten Ansprüchen und dem technischen Fortschritt stellen müssen, dass aber zu erwarten ist, dass Bibliotheken weiterhin ein wichtiger Bestandteil der „Volksbildung“, der Freizeitgestaltung und des selbstgesteuerten Lernens bleiben werden.

Auf Basis der eingelangten Fragebögen konnten umfangreiche deskriptive Befunde erarbeitet und Hypothesen geprüft werden. **Hinsichtlich der Ergebnisse ist jeweils zu beachten, dass aufgrund der altersspezifischen Fragebögen manche Variablen nicht bei allen Befragten erhoben werden konnten.** Im Rahmen dieser Zusammenfassung kann darauf nicht immer hingewiesen werden. Im Zweifelsfall sei den LeserInnen empfohlen, den Hauptteil des Berichtes zu bemühen.

Auf Basis der empirischen Ergebnisse wurden Empfehlungen erarbeitet. Diese sind im Folgenden in „Infoboxen“ hervorgehoben.

Die empirischen Ergebnisse sind Grundlage für Empfehlungen. Dieser Schritt gehört entsprechend des Stufenbaus der Erkenntnis bereits in den Anwendungs- bzw. Verwertungskontext. Hier spielen Werthaltungen sehr wohl eine wichtige Rolle. Die Empfehlungen wurden als „Buchsetzlinge“ formuliert und sind darauf angelegt, die Bedeutung von Bibliotheken zu stärken. Sie verstehen sich als „Werkstattgedanken“ einer Lehrveranstaltung und bedürfen der kritischen Prüfung durch die Praxis. Die zugrunde gelegte Position soll hier klar offengelegt werden.

Als gemeinsamer Standpunkt für die Entwicklung der Empfehlungen einigten sich die TeilnehmerInnen des Forschungspraktikums auf folgende Aspekte:

Die Rolle einer Bibliothek im Allgemeinen:

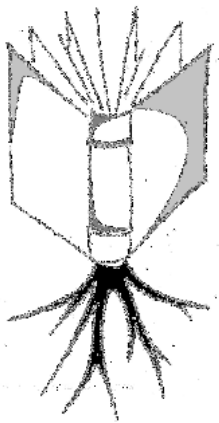
Ziel ist die multifunktionale Bibliothek, die ein breites Bildungsangebot für alle im Sinne der Volksbildung bietet. Die Bibliothek baut dabei auf Medienvielfalt auf, fördert aktiv Kinder sowie bildungsfernere Bevölkerungsgruppen. Sie ist also Bildungsstätte, Veranstaltungszentrum, Treffpunkt (einschließlich Jugendtreff) und fördert so die Vernetzung von Menschen.

Die Rolle der Bibliothek Ansfelden:

Sie soll ihren Imagefaktor für den Stadtteil Haid und die Gemeinde Ansfelden voll zur Geltung bringen. Dabei können die Potentiale des neuen Standortes voll ausgeschöpft werden: neue Kunden ansprechen (insbesondere diskussionsbereite, anspruchsvolle und erlebnisorientierte Personen), neue und alte Medien offen vermitteln und so ein niederschwelliges Angebot für bisher bildungsfernere Bevölkerungsteile offerieren; DVDs, PCs und Internet als „Einstiegsdroge“, um Jugendliche „zum Buch zu bringen“.

Die Rolle der KundInnen:

Die Bibliothek nimmt die Medienwünsche der KundInnen auf und verweigert sich nicht der Populärkultur. Allerdings müssen immer wieder Impulse gesetzt werden, die die kritische Reflexion der KundInnen fördert und so das Idealbild des „mündigen Bürgers/der mündigen Bürgerin“ stützen. KundInnen sollen über das Bibliotheksangebot erfahren, dass sie Teil der Gemeinde Ansfelden sind.

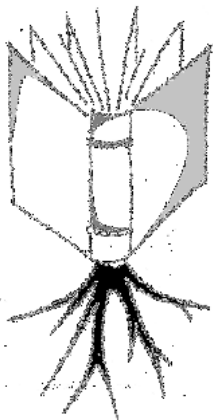


Buchsetzling 1: „Buchsetzlinge⁴⁷“ als Handlungsempfehlungen

⁴⁷ Etymologisch geht das Wort „Buch“ wohl auf „[Runen]Zeichen bzw. Buchstaben“ zurück. Der „buhstap“ wiederum beschrieb ursprünglich einen „Stab mit [Runen]Zeichen“ und wurde erst hernach auf den Baumnamen „Buche“ übertragen. Etwas frei interpretiert ist so das „[Runen]Zeichen“ zum Setzling für einen stattlichen Baum namens Buche geworden. Es sei daher den AutorInnen dieser Arbeit erlaubt, die entwickelten Empfehlungen als Buch[en]setzlinge zu bezeichnen, in der Hoffnung, die Ideen mögen das Wachstum der einstigen „Büchergestelle“ zur modernen Bibliothek stärken.

Demografie

Die Stichprobe mit rund 520 Personen ist zu rund drei Viertel **weiblich**, zu einem Viertel **männlich**. Mit einem durchschnittlichen **Alter** von 32,6 Jahren sind die Befragten relativ jung. Gewiss besuchen die Kinder überwiegend noch die Schule, vereinzelt wird eine Lehre absolviert. Bei den Befragten ab 16 Jahre hat rund ein Viertel eine Lehre hinter sich, je rund ein Fünftel besuchte eine Pflichtschule oder machten die Matura. Fachschule, Meisterprüfung oder Hochschule ist für je jeden 10. Befragten die **höchste Schulbildung**. Zwei Drittel der befragten über 16-Jährigen sind in **Teil- oder Vollzeit erwerbstätig**. Hinsichtlich der **Haushaltsgröße** zeigt sich, dass nur ein geringer Teil der über 12-Jährigen (etwa jede 10. Person) als Single lebt. Die **finanziellen Verhältnisse** wurden nur für die über 16-Jährigen erfasst. Im Wesentlichen wird hier die Situation mit „mittel bis gut“ beurteilt. Zwar haben rund 80 Prozent der befragten Personen Deutsch als **Muttersprache**, es wurden aber weitere 16 Sprachen genannt. Diese Vielfalt präsentiert sich auch bei den gesprochenen Zweit- und Fremdsprachen. Neben den klassischen Fremdsprachen wie Englisch, Französisch, Italienisch und Spanisch erweitert sich das Spektrum durch Migrationshintergründe. Gut neun von zehn Befragten fühlen sich zumindest durchschnittlich **ins Gemeindeleben eingebunden**. Das **Einzugsgebiet der Stadtbibliothek** erstreckt sich deutlich über das Gemeindegebiet Ansfelden. Etwa 70 Prozent der Befragten stammen aus Ansfelden, jede 5. Person kommt aus Pucking.



Um ein optimales Verhältnis zwischen Aufwand und Nutzen zu erzielen, wäre es für die Bibliothek empfehlenswert die Ausrichtung eines zielgruppenbezogeneren Kundenprofils nach Segmentierungskriterien zu erstellen, die aus den Bibliothekszielen abgeleitet werden müssen (Kemper 1992: S. 115). Die bisher für die Stadtbibliothek definierten Zielgruppen überschneiden sich in weiten Teilen, so sind beispielweise Jugendliche oder Kinder (meist) auch SchülerInnen. Um genauere Aussagen zu erhalten, wäre es denkbar, Segmentierungskriterien wie z.B. Alter, präferierte Medienarten, Interessen an bestimmten Themen, Beruf, Ausbildung zu bestimmen. Hierzu können die demografischen Ergebnisse Anregungen bieten. Auch ist über einen Vergleich der Demografie zwischen Stichprobe und Gemeindedaten eine spezifische Zielgruppenförderung möglich.

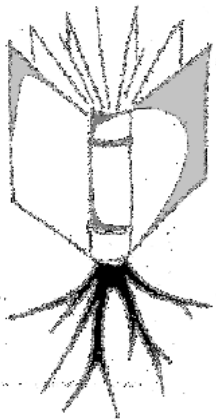
Buchsetzling 2: Demografie und Zielgruppensegmente

Die gesellschaftliche Rolle von Bibliotheken

Als die wichtigste Funktion der Bibliothek wird gemeinhin die Bereitstellung von Wissen und Medien angesehen. Spezifisch geht es dabei z.B. um eben den Verleih von Medien, die Kooperation mit dem Bildungswesen, die Bereitstellung von Spezialwissen und die Verfügbarkeit neuer Medien. Auch vom Großteil der Befragten wird die Medienbereitstellung als zentral wahrgenommen. Es hat sich in bivariaten Analysen bestätigt, dass die Wichtigkeit hinsichtlich des Angebots aktueller Medien von älteren Befragten höher

eingeschätzt wird. Im Vergleich dazu werden die soziokulturellen und geschichtlichen Aspekte als weniger bedeutsam empfunden. Dies betrifft die Bibliothek als Ort des Zusammentreffens und des kulturellen Austauschs, bzw. auch als Sammel- und Pflegestelle der Gemeindegeschichte und –tradition.⁴⁸

Die zu vier Indizes zusammengefassten Bibliotheksfunktionen (Wissensversorgung, Traditionspflege, Förderung neuer Medien und Erlebnisangebot) wurden mittels linearer Modelle näher untersucht. Im Wesentlichen wirkt ein höheres Alter und die Vorstellung, dass „herkömmliche Informationsmedien“ in Bezug auf die Bibliothek wichtig sind, positiv auf die eingeschätzte Wichtigkeit der Bibliotheksfunktionen. Bildung, Haushaltsgröße, Finanzlage, Migrationshintergrund und das Ausleihen audiovisueller Medien wirken auf bestimmte Einzelfunktionen.



Insbesondere ältere Menschen stützen die Bedeutung der Bibliothek, indem sie die Wichtigkeit der Bibliotheksfunktionen erkennen. Ob derzeit jüngere Befragte in späteren Jahren die Bedeutung erfassen werden, muss hier offen bleiben. Jedenfalls erscheint es günstig, im Rahmen der Bibliotheksarbeit Jung und Alt zusammen zu bringen, um Werthaltungen weitervermitteln zu können.

Traditionspflege und Erlebnisfunktion sind für BürgerInnen mit Migrationshintergrund besonders wichtig. Die Bibliothek hat damit die grundsätzliche Möglichkeit, einen öffentlichen Raum zu schaffen, in dem Menschen mit nicht-österreichischen Wurzeln ihre eigene Kultur präsentieren und gleichzeitig die „österreichischen Sitten und Gebräuche“ kennen lernen können. Denkbar wäre etwa in Zusammenarbeit mit Vereinen (österreichische Traditionsvereine, Migrationsvereine, (Sub)Kulturvereine) z.B. „buch- und kulturkulinare Wochen“ zu organisieren. Die Bibliothek stellt die Räumlichkeiten zur Verfügung und die Vereine liefern passende Buch- und Filmmedien (welche ev. in den Dauerbestand übernommen werden) und Verpflegung.

Wissen zu den Bibliotheksfunktionen wird derzeit primär über „herkömmliche Informationsmedien“ wie Printmedien, Schwarzes Brett usw. transportiert.

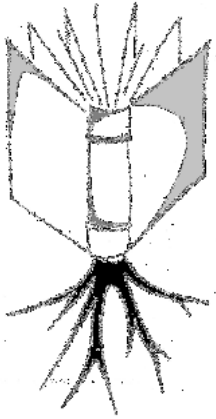
Buchsetzling 3: Bibliotheksfunktionen

Das Nutzungsverhalten der Befragten

Ein Großteil der jugendlichen und erwachsenen Mitglieder besuchen die Bibliothek in einem ca. 14-tägigen Rhythmus und auch die unter 12-jährigen finden sich „oft“ bis „sehr oft“ in der Bücherei ein. Die hohe Besuchsanzahl der unter 12-jährigen ist wohl auf die Kooperation mit den Schulen zurückzuführen.

⁴⁸ Diese Unterscheidung wurde mittels Faktorenanalyse unterstützt.

Die Annahme, dass das Gefühl der Eingebundenheit in das Gemeindeleben und die Anzahl der Bibliotheksbesuche positiv zusammenhängen, konnte in den Daten statistisch nachgewiesen werden. Die Richtung, also ob eine gute Gemeindeintegration zu einem häufigeren Besuch der Bibliothek führt oder die Bibliotheksbesuche die Integration stärken, bleibt unbestimmt. Wahrscheinlich ist es eine wechselseitige Beeinflussung.



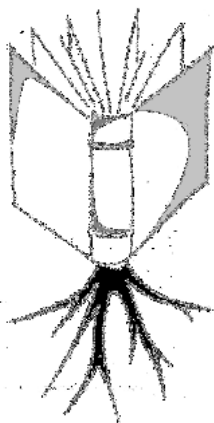
Die Bibliothek bietet eine Möglichkeit, am Gemeindeleben aktiv teilzunehmen. Die soziale Funktion ist nicht ein theoretisches Konstrukt, sondern lässt sich empirisch bei den Mitgliedern der Stadtbibliothek Ansfelden nachweisen.

Diese „Grundstimmung“ kann genutzt werden, die Bibliothek zu einem Ort zu machen, an dem Gemeindeentwicklung stattfindet: moderierte Diskussionsrunden und Lunch-Lectures zu Themen, die Ansfelden bewegen. Die Bibliothek stellt Raum und passende Medien bereit, politische und bürgerschaftliche Gruppierungen organisieren die Veranstaltung.

Buchsetzling 4: Bibliothek als Stütze des Gemeindelebens

Hinsichtlich der Medien werden Romane neben Sachbüchern, Videos/DVDs und Kinder- und Jugendbücher am häufigsten geliehen. Bei den Kindern ist das Kinderbuch das beliebteste Medium. Ebenso zählen Videos, Brettspiele und Computerspiele zu den führenden Leihartikeln bei den unter 12-jährigen.

Die Bibliothek erlaubt neben dem Hauptgeschäft des Verleihs noch weitere Dienstleistungen. Im Wesentlichen wird von Jugendliche und Erwachsenen die Auskunft am häufigsten in Anspruch genommen, aber auch das Motiv des reinen Zeitvertreibe ist wichtig. Überraschend gering ist die Nutzung des Onlineangebots. Wird der Onlinekatalog noch von jeder bzw. jedem Fünften zumindest häufiger genutzt, so ist es bei der Onlinereservierung nur mehr jede 15. Person. Bei den Kindern unter 12 Jahren wird die Bibliothek gleichfalls zur Ausleihe am häufigsten genutzt (9 von 10), vielfach aber auch für die „Nutzung vor Ort“. Der Besuch wegen des Computers, als Treffpunkt oder einfach zum Herumstöbern findet sich bei den Motiven im Mittelfeld.



Die Bedeutung der Auskunft durch die Mitarbeiterinnen bekräftigt die wichtige bildungspolitische Aufgabe der Bibliothek, Medien und Wissen für die NutzerInnen vorzustrukturieren. Pointiert formuliert sind damit BibliothekarInnen nicht RegalbetreuerInnen sondern WissensmanagerInnen. Online-Dienste können hier zwar eine Entlastung bringen, der „Faktor Mensch“ bleibt unersetzbar. Wie später die Zufriedenheitswerte zeigen, leisten die Mitarbeiterinnen der Stadtbibliothek hier gute Arbeit.

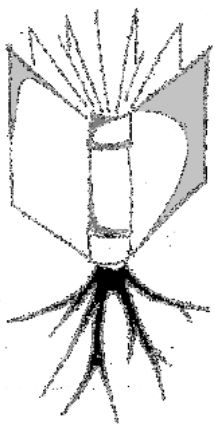
Nicht zuletzt aufgrund der guten Potentiale der Stadtbibliothek Ansfelden (zentrale Lage, ansprechendes Ambiente, ...) ist es allerdings verwunderlich, dass die Einrichtung von den Mitgliedern nicht stärker für soziale Beziehungen aktiv genutzt wird. Die zunehmende Virtualisierung unseres Lebens macht Räume, in denen sich Menschen physisch treffen und aktiv Gesellschaft gestalten, immer wertvoller. Entsprechende finanzielle und zeitliche Ressourcen vorausgesetzt, eröffnen sich hier noch Chancen für die Bibliothek.

Im Sinne des Wissensmanagements kann die Bibliothek Impulse liefern, sich mit neuen Themen auseinander zu setzen und die kritische Reflexion unserer Gesellschaft fördern. So könnten z.B. in einem Regal, in dem primär die Neuanschaffungen und Bestseller übersichtlich präsentiert werden, „so nebenbei“ auch qualitativ hochwertige „alte“ Literatur oder gesellschaftsrelevante Sachbücher präsentiert werden. Ähnliches ginge mit DVDs.

Buchsetzling 5: Hauptdienstleistungen: Wissensmanagement

Der größte Teil der Befragten gab an, dass sie neben der Stadtbibliothek Ansfelden keine andere Bücherei nutzen. Nur jede(r) fünfte Jugendliche und Erwachsene nimmt zusätzlich eine andere in Anspruch. Gleichfalls nimmt jede fünfte befragte Person gelegentlich Medien für eine andere Person mit.

Als die drei wichtigsten Gründe, die Bibliothek nicht zu besuchen, gelten „keine Zeit“, „Bücher lieber kaufen“ und „Bücher lieber tauschen“. Deutlich abgeschlagen finden sich die Öffnungszeiten, Nutzung einer anderen Bibliothek, „keine Lust zu lesen“ und der Aufwand als Hindernisgrund.

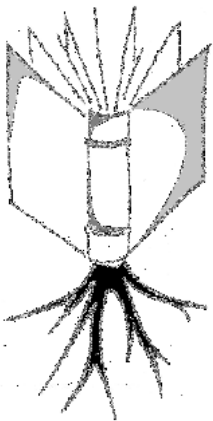


Wieso sollten Menschen, die Bücher lieber tauschen als leihen, dies nicht in der Bibliothek machen? Längst haben sich auf bürgerschaftlicher Ebene Systeme entwickelt, die zum Büchertausch anregen. Das kann auch in der Bibliothek Platz finden. Und wenn man schon mal da ist, dann ist man verleitet, sich auch noch so manches Buch zu leihen. Mit dem System „book-fridge“ bringt man ein Buch und nimmt sich ein anderes. Oder mit der Idee des „book-crossers“ (www.bookcrossers.de) entlässt man Bücher überhaupt in die Freiheit. Und für jene, die Bücher lieber kaufen eignen sich Bücherflohmärkte. Hier kann nicht nur die Bibliothek alte Exemplare vermarkten, sondern auch andere GemeindebürgerInnen könnten eingeladen werden, Bücher zu verkaufen.

Buchsetzling 6: Bücher tauschen (und kaufen) in der Bibliothek

Die Zufriedenheit mit der Bibliothek

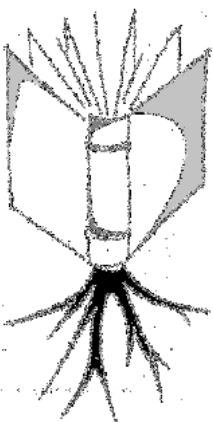
Die Messung der BenutzerInnenzufriedenheit dient einer Qualitätskontrolle auf subjektiver Ebene. Hinsichtlich der Gesamtzufriedenheit ergibt sich ein hervorragendes positives Gesamtbild: Rund 95 Prozent der Befragten sind mit der Bibliothek Anfelden zufrieden bis sehr zufrieden und über 80 Prozent würden die Bibliothek weiterempfehlen. Die Ergebnisse der Befragung zu einzelnen Leistungsindikatoren: Zufriedenheit mit Medienangebot, Zufriedenheit mit Informationswesen, Zufriedenheit mit Räumlichkeiten, Zufriedenheit mit Veranstaltungen, Zufriedenheit mit Organisation, Wünsche und Leseinteresse können zu einer ergänzenden Qualitätskontrolle herangezogen werden.



Mit der grundsätzlich hohen Zufriedenheit stellen die BibliotheksnutzerInnen den MitarbeiterInnen ein hervorragendes Zeugnis für die geleistete Arbeit aus. Die AutorInnen hoffen, dass die BibliotheksmitarbeiterInnen diese Auszeichnung auch in der täglichen Arbeit durch NutzerInnen, politischen VertreterInnen usw. erfahren.

Buchsetzling 7: Anerkennung durch hohe Zufriedenheit

Nicht alle erhobenen Variablen wirken gleichermaßen auf die „Gesamtzufriedenheit mit der Bibliothek“. Je niedriger die Bildung, je höher das Alter, je häufiger klassische Printmedien geliehen werden, je wichtiger neue Medien und unwichtiger die Traditionspflege als Aufgabe der Bibliotheken gesehen werden, je wichtiger es ist, sich mit „alten Informationsmedien“ über die Bibliothek zu informieren, je aktueller die angebotenen Medien beurteilt werden und je zufriedener man mit dem Servicebereich ist, desto höher ist auch die Gesamtzufriedenheit mit der Bibliothek.

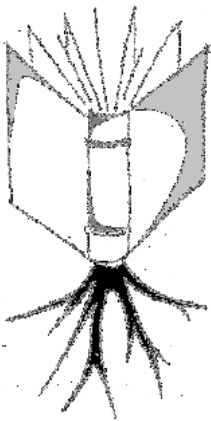


Nicht alle gefundenen Einflussgrößen auf die Gesamtzufriedenheit liegen im Einflussbereich der Bibliothek. Als aktive Ansatzpunkte verbleiben vor allem a) die Nutzung der herkömmlichen Informationsmedien wie Gemeindezeitung, Plakate, Folder und persönliche Auskünfte sowie b) die weiterhin gute Präsentation des Servicebereiches als Visitenkarte der Bibliothek.

Buchsetzling 8: Servicebereich als Visitenkarte

Die Zufriedenheit mit Aspekten des Medienangebots und spezifischen Medienarten

Im Allgemeinen ist die Zufriedenheit mit dem Medienangebot äußerst hoch. Bemerkenswert ist - bei gleichzeitig hoher Zufriedenheit - eine hohe Anzahl von „weiß nicht“ Angaben bei den Kinder- und Jugendbüchern, bzw. der sprachlichen Vielfalt. Die Befragten haben offensichtlich den Fragebogen sehr reflektiert bearbeitet und unbekannte Aspekte mit „weiß nicht“ beantwortet. Hinsichtlich der Zufriedenheit mit den einzelnen Medienarten ergibt sich bei allen Medien (im Besonderen mit dem klassischen Buch) ein hohes Niveau. Auch hier weisen die „weiß nicht“-Anteile auf ein sehr reflektiertes Meinungsbild hin.

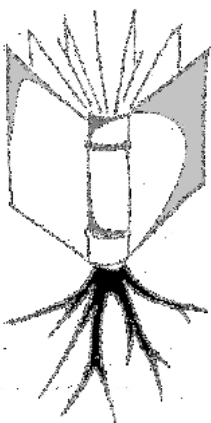


Die hohen Zufriedenheitswerte belegen eine gute Arbeitsweise der Bibliothek. Sie sollten Motivation sein, das hohe Engagement auch in Zukunft fortzuführen.

Buchsetzling 9: Medienmanagement erfolgreich fortführen

Zufriedenheit mit den Mitarbeiterinnen

Die Befragung hat gezeigt, dass die BesucherInnen der Stadtbibliothek Ansfelden zum Großteil mit Freundlichkeit, Kompetenz, Hilfsbereitschaft, Erreichbarkeit und Engagement der Mitarbeiterinnen sehr zufrieden sind. Es stellte sich jedoch heraus, dass die Zufriedenheit hier mit dem Alter der BibliotheksbesucherInnen steigt.



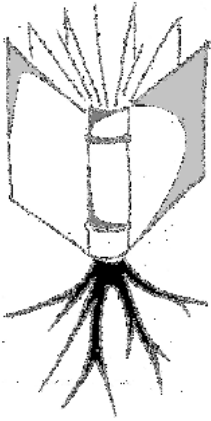
Dass die BesucherInnen mit den Mitarbeiterinnen zufrieden sind, belegt die sehr gute Arbeit. Die Mitarbeiterinnen sollten aber auch speziell auf den Umgang mit jüngeren KundInnen achten, da es im Sinne des Bildungsauftrages wichtig ist, auch junge BesucherInnen für den Bibliotheksbesuch zu begeistern. Um optimal auf die Kinder sowie die Jugendlichen eingehen zu können, empfiehlt sich ein zielgruppengerechter Zugang oder durch strukturierte und transparente, auf junge Mitglieder abgestimmte, kommunizierte Verhaltensregeln.

Buchsetzling 10: Kommunikation mit Jugendlichen und Kindern

Zufriedenheit mit Organisation und Räumlichkeiten

Sowohl mit den organisatorischen Aspekten wie Entlehndauer, Entlehngebühren, Preis-Leistungsverhältnis und den Umgang mit Wünschen und Anregungen als auch mit der neuen Bibliothekslokalität, deren Gestaltung und der dort herrschenden Atmosphäre, sind die

BesucherInnen größtenteils zufrieden. Die Entlehngebühren sind auch für KundInnen mit geringerem Einkommen leistbar und werden durchaus als angemessen bewertet. Die Frage nach der Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten ergab, dass auch diese sehr hoch ist und der Großteil der KundInnen die Bibliothek selten bis nie außerhalb der Öffnungszeiten aufsuchen möchte. Jene die mit den derzeitigen Öffnungszeiten nicht zufrieden sind, wünschen sich am häufigsten längere Öffnungszeiten am Abend.

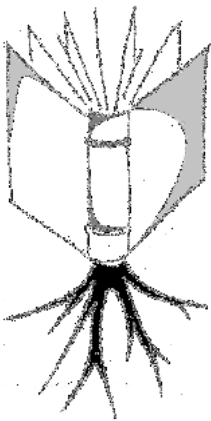


Da die Öffnungszeiten sehr gut angenommen werden, sollten diese beibehalten werden. In Bezug auf längere Öffnungszeiten am Abend könnte man zumindest eine Abendöffnung andenken.

Buchsetzling 11: Öffnungszeiten

Veranstaltungswesen

Die Frage nach der Nutzung des Veranstaltungsangebotes zeigte, dass die Befragten die Veranstaltungen doch recht selten besuchen. Jene Personen, die schon daran teilgenommen haben, beurteilen die Qualität jedoch als (eher) hoch. Die am häufigsten besuchte Veranstaltung ist der Bücherflohmarkt.



Es wäre wichtig die Veranstaltungen besser bekannt zu machen. Dahin gehend äußerten auch die KundInnen Wünsche. Somit kann erreicht werden, dass diese qualitativ hochwertigen Aktionen besser besucht werden. Hierzu könnten die Kontakte zur Gemeinde oder auch den Schulen und Kindergärten genutzt werden. Ebenfalls von Bedeutung ist es, auch weniger veranstaltungsinteressierte KundInnen einzubinden und in Form von niederschweligen Angeboten Brücken zu bauen. Jedenfalls wäre es schade, wenn das als qualitativ hoch bewertete Veranstaltungsangebot aufgrund zu geringer Werbung weniger genutzt wird. Eine ad-hoc-Idee wäre hier kleine Infozetteln, die bei der Buchregistrierung beigelegt werden.

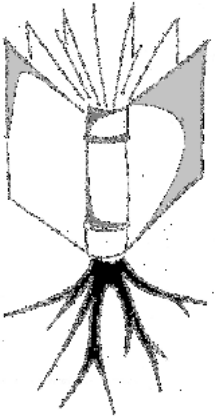
Buchsetzling 12: Bewerbung von Veranstaltungen

Wichtigkeit sowie Qualität der Informationsquellen und das Bibliothekswissen der Befragten

Persönliche Auskünfte des Bibliothekspersonals, die Homepage der Bibliothek und die Gemeindezeitung sind den Befragten als Informationsquellen am wichtigsten. Bei der Qualitätsbewertung der Quellen enthielt sich meist ein Großteil der Befragten. Nur die

persönlichen Auskünfte wurden eindeutig als qualitativ hochwertig eingeschätzt. Im Vergleich der Mittelwerte (unter Ausschluss der Nicht-Beurteilungen) zeigen sich alle Quellen als doch von zumindest eher hoher Qualität.

Der Facebookauftritt wird überwiegend als zumindest eher unwichtig angesehen – insbesondere von älteren Befragten, wie sich mit einer Tabellenanalyse zeigen lässt.



Der persönliche Kontakt und die traditionellen Informationsmedien bleiben weiterhin die tragende Säule des bibliotheksbezogenen Informationswesens. Auch die Homepage ist bedeutend. Inwieweit soziale Netzwerke hier an Boden gewinnen werden, lässt sich nicht abschätzen und sollte weiterhin aufmerksam beobachtet werden, um allfällige Chancen nicht zu vergeben.

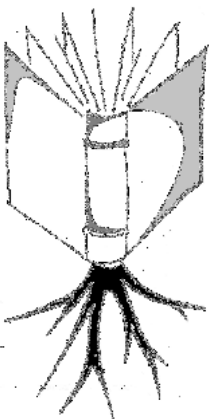
Die neuen Medien bieten den NutzerInnen neue und vielfältige Möglichkeiten in der Befriedigung ihrem Informations- und Wissensbedarfes. Durch technologische Entwicklung und insbesondere ihres Gewichtes in der Wahl von Ort und Zeit der Nutzung, verändern sich auch die Präferenzen der KundInnen.

Im Bezug zur Newserweiterung bringt Facebook eine wichtige Funktion – die Informations- und Werbefunktion – mit, die es den öffentlichen Bibliotheken ermöglicht, Werbung mit niedrigeren Kosten zu machen. In Zukunft können die öffentlichen Bibliotheken eine größere Kundschaft mit Facebook-Werbung auf Basis von spezifischen Zielgruppen erreichen.

Jedenfalls sollten in das Informationswesen auch ehemalige (und potentielle) KundInnen stärker einbezogen werden. Immerhin wussten manche Befragte nicht einmal über den Umzug Bescheid.

Buchsetzling 13: Monitoring für neue Informationsmedien

Wenn es um das Wissen der Befragten über verschiedene Aspekte der Bibliothek geht (wie z.B. Öffnungszeiten und wie man ein Buch ausborgt) glaubt sich der Großteil der Befragten gut informiert. Eine Ausnahme ist die Suche im Online-Katalog, die nur ca. die Hälfte beherrscht.

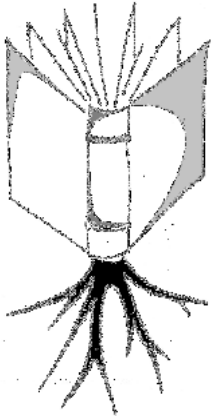


Immerhin ein Fünftel hat die Systematik der Regale nicht erfasst. Hier ist zu überprüfen, ob nicht etwa die Beschilderung optimiert werden kann. Ein Viertel weiß nicht, wo Bücherwünsche gemeldet werden können. Möglicherweise könnte eine klar bezeichnete „Wunschbox“ im Eingangsbereich Abhilfe schaffen. Zur Stärkung der Online-Kompetenz wird ein entsprechender Folder empfohlen.

Buchsetzling 14: Bibliothekswissen vermitteln

Die (Weiter)Entwicklung der Bibliothek

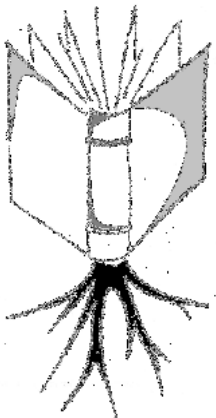
Die zukünftige Bedeutung der Stadtbibliothek wurde von den KundInnen überwiegend positiv eingeschätzt. Allerdings wurden Hinweise darauf gefunden, dass diese Einschätzung mit dem Alter der Befragten zusammenhängen könnte. Ältere Personen geben eine optimistischere Einschätzung ab als die sogenannte Generation Web-2.0.



Der jungen Generation sollte bewusst gemacht werden, dass eine Bibliothek vieles bieten kann. Eventuell können Kooperationen (zum Beispiel mit Jugendclubs, Schulen) – die ja durchaus bereits vorhanden sind – ausgebaut und spezielle Angebote für junge Menschen dazu beitragen, die Jüngeren schon früh für das Lesen zu begeistern. Eventuell könnten Kinder auch im Zuge der PC-Nutzung stärker mit Büchern konfrontiert werden (Bildschirmschoner, Kinderbuch zum PC legen,...)

Buchsetzling 15: Kinder- und Jugendarbeit intensivieren

Die Befragung zeigte auch, dass die BesucherInnen mit der Qualitätsentwicklung der Bibliothek seit der Neueröffnung zufrieden sind und dass sie seither die Bücherei öfter oder gleich oft besuchen. Die KundInnen gaben überwiegend an, dass eine Übersiedlung notwendig war und beurteilen den neuen Standort und das neue Gebäude positiv. Darüber hinaus gab der Großteil der Befragten an, gerne in die Bibliothek zu gehen und stolz auf diese zu sein.

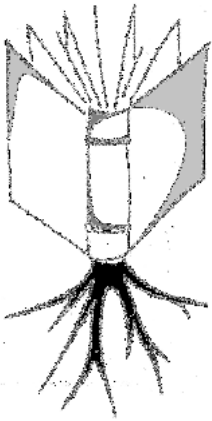


Das neue Gebäude, sowie die Einrichtung sind sehr gut gelungen und brauchen den Vergleich mit anderen Bibliotheken nicht zu scheuen. Das Potenzial des neuen Gebäudes sollte als Zentrum für die Gemeinde bzw. auch intensiv für Veranstaltungen (Sommerkino, -café,) und Raum für die Jugend genutzt werden.

Buchsetzling 16: Potentiale ausschöpfen

Die Wünsche der Befragten

Es wurde eine Liste von Neuerungen oder Verbesserungen zur Abstimmung vorgelegt. Am häufigsten wurden Wünsche nach einem Erinnerungsmail für die Bücherrückgabe, sowie nach einem Sommerkino mit verfilmten Büchern und einem „Sommercafé“ im Freien mit Gastronomieangebot genannt.



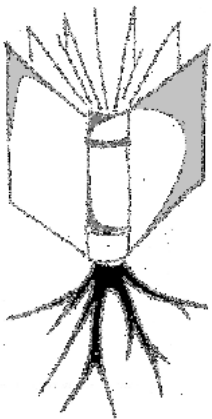
Auf die Favoriten der Wunschliste sollte eingegangen werden, da die Bibliothek sowohl über die benötigte Technik und das Know-how für das Erinnerungsmail, als auch über das nötige Raumangebot für das Sommerkino und Sommercafé verfügt. Die Bibliothek hat einen Außenbereich zu bieten, der es zulässt – vorausgesetzt er darf genutzt werden – diesen Wünschen zu entsprechen. Insbesondere das Sommercafé und das Sommerkino werden mit den vorhandenen Ressourcen nicht machbar sein. Hier wäre eine Kooperation mit privaten Anbietern sinnvoll.

Buchsetzling 17: Erinnerungsmail und Sommercafé

Für eine Bibliothek kann sich in mehrfacher Hinsicht der Bedarf eines mehrsprachigen Angebotes ergeben. Zum einen verlangen NutzerInnen sich in einer Fremdsprache weiterbilden zu können, zum zweiten – und das gilt im Besonderen für Ansfelden – wollen Menschen mit Migrationshintergrund ihre Muttersprache pflegen. Die Wünsche zum Sprachenangebot wurden bei Befragten über 12 Jahre erhoben. Von den 366 Befragten mit gültiger Antwort gab genau die Hälfte nur einen Sprachenwunsch an. Knapp 40 Prozent wollen zumindest eine weitere Sprache. Insgesamt wurden fünf Sprachen genannt. Im Wesentlichen kann der Buchbestand auf den Sprachen Deutsch und Englisch aufbauen.

E-book-Interesse

Etwa ein Viertel der Befragten hat ein hohes oder eher hohes Interesse an E-books, sodass man hier wohl noch ziemlich am Anfang einer Entwicklung steht. Mittels einer Regressionsanalyse wurde Einflussgrößen auf das E-book-Interesse bestimmt. Die Werte deuteten darauf hin, dass eine gewisse Affinität zu Computer- und Internet-Nutzung die Höhe des Interesses positiv beeinflusst. Aber auch der Besitz einer größeren Anzahl von Büchern und eine positive Einschätzung der zukünftigen Bedeutung der Bibliothek Ansfelden wirken erhöhend auf die Neigung zu E-books.



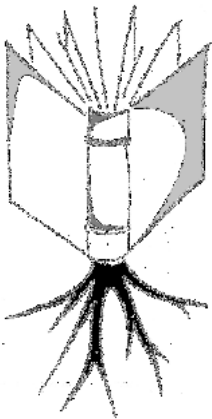
Digitale Technologien werden nicht von allen in gleicher Weise angenommen („digital divide“). Die Bibliothek muss hier den „Spagat“ schaffen, technologieinteressierte und „traditionelle“ LeserInnen in gleicher Weise zu bedienen. E-books werden zumindest in absehbarer Zeit nicht das Ende der Printmedien einläuten.

Buchsetzling 18: E-books als Ergänzung und nicht als Ersatz

Leseinteressen

Unter den Themengebieten, die die LeserInnen interessieren, befinden sich Krimi und Thriller, Fachbücher und Romantik in der Spitzengruppe. Dabei ist auffällig, dass Befragte mit Matura oder Hochschulabschluss ein signifikant höheres Interesse an Fachbüchern zeigen.

Männer bevorzugen deutlich Abenteuer, Science Fiction und Fantasy, während Romantik, Humor, Biografien und Ratgeber lieber von Frauen gelesen werden. Überraschenderweise werden Fachbücher von beiden Geschlechtern gleich häufig genannt. Allerdings ist hier wohl gleichfalls eine klassische Zuordnung entsprechend „typischer“ Männer- bzw. Frauenthemen zu erwarten.



Studien weisen einhellig darauf hin, dass Lesen eine Domäne von Mädchen und Frauen ist. Jungen und Männer brauchen hier eine aktive Ermunterung. Die klare Miteinbeziehung der „männlichen Leseinteressen“ in das Bibliotheksangebot (und darauf aufbauender Werbung) kann hier ein erster Schritt sein.

Buchsetzling 19: Männerförderung

Der Bericht wurde mit dem Zitat „Bibliotheken rechnen sich nicht, aber sie zahlen sich aus“ eröffnet. Insgesamt präsentiert sich die Stadtbibliothek Ansfelden als ein gutes Beispiel, wie durch engagierte Arbeit und zeitgemäßer Ressourcenausstattung ein wertvoller Beitrag für Bildung und Gemeindeleben möglich ist. Kurzum, es zahlt sich aus!

Teil V

Anhang

Literaturverzeichnis

Ansfeldner Gemeindenachrichten; 2012: Juli Ausgabe. Nummer 701

Assmann, Aleida; 2004: Zur Mediengeschichte des kulturellen Gedächtnisses. Frankfurt am Main: Campus Verlag.

Assmann, Jan; 2001: Bibliotheken in der Alten Welt, insbesondere im Alten Ägypten. Frankfurt am Main: Suhrkamp Verlag.

B.I.T. online – Innovativ; 2010: Moving Libraries. Mobile Bibliothekskonzepte als Antwort auf die Herausforderungen der Informationsgesellschaft. Band 26. Wiesbaden: Dinges & Frick

Barth, Rober; 1994: Die Bibliothek der Zukunft. In: Rusterholz, Peter; Moser, Rupert (Hg.); 1994: Die Bedeutung des Buches. Bern, Stuttgart, Wien: Haupt

Bartholomeyczik, Sabine; Nonn, Cleo R. (Hg.); 2005: Fokus: Epidemiologie und Pflege. Hannover: Schlütersche

Becker, Jochen; 2002: Das Marketingkonzept, 2. Auflage. München: Deutscher Taschenbuch Verlag

Becker, Tom/ Vonhof, Cornelia; 2010: „Gut ist uns nie gut genug“: Instrumente zur Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung für eine ausgezeichnete Bibliothek. Wiesbaden: Dinges & Frick GmbH

Bibliothekartag Hamburg 2012: Bibliotheken müssen sich sofort auf den Wandel einstellen. http://www.bib-info.de/fileadmin/media/Dokumente/Projekte/Jahresthemen/Jahraesthema_2012/BuB_2012-05_S.368-373.pdf

Bonfadelli, Heinz / Fritz, Angela; 1993: Lesen im Alltag von Jugendlichen. In: Renate Köcher (1993): Lesesozialisation. Leseerfahrungen und Lesekarrieren, mit einer Synopse von Ulrich Saxer. Studien der Bertelsmann Stiftung. Bd. 2. Gütersloh, S. 10-213.

Borchardt, Peter; 1987: Eine Marketingkonzeption für öffentliche Bibliotheken. Berlin: Deutsches Bibliotheksinstitut

Borchardt, Peter; 1992: Wozu Bibliotheksmarketing? In: Deutsches Bibliotheksinstitut (Hg.); 1992: Die effektive Bibliothek: Endbericht des Projekts „Anwendung und Erprobung einer Marketingkonzeption für öffentliche Bibliotheken“. Berlin: Deutsches Bibliotheksinstitut

Bruhn, Manfred; 2007: Marketing. Grundlagen für Studium und Praxis, 8. Auflage. Wiesbaden: Gabler Verlag

Bürger, Thomas; 1997: Modelle zum Umgang mit originalen und digitalen Drucken – Zur Bereitstellung alter Bücher. In: Wefers, Sabine (Hg.); 1997: Von Gutenberg zum Internet. Frankfurt am Main: Klostermann

BVÖ (Büchereiverband Österreichs); 2011a: Bibliothekserhalter. Wien: o.V. (http://www.bvoe.at/Oeffentliche_Bibliotheken/Statistik/Bibliothekserhalter/ Zugriff am 20.11.2012)

BVÖ (Büchereiverband Österreichs); 2011b: Die Zukunft gestalten. Chance Bibliothek. Konzept zur Weiterentwicklung der Öffentlichen Bibliotheken in Österreich. Wien: o.V. (http://www.bvoe.at/mediafiles/33/chance_bibliothek.pdf Zugriff am 20.11.2012)

BVÖ (Büchereiverband Österreichs); 2011c: Leitbild der Öffentlichen Bibliotheken Österreichs. Wien: o.V. (http://www.bvoe.at/mediafiles/3/Leitbild_Download.pdf Zugriff am 5.1.2013)

BVÖ (Büchereiverband Österreichs); 2011d: Aus- und Fortbildung. Ausbildungsinfo. Wien: o.V. (http://www.bvoe.at/Aus-_und_Fortbildung/Ausbildungsinfo/ Zugriff am 20.11.2012)

Carstensen, Corinna; 1992: Multikulturelle Bibliotheksarbeit in einer multikulturellen Gesellschaft. Wie weltoffen ist die Öffentliche Bibliothek? In: Bibliothek Forschung und Praxis (1996): Darstellung der Multikulturellen Bibliotheksarbeit in Deutschland, von der "Bibliotheksarbeit für Ausländer" im Zuge der "Gastarbeiter"-Einwanderung bis Anfang der 1990er Jahre. http://www.bibliothek-saur.de/1996_2/216-244.pdf (13.02.2013)

Costa, Sara; 2010: Fremde Texte – fremde Wörter. Prozesse und Strategien bei Verstehensblockaden. Frankfurt am Main: Peter Lang Verlag.

Der Standard Online; 2011: Bevölkerungszahl in Österreich seit 2001 um fünf Prozent gestiegen. <http://derstandard.at/1322531591084/843-Millionen-Menschen-Bevoelkerungszahl-in-Oesterreich-seit-2001-um-fuenf-Prozent-gestiegen>

Ehlert, Ulrike; von Känel, Roland (Hg.); 2011: Psychoendokrinologie und Psychoimmunologie. Heidelberg: Springer

Eurostat; 2009: Europa in Zahlen, Eurostat Jahrbuch 2009. http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_OFFPUB/KS-CD-09-001-03/DE/KS-CD-09-001-03-DE.PDF

Ewert, Gisela; Umstätter, Walter; 1996: Lehrbuch der Bibliotheksverwaltung. Auf der Grundlage des Werkes von Wilhelm Krabbe und Wilhelm Martin Luther völlig neu bearbeitet. Stuttgart: Hiersemann

Frankenberger, Rudolf/Haller, Klaus; 2004: Die Moderne Bibliothek. Ein Kompendium der Bibliotheksverwaltung. München: K.G. Saur Verlag GmbH

Garbe, Christine; 2002: Geschlechterspezifische Zugänge zum fiktionalen Lesen. Lüneburg. http://www.ph-heidelberg.de/fileadmin/user_upload/deutsch/Lesezentrum_Archiv/Hefte_11-15/garbe.pdf (12.02.13)

Gemeinde Ansfelden/Stadtbibliothek Ansfelden; www.ansfelden.at, (Stand 2012/Zugriff 12.12.2012)

Gill, Philip; 2005: Dienstleistungen öffentlicher Bibliotheken. München: K.G. Saur Verlag GmbH

Hacker, Gerhard; 2005: Bibliothek Leben. Das Deutsche Bibliothekswesen als Aufgabe für Wissenschaft und Politik. Wiesbaden: Otto Harrassowitz KG Verlag.

Hacker, Rupert; 1989: Bibliothekarisches Grundwissen. 5. durchges. Aufl., Nachdruck. München: K.G. Saur Verlag GmbH & Co. KG

Hacker, Rupert; 1992: Bibliothekarisches Grundwissen. 6. Auflage. München: K G Saur
Hagelweide, Gert; 1980: Mikroformen und Bibliothek. München: Saur Verlag.

Hambarth, Juliane 2003: konventionell Fernleihe und der kooperative Dokumentenlieferdienst SUBITO. München. Grin Verlag

Heber, Tanja; 2009: Die Bibliothek als Speichersystem des kulturellen Gedächtnisses. Marburg: Tectum Verlag

Heineberg, Heinz; 2003: Einführung in die Anthropogeographie/Humangeographie. Paderborn: Ferdinand Schöningh

Holl, Mirjam-Kerstin; 2003: Semantik und soziales Gedächtnis. Die Systemtheorie Niklas Luhmanns und die Gedächtnistheorie von Aleida und Jan Assmann. Würzburg: Königshausen und Neumann Verlag

Hübscher, Arthur; 1949: Arthur Schopenhauer: Ein Leitbild. Wiesbaden: Brockhaus Verlag
Humboldt-Universität; 2012: Studienprogramme am IBI. Berlin: Humboldt-Universität (<http://www.ibi.hu-berlin.de/studium> Zugriff am 18.11.2012)

Hurrelmann, Bettina / Hammer, Michael / Nieß, Ferdinand unter Mitarbeit von Susanne Epping und Irene Offeringer; 1993: Lesesozialisation. Leseklima in der Familie. Studien der Bertelsmann Stiftung. Bd. 1. Gütersloh.

Irvall, Brigitta /Nielsen, Gyda Skat; 2006: Zugang zu Bibliotheken für Menschen mit Behinderungen – Prüfliste. In: Internationaler Verband der bibliothekarischen Vereine und Institutionen IFLA Professional Report, No. 94. Deutsche Übersetzung: Elke Dittmer
Jüngling, Helmut (Hg.); 1995: Internet und Bibliotheken. Köln: Greven

Just, Peter; 2006: E-Books für Bibliotheken. Eine Bestandsanalyse. Berlin: BibSpider

Just, Peter; 2007: Electronic Books in the USA - their numbers and development and a comparison to Germany. Library Hi Tech, Jg. 25, Ausgabe 1/2007. <http://hdl.handle.net/10760/10453>

Kabo, Maria; 2009: Die Bibliothek als Integrationsfaktor. Berlin: Simon Verlag für Bibliothekswissen

Kaiser, Wolfgang 2010: Intergenerationale Bibliotheksarbeit als Antwort auf den demographischen Wandel: Überlegungen zu aktuellen Trends. <http://bibliothekarisch.de/blog/2010/10/13/intergenerationale-bibliotheksarbeit-als-antwort-auf-den-demographischen-wandel-ueberlegungen-zu-aktuellen-trends/>

Kaiser, Wolfgang/ Karsten Schuldt; 2011: Hat die öffentliche Bibliothek einen sozialen Auftrag und wenn ja, welchen? Ein Dialog. In: LIBREAS.Library Ideas, Jg. 7, H.2 (19), S. 45 – 69

Kemper, Christine; 1992: Segmentierung: Die Aufteilung der Gesamtheit in einzelne (Ziel-)gruppen. In: Borchardt, Peter; 1992: Die effektive Bibliothek. Berlin: Deutsches Bibliotheksinstitut

Klein, Armin; 2001: Kultur-Marketing. München: Beck

Kotler, Philip; Bliemel, Friedhelm; 2001: Marketing-Management. Stuttgart: Schäffer Poeschel

Kotler, Philip; Keller, Kevin Lane; Bliemel, Friedhelm; 2007: Marketing-Management: Strategien für wirtschaftendes Handeln, 12., aktualisierte Auflage, München: Pearson Studium

KRIBIBI (Arbeitskreis kritischer Bibliothekarinnen und Bibliothekare); 2012: Bibliothekswesen. O.O: o.V. (<http://www.kribibi.at/Bibliothekswesen> Zugriff am 20.11.2012)
Krieg, Werner; 1990: Einführung in die Bibliothekskunde. Darmstadt: Wissenschaftliche Buchgesellschaft

Leitner, Gerald; 2001: Gesellschaft und Bibliotheken im Wandel, Stellungnahme, Geschäftsführer des Büchereiverbandes Österreich. http://erwachsenenbildung.at/downloads/themen/Buechereiverband_StN_0601.pdf

Leitner, Gerald; Pascher, Franz; 1998: Öffentliche Büchereien in Österreich. Adressen, Daten, Analysen. 5. Auflage. Wien: Büchereiverband Österreichs

Leitner, Gerald; Pascher, Franz; 2011: Aufgaben, Organisation und Verwaltung Öffentlicher Bibliotheken. Ausbildungsskriptum für Hauptberufliche BibliothekarInnen. 5. Auflage. Wien: Büchereiverband Österreichs

Lewin, Kurt (1947): Channels of Group Life; Social Planning and Action Research. In: Human Relations 1, S. 143-153.

Lieckfeld, Malte; 2011: Die Zukunft digitaler Bibliotheken auf dem Prüfstand. Frankfurt am Main: Internationaler Verlag der Wissenschaften

Lison, Barbara; 2007: Information und Ethik, Dritter Leipziger Kongress für Information und Bibliothek. Wiesbaden. B.I.T Verlag

Luhmann, Niklas; 1998: Die Gesellschaft der Gesellschaft. Frankfurt am Main: Suhrkamp Verlag

Meffert, Heribert; 2000: Marketing, 9. Aufl. Wiesbaden: Betriebswirtschaftlicher –Verlag

Meffert, Heribert; Burmann, Christoph; Kirchgeorg, Manfred; 2012: Marketing. Grundlagen marktorientierter Unternehmensführung. 11., Auflage, Wiesbaden: Gabler Verlag

Müller, Isabella; 2006: „Community goes Library.“ Soziale Kulturarbeit und Öffentliche Bibliotheken. http://www.lebensspuren.net/medien/pdf/Isabella_Mueller.pdf (12.02.13)

Nuissl, Ekkehard; 2010: Netzworke und Regionalentwicklung. Münster: Waxmann
OBVSG (Österreichische Bibliothekenverbund und Service Gesellschaft m. b. H.); 2011: Unsere Aufgaben. Wien: o.V. (<http://www.obvsg.at/wir-ueber-uns/aufgaben/> Zugriff am 21.11.2012)

OECD (Hg.); 2009: Gesellschaft auf einen Blick 2009. OECD-Sozialindikatoren. OECD Publishing.

ÖNB (Österreichische Nationalbibliothek); 2011: Leitbild der Österreichischen Nationalbibliothek. Wien: o.V. (<http://www.onb.ac.at/about/leitbild.htm> Zugriff am 5.1.2013)

Oßwald, Achim; 1995: Internet und bibliothekarische Praxis – Anforderungen an Bibliotheken. In: Jüngling, Helmut (Hg.); 1995: Internet und Bibliotheken. Köln: Greven
Pecher, Susanne; 1997: Produktdefinitionen an Öffentlichen Bibliotheken. Bibliothek, Jg. 21, Ausgabe 1/1997

Plassmann, Engelbert; 2006: Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland. Eine Einführung. Wiesbaden: Otto Harrassowitz GmbH

Purtschert, Robert; 2001: Marketing für Verbände und weitere Nonprofit-Organisationen. Bern; Stuttgart; Wien: Haupt

Reinhold, Gerd (Hrsg.); 1992: Soziologie-Lexikon. München: Oldenburg Verlag

Remke, Doreen; 2008: Marketing für öffentliche Bibliotheken. Grundlagen, Konzepte, Maßnahmen. Hamburg: Diplomica Verlag GmbH

Röttcher, Günter; Böttiger, Kraus-Peter; Ankerstein, Ursula; 1995: Basiskennntnis Bibliothek. Fachkunde für Assistentinnen und Assistenten an Bibliotheken. Bad Honnef: Bock + Herchen
Ruppelt, George; 1996: Der deutsche Bibliotheksverband: Bibliotheken rechnen sich nicht, aber zahlen sich aus. Buch und Bibliothek, Jg. 48, Ausgabe 2/1996

Rütten, Bettina; 2011: Bildungsplanung in einer Stadtbibliothek: Projekte im Bereich Leseförderung, Mehrsprachigkeit, Bildung. München: Grin

Schaps, Klaus-Peter; Kessler, Oliver; Fetzner, Ulrich (Hg.); 2008: Das Zweite-kompakt. Querschnittsbereiche. Heidelberg: Springer Medizin

Schmidt-Braul, Ingo-Eric M.; 1997: Die digitale Herausforderung der Buchwelt – Neue Allianzen und neue Rollen für Bibliotheken, Verlage und Buchhandlungen. In: Wefers, Sabine (Hg.); 1997: Von Gutenberg zum Internet. Frankfurt am Main: Klostermann

Schmitz, Wolfgang; 1984: Deutsche Bibliotheksgeschichte. In: Roloff, Hans-Gert (Hg.): Germanistische Lehrbuchsammlung. Band 52. Bern: Peter Lang AG

Schön, Erich; 1998: Kein Ende von Buch und Lesen. Entwicklungstendenzen des Leseverhaltens in Deutschland – Eine Langzeitbetrachtung. In: Stiftung Lesen (Hg.): Lesen im Umbruch – Forschungsperspektiven im Zeitalter von Multimedia. Baden-Baden, S. 39-77.

Schuldt, Karsten; 2012: Bibliotheken als Bildungseinrichtungen? Berlin: Simon Bibliothekswissen

Stadtbibliothek Ansfelden; 2008: Kundenumfrage 2008 der Stadtbücherei Ansfelden

Stadtbibliothek Ansfelden; 2011, Ansfelden: o.V.

Stadtbibliothek Ansfelden; 2012a: 2. Quartalsbericht 2012. Ansfelden: o.V.

Stadtbibliothek Ansfelden; 2012b: 3. Quartalsbericht 2012. Ansfelden: o.V.

Stadtbibliothek Ansfelden; 2012c: Halbjahresbericht Jänner- Juni 2012. Ansfelden: o.V.

Stickler, Michael; 1980: Die Volksbüchereibewegung in Österreich. In: Dressler, Fridolin; Liebers, Gerhard (Hg.); Elemente des Buch- und Bibliothekswesens: Die Bibliotheken Österreichs in Vergangenheit und Gegenwart. Band 7. Wiesbaden: Dr. Ludwig Reichert Verlag

Thaller, Manfred; 2011: Empfehlungen für die weitere Entwicklung der Wissenschaftlichen Informationsversorgung des Landes NRW. Berlin: eubli

Tippelt, Rudolf/von Hippel, Aiger; 2010: Handbuch Erwachsenenbildung/ Weiterbildung. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften

Umlauf, Konrad; 2001: Marketing und Leistungsmessung. Berlin: Institut für Bibliothekswissenschaft der Humboldt-Universität Berlin

Umstätter, Walter; 1998: Das digitale Lehr- und Handbuch der Bibliothekswissenschaft. Was ist Bibliothekswissenschaft. O.O.: Umstätter Walter (<http://www.ib.hu-berlin.de/~wumsta/dhb1.html> Zugriff am 18.11.2012)

Unterberger, Andreas; 2012: Wie entwickelte sich die Fertilität in Österreich. <http://www.andreas-unterberger.at/2012/09/wie-entwickelte-sich-die-fertilitaet-in-osterreichij/>

Unterkircher, Franz; 1980: Die älteren Bibliotheken Österreichs. In: Dressler, Fridolin; Liebers, Gerhard (Hg.); Elemente des Buch- und Bibliothekswesens: Die Bibliotheken

Österreichs in Vergangenheit und Gegenwart. Band 7. Wiesbaden: Dr. Ludwig Reichert Verlag

VOEB (Vereinigung Österreichischer Bibliothekarinnen und Bibliothekare); 2010: Kurzportrait. Bregenz: o.V. (<http://www.univie.ac.at/voeb/voeb/kurzportrait/> Zugriff am 21.11.2012)

Weis, Hans Christian; 2007: Marketing, 12. Auflage. Ludwigshafen: Kiehl Verlag

Wittmann, Karl; Schoberberger, Rudolf (Hg.); 2010: Der Mensch in Umwelt, Familie und Gesellschaft. Wien: Facultas

Literatursammlung

(Überschneidung mit dem Literaturverzeichnis möglich)

Ahlfänger, Franziska; 2011: Partizipation Jugendlicher in Bibliotheken. Eine grundlegende Basis für innovative Ideen und Angebote. Berlin: Simon Verlag für Bibliothekswissen

Aleksander, Karin; Jadwizyc, Agata Martyna; Meiners, Birte; Miedtke, Erwin; 2010: Der Genderfaktor. Macht oder neuer Dialog. Mit Genderblick auf Bibliotheken oder Bibliotheken im Genderblick. Berlin: Simon Verlag für Bibliothekswissen

Alsheimer, Rainer; Kluth, Rolf (Hg.); 1979: Bestandserschließung und Bibliotheksstruktur. Band 17 von Beiträge zum Buch- und Bibliothekswesen.

Äng, Conny; 1997: Die Rolle öffentlicher Bibliotheken in der Mediengesellschaft. Gütersloh: Verl. Bertelsmann-Stiftung

Äng, Conny; Das, Henk; Dobbie Allison; Kent, Susan; 2011: Die öffentliche Bibliothek als realer und virtueller Ort. Gütersloh: Bertelsmann Stiftung
Arnold, Werner; 1988: Bibliotheken und Aufklärung. Wiesbaden: Harrassowitz

Becker, Tom; 2007: Was für ein Service: Entwicklung und Sicherung der Auskunftsqualität von Bibliotheken. Wiesbaden: Dinges & Frick

Becker, Tom; Vonhof, Cornelia; (Hg.) 2010: Gut ist uns nie gut genug! Instrumente zur Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung für eine ausgezeichnete Bibliothek. Band 30. Wiesbaden: Dinges & Frick GmbH

Beger, Gabriele; Bilo, Dankert u.a (Hg.) 2007 : Bibliothek 2007. Strategiekonzept. Gütersloh: Verlag Bertelsmann Stiftung

Bekavac, Bernard; Schneider, Rene; Schweibenz, Werner (Hg.); 2011: Benutzerorientierte Bibliotheken im Web. USABILITY- Methoden, Umsetzung und Trends. Berlin/Bosten: Walter de Gruyter GmbH & Co KG

Bergmann, Julia; Danowski, Patrick (Hg.); 2010: Handbuch Bibliothek 2.0. Bibliothekspraxis 41. Berlin: Walter de Gruyter Saur

Bienert, Franz A.; 1984: Bibliothek und Buchbestand im Wandel der Zeit. Bibliotheksgeschichtliche Studien. Wiesbaden: Harrassowitz

Birker von der Heyde, Claudia; Wolf, Jürgen (Hg.); 2011: Repräsentation Wissen Öffentlichkeit. Bibliotheken zwischen Barock und Aufklärung. Kassel: Kassel University Press

Böck, Margit; 1998: lesen, Medien, Bibliotheken. Hochschulschrift. Wien: Univ. Wien

Böllmann, Elisabeth; 1985: Bibliotheksautomation und Benützerschulung in Großbritannien. Bericht über eine Studienreise, April – Juni 1984. Graz: Univ.-Bibliothek

Bruijnzeels, Rob; Tiggelen, Nicole van; Klaasen, Ute [Übers.] 2003: Bibliotheken 2040. Die Zukunft neu entwerfen. Bad Honnef: Bock + Herchen

Büchereiverband Österreichs; 2009: Sozial-integrative Bibliotheksarbeit. Aktuelle Studie des BVÖ. Wien: Büchereiverband Österreich;
http://www.bvoe.at/mediafiles/22/Doku-Studie-kern_XbearbeitungenBMUKKI.pdf
(03.10.2012)

Busch, Rolf; 1990: Bibliotheksarbeit in der DDR und der Bundesrepublik im Vergleich. Berlin: Freie Univ. Berlin

Bussmann, Ingrid ; 2001: Die Bibliothek als Atelier des innovativen Lernens. In: Blum, Askan (Hg.) 2001: Bibliothek in der Wissensgesellschaft. München, Leipzig: De Gruyter Saur

Capurro, Rafael; 1984: Buchkultur im Informationszeitalter. Überlegungen zum Bezug zwischen Bibliotheken, Datenbanken und Nutzern. Band 6. Karlsruhe: Badische Bibliotheksgesellschaft

Danielczyk, Julia; Mattl-Wurm, Sylvia; Mertens Christian (Hg.); 2006: Das Gedächtnis der Stadt. 150 Jahre Wienbibliothek im Rathaus. Wien: Verlag für Geschichte und Politik

Dickhaut, Kirsten; 2005: Das Paradox der Bibliothek. Metapher, Gedächtnisort, Heterotopie. In: Osterle, Günter; 2005: Erinnerung, Gedächtnis, Wissen. Studien zur Naturwissenschaftlichen Gedächtnisforschung. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht GmbH & Co KG

Dijkstra, Katinka; 1994: Leseentscheidung und Lektürewahl. Empirische Untersuchungen über Einflussfaktoren auf das Leseverhalten. Berlin: Ed. Sigma

Drechsler, Ralf; 2011: Krisen-PR für Bibliotheken. Handlungsempfehlungen für die Krisenkommunikation Öffentlicher Bibliotheken in finanzieller Notlage. Wiesbaden: Dinges & Frick GmbH

Embach, Michael; Rapp Andreas (Hg.); 2008: Rekonstruktion und Erschließung mittelalterlicher Bibliotheken. Berlin: Akademie Verlag

Enichlmayr, Christian; 2005: Bibliotheken – Fundament der Bildung. Weitra: Verl. Publication PN°1

Escarpit, Robert; 1961: Das Buch und der Leser. Köln: Westdt. Verl.

Ewert, Gisela; Umstätter, Walther; 1999: Die Definition der Bibliothek. Bibliotheksdienst, Jg. 33, Ausgabe 6/1999; <http://www.bibliotheksdienst.zlb.de/1999/1999-Bibliotheken01.pdf> (7.10.2012)

Fehrle, Rudolf; 1986: Das Bibliothekswesen im alten Rom. Wiesbaden: Reichert

Frankenberger, Rudolf (Hg.); 2004: Die moderne Bibliothek. München: K.G. Saur Verlag

Fröhner, Rolf; 1961: Das Buch in der Gegenwart. Gütersloh, Bertelsmann

Fühles-Ubach, Simone; 2007: Kundenbefragungen in der Bibliothek. Zielgruppe, Methode, Ablauf, Auswertung und Präsentation. Büchereiperspektiven, Fachzeitschrift des Büchereiverbandes Österreichs, Ausgabe 3/2007
http://www.publikationen.bvoe.at/perspektiven/bp3_07/s10-12.pdf (03.10.2012)

Fuhlrott, Rolf; Krauß-Leichert, Ute; Schütte, Christop-Hubert; (Hg.) 2008: Bibliotheken in Second Life. Band 17. Wiesbaden: Dinges & Frick GmbH

Furrer, Max; 2002: Und wieder eine Zumutung des Umdenkens? Die Hybrid-Bibliothek. Der 92. Deutsche Bibliothekartag 2002, B.I.T. online Ausgabe 4/2010; <http://www.b-i-t-online.de/archiv/2002-02/report3.htm> (07.10.2012)

Gantert, Klaus; 2010: Elektronische Informationsressourcen für Germanisten. Berlin/ New York: Walter de Gruyter GmbH & Co.KG

Garcia, Nadia; Schär; Beatrice, Maag; Welter, Magdalena; 2011: Kundenbindung und Kundenrückgewinnung in Bibliotheken. Projektkurs HdM Stuttgart/HTW Chur. Bern, Zürich: Hochschule der Medien
http://www.kundenorientiertebibliothek.de/themen/4/Kundenbindung_Kundenrueckgewinnung.pdf (7.10. 2012)

Georgy, Ursula; 2010: Erfolg durch Innovation. Strategisches Innovationsmanagement in Bibliotheken und öffentlichen Informationseinrichtungen. Band 29. Wiesbaden: Dinges & Frick GmbH

Hacker, Gerhard; Seela, Torsten; (Hg.) 2005: Bibliothek Leben. Das deutsche Bibliothekswesen als Aufgabe für Wissenschaft und Politik. Wiesbaden: Otto Harrassowitz

Hauer, Anette; Schulze, Michael; 2006: Ergebnisse der Bibliotheksumfrage 2006. Freiburg: Bibliothek der Pädagogischen Hochschule; <https://www.ph-freiburg.de/hochschule/zentrale-einrichtungen/bibliothek/phb/ueberuns/bibliotheksumfrage-2006/umfrage-ausfuehrlich.html> (07.10.2012)

Hauke, Petra und Werner, Klaus, Ulrich; 2011: Bibliotheken heute! Best Practice bei Planung, Bau und Ausstattung. Bad Honnef: Verlag Bock und Herchen

Heber, Tanja; 2009: Die Bibliothek als Speichersystem des kulturellen Gedächtnisses. Marbur: Tectum Verlag

Heischmann, Günter; Rosemann, Uwe; 2004: Bestandsvermittlung. Benutzungsdienste. In: Frankenberger, Rudolf; Haller, Klaus (Hg.) 2004: Die Moderne Bibliothek. München: K.G. Saur Verlag GmbH

Hering, Jürgen; Kuhlmann, Joachim; Manz, Walter; 1983: Die gesellschaftspolitische Aufgabe der Bibliotheken. Band 40. Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographien, Sonderheft. Frankfurt: Klostermann Verlag

Hobohm, Hans Christoph; Umlauf, Konrad; (Hg.) 2006: Erfolgreiches Management von Bibliotheken und Informationseinrichtungen. Hamburg: Dashöfer

Hobohm, Hans-Christoph; 1997: Bibliothek-Mythos, Metapher, Maschine. Oder: Der Ort der Bibliothek in der Lebenswelt der Stadt. In: Kleine, Helene (Hg.) 2001: Civitas. Geometrie und Lebenswelt. Eine Ringvorlesung zur Stadt. Potsdam: Fachhochschule Potsdam

Hobohm, Hans-Christoph; 1997: Veränderte Management-Konzepte für die Digitale Bibliothek. Würzburg: Fachhochschule Potsdam; http://www.forge.fh-potsdam.de/hobohm/man_dl.pdf (7.10.2012)

Hribernik, Gerda; 2011: Die Entwicklung einer Buch- und Lesekultur: Spannungsfeld Buch und eBook. Hochschulschrift. Klagenfurt: Pädag. Hochsch. http://www.bibliotheksverband.de/fileadmin/user_upload/DBV/themen/Bericht_zur_Lage_der_Bibliotheken_2011_Web.pdf (07.10.2012)

Hutzler, Evelinde; Schröder, Albert; Schweikl, Gabriele (Hg.); 2008: Bibliotheken gestalten Zukunft. Kooperative Wege zur Digitalen Bibliothek. Göttingen: Universitätsverlag; www.oapen.org/download?type=document&docid=353955 (03.10.2012)

Janello, Christoph; 2010: Wertschöpfung im digitalisierten Buchmarkt. Wiesbaden: Gabler

Jobst-Rieder, Marianne; 1992: Altes Buch neue Medien. Der Österreichische Bibliothekstag 1992 in Wien. Wien: Vereinigung Österreichischer Bibliothekarinnen und Bibliothekare

Jüngling, Helmut (Hg.); 1995: Internet und Bibliotheken: Entwicklung – Praxis – Herausforderungen. Köln: Greven

Jüngling, Helmut; 1982: Zur Auswertung von Benutzerstatistiken - dargestellt am Beispiel der Öffentlichen Bibliothek der Stadt Aachen. In: John, Nancy R.; Johnson, Ian M.; Larsen, Svend (Hg.); 1982: Libri. International Journal of Libraries and Information Services. Band 32, Heft 1. Copenhagen: Munksgaard

Just, Peter; 2006: E-Books für Bibliotheken. Berlin: BidSpider

Kaegbein, Paul; 1991: Studies on reserach in reading and libraries. München: Saur

Kaiser, Ronald; 2008: Bibliotheken im Web 2.0 Zeitalter. Herausforderungen, Perspektiven und Visionen. Wiesbaden: Dinges & Frick

Karstedt, Peter; 1965: Studien zur Soziologie der Bibliotheken. 2. Auflage. Wiesbaden: Harrassowitz

Kempf, Klaus; 2000: Gutachterliche Stellungnahme zur Situation und der Entwicklungsmöglichkeiten der Oberösterreichischen Landesbibliothek im Hinblick auf die Erweiterung und die Sanierung des Bibliotheksgebäudes. Rohbericht, Stand: 11.09.2000-München, Linz 2000: o. V.

Kölblinger, Maria; 2001: Bibliothekennutzung und Bücherlesen in Oberösterreich. Linz: Amt der Oö. Landesregierung, Abt. Statistik

Konrad, Heyde; 2000: Vor allem Schönheit. In: Zukunft der Bibliothek, Nutzung digitaler Ressourcen, Schule und Bibliothek. Reutlingen: ekz-Konzepte

Land Oberösterreich; 2011: Bibliotheksstatistik 2011. Öffentliche Bibliotheken in Oberösterreich. Linz: Land OÖ
http://www.land-oberoesterreich.gv.at/cps/rde/xbcr/ooe/bgd_bibliotheksstatistik_2011.pdf
(07.10.2012)

Leitner, Gerald; Pascher, Franz; 2011: Aufgaben, Organisation und Verwaltung Öffentlicher Bibliotheken. Ausbildungsskriptum für Hauptberufliche BibliothekarInnen. 5. Auflage. Wien: Büchereiverband Österreichs

Leitner, Gerald; Schipfer, Roswitha; 2009: Die Zukunft gestalten. Chance Bibliothek. Wien: Bücherei Verband Österreich; http://www.bvoe.at/mediafiles/33/chance_bibliothek.pdf
(07.10.2012)

Mathias O. Will; 2002: Medien in der Wissenschaft. Aufbau und Nutzung einer digitalen Bibliothek in einer universitären Ausbildungsumgebung. Band 22. Münster: Waxmann Verlag GmbH

Mayerhöfer, Josef; Rennhofer, Friedrich; 1974: Studie über Zustand, Probleme und zukünftige Entwicklung der wissenschaftlichen Bibliotheken Österreichs: Forschungsauftrag. Wien: Österr. Inst. f. Bibliotheksforschung, Dokumentations- und Informationswesen

Mikorey, Maximilian; 2010: Das eBook – die neue Form des Buches? Hochschulschrift. Innsbruck: Univ. Innsbruck

Milkau, Fritz; 1931-1940: Handbuch der Bibliothekswissenschaft. 4 Bände. Wiesbaden: Harrassowitz

Möller, Horst; Wengst, Udo; (Hg.) 2003: Einführung in die Zeitgeschichte. München: C.H. Beck oHG.

Mühlenkamp, Holger; Simonji, Magdalena; 2003: Zur Ermittlung der Qualität von Bibliotheksdienstleistungen. Konzept und Ergebnisse einer 2003 durchgeführten Benutzerumfrage. Wiesbaden: Verlag Dinges & Frick

Münch, Richard; Schmidt, Jan; 2005: Medien und sozialer Wandel. In: Jäckel, Michael (Hg.); 2005: Mediensoziologie: Grundlagen und Forschungsfelder. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften

Niedermaier, Klaus (Hg.); 2012: Die neue Bibliothek. Anspruch und Wirklichkeit. 31. Österreichischer Bibliothekartag Innsbruck 18.-21.10.2011. Graz; Feldkirchen: Neugebauer

Pflug, Günther; 1984: Die Bibliothek im Umbruch. Frankfurt am Main: Lang

Pfoser, Alfred; 2007: Die Bibliothek als Bühne. Am Beispiel der Wiener Hauptbücherei; http://www.b2i.de/fileadmin/dokumente/BFP_Bestand_2007/Jg_31-Nr_1/Jg_31-Nr_1_DINI-Jahrestagung_2006/Jg_31-2007-Nr_1-S_51-60.pdf (5.10.2012)

Pfoser, Alfred; Vodosek, Peter (Hg.); 1995: Zur Geschichte der öffentlichen Bibliotheken in Österreich. Band 2. Wien: Büchereiverband Österreich

Plassmann, Engelbert; Rösch, Hermann; Seefeldt, Jürgen; Umlauf, Konrad (Hg.); 2006: Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland. Eine Einführung. Wiesbaden: Harrassowitz Verlag

Remke, Doreen 2008: Marketing für öffentliche Bibliotheken. Grundlagen, Konzepte, Maßnahmen. Hamburg: Druck Diplomica Verl. GmbH

Remke, Doreen; 2008: Marketing für öffentliche Bibliotheken. Grundlagen, Konzepte, Maßnahmen. Hamburg: Diplomica Verlag GmbH

Schade, Frauke; Umlauf, Konrad; 2012: Handbuch Bestandsmanagement in Öffentlichen Bibliotheken. Berlin: De Gruyter Saur

Schneider, Sara; 2010: E-Book-Markt 2009: Analyse und Entwicklung des E-Book-Marktes im deutschsprachigen Raum. Hamburg: Diplomica

Seefeldt, Jürgen; 2005: Zukunftsvisionen: Die Bibliothek von morgen. B.I.T. Online Heft 1/2005; www.b-i-t-online.de/archiv/2005-01/fach1.htm (5.10.2012)

Seefeldt, Jürgen; Syré, Ludger; 2011: Portale zu Vergangenheit und Zukunft. Bibliotheken in Deutschland. 4. Auflage. Hildesheim: Olms

Sommeregger, Jana; 2009: Sozial-integrative Bibliotheksarbeit in Österreich. Aktuelle Studie des BVÖ. Büchereiperspektiven, Fachzeitschrift des Büchereiverbandes Österreichs, Ausgabe 5/2009; <http://www.publikationen.bvoe.at/perspektiven/bp409/s8-12.pdf> (03.10.2012)

Sprenkel, Rainer 2011: Empirische Studien zur Zivilgesellschaft Stiftungen, Bibliotheken, Internet. München

Stöber, Thomas; 2010: Serviceangebote der wissenschaftlichen Bibliotheken im Bereich Literaturverwaltung - Ergebnisse einer Umfrage. Universität Augsburg. <http://opus.bibliothek.uni-augsburg.de/opus4/frontdoor/index/index/docId/1420> (7.10.2012)

Strauch, Dietmar; Rehm, Margarete; 2007: Lexikon Buch – Bibliothek – Neue Medien. München: K.G. Saur Verlag

Sühl-Strohmenger, Wilfried; 2008: Digitale Welt und wissenschaftliche Bibliothek – Informationspraxis im Wandel. Bibliotheksarbeit 11. Wiesbaden: Harrassowitz

Ulbricht, Justus.H; Weber, Jürgen; 2006: Das „deutsche Buch“ in der Debatte um nationale Identität und kulturelles Erbe. Göttingen: Wallstein Verlag

Umlauf, Konrad; 2005: Moderne Buchkunde. Bücher in Bibliotheken und im Buchhandel heute. 2. Auflage. Wiesbaden: Harrassowitz Verlag
Wiesbaden: Harrassowitz Verlag

Ziller, Monika (Hg.); 2011: Bericht zur Lage der Bibliotheken 2011. Berlin: Deutscher Bibliotheksverband;

Zimmer, Dieter E.; 2000: Die Bibliothek der Zukunft. Hamburg: Hoffmann und Campe

Statistischer Anhang

	Faktor			
	1	2	3	4
v8_2_Spezialwissen	,790	,096	,195	-,045
v8_1_Infoversorgung	,760	,186	-,043	,098
v8_4_Berufsbildung	,658	,216	,104	,233
v8_3_Bildungswesen	,624	,103	,273	,257
v8_8_Gemeindeggeschichte	,199	,856	,141	,178
v8_10_Tradition	,226	,837	,069	,242
v8_6_neueMedien	,107	-,030	,894	,191
v8_7_Medienvielfalt	,185	,256	,842	,003
v8_11_Freizeit	,103	,139	,060	,882
v8_9_Treffpunkt	,197	,462	,145	,668
v8_5_Kultur	,369	,309	,361	,453
Erklärte Varianz je Faktor	21,3%	17,5%	16,5%	15,4%
Extraktionsmethode: Hauptkomponentenanalyse. Rotationsmethode: Varimax mit Kaiser-Normalisierung. Die Rotation ist in 5 Iterationen konvergiert.				

Tabelle 28: Faktorladungen Frage 8: gesellschaftliche Rolle einer Bibliothek; Hauptkomponentenanalyse, 4 Faktoren vorgegeben, Ausschluss der Variable Sonstiges, paarweiser Fallausschluss, Varimax-Rotation

	Komponente	
	1	2
v12_5_Wichtig_Plakate	,753	,365
v12_7_Wichtig_SchwBrett	,751	,252
v12_6_Wichtig_Folder	,741	,348
v12_9_Wichtig_Besucher	,591	,197
v12_4_Wichtig_GemZeitung	,564	,476
v12_8_Wichtig_Personal	,564	-,122
v12_2_Wichtig_newsletter	,178	,790
v12_1_Wichtig_Homepage	,095	,769
v12_3_Wichtig_Facebook	,228	,717

Tabelle 29: rotierte Ladungsmatrix zur Wichtigkeit der Informationsquellen (Hauptkomponentenanalyse, Varimax mit Kaiser-Normalisierung, paarweiser Fallausschluss)

	Komponente		
	1	2	3
v4_1_Leihe_Sachbuch	,154	,679	,241
v4_2_Leihe_Romane	-,128	,651	-,141
v4_3_Leihe_Kinderbuch	,066	,088	,856
v4_4_Leihe_Zeitschrift	,366	,603	-,086
v4_5_Leihe_Brettspiel	,274	-,133	,728
v4_6_Leihe_Computerspiel	,730	-,300	,015
v4_7_Leihe_Musik	,763	,222	,119
v4_8_Leihe_Video	,680	,106	,303
v4_9_Leihe_Hörbuch	,556	,284	,176
Erklärte Varianz	30,0	15,7	11,3

Tabelle 30: rotierte Faktorladungen zu den geliehenen Medien (Hauptkomponentenanalyse, Varimax mit Kaiser-Normalisierung; paarweiser Fallausschluss)

	Komponente		
	1	2	3
v6_3_Veranstaltung	,751	,011	,112
v6_8_Zeitvertreib	,714	,034	,174
v6_7_Treffpunkt	,711	,431	-,025
v6_1_Nutzung_vor_Ort	,705	,222	,057
v6_9_Hausübung	,076	,859	,086
v6_10_Spielmöglichkeit	,059	,820	,081
v6_4_Internet	,324	,661	-,022
v6_6_Onliner Reservierung	,116	,138	,864
v6_5_Onlinekatalog	,120	-,015	,861
Erklärte Varianz je Faktor	24,7%	23,4%	17,2%

Extraktionsmethode: Hauptkomponentenanalyse.
 Rotationsmethode: Varimax mit Kaiser-Normalisierung.
 Die Rotation ist in 5 Iterationen konvergiert.

Tabelle 31: rotierte Faktorladungsmatrix zu Dienstleistungen der Bibliothek

1. Februar 2013

Mitgliederbefragung

Hallo liebe Kinder,

um zu erfahren ob ihr mit der Stadtbibliothek Ansfelden zufrieden seid bzw. ob ihr Wünsche und Anregungen habt, wird gemeinsam mit Studierenden der Johannes Kepler Universität eine Umfrage durchgeführt.

Deine Meinung ist uns wichtig! Darum bitten wir dich beiliegenden Fragebogen auszufüllen und ihn bis 18.02.2013 in eine der folgenden Sammelboxen einzuwerfen:

- Bibliothek Ansfelden
- Bürgerservice Stadtamt
- Schulzentrum
- Apotheke Freindorf
- Anton-Bruckner-Center
- oder du wirfst ihn in den nächsten Postkasten

Für Ihre Bemühungen danken herzlichst

Manfred Baumberger
Ihr Bürgermeister

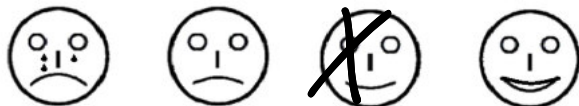
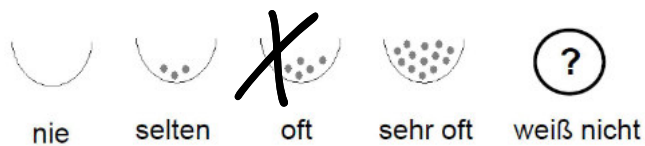
Zieger Klaudia
Leiterin Stadtbücherei

Dr. Andreas Hunger (Projektleitung)
13 Studierende der Johannes Kepler Universität

Fragebogen Stadtbibliothek Ansfelden

So geht es:

Kreuze an!



~~Ø~~ Brettspiele

Wie oft gehst du in die Stadtbibliothek?



nie



selten



oft



sehr oft



weiß nicht

Wer geht mit dir zur Stadtbibliothek?

Mutter



Vater

Oma

Opa



Geschwister



Freund

Freundin



Lehrer

Lehrerin



Jemand anderer



Ich gehe alleine



Was leihst du dir in der Stadtbibliothek aus?

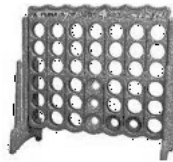
Kinder- und Jugendbücher



Zeitschriften oder Zeitung



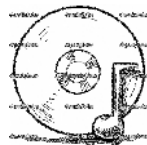
Brettspiele



Computerspiele



Musik



Filme



Hörbücher



etwas anderes



Was machst du in der Stadtbibliothek?

Etwas ausleihen



Bücher lesen



Hausübung machen



Computer nutzen



die Zeit vertreiben



Freunde treffen



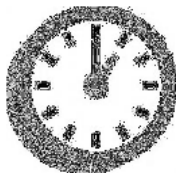
**Machst du noch etwas anderes?
Schreibe es auf oder zeichne es:**

Weißt du, wo man in der
Stadtbibliothek Wünsche für neue
Bücher sagen kann?

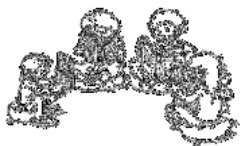
O ja 

O nein 

Wie sehr gefällt dir das in der
Stadtbibliothek?



Öffnungszeiten



Kinderbereich



Internetbereich



Gemütlichkeit



In der Stadtbibliothek gibt es viele Sachen. Wie gefallen dir diese Sachen?



Bücher



Zeitschriften



Brettspiele



Computerspiele



Musik



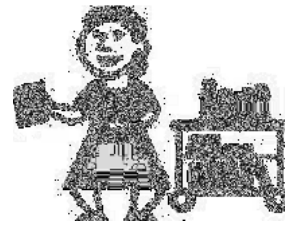
Filme



Hörbücher

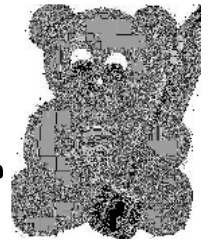


Wie freundlich sind die
Mitarbeiterinnen zu dir?



Alles zusammen, wie sehr magst du
die Stadtbibliothek?





Was kann die Stadtbibliothek besser machen? Schreibe es auf oder zeichne es:

Bist du ein Mädchen oder ein Junge?



O ein Mädchen



O ein Junge

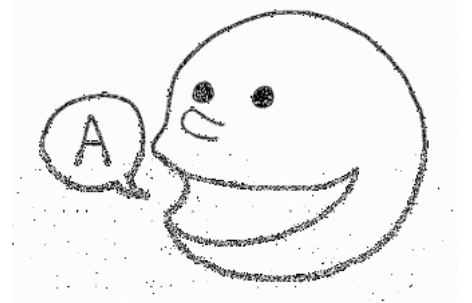
Wie alt bist du?

..... Jahre



Welche Sprache(n) spricht ihr
zu Hause?

.....







Danke für deine Hilfe!

Fragebogen Stadtbibliothek Ansfelden

- ! Die Befragung ist kein Test. Es gibt keine richtigen oder falschen Antworten. Deine Meinung ist uns wichtig!
- ! Deine Angaben werden völlig anonym behandelt und streng vertraulich ausgewertet.
- ! Bitte lass keine Fragen aus, auch wenn die Antwort einmal schwer fällt.

Im Folgenden stellen wir dir die wichtigsten Antwortmöglichkeiten vor:

I. Ankreuzen von Smileys

					Weiß nicht
Bücher			X		

II. Ankreuzen des entsprechenden Kästchens

Ja Nein

III. Schriftliche Angaben (Zahlen, Wörter)

3 andere, nämlich Bücher

1) Wie oft gehst du in die Stadtbibliothek Ansfelden?

- Nie → mache bei Frage 5 weiter
- Selten
- Oft
- Sehr oft
- Weiß nicht



2) Wer geht mit dir in die Stadtbibliothek?

(mehrere Antworten möglich)

- Eltern
- Großeltern
- Geschwister
- Freunde oder Freundinnen
- Lehrer oder Lehrerin
- Jemand anderer

- Ich gehe alleine hin.

3) Was leihst du dir in der Stadtbibliothek aus?

(mehrere Antworten möglich)

- Kinder- und Jugendbücher
- Zeitschriften und Zeitungen
- Brettspiele
- Computerspiele
- Musik
- Filme, Videos
- Hörbücher
- Andere Dinge

4) Was machst du in der Bibliothek?

(mehrere Antworten möglich)





- Etwas ausleihen
- Bücher oder Zeitschriften in der Bibliothek lesen
- Informationen suchen
- Hausübungen machen
- Den Computer benutzen
- Herumstöbern und die Zeit vertreiben
- Freunde, Freundinnen oder Bekannte treffen
- Sonstiges: _____

5) Weißt du, wo man in der Bücherei Wünsche für neue Bücher abgeben kann?

- Ja
- Nein

6) Wie zufrieden bzw. unzufrieden bist du mit dem Angebot?





(Bitte jeweils ein Kreuz pro Zeile!)

					Weiß nicht
Bücher					
Zeitschriften					
Musik					
Filme					
Computerspiele					
Brettspiele					

7) Was sollte deiner Meinung nach noch angeboten werden?





8) Wie zufrieden bzw. unzufrieden bist du mit folgenden Dingen?

(Bitte jeweils ein Kreuz pro Zeile)

					Weiß nicht
Öffnungszeiten					
Kinderbereich					
Internetbereich					
Gemütlichkeit in der Bücherei					

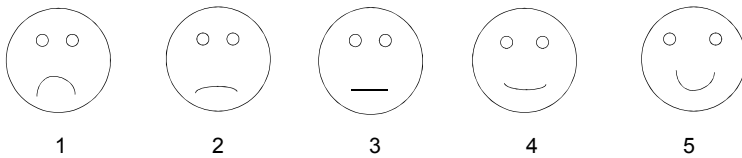
9) Wie zufrieden bzw. unzufrieden bist du mit den Mitarbeiterinnen in der Stadtbibliothek?

(Bitte jeweils ein Kreuz pro Zeile)

					Weiß nicht
Freundlichkeit					
Hilfsbereitschaft					

10) Alles in allem wie zufrieden oder unzufrieden bist du mit der Stadtbibliothek Ansfelden?

(Bitte kreuze den passenden Smiley an!)



11) Was soll in der Bücherei verbessert werden? Du kannst das aufschreiben oder zeichnen.

.....

.....

.....

12) Bist du ein Mädchen oder ein Junge?

- Mädchen
- Junge

13) Wie alt bist du?

..... Jahre

14) Wie viele Personen (dich eingeschlossen) leben mit dir in der Wohnung (zu Hause) zusammen?

..... (Anzahl der Personen bitte eintragen)

15) Hast du zu Hause Internet?

- ja
- nein

16) Was ist deine Muttersprache?

(Bitte nur eine Angabe)

- Deutsch
- Bosnisch/Kroatisch/Serbisch
- Türkisch
- Andere: _____

17) Welche anderen Sprachen sprichst du noch?

(Mehrere Antwortentworten möglich)

- Deutsch
- Englisch
- Französisch
- Italienisch
- Bosnisch/Kroatisch/Serbisch
- Türkisch
- Andere: _____

18) In welcher Gemeinde wohnst du?

- Ansfelden
- Andere: _____

Herzlichen Dank

Befragung der Mitglieder der Stadtbibliothek Ansfelden

Hinweise zum Ausfüllen

- ! Die Befragung ist kein Test. Es gibt keine richtigen oder falschen Antworten. Vielmehr sind Sie die Expertin bzw. der Experte für Ihre Situation!
- ! Selbstverständlich werden Ihre Angaben völlig anonym behandelt und streng vertraulich ausgewertet.
- ! Bitte lassen Sie keine Fragen aus, auch wenn die Antwort einmal schwer fällt. Ein guter Schätzwert ist allemal wertvoller als ein unvollständig ausgefüllter Fragebogen.

Im Folgenden stellen wir Ihnen die wichtigsten Antwortmöglichkeiten vor:

I. Ankreuzen auf einer Skala

Achten Sie dabei bitte auf die Skalenbeschreibung.

	Sehr niedrig	Niedrig	Hoch	Sehr hoch
Frage 1	<i>X</i>			
Frage 2		<i>X</i>		

II. Ankreuzen des entsprechenden Kästchens

Ja Nein

III. Schriftliche Angaben (Zahlen, Wörter)

3 andere, nämlich Bücher

Teil I: Stadtbibliothek Ansfelden

Nutzung der Bibliothek

1) Seit ungefähr wie vielen Jahren sind Sie Mitglied bei der Stadtbibliothek Ansfelden?

..... (Bitte Anzahl eintragen)

2) Wie oft haben Sie ungefähr die Stadtbibliothek in den letzten 6 Monaten besucht?

..... (Bitte Anzahl eintragen)

3) Nutzen Sie auch andere Bibliotheken außer der Stadtbibliothek Ansfelden?

ja nein

4) Wie häufig leihen Sie in der Stadtbibliothek Ansfelden folgende Medien aus?

(Bitte jeweils ein Kreuz pro Zeile!)

	Nie	Selten	Häufig	(Fast) immer
Sach- und Fachbücher				
Romane				
Kinder und Jugendbücher				
Zeitschriften und Zeitungen				
Brettspiele				
Computerspiele				
Musikmedien				
Videos, DVDs				
Hörbücher				
E-books				
Andere Medien: _____				

5) Leihen Sie Bücher für andere Personen aus?

Ja
 Nein

6) Wie häufig nehmen Sie folgende Dienstleistungen bzw. Angebote der Stadtbibliothek in Anspruch?

(Bitte jeweils ein Kreuz pro Zeile!)

	Nie	Selten	Häufig	(Fast) immer
Nutzung der Medien vor Ort				
Auskunft bzw. Beratung durch Mitarbeiterinnen				
Veranstaltungen (z.B. Lesungen,...)				
Internet in der Bibliothek				
Suche im Online-Katalog				
Online-Reservierung				
Treffpunkt für Freunde/Freundinnen oder Bekannte				
Zum Zeitvertreib und Herumstöbern				
Hausübungen machen				
Spielmöglichkeit nutzen				
Sonstiges: _____				

(6)

7) Welche Gründe halten Sie (manchmal) von einem Besuch der Stadtbibliothek ab? (Mehrere Antworten möglich)

- Kaufe die Bücher, CDs usw. lieber selber
- Tausche oder leihe mir Bücher von Freunden/Freundinnen oder Bekannten
- Andere leihen die Bücher für mich aus
- Das Angebot passt für mich nicht
- Zu viel Aufwand
- Ungünstige Öffnungszeiten
- Keine Zeit
- Lese nicht gerne
- Kein Interesse
- Nutze eine andere Bibliothek
- Sonstiges: _____

(7)

Medienangebot

8) Wie zufrieden bzw. unzufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten des Medienangebots?

(Bitte jeweils ein Kreuz pro Zeile!)

	Unzu- frieden	Eher unzu- frieden	Eher zufrieden	Zufrieden	Weiß nicht
Vielfalt der Medien (Bücher, CDs, Spiele,...)					
Themengebiete der Medien					
Aktualität der Medien					
Verfügbarkeit der Medien					
Zustand der Medien					
Sprachliche Vielfalt der Medien					
Medien für Kinder					
Medien für Jugendliche					

(9)

9) Wie zufrieden bzw. unzufrieden sind Sie im Speziellen mit folgenden Medien?

(Bitte jeweils ein Kreuz pro Zeile!)

	Unzu- frieden	Eher unzu- frieden	Eher zufrieden	Zufrieden	Weiß nicht
Bücher					
Zeitschriften und Zeitungen					
Brettspiele					
Computerspiele					
Musik					
Filme					
Hörbücher					
E-books					

(10)

10) Welche Verbesserungen beim Medienangebot wünschen Sie sich?

(11)

Informationswesen

11) Wissen Sie über folgendes bei der Stadtbibliothek Ansfelden Bescheid?

(Bitte jeweils ein Kreuz pro Zeile!)

	Ja	Nein
Wann die Bibliothek offen hat		
Wie man ein Buch ausborgt		
Wie die Suche im Online-Katalog funktioniert		
Wie die Bücher in den Regalen geordnet sind		
Wo Bücherwünsche gemeldet werden können		

(13)

Betreuung und Beratung

12) Wie zufrieden bzw. unzufrieden sind Sie mit den Mitarbeiterinnen der Stadtbibliothek hinsichtlich folgender Merkmale?

(Bitte jeweils ein Kreuz pro Zeile!)

	Unzu- frieden	Eher unzu- frieden	Eher zufrieden	Zufrieden	Weiß nicht
Freundlichkeit					
Hilfsbereitschaft					
Kompetenz					
Erreichbarkeit					
Engagement					

(14)

Räumlichkeiten der Stadtbibliothek

13) Wie zufrieden bzw. unzufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten der Räumlichkeiten der Stadtbibliothek?

(Bitte jeweils ein Kreuz pro Zeile!)

	Unzu- frieden	Eher unzu- frieden	Eher zufrieden	Zufrieden	Weiß nicht
Sauberkeit					
Atmosphäre/Gemütlichkeit					
Lautstärke					
Gestaltung Freihandbereich (Regale)					
Gestaltung Service- und Empfangsbereich					
Gestaltung Sitz- und Lesecken					
Gestaltung Kinderbereich					
Gestaltung Computerbereich					
Wegweiser und Orientierungshilfen					

(15)

Veranstaltungswesen

14) Die Stadtbibliothek Ansfelden bietet eine Reihe von Veranstaltungen an. Haben Sie diese Veranstaltungen besucht und wie beurteilen Sie gegebenenfalls die Qualität?

(Bewerten Sie bitte alle Punkte!)

	Besuch		Qualität				
	Ja	Nein	Niedrig	Eher niedrig	Eher hoch	Hoch	Kann ich nicht beurteilen
Lesungen							
Bibliotheks-Brunch							
Ferienaktionen							
Bücherflohmarkt							
Vorträge							
Sonstige: _____							

(16)

15) Welche Wünsche haben Sie hinsichtlich der Veranstaltungen?

(17)

Organisatorisches

16) Wie zufrieden bzw. unzufrieden sind Sie mit folgenden organisatorischen Aspekten?

(Bitte jeweils ein Kreuz pro Zeile!)

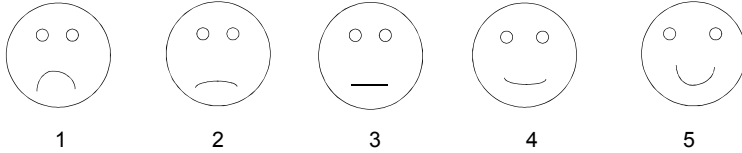
	Unzufrieden	Eher unzufrieden	Eher zufrieden	Zufrieden	Weiß nicht
Öffnungszeiten					
Entlehndauer					
Entlehngebühren					
Versendung der Mahnungen					
Preis-Leistungs-Verhältnis					
Umgang mit Wünschen und Anregungen					

(18)

Gesamtzufriedenheit

17) Alles in allem wie zufrieden oder unzufrieden sind Sie mit der Stadtbibliothek Ansfelden?

(Bitte kreuzen Sie das passende Symbol an!)



(27)

18) Haben Sie die Stadtbibliothek an Freunde/Freundinnen oder Bekannte weiterempfohlen?

- Ja
- Nein

(28)

Wünsche

19) In welchen Sprachen wollen Sie Bücher ausborgen?

(Mehrere Antworten möglich)

- Deutsch
- Englisch
- Französisch
- Spanisch
- Russisch
- Türkisch

Sonstiges: _____

(29)

20) Wie hoch bzw. niedrig ist Ihr Interesse an E-books?

- Niedrig
- Eher niedrig
- Eher hoch
- Hoch

- Weiß nicht

(30)

21) Würden Sie einen E-book-Reader als Leihgerät von der Bibliothek in Anspruch nehmen?

- Ja, zum Ausprobieren
- Ja, regelmäßig
- Nein
- Weiß nicht

(31)

Teil II: Leseinteresse

22) An welchen Themengebieten sind Sie interessiert?

(Mehrere Antworten möglich)

- Krimi und Thriller
- Horror
- Romantik
- Science-Fiction
- Fantasy
- Abenteuer
- Historische Romane
- Humor
- Poesie
- Biographien
- Ratgeber
- Fachbücher
- Sonstiges, nämlich _____

(32)

Teil III: Demografie

23) Was ist Ihr Geschlecht?

- Weiblich Männlich

(33)

24) Wie alt sind Sie?

..... Jahre

(34)

25) Welche Ausbildung machen Sie derzeit?

- Pflichtschule
 Polytechnikum
 Lehre
 Fachschule
 AHS/BHS
 Sonstiges: _____
- derzeit nicht in Ausbildung

(35b)

26) Wie viele Personen (Sie eingeschlossen) leben in Ihrem Haushalt?

..... (Anzahl der Personen bitte eintragen)

(37)

27) Wenn Sie nicht alleine leben, wer lebt mit Ihnen im gemeinsamen Haushalt?

- Mutter
 Vater
 Geschwister
 Andere Kinder
 Sonstige Personen

(38b)

28) Verfügen Sie zu Hause über einen Internetzugang/ -anschluss?

- Ja Nein

(41)

29) Was ist Ihre Muttersprache?

(Bitte nur eine Angabe)

- Deutsch
 Bosnisch/Kroatisch/Serbisch
 Türkisch
 Andere: _____

(42)

30) Welche Zweitsprache bzw. Fremdsprachen beherrschen Sie?

(Mehrere Antworten möglich)

- Deutsch
- Englisch
- Französisch
- Italienisch
- Bosnisch/Kroatisch/Serbisch
- Türkisch
- Andere: _____

(43)

31) Wie gut bzw. schlecht fühlen Sie sich in das Gemeindeleben von Ansfelden eingebunden?

- Sehr schlecht
- Schlecht
- Durchschnittlich
- Gut
- Sehr gut

(44)

32) In welcher Gemeinde wohnen Sie?

- Ansfelden
- Andere: _____

(45)

Teil IV: Was ich sonst noch sagen wollte?

(46)

Herzlichen Dank für Ihre Mithilfe.

1. Februar 2013

Umfrage zur KundInnenzufriedenheit

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Sehr geehrte KundInnen der Stadtbibliothek Ansfelden!

Die Stadtgemeinde und die Bibliothek Ansfelden führen in Zusammenarbeit mit Studierenden der Johannes Kepler Universität Linz eine Befragung zur KundInnenzufriedenheit durch.

Im Zuge dieser Umfrage erhalten alle Mitglieder der Stadtbibliothek Ansfelden einen Fragebogen. Selbstverständlich wird die Befragung anonym durchgeführt, das heißt anhand des Fragebogens können keine Rückschlüsse auf Ihre Person gezogen werden. Eine Ausfüllhilfe finden Sie am Deckblatt des beigefügten Fragebogens.

Ihre Teilnahme ermöglicht Ihnen eine aktive Mitgestaltung der Stadtbibliothek, sichert die Aussagekraft der Umfrageergebnisse und unterstützt außerdem die Studierenden der JKU in ihrer Ausbildung.

Bitte geben Sie den vollständig ausgefüllten Fragebogen in den beiliegenden, bereits adressierten Rückumschlag und senden ihn bis spätestens **18. Februar 2013** postalisch an die Johannes Kepler Universität. Alternativ können Sie das Kuvert auch an folgenden Stellen in die Sammelboxen werfen: Stadtbibliothek, Bürgerservice Stadtamt, Schulzentrum, Apotheke Freindorf oder Anton-Bruckner-Center.

Die Fragebögen gehen direkt zu der Forschungsgruppe der JKU und werden erst dort geöffnet und ausgewertet. Die Ergebnisse werden danach veröffentlicht.

Für Ihre Bemühungen danken herzlichst

Manfred Baumberger
Ihr Bürgermeister

Zieger Klaudia
Leiterin Stadtbücherei

Dr. Andreas Hunger (Projektleitung)
13 Studierende der Johannes Kepler Universität

Befragung der Mitglieder der Stadtbibliothek Ansfelden

Hinweise zum Ausfüllen

- ! Die Befragung ist kein Test. Es gibt keine richtigen oder falschen Antworten. Vielmehr sind Sie die Expertin bzw. der Experte für Ihre Situation!
- ! Selbstverständlich werden Ihre Angaben völlig anonym behandelt und streng vertraulich ausgewertet.
- ! Bitte lassen Sie keine Fragen aus, auch wenn die Antwort einmal schwer fällt. Ein guter Schätzwert ist allemal wertvoller als ein unvollständig ausgefüllter Fragebogen.

Im Folgenden stellen wir Ihnen die wichtigsten Antwortmöglichkeiten vor:

I. Ankreuzen auf einer Skala

Achten Sie dabei bitte auf die Skalenbeschreibung.

	Sehr niedrig	Niedrig	Hoch	Sehr hoch
Frage 1	X			
Frage 2		X		

II. Ankreuzen des entsprechenden Kästchens

Ja Nein

III. Schriftliche Angaben (Zahlen, Wörter)

3 andere, nämlich Bücher

Teil I: Stadtbibliothek Ansfelden

Nutzung der Bibliothek

1) Seit ungefähr wie vielen Jahren sind Sie Mitglied bei der Stadtbibliothek Ansfelden?

..... (Bitte Anzahl eintragen)

2) Wie oft haben Sie ungefähr die Stadtbibliothek in den letzten 6 Monaten besucht?

..... (Bitte Anzahl eintragen)

3) Nutzen Sie auch andere Bibliotheken außer der Stadtbibliothek Ansfelden?

Ja Nein

4) Wie häufig leihen Sie in der Stadtbibliothek Ansfelden folgende Medien aus?

(Bitte jeweils ein Kreuz pro Zeile!)

	Nie	Selten	Häufig	(Fast) immer
Sach- und Fachbücher				
Romane				
Kinder und Jugendbücher				
Zeitschriften und Zeitungen				
Brettspiele				
Computerspiele				
Musikmedien				
Videos, DVDs				
Hörbücher				
E-books				
Andere Medien: _____				

5) Leihen Sie Bücher für andere Personen aus?

Ja
 Nein

6) Wie häufig nehmen Sie folgende Dienstleistungen bzw. Angebote der Stadtbibliothek in Anspruch?

(Bitte jeweils ein Kreuz pro Zeile!)

	Nie	Selten	Häufig	(Fast) immer
Nutzung der Medien vor Ort				
Auskunft bzw. Beratung durch Mitarbeiterinnen				
Veranstaltungen (z.B. Lesungen,...)				
Internet in der Bibliothek				
Suche im Online-Katalog				
Online-Reservierung				
Treffpunkt für Freunde/Freundinnen oder Bekannte				
Zum Zeitvertreib und herumstöbern				
Hausübungen machen				
Spielmöglichkeit nutzen				
Sonstiges: _____				

(6)

7) Welche Gründe halten Sie (manchmal) von einem Besuch der Stadtbibliothek ab? (Mehrere Antworten möglich)

- Kaufe die Bücher, CDs usw. lieber selber
- Tausche oder leihe mir Bücher von Freunden/Freundinnen oder Bekannten
- Andere leihen die Bücher für mich aus
- Das Angebot passt für mich nicht
- Zu viel Aufwand
- Ungünstige Öffnungszeiten
- Keine Zeit
- Lese nicht gerne
- Kein Interesse
- Nutze eine andere Bibliothek
- Sonstiges: _____

(7)

8) Eine Bibliothek kann verschiedene Zwecke für die Gesellschaft erfüllen. Wie wichtig oder unwichtig sind Ihnen folgende Aufgaben für die Bibliothek Ansfelden?

(Bitte jeweils ein Kreuz pro Zeile!)

	Un- wichtig	Eher un- wichtig	Eher wichtig	Wichtig	Weiß nicht
Grundversorgung mit Information					
Versorgung mit Spezialwissen (Fachliteratur)					
Unterstützung und Förderung des Bildungswesen (Bsp. Schulen, Leseförderung)					
Förderung der beruflichen Weiterbildung					
Pflege und Förderung des Kulturangebotes					
Zugang zu neuen Medien (Bsp. E-books, DVDs, Internet)					
Angebot von Medienvielfalt					
Dokumentation der Gemeindegeschichte					
Bibliothek als sozialer Treffpunkt zur Förderung des Zusammenlebens					
Sammlung des lokalen Wissens (z.B. Traditionen)					
Freizeitgestaltung					
Sonstiges: _____					

(8)

Medienangebot

9) Wie zufrieden bzw. unzufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten des Medienangebots?

(Bitte jeweils ein Kreuz pro Zeile!)

	Unzu- frieden	Eher unzu- frieden	Eher zufrieden	Zufrieden	Weiß nicht
Vielfalt der Medien (Bücher, CDs, Spiele,...)					
Themengebiete der Medien					
Aktualität der Medien					
Verfügbarkeit der Medien					
Zustand der Medien					
Sprachliche Vielfalt der Medien					
Medien für Kinder					
Medien für Jugendliche					

(9)

10) Wie zufrieden bzw. unzufrieden sind Sie im Speziellen mit folgenden Medien?

(Bitte jeweils ein Kreuz pro Zeile!)

	Unzu- frieden	Eher unzu- frieden	Eher zufrieden	Zufrieden	Weiß nicht
Bücher					
Zeitschriften und Zeitungen					
Brettspiele					
Computerspiele					
Musik					
Filme, DVDs					
Hörbücher					
E-books					

(10)

11) Welche Verbesserungen beim Medienangebot wünschen Sie sich?

(11)

Informationswesen

12) Wie wichtig oder unwichtig sind Ihnen folgende Informationsquellen der Stadtbibliothek Anfelden und wie beurteilen Sie die Qualität?

(Bewerten Sie bitte alle Punkte!)

	Wichtigkeit				Qualität der Information				
	Un- wichtig	Eher un- wichtig	Eher wichtig	Wichtig	Niedrig	Eher niedrig	Eher hoch	Hoch	Kann ich nicht be- urteilen
Homepage der Stadtbibliothek									
Newsletter der Bibliothek per E-Mail									
Facebookauftritt der Bibliothek									
Bibliotheksinfo in der Gemeindezeitung									
Plakate der Bibliothek									
Folder der Bibliothek									
Schwarzes Brett (Aushang) der Bibliothek									
Persönliche Auskünfte des Bibliothekspersonals									
Gespräche mit anderen BibliotheksbesucherInnen									

(12)

13) Wissen Sie über Folgendes bei der Stadtbibliothek Ansfelden Bescheid?

(Bitte jeweils ein Kreuz pro Zeile!)

	Ja	Nein
Wann die Bibliothek offen hat		
Wie man ein Buch ausborgt		
Wie die Suche im Online-Katalog funktioniert		
Wie die Bücher in den Regalen geordnet sind		
Wo Bücherwünsche gemeldet werden können		

(13)

Betreuung und Beratung

14) Wie zufrieden bzw. unzufrieden sind Sie mit den Mitarbeiterinnen der Stadtbibliothek hinsichtlich folgender Merkmale?

(Bitte jeweils ein Kreuz pro Zeile!)

	Unzu- frieden	Eher unzu- frieden	Eher zufrieden	Zufrieden	Weiß nicht
Freundlichkeit					
Hilfsbereitschaft					
Kompetenz					
Erreichbarkeit					
Engagement					

(14)

Räumlichkeiten der Stadtbibliothek

15) Wie zufrieden bzw. unzufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten der Räumlichkeiten der Stadtbibliothek?

(Bitte jeweils ein Kreuz pro Zeile!)

	Unzu- frieden	Eher unzu- frieden	Eher zufrieden	Zufrieden	Weiß nicht
Sauberkeit					
Atmosphäre/Gemütlichkeit					
Lautstärke					
Gestaltung Freihandbereich (Regale)					
Gestaltung Service- und Empfangsbereich					
Gestaltung Sitz- und Lesecken					
Gestaltung Kinderbereich					
Gestaltung Computerbereich					
Wegweiser und Orientierungshilfen					

(15)

Veranstaltungswesen

16) Die Stadtbibliothek Ansfelden bietet eine Reihe von Veranstaltungen an. Haben Sie diese Veranstaltungen besucht und wie beurteilen Sie gegebenenfalls die Qualität?

(Bitte jeweils ein Kreuz pro Zeile!)

	Besuch		Qualität				
	Ja	Nein	Niedrig	Eher niedrig	Eher hoch	Hoch	Kann ich nicht beurteilen
Lesungen							
Bibliotheks-Brunch							
Ferienaktionen							
Bücherflohmarkt							
Vorträge							
Sonstige: _____							

(16)

17) Welche Wünsche haben Sie hinsichtlich der Veranstaltungen?

(17)

Organisatorisches

18) Wie zufrieden bzw. unzufrieden sind Sie mit folgenden organisatorischen Aspekten?

(Bitte jeweils ein Kreuz pro Zeile!)	Unzufrieden	Eher unzufrieden	Eher zufrieden	Zufrieden	Weiß nicht
Öffnungszeiten					
Entlehndauer					
Entlehngebühren					
Versendung der Mahnungen					
Preis-Leistungs-Verhältnis					
Umgang mit Wünschen und Anregungen					

(18)

19) Wie häufig kommt es vor, dass Sie außerhalb der Öffnungszeiten die Stadtbibliothek besuchen wollen?

- Sehr selten/nie
- Selten
- Oft
- Sehr oft

(19)

20) Welche Änderungen der Öffnungszeiten wären für Sie sinnvoll?

- Frühere Beginnzeiten
- Längere Öffnungszeiten am Abend
- Anderer Sperrtag
- Sonstiges: _____
- Öffnungszeiten sind für mich passend.

(20)

Entwicklung der Bibliothek

21) Sind Sie der Meinung, dass die Bedeutung der Stadtbibliothek Ansfelden in Zukunft sinken oder steigen wird?

Wird sinken

- 2	- 1	0	+ 1	+ 2
-----	-----	---	-----	-----

 Wird steigen

(21)

22) Die Stadtbibliothek ist vor gut einem Jahr in das Stadtzentrum Haid übersiedelt. Kannten Sie die alte Stadtbibliothek in der Salzburger Straße?

- Ja → weiter bei Frage 23
- Nein → weiter bei Frage 25

(22)

23) Wie hat sich die Qualität der Stadtbibliothek durch die Neueröffnung verändert?

Gesunken

- 2	- 1	0	+ 1	+ 2
-----	-----	---	-----	-----

 Gestiegen

- das kann ich nicht beurteilen

(23)

24) Kommen Sie seit der Übersiedlung seltener oder häufiger in die Stadtbibliothek?

Seltener

- 2	- 1	0	+ 1	+ 2
-----	-----	---	-----	-----

 Häufiger

(24)

25) Treffen folgende Aussagen für Sie zu oder nicht zu?

(Bitte jeweils ein Kreuz pro Zeile!)

	Trifft nicht zu	Trifft eher nicht zu	Trifft eher zu	Trifft zu
Die Übersiedlung der Stadtbibliothek war notwendig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich vermisse seit dem Umzug Bücher, die es jetzt nicht mehr gibt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das neue Gebäude der Stadtbibliothek ist gut gelungen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der neue Standort ist leicht erreichbar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich gehe gern in die Bibliothek.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich bin stolz darauf, dass Ansfelden eine Bücherei hat.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(25)

26) Die Stadtbibliothek Ansfelden plant einige Neuerungen bzw. Verbesserungen. Welche wären Ihnen persönlich besonders wichtig?

(Bitte max. 3 Nennungen)

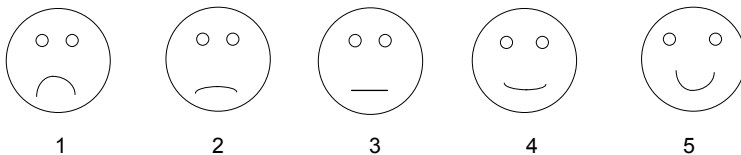
- Erinnerungsmail für Bücherrückgabe
- Scan-Möglichkeit
- „Sommercafe“ im Freien mit Gastronomieangebot
- Mehr Leihgeräte bei E-book-Reader
- Angebote an Online-Datenbanken
- Selbstverbuchung (Automat) von Medien
- Lese- und Schreibwerkstätte
- Sommerkino (verfilmte Bücher)
- Mobile Bibliothek (Altenheim,...)
- Buchbesprechungen
- Sonstiges, nämlich: _____

(26)

Gesamtzufriedenheit

27) Alles in allem wie zufrieden oder unzufrieden sind Sie mit der Stadtbibliothek Ansfelden?

(Bitte kreuzen Sie das passende Symbol an!)



(27)

28) Haben Sie die Stadtbibliothek an Freunde/Freundinnen oder Bekannte weiterempfohlen?

- Ja
- Nein

(28)

Wünsche

29) In welchen Sprachen wollen Sie Bücher ausborgen?

(Mehrere Antworten möglich)

- Deutsch
- Englisch
- Französisch
- Spanisch
- Russisch
- Türkisch

Sonstiges: _____

(29)

30) Wie hoch bzw. niedrig ist Ihr Interesse an E-books?

- Niedrig
- Eher niedrig
- Eher hoch
- Hoch

- Weiß nicht

(30)

31) Würden Sie einen E-book-Reader als Leihgerät von der Bibliothek in Anspruch nehmen?

- Ja, zum Ausprobieren
- Ja, regelmäßig
- Nein
- Weiß nicht

(31)

Teil II: Leseinteresse

32) An welchen Themengebieten sind Sie interessiert?

(Mehrere Antworten möglich)

- Krimi und Thriller
- Horror
- Romantik
- Science-Fiction
- Fantasy
- Abenteuer
- Historische Romane
- Humor
- Poesie
- Biographien
- Ratgeber
- Fachbücher
- Sonstiges, nämlich _____

(32)

Teil III: Demografie

33) Was ist Ihr Geschlecht?

- Weiblich Männlich

(33)

34) Wie alt sind Sie?

..... Jahre

(34)

35) Was ist Ihre höchste abgeschlossene Ausbildung?

- Bin noch in Ausbildung (Bitte derzeit höchste Ausbildung angeben)
 Keine abgeschlossene Ausbildung

- Pflichtschule Lehre Fachschule
 Meisterprüfung Matura Hochschulabschluss

(35)

36) Sind Sie derzeit erwerbstätig?

- ja, Vollzeit ja, Teilzeit nein

(36)

37) Wie viele Personen (Sie eingeschlossen) leben insgesamt in Ihrem Haushalt?

..... (Anzahl der Personen bitte eintragen)

(37)

38) Wenn Sie nicht alleine leben, wer lebt mit Ihnen im gemeinsamen Haushalt?

- Mutter
 Vater
 Geschwister
 Eigener Partner/eigene Partnerin
 Eigene Kinder
 Andere Kinder
 Sonstige Personen

(38)

39) Wie würden Sie die derzeitige finanzielle Lage in Ihrem Haushalt beschreiben?

- Sehr schlecht
 Schlecht
 Mittel
 Gut
 Sehr gut

(39)

40) Wie viele Bücher besitzen die BewohnerInnen Ihres Haushaltes ungefähr?

- Bis 100
 101 bis 200
 Über 200

(40)

41) Verfügen Sie zu Hause über einen Internetzugang/ -anschluss?

- Ja Nein

(41)

42) Was ist Ihre Muttersprache?

(Bitte nur eine Angabe)

- Deutsch
- Bosnisch/Kroatisch/Serbisch
- Türkisch
- Andere: _____

(42)

43) Welche Zweitsprache bzw. Fremdsprachen beherrschen Sie?

(Mehrfachantworten möglich)

- Deutsch
- Englisch
- Französisch
- Italienisch
- Bosnisch/Kroatisch/Serbisch
- Türkisch
- Andere: _____

(43)

44) Wie gut bzw. schlecht fühlen Sie sich in das Gemeindeleben von Ansfelden eingebunden?

- Sehr schlecht
- Schlecht
- Durchschnittlich
- Gut
- Sehr gut

(44)

45) In welcher Gemeinde wohnen Sie?

- Ansfelden
- Andere: _____

(45)

Teil IV: Was ich sonst noch sagen wollte?

(46)

Herzlichen Dank für Ihre Mithilfe.