

Bedarfsermittlung, Benutzerforschung und Bestandskalkulation in Öffentlichen Bibliotheken

Ein Literaturbericht

Diplomarbeit

im Fach
Bestandsaufbau

Studiengang Öffentliches Bibliothekswesen
der
Fachhochschule Stuttgart – Hochschule für Bibliotheks- und Informationswesen

Christine Karolius, Stuttgart

Erstprüfer: Prof. Dr. Maria E. Biener

Zweitprüfer: Dr. Manfred Nagl

Angefertigt im Zeitraum vom 01. August 2000 bis 02. November 2000

Inhalt:

0. Abstract.....	3
1. Einleitung	4
2. Der Forschungsprozeß und seine Einflüsse auf die Bibliotheksarbeit.....	6
2.1. Grundlagen der Bedarfsermittlung und der Benutzerforschung.....	6
2.1.1. Gemeinwesenanalyse.....	7
2.1.2. Befragungen	9
2.1.2.1. Methodik und Ziele	9
2.1.2.2. Planungsphase.....	11
2.1.2.3. Konzeption eines Fragebogens	13
2.1.2.4. Durchführung von Befragungen	14
2.1.2.5. Auswertung und Aufbereitung.....	15
2.2. Bedarfsermittlung	16
2.2.1. Allgemeine Ergebnisse externer Befragungen.....	17
2.2.2. Besonderheiten der neuen Bundesländer	22
2.2.3. Kinder und Jugendliche	25
2.2.4. Ergebnisse der Lese- und Medienforschung	33
2.3. Benutzerforschung	35
2.3.1. Allgemeine Bibliotheksumfragen	36
2.3.1.1. Das DBI-Projekt und seine Nachahmungen.....	36
2.3.1.2. Weitere Umfragen	40
2.3.2. Umfragen zu speziellen Medien- und Dienstleistungsangeboten	45
2.3.3. Kinder und Jugendliche als Benutzergruppen	49
2.4. Konsequenzen der Bedarfsermittlung und Benutzerforschung für die Bibliotheksarbeit.....	51
3. Bestandskalkulation.....	54
3.1. Leistungskennzahlen und Elemente der Bestandskalkulation.....	55
3.2. Grenzen und Probleme der Bestandskalkulation.....	58
4. Zusammenfassung	61
Literaturverzeichnis	I
Erklärung	XII

0. Abstract

Bedarfsermittlung, Benutzerforschung und Bestandskalkulation sind Voraussetzung für ein kundenorientiertes Marketingkonzept in Öffentlichen Bibliotheken. Basierend auf veröffentlichten Befragungsergebnissen werden Grundtendenzen im Medienverhalten und der Bibliotheksnutzung in Deutschland aufgezeigt und Konsequenzen für die Bibliotheksarbeit gezogen. Aspekte der Bestandskalkulation werden kurz erläutert und hinsichtlich auftretender Schwierigkeiten untersucht, um dann im Zusammenspiel mit Bedarfsermittlung und Benutzerforschung in einem Marketingkonzept gebündelt zu werden.

Schlagwörter:

Bedarfsermittlung, Benutzerforschung, Bestandskalkulation, Literaturbericht, Öffentliche Bibliotheken

Presupposed for a marketing concept in public libraries are determination of library demand, library user research and calculation of library bookstocks. Based on published results of surveys, trends of the behaviour referring to media and libraries in Germany and the consequences for the library labour are presented. Calculation is shortly reviewed, especially with regard to the difficulty.

Key word:

determination of library demand, library user research, calculation of library bookstocks, literature report, public libraries

1. Einleitung

Will man in Bibliotheken kundenorientiert arbeiten und den Bestand, die Veranstaltungsarbeit und den Informationsservice optimal auf die vorhandenen Bedürfnisse und Belange ausrichten, so kommt man nicht umhin, diese gezielt zu eruieren. Wie wichtig für eine solche Zielsetzung Bedarfsermittlung, Benutzerforschung und Bestandskalkulation sind, soll in der vorliegenden Arbeit dargestellt werden. Basierend auf Veröffentlichungen in Fachblättern und anderen Publikationen werden im ersten Teil Tendenzen im Hinblick auf das Lese- und Medienverhalten sowie der Bibliotheksnutzung in Deutschland herausgearbeitet. Grundlagenliteratur, die sich mit Befragungen in Bibliotheken auseinandersetzt, dient der theoretischen Ergänzung. Ein weiterer Teil umfaßt kurz den Themenkomplex der Bestandskalkulation.

Um eine gewisse Aktualität zu gewährleisten, wurden lediglich Publikationen der neunziger Jahre bearbeitet. In einigen Fällen jedoch wurde auf frühere Studien, sofern sie auch für die heutige Bibliotheksarbeit noch Gültigkeit aufweisen, zurückgegriffen. Damit will diese Arbeit in erster Linie allgemeingültige Tendenzen deutlich machen und einen Vergleich zwischen Bibliotheken ermöglichen, gleichzeitig jedoch auch mit einem Überblick über die vorhandene Literatur ein Hilfsmittel für das eigene Herangehen darstellen.

In der bibliothekarischen Praxis sind Befragungen unter Kunden und potentiellen Kunden eine beliebte Methode, die eigene Arbeit zu überprüfen und zu korrigieren. Leider sind die wenigsten Bibliotheken dazu bereit, ihre Ergebnisse zu veröffentlichen, sei es aus mangelnder eigener Überzeugung oder unzureichender Aufbereitung. Daher kann diese Arbeit nur als ein Versuch gelten, einen ungefähren Überblick über die gegenwärtige Nachfrage in Bibliotheken zu geben. In Anbetracht des kurzen Bearbeitungszeitraumes konnte leider keine Auswertung der regionalen Presse, die mit Sicherheit eine Reihe zusätzlicher Ergebnisse hätte liefern können,

vorgenommen werden. Des weiteren mußten viele vorliegende Veröffentlichungen mangels Aussagekraft außen vorgelassen werden. Vor allem kleinere Umfragen konnten nur bedingt miteinbezogen werden, da die Ergebnisse oft nicht repräsentativ waren.

Ein zweiter Teil setzt sich mit der Bestandskalkulation auseinander. Da in den letzten Jahren auf diesem Gebiet vergleichsweise wenig veröffentlicht wurde und daher in erster Linie die Publikationen von Konrad Umlauf zur Auswertung vorlagen, fällt dieser Teil erheblich kleiner aus als der vorangegangene. Es soll angesichts der Umstrittenheit der auf Berechnungen basierenden Kalkulationsmodelle vor allem der sich auftuenden Problematik nachgegangen werden.

Jedem Teil ist eine kurze Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse nachgestellt, die in erster Linie dazu dienen soll, notwendige Konsequenzen für die Bibliotheksarbeit herauszuarbeiten. Das Zusammenspiel von Bedarfsermittlung, Benutzerforschung und Bestandskalkulation als Grundlage für ein Marketingkonzept schließt sich am Ende an.

Es sei abschließend noch darauf hingewiesen, daß die Arbeit in der alten Rechtschreibung verfaßt wurde, um sinnentstellende Phänomene zu vermeiden.¹

¹ Anm.: Die Entscheidung für die alte Rechtschreibung folgt damit dem Beispiel der Frankfurter Allgemeinen Zeitung, die am 1. August diesen Jahres mit ihrem Schritt in der Öffentlichkeit auf breite Unterstützung stieß und damit eine erneute Diskussion über die Regeln der Neuen Rechtschreibung ins Rollen brachte.

2. Der Forschungsprozeß und seine Einflüsse auf die Bibliotheksarbeit

2.1. Grundlagen der Bedarfsermittlung und der Benutzerforschung

Im Zuge der angespannten Finanzlage sehen sich Bibliotheken immer häufiger dem öffentlichen Druck bezüglich ihrer Angebotspolitik ausgesetzt. Lange versuchte man, möglichst allen alles zu bieten, was mit zunehmenden Dienstleistungen und gemessen an der Vielfalt der Bedürfnisse, Interessen und Wünsche von Nutzern und Nichtnutzern jedoch immer schwieriger und unmöglich wird.² In diesem Zusammenhang gewinnen die Ermittlungen des tatsächlichen Medien- und Informationsbedarfs in der Bevölkerung sowie die Untersuchungen hinsichtlich der Benutzerbedürfnisse im Rahmen einer Marketingkonzeption einen neuen und nicht unbedeutenden Stellenwert.

Daher setzt sich dieses Kapitel mit grundlegenden Ansätzen, Theorien und Vorgehensweisen in den Bereichen Bedarfsermittlung und Benutzerforschung auseinander. Auf eine Abgrenzung der beiden Themenkomplexe soll zugunsten einer zusammenhängenden Darstellung verzichtet werden.

² vgl. Kemper, Christine: Segmentierung: Die Aufteilung der Gesamtheit in einzelne (Ziel-) Gruppen // In: Die effektive Bibliothek: Endbericht des Projekts „Anwendung und Erprobung einer Marketingkonzeption für öffentliche Bibliothek“, Bd. 1, S. 105-118

2.1.1. Gemeinwesenanalyse

Die Gemeinwesenanalyse dient der Gewinnung objektiver, sogenannter „harter“ Daten. Dazu gehören unter anderem die Wohn- und Arbeitssituation, Bildungs- und Sozialstruktur, Bevölkerungsentwicklung, Freizeit- oder kulturelle Angebote.³ Sie ist ein Teil der für Bibliotheken zur Verfügung stehenden Analyseinstrumente und kann in der Zusammenschau mit Nutzer- oder Repräsentativbefragungen Grundlage eines Marketingkonzeptes sein. Ihr Minimalertrag liegt „im besseren Kennenlernen des Umfeldes, in dem die Bibliothek tätig ist.“⁴

Gegenstand der Untersuchung ist das Versorgungs- bzw. Einzugsgebiet.⁵ Beide sind nicht zwangsläufig deckungsgleich, müssen aber gleichermaßen berücksichtigt werden, da nur die Zusammenschau eine umfassende Aussage über mögliche Bedürfnisse vor Ort zuläßt und so „den Aufbau einer benutzerorientierten Kultur- und Bildungseinrichtung“⁶ ermöglicht. Informationen über die Situation vor Ort können über die Auswertung öffentlicher Statistiken, systematischer Untersuchungen der Benutzer sowie der potentiellen Nutzer hinsichtlich des Verhaltens, der Bedürfnisse und Interessen gewonnen werden.⁷ Die daraus ermittelten Daten müssen zueinander in Beziehung gesetzt und beurteilt werden.

Da eine Gemeinwesenanalyse sehr ortsbezogen ausfällt, sollen die veröffentlichten Ergebnisse hier nicht im einzelnen vorgestellt werden. An dieser Stelle sei lediglich darauf hingewiesen, daß es für Bibliotheken bezüglich einer schnellen Reaktion auf Veränderungen und damit einer zu-

³ Anm.: Eine genaue Auflistung von Faktoren findet sich bei Petsch, Peter: Die Gemeinwesenanalyse // In: Die effektive Bibliothek, Bd.1, S. 54

⁴ Borhardt, Peter: Eine Marketingkonzeption für Öffentliche Bibliotheken, Berlin, 1987, (DBI-Materialien; 71), S. 90, zitiert nach Petsch, Peter: Die Gemeinwesenanalyse // In: Die effektive Bibliothek, Bd.1, S. 54

⁵ vgl.: Bischoff-Kümmel, Gudrun: Standortuntersuchungen und exemplarische Rollenbestimmung für die Bücherhallen in den Bezirken Wandsbek, Bergedorf und Harburg

⁶ Petsch, Peter: Die Gemeinwesenanalyse // In: Die effektive Bibliothek, Bd. 1, S. 55

⁷ Pawlowsky-Flodell, Charlotta: Die Gemeinwesenanalyse // In: BUB 43, S. 148 f.

kunftsorientierten Planung unabdingbar ist, die Analyse in kontinuierlichen Abständen zu wiederholen und gegebenenfalls zu korrigieren.

2.1.2. Befragungen

2.1.2.1. Methodik und Ziele

Bei Befragungen muß zwischen Nutzer- und Bevölkerungsbefragung unterschieden werden. Diese Differenzierung wird in den Kapiteln 2.2. und 2.3. vorgenommen. Für beide Befragungen gleichbedeutend ist die Repräsentativität. Nach Jacob und Eirnbter handelt es sich hierbei um die „Eigenschaft einer Zufallsstichprobe“.⁸ Dabei wird nur ein Teil der Grundgesamtheit, die untersucht werden soll, mittels einer Zufallsauswahl befragt. Die repräsentative Auswahl kann nicht als verkleinertes Abbild der Grundgesamtheit betrachtet werden, sondern lediglich eine Annäherung bedeuten.

- Mit Befragungen werden subjektive, die sogenannten „weichen“ Daten erfaßt. Ziele können dabei folgende sein:
 - „Erfassung der genauen Nutzung und Nicht-Nutzung
 - Ermittlung des Bekanntheitsgrades von Einrichtungen und Angeboten
 - Definition von Bevölkerungs- und Nutzerstruktur
 - Beurteilung des bestehenden Angebotes
 - Gründe für Unzufriedenheit
 - Gründe für Nicht-Nutzung“⁹

Bei Befragungen unterscheidet man zwischen mündlicher, telefonischer und schriftlicher Art. Daneben gibt es noch andere Erhebungsmethoden, die jedoch in ihrer Durchführung häufig sehr aufwendig sind und für Bibliotheken nicht in Frage kommen.

⁸ Jacob, Rüdiger: Allgemeine Bevölkerungsumfragen: Einführung in die Methoden der Umfrageforschung mit Hilfen zur Erstellung von Fragebögen, S. 351 f.

⁹ Kemper, Christine: Befragungen: Marketing-Instrumente zur Erhebung von Daten // In: Die effektive Bibliothek, Bd. 1, S. 29-51

In der Regel werden in Bibliotheken vor allem schriftliche Befragungen standardisierter Fragebögen durchgeführt, da diese relativ schnell auswertbar sind und eine Beeinflussung durch einen Interviewer verhindert werden kann. Allerdings ist die Bereitschaft zur Beantwortung deutlich geringer, was sich in einer Totalverweigerung oder durch lückenhaftes Beantworten ausdrücken kann.

Die telefonische Befragung ist sehr stark strukturiert und eignet sich vor allem für eine Erhebung unter Nicht-Nutzern, da diese in der Regel nur schwer erreichbar sind, sowie generell für Repräsentativbefragungen, da die Dichte der Telefonanschlüsse zumindest in den alten Bundesländern sehr hoch ist.¹⁰ Ein weiterer Vorteil sind die relativ geringen anfallenden Kosten.

Eine mündliche Befragung eignet sich nur für eine überschaubare Gruppe zu Befragender. Dabei wird das Interview mit Hilfe eines Leitfadens thematisch strukturiert. Der Vorteil einer solchen Vorgehensweise liegt in der Ausführlichkeit der Antworten. Allerdings gestaltet sich die Auswertung der Ergebnisse als sehr aufwendig.

In der ehemaligen DDR fand die Beobachtung eine weite Verbreitung. Diese Erhebungsart hat sich nach der Wende teilweise weiterhin behaupten können und wird in der Literatur von Zeit zu Zeit noch erwähnt. Da es sich hierbei jedoch um eine Methode handelt, die eine starke Kontrollfunktion ausübt und eng mit der Geschichte der DDR verknüpft ist, soll sie in die weitere Betrachtung nicht mit einfließen.

¹⁰ Kemper, Christine: Befragungen: Marketing-Instrumente zur Erhebung von Daten // In: Die effektive Bibliothek, Bd. 1, S. 30

2.1.2.2. Planungsphase

Die Planung einer Umfrage muß sorgfältig durchgeführt werden, um fehlerhafte Ergebnisse zu vermeiden. Sie entscheidet über Qualität und Verwertbarkeit der Ergebnisse.¹¹ Neben grundsätzlichen Fragen nach Umfang, Auswertung und Verantwortlichkeit sollte eine Umfrage vor allem zweckgerichtet sein.

Bezüglich der Ausführlichkeit der Befragung muß bereits im Vorfeld abgeklärt werden, inwieweit auf externe Hilfe bei der Durchführung und der Auswertung zurückgegriffen werden muß. Neben einer ausführlichen Befragung, die sehr aufwendig und teuer ist, bieten sich sogenannte „Nutzer- bzw. Nichtnutzerbarometer“¹² an, die ohne fremde Hilfe relativ schnell durchgeführt werden können. Die Fragebögen sind wesentlich kürzer und werden an weniger Personen verteilt, was zur Folge hat, daß nur bestimmte Angebote und Eigenschaften der Bibliothek Gegenstand der Befragung sein können und damit kein umfassendes Bild ermittelt werden kann. Vorteilhaft ist jedoch, daß die Untersuchung ohne großen Aufwand in regelmäßigen Abständen durchgeführt werden kann. Damit können Hinweise auf Veränderungen sofort ermittelt und genauer untersucht werden.

Als sinnvoll hat sich in der Praxis die Segmentierung der Nutzer- bzw. der Nichtnutzer in möglichst homogene Zielgruppen erwiesen, die eine optimale Ausrichtung der Angebote auf die jeweiligen Bedürfnisse ermöglicht. Während aus einer allgemeingehaltene Betrachtung keine konkreten Handlungsanweisungen zu ziehen sind, werden im Rahmen der Segmentierung einzelne Gruppen und deren Bedürfnisse, Einstellungen, Werte und Verhaltenssituationen voneinander getrennt untersucht. Dadurch können klare Marketingziele formuliert und Strukturveränderungen rechtzeitig erkannt werden. Segmentierungskriterien können geographischer, demo-

¹¹ Stachnik, Ingeborg: Besucherbefragungen in Bibliotheken: Grundlagen, Methodik, Beispiele, S. 9

¹² vgl.: Kemper, Christine: Qualitative Leistungsmessung // In: BUB 45 S. 236-239

graphischer, psychographischer oder verhaltensorientierter Art sein.¹³ Bei der Bildung einzelner Segmente ist die Kombination der Kriterien entscheidend.

Um bei der Auswahl der Angebote, der Präsentationsart und anderen Entscheidungen Hilfe und Unterstützung durch Erhebungen und Untersuchungen der gebildeten Zielgruppen zu bekommen, ist eine Kontinuität der Datenermittlung nötig.

¹³ vgl.: Kemper, Christine: Segmentierung: Die Aufteilung der Gesamtheit in einzelne (Ziel-) Gruppen // In: Die effektive Bibliothek, Bd. 1, S. 105-118

2.1.2.3. Konzeption eines Fragebogens

In der Regel wird einem Fragebogen ein kurzes Einleitungsschreiben vorangestellt, das folgende Hinweise enthalten sollte:

- Sinn und Zweck der Umfrage
- damit verbunden die Notwendigkeit der Beantwortung
- Hinweis auf Anonymität
- persönliche Unterschrift des / der Verantwortlichen

Der Fragebogen sollte in der Gestaltung möglichst ansprechend sein. Besonderes Stellenwert hat die Einleitungsfrage, oft auch als „Eisbrecherfrage“ bezeichnet, da sie über die weitere Beantwortung bzw. Nichtbeantwortung entscheidet. Fragen zur Person sollten am Ende gestellt werden, um eine Abschreckung zu vermeiden.

Bei der Formulierung sind folgende Regeln zu beachten:

- einfache, allgemeinverständliche Wortwahl
- so kurz wie möglich formulieren
- so konkret wie möglich fragen
- Vermeidung von Suggestivfragen
- Vermeidung von hypothetischen Fragen
- Fragen jeweils nur auf einen Sachverhalt beziehen
- keine doppelte Negation verwenden
- Überforderung des Befragten vermeiden
- Gleichwertigkeit der Antwortmöglichkeiten gewähren¹⁴

¹⁴ Stachnik, Ingeborg: Besucherbefragungen in Bibliotheken: Grundlagen, Methodik, Beispiele, S. 57 f.

2.1.2.4. Durchführung von Befragungen

In der Praxis bewährt, jedoch in den seltensten Fällen tatsächlich angewendet, hat sich die Durchführung eines Pretests. Dabei handelt es sich um eine Probeerhebung, die mit Hilfe einer kleinen Gruppe zu Befragender durchgeführt wird. Eine besonders ausführliche Aufbereitung dieser Untersuchungsphase findet sich in der von Marcus Jaeger vorgelegten Diplomarbeit von 1996.¹⁵ Vorteile eines solchen Pretests liegen vor allem in der Kontrolle der Verständlichkeit eines Fragebogens. Notwendige Veränderungen können rechtzeitig durchgeführt und mögliche Verzerrungen der Ergebnisse ausgeschlossen werden. Die Zahl der Probanden liegt durchschnittlich bei etwa 20 bis 30 Personen. Damit ist der Aufwand im Vergleich zum Nutzen relativ gering und sollte in Bibliotheken kein Hinderungsgrund darstellen.

Vor der Durchführung der eigentlichen Befragung sollten organisatorische Fragen wie der Befragungszeitraum, die personelle Zuständigkeit sowie die Berücksichtigung der räumlichen Gegebenheiten geklärt sein. Bereits während der Erhebung können erste manuelle Kontrollen der ausgefüllten Fragebögen stattfinden.

¹⁵ vgl.: Jaeger, Marcus: Die Planung einer empirischen Untersuchung in Bibliotheken am Beispiel des Projekts „Kundenbefragung in der Bibliotheksregion Ostwestfalen-Lippe“

2.1.2.5. Auswertung und Aufbereitung

Die Auswertung kann je nach Art der Untersuchung unterschiedlich gestaltet werden. Grundsätzlich können die Daten mit Hilfe von Textverarbeitungs- bzw. Tabellenkalkulationsprogrammen von den Bibliotheken selbst erfaßt werden. Umfassendere statistische Programme sind oft immens teuer und nur in Kooperation mit Firmen oder anderen Bibliotheken einsetzbar.

Wichtig ist eine graphische Aufbereitung, da reines Zahlenmaterial nur schwer zu erfassen ist. Je ausführlicher die Daten erläutert werden, um so intensiver können die Ergebnisse umgesetzt werden. Neben der internen Bekanntmachung sollte auch der Öffentlichkeit und besonders den finanziellen Trägern Einblick in die Ergebnisse gegeben werden. Durch eine medienwirksame Veröffentlichung können neue Kunden geworben bzw. alte Kunden fester an die Bibliothek gebunden werden.

2.2. Bedarfsermittlung

Um den tatsächlichen Medien- und Informationsbedarf der Bevölkerung zu ermitteln, führt man in der Regel eine repräsentative Bevölkerungsbefragung durch. Wie bereits oben ausgeführt,¹⁶ eignen sich hierfür besonders Telefoninterviews. Schriftliche Befragungen haben sich in der Praxis nicht bewährt, da die Rücklaufquote zu gering ist.¹⁷ Dennoch wird auch diese Form immer wieder durchgeführt und kann deshalb nicht vernachlässigt werden.

In der folgenden Darstellung soll zuerst auf die Ergebnisse eines vom Deutschen Bibliotheksinstitut durchgeführten Projektes eingegangen werden, die in Form einer mehrbändigen Publikation vorliegen.¹⁸ Ein weiterer Teil setzt sich mit den Besonderheiten der neuen Bundesländer auseinander.

Da Kinder und Jugendliche in den meisten Fällen bei Befragungen außenvorgelesen werden, sollen sie hier einen besonderen Stellenwert eingeräumt bekommen.

Ein abschließender Teil geht auf grundlegende Erkenntnisse der Lese- und Medienforschung ein. Da sich die Bevölkerung sowohl aus Nutzern als auch Nichtnutzern Öffentlicher Bibliotheken zusammensetzt, sei darauf hingewiesen, daß strenggenommen der Benutzerforschung zuzuordnende Ergebnisse auch hier mit einfließen.

¹⁶ vgl.: 2.1.2.1. Methodik und Ziele

¹⁷ vgl.: Bélafi, Andrea: Erstellen einer Gemeinwesenanalyse für die Stadtbibliothek Crimmitschau, S. 45

¹⁸ Die effektive Bibliothek: Endbericht des Projektes „Anwendung und Erprobung einer Marketingkonzeption für öffentliche Bibliotheken

2.2.1. Allgemeine Ergebnisse externer Befragungen

Nachdem in Bielefeld, Bremen-Huchting und Düsseldorf bereits Nutzerbefragungen durchgeführt worden waren,¹⁹ entschloß man sich in Düsseldorf und Bremen zu einer weiteren Zusammenarbeit bezüglich einer repräsentativen Bevölkerungsbefragung. Die Ergebnisse beider Projekte liegen als Publikation des Deutschen Bibliotheksinstitutes vor.²⁰

Die Telefoninterviews der Bevölkerungsbefragung wurden mit Hilfe eines gemeinsam ausgearbeiteten Fragebogens im September bzw. Oktober 1991 durchgeführt und führten zu folgenden Ergebnissen:

Die Stadtteilbibliothek Bremen-Huchting wird von ca. 28% der Bevölkerung in Anspruch genommen. Anhand der Jahresstatistiken aller Zweigbibliotheken wird deutlich, daß die Einrichtungen mit günstigem Standort höher frequentiert werden. Auffallend ist die Diskrepanz zwischen der Zahl derer, die sich als Bibliotheksnutzer bezeichnen und den aus bibliothekseigenen Statistiken ermittelten Nutzerzahlen, die um mehr als die Hälfte niedriger liegen. Verständlich wird dies, wenn man davon ausgeht, daß viele Leser über andere Familienangehörige ausleihen bzw. die Angebote der Bibliothek vor Ort nutzen.

Ein Drittel aller Befragten gab an, die Bibliothek früher schon einmal genutzt zu haben. Dies entspricht der Annahme, daß Bibliotheken phasenweise aufgesucht werden und ein Besuch häufig zweckgerichtet ist. Außerdem läßt diese Aussage gewisse Rückschlüsse auf die Unzufriedenheit mit den Angeboten zu, die auf eine Verschlechterung durch Sparmaßnahmen der vergangenen Jahre zurückgeführt werden kann.

Bei der Informationsbeschaffung greifen 87% aller Befragten nach Büchern, Zeitschriften und Zeitungen. Allerdings steht die Bibliothek erst an sechster Stelle in der Rangordnung der Bezugsquellen. Der überwiegende

¹⁹ siehe Kapitel 2.3.

²⁰ Die effektive Bibliothek: Endbericht des Projektes „Anwendung und Erprobung einer Marketingkonzeption für öffentliche Bibliotheken, Bd. 2

Teil bevorzugt den Kauf dieser Medien.²¹ Lediglich unter den Jüngeren, insbesondere bei Schülern und Studenten, erreicht die Bibliothek einen hohen Stellenwert.²²

Ähnlich wie bei der Nutzerbefragung in Bremen-Huchting²³ kommt auch die Bevölkerungsbefragung zu dem Ergebnis, daß vor allem junge Leute die Bibliothek in bezug auf den Standort, die Übersichtlichkeit, die Öffnungszeiten, die Attraktivität und die Gebühren überdurchschnittlich häufig negativ bewerten.

Die Angebote der Bibliothek, die über das traditionelle Medium Buch hinausgehen, sind nur unzureichend bekannt. Vor allem die Veranstaltungsarbeit wird kaum wahrgenommen. Aber auch die „neuen Medien“ werden von der Mehrheit der Bevölkerung nicht in Verbindung mit der Bibliothek gebracht.

Schwer vergleichbar sind diese Ergebnisse mit denen der Stadtbibliothek Düsseldorf, da sich die Befragung in Bremen lediglich auf eine Zweigstelle bezieht. Dennoch können grundsätzliche Unterschiede, die vor allem von einem unterschiedlichen Selbstverständnis der Bibliotheken herrühren, festgestellt werden. Das Düsseldorfer Konzept basiert auf einer strikten Trennung zwischen Zentral- und Zweigstellenbibliotheken. Während die Zweigstellen in erster Linie der Grundversorgung gerecht werden sollen, ist die Zentralbibliothek als „Informationszentrum und Serviceunternehmen mit einem breit gefächerten Medienangebot und neuen Informationstechnologien“²⁴ konzipiert. Dieses unterschiedliche Medienangebot wirkt sich direkt auf die Nutzung aus.²⁵ Jeder dritte Bürger besucht die Bibliothek mindestens einmal im Jahr (33%) und bezeichnet sich selbst als Nutzer,

²¹ Anm.: 59% aller Nichtnutzer geben an, Bücher lieber zu kaufen und damit ständig zur Verfügung zu haben.

²² Anm.: Da Kinder unter 12 Jahren nicht befragt wurden, kann man davon ausgehen, daß der Anteil der tatsächlichen Nutzer wesentlich höher liegt.

²³ vgl. Kapitel 2.3.1.1.

²⁴ Kamp, Norbert: „Sind Sie weiterhin mit uns zufrieden?“, zweite Nutzerbefragung bei den Stadtbüchereien Düsseldorf // In: BUB 48, S. 54 f.

²⁵ vgl. Kapitel 2.3.1.1.

was wie in Bremen-Huchting zu einer ähnlichen Diskrepanz zur bibliothekseigenen Statistik führt.

Auch in Düsseldorf gibt ein Drittel an, schon einmal Nutzer der Bibliothek gewesen zu sein. Wiederum untermauert diese hohe Zahl die Vermutung, daß die Bibliotheksangebote nicht kontinuierlich, sondern phasenweise genutzt werden. Die Nichtnutzung wird wie in Düsseldorf vor allem mit dem Buchkauf erklärt, wobei jedoch anzuführen ist, daß auch ein großer Teil der Bibliotheksnutzer Buchkäufer und somit der Kauf unabhängig von einer Bibliotheksnutzung ist.

Daß die Zahl der tatsächlichen Bibliotheksnutzer deutlich über den erfaßten liegt, wird auch mit einer Telefonumfrage in Köln von 1992 bestätigt.²⁶ Nur knapp 10% der Bevölkerung sind angemeldete Kunden der Bibliothek. Tatsächlich gab jedoch über ein Drittel der Bevölkerung an, die Angebote regelmäßig zu nutzen.

Auch in Leer/ Ostfriesland beläuft sich der Anteil der Bibliotheksnutzer auf ein Drittel der Bevölkerung.²⁷ Berufstätige zwischen 22 und 50 Jahren sind unter den Nichtnutzern am stärksten vertreten. Auch hier wird als häufigste Begründung für die Nichtnutzung der Buchkauf genannt. Die gleiche Begründung geben ebenso die Chemnitzer in einer Umfrage von 1998 an.²⁸

Bemerkenswert bei der Leerer Untersuchung ist besonders das Ergebnis, daß mit einer Verlängerung der Öffnungszeiten lediglich den Nutzern entgegengekommen wäre, während dieser Faktor für eine Veränderung im Verhalten der Nichtnutzer nur eine untergeordnete Rolle spielt.

²⁶ Schaeffer, Thomas: Auswertung einer Nutzer-Befragung in der Zentralbibliothek der Stadtbücherei Köln im Herbst 1991 // In: MB NRW 43, S. 140-149

²⁷ vgl. Kaplon, Stefan: Stärken und Schwächen einer Mittelstadtbibliothek: Versuch einer Analyse mit Vorschlägen zu künftigen Zielsetzungen, dargestellt am Beispiel der Stadt Leer/ Ostfriesland

²⁸ Klaus, Daniela: Konsequenz nachgefragt: Nutzerstudie der Stadtbibliothek Chemnitz. Ergebnisse, Schlußfolgerungen, Maßnahmen // In: BUB 52, S.126

1994 befragte die Stadtbibliothek Bielefeld Wirtschaftsunternehmen nach ihrem Informationsbedarf.²⁹ Ziel dieser Befragung war es, die mögliche Bedeutung der Bibliothek für die Informationsgewinnung von Kreditinstituten, Dienstleistungsunternehmen und Unternehmen im Bereich Handel, Gewerbe und der Freien Berufe zu ermitteln.

Fast alle Unternehmen beziehen ihre Informationen bisher aus firmeninternen Quellen sowie Fachliteratur. Zwei Drittel ziehen externe Informationsstellen hinzu. Die häufigsten Literaturformen sind Fachzeitschriften, die von immerhin 60% der Firmen selbst erschlossen und systematisiert werden, sowie Fachbücher, Verbandszeitschriften und Zeitungsartikel. Auffallend selten werden elektronische Medien eingesetzt, auch wenn sie zur Verfügung stehen.

Besonderes Interesse besteht in den Bereichen der betriebswirtschaftlichen und naturwissenschaftlich-technischen Informationen. Marketinginformationen stehen mit 74% an oberster Stelle.

Der größte Bedarf, der von der Bibliothek gedeckt werden kann, umfaßt die Bereiche „Fakten bezüglich konkreter Fragestellungen“, „Literaturübersichten zu konkreten Themen des eigenen Arbeitsgebietes“ und „Nachweis von Expertenadressen“.³⁰

Abschließend sollen Ergebnisse der Studie „Leseverhalten in Deutschland“ von 1992/ 93, wie sie in einem Beitrag von Ingeborg Stachnik zusammengetragen wurden,³¹ vorgestellt werden. Da unter anderem auch auf Unterschiede zwischen Ost und West eingegangen wird, dient diese Darstellung gleichzeitig als Überleitung in das folgende Kapitel, das speziell die Situation der neuen Bundesländer spiegelt.

Nur 58% der deutschen Bevölkerung haben ihrer Meinung nach bequemen Zugang zu einer Bibliothek. Dabei gestaltete sich die Situation für die ostdeutsche Bevölkerung Anfang der 90er Jahre noch etwas besser als im

²⁹ vgl.: Greilich, Wolfgang: Zum Informationsverhalten- und Bedarf der Wirtschaft: eine Umfrage der Stadtbibliothek Bielefeld // In: BUB 46, S. 650-654

³⁰ Greilich, Wolfgang: Zum Informationsverhalten- und Bedarf der Wirtschaft: eine Umfrage der Stadtbibliothek Bielefeld // In: BUB 46, S. 653

³¹ vgl.: Stachnik, Ingeborg: Bibliotheksfunktionen im Wandel: Bibliothekbenutzung und Medienverhalten in Ost und West // In: Media Perspektiven 10, S. 465-470

Westen. Entsprechend war auch die Nutzung um 12% höher. Allerdings dürfte sich dort die Lage mittlerweile durch die drastische Schließung vieler kleiner Bibliotheken verschlechtert und dem westlichen Standard angenähert haben.

In der Bibliotheksnutzung insgesamt, d.h. bezogen auf alle Bibliothekstypen, kann man von einer Dreiteilung der Bevölkerung sprechen: Ein Drittel sind eingeschriebene, ein Drittel ehemalige Nutzer und ein weiteres Drittel hat noch keine Bibliothek in Anspruch genommen.

2.2.2. Besonderheiten der neuen Bundesländer

Da der Medienbedarf in den neuen Bundesländern signifikante Unterschiede zu dem der alten Bundesländer aufweist, die nur im Hinblick auf die politischen und gesellschaftlichen Umbrüche nach 1989 verständlich werden, soll hier eine Studie in den Mittelpunkt gestellt werden, die sich auf der Basis einer noch in der DDR durchgeführten Umfrage mit den durch die Wende bedingten Veränderungen auseinandersetzt.

Die vorliegende Veröffentlichung der Humboldt-Universität in Berlin unter dem Titel „Medienverhalten und Bibliotheksbenutzung vor und nach der Wende: Untersuchungen 1988/ 1993 im Regierungsbezirk Magdeburg“ zeigt trotz ihrer regionalen Beschränktheit durchaus für alle neuen Bundesländer repräsentative Tendenzen auf.

Im Vergleich zur ersten Untersuchung von 1988 ging die Bibliotheksnutzung in der Bevölkerung bis 1993 stark zurück. Waren 1988 noch knapp 60% der Bevölkerung in einer Bibliothek eingeschrieben, so belief sich die Zahl 1993 nur noch auf etwa 23%.³² Dies hat mehrere Gründe: Zum einen wurden in den ersten Jahren nach der Wende viele kleinere, oft nicht-fachlich geleitete Bibliotheken geschlossen. Das hatte zur Folge, daß viele ehemalige Nutzer auf entlegene Bibliotheken ausweichen mußten und vielfach größere Distanzen nicht auf sich nahmen. Zum anderen wurden die ehemaligen DDR-Länder plötzlich mit einer Fülle neuer, frei zugänglicher Möglichkeiten des kulturellen Erlebens konfrontiert (wie etwa einer Vielzahl neuer Fernsehkanälen, Videos oder dem Tourismus), die das Angebot der Bibliotheken zu einem unter vielen werden ließ.

Trotz eines starken Rückgangs der Benutzerzahlen, ging die Anzahl der Entleihungen mäßig zurück. Auffallend ist der besonders hohe Ausleihanteil im Bereich der audiovisuellen Materialien. Hier stieg die Nutzung der Bestände, trotz ihrer Reduzierung, auf bis zu 134% an.³³ Dies läßt ver-

³² Medienverhalten und Bibliotheksbenutzung vor und nach der Wende, S. 18

³³ Anm.: Wert bezieht sich auf Magdeburg; in Sachsen-Anhalt insgesamt betrug er ca. 132 %.

muten, daß die Bestände von den verbliebenen Benutzern intensiver und medienkompetenter rezipiert werden.

Das Medienverhalten von Nutzern und Nichtnutzern unterscheidet sich vor allem hinsichtlich der Intentionen. Sucht der größte Teil der Bevölkerung in den Medien die Möglichkeit des Abschaltens vom Alltag, so wollen Bibliotheksnutzer stärker zum Nachdenken angeregt werden, Spannung und Abenteuer erleben. Daher ist auch der Umgang mit den Medien bei ihnen vielfältiger, während Nichtnutzer einseitiger auf das Fernsehen zurückgreifen. Diese Ergebnisse entsprechen denen der alten Bundesländer. Generell betrachtet ist die Buchlektüre in der ehemaligen DDR zugunsten anderer Medien in den Hintergrund getreten.

Eine Umfrage unter der Brandenburger Bevölkerung im Jahre 1997 bzw. 1998³⁴ ergab, daß ein vergleichsweise hoher Anteil Datenbanken bzw. das Internet nutzt. Er liegt bei einem Viertel bzw., in bezug auf das Internet, einem Drittel der Gesamtbevölkerung. Gerade in diesem Bereich ist der Unterschied zwischen Bibliotheksbenutzern und Nichtnutzern sehr groß, da das Angebot an audiovisuellen Medien trotz einer verstärkten Ausweitung der letzten Jahre immer noch nicht dem eigentlichen Bedarf entspricht.

Gefragt nach der Bibliothek als „Ort“, zeichnet sich bei der allgemeinen Bevölkerung Brandenburgs ein eher klassisches Bild (Ort der Bücher) ab, während die tatsächlichen Benutzer in der Bibliothek vor allem den Ort der Weiterbildung und des Lernens sehen.³⁵

Vergleicht man die Altersstruktur der Nutzer öffentlicher Bibliotheken im Regierungsbezirk Magdeburg aus beiden Jahren, so fällt eine Verjüngung auf. Fast jeder zweite Bibliotheksnutzer ist Schüler, Auszubildender oder

³⁴ vgl.: Hobohm, Hans-Christoph: Was Bibliotheken wert sind: die wirtschaftliche Bedeutung der Bibliothek und ihre Ausrichtung auf die Informationsgesellschaft // In: BUB 51, S. 36-43

³⁵ Hobohm, Hans-Christoph: Was Bibliotheken wert sind: die wirtschaftliche Bedeutung der Bibliothek und ihre Ausrichtung auf die Informationsgesellschaft // In: BUB 51, S. 38

Student. Damit steigt zugleich der Anteil der höher Gebildeten und somit auch die Erwartungen an die Bibliotheken. Eine aktuelle Chemnitzer Studie belegt diese Tendenz.³⁶ Dort beläuft sich der Mittelwert der Nichtnutzer auf 49 Jahre, wohingegen das Alter der Bibliotheksbenutzer im Durchschnitt 37 beträgt. In diesem Sinne verstärkend wirkt auch der Leseranteil ehemaliger Gewerkschaftsbibliotheken, der aufgrund deren vollständiger Auflösung die Angebote öffentlicher Bibliotheken in Anspruch nimmt.

Der Anteil der Bibliotheksnutzer nimmt mit zunehmendem Alter kontinuierlich ab. Letztlich kann dies auf ein geringeres Bildungsniveau der älteren Bürger zurückgeführt werden.

Während einem Bibliotheksbesuch in der ehemaligen DDR ein großer Stellenwert für die Freizeitgestaltung zukam, wird das Bedürfnis nach Unterhaltung zunehmend durch bibliotheksfremde Angebote gestillt. Das Interesse an belletristischer Literatur hat spürbar nachgelassen, wohingegen Sach- und Fachbücher stärker gefragt sind. Auch das Bedürfnis nach tagesaktuellen Medien (Tageszeitungen, Fernsehen) hat zugenommen.

Aus den oben genannten Tendenzen wird ersichtlich, daß Menschen mit einer eher lockeren Beziehung zum Lesen durch das neue, vielfältigere Medienangebot schneller zu Nichtlesern wurden. Das sogenannte ehemalige „Leseland DDR“ hat sich also schon sehr schnell nach dem Fall der Mauer der westlichen Situation angenähert.

³⁶ vgl.: Klaus, Daniela: Konsequenz nachgefragt // In: BUB 52, S.124

2.2.3. Kinder und Jugendliche

Nur wenige Umfragen versuchen, Erkenntnisse über das Literatur- und Medienverhalten und die Bedürfnisse von Kindern zu gewinnen. Viele Studien setzen als untere Grenze ein Alter von etwa zwölf Jahren mit dem Hinweis, daß eine Umfrage unter Kindern zu schwierig und vor allem in der Auswertung zu arbeitsintensiv sei. Dabei sind es doch gerade die Kinder, die Bibliotheken besonders häufig aufsuchen, die für hohe Umsatzzahlen sorgen und damit einen wesentlichen Teil des Kundenstamms ausmachen. Zu denken gibt auch die gängige Regelung, Jugendliche ab zwölf Jahren in Umfragen bereits als erwachsen einzustufen. Mit diesen Praktiken wird ihren besonderen Bedürfnissen jedoch in keiner Form Rechnung getragen. Aus diesem Grund erachte ich es für besonders notwendig, an dieser Stelle den Blick auf solche Studien zu richten, die sich auf genau diese Anforderungen in ihrer Methodik aus-gerichtet haben.

In einer Untersuchung von Studierenden im Studiengang Grund- und Hauptschullehramt in Koblenz wurde 1992 an acht Schulen eine Schülerbefragung durchgeführt, die das Leseverhalten von Grundschulkindern zum Gegenstand hat.³⁷ Ausgewählt wurden die Schulen nach der Zugehörigkeit zu Innenstadt oder Vorort von Koblenz, der Größe sowie Milieudifferenzen.

Gefragt nach ihren Lieblingsbeschäftigungen in der Freizeit gab knapp die Hälfte der befragten Kinder „Sport“ und „Spielen mit Freunden“ an. Die Tendenz zu einer aktiven Freizeitgestaltung mit Freunden, die besonders bei heranwachsenden Jugendlichen auffällt, wird hier schon sehr deutlich. Der Computergebrauch liegt mit 16% bereits deutlich vor dem Lesen (9%) und der Nutzung von Fernsehen oder Video (7%). Vermutlich hat sich diese Tendenz in den letzten Jahren noch ein wenig verstärkt. Die Angaben

³⁷ Brombach, Sabine: Leseverhalten von Grundschulkindern

zur Lesehäufigkeit machen jedoch deutlich, daß ein Großteil der Kinder regelmäßig in der Freizeit liest.³⁸

Bevorzugt werden Abenteuerbücher, noch weit vor den Comics. Auffallend ist der geschlechtliche Unterschied in den Lektürepräferenzen. Während die Abenteuerliteratur gleichermaßen von Jungen und Mädchen gelesen wird, tendieren Jungen eher zu Comics und haben ein ausgebildeteres Interesse an „realistischen“ Sachbüchern³⁹ mit Themen aus den Bereichen Sport, Technik und Wissenschaft/ Forschung, während Mädchen eher zu Mädchen- bzw. Jugendliteratur greifen. Auch dieses Verhalten wird im Zusammenhang mit Jugendlichen noch einmal bestätigt (s. u.).

Die meisten Kinder lesen aus Spaß; ca. zwei Dritteln der Kinder bereitet das Lesen Freude. Entscheidend für die Lesemotivation ist in erster Linie die Einstellung der Eltern zum Lesen. Die Untersuchung ergab, daß die Eltern derer, die als Vielleser zu bezeichnen sind, zu 78% selbst manchmal bzw. oft lesen. Die soziale Herkunft spielt dabei eine nicht unbedeutende Rolle. So kann behauptet werden, daß Kinder aus höhergestellten Familien (bezogen auf Berufsprestige und Einkommen) häufiger lesen, als solche mit sozial niedriger Herkunft.

Auffallend ist auch der starke Bezug zwischen dem Vorlesen und der eigenen Lesemotivation. 75% der Kinder, die jeden Tag lesen, wurde vorgelesen. Interessanterweise sind es auch eher diese Kinder, die selbst vorlesen. Hier sind die Mädchen etwas stärker aktiv.

Auch diese Studie belegt das in der Literatur häufig erwähnte Phänomen des zwischen Mädchen und Jungen unterschiedlichen Verhältnisses zum Lesen. Fast drei Viertel der nicht-lesenden Kinder sind hier Jungen; Mädchen bezeichnen Lesen doppelt so häufig wie Jungen als liebste Freizeitbeschäftigung.

³⁸ Anm.: 45 % lesen jeden Tag, 19 % etwa dreimal die Woche, 28 % immerhin noch ab und zu.

³⁹ Brombach, Sabine: Leseverhalten von Grundschulkindern, S. 37 f.

Von der Bertelsmann Stiftung wurde im Rahmen des Projekts „Öffentliche Bibliothek und Schule – neue Formen der Partnerschaft“ 1995/ 96 eine Befragung von Schülern zwischen sechs und sechzehn Jahren in sechs Städten⁴⁰ durchgeführt, die die bereits erwähnten Tendenzen der Koblenzer Studie untermauert und ergänzt. Die vorliegenden Ergebnisse erheben keinen Anspruch, bundesweit repräsentativ zu sein. Dennoch werden Grundtendenzen der Lesegewohnheiten bei Kindern und Jugendlichen sichtbar und können durchaus auf andere Städte übertragen werden.

Auffallend ist die Abnahme des Lesens mit steigendem Alter. Während in den Projektstädten nur 5% der Schüler in den unteren Klassen angeben, nicht zu lesen, erhöht sich der Anteil mit zunehmendem Alter bis auf 25%.⁴¹ Der Anteil der Vielleser bleibt hingegen mit durchschnittlich 45% stabil. Vor allem bei Kindern, die zunächst wenig lesen, ist eine Unterbrechung in der Lesekarriere voraussehbar. Die in der Koblenzer Studie getroffene Aussage bezüglich der geschlechtsspezifischen Lesehäufigkeit, lässt sich auch hier nur bestätigen: Mädchen lesen häufiger und intensiver als Jungen. So kann ab der siebten Klasse fast jeder fünfte Junge, dagegen nur etwa jedes zwanzigste Mädchen als Nichtleser bezeichnet werden.⁴²

Auch die bevorzugten Leseinhalte sind geschlechtsabhängig und belegen noch einmal die in Koblenz ermittelten Tendenzen. So stehen in den ersten beiden Klassen sowohl bei Jungen als auch bei Mädchen Walt-Disney-Bücher, Kinderklassiker wie Pippi Langstrumpf oder Pumuckl sowie Tierbücher an oberster Stelle. Bereits ab der 3. Klasse zeichnen sich jedoch Unterschiede ab. Von Mädchen und Jungen gleichermaßen gern gelesen werden zwar noch Abenteuerbücher, Gruselgeschichten und Tierbücher. Mädchen interessieren sich aber zunehmend für Mädchen-

⁴⁰ Anm.: Es handelt sich um die Städte Greifswald in Mecklenburg-Vorpommern, Hoyerswerda in Sachsen, Marburg in Hessen, Ratingen in Nordrhein-Westfalen, Rosenheim in Bayern und Villingen-Schwenningen in Baden-Württemberg.

⁴¹ Harmgarth, Friederike: Lesegewohnheiten – Lesebarrieren, S. 24

⁴² Harmgarth, Friederike: Lesegewohnheiten – Lesebarrieren, S. 12

bücher, wohingegen Jungen technische Sachbücher, Comics und Detektivgeschichten bevorzugen.⁴³

An dieser Stelle sei eine Interpretation der vom Deutschen Bibliotheksinstitut vorgelegten Veröffentlichung „Bibliotheksarbeit für Jugendliche: Entwicklung und Erprobung neuer Konzepte“ angeführt, die sich mit genau dieser geschlechtsspezifischen Lektüreauswahl auseinandersetzt. So wird das in Hamburg beobachtete auffällig höhere Interesse der Mädchen an Politik und Gesellschaft mit einer sozialeren Einstellung erklärt, wohingegen den männlichen Interessen eher ein persönliches Dominanzstreben zugrunde liegt. Generell läßt sich aus der männlichen Präferenz technischer und damit abstrakterer Lektüre ableiten, daß die Bereitschaft, sich mit sich selbst und den eigenen Gefühlen zu beschäftigen, deutlich geringer ausgebildet ist als bei den Mädchen, die sich selbst in der Literatur wiederfinden möchten und tendenziell häufiger zu der Art von Jugendliteratur greifen, die „ihre Sorgen, ihre Lebensgeschichte, kurz ihr Schicksal zum Thema macht“.⁴⁴

Unterschiede gibt es auch im soziodemographischen Sinne. Während in den Klassenstufen 7 bis 10 der Anteil der Nichtleser unter den Hauptschülern steigt, sinkt er im Gymnasium ab. Zu gleichen Ergebnissen kam man auch 1992 in einer Umfrage an Sindelfinger Schulen.⁴⁵ Während im Gymnasium 77% der befragten Schüler das Lesen als liebste Freizeitbeschäftigung angaben, belegte es unter den Hauptschülern insgesamt nur den achten Rang. Auch der Bildungsgrad der Eltern ist bei den Nichtlesern geringer.⁴⁶

In bezug auf die Mediennutzung kann zwischen Viel- und Wenig-Lesern nur in der Art der Rezeption unterschieden werden. Beispielsweise be-

⁴³ Harmgarth, Friederike: Lesegewohnheiten – Lesebarrieren, S. 35

⁴⁴ Sander, Uwe: Bibliotheksarbeit für Jugendliche, S. 86

⁴⁵ Gundel, Renate: Das Leseverhalten von Zwölf- bis Sechszehnjährigen, BUB 46, S. 564-566

⁴⁶ vgl. Koblenzer Studie

schäftigen sich beide Gruppen mit Computern, Vielleser jedoch oftmals gezielter. Gefragt nach Anlaß bzw. Zweck ihrer Freizeitaktivitäten ergab sich für Schüler und Schülerinnen der Klassen 7 bis 10 folgendes Medienprofil:

- „Entspannung wird am häufigsten mit dem Musikhören in Zusammenhang gebracht.
- Informationen werden am häufigsten durch die Zeitung vermittelt, gefolgt vom Fernsehen.
- Der Unterhaltungswert ist am größten im Kino, bei Videofilmen oder bei Computerspielen.
- Wenn die Schüler allein sind, gibt es drei gleichrangige Alternativen: ein Buch lesen, Fernsehen oder Musik hören.
- Wenn sich keine anderweitige Freizeitalternative ergibt, fällt die Wahl am häufigsten auf Fernsehen oder das Anschauen von Videofilmen.
- Um einmal alles um sich herum zu vergessen, hören die Schüler am ehesten Musik oder lesen ein Buch.“⁴⁷

Entscheidend für den Einstieg im Umgang mit Büchern ist, wie auch in Koblenz ermittelt, eine positive Einstellung im Elternhaus zum Lesen. Je älter die Schüler jedoch sind, umso stärker wirkt sich der Freundeskreis aus. Liest man selbst viel, lesen in der Regel auch die Freunde viel.

Auch die Schule prägt das Leseverhalten in den unteren Klassen in nicht unbedeutendem Ausmaß. Mit zunehmendem Alter unterscheidet sich jedoch die Pflichtlektüre deutlich von der in der Freizeit gelesenen Literatur.⁴⁸

In den unteren Klassen steht die Bibliothek in der Bücherversorgung direkt nach dem Buchgeschenk an zweiter Stelle. Allerdings sei auch hier darauf hingewiesen, daß dieses Verhalten vor allem bei den Viellesern zu beobachten ist. Im Durchschnitt zählen etwa drei von vier Kindern aller befragten Klassenstufen zu den Lesern Öffentlicher Bibliotheken. Auf genaue

⁴⁷ Harmgarth, Friederike: Lesegewohnheiten – Lesebarrieren, S. 44 f.

⁴⁸ Harmgarth, Friederike: Lesegewohnheiten – Lesebarrieren, S. 14

Nutzungshäufigkeit soll hier nicht näher eingegangen werden, da dies für die weitere Betrachtung unbedeutend ist. Entscheidend ist jedoch, daß man zwei Gruppen mit unterschiedlichem Angebotsinteresse unterscheiden kann: Einerseits gibt es den klassischen Buchentleiher. Andererseits interessiert sich ein Großteil der befragten Schüler nur für die über das Buchangebot hinausgehenden Medien. Während 1993/94 dem Buch für die Freizeitgestaltung noch eine herausragende Stellung zukam, hat sich, wo Bibliotheken über ein entsprechend ausdifferenziertes Angebot verfügen, der Trend bereits 1996 zu einer relativen Ausgewogenheit der einzelnen Medien hinentwickelt.⁴⁹

Auffallend ist auch die große Beliebtheit der Bibliothek als Treffpunkt für die Nicht-Buch-Entleiher.⁵⁰ Die Veröffentlichung des DBI bestätigt diesen Trend. Gefragt nach ihrer liebsten Freizeitbeschäftigung gaben die meisten in Hamburg und Rostock befragten Jugendlichen das Zusammensein mit Freunden an.⁵¹ Häufig wird dazu die eigene Wohnung oder die der Freunde aufgesucht, allerdings wird auch die Bibliothek als Ort des Zusammenkommens genutzt. Damit steigen natürlich die Wünsche und Bedürfnisse der Jugendlichen nach eigenen Räumlichkeiten, Kommunikations- und Aufenthaltsmöglichkeiten.

Ende 1996 befragte die Stadtbibliothek Flensburg Schüler und Schülerinnen verschiedener Schulen in bezug auf die von ihnen gewünschten Medien.⁵² Dabei gaben etwa 63% der Jugendlichen den Wunsch nach einer Computerecke für Computerspiele an. Die meisten möchten in der Bibliothek Musik hören (86%), dagegen sind nur 25% an einem erweiterten Comicangebot interessiert.

⁴⁹ Sander, Uwe: Bibliotheksarbeit für Jugendliche [Vgl. beider Umfragen]

⁵⁰ Anm.: Hier liegt der Anteil bei 24%, während nur 12% der Buch-Entleiher in der Bibliothek eine Möglichkeit des Treffens sehen.

⁵¹ Sander, Uwe: Bibliotheksarbeit für Jugendliche, Bd. 1, S. 84

⁵² vgl.: Zieh, Stefanie: Keine Kinder mehr und noch nicht erwachsen // In: BUB 49, S. 410-412

Erfahrungsgemäß stellen ostdeutsche wie westdeutsche Jugendliche größtenteils im Alter von 14 bzw. 15 Jahren ihren Besuch in der Bibliothek ein. Es kommt zum sogenannten „Bruch mit der Bibliothek“.⁵³ Aus diesem Grund führten die Leipziger Städtischen Bibliotheken in den Jahren 1991 bis 1993 zwei Untersuchungen durch, wobei unter anderem Jugendliche der Klassen sieben bis zehn im Abstand von ca. einem Jahr zweimal zu ihrem Freizeitverhalten befragt wurden.⁵⁴ Die Befragungen ergaben folgendes:

Die häufigste Freizeitbeschäftigung ist neben dem Lesen, dem Fernsehen oder dem Treffen mit Freunden das Kassettenhören. Wenn die befragten Jugendlichen lesen, greifen sie vor allem zu Comics, Zeitschriften oder Romanen. Vor allem nach der Wende stieg die Nutzung dieser Medien sowie von CDs und Computern. Die Nutzung von Bibliotheken ging jedoch auch in Leipzig zurück.⁵⁵

Aus den Ergebnissen der vorliegenden Umfragen wird ersichtlich, daß Jugendliche sehr vielfältige und unterschiedliche Interessen haben, die sie mit Hilfe des Lektürebestandes, aber auch den unterschiedlichsten neueren Medien und Räumlichkeiten decken wollen. Daher ist zum einen ein aktuelles, attraktives und breitgefächertes Buch- und Medienangebot notwendig, um Jugendliche dauerhaft an die Bibliothek zu binden bzw. neu dazuzugewinnen. Zum andern sollte der immer wiederkehrende Wunsch der Kundengruppe nach eigenen Räumlichkeiten nicht überhört werden. Bibliotheken müssen gegenüber Jugendlichen aufgeschlossen bleiben und bereit sein, ihr „klassisches Ambiente in Richtung eines jugendlichen Freizeitraumes“⁵⁶ zu verändern.

⁵³ Petsch, Peter: Schwerpunkt Bremen bei Jugendlichen/ jungen Erwachsenen: der Bruch mit der Bibliothek // In: Die effektive Bibliothek, Bd. 1, S. 189-217

⁵⁴ vgl.: Brinkmann, Petra: Jugendliche in öffentlichen Bibliotheken: 2 Untersuchungen in Leipzig. Freizeitverhalten und Verhältnis zur Bibliothek // In: BibliotheksInfo 4, S. 14-20

⁵⁵ vgl. Kapitel 2.2.2.

⁵⁶ Sander, Uwe: Bibliotheksarbeit für Jugendliche, Bd. 1, S. 84

In diesem Zusammenhang sei auch erwähnt, daß Jugendliche mit zunehmendem Alter anspruchsvoller werden und die Angebote stärker kritisieren.⁵⁷ Damit wird um so deutlicher, daß auf ein speziell auf ihre Bedürfnisse zugeschnittenes Angebot nicht verzichtet werden darf.

⁵⁷ vgl. Sander, Uwe: Bibliotheksarbeit für Jugendliche

2.2.4. Ergebnisse der Lese- und Medienforschung

Hinsichtlich des Lese- und Medienverhaltens in Deutschland liegen zahlreiche Studien, Untersuchungen und Interpretationen vor. Da diese Ergebnisse für die Bibliotheksarbeit nur eingeschränkt von Bedeutung sind, soll hier lediglich auf eine Studie der Bertelsmann Stiftung eingegangen werden, die zwar bereits 1989 erschienen ist, jedoch vielfach zur Interpretation und Erklärung einzelner Umfrageergebnisse herangezogen wird.⁵⁸ Ziel dieser Studie ist die Interpretation des Mediennutzungsverhaltens in Abhängigkeit von Sozialisationseinflüssen in Elternhaus, Schule und Freundeskreis, der individuellen Freizeitgestaltung, individuellen Interessen, Persönlichkeitsmerkmalen und der sozialen Gesamtsituation.

Im folgenden werden Ergebnisse zusammengefaßt, die für Bibliotheken im Hinblick auf allgemeine Tendenzen im Medienverhalten ihrer Kunden sowie der potentiellen Nutzerschaft interessant sind.⁵⁹

Die Anzahl der vorhandenen Medien in deutschen Haushalten ist sehr hoch. Fernsehen, Radio und Tageszeitung gehören zur Grundausstattung, während der Buchbesitz in Korrelation zum Bildungsniveau steht. Generell lassen sich zwei Gruppen unterscheiden: die höher Gebildeten, die das Medienangebot in seiner ganzen Vielfalt nutzen und daneben die mit niedrigerem Bildungsniveau, deren Auswahl eingeschränkter ist und darin vor allem Zerstreuung und Unterhaltung suchen. Die Mediennutzung unterliegt zeitlichen und räumlichen Bedingungen sowie der Motivation. Dies hat zur Folge, daß jedes Medium entsprechend seiner spezifischen Möglichkeiten genutzt wird.

Für Jüngere ist das Buch neben anderen Medien selbstverständlich. Elternhaus und soziales Umfeld prägen die kulturelle Aktivität entscheidend mit, wobei dem Umfeld umso größere Bedeutung hinsichtlich einer selbst-

⁵⁸ Saxer, Ulrich: Kommunikationsverhalten und Medien: Lesen in der modernen Gesellschaft. Eine Studie der Bertelsmann Stiftung

⁵⁹ vgl.: Saxer, Ulrich: Kommunikationsverhalten und Medien: Lesen in der modernen Gesellschaft. Eine Studie der Bertelsmann Stiftung, S. 7-18

ständigen Eroberung der Bücherwelt zukommt, je kleiner der Einfluß der Eltern auf die Lesesozialisation ist. Das Lesen ist jedoch stark mit den einzelnen Lebensphasen verknüpft und kann keine Kontinuität aufweisen.

Die häufigste Art der Buchbeschaffung ist der Kauf. Intensive Buchkäufer sind oft gleichzeitig auch intensive Entleiher, während sozial Schwächere ihre geringe Kaufkraft nicht mit Buchentleihungen kompensieren.

Diejenigen, die ihre Freizeit aktiv gestalten, lesen auch häufiger Bücher. Kulturell Interessierte lesen sehr intensiv, während die am aktuellen Tagesgeschehen Interessierten vergleichsweise wenig Bücher lesen.

Tendenziell läßt sich eine leichte Bewegung zum Sachbuch feststellen.

2.3. Benutzerforschung

Im Gegensatz zur Bedarfsermittlung, deren Untersuchungsgegenstand die Gesamtbevölkerung ist, richtet sich das Interesse der Benutzerforschung auf den Teil der Bevölkerung, der die Angebote der Bibliothek tatsächlich nutzt. Auch hier gibt es unterschiedliche Vorgehensweisen: Neben grundsätzlichen Aussagen zu den Benutzern, die man mit Hilfe der bibliothekseigenen Statistiken treffen kann, können durch Umfragen darüber hinausgehend Akzeptanz, Zufriedenheit und Bedürfnisse der Benutzer, aber auch der nicht-eingeschriebenen Besucher ermittelt werden. Die Ergebnisse solcher Umfragen, die veröffentlicht vorliegen, sollen im folgenden unter verschiedenen Gesichtspunkten dargestellt werden: Ein erster Teil befaßt sich mit den Ergebnissen allgemeingehaltener Befragungen, während nachfolgend Ergebnisse in bezug auf einzelne Angebote oder Dienstleistungen untersucht werden. Abschließend werden Befragungen unter Kindern und Jugendlichen näher beleuchtet.

2.3.1. Allgemeine Bibliotheksumfragen

Da den Umfragen, die im folgenden untersucht werden, unterschiedliche Fragebögen zugrunde liegen, die nur schwer vergleichbar sind, befaßt sich der erste Teil mit den Ergebnissen des Marketing-Projekts, die 1992 vom Deutschen Bibliotheksinstitut in mehreren Bänden vorgelegt wurden,⁶⁰ sowie solchen Umfragen, denen der im Projekt verwendete Fragebogen zugrunde liegt. Der zweite Teil enthält Umfragen, die mehrere Bibliotheken einer Region in Zusammenarbeit durchführten, sowie solche, die unabhängig von dem DBI-Projekt durchgeführt wurden.

2.3.1.1. Das DBI-Projekt und seine Nachahmungen

Bei den Projektstädten handelt es sich um Bielefeld, Bremen-Huchting und Düsseldorf. Da die Ergebnisse aus allen drei Umfragen sehr umfangreich sind und teilweise von den örtlichen Gegebenheiten abhängen, beschränke ich mich auf die Gemeinsamkeiten.

Eine in Bielefeld bereits im November 1989 durchgeführte Benutzerumfrage zeigt drei grundsätzliche Tendenzen auf:

Die Nutzer und Nutzerinnen sind „sehr jung, hoch gebildet und vielseitig interessiert“.⁶¹ Im Vergleich mit der Gesamtbevölkerung Bielefelds ist die Altersgruppe der 15- bis 40jährigen überdurchschnittlich stark vertreten. Der Bildungsgrad liegt deutlich über dem Durchschnitt.⁶² Darüber hinaus sind die Benutzer kommunikativ und kulturell sehr interessiert. Generell kann man die Buch- von den Videoentleihern unterscheiden. Da der Bielefelder Videobestand sehr groß ist, wurden die Entleiher dort noch einmal gesondert befragt. Ergebnisse liegen in Kapitel 2.3.2. vor.

⁶⁰ Die effektive Bibliothek: Endbericht des Projektes „Anwendung und Erprobung einer Marketingkonzeption für öffentliche Bibliotheken

⁶¹ Kemper, Christine: Schwerpunkt Bielefeld // In: Die effektive Bibliothek, Bd. 2, S. 167

⁶² Anm.: Von den Bibliotheksbenutzern haben 53% die (Fach)Hochschulreife, dagegen nur 18% der Bevölkerung.

Zwischen Nutzern von Haupt- und Zweigstellen fallen ausgeprägte Unterschiede auf. Während der Anteil der männlichen und weiblichen Benutzer in der Hauptstelle sehr ausgewogen ist, suchen die Zweigstellen überwiegend Frauen auf (knapp 60%). Auch der Altersunterschied ist auffallend: Das Publikum der Hauptstelle ist größtenteils zwischen 18 und 40 Jahren alt, in den Zweigstellen setzt es sich jedoch vor allem aus Kindern und Jugendlichen bis 18 Jahren und 30- bis 40-jährigen zusammen.⁶³ In der Werteskala liegen bei Zweigstellenbesuchern Familie, Besitz und Eigentum sowie die Heimatverbundenheit deutlich höher.

In der Stadtteilbibliothek Bremen-Huchting kam man zu folgenden Ergebnissen:

Auch hier ist das Publikum auffallend jung. Damit überwiegt der Anteil der Auszubildenden, Schüler und Studenten. 70% aller Besucher nutzen neben der Buchentleihung auch die Service-Dienstleistungen. Unzufriedenheit besteht vor allem bei den Videos, bei Fachliteratur/ -zeitschriften und Tonträgern. Besonders die Jüngeren äußern Kritik an der Aktualität der Bestände, aber auch der Atmosphäre und den Räumlichkeiten.⁶⁴

Wie auch in Bielefeld kann man zwei unterschiedliche Nutzergruppen voneinander abgrenzen: eine junge, überdurchschnittlich hoch gebildete Leserschaft, für die vor allem der fachbezogenen Literatur eine große Bedeutung zukommt, und die über 30jährigen mit einem geringeren Bildungsstand und eher freizeitorientiertem Literaturbedarf. Anders als in Bielefeld existieren diese unterschiedlichen Bedürfnisse nebeneinander.

Vergleichbare Ergebnisse liegen auch aus Düsseldorf vor:

Der Unterschied zwischen Haupt- und Zweigstellenbenutzern liegt auch hier in Alter und Bildungsniveau. Die Verteilung der Altersstufen gleicht dem Bielefelder Profil. Auch hier halten sich männliche und weibliche

⁶³ Anm.: Bei dieser Gruppe handelt es sich vor allem um Familienmütter.

⁶⁴ Petsch, Peter: Nutzerbefragung in der Stadtteilbibliothek Bremen-Huchting // In: Die effektive Bibliothek, Bd.2, S. 77 f.

Benutzer der Zentrale die Waage, während in den Zweigstellen, wie in Bielefeld, der Anteil der Frauen mit etwa 60% überrepräsentiert ist.⁶⁵

Überraschend groß ist der Anteil von Besuchern, die die Angebote vor Ort nutzen. Mit etwa 50% Präsenznutzung gewinnt die Bibliothek zunehmend das Image eines Dienstleistungszentrums.

Für alle drei Bibliotheken gilt, daß Jugendliche und junge Erwachsene nach der Ausbildung nur schwer als Kunden zu halten sind und sich „der Bruch mit der Bibliothek“⁶⁶ oft nicht vermeiden läßt. Dies bestätigt die bereits in Kapitel 2.2.3. dargelegte Notwendigkeit eines speziell auf diese Nutzergruppe abgestimmten Konzepts. In einer zweiten Befragung in Düsseldorf⁶⁷ konnten nach einer stärkeren Ausrichtung auf die Bereiche Beruf und Ausbildung sowie der Ausbau des Dienstleistungsservices erste Erfolge verzeichnet werden. Hier hat sich der „Bruch“ zeitlich nach hinten verschoben.

In Anlehnung an die in Bielefeld, Bremen und Düsseldorf verwendeten Fragebögen wurden auch in Hamburg, Köln und Leer/ Ostfriesland Befragungen durchgeführt, deren Ergebnisse im folgenden erläutert werden.

Die Hamburger Öffentlichen Bücherhallen führten mehrere Umfragen in Folge durch, die die vor allem in Bielefeld und Düsseldorf gewonnenen Erkenntnisse bestätigen:

Auch für Hamburg kristallisiert sich ein sehr junges und hoch gebildetes Benutzerprofil heraus. Die mit knapp 39% stärkste Gruppe umfaßt Schüler und Studenten.

⁶⁵ Salm, Carola: Nutzerbefragung der Stadtbüchereien Düsseldorf // In: Die effektive Bibliothek, Bd. 2, S. 3 f.

⁶⁶ vgl.: Petsch, Peter: Schwerpunkt Bremen bei Jugendlichen/ jungen Erwachsenen: der Bruch mit der Bibliothek // In: Die effektive Bibliothek, Bd. 1, S. 189-217

⁶⁷ Kamp, Norbert: „Sind Sie weiterhin mit uns zufrieden?“: Zweite Nutzerbefragung bei den Stadtbüchereien Düsseldorf // In: BUB 48, S. 55

Die Art der Medienrezeption ist bei den Bibliotheksnutzern deutlich intensiver als in der Gesamtbevölkerung. Außerdem ist das besonders hohe Interesse in kulturellen Aktivitäten und der Weiterbildung augenfällig.⁶⁸

Auch in Hamburg ist ein eindeutiger Unterschied zwischen den Benutzern der Zentrale und denen der Zweigstellen festzustellen.⁶⁹ Allerdings wird die Zentrale im Vergleich mit den anderen Städten nicht so intensiv genutzt, wohingegen die Bücherhallen in den Stadtteilen einen sehr viel höheren Stellenwert einnehmen.⁷⁰

Im Zusammenhang mit Ausleihsteigerungen von 1993⁷¹ wird deutlich, daß zunehmend mehr Informationen benötigt werden und die Kaufkraft für eigene Bücher zurückgeht. Hinsichtlich der Zufriedenheit mit den Angeboten konnte eine Steigerung festgestellt werden.

Das Desinteresse an der Bibliotheksnutzung läßt auch hier den Schluß zu, daß es sich generell um kein kontinuierliches Verhalten handelt, sondern der Besuch in der Bibliothek vielmehr von bestimmten Lebensphasen abhängig ist.⁷²

Auch in Köln legte man der 1991 durchgeführten Befragung den in Bielefeld entwickelten Fragebogen zugrunde.

Der Bildungsstand der Benutzer der Stadtbibliothek Köln ist, wie in den anderen Städten auch, sehr hoch. „Über drei Viertel haben studiert oder mindestens das Abitur.“⁷³

Im Vergleich Zentralbibliothek – Zweigstellen fällt auf, daß der Anteil der Jugendlichen bis 17 Jahre in den Zweigstellen überwiegt,⁷⁴ während die

⁶⁸ Bischoff-Kümmel, Gudrun: Benutzerbefragung in den Hamburger Öffentlichen Bücherhallen, S. 42

⁶⁹ vgl. Ergebnisse aus Bielefeld und Düsseldorf

⁷⁰ Jochimsen, Hanno: Wer nutzt die Bibliotheksangebote?: Umfragen in Hamburg und Stuttgart // In: BUB 44, S. 691

⁷¹ vgl.: Bischoff-Kümmel, Gudrun: Gründe für die Ausleihsteigerung im Jahre 1993: Befragung zur Zufriedenheit mit dem Medienangebot und den Dienstleistungen der Hamburger Öffentlichen Bücherhallen

⁷² Jochimsen, Hanno: Die Bibliothek in ihrer Stadt. Beispiel Hamburg // In: Auskunft 15, S. 36

⁷³ Schaeffer, Thomas: Auswertung einer Nutzer-Befragung in der Zentralbibliothek der Stadtbücherei Köln im Herbst 1991 // In: MB NRW 43, S. 148

⁷⁴ Anm.: Fast jeder vierte Besucher der Zweigstellen ist Jugendlicher.

Zentrale für diese Altersgruppe offensichtlich fast keine Bedeutung hat. Auch in Köln besteht in der Zentralbibliothek eine relative Ausgewogenheit zwischen männlichen und weiblichen Benutzern, wohingegen die Zweigstellen häufiger von vor allem 30- bis 40jährigen Frauen, offensichtlich Müttern aus den jeweiligen Stadtteilen, aufgesucht werden. Signifikante Unterschiede gibt es auch in bezug auf die Bildung, ähnlich wie in Bielefeld und Düsseldorf.

Stefan Kaplon kommt bei einer Umfrage in der Stadtbibliothek Leer im Rahmen seiner Diplomarbeit zu ähnlichen Ergebnissen⁷⁵: Auch hier ist das Verhältnis zwischen männlichen und weiblichen Benutzern relativ ausgewogen. Die Bibliothek wird überwiegend von Jüngeren aufgesucht, der Bildungsstand ist auch hier augenfällig hoch⁷⁶. Kritisch bewertet wird die Bibliothek wie auch in allen anderen Städten vor allem von den Jüngeren, insbesondere den 12- bis 22jährigen. Auffällig ist auch, daß der Bibliothek von ihnen weniger Freizeitwert entgegengebracht und eher funktional genutzt wird als von den älteren Benutzern.

2.3.1.2. Weitere Umfragen

In Chemnitz kam man bei einer Umfrage 1998⁷⁷ zu ähnlichen Ergebnissen, wie sie oben bereits aufgeführt wurden. Demnach kann man auch hier von einer sehr jungen und hoch gebildeten Nutzerschaft sprechen. Auffällig ist die höhere Verweildauer der Jüngeren in der Bibliothek. Belletristik wird von den über 65jährigen, Fachliteratur dagegen häufiger von den Jüngeren, insbesondere den in der Ausbildung Stehenden, ausgeliehen. Auch in Chemnitz werden die Stadtteilbibliotheken vor allem von Kindern und älteren Bürgern besucht, während die Zentrale eher für mobile Interessenten mit höherem Informationsbedarf von Interesse ist. Dieses

⁷⁵ Kaplon, Stefan: Stärken und Schwächen einer Mittelstadtbibliothek: Versuch einer Analyse mit Vorschlägen zu künftigen Zielsetzungen, dargestellt am Beispiel der Stadt Leer/ Ostfriesland

⁷⁶ Anm.: 87% der Bibliotheksbenutzer haben einen höheren Schulabschluß.

⁷⁷ Klaus, Daniela: Konsequenz nachgefragt: Nutzerstudie der Stadtbibliothek Chemnitz. Ergebnisse, Schlußfolgerungen, Maßnahmen // In: BUB 52, S 122-129

unausgewogene Verhältnis führt zu einer Abwanderung in die Zentrale und damit einer Rückentwicklung der Stadtteilbibliotheken.

Eine Umfrage in den Städtischen Bibliotheken Dresden ergab 1992, daß eine gut ausgebaute Zentralbibliothek fehlt.⁷⁸ In allen Bibliotheken mangelt es an Arbeitsplätzen für die Benutzer und Lesecken. Primär dient das Angebot der Medienentleihe (95%). Informationsgewinnung (32%) und Aufenthaltsmöglichkeit (16%) erwarten hingegen wenige.

In der Stadtbücherei Münster fällt der hohe Anteil von Schülern, Studenten und Auszubildenden besonders auf.⁷⁹ Daher ist hier das unterschiedliche Interesse zwischen Jüngeren und Älteren besonders ausgeprägt: Allgemein gesehen leihen Jüngere bzw. Berufstätige bevorzugt Sachliteratur aus und nutzen die Bibliothek zu Informationszwecken, wohingegen Ältere stärker an der Belletristik und an Tonkassetten interessiert sind.

1996 wurden in der Bibliotheksregion Ostwestfalen-Lippe Besucher in 15 Bibliotheken befragt.⁸⁰ Zusammengefaßt ergab sich folgendes Bild: Auch hier sind die Benutzer auffallend jung. 80% haben ein hohes Bildungsniveau, drei Viertel der Benutzer sind berufstätig oder stehen in der Ausbildung. Daraus erklärt sich, daß die Bibliotheken vor allem für berufliche Zwecke aufgesucht werden. Nicht zu unterschätzen ist die Informationsvermittlung: 43% aller Befragten bedient sich der Bibliotheksangebote zum Nachschlagen und Informieren.⁸¹

⁷⁸ vgl.: Flemming, Arend: Benutzerumfrage in den Städtischen Bibliotheken Dresden // In: BibliotheksInfo 3, S. 490-492

⁷⁹ vgl.: Stachnik, Ingeborg: Besucherbefragung in der Stadtbücherei Münster // In: BibliotheksInfo 4, S. 581-591

⁸⁰ vgl.: Lisson, Suzanne: Überwiegend jung, hohes Bildungsniveau, regelmäßige Nutzung: Kundenbefragung in der Bibliotheksregion Ostwestfalen-Lippe // In: BUB 49, S. 429-431

vgl.: Jaeger, Marcus: Den Anschaffungsetat vergrößern: Publikumsbefragung in der Bibliotheksregion Ostwestfalen-Lippe // In: BibliotheksInfo 7, S. 123-129

⁸¹ vgl.: Fiedler, Jörg: Vom Versuch, Benutzerzufriedenheit empirisch zu messen: Durchführung und Auswertung einer Befragung in der Ratsbücherei Lüneburg

Eine noch umfangreichere Befragung fand 1993 in ca. 50 Bibliotheken Baden-Württembergs statt,⁸² die ähnliche Ergebnisse erbrachte. Auch hier kann man von einem ausgesprochen jungen und hoch gebildeten Bibliothekspublikum sprechen, das mit Hilfe des Medienangebotes vor allem beruflich und privat Informationen einholen möchte. Da die Befragung in erster Linie auf dem Hintergrund der immer knapper werdenden Haushalte stattfand, sei hier noch darauf hingewiesen, daß besonders in Bibliotheken, in denen bereits Ausleihgebühren erhoben werden, ein Rückgang der ausgegebenen Ausweise zu verzeichnen ist. Die Angebote werden zunehmend vor Ort oder über Dritte genutzt.

Folgende Tendenzen ergaben sich bei einer Umfrage in 17 Bibliotheken unterschiedlicher Größenordnung in Rheinland-Pfalz:⁸³

Im Durchschnitt werden 68% der Bevölkerung von den Bibliotheken erreicht. Je größer Ort und Bibliothek sind, um so höher ist der Anteil an männlichen Lesern, während Bibliotheken kleinerer Orte einen weiblichen Leseranteil von bis zu 70% verzeichnen. Da Männer, wie die Umfrage ergab, ein stärkeres Interesse an Sachliteratur haben, kann rückschließend gesagt werden, daß die Bestände kleinerer Bibliotheken auf diesem Gebiet oft unzureichend sind.

Basierend auf einer Umfrage aus Bielefeld von 1989 kann man die Bibliotheksbenutzer wie folgt charakterisieren:

- „Bibliotheksbenutzer gehören nicht zu den unterprivilegierten Gruppen und müssen nicht „erzogen“ werden.
- Bibliothekbenutzer beschäftigen sich nicht nur mit Büchern und Lesen.
- Bibliotheksbenutzer sind keine sozialen „Analphabeten“.

⁸² Blim, Jürgen: Für die Bibliothek ist keine Steuermark zu schade // In: BibliotheksInfo 5, S. 283-288

⁸³ vgl.: Seefeldt, Jürgen: Struktur der Büchereibenutzer in den kommunalen öffentlichen Bücherein in Rheinland-Pfalz: Auswertung einer Umfrage 1992 // In: Die Bücherei 36, S. 240-246

- Der Service der Bibliothek (Freundlichkeit/ Hilfsbereitschaft des Personals) wird in der Regel gut bis sehr gut beurteilt.⁸⁴

Besondere Beachtung soll als Abschluß noch zwei Umfragen in der Mediothek Stuttgart geschenkt werden.⁸⁵ Als einer Einrichtung der Stadtbücherei Stuttgart liegt der Mediothek das Konzept einer reinen Präsenzbibliothek zugrunde. Großen Wert legt man auf die Aktualität und einen weit gefächerten Medienbestand.

Die erste Umfrage 1993⁸⁶ ergab, daß drei Viertel der Besucher männlich sind. 1995 war ein leichter Anstieg der Frauen von 24% auf gut 26% zu verzeichnen. Allein 67% waren 1993 unter 30 Jahre alt. Ebenfalls stark vertreten war die Gruppe der 30- bis 60jährigen (28%). 34% aller Befragten waren berufstätig, Schüler, Studenten und Auszubildende waren anteilig mit 54% vertreten. Bis 1995 hat sich die Verteilung zwischen jung und alt etwas ausgeglichen. Stärker sind jetzt die 31- bis 40jährigen vertreten. Der Anteil der Berufstätigen hat sich also erhöht.

Auffallend viele Nutzer besitzen keinen Bibliotheksausweis. Daraus wird deutlich, daß die Mediothek durch ihre Konzeption auch Bevölkerungsschichten anspricht, die in Bibliotheken sonst nicht vertreten sind. Besonders der Ausländeranteil hat sich in diesem Zusammenhang bis 1995 noch erhöht. Er entspricht mit 20% nahezu dem Anteil von Ausländern an der Gesamtbevölkerung der Stadt.⁸⁷ Auch die Arbeitslosen sind im Vergleich zu 1993 fast doppelt so stark vertreten.

Informationen und Unterhaltung haben bei den Mediotheksbenutzern gleichen Wert. Unterschiede liegen lediglich im Alter: Während Jugendliche den Bestand stärker freizeitorientiert nutzen, verschiebt sich der Schwerpunkt mit zunehmenden Alter in Richtung Informationen.

⁸⁴ Glang-Süberkrüb, Annegret: „Der Blick in den Spiegel kann Mut erfordern“: die Stadtbibliothek Bielefeld befragt ihre Benutzer // In: BUB 42, S. 649

⁸⁵ vgl.: Ramm, Almuth: Die Mediothek Stuttgart: ihre Nutzung, ihre Benutzer. Ein Vergleich von zwei Umfragen

⁸⁶ Kremsler-Hege, Elisabeth: Ergebnisse und Auswertung der Besucherbefragung vom 26.1.-29.1.93 (Projektbericht), zitiert nach Ramm, Almuth: Die Mediothek Stuttgart: ihre Nutzung, ihre Benutzer. Ein Vergleich von zwei Umfragen

⁸⁷ Brünle, Elke: Die Mediothek: das Zukunftsmodell öffentlicher Bibliotheken // In: Öffentliche Bibliotheken Baden-Württemberg, S. 11

Auffallend ist die hohe Besuchshäufigkeit, die natürlich mit der Präsenznutzung zusammenhängt.

Als wichtigstes Angebot werden die Zeitschriften genannt. Auch CDs, Filme und alles rund um den Computer spielen eine große Rolle. Überraschenderweise sinkt die Bedeutung von Nachschlagewerke, Comics und Computerspielen, was sich durch einen hohen Gewöhnungseffekt erklären läßt.⁸⁸ Die Bedeutung von Zeitungen, besonders die von fremdsprachigen Titeln, nimmt kontinuierlich zu. Dies deckt sich mit Ergebnissen einer Umfrage in der Stadtbücherei Heidelberg, die über einen sehr umfangreichen Zeitungs- und Zeitschriftenbestand verfügt.⁸⁹

Die Umfrage von 1995 in der Mediothek Stuttgart belegt den Trend zu einer vielfältigen Mediennutzung, die sich auch darin auswirkt, daß das einzelne Medium nicht mehr so häufig und intensiv genutzt wird. Bei der Beurteilung der Angebote äußern jüngere Besucher eine höhere Zufriedenheit.

Auf eine Interpretation der Ergebnisse in Zusammenhang mit „herkömmlichen“ Bibliotheken soll in einer Zusammenfassung im Kapitel 2.4. eingegangen werden.

⁸⁸ Ramm, Almuth: Die Mediothek Stuttgart: ihre Nutzung, ihre Benutzer. Ein Vergleich von zwei Umfragen, S. 46

⁸⁹ Artmann, Annegret: Top aktuell – täglich neu!: Zeitungen und Zeitschriften in Öffentlichen Bibliothek am Beispiel der Stadtbücherei Heidelberg // In: BUB 49 Sonderheft Bibliothekskongreß, S. 83

2.3.2. Umfragen zu speziellen Medien- und Dienstleistungsangeboten

Während der vorhergehende Abschnitt allgemeingehaltene Bibliotheksumfragen behandelt hat, sollen im folgenden Befragungen im Hinblick auf spezielle Bibliotheksangebote näher betrachtet werden. Da die Vorgehensweise in den Bibliotheken unterschiedlich ist und oft nur wenige Erhebungen mit gleichem Untersuchungsgegenstand vorliegen, können lediglich in einzelnen Fällen Vergleiche vorgenommen werden. Einem Großteil der Ergebnisse kann jedoch keine Allgemeingültigkeit zugesprochen werden und soll demnach nur kurz erwähnt sein.

Im Zusammenhang mit dem Projekt BINE⁹⁰ wurde in der Stadtbibliothek Bremen im Jahr 1997 eine Umfrage unter den -Nutzern des Internetangebotes in der Bibliothek durchgeführt.⁹¹ Diese führte zu folgenden Ergebnissen:

40% haben das Internet zum ersten Mal in der Stadtbibliothek genutzt. Das Angebot nehmen überwiegend Männer zwischen 26 und 40 Jahren mit höherem Bildungsstand wahr. Vor allem Schüler und Studenten (40%), Berufstätige (23%) und Arbeitslose (20%) zeigen Interesse an den Internetzugängen. 92% der Nutzer sind auch sonst aktive Bibliothekskunden. Die meisten bevorzugen strukturierte Sucheinstiege (89%). Daneben besteht großes Interesse in den Möglichkeiten „Download“, „Surfen“ und „E-Mail“. 72% nehmen die Hilfestellungen des Bibliothekspersonals in Anspruch.

Der hohe Anteil der an fachlicher Betreuung interessierten Nutzer läßt sich auch durch die bereits erwähnte Umfrage in der Mediothek Stuttgart von

⁹⁰ Anm.: BINE steht für „**B**ibliothek + **I**nternet = **N**avigation + **E**rschließung

⁹¹ vgl.: Best, Heidi: Das Projekt BINE: Bericht aus der Stadtbibliothek Bremen // In: Trends für Großstadtbibliotheken. Zukunft wissenschaftlicher Bibliotheken. Multi-Media und Internet (ekz-konzepte ; 6), S. 168 - 174

1996 bestätigen.⁹² Der Ansturm auf Einführungsveranstaltungen für Gruppen und projektbegeleitende Vorträge im Bereich Internet ist kaum zu bewältigen.⁹³ Besonders das Ausprobieren unter fachlicher Anleitung und ohne kommerziellen Hintergrund wird sehr geschätzt.

Eine Befragung unter den Internetnutzern der Computerbibliothek in Paderborn⁹⁴ ergab 1996 eine häufigere Nutzung unter Jugendlichen, die im Internet eine Erweiterung ihrer Freizeitaktivitäten sehen. Erwachsene hingegen nutzen das Internet in der Regel gezielter, oft unter Zeitdruck. Für die meisten ist der Zugang in der Bibliothek der Einstieg in die selbständige Nutzung des Internets. Viele, die sich abmelden, begründen dies mit einem eigenen Zugang.

In Zusammenarbeit mit der IBM-Bildungsgesellschaft in Herrenberg wurden 1993 in der Stadtbibliothek und der Mediothek Stuttgart insgesamt 52 Lernprogramme installiert.⁹⁵ Mit einer Befragung der Nutzer sollte parallel dazu das Medienverhalten untersucht werden. Leider waren die Rückläufe sehr gering, so daß eine Betrachtung der Ergebnisse nur in Zusammenhang mit den täglichen Beobachtungen sinnvoll ist.

Generell läßt sich sagen, daß mit Hilfe des neuen Angebotes neue Benutzerschichten erschlossen werden. Der Umgang mit dem Computer wird immer selbstverständlicher. Sichtbar ist auch die Ergänzung der konventionellen durch die elektronischen Medien. Zunehmend wird von den Benutzern ein größeres CD-Rom-Angebot, sei es fest installiert oder ausleihbar, gewünscht.⁹⁶

⁹² vgl.: Ramm, Almut: Die Mediothek Stuttgart: ihre Nutzung, ihre Benutzer. Ein Vergleich von zwei Umfragen

⁹³ vgl.: Wolpert, Doris: Die Stadtbücherei Stuttgart ist -groß, schön, wundervoll- auch im Internet

⁹⁴ vgl.: Krämer, Michael: Internet für Bibliothekskunden: ein Erfahrungsbericht

⁹⁵ vgl.: Berger, Jessica: Think big, start small. Library goes electronic: das Pilotprojekt "Inter-aktive Lernprogramme" in Stuttgart // In: BUB 46, S 1008-1010

⁹⁶ Berger, Jessica: Think big, start small. Library goes electronic: das Pilotprojekt "Inter-aktive Lernprogramme" in Stuttgart // In: BUB 46 (1994), 12, S. 1009

Wie bereits in Kapitel 2.3.1.1. erwähnt, wurde im Rahmen des DBI-Projektes in Bielefeld eine separate Umfrage unter den Videonutzern durchgeführt, die folgende Ergebnisse erbrachte:

Im Vergleich zu den Buchentleihern überwiegen bei der Ausleihe von Videos deutlich die Männer.⁹⁷ Im Vergleich mit den kommerziellen Videotheken ist der Anteil der Schüler und Studenten und damit das Bildungsniveau in der Bibliothek deutlich höher. Auch die Besuchshäufigkeit ist deutlich größer als in Videotheken.⁹⁸ Das Interesse der Videoentleiher an audiovisuellen Medien und neuen Technologien ist, gemessen am Durchschnitt der Bundesbürger, enorm hoch. Auch ihr kulturelles Interesse ist stark ausgeprägt und widerspricht somit der Ansicht, Videonutzer seien in ihren Interessen einseitig interessiert oder würden weniger lesen.⁹⁹

In den Hamburger Öffentlichen Bücherhallen wurden erst 1993 Videos in den Bestand mit aufgenommen. Daher sind die Umfrageergebnisse von 1994¹⁰⁰ vor allem von der Unzufriedenheit über den geringen Bestand und dessen Lücken geprägt. Die in Bielefeld gewonnenen Erkenntnisse über das Profil der Videoentleiher können mit dieser Umfrage bestätigt werden: Auch in Hamburg sind Videoentleiher stark kulturinteressiert. Auffallend ist ein großes Interesse bei den künstlerisch Kreativen, den Computerfreaks und natürlich den Kinogängern. Anhand der Angaben zu den Auswahlkriterien kann man davon ausgehen, daß die Filme überwiegend gezielt ausgesucht werden.

Eine 1992 in über 50 süddeutschen Bibliotheken durchgeführte Befragung zur Nutzung von Literaturtonträgern kommt zu folgenden Ergebnissen:¹⁰¹

⁹⁷ Anm.: Bücher: 87% Männer, 96% Frauen; Videos: 35% Männer, 24% Frauen

⁹⁸ Anm.: 91% der Videoentleiher kommen mehrmals im Monat in die Bibliothek, 43% sogar mehrmals die Woche; dagegen sucht die Mehrheit der Nutzer kommerzieller Videotheken diese seltener als einmal im Monat auf.

⁹⁹ Anm.: Laut eigenen Angaben lesen 71% der Videoentleiher in ihrer Freizeit regelmäßig.

¹⁰⁰ Graf, Angela: Videos in den Hamburger Öffentlichen Bücherhallen: eine empirische Pilotstudie zur Einführung eines neuen Angebotes in den Stadtteilbibliotheken

¹⁰¹ vgl.: Heidtmann, Horst: Laß Lesen!: Literaturtonträger in Öffentlichen Bibliotheken. Mediale Aspekte, Untersuchungen zu Angebot und Nutzung // In: BUB 46, S. 140-149

Bibliotheken, die ihre Bestände aktuell halten und kontinuierlich ausbauen, können eine Nachfragesteigerung und erhöhte Ausleihfrequenzen verzeichnen. Frauen, besonders in der Altersgruppe der 25- bis 50jährigen, haben das größte Interesse an Literaturtonträgern. Auch bei diesem Medium sind die Entleiher überdurchschnittlich hoch gebildet. Als Gründe für die Ausleihe wurde neben problemlosem Zuhören auch die leichte Verfügbarkeit,¹⁰² die Möglichkeit des Spracherwerbs sowie kulturell-literarisches Interesse genannt. Generell werden Literaturtonträger in erster Linie als Sekundärmedium genutzt und sind für viele neben anderen Medien selbstverständlich. Während auch eine nachfolgende Untersuchung ein steigendes Interesse belegt,¹⁰³ werden in vielen Bibliotheken die Bestände nicht gepflegt und ausgebaut mit der Folge, daß das Interesse schwindet.

¹⁰² Anm.: Gemeint ist die ortsunabhängige Nutzungsmöglichkeit.

¹⁰³ Heidtmann, Horst: Facelifting für Literaturtonträger?: Angebot und Nutzung von Hörbüchern in Öffentlichen Bibliotheken. Ergebnisse einer aktuellen Umfrage // In: BUB 48, S. 919-921

2.3.3. Kinder und Jugendliche als Benutzergruppen

Wie bereits im Zusammenhang mit der Bedarfsermittlung erwähnt¹⁰⁴, werden Befragungen in der Regel nur für Erwachsene konzipiert. Das Mindestalter liegt häufig bei zwölf Jahren, wobei stillschweigend vorausgesetzt wird, daß die Befragten die gleichen Bestandsgruppen nutzen und beurteilen. Daß dies nicht der Fall ist und vor allem die Jüngeren auf den normalen Bestand, wenn überhaupt, nur schulisch zugreifen, macht deutlich, daß eine Umfrage, die dies nicht berücksichtigt, letztlich verzerrt wird. Auch das Ausklammern der Kinder führt zu einer solchen Verzerrung, vor allem wenn es um allgemeine Fragen geht, da Kinder die Bibliothek in der Regel besonders häufig und intensiv aufsuchen und damit einen bedeutenden Teil des Kundenstamms ausmachen. Oft wird die Mühe gescheut, einen zusätzlichen, speziell auf Kinder ausgerichteten Fragebogen zu entwerfen. Aus diesem Grund liegen nur sehr wenige Befragungen in veröffentlichter Form vor.

Ein großer Teil der Befragungen wurde in den neuen Bundesländern, teilweise auf der Grundlage alter, noch in der DDR entstandener Untersuchungen, durchgeführt. So enthält die bereits an anderer Stelle erwähnte Magdeburger Studie¹⁰⁵ auch eine sehr umfassende Befragung unter Kindern der zweiten und fünften Klassen. Dabei wurden die Fragebögen von den Kindern gemeinsam mit den Eltern ausgefüllt, was Rückschlüsse auf den familiären Einfluß zuläßt.

Wie bereits erwähnt, ging die Bibliotheksnutzung nach der Wende sehr zurück. Das läßt sich auch bei Kindern feststellen. Der Anteil entliehener Bücher nahm zu Gunsten der eigenen Buchbestände ab. Entscheidend bei der Auswahl der Lektüre sind nach wie vor die Eltern.

¹⁰⁴ siehe Kapitel 2.2.3.

¹⁰⁵ vgl.: Medienverhalten und Bibliotheksbenutzung vor und nach der Wende

Anfang 1992 wurde in zehn Bibliotheken der neuen Bundesländer eine Umfrage unter Kindern der Klassen fünf bis sieben durchgeführt.¹⁰⁶ Dabei bejahten 64%, Comics jetzt häufiger zu lesen, 55% lesen mehr Zeitschriften und 48% hören öfter Kassetten. Immerhin 55% lesen noch so viel wie vor der Wende, 31% sogar mehr. Vor allem der erneuerte Bestand wird überdurchschnittlich oft ausgeliehen. Besonders im Sachbuchbereich können Ausleihsteigerungen festgestellt werden, die einen Rückgang der Ausleihzahlen bewirken. Lediglich Unterhaltungsromane werden häufiger ausgeliehen. Generell läßt sich in bezug auf die Lektüre eine Angleichung der ostdeutschen an die westdeutschen Kinder feststellen.

Vor dem Umzug der Jugendbibliothek Berlin-Kreuzberg wurden die Kinder und Jugendlichen zu Gestaltung der neuen Räumlichkeiten und einem veränderten Medienbedarf befragt.¹⁰⁷ Anhand der ausgefüllten Fragebögen konnte festgestellt werden, daß Kinder möglichst bunte Räume bevorzugen und beim Besuch der Bibliothek einfach Spaß haben wollen.¹⁰⁸ Dagegen distanzieren sich die Jugendlichen bewußt von diesen genannten Wünschen, indem sie für sich eigene Räumlichkeiten fordern, die „nicht zu kindisch“, sondern eher „cool“ sein sollen. Die genannten Wünsche hinsichtlich der Medien sind sehr vielfältig und bestätigen, daß Kinder und Jugendliche nicht nur die für sie bestimmte Literatur rezipieren, sondern vielmehr selbst entscheiden, was sie interessiert.¹⁰⁹

¹⁰⁶ Kuhnert, Heinz: Aus ostdeutschen Kinderbibliotheken notiert // In: BUB 45, S. 550-565

¹⁰⁷ Seewald, Katrin: Vorm Umzug nachgefragt: wie soll die neue Bibliothek aussehen? // In: BibliotheksInfo 5, S. 663-666

¹⁰⁸ Anm.: Erstaunlich oft wurde der Vorschlag einer durch die Bibliothek führenden Rutschbahn gemacht.

¹⁰⁹ vgl.: Heidtmann, Horst: Medienverhalten und -präferenzen junger Bibliotheksbenutzer: Stephen King - unser beliebtester Jugendbuchautor! // In: HBI aktuell, S. 22 f.

2.4. Konsequenzen der Bedarfsermittlung und Benutzerforschung für die Bibliotheksarbeit

Aus den oben angeführten Befragungsergebnissen ergeben sich notwendigerweise folgende Konsequenzen für eine kundenorientierte Bibliotheksarbeit:

Bislang werden die Leistungen einer Bibliothek in der Regel mit Hilfe der hauseigenen Statistiken gemessen. Als Beispiel seien hier nur Benutzer- und Ausleihzahlen genannt. Wie jedoch in dieser Ausarbeitung deutlich wurde, besucht die Bibliothek ein weitaus größerer Teil der Bevölkerung, bei dem es sich um nicht eingeschriebene Benutzer handelt, als bisher angenommen, der bei der Leistungsermittlung nicht erfaßt wird. Daher empfiehlt es sich, der Informationsvermittlung einen besonderen Stellenwert in der Bibliotheksarbeit einzuräumen, was sich auf den Präsenzbestand, den Ausbau eines umfassenden Informationsbereiches, aber auch den Auskunftsdienst auswirkt.

Wie aus mehreren Beispielen ersichtlich wurde, kann ein großer Teil der Nichtnutzer auch durch ein ansprechendes Angebot nicht gewonnen werden, da die Verweigerung der Nutzung meistens nicht mit der Bibliothek im Zusammenhang steht. Wichtiger erscheint es hier, das Angebot verstärkt auf die bislang nicht erreichten Zielgruppen auszurichten, die der Bibliothek generell offen gegenüberstehen. So muß an dieser Stelle auch erwähnt werden, daß die meisten Bibliotheken ihrem Auftrag, alle Bevölkerungsschichten gleichermaßen zu versorgen, nicht gerecht werden. Die Bibliotheksnutzer verfügen über eine vergleichsweise überdurchschnittliche Bildung, was die Gefahr birgt, daß das Angebot entsprechend hochqualifiziert auf diese Gruppe ausgerichtet wird und potentielle Nutzer mit niedrigerem Bildungsniveau endgültig abgeschreckt werden. Damit dies nicht passiert, muß das Angebot weiterhin im Anspruch ausgewogen bleiben und eine konsequente soziale Bibliotheksarbeit aufgebaut werden, die Randgruppen und sozial Schwächere zur Zielgruppe hat. Ein wichtiger

Baustein ist in diesem Zusammenhang die verstärkte Zusammenarbeit mit den Schulen.

Ebenso kann ein Konzept, wie es der Mediothek in Stuttgart zugrunde liegt, bislang für Bibliotheken nicht erreichbare Bevölkerungsgruppen erschließen. Am Beispiel der Mediothek wird auch die wachsende Bedeutung der elektronischen Medien neben dem herkömmlichen Buch und Medienangebot sichtbar.

Sowohl in der Konzeption von Befragungen als auch in der Gestaltung von Bibliotheksräumen und -veranstaltungen muß zwischen Erwachsenen und Kindern und Jugendlichen differenziert werden. Vor allem vor dem Hintergrund, daß es sich bei den Kindern und Jugendlichen um die zukünftigen erwachsenen Nutzer handelt, sollte diese Gruppe verstärkt umworben und ein umfassendes Konzept ausgearbeitet werden, um den Bruch mit der Bibliothek zu vermeiden und eine langjährige Bindung herbeizuführen. Besonders wichtig erscheint mir die immer wiederkehrende Forderung der Jugendlichen nach eigenen Räumen und Gestaltungsmöglichkeiten. Wenn dieser Ruf von Bibliotheken ernstgenommen und umgesetzt wird, können sie einen wichtigen Teil zur pädagogischen Arbeit beitragen und die kulturelle, aber auch mitmenschliche Sozialisation der heranwachsenden Generation prägen.

Eine bislang untergeordnete Rolle in der Bibliothekarbeit spielen die örtlichen Wirtschaftsunternehmen. Wie am Beispiel Bielefeld deutlich wurde, kann man auch hier von einem Nachfragepotential ausgehen, das sich im besonderen auf literaturbezogene und kontaktknüpfende Informationsdienste bezieht. Es muß der Bedarf vor Ort ermittelt und ein entsprechendes Konzept ausgearbeitet werden.

Die Öffentlichen Bibliotheken in Deutschland nehmen, anders als beispielsweise im angloamerikanischen Raum, einen relativ geringen Stellenwert als Informationsvermittlungsstelle für alle Lebensbereiche ein. Mit einem entsprechenden Konzept kann jedoch diese Funktion durchaus

übernommen werden. Wichtig ist in diesem Zusammenhang vor allem die technische Ausstattung und der Service, der sich aus der Beratung, Kooperation mit anderen Behörden und Beratungseinrichtungen und dem Leitsystem innerhalb und außerhalb der Bibliothek zusammensetzt.¹¹⁰

¹¹⁰ vgl.: Petsch, Peter: Nutzung und Bewertung der Stadtbibliothek Bremen // In: Die effektive Bibliothek, Bd. 2, S. 25

3. Bestandskalkulation

In den meisten Bibliotheken wird der Etat vorab auf die einzelnen Bestandsblöcke verteilt, um sicherzustellen, daß die zur Verfügung stehenden Mittel dazu eingesetzt werden, die festgelegten Ziele zu erreichen. Entscheidend sind die Kriterien, nach denen aufgeteilt wird. Ziel ist es, das Angebot optimal auf die Nachfrage auszurichten: die prozentuale Zusammensetzung der Ausleihe sollte der prozentualen Zusammensetzung der Bestände entsprechen und ebenso der prozentualen Zusammensetzung der Neuzugänge. Entscheidend ist, daß sich der Bestandsaufbau an der konkreten Nachfrage orientiert, quantitative und qualitative Ziele formuliert werden, um einen praktische Orientierungsleitfaden zu bieten, und das Erreichen der Ziele überprüft wird.

3.1. Leistungskennzahlen und Elemente der Bestandskalkulation

Auf die Ausleihe beziehend sind Leistungskennzahlen des Bestandes und Größen der Verteilung des Erwerbungssetats zu bilden. Dabei handelt es sich um den Umsatz, die Effizienz, die Absenzquote und damit zusammenhängend die Verfügbarkeit, den Aktivierungsgrad, um Hit-Listen und Null-Listen, der Verweildauer von Vorbestellungen und der Trefferquote, für die Konrad Umlauf folgende Definitionen gibt:¹¹¹

- Umsatz: „die Zahl der Entleihungen dividiert durch die Anzahl der Bestandseinheiten“
- Effizienz: „Ausleihanteil dividiert durch den Bestandsanteil“
- Absenzquote: „Anteil der durchschnittlich zu einem Zeitpunkt entliehenen Bestandseinheiten am Bestand der betreffenden Gruppe“
- Verfügbarkeit: „Differenz der Absenz zu 100%“
- Aktivierungsgrad: „Anteil derjenigen Bestandseinheiten am Bestand, die im abgelaufenen Jahr mindestens einmal entliehen wurden“
- Null-Liste: „umfaßt diejenigen entleihbaren Bestandseinheiten, die im abgelaufenen Jahr nicht entliehen wurden“
- Hit-Liste: „umfaßt diejenigen Bestandseinheiten, die im abgelaufenen Jahr besonders häufig entliehen wurden“
- Trefferquote: gibt Aussagen hinsichtlich der Fragen „Wie viele Anfragen kann die Bibliothek direkt erfüllen? Wie viele Benutzer haben ein gesuchtes Medium gefunden? Wie erfolgreich ermöglicht die Bibliothek das Stöbern?“

Der Präsenzbestand kann demzufolge nicht berücksichtigt werden. Seine Nutzung ist nur schätzbar und basiert auf Beobachtungen.

¹¹¹ vgl.: Umlauf, Konrad: Bestandsaufbau an öffentlichen Bibliotheken, 1997, S. 134-143

Im folgenden soll auf einzelne Elemente der Bestandskalkulation eingegangen werden, wie sie bei Konrad Umlauf besprochen sind.¹¹² Genaue Berechnungen sind hier nicht Gegenstand der Betrachtung.

Die Verteilung des Etats orientiert sich an der Ausleihe der einzelnen Bestandsgruppen unter Berücksichtigung der Durchschnittspreise aus. Die von der ekz ermittelten Durchschnittspreise sind anderen Zahlen vorzuziehen, da somit subjektive Fehleinschätzungen vermieden werden können. Bei dieser Vorgehensweise bestimmt die Nachfrage die Soll-Zugangszahlen des kommenden Jahres. Frühere Fehler im Bestandsaufbau werden auf diese Weise nicht fortgeführt, da die Größe und Zusammensetzung des vorhandenen Bestands keine Auswirkung auf die Berechnung hat.

Sogenannte Gewichtungsfaktoren berücksichtigen durch Auf- bzw. Abschläge die unterschiedlichen Funktionen von Haupt- und Zweigstellen¹¹³ sowie den unterschiedlichen Verschleiß und die Veralterung der einzelnen Sachgruppen. Vorab muß der Erwerbungsetat, sofern nicht andere Haushaltsdepots zur Verfügung stehen, um die Beträge dezimiert werden, die an mit der Ausleihe nicht in unmittelbaren Zusammenhang stehende Verwendungszwecke gebunden sind. Dabei kann es sich um Lektoratsdienste, Zeitschriftenabonnements, Präsenzbestände, aber auch um Mediengruppen wie AV-Medien oder elektronische Medien handeln.

Des weiteren können noch folgende Faktoren bei der Etatverteilung von Bedeutung sein:

- strukturelle Faktoren, die den Verschleiß-, den Veralterungsersatz sowie das Wachstum durch die Neuzugänge berücksichtigen
- die Präsenznutzung
- die Bevölkerungsstruktur
- Befragungsergebnisse

¹¹² vgl.: Umlauf, Konrad: Bestandsaufbau an öffentlichen Bibliotheken, 1997, S. 145-154

¹¹³ Anm.: In der Regel ist der Sachbuchbestand der Zentrale größer und teurer.

- die Leihfristen
- Leistungskennziffern¹¹⁴
- die Austauschbarkeit der Titel.

¹¹⁴ siehe oben

3.2. Grenzen und Probleme der Bestandskalkulation

Indem die Bestandskalkulation versucht, Formeln für die Etatverteilung zu bilden und festzulegen, stößt sie automatisch an Grenzen, da viele Bedingungen und Gegebenheiten, die Einfluß auf die Bestandsnutzung nehmen, nicht in einer rechnerischen Größe ausgedrückt werden können. Diese Grenzen können sich in bezug auf die folgenden Medien auf tun:

- Zeitschriften können - bezogen auf die Ausleihe - nicht mit Büchern verglichen werden, weil die durchschnittliche Ausleihzahl einer Zeitschrift, bedingt durch mehrere Ausgaben und kürzere Leihfristen, in der Regel höher ist. Allgemein betrachtet gibt es, was die Handhabung des Zeitschriftenbestandes betrifft, große Unterschiede zwischen den Bibliotheken. Daher müssen Regelungen bei der Kalkulation vor Ort getroffen werden.
- Ähnliches kann von den AV-Medien gesagt werden. Auch hier sind die Leihfristen in der Regel kürzer als bei Büchern und die Bestände in den meisten Bibliotheken noch nicht der Nachfrage entsprechend ausgebaut, was zu einer hohen Absenzquote führt und ein ständiges Wachstum nach sich ziehen muß.
- Die Bestände im Bereich der digitalen Medien sind in fast allen Bibliotheken noch sehr klein. Hier hat die Bestandskalkulation keinen Sinn, da es in diesem Fall zuerst noch, wie bei den AV-Medien, um ein stetiges Wachstum geht. Bei der Frage nach den Durchschnittspreisen ist außerdem zu beachten, daß diese hier je nach Inhalt stark schwanken können.

Auch die Ausleihzahlen bedürfen der Interpretation und können nicht unesehen in die Kalkulation einfließen. So muß eine niedrige Ausleihe nicht unbedingt ein Indiz für ein geringes Interesse sein, sondern kann in der Zusammensetzung der Bestände liegen. Umlauf stellt in seiner Publikation

eine Reihe von Fragen, die nicht mit den Ausleihzahlen beantwortet werden können und daher vor Etatverteilungen zu klären sind:¹¹⁵

- „Ist der Bestand im Niveau den Zielgruppen angepaßt?
- Ist der Bestand in den Buchgattungen den gewünschten Zielgruppen angepaßt? [...]
- Entsprechen die medialen Funktionen der Bestandseinheiten der gewünschten informationslogistischen Rolle? [...]
- Steht zu viel veraltete Literatur in den Gruppen?
- Ist der Bestand mangelhaft präsentiert?
- Sind die Öffnungszeiten nicht auf die Zielgruppen abgestimmt?
- Ist der Bestand in der falschen Bibliothek aufgestellt [...]?
- Sind die Zielgruppen über die Angebote nicht ausreichend informiert [...]?
- Läßt sich durch Kontaktarbeit eine Bestandsaktivierung erzeugen?“

Probleme ergeben sich auch bei kleinen Etats und kleinen Beständen. Hier Kalkulationsmodelle anzuwenden ist nicht sinnvoll, da den einzelnen Bestandsgruppen unsinnig kleine Beträge zufallen würden. In solchen Fällen ist ein einigermaßen ausgewogener und trotz allem noch leistungsfähiger Bestand anzustreben. Auch sollte die Bibliothek, die von solchen Umständen betroffen ist, ein genaues Bestandsprofil ausarbeiten, das den Bedürfnissen vor Ort angepaßt ist.

Zusammenfassend läßt sich sagen, daß mathematisch-statistische Verfahren nur als grobes Gerüst für den Bestandsaufbau dienen, die Anschaffungspolitik und die Feinsteuerung jedoch nicht ersetzen können.¹¹⁶ Ebenso läßt sich mit Hilfe der Bestandskalkulation das Mißverhältnis von

¹¹⁵ Umlauf, Konrad: Bestandsaufbau an öffentlichen Bibliotheken, 1997, S. 165 f.

¹¹⁶ vgl.: Breikreuz, Richard: Kaiserslautern : Zur Ausleihrelevanz des Buchbestandes. Mathematisch-statistische Verfahren als Element des bibliothekarischen Informationssystems // In: Die Bücherei 37, S. 35-46

Angebot und Nachfrage nicht ermitteln.¹¹⁷ Nur anhand des Bestandes kann geklärt werden, warum es zu einer Über- oder Unternutzung kommt und wie darauf zu reagieren ist.

¹¹⁷ vgl.: Vogt, Brigitte: Bestandskalkulation in der Praxis // In: Die Neue Bücherei 1996, S. 326

4. Zusammenfassung

Bedarfsermittlung, Benutzerforschung und Bestandskalkulation können nur in der Zusammenschau als Grundlage für ein Marketingkonzept in öffentliche Bibliotheken dienen. Es wird immer ein wichtiger Aspekt nicht berücksichtigt bleiben, wenn die einzelnen Bestandteile getrennt voneinander untersucht werden. So ist eine Umfrage unter den Besuchern der Bibliothek sinnvoll und wichtig. Notwendige Veränderungen im Hinblick auf die zu erreichenden Zielgruppen können jedoch nur erkannt werden, wenn auch eine repräsentative Bevölkerungsbefragung vorliegt. Ebenso wichtig ist die Auseinandersetzung mit den örtlichen Gegebenheiten wie beispielsweise der Infrastruktur oder der Bevölkerungszusammensetzung. Die Bestandskalkulation kann erst dann eingesetzt werden, wenn Kausalzusammenhänge durch Bedarfsermittlung und Benutzerforschung hinreichend geklärt wurden.

Am Schluß dieser Arbeit sei noch auf die notwendigen Konsequenzen für das Selbstverständnis und die kommunalpolitische Rolle öffentlicher Bibliotheken hingewiesen. Daß eine so umfassende Forschung und die Veränderung des Angebotes mit der Maxime der Kundenorientierung nicht ohne finanziellen Einsatz vonstatten gehen kann, ist selbstverständlich. Tatsache ist jedoch, daß vielen Bibliotheken die Medienstets und Personalstellen drastisch gestrichen werden. Gerade deshalb sollten Bibliotheken darauf hinarbeiten, Konzepte zu entwickeln, die den Kunden in den Mittelpunkt rücken und nicht länger auf eine selbstverständliche Daseinsberechtigung bauen. Wenn der Kunde in der Bibliothek eine Institution sieht, auf die er für sein Alltagsmanagement nicht länger verzichten kann, dann stärkt er eben dieser Institution den Rücken.

Literaturverzeichnis

Artmann, Annegret:

Top aktuell – täglich neu! : Zeitungen und Zeitschriften an öffentlichen Bibliotheken am Beispiel der Stadtbücherei Heidelberg / Annegret Artmann.
// In: Buch u. Bibliothek. – Bad Honnef. – 49 (1997), Sonderheft Bibliothekskongreß, S. 82 f.

Belafi, Andrea:

Erstellen einer Gemeinwesenanalyse für die Stadtbibliothek Crimmitschau. – Leipzig : Hochsch. für Technik, Wirtschaft u. Kultur (FH), Fachbereich Buch u. Museum, Diplomarbeit, 1994

Berger, Jessica:

Think big, start small. Library goes electronic : das Pilotprojekt „Interaktive Lernprogramme“ in Stuttgart / Jessica Berger ...
// In: Buch u. Bibliothek. – Bad Honnef. – 46 (1994), 12, S. 1008 - 1010.

Best, Heidi:

Das Projekt BINE : Bericht aus der Stadtbibliothek Bremen / Heidi Best.
// In: Trends für Großstadtbibliotheken. Zukunft wissenschaftlicher Bibliotheken. Multi-Media und Internet / [Hrsg. von der Einkaufszentrale für Bibliotheken. Red.: Henner Gruber u. Angelika Holderried. Mitarb.: Anja Jeandree ...]. Reutlingen: ekz, 1998. – (ekz-konzepte ; 6). – S. 168 - 174.

Bischoff-Kümmel, Gudrun:

Benutzerbefragung in den Hamburger Öffentlichen Bücherhallen / [Stiftung Hamburger Öffentliche Bücherhallen]. Gudrun Bischoff-Kümmel ... – Hamburg : Hamburger Öffentliche Bücherhallen, 1991.

Bischoff-Kümmel, Gudrun:

Gründe für die Ausleihsteigerung im Jahre 1993 : Befragung zur Zufriedenheit mit dem Medienangebot und den Dienstleistungen der Hamburger Öffentlichen Bücherhallen / [Stiftung Hamburger Öffentliche Bücherhallen]. Gudrun Bischoff-Kümmel ... – Hamburg : Hamburger Öffentliche Bücherhallen, 1994.

Bischoff-Kümmel, Gudrun:

Standortuntersuchungen und exemplarische Rollenbestimmung für die Bücherhallen in den Bezirken Wandsbek, Bergedorf und Harburg / [Stiftung Hamburger Bücherhallen]. Gudrun Bischoff-Kümmel ... – Hamburg : Hamburger Bücherhallen, 1995.

Blim, Jürgen:

„Für die Bibliothek ist keine Steuermark zu schade“ / Jürgen Blim.
// In: BibliotheksInfo. – Berlin. – 5 (1995), 4, S. 283 - 288.

Breitkreuz, Richard:

Kaiserslautern : zur Ausleihrelevanz des Buchbestandes. Mathematisch-statistisches Verfahren als Element des bibliothekarischen Informationssystems / von Richard Breitkreuz.
// In: Die Bücherei. – Koblenz. – 37 (1993), 1, S. 35 - 46.

Brinkmann, Petra:

Jugendliche in Öffentlichen Bibliotheken : 2 Untersuchungen in Leipzig /
Petra Brinkmann.

// In: BibliotheksInfo. – Berlin.

1. Freizeitverhalten und Verhältnis zur Bibliothek. – 4(1994), 1, S. 14 - 20.

Brombach, Sabine:

Leseverhalten von Grundschulkindern : eine empirische Untersuchung /
Sabine Brombach. – Koblenz: Stadtbibliothek Koblenz ; Institut für
Soziologie der Universität Koblenz-Landau, 1992

Brünle, Elke:

Die Mediothek : das Zukunftsmodell öffentliche Bibliothek / Elke Brünle
sprach mit Hans-Herbert Lemke.

// In: Öffentliche Bibliotheken Baden-Württemberg. – Reutlingen. – 1993,
S. 10 - 19.

Die effektive Bibliothek : Endbericht des Projektes „Anwendung und
Erprobung einer Marketingkonzeption für öffentliche Bibliotheken“ / Deut-
sches Bibliotheksinstitut. – Berlin : Dt. Bibliotheksinst., 1992 (Dbi-Materia-
lien ; 119)

Bd. 1. Texte.

Bd. 2. Anhänge.

Fiedler, Jörg:

Vom Versuch, Benutzerzufriedenheit empirisch zu messen : Durchführung
und Auswertung einer Befragung in der Ratsbücherei Lüneburg. – Ham-
burg : Fachhochschule, Fachbereich Bibliothek u. Information, Diplomar-
beit, 1993.

Flemming, Arend:

Benutzerumfrage in den Städtischen Bibliotheken Dresden / Arend Flemming.

// In: BibliotheksInfo. – Berlin. – 3 (1993), 7, S. 490 - 492.

Glang-Süberkrüb, Annegret:

„Der Blick in den Spiegel kann Mut erfordern“ : die Stadtbibliothek Bielefeld befragt ihre Benutzer / Annegret Glang-Süberkrüb.

// In: Buch u. Bibliothek. – Bad Honnef. – 42 (1990), 8, S. 646 - 651.

Graf, Angela:

Videos in den Hamburger Öffentlichen Bücherhallen : eine empirische Pilotstudie zur Einführung eines neuen Angebotes in den Stadtteilbibliotheken / Angela Graf ... [Hrsg. von der Stiftung Hamburger Öffentliche Bücherhallen]. – Hamburg : Hamburger Öffentliche Bücherhallen, 1994.

Greilich, Wolfgang:

Zum Informationsverhalten und –bedarf der Wirtschaft : eine Umfrage der Stadtbibliothek Bielefeld / Wolfgang Greilich.

// In: Buch u. Bibliothek. – Bad Honnef. – 46 (1994), 8, S. 650 - 654.

Gundel, Renate:

Das Leseverhalten von Zwölf- bis Sechzehnjährigen : eine Umfrage an Sindelfinger Schulen / Renate Gundel.

// In: Buch u. Bibliothek. – Bad Honnef. – 46 (1994), 6/7, S. 564 - 566.

Harmgarth, Friederike:

Lesegewohnheiten; Lesebarrieren : öffentliche Bibliotheken und Schule; neue Formen der Partnerschaft; Ergebnisse der Schülerbefragung 1995/96 / Friederike Harmgarth (Hrsg.). – Gütersloh : Verl. Bertelsmann Stiftung, 1997.

Heidtmann, Horst:

„Facelifting“ für Literaturtonträger? : Angebot und Nutzung von Hörbüchern in Öffentlichen Bibliotheken ; Ergebnisse einer aktuellen Umfrage / Horst Heidtmann.

// In: Buch u. Bibliothek. – Bad Honnef. – 48 (1996), 12, S. 919 - 921.

Heidtmann, Horst:

Laß Lesen! : Literaturtonträger in Öffentlichen Bibliotheken. Mediale Aspekte, Untersuchungen zu Angebot und Nutzung / Horst Heidtmann.

// In: Buch u. Bibliothek. – Bad Honnef. – 46 (1994), 2, S. 140 - 149.

Heidtmann, Horst:

Medienverhalten und –präferenzen junger Bibliotheksbenutzer : Stephen King - unser beliebtester Jugendbuchautor! / Horst Heidtmann.

// In: HBI aktuell. – Stuttgart. – 1995, 1, S. 22 f.

Hobohm, Hans-Christoph:

Was Bibliotheken wert sind : die wirtschaftliche Bedeutung der Bibliothek und ihre Ausrichtung auf die Informationsgesellschaft / Hans-Christoph Hobohm.

// In: Buch u. Bibliothek. – Bad Honnef. – 51 (1999), 1, S. 36 - 43.

Jacob, Rüdiger:

Allgemeine Bevölkerungsumfragen [Medienkombination] : Einführung in die Methoden der Umfrageforschung mit Hilfen zur Erstellung von Fragebögen / von Rüdiger Jacob und Willy H. Eirmbter. – München u.a.: Oldenbourg, 2000.

(Lehr- und Handbücher der Soziologie)

Jaeger, Marcus:

Die Planung einer empirischen Untersuchung in Bibliotheken am Beispiel des Projekts „Kundenbefragung in der Bibliotheksregion Ostwestfalen-Lippe“ – Köln: Fachhochschule, Diplomarbeit, 1996.

http://www.fbi.fh-koeln.de/papers/index/BAND2/KUN_IN.HTM

[Zugriff am 20.06.2000]

Jaeger, Marcus:

„Den Anschaffungsetat vergrößern“ : Publikumsbefragung in der Bibliotheksregion Ostwestfalen-Lippe / Marcus Jaeger.

// In: BibliotheksInfo. – Berlin. – 7 (1997), 3, S. 123 - 129.

Jochimsen, Hanno:

Die Bibliothek in ihrer Stadt : Beispiel Hamburg / Hanno Jochimsen. – Referat, gehalten auf europäischem Symposium „Die Bibliothek in der Stadt“ in Marseille am 20. und 21. November 1994.

// In: Auskunft. – Herzberg. – 15 (1995), 1, S. 34 - 41.

Jochimsen, Hanno:

Wer nutzt die Bibliotheksangebote? : Umfragen in Hamburg und Stuttgart / Hanno Jochimsen ...

// In: Buch u. Bibliothek. – Bad Honnef. – 44 (1992), 8, S. 690 - 692.

Kamp, Norbert:

„Sind Sie weiterhin mit uns zufrieden?“ : zweite Nutzerbefragung bei den Stadtbüchereien Düsseldorf / Norbert Kamp ...

// In: Buch u. Bibliothek. – Bad Honnef. – 48 (1996), 1, S. 54 - 57.

Kaplon, Stefan:

Stärken und Schwächen einer Mittelstadtbibliothek : Versuch einer Analyse mit Vorschlägen zu künftigen Zielsetzungen, dargestellt am Beispiel der Stadt Leer/Ostfriesland / vorgelegt von Stefan Kaplon.

Bonn : Fachhochschule für das öffentliche Bibliothekswesen, 1995. (Dipl.-Arbeit).

Kemper, Christine:

Qualitative Leistungsmessung / Christine Kemper.

// In: Buch u. Bibliothek. – Bad Honnef. – 45 (1993), 3, S. 236 - 239.

Klaus, Daniela:

Konsequent nachgefragt : Nutzerstudie der Stadtbibliothek Chemnitz. Ergebnisse, Schlussfolgerungen, Maßnahmen / Daniela Klaus.

// In: Buch u. Bibliothek. – Bad Honnef. – 52 (2000), 2, S.122 - 129.

Krämer, Michael:

Internet für Bibliothekskunden : ein Erfahrungsbericht / Michael Krämer.

http://www.dbi-berlin.de/dbi_pub/bd_art/97_09_10.htm

[Zugriff am 27.06.2000]

Kuhnert, Heinz:

Aus ostdeutschen Kinderbibliotheken notiert / Heinz Kuhnert.

// In: Buch u. Bibliothek. – Bad Honnef. – 45 (1993), 6/7, S. 550 - 565.

Lisson, Suzanne:

Überwiegend jung, hohes Bildungsniveau, regelmäßige Nutzung : Kundenbefragung in der Bibliotheksregion Ostwestfalen-Lippe / Suzanne Lisson.

// In: Buch u. Bibliothek. – Bad Honnef. – 49 (1997), 6, S. 429 - 431.

Medienverhalten und Bibliotheksbenutzung vor und nach der

Wende : Untersuchungen 1988/1993 im Regierungsbezirk Magdeburg /

bearb. von Irmgard Dreßler ... Hrsg. von Steffen Rückl. – Berlin : Humboldt-Univ., Inst. für Bibliothekswiss., 1995.

Pawlowsky-Flodell, Charlotta:

Die Gemeinwesenanalyse / Charlotta Pawlowsky-Flodell.

// In: Buch u. Bibliothek. - Bad Honnef. – 43 (1992), 2, S. 148 - 154.

Ramm, Almuth:

Die Mediothek Stuttgart : ihre Nutzung ihrer Benutzer. Ein Vergleich zweier Umfragen – Stuttgart : Hochsch. für Bibliotheks- u. Informationswesen, Diplomarbeit, 1995.

Sander, Uwe:

Bibliotheksarbeit für Jugendliche : Entwicklung und Erprobung neuer Konzepte; [erstellt im Rahmen des ... Projektes W 0802.00 „Entwicklung und Erprobung neuer Konzepte der Bibliotheksarbeit für junge Erwachsene“] / [Bearb. der Studie: Uwe Sander; Ralf Vollbrecht. Unter Mitarb. von Susanne Hahn ...]. Universität Bielefeld, Zentrum für Kindheits- u. Jugendforschung; Deutsches Bibliotheksinstitut. – Berlin : Dt. Bibliotheksinst.

Bd. 1. Ergebnisse der wissenschaftlichen Begleitforschung (1. Befragung 1993/94). – 1994

(Dbi-Materialien ; 133)

Bd. 2. Ergebnisse der wissenschaftlichen Begleitforschung : Evaluation (2. Befragung 1996). – 1997

(Dbi-Materialien ; 159)

Saxer, Ulrich:

Kommunikationsverhalten und Medien : Lesen in der modernen Gesellschaft. Eine Studie der Bertelsmann Stiftung / Verf.: Ulrich Saxer ; Wolfgang Langenbacher ; Angela Fritz. – Gütersloh : Verl. Bertelsmann Stiftung, 1989

Schaeffer, Thomas:

Auswertung einer Nutzer-Befragung in der Zentralbibliothek der Stadtbücherei Köln im Herbst 1991 / Thomas Schaeffer.

// In: Mitteilungsblatt des Verbandes der Bibliotheken des Landes Nordrhein-Westfalen. – Bonn. – 43 (1993), 2, S. 140 - 149.

Seefeldt, Jürgen:

Struktur der Büchereibenutzer in den kommunalen öffentlichen Büchereien in Rheinland-Pfalz / Jürgen Seefeldt.

// In: Die Bücherei. – Koblenz. – 36 (1992), 2, S. 240 - 246.

Seewald, Katrin:

Vorm Umzug nachgefragt : wie soll die neue Bibliothek aussehen? / Katrin Seewald.

// In: BibliotheksInfo. – Berlin. – 5 (1995), 10, S. 663 - 666.

Stachnik, Ingeborg:

Besucherbefragungen in Bibliotheken : Grundlagen, Methodik, Beispiele / Ingeborg Stachnik. – Berlin: Dt. Bibliotheksinst., 1995.

(Arbeitshilfen / Deutsches Bibliotheksinstitut)

Stachnik, Ingeborg:

Besucherbefragung in der Stadtbücherei Münster / Ingeborg Stachnik ...

// In: BibliotheksInfo. – Berlin. – 4 (1994), 10, S. 581 - 591.

Stachnik, Ingeborg:

Bibliotheksfunktionen im Wandel : Bibliotheksbenutzung und Medienverhalten in Ost und West / von Ingeborg Stachnik.

// In: Media Perspektiven. – Frankfurt a. M. – 1993, 10, S. 465 - 470.

Umlauf, Konrad:

Bestandsaufbau an öffentlichen Bibliotheken / Konrad Umlauf. – Frankfurt am Main : Klostermann, 1997

(Das Bibliothekswesen in Einzeldarstellungen)

Vogt, Brigitte:

Bestandskalkulation in der Praxis / von Brigitte Vogt.

// In: Die Neue Bücherei. – München. – 1996, 4/5, S. 326 f.

Wolpert, Doris:

Die Stadtbücherei Stuttgart ist - groß, schön, wundervoll - auch im Internet
/ Doris Wolpert.

http://www.dbi-berlin.de/dbi_pub/bd_art/9709_11b.htm

[Zugriff am 27.06.2000]

Zieh, Stefanie:

Keine Kinder mehr und noch nicht erwachsen : Jugendliche... Ansätze zu
einem neuen Gesamtkonzept für die Stadtbücherei Flensburg / Stefanie
Zieh ...

// In: Buch u. Bibliothek. – Bad Honnef. – 49 (1997), 6, S. 410 - 412.

Erklärung

Hiermit erkläre ich, daß ich die vorliegende Diplomarbeit selbständig angefertigt habe.

Es wurden nur die in der Arbeit ausdrücklich benannten Quellen und Hilfsmittel benutzt.

Wörtliche oder sinngemäß übernommenes Gedankengut habe ich als solches kenntlich gemacht.
