

# **Bibliotheken - schlechter als ihr Ruf? : Publikumsbefragung zur Wahrnehmung öffentlicher Bibliotheken in Stadt und Kanton Zürich**

Autor(en): **Relly, Christian**

Objekttyp: **Article**

Zeitschrift: **Arbido**

Band (Jahr): **19 (2004)**

Heft 3

PDF erstellt am: **22.07.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-768795>

## **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

## **Haftungsausschluss**

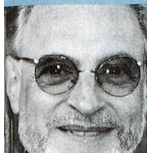
Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

# Bibliotheken – schlechter als ihr Ruf?

## Publikumsbefragung zur Wahrnehmung öffentlicher Bibliotheken in Stadt und Kanton Zürich<sup>1</sup>

### ■ Christian Relly

Direktor der Pestalozzi-Bibliothek Zürich und Mitglied der Kantonalen Bibliothekskommission Zürich



## Ausgangslage

- Wie viele Menschen besuchen regelmässig eine Bibliothek?
- Wie viele Menschen gehen nie in Bibliotheken?
- Was für Menschen sind das?
- Welche Bevölkerungsgruppen wären unter Umständen als Benutzende zu gewinnen?
- Wie müsste eine Bibliothek aussehen, wie müsste sie organisiert sein, was müsste sie anbieten, um diese Gruppen anzusprechen?
- Wie denkt die Bevölkerungsmehrheit über öffentliche Bibliotheken?
- Was wissen Nichtnutzer über Bibliotheken?

Solche Fragen sind schwer zu beantworten. In der Regel sind wir auf Mutmassungen angewiesen. Wir wissen zwar recht viel über die Benutzenden, und es ist verhältnismässig einfach, aufgrund von Nutzungsstatistiken ihre Bedürfnisse zu erken-

nen. Wir können sie befragen, indem wir sie in ein Gespräch verwickeln, ihnen standardisierte Frage stellen oder sie bitten, einen Fragebogen auszufüllen.

Viele Bibliotheken machen solche Kundenbefragungen, zum Teil mit einfachen, zum Teil mit komplexen Fragestellungen. Die Ergebnisse sind für die Bibliothek meist schmeichelhaft. Die Kundinnen und Kunden sind in der Regel zufrieden.<sup>2</sup>

Dennoch haben solche Kundenbefragungen ihren Sinn, vor allem, wenn sie Vergleiche zwischen verschiedenen Bibliotheken erlauben oder wenn sie – in regelmässigen Abständen durchgeführt – eine Entwicklung in der Beurteilung und die Wirksamkeit ergriffener Massnahmen belegen.

Wenn wir uns nach den Ergebnissen dieser Kundenbefragungen ausrichten, wenn wir auch den in Kommentaren geäusserten Wünschen entsprechen, so führt das dazu, dass unsere Kunden immer zufriedener werden.

Das gleiche Ziel verfolgen wir mit den Bestandeskalkulationen. Wir überprüfen sehr genau, wie die einzelnen Bestandesbereiche genutzt werden; wir erhöhen die Erwerbungsmittel gut genutzter bzw. übernutzter Abteilungen zulasten weniger genutzter Bereiche, um damit der Nachfrage gerecht zu werden.

Dies sind heute alltägliche Vorgänge in den öffentlichen Bibliotheken. Sie führen – selbstverständlich in Verbindung mit anderen Faktoren – dazu, dass die Nutzung der Bibliotheken stetig steigt.<sup>3</sup>

Wenn wir aber auch die Anzahl der Nutzenden steigern, insbesondere wenn wir neue Nutzerkreise ansprechen wollen, dann genügen die genannten Massnahmen nicht. Es besteht im Gegenteil – etwas überspitzt ausgedrückt – die Gefahr, dass ein immer kleiner werdendes Segment der Bevölkerung die öffentlichen Bibliotheken immer stärker nutzt und mit deren Angebot immer zufriedener wird. Das kann ja nicht unser Ziel sein!

Deshalb ist es von herausragendem Interesse, zu wissen, was Nichtnutzer von den Bibliotheken halten, was ihre – richti-

gen oder falschen – Vorstellungen, was ihre Bedürfnisse sind und was die Bibliothek für sie attraktiv machen könnte.

Die Beantwortung dieser Fragen bildet die Grundlage für ein Bibliotheksmarketing, das die Erschliessung neuer Kundensegmente zum Ziel hat.

### Vorgehen

Die Kantonale Bibliothekskommission Zürich hat im letzten Winter eine entsprechende Untersuchung in Auftrag gegeben. Sie setzte sich mit renommierten Meinungs- und Motivforschungsinstituten in Verbindung und entschied sich nach sorgfältiger Evaluation der Angebotskonzepte und ausführlichen Hearings für die Zusammenarbeit mit der Firma Ernest Dichter SA in Zürich. Gemeinsam wurde das Vorgehen erarbeitet und schliesslich folgender Auftrag formuliert:

In einer für den Kanton Zürich repräsentativen Befragung sollen bei erwachsenen Benutzern und Nichtbenutzern ermittelt werden

- die Wahrnehmung der öffentlichen Bibliotheken
- deren Rollen in der Zürcher Bevölkerung
- die Soziodemografie (und psychologische Typologie) der Nutzer und Nichtnutzer
- die Gründe für die Nutzung bzw. die Nichtnutzung
- die präferierten Bibliotheken (Typen, Standorte)
- die Vorstellungen und Erwartungen bezüglich
  - Erscheinungsbild
  - Bestand (Angebot, Sprachen)
  - Medien, Sortiment
  - Zugang (Öffnungszeiten, Internet)
  - Personal
  - Präsentation
  - Öffentlichkeitspräsenz (Werbung, PR, Promotion, Lobbying)
  - Gebühren u.a.m.

Die Untersuchung soll fundierte Grundlagen liefern:

<sup>1</sup> «Bibliotheken – schlechter als ihr Ruf?» war das Thema einer Tagung der Kantonalen Bibliothekskommission Zürich vom 23.9.2003, bei der die Ergebnisse der kantonalen Umfrage präsentiert und diskutiert wurden. Informationen über die Veranstaltung finden sich unter [www.kako-zh.ch/kako/events/ruck2.html](http://www.kako-zh.ch/kako/events/ruck2.html).

<sup>2</sup> Die PBZ hat im Sommer und Herbst 2003 in zwölf ihrer Bibliotheken eine Kundenbefragung durchgeführt. Insgesamt haben etwa 3000 Personen geantwortet. Gefragt wurde nach der Beurteilung des Angebots, der Präsentation, des Personals, der Atmosphäre, der Abwicklung. Auf einer Skala von 1 bis 4 (Bestnote) resultierte die Durchschnittsnote 3,44.

<sup>3</sup> Die PBZ weist in ihrer Jahresstatistik 2003 die Gesamtzahl von 2 060 000 Ausleihen und 864 000 Besuchern (Eintritte) aus. Dies entspricht einer Steigerung von gut 6% gegenüber dem Vorjahr und einer Verdopplung der Frequenzen in knapp zwanzig Jahren.

- für die zukünftige Gestaltung der Angebote
- für die Präsentation der Bibliotheken in der Öffentlichkeit
- für PR- und Werbeaktivitäten
- für Behördenkontakte und Lobbying

Die Untersuchung war zweiteilig angelegt:

1. Eine telefonische Befragung bei einer repräsentativen Auswahl von 500 Einwohnerinnen und Einwohnern im Kanton zwischen 18 und 75 Jahren.

Die regionale Verteilung der Befragten war bewusst nicht proportional zur Bevölkerungszahl: Die kleinen Bezirke wurden stärker und die Stadt Zürich deutlich schwächer gewichtet. Fremdsprachige Einwohnerinnen und Einwohner wurden gezielt miteinbezogen (Italienisch, Serbokroatisch und Türkisch Sprechende). Die Interviews wurden nach einem gemeinsam erarbeiteten Fragebogen mit offenen und geschlossenen Fragen von einem professionellen Befragerteam durchgeführt und dauerten etwa zwanzig Minuten.

2. Eine vertiefende Nachbefragung.

Von den telefonisch Befragten wurde eine Auswahl von fünfzig Personen, die von sich gesagt hatten, dass sie keine Bibliotheksbenutzer seien, zu einem persönlichen Gespräch eingeladen. Dieses dauerte etwa dreissig bis fünfzig Minuten und hielt sich an einen weitgehend offenen Interviewleitfaden. Es diente der Ermittlung von Hintergründen und der zuverlässigen Interpretation der quantitativen Befragung.

Die Ergebnisse dieser Untersuchung im Kanton waren derart spannend und aufschlussreich, dass die Pestalozzi-Bibliothek Zürich (PBZ) sich entschloss, die Befragung in der Stadt Zürich mit demselben Befragungsschema und ebenfalls zweistufig, wie oben dargelegt, zu wiederholen. In der Stadt wurden 400 Personen interviewt. Dabei wurde dann nicht nach den Öffentlichen Bibliotheken generell gefragt, sondern nach der Wahrnehmung, dem Kenntnisstand, den Vorstellungen bezüglich PBZ, die ja für die Stadt Zürich die Funktion der öffentlichen Bibliothek wahrnimmt.

Dieser Artikel stützt sich auf die Ergebnisse beider Untersuchungen und fasst die Kommentare der begleitenden Berichte zusammen. Auf einige signifikante Abweichungen zwischen Stadt und übrigen Kanton wird ausdrücklich hingewiesen. Ein

weiterer Teil der Ausführungen ist den Konsequenzen und Massnahmen gewidmet, die aus den Resultaten zu ziehen sind.

### Befund

Mehr als die Hälfte der Befragten sagt von sich, dass sie noch nie oder seit der Schulzeit nie mehr in einer Bibliothek waren. Im Kantonsdurchschnitt sind es 57%, in der Stadt sogar 69%.<sup>4</sup>

Von jenen, die gelegentlich oder häufig eine Bibliothek benutzen, sind in der Stadt Zürich 59% Kundinnen oder Kunden der PBZ. (Tabelle 1)

Bibliotheken stehen praktisch ausschliesslich als Synonym für «Bücher» und für «grosse Auswahl». Andere Assoziationen, sowohl positive als auch negative, werden nur vereinzelt genannt. Das heisst, dass Bibliotheken wertneutral, sachlich und emotionslos beurteilt werden. Das heisst aber auch, dass das Image der öffentlichen Bibliothek noch ein absolut konventionelles bzw. veraltetes ist: Dass die Biblio-

<sup>4</sup> Dies deckt sich weitgehend mit dem Ergebnis der gesamtschweizerischen Untersuchung, die die Firma M.I.S. Trend im Auftrag des BBS im Frühling 2000 durchgeführt hatte: Damals sagten 59% von sich, dass sie Bibliotheken nie benutzen.

Prozentwerte Mehrfachantworten	TOTAL Befragung Stadt Zürich
Bibliotheken der PBZ	59
Zentralbibliothek (ZB)	52
Universitäts-/Institutsbibliotheken	15
ETH-Bibliotheken	10
Pestalozzianum	5
andere	3

Tabelle 1

Fragestellung: «Falls Bibliotheken benutzt werden: Welche Bibliotheken benutzen Sie?» (keine Antwortvorgaben)

thek längst nicht mehr nur Bücher anbietet, dass sie – wie wir es immer wieder und schon seit Jahren betonen – ein Ort der Information, der Fortbildung und ein Treffpunkt ist, das wird von den Nichtbenutzern nicht zur Kenntnis genommen.

Das Image der Bibliotheken ist für eine grosse Mehrheit in Stadt und Land sehr positiv bezüglich Notwendigkeit, Bedeutung, Glaubwürdigkeit und Angebotsvielfalt. Nur eine Minderheit äusserte Kritik bezüglich Aktualität, Modernität, Angebotstyp, Stil und Atmosphäre. (Tabelle 2)

Prozentwerte Mehrfachantworten	TOTAL Befragung Stadt Zürich	TOTAL Befragung Kanton Zürich
	n = 400	n = 500
<b>zutreffend</b>		
kostengünstig	88	83
wichtig, nötig	87	89
interessant	82	87
praktisch, einfach	82	82
hat für alle etwas anzubieten	80	85
umfassende Angebote	78	81
sympathisch	77	84
einladend, freundlich	75	89
attraktiv	73	77
aktuell	72	68
vertrauenerweckend	70	72
modern	49	61
beschränkte Angebote	27	19
nicht zeitgemäss	17	14
hat nicht für alle etwas anzubieten	16	19
lemblos, nüchtern	13	9
verstaubt	13	10
kompliziert, umständlich	8	10
langweilig	6	8
irgendwie unangenehm	5	3
teuer	4	8
unattraktiv	4	7
unwichtig, überflüssig	4	5
wenig vertrauenerweckend	2	7

Tabelle 2

Fragestellung: «Ich lese Ihnen nun einige Eigenschaften vor, die auf Bibliotheken der PBZ (bzw. Gemeindebibliotheken) zutreffen können oder auch nicht. Sagen Sie mir zu jeder Aussage, ob diese Ihrer Meinung nach eher zutrifft oder eher nicht zutrifft.»

Öffentliche Bibliotheken werden primär aufgrund der geringen Kosten genutzt. Wer sie nicht benutzt, gibt (vordergründig) als Argument Zeitmangel, Bequemlichkeit sowie Deckung des Bedarfs durch Kauf an, weil dies einfacher und vertrauter ist.

Wenn man bei den Nichtbenutzenden genauer nach den Gründen forscht, zeigt es sich, dass nicht nur Zeitmangel und Bequemlichkeit für das fehlende Interesse verantwortlich sind. Einige geben zu, an diese Möglichkeit einfach nicht zu denken. Bei andern gibt es eine rational nicht begründbare Abneigung gegenüber der Institution Bibliothek. Sie beruht auf diffusen Vorstellungen über Zwänge, bürokratische Hürden oder auf der Meinung, den dort (vermeintlich) gestellten Anforderungen nicht zu genügen. Diese Vorstellungen gehen – so lassen die Antworten auf die vertiefende Nachbefragung vermuten – teils auf negative Erinnerungen aus der Schulzeit, teils auf verbreitete Klischees zurück, wie sie bekanntlich in Filmen und in der Literatur immer wieder kolportiert werden.

Einerseits werden Bibliotheken von den Nichtnutzern idealisiert und auf ein (besonders für sie) nicht erreichbares intellektuelles Niveau gehoben und andererseits durch düstere Vorstellungen, deren Ursprung schwer feststellbar ist, bezüglich Räumlichkeiten, Einrichtung, Angebot, Personal, Vorschriften, erwartetes Verhalten usw. als unattraktiv charakterisiert. Das heisst, Nichtnutzer befürchten, in der Bibliothek überfordert zu werden, zu versagen, sich daneben zu benehmen, was sie emotional abschreckt.

Zwei Ergebnisse sind in diesem Zusammenhang erwähnenswert, die bei der vertiefenden Nachbefragung sowohl im Kanton als auch in der Stadt deutlich wurden:

a) Die Bibliothek wird von vielen Nichtnutzenden emotional im Umfeld der Schule angesiedelt. Ihre negativen Erinnerungen an die Schule werden auf die Bibliothek übertragen. Für viele erfolgte die erste Begegnung mit der Bibliothek im Rahmen der Volksschule. (Vor allem Bibliotheken in kleineren Gemeinden oder Quartieren sind ja häufig in einer Schulanlage integriert.) Die Erinnerung daran ist offenbar oft unerfreulich: Verpflichtung, etwas zu lesen und dann darüber zu berichten, Beschaffung von Unterlagen für einen Vortrag in der Schule, womit viele überfordert waren, Versagen oder Schwierigkeiten bei der Benutzung

der Bibliothek, nicht rechtzeitige Rückgabe, also Mahngebühr usw.

b) Die Bibliothek wird von vielen als bürokratisch, das Personal als stur und beamtenhaft empfunden. Präsentation, Ordnung und Fachsprache erscheinen als unverständlich und darauf angelegt, Aussenstehende auszuschliessen. Es besteht die Vorstellung von komplizierten, formalistischen Anmeldemodalitäten, von unverständlichen Regeln der Benutzung, von Bussen bei Verstössen gegen diese Regeln.

Es existieren also erhebliche Zugangsschwellen und Barrieren gegenüber Bibliotheken. Diese sind für viele Nichtnutzer auf einer ähnlichen Ebene wie Kunsthäuser, Museen, Theater usw. und damit für «normale» Konsumenten nur bedingt brauchbar. Sie werden deshalb faktisch als potentielle Bezugskanäle aus dem Bewusstsein verdrängt und im persönlichen Orientierungsschema weit hinten positioniert. Auf diesem Hintergrund ist Kaufen trotz der Kosten attraktiver, da dies im vertrauten, nicht verunsichernden Konsumumfeld erfolgt. Wer aber Museen, Theater und andere Kulturinstitute besucht, der gibt andere Gründe vor, die Bibliothek nicht zu benutzen («keine Zeit», «kein Bedarf, habe schon genügend Bücher/Medien oder habe andere Bezugsmöglichkeiten», «kaufe lieber selbst»).

Dieser Befund wird bestätigt durch die Tatsache, dass zwar fast alle Befragten Bibliotheken für etwas Positives und Nützliches halten, aber tendenziell doch eher für

andere als für sich selbst. Fast alle – Nutzer und Nichtnutzer – haben denn auch ziemlich genaue Vorstellungen darüber, von wem öffentliche Bibliotheken vor allem genutzt werden. (Tabelle 3)

Es ist völlig klar, dass öffentliche Bibliotheken nie die gesamte Bevölkerung ansprechen und als Kunden gewinnen werden. Dies gilt selbst für Länder wie Finnland und Singapur, die diesbezüglich Spitzenreiter sind. Die Umfrage gibt aber deutliche Hinweise darauf, dass es Bevölkerungsgruppen gibt, die zusätzlich zu gewinnen sein müssten. Sie könnten etwa charakterisiert werden mit «modern, aufgeschlossen, kommunikativ, kulturell und gesellschaftlich interessiert»; zu ihrem Alltag gehört die Nutzung verschiedener Medien, vor allem auch der Zeitungen und des Internets, d.h., sie entsprechen ungefähr der Gruppe der Bibliotheksnutzer, haben aber den Zugang zu öffentlichen Bibliotheken (noch) nicht gefunden.

Um wenigstens einige aus dieser Gruppe zu erreichen, bedarf es einer fundamentalen Imagekorrektur. Es braucht mehr Alltagsnähe, mehr Nähe zu den Bedürfnissen der «normalen» Menschen. Die Bibliotheken müssen sich dem gewöhnlichen Alltag der gewöhnlichen Menschen so weit als möglich anpassen. Sie sollen sich so präsentieren, wie dies den meisten Menschen aus der Konsumwelt vertraut ist. Dies gilt bezüglich Umgang mit den Kundinnen und Kunden, Angebot, Personal, Sprache und Stil. Wenn die Bibliotheken sich entsprechend verändern, ist das allerdings erst der eine Schritt; ebenso wichtig ist, dass sie dies auch kommunizieren und dass dies vom Publikum

Prozentwerte Mehrfachantworten	TOTAL Befragung Stadt Zürich	TOTAL Befragung Kanton Zürich
	n = 400	n = 500
Kinder	85	81
Erwachsene	78	71
Leseratten, Bücherwürmer	76	75
Schüler	73	77
Jugendliche	70	68
Studenten	60	62
Pensionierte/Rentner/Senioren	60	56
Frauen	51	53
finanziell Schwache	40	35
Lehrlinge	38	38
Lehrer	33	50
Fremdsprachige	21	20
Wissenschaftler	18	32
andere	4	10
weiss nicht	1	3

Tabelle 3

Fragestellung: «Wer, was für Leute besuchen Ihrer Meinung nach Bibliotheken der PBZ bzw. Gemeindebibliotheken?» (keine Antwortvorgaben)

wahrgenommen wird. Es ist nämlich unerheblich, ob die Vorstellungen der Nichtnutzer richtig sind oder nicht. Solange es diese Vorstellungen gibt, sind sie ernst zu nehmen, denn sie sind ausschlaggebend für deren Haltung gegenüber den Bibliotheken.

Als Massnahme zur Überwindung der Zugangsbarrieren eignet sich alles, was die latenten Ängste vor dem Betreten der «ehrfurchtgebietenden, leblosen» Bibliotheken<sup>5</sup> abbauen hilft. Wesentlich sind somit einfache und populär kommunizierte äussere Anreize. Ist die Hemmschwelle vor dem Betreten der Bibliothek einmal überwunden, dürften sich viele der geäusserten Kritikpunkte als vorgeschobene Abwehrkriterien erweisen. Die Empfangsbereitschaft der Nichtnutzer für ein anderes Bild der Bibliotheken ist grundsätzlich vorhanden, einerseits aufgrund von deren unbestritten hohem Prestige und andererseits dank der klaren Kostenvorteile.

Die Interviewten wurden auch nach ihren Vorstellungen einer bzw. ihrer «idea-

len» öffentlichen Bibliothek gefragt. Wünsche bezüglich Standort, Öffnungszeiten, Grösse, Angebot, Einrichtung, Dienstleistungen und den wichtigsten Informationskanälen sollten vorgebracht werden.

Die «ideale» Bibliothek liegt vorzugsweise im Wohnquartier oder aber dort, wo man arbeitet, einkauft oder aus andern Gründen ohnehin vorbeikommt. Sie hat zu den üblichen Ladenöffnungszeiten geöffnet; wichtig sind vor allem Nachmittag und Samstag, aber immerhin 36% (Kanton) bzw. gar 50% (Stadt) wünschen sich eine Öffnung bis 22 Uhr. Mit 15% (Kanton) bzw. 16% (Stadt) erstaunlich wenig gefragt ist der Sonntag. (Tabelle 4)

Die PBZ fragte auch nach der präferierten Bibliotheksgrösse, also ob eher der Typus «unpersönliches, anonymes Warenhaus mit breitem Angebot in allen Bereichen» oder eher «das überschaubare Spezialgeschäft bzw. der Quartierladen mit persönlicher, vertrauter Betreuung und begrenztem Angebot» bevorzugt werde. Das

Ergebnis spricht klar zugunsten der grossen unpersönlichen Bibliothek. (Tabelle 5)<sup>6</sup>

Die weiteren Wünsche an die «ideale Bibliothek»: Sie präsentiert sich hell, freundlich, mit Ambiance; sie verfügt über Platz zum Lesen und Arbeiten, zeigt ihr Angebot in offenen Auslagen und Schau- fenstern wie ein modernes Verkaufsgeschäft, bietet eine freundliche, aufmerksame (aktive) Beratung und Unterstützung, eine Einführung für unerfahrene Benutzer, und sie informiert regelmässig über vertraute Informationskanäle. (Tabelle 6)

### Konsequenzen

Was fängt man nun mit all diesen Ergebnissen an (von denen in diesem Artikel nur ein Teil angesprochen ist)? Die Situation ist für die beiden auftraggebenden Institutionen völlig unterschiedlich: Die Kantonale Bibliothekskommission Zürich ist von der kantonalen Bildungsdirektion eingesetzt zur Förderung des öffentlichen Bibliothekswesens. Sie ist ein beratendes Gremium, das den Kontakt zu den Gemeinde- und Schulbibliotheken sucht, sie leistet Unterstützung, wenn sie angefragt wird, und organisiert Veranstaltungen zur Information und Weiterbildung. Sie kann aber, was die Führung der einzelnen Bibliotheken betrifft, nur Empfehlungen abgeben. Nur ein kleiner Teil von Massnahmen liegt in ihrer eigenen Kompetenz. Sie versucht deshalb, die Bibliotheken bzw. die Bibliothekarinnen und Bibliothekare im Kanton zu jenen Schritten und Veränderungen zu motivieren, die sich als Konsequenz aus der Umfrage ergeben.<sup>7</sup>

Anders liegt die Situation für die PBZ. Sie ist ein Betrieb und kann im Prinzip die als richtig erkannten Massnahmen umsetzen. Aber selbstverständlich ist auch hier die Kommunikation der Ergebnisse, die Diskussion darüber mit den Betroffenen, also mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, und die gemeinsame Erarbeitung von Massnahmen und Konsequenzen von zentraler Bedeutung.

Dieser Prozess ist noch nicht abgeschlossen. Die Fülle des Materials ist noch längst nicht vollständig aufgearbeitet.

Prozentwerte	TOTAL	TOTAL
Mehrfachantworten	Befragung	Befragung
	Stadt Zürich	Kanton Zürich
	n = 400	n = 500
Nachmittag	83	85
Samstagvormittag	81	80
über Mittag	67	36
abends bis 19 Uhr	67	69
Vormittag	56	28
Samstagnachmittag *)	51	0
abends bis 22 Uhr	50	36
zu den üblichen Ladenöffnungszeiten *)	27	0
Sonntag	16	15
andere Zeit	0	0

\*) nur in der städtischen Befragung

Tabelle 4

Fragestellung: «Wann soll für Sie die ideale PBZ-Bibliothek bzw. Gemeindebibliothek offen sein?» (Antwortmöglichkeiten vorgegeben)

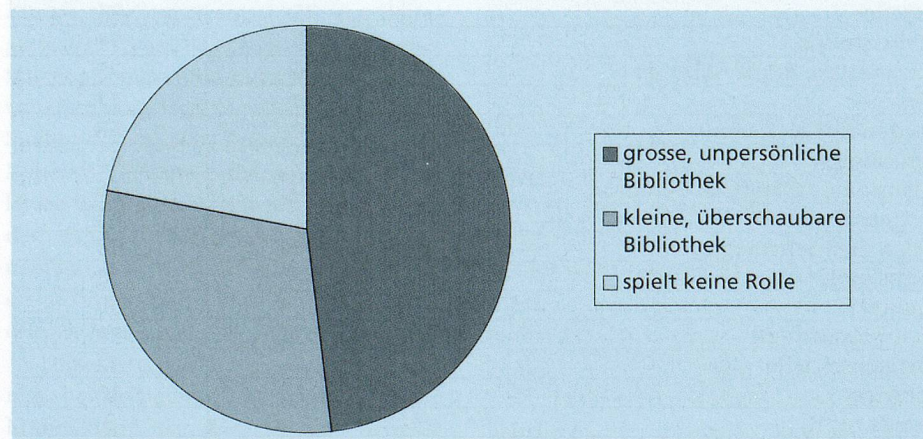


Tabelle 5

Fragestellung: «Welche Art öffentliche Bibliothek erachten Sie für sich als ideal?» (Antwortmöglichkeiten vorgegeben)

<sup>5</sup> Dies ist eine in der vertiefenden Nachbefragung mehrfach genannte Charakterisierung.

<sup>6</sup> Diese Fragen waren für die PBZ wichtig als Grundlage für einen Masterplan über die künftige Gestaltung des Angebots, der von der Stadt Zürich im Zusammenhang mit anstehenden Projekten gefordert worden war.

<sup>7</sup> Die Liste der Massnahmen und Empfehlungen kann nachgelesen werden im Organ der Kantonalen Bibliothekskommission Zürich «Treffpunkt Bibliothek», Nr. 4/2003, sowie auszugsweise im Tagungsbericht, der sich auf der Website der Kommission findet (siehe Anmerkung 1).

Mittelwerte	TOTAL	TOTAL
	Befragung	Befragung
10 = sehr wichtig bis 1 = nicht wichtig	Stadt Zürich	Kanton Zürich
	n = 400	n = 500
<b>bezüglich Einrichtung:</b>		
übersichtliche Präsentation der Angebote	8,9	9,2
moderne, helle Räumlichkeiten	8,4	8,4
gemütliche Leseplätze	7,7	7,5
ruhige Arbeitsplätze	7,0	7,1
Kinderecke	7,0	6,8
Leseraum mit aktuellen Zeitungen und Zeitschriften	5,6	4,8
Bibliothek als Meetingpoint, Treffpunkt, Kontaktpunkt	5,3	5,4
<b>bezüglich Veranstaltungen:</b>		
Einführungen für neue Bibliotheksbenutzer	7,7	8,1
Einführung in die Literatursuche mit dem Computer	7,5	7,5
Lesungen von Autoren	6,4	6,0
Einführung ins Internet	6,1	5,7
Anlässe für Fremdsprache	6,1	4,4
Kinderveranstaltungen	5,5	5,1
Vortragsanlässe	5,0	4,7
Ausstellungen	4,6	4,7
Film-/Videovorführungen	4,2	3,7
Konzertanlässe	3,5	3,1
<b>bezüglich Dienstleistungen:</b>		
Beratung durch freundliches, fachkundiges Personal	9,2	9,2
Internetzugang von zu Hause, vom Arbeitsplatz auf das Angebot der Bibliothek	7,6	6,7
Beschaffung nicht in der Bibliothek vorhandener Bücher	7,3	7,8
Kopiermöglichkeiten	7,1	6,5
Internetzugang in der Bibliothek	6,4	6,1
Cafeteria	5,5	4,5
<b>bezüglich Bestellung, Lieferung, Kosten:</b>		
persönliche Bestellmöglichkeit in der Bibliothek	7,1	6,3
Bestellmöglichkeit via Internet	7,1	6,4
Auslieferung durch Abholen in der Bibliothek	7,0	6,2
Bestellmöglichkeit via Telefon	6,6	5,6
schriftliche Bestellmöglichkeit (Brief, Fax)	6,1	5,8
Jahreskarte (wie VBZ-Regenbogenkarte) *)	7,0	0
Mehrfachkarte (wie VBZ-Mehrfahrtenkarte) *)	5,7	0
Einmalige Gebühr pro Bezug (mehrere Bücher, CD usw.) *)	5,3	0
Einmalige Gebühr pro Buch, CD usw.	4,8	7,4
Kostenpflichtige Hauslieferung	5,2	5,6

\*) nur in der städtischen Befragung

Tabelle 6

Fragestellung: «Wie **wichtig** sind für Sie die folgenden Eigenschaften und Angebote der idealen PBZ bzw. Gemeindebibliothek? Drücken Sie Ihre Meinung mit einer Note von 10 = sehr wichtig bis 1 = nicht wichtig aus.»

Wichtig ist aber, dass wir für viele Fragestellungen, für viele anstehende Entscheidungen auf diese Ergebnisse zurückgreifen können. In Diskussionen mit Behörden ist unsere Position gestärkt, wenn wir uns bei Argumentationen auf die externe Untersuchung berufen können.

Das Hauptproblem für die PBZ besteht darin, dass die verfügbaren Mittel schon

für die bisherige Anzahl Kunden zu knapp sind. Die Studie liefert nun zahlreiche Hinweise darauf, wie neue Kundenkreise angesprochen werden können. Daraus lässt sich eine Marketingstrategie entwickeln. Die finanziellen Mittel bleiben jedoch gleich.

Dies hindert uns jedoch nicht daran, wenigstens einzelne, zum Teil bescheidene

Massnahmen sofort oder in naher Zukunft umzusetzen:

- Jede Bibliothek muss am Samstag geöffnet sein. Wenn dies nicht durch eine Erhöhung der Öffnungszeiten möglich ist, werden Öffnungszeiten verschoben.
- Möglichkeiten, die bibliothekarische Bürokratie abzubauen, werden systematisch gesucht und umgesetzt, wo nicht zwingende Gründe dagegensprechen.
- Die Ausdrucksweise im schriftlichen und mündlichen Verkehr mit dem Publikum wird auf ihre Verständlichkeit (auch für Kinder) überprüft.<sup>8</sup>
- Die Website wird als stets geöffnetes Schaufenster der Bibliothek mit hoher Priorität gepflegt.
- Bei Auswahl und Ausbildung des Personals wird der Kommunikationsfähigkeit und der Verkaufsschulung noch mehr Gewicht gegeben.

#### Aufwand und Fazit

Ein Wort noch zu den Kosten: Die Studie der Kantonalen Bibliothekskommission Zürich samt ausführlichem Kommentar des Meinungsforschungsinstituts und Präsentation in verschiedenen Gremien ebenso wie an der erwähnten Informationstagung kostete pauschal 27 000 Franken, welche die Kommission unter dem Budgetposten für Projekte verbuchen konnte. Dazu kam ein erheblicher personeller Aufwand der Projektgruppe (insgesamt etwa 100 Stunden, nicht eingerechnet die Nachbearbeitung der Ergebnisse).

Die Untersuchung der PBZ mit einer etwas kleineren Anzahl Befragter, allerdings etwas komplexerer Fragestellung, kostete 19 000 Franken. Der Betrag wurde vom Verein «Freunde der Pestalozzi-Bibliothek Zürich» zur Verfügung gestellt.

In beiden Organisationen besteht kein Zweifel darüber, dass der Aufwand sich gelohnt hat und dass die Studie wertvolle Unterlagen für die künftige Entwicklung bietet. Sie verhilft dazu, die eigene Arbeit in einem gänzlich neuen Licht zu betrachten. Die Zusammenarbeit mit dem Institut Ernest Dichter SA war ausserordentlich fruchtbar und angenehm. ■

#### contact:

E-Mail: [Christian.Relly@PBZ.CH](mailto:Christian.Relly@PBZ.CH)

<sup>8</sup> Wissen unsere Kunden, was Medien sind, eine Theke, ein Katalog, was wir mit Recherche meinen – von Schlagwort, Stoffkreis, Nonbooks usw. ganz zu schweigen?

