

Mag. (FH) Roman Huditsch

AK-Bücherei Eisenstadt

Wiener Straße 7

7000 Eisenstadt

AK Bibliothek digital -

**Analyse und Vergleich der Nutzung des eBook-Angebots
der Arbeiterkammern anhand der Zielgruppe der
Betriebsräte im Burgenland**

betreut von

Mag. Gerald Leitner

Projektarbeit im Rahmen der Ausbildung
für BibliothekarInnen Öffentlicher Bibliotheken
im gehobenen Fachdienst
2010-2012

Datum der Einreichung: 19.01.2012

Ich habe diese Projektarbeit selbständig verfasst, alle meine Quellen und Hilfsmittel angegeben, keine unerlaubten Hilfen eingesetzt und die Arbeit bisher in keiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt.

Eisenstadt, 19.01.2012

Ort und Datum

Unterschrift

Kurzreferat

In den letzten Jahren war immer wieder zu lesen, dass Verkäufe von eBooks vor immer stärkere Zuwächse zu verzeichnen haben. Kein Wunder also, dass bereits mehrere eBook-Angebote öffentlicher Bibliotheken am Markt verfügbar sind. Auch die Arbeiterkammer hat seit Ende März 2011 mit der AK-Bibliothek digital ein ähnliches Service verfügbar gemacht.

Vor diesem Hintergrund wird in dieser Projektarbeit vor allem auf die Fragen eingegangen werden, welche Zielgruppen die Arbeiterkammern mit der AK-Bibliothek digital ansprechen wollen, welche Maßnahmen dafür bei der Planung getroffen wurden und was sich anhand einer Kundenbefragung über das Nutzungsverhalten der AK-Bibliothek digital sagen lässt.

Um diese Fragen beantworten zu können, wurde ein Online-Fragebogen zur Analyse der Nutzung der AK-Bibliothek digital sowie der damit verbundenen Zufriedenheit entwickelt.

Obwohl es sich bei der durchgeführten Umfrage nur um eine Momentaufnahme handeln kann, wird jedoch anhand der Umfrageergebnisse ersichtlich, dass man seitens der Arbeiterkammer mit dem neuen eBook-Angebot zwar auf dem richtigen Weg ist, aber durchaus noch an manchen Stellen Optimierungspotenzial besteht.

Schlagnorte: eBooks, digitale Bibliothek, Zielgruppen, Arbeiterkammer, Betriebsräte, ebook-Portal, Online-Umfrage, Kundenbefragung

Inhaltsverzeichnis

Kurzreferat	3
Inhaltsverzeichnis.....	4
Verzeichnis der Abkürzungen.....	5
Verzeichnis der Abbildungen und Tabellen.....	6
1. Einleitung.....	7
1.1 Leitfragen	7
1.2 Gliederung der Arbeit.....	8
1.3 Begriffsabgrenzung.....	9
2. Das Projekt „AK-Bibliothek digital“.....	10
2.1 Entwicklungsstand digitaler Bibliotheken in Österreich.....	10
2.2 Projektziele und erwarteter Nutzen.....	11
2.3 Projektorganisation und Realisierung.....	14
3. Die Zielgruppen der „AK-Bibliothek digital“.....	16
3.1 Analyse der Nutzung der physischen AK-Bibliotheken	16
3.2 Maßnahmen zur Erreichung der definierten Zielgruppen.....	18
4. Analyse der Nutzung des eBook-Angebots.....	20
4.1 Methodik zur Nutzungsanalyse.....	21
4.2 Auswahl der befragten Personen	21
4.3 Ablauf der Befragungen	22
5. Auswertung und Vergleich der Befragungsergebnisse.....	23
5.1 Auswertungsergebnisse der Gruppe „allgemeine Nutzer“	23
5.2 Auswertungsergebnisse der Gruppe „Betriebsräte“	25
5.3 Vergleich der beiden Nutzergruppen.....	27
5.4 Vergleich zwischen der Nutzung der digitalen sowie der physischen AK-Bibliothek.....	28
6. Zusammenfassung.....	32
7. Persönliche Reflexion	35
8. Quellenverzeichnis	38
9. Anhang.....	39
9.1 Einladungstext zur Online-Befragung	39
9.2 Online-Fragebogen zur AK-Bibliothek digital	40

Verzeichnis der Abkürzungen

AK.....	Arbeiterkammer
bzgl.....	bezüglich
bzw.....	beziehungsweise
ePub.....	Electronic Publication
etc.....	et cetera
ggfs.....	gegebenenfalls
ÖGB.....	Österreichischer Gewerkschaftsbund
PC.....	Personal Computer
PDF.....	Portable Document Format

Verzeichnis der Abbildungen und Tabellen

Abb. 1: Schematische Darstellung der Onleihe	13
Abb. 2: Die Einstiegsseite der AK-Bibliothek digital	15
Abb. 3: Die Betriebsratsbibliothek innerhalb der AK-Bibliothek digital.....	20
Abb. 4: Entlehnstatistik des 3. Quartals der AK-Bibliothek digital.....	31
Tab. 1: Top 10 der entlehnten Medien.....	31

1. Einleitung

Die elektronischen Bücher – kurz eBooks genannt – sind auf dem Vormarsch. Schon seit Juli 2010 erreichen uns in Österreich immer wieder neue Erfolgsmeldungen über den rasanten Aufstieg des elektronischen Buchs. So lässt uns beispielsweise bereits im Juli 2010 Amazon, der weltweit größte Buchvertreiber, wissen, dass bereits mehr elektronische als gebundene Bücher über ihren Online-Handel verkauft werden¹. Glaubt man den Analysen der Association of American Publishers, sind die E-Book-Verkäufe im Mai 2010 sogar um 163 Prozent gegenüber dem Vorjahreszeitraum gestiegen.

Angesichts dieser Erfolgsmeldungen müssen sich natürlich auch öffentliche Bibliotheken Gedanken machen, wie sie mit dieser neuen Medienform umgehen wollen. Während in Österreich einige Einrichtungen derzeit noch dazu tendieren, die weitere Entwicklung abzuwarten oder auf ein entsprechendes Angebot aus Ressourcengründen zu verzichten, gibt es jedoch schon einige Bibliotheken und Bibliotheksverbände, die ihren Leserinnen und Lesern eBooks zur Entlehnung anbieten.

So können Nutzer der seit März 2011 öffentlich zugänglichen „AK-Bibliothek digital“, die gemeinsam von sieben Arbeiterkammern betrieben wird, auf Österreichs derzeit größtes eBook-Angebot zugreifen.

Nach der ersten Einführungsphase stellt sich für die Arbeiterkammer Burgenland, einem der Mitbetreiber der „AK-Bibliothek digital“, die Frage, inwieweit und wie dieses elektronische Angebot von den burgenländischen Leserinnen und Lesern bereits genutzt wird, und welche Erfahrungen speziell die burgenländischen Betriebsräte – eine der wichtigsten Zielgruppen der „AK-Bibliothek digital“ – damit gemacht haben.

1.1 Leitfragen

Vor dem Hintergrund dieser allgemeinen Fragestellung sollen im Rahmen dieser Projektarbeit, die zum Abschluss der vom Büchereiverband Österreichs (BVÖ)

¹ Heise.de (2010). *Amazon USA verkauft mehr E-Books als gebundene Bücher*. Abgerufen am 26. Oktober 2011, von <http://heise.de/-1040952>

angebotenen Ausbildung zum hauptberuflichen Bibliothekar verfasst wurde, folgende abgeleitete Leitfragen näher untersucht werden:

- Welche eBook-Angebote sind derzeit in Österreich verfügbar und was lässt sich über deren Nutzung sagen?
- Welche Zielgruppen möchten die Arbeiterkammern mit der AK-Bibliothek digital ansprechen und welche Maßnahmen wurden dafür bei der Planung und Umsetzung getroffen?
- Was lässt sich anhand einer Kundenbefragung über das Nutzungsverhalten der AK-Bibliothek digital sagen und welche Unterschiede gibt es ggfs. bei der Nutzung zwischen der Zielgruppe „Betriebsräte“ und den sonstigen LeserInnen?

1.2 Gliederung der Arbeit

Während die erste Leitfrage im Zuge dieser Projektarbeit in Kapitel 2.1 lediglich grob umrissen werden soll, wird in Kapitel 3 näher auf die Zielgruppenarbeit für die „AK-Bibliothek digital“ und somit auf die zweite Leitfrage eingegangen werden. Hierbei soll vor allem herausgearbeitet werden, welche für das digitale Angebot definierten Zielgruppen bislang durch das physische Bibliotheksangebot im Burgenland nicht erreicht werden konnten und wie diese konkret zur digitalen Bibliothek hingeführt werden sollen.

Hauptaugenmerk der vorliegenden Projektarbeit bildet jedoch die Beantwortung der dritten Leitfrage in den Kapiteln 4 und 5, wobei hierfür eigens ein elektronischer Fragebogen entwickelt wurde, zu dessen Beantwortung alle burgenländischen LeserInnen der „AK-Bibliothek digital“ wie auch alle Betriebsräte im Burgenland eingeladen wurden. Die Ergebnisse dieser Umfrage sollen vor allem darauf untersucht werden, ob es augenfällige Unterschiede zwischen den Nutzern der elektronischen und der physischen Bibliothek hinsichtlich der Zusammensetzung der Lesergruppe als auch des Nutzungsverhaltens gibt.

Den Abschluss der Arbeit bilden eine kurze Zusammenfassung und eine Reflexion der gewonnenen Erkenntnisse sowie ein Ausblick, welche Maßnahmen aufgrund der gewonnenen Informationen getroffen werden können.

1.3 *Begriffsabgrenzung*

Im Laufe der letzten 15 Jahre hat der Begriff „digitale Bibliothek“ viele Bedeutungswandlungen durchlebt, sodass gerade für Laien heute oft nicht mehr klar erkennbar ist, wodurch sich eine solche auszeichnet bzw. was darunter konkret zu verstehen ist. Aus diesem Grund soll im Folgenden versucht werden, die Begriffe „digitale Bibliothek“ und „virtuelle Bibliothek“ kurz zu definieren und voneinander abzugrenzen.

So findet sich beispielsweise auf Wikipedia² folgende Definition des Begriffs „digitale Bibliothek“:

„Eine digitale Bibliothek ist eine organisierte, dauerhafte Sammlung von digitalen Inhalten, die ihren Nutzern nach festgelegten Regeln und in definierter Qualität spezielle Dienste für diese Inhalte bereitstellt. Digitale Bibliotheken bieten einen einheitlichen Zugang zum Auffinden und Bereitstellen von weltweit verteilten Informationen. Diese können in verschiedenen Publikationsformen vorliegen.“³

Man sieht bereits an dieser breit gefassten Definition, dass sich viele verschiedenartige Dienste unter diesem Begriff subsumieren lassen. So versteht sich beispielsweise die „Digitale Bibliothek“ (DigiBib) in Deutschland als ein öffentlicher Internet-Bibliothekskatalog, der die Kataloge mehrerer wissenschaftlicher Bibliotheken unter einer gemeinsamen Benutzeroberfläche zusammenführt.

Während jedoch bei der digitalen Bibliothek noch ein Bezug zu einer physischen Bibliothek gegeben sein kann, *„ist eine virtuelle Bibliothek ein digitales Informationssystem, das unabhängig von einer realen Bibliothek Informationen aus mehreren Bibliotheken (Daten und Metadaten) in einem neuen Kontext zusammenfasst und sie somit in einen neuen Sinnzusammenhang stellt.“⁴*

² Die Online-Enzyklopädie Wikipedia kann unter der Adresse <http://www.wikipedia.de> abgerufen werden.

³ Wikipedia.de (2011). *Digitale Bibliothek*. Abgerufen am 26. Oktober 2011, von http://de.wikipedia.org/wiki/Digitale_Bibliothek#Definition

⁴ Wikipedia.de (2011). *Digitale Bibliothek*. Abgerufen am 26. Oktober 2011, von http://de.wikipedia.org/wiki/Digitale_Bibliothek#Virtuelle_Bibliothek

Virtuelle Bibliotheken stellen also eine Untergruppe digitaler Bibliotheken dar und präsentieren sich meist als Webportale, die der Erleichterung der Informationssuche dienen, wobei sich die von ihnen repräsentierten Medien weder im Besitz noch unter Kontrolle des Dienstanbieters befinden.

2. Das Projekt „AK-Bibliothek digital“

Im Laufe der letzten Jahre hat sich auch die österreichische Arbeiterkammer intensiv mit dem eingangs beschriebenen Trend der eBooks und den bereits verfügbaren digitalen Bibliotheken beschäftigt und gründete im Sommer 2009 eine eigene Arbeitsgruppe zu diesem Thema mit dem Ziel, die aktuelle Marktsituation zu analysieren sowie einen Vorschlag auszuarbeiten, wie ein eigenes eBook-Angebot der Arbeiterkammer aussehen könnte.

Im Folgenden soll kurz dargestellt werden, welche Bibliotheken oder Bibliotheksverbände bereits eine digitale Bibliothek mit der Möglichkeit der Online-Entlehnung von digitalen Medien – kurz Onleihe genannt - anbieten.

2.1 Entwicklungsstand digitaler Bibliotheken in Österreich

Derzeit gibt es in Österreich neben der „AK-Bibliothek digital“ mit Salzburg, Linz, Graz und Wien vier große eBook-Angebote von öffentlichen Bibliotheken.

Bereits seit März 2009 bietet die Stadtbibliothek Salzburg ihren Leserinnen und Lesern auch die Möglichkeit an, digitale Medien direkt online zu entleihen. Die NutzerInnen können dabei aus einem Bestand von zirka 3.940 eBooks wählen.

Dass dieses Service auch gut angenommen wird, zeigt die eindrucksvolle Zahl von 12.000 Entlehnungen allein im ersten Jahr, wobei man im zweiten Jahr noch eine Steigerung von 10 Prozent vorweisen konnte.⁵

Seit Herbst 2010 wurde dieses Angebot insofern weiter ausgebaut, als es jetzt auch in allen Bibliotheken im Land Salzburg nutzbar ist.

Auch die Stadtbibliothek Graz verfügt seit April 2009 über ein umfangreiches Online-Angebot, bei dem LeserInnen aus zirka 4.950 eBooks wählen können. Zusätzlich werden auch noch digitale Musik und Hörbücher (eAudio), elektronische Zeitschriften (ePapers) und Videos (eVideos) online angeboten.

⁵ Dax, Patrick (2011). *Guter Start für Leib-E-Books*. Abgerufen am 26. Oktober 2011, von <http://futurezone.at/netzpolitik/148-guter-start-fuer-leih-e-books.php>

Ein ähnliches Service bieten auch die Büchereien Wien seit September 2010 für ihre LeserInnen an. Neben 4.660 eBooks stehen auch hier über 1.800 eAudios und ePapers zur Verfügung.

13.000 Entlehnungen innerhalb der ersten fünf Monate lassen auf eine sehr gute Nutzung des Angebots schließen, wobei vor allem Ratgeber, Sachbücher und Krimis besonders gerne entlehnt werden.

Ebenfalls seit September 2010 gibt es auch in Linz eine digitale Bibliothek, die von der Stadtbibliothek Linz betreut wird und über 5.200 eBooks, eAudios, eMusik, ePapers und eVideos anbietet. Insgesamt verfügt die digitale Bibliothek in Linz über 12.000 digitale Medien, die für die Onleihe zur Verfügung stehen.

Auch hier konnte man sich bereits nach wenigen Monaten über mehr als 4.000 Entlehnungen freuen.

All diesen Angeboten ist gemein, dass eBooks für 14 Tage entlehnt werden können – bei den anderen Medienarten liegt die Entlehndauer meist bei einer Woche – und dass man sich vor der ersten Benutzung zuvor in der physischen Bibliothek registrieren und sich einen Bibliotheksausweis holen muss. Die Beiträge für die Onleihe sind üblicherweise bereits in den Jahresgebühren inkludiert, sodass keine weiteren Kosten mehr anfallen.

Technisch betreut werden digitale Bibliotheken jeweils von einem in Deutschland beheimateten Unternehmen namens DiViBib, das auch die komplette Online-Plattform für die Onleihe bereitstellt und sich um die Lizenzen für die digitalen Inhalte kümmert.

2.2 Projektziele und erwarteter Nutzen

Auch die Arbeiterkammer hat mit der „AK-Bibliothek digital“ im März 2011 ein umfassendes österreichweit zugängliches Angebot zur Online-Entlehnung von digitalen Inhalten geschaffen.

Sie steht für ein jederzeit zugängliches Informationsangebot für LeserInnen und AK-Mitglieder, unabhängig von ihrem Wohnort und Öffnungszeiten.

Obwohl es sich bei der „AK-Bibliothek digital“ um eine fast österreichweite Verbundlösung von sieben Länderkammern – Burgenland, Kärnten, Salzburg, Steiermark, Tirol, Vorarlberg und Wien – handelt, erfolgt die Erteilung der Zugangsberechtigung zum Medienangebot länderautonom, das heißt, jede

Länderkammer kann selbst festlegen, wer die „AK-Bibliothek digital“ zu welchen Bedingungen nutzen kann.

Der Medienbestand dieser digitalen Bibliothek soll die inhaltlichen Schwerpunkte der bestehenden Bibliotheken der Länderkammern widerspiegeln. So findet sich hier nicht nur eine große Bandbreite an belletristischen Titeln wie Krimis, Thriller und Romane wieder, sondern auch diverse Ratgeber sowie Fach- und Sachliteratur zu den Themen Gesundheit, Recht, Wirtschaft, Reisen, Technik und vielen mehr bilden einen wichtigen Bestandteil dieses Angebots. Eine besondere Bedeutung wird AK-Publikationen (Studien, Fachpublikationen, Zeitschriften etc.) eingeräumt, die so über die digitale Bibliothek eine vollkommen neue Distributionsschiene bekommen.

Der Anfangsbestand von ca. 7.500 eBooks macht die AK-Bibliothek zur größten eBook-Bibliothek ihrer Art in Österreich und gewährleistet ein umfassendes und annähernd lückenloses Angebot für alle LeserInnen. Der Medienbestand beschränkt sich zu Beginn jedoch lediglich auf digitale Bücher im ePub oder PDF-Format. Abhängig von der technischen Entwicklung (Internetbandbreite, Standards, Angebot, ...) können in einer späteren Ausbaustufe alle möglichen Medien wie Hörbücher, Musik, Filme und ePapers angeboten werden.

In der viel zitierten Wissensgesellschaft kann nur bestehen, wer zur richtigen Zeit über die richtigen Informationen in der richtigen Form verfügt. Ein Teil des Bildungsauftrags der Arbeiterkammern besteht darin, genau diese Leistung für unsere Mitglieder zu erbringen und ihnen den einfachen Zugang zu Informationen zu ermöglichen.

In diesem Zusammenhang soll die „AK-Bibliothek digital“ ab sofort eine zentrale Rolle einnehmen. Mit ihrer Hilfe ist es den Arbeiterkammern jetzt möglich, ihre Mitglieder rund um die Uhr, werk- und feiertags „frei Haus“ mit (fast) allen notwendigen Informationen zu versorgen.

Unseren LeserInnen stehen mit einer „AK-Bibliothek digital“ unabhängig von Bibliotheksöffnungszeiten sowie Wohn- und Arbeitsort Informationen in einer zeitgemäßen Form zur Verfügung.

Als Zusatznutzen für die NutzerInnen kann angemerkt werden, dass der Entlehn- und Rückgabevorgang von Medien in der „AK-Bibliothek digital“ im Sinne der Onleihe äußerst komfortabel abläuft (siehe Abb. 1)⁶.



Abb. 1: Schematische Darstellung der Onleihe

Der Entlehnvorgang kann innerhalb von wenigen Minuten von jedem Ort mit Internetzugang abgewickelt werden. Alle digitalen Medien der „AK-Bibliothek digital“ sind nur wenige Mausklicks von den LeserInnen entfernt. Die Rückgabe der Medien entfällt – die entlehnten Medien geben sich nach einer bestimmten Zeit „selbst“ zurück, das heißt, sie können nicht mehr auf dem Lesegerät geöffnet werden und stehen für andere Nutzer wieder zur Entlehnung bereit.

⁶ Deutscher Bibliotheksverband (2011). *Onleihe – eine neue Dienstleistung zahlreicher Bibliotheken*. Abgerufen am 26. Oktober 2011, von <http://www.bibliotheksportal.de/themen/digitale-bibliothek/digitale-dienstleistungen/onleihe.html>

Somit bietet die „AK-Bibliothek digital“ ihren Mitgliedern mehr Qualität und mehr Komfort in einem für die Arbeiterkammer zentralen Anliegen, nämlich der Bildung.

2.3 Projektorganisation und Realisierung

Wie bereits in der Einleitung zu Kapitel 2 beschrieben, wurde im Sommer 2009 eine Arbeitsgruppe für die Realisierung der „AK-Bibliothek digital“ gegründet, deren Mitglieder sich aus den verantwortlichen Bibliothekaren der Länderkammern sowie DI Gerald Wödl vom ÖGB Büchereiservice zusammensetzen. Dadurch soll gewährleistet werden, dass alle Anforderungen sowie das jeweils vorhandene Know-How aus den einzelnen Ländern bestmöglich eingebracht werden können. Geleitet wird diese Arbeitsgruppe von Mag. Michael Bloch, einem Kollegen der Arbeiterkammer Tirol, der auch den Kontakt zu unseren technischen Partnern sicherstellt.

Nach einer ausgiebigen Analysephase, in der sämtliche Anforderungen an eine digitale Bibliothek gesammelt und mit den am Markt verfügbaren technischen Lösungen verglichen wurden, musste eine Entscheidung zwischen den beiden Anbietern ciando⁷ und DiViBib⁸ getroffen werden.

Die Wahl fiel dabei nach reiflicher Überlegung auf ciando, da hier mit der Verfügbarkeit von unterschiedlichen Lizenzmodellen eine bessere monetäre Flexibilität bei der Medienbeschaffung gegeben war. Außerdem wurde durch ciando zugesichert, dass auch eigene AK-Publikationen sowie Produktionen aus anderen, selbst requirierten Verlagen in die digitale Bibliothek ohne Schwierigkeiten integriert werden können.

In den Pflichten des technischen Partners lag es auch, ein Onleihe-Portal bereitzustellen, das sich auf einfache Weise in das bestehende Webportal der Arbeiterkammern integrieren lässt. Zusätzlich wurden auch teilweise Schnittstellen zu den vorhandenen Bibliothekssystemen wie Littera implementiert und angeboten.

⁷ Die Unternehmensseite von ciando ist unter der Adresse <http://www.ciando.com/> zu erreichen.

⁸ Die Unternehmensseite von DiViBib ist unter der Adresse <http://www.divibib.com/> zu erreichen.

Da die Umsetzung der „AK-Bibliothek digital“ aufgrund der Länderautonomie recht unterschiedlich aussehen kann, obliegt es dem jeweiligen verantwortlichen Länderbibliothekar, sich für die Umsetzung der spezifischen Anforderungen einzusetzen, sowie die Kommunikation mit der Direktion der Länderkammer und den betroffenen Mitarbeitern sicherzustellen, sodass zu jeder Zeit alle über den Letztstand des Projekts Bescheid wissen.

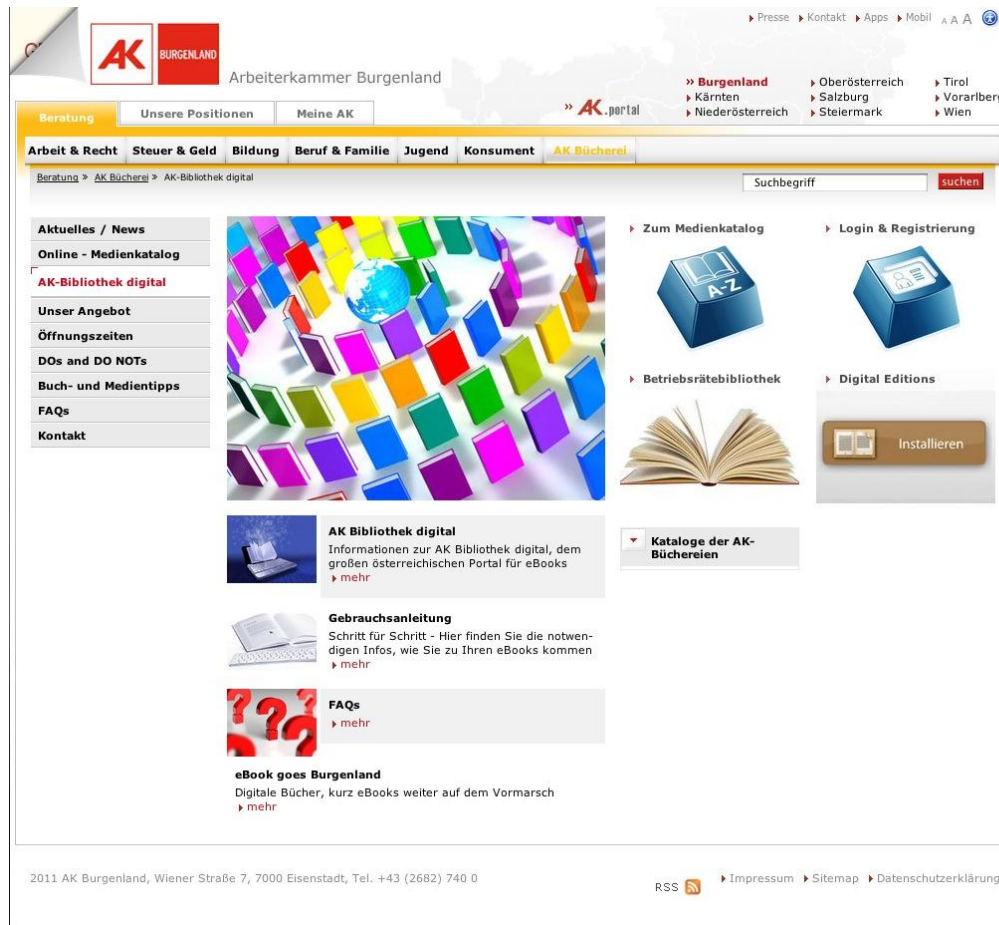


Abb. 2: Die Einstiegsseite der AK-Bibliothek digital

Ebenso sind auch alle Mitglieder der Arbeitsgruppe dazu aufgerufen, regelmäßig das Angebot an verfügbaren eBooks durchzusehen und Vorschläge für die Bestellung zu unterbreiten. Diese Bestellvorschläge werden zentral gesammelt, auf Budgetverträglichkeit geprüft und dann vom budgetverantwortlichen Bibliothekar, der jedes Jahr neu benannt wird, abgeschickt.

So konnten bislang über 8.000 eBooks eingekauft und unseren LeserInnen in sieben Bundesländern angeboten werden. Dieser Anfangsbestand soll auch in den laufenden Jahren jeweils um 20% erweitert werden.

3. Die Zielgruppen der „AK-Bibliothek digital“

Natürlich wurde die „AK-Bibliothek digital“ gerade so konzipiert, dass sich damit auf einfache Weise Zielgruppen erreichen lassen, die bislang auf konventionellem Weg über die physischen Bibliotheken nur schwer an unsere Institutionen gebunden werden konnten.

Bevor jedoch konkret auf die definierten Zielgruppen und die getroffenen Maßnahmen zur Erreichung dieser potentiellen LeserInnen eingegangen wird, soll zuerst ein Blick auf die bisher durch die AK-Bibliotheken im Burgenland erreichten Bevölkerungsgruppen geworfen werden.

3.1 Analyse der Nutzung der physischen AK-Bibliotheken

Betrachtet man die Benutzerstatistik der letzten Jahre⁹, so ergibt sich ein Bild, das man wohl auch aus vielen anderen öffentlichen Bibliotheken kennt.

Lediglich 21,3% der erwachsenen Bibliotheksbenutzer über 19 Jahre in Eisenstadt sind Männer, die pro Person und Jahr durchschnittlich 8,25 Medien ausborgen. Dem gegenüber steht ein Frauenanteil von 78,6% - die fehlenden 0,1% ergeben sich durch die als Leser registrierten Institutionen -, wobei pro Frau und Jahr auch deutlich mehr Medien entlehnt werden, nämlich durchschnittlich 13,57.

Etwas überraschen mag vielleicht, dass 16,17% unserer LeserInnen der Gruppe der Jugendlichen von 14 bis 19 Jahre zuzurechnen sind. Hier muss jedoch angemerkt werden, dass sich ein Großteil dieser Leser aufgrund von einmaligen Schulbesuchen des Polytechnischen Lehrgangs sowie der umliegenden Gymnasien einschreiben lassen und danach die Bibliothek nur noch selten bis gar nicht mehr besuchen.

Betrachtet man die einzelnen Altersgruppen hinsichtlich ihres Ausleihverhaltens etwas genauer, muss man feststellen, dass weitaus am meisten von den 40- bis 49-Jährigen entlehnt wird. Diese Gruppe stellt allein einen Anteil von 37,68% der

⁹ Aus Gründen der einfacheren, elektronischen Verfügbarkeit beziehen sich die folgenden Zahlen lediglich auf die AK-Bücherei Eisenstadt, können jedoch aus der Erfahrung heraus auch auf die anderen Standorte umgelegt werden.

Gesamtentlehnungen. Auch die benachbarten Altersgruppen sind mit jeweils um die 17,5% starke Lesergruppen. Diese Auffälligkeit kann zum einen dadurch erklärt werden, dass sich in diesen Gruppen sehr viele Mütter mit Klein- und Volksschulkindern befinden, die pro Besuch oft große Medienmengen für ihre Kinder entleihen.

Interessant ist bei der Betrachtung der Altersgruppen auch, dass die 19- bis 29-Jährigen lediglich 3,85% der Gesamtentlehnungen aufweisen, obwohl sie einen Leseranteil von sehr guten 24,27% stellen! Dies mag eventuell dadurch begründet sein, dass aus Kostengründen beim Medienankauf in vielen Sachgebieten, die eventuell für Studien benötigt werden, nicht in die Tiefe gegangen werden kann.

Sieht man sich in der Statistik genauer an, aus welchen Landesteilen die LeserInnen in die AK-Bücherei Eisenstadt kommen, erkennt man, dass die Bibliothek ein sehr großes Einzugsgebiet abdeckt. Natürlich stellt die Gruppe der direkt in Eisenstadt lebenden LeserInnen mit 36,7% den größten Anteil dar. Rechnet man sämtliche NutzerInnen des nördlichen Burgenlandes hinzu, kommt man gar auf 92,5%. Jedoch finden sich auch viele Wiener, Niederösterreicher, sowie auch viele Einwohner aus dem Mittel- und Südburgenland unter den LeserInnen.

Wirft man einen konkreten Blick auf die einzelnen Ortschaften, aus denen die LeserInnen kommen, ist es sehr erstaunlich, welche weiten Anfahrtswege für einen Bibliotheksbesuch in Kauf genommen werden.

Aufgrund dieser Zahlen lassen sich also folgende Schlüsse ziehen:

- Männer stellen einen geringen Benutzeranteil.
- Trotz guter Leserzahlen nutzen die 19- bis 29-Jährigen die physische Bibliothek nur begrenzt
- Jugendliche Leser können nur schwer an die Bibliothek gebunden werden.
- Hauptnutzer der physischen Bibliothek sind Frauen zwischen 30 und 49 Jahren (meist mit Familie).
- Für einen Bibliotheksbesuch werden weite Anfahrtswege in Kauf genommen.

3.2 Maßnahmen zur Erreichung der definierten Zielgruppen

Während sich durch unsere physischen Standorte gerade männliche Erwachsene und Jugendliche bzw. junge Erwachsene zwischen 16 und 24 Jahren nur sehr schwer erreichen lassen, könnte gerade eine digitale Bibliothek eine Möglichkeit darstellen, auch diese Gruppen im Burgenland zu erreichen.

Denkt man daran, dass viele Erwerbstätige im Burgenland täglich nach Wien zu ihrem Arbeitsort pendeln müssen und ein großer Teil der jungen Erwachsenen einen Studienplatz in Wien oder Graz hat, bietet sich die „AK-Bibliothek digital“ in Verbindung mit einem portablen Lesegerät gerade für diese LeserInnen an.

Bei der Konzeption der „AK-Bibliothek digital“ wurde natürlich auch besonderer Wert darauf gelegt, dass sich damit spezielle Zielgruppen, die mit der Arbeit der Arbeiterkammern in direktem Zusammenhang stehen, mit für sie zugeschnittenen Informationsangeboten möglichst einfach erreichen lassen: Betriebsräte, Lehrlinge, Studierende der Sozialakademie, der Gewerkschaftsschulen, der Lehrenden und Lernenden ausgewählter Fach- und Studienrichtungen etc.

Zusammenfassend lassen sich also primär folgende Zielgruppen für die „AK-Bibliothek digital“ definieren, die mit dem neuen digitalen Medienangebot angesprochen werden sollen:

- alle aktiven LeserInnen/BenutzerInnen der bestehenden AK-Bibliotheken, besonders jedoch männliche Erwerbstätige,
- neue, junge Benutzergruppen im Alter von 16–24 Jahren, die mit dem Medium „gedrucktes Buch“ nur mehr schwer anzusprechen sind, bzw. studienbedingt nur erschwert Zugang zu den physischen AK-Bibliotheken im Burgenland haben
- Betriebsräte und
- generell sämtliche AK-Mitglieder in Österreich.

Für diese Gruppen können einfach und ohne größeren Aufwand „Spezialbibliotheken“ mit speziell auf die jeweilige Gruppe abgestimmtem Medienangebot zusammengestellt werden. Diese Spezialbibliotheken können zum einen von außerhalb des Portals direkt angesteuert und somit auch auf einfache

Weise in bestehende Arbeitsumgebungen integriert werden. Zum anderen präsentieren sich diese Spezialbibliotheken auch als eigene Themengruppen im Medienkatalog und können somit auch von anderen Benutzergruppen – falls gewünscht – genutzt werden.

Beispiele für solche Spezialbibliotheken sind:

- *Betriebsratsbibliothek:* In Kooperation mit dem ÖGB-Verlag wurde bereits eine für die Bedürfnisse von Betriebsräten maßgeschneiderte Bibliothek zusammengestellt werden, die exklusiv Betriebsräten zugänglich ist. [bereits umgesetzt]
- *Bibliothek für Lehrlinge:* In einer speziell für Lehrlinge betriebenen Bibliothek stehen Lehrunterrichtsmaterialien zur Verfügung. (Diese Unterlagen sind bislang für die Lehrlinge teilweise nur schwer zugänglich und zumeist kostenpflichtig!) [in Planung]
- *Konsumentenschutzbibliothek:* Da gerade der Konsumentenschutz in den Arbeiterkammern ein stark wachsender Bereich ist, sollen die Referenten bestmöglich mit Materialien versorgt werden, die sie bei der täglichen Arbeit unterstützen. Außerdem sollen hier natürlich auch Ratgeber zu diversen Themen für Konsumenten selbst angeboten werden. [in Planung]
- *Bibliothek für Gesundheitsberufe:* Seit mehreren Jahren kann sich die Branche der Gesundheitsberufe über eine steigende Beliebtheit bei den Auszubildenden und Berufseinsteigern freuen. Auch in diesem Bereich soll die „AK-Bibliothek digital“ sowohl Studenten als auch „Professionisten“ mit Studien- und Informationsmaterial hilfreich zur Seite stehen. [in Planung]

Natürlich ist es alleine mit der Einrichtung von speziellen Medienangeboten nicht getan. Um unser Angebot auch entsprechend an die Zielgruppen zu bringen, wurden einerseits zahlreiche Pressemeldungen lanciert, Pressekonferenzen abgehalten, Publikumsmessen mit eigener Standbetreuung besucht, eBook-Reader mit Werbematerialien an den Bibliotheks-Standorten ausgelegt, sowie auch verschiedenste Schulen und Ausbildungskurse besucht, wo die neue „AK-Bibliothek digital“

präsentiert wurde. Begleitet wurden diese Maßnahmen auch von Inseratschaltungen in burgenländischen Printmedien und zahlreichen AK-Broschüren.

The screenshot shows the ciando library interface. At the top, there is a search bar with 'Schnellsuche' and a 'go' button, and a 'zur Expertensuche' link. The main content area displays 'Ergebnisse Ihrer Expertensuche : Treffer: 1 - 2'. Five search results are listed, each with a book cover, title, author, and publication year. The results are:

- Angestelltengesetz - Teil 1 und 2** von: Günther Löschnigg ÖGB Verlag, 2007. geeignet für: [Computer, Tablet, Smartphone]. Verfügbare Exemplare: 1. eBook anfordern, Details anzeigen.
- Arbeitsmittelverordnung** von: Ernst Piller, Alexander Heider, Walter Hutterer ÖGB Verlag, 2010. geeignet für: [Computer, Tablet, Smartphone]. Verfügbare Exemplare: 1. eBook anfordern, Details anzeigen.
- Arbeitsrecht in Frage und Antwort** von: Thomas Kallab, Erich Ullmann, Marion Chwojka ÖGB Verlag, 2010. geeignet für: [Computer, Tablet, Smartphone]. Verfügbare Exemplare: 1. eBook anfordern, Details anzeigen.
- Arbeitsstättenverordnung** von: Alexander Heider, Ernst Piller ÖGB Verlag, 2011. geeignet für: [Computer, Tablet, Smartphone]. Verfügbare Exemplare: 1. eBook anfordern, Details anzeigen.
- Arbeitsverfassungsrecht - Gesetze und Kommentare Bd. 1** von: Josef Cerny ÖGB Verlag, 2010. geeignet für: [Computer, Tablet, Smartphone]. Verfügbare Exemplare: 1. eBook anfordern, Details anzeigen.

On the right side, there is a 'Navigation' menu with a list of subjects: Altertumswissenschaft, Belletristik, Biografie, Computer, Geschichte, Gesellschaft, Gesundheit, Hobby, Kulturwissenschaft, Mathematik, Medizin, Naturwissenschaft, Pädagogik, Philosophie, Psychologie, Ratgeber, Recht, Reise, Religion, Technik, Wirtschaft.

Abb. 3: Die Betriebsratsbibliothek innerhalb der AK-Bibliothek digital

4. Analyse der Nutzung des eBook-Angebots

Im Folgenden soll kurz erläutert werden, welches Befragungsverfahren gewählt wurde, um die aktuelle Nutzung der AK-Bibliothek digital zu erheben. Anhand dieser Darstellung soll nicht nur eine bestmögliche Transparenz, sondern auch eine

gute Ausgangslage geschaffen werden, um eine vergleichbare Befragung auch zu einem späteren Zeitpunkt unter den gleichen Bedingungen wieder durchführen zu können. Unter diesen Voraussetzungen wird es daher auch möglich sein, die Nutzung der AK-Bibliothek digital über einen längeren Zeitraum analysieren und beobachten zu können.

4.1 Methodik zur Nutzungsanalyse

Da für die eigentliche Befragung nur ein begrenztes Zeitfenster sowie eingeschränkte personelle Ressourcen zur Verfügung standen, wurde auf eine quantitative Erhebung mittels Fragebögen zurückgegriffen. Eine qualitative Befragung anhand strukturierter Interviews schied allein schon wegen der großen Menge der zu befragenden Nutzer bzw. der Schwierigkeit, eine geeignete und vor allem repräsentative Querschnittsmenge (Sample) zu bilden, aus. Im Zuge der Projektarbeit wurde daher ein Fragebogen entwickelt, der aus 25 teils voneinander abhängigen Einzelfragen besteht.

Die jeweiligen Antwortmöglichkeiten wurden - sofern möglich - vorgegeben, um eine spätere quantitative Auswertung zu vereinfachen. Natürlich wurden aber bei sämtlichen Fragestellungen, deren Antworten nicht a priori festgelegt werden konnten, auch offene Antworten zugelassen.

Da es sich bei der AK-Bibliothek digital um ein Online-Portal handelt, das für eine Registrierung auch eine gültige eMail-Adresse voraussetzt, lag eine Umsetzung des Fragebogens als Online-Variante auf der Hand. Zu diesem Zweck wurde ein renommierter Online-Fragebogen-Anbieter gesucht, der sowohl eine professionelle Gestaltung als auch eine detailgenaue Auswertung der Ergebnisse ermöglicht. Die Wahl fiel dabei auf das deutsche Unternehmen „Q-SET“¹⁰, das sämtliche Anforderungen erfüllte und Befragungen werbefrei und kostengünstig durchführt.

4.2 Auswahl der befragten Personen

Nach erfolgreicher Implementierung des Online-Fragebogens mussten nun noch die zu befragenden Personen ausgewählt und zur Befragung eingeladen werden.

¹⁰ Weitere Informationen zu Q-SET können über die Homepage des Unternehmens unter <http://www.q-set.de> bezogen werden.

Da anhand des Fragebogens vor allem auch die Nutzung der digitalen Bibliothek durch die Zielgruppe der burgenländischen Betriebsräte untersucht werden soll, wurden mit freundlicher Unterstützung des ÖGB sämtliche per eMail erreichbaren Betriebsräte des Burgenlandes zur Befragung eingeladen.

Zusätzlich wurden auch sämtliche bereits registrierten NutzerInnen der AK-Bibliothek digital per eMail angeschrieben, um sie dazu zu ermutigen bei der Online-Befragung mitzuwirken, damit wir neben dem Nutzungsverhalten auch Verbesserungspotenziale für unser Online-Angebot identifizieren können.

Da unser Bücherei-Team auch sämtliche Besucher der physischen Bibliothek über das neue eBook-Portal informiert hat, wollten wir von diesen auch mittels des Fragebogens wissen, ob sie das Angebot bereits genutzt haben und ob sie damit zufrieden sind.

Insgesamt wurden also folgende Personen per eMail zur Online-Befragung eingeladen:

- Betriebsräte im Burgenland (452)
- Nutzer der AK-Bibliothek digital (249)
- Nutzer der physischen AK Büchereien (141)
- Mitarbeiter der AK Burgenland inkl. deren Kammerräte (119)

Somit ergibt sich insgesamt eine Summe von 961 Einladungen.¹¹

4.3 Ablauf der Befragungen

Beginnend mit dem 28. Juli 2011 hatten die eingeladenen Personen bis zum 14. Oktober 2011 Zeit, an der Online-Befragung teilzunehmen.

Da der Beginn der Befragung leider aufgrund der notwendigen Vorarbeiten in die Urlaubszeit fiel, wurde zusätzlich auch eine Erinnerungsmail an alle ausgesickt, um somit zu verhindern, dass Personen, die gerne an der Erhebung mitwirken wollten, auf das Ausfüllen des Fragebogens vergessen würden.

Am Ende der Frist konnten wir 180 vollständig ausgefüllte Fragebögen verzeichnen. Bei einer Gesamtmenge an Einladungen von 961 entspricht das einer Rücklaufquote

¹¹ Der Einladungstext, der per eMail ausgesandt wurde, findet sich im Anhang.

von 18,73%, was angesichts einer elektronischen Durchführung ein hervorragendes Ergebnis ist und repräsentative Schlussfolgerungen zulässt.

Lediglich 30 Fragebögen wurden nur teilweise ausgefüllt und nur 25-mal wurde die Umfrage ohne jegliche Beantwortung aufgerufen.

5. Auswertung und Vergleich der Befragungsergebnisse

Im Folgenden sollen nun die Ergebnisse der Befragung wiedergegeben werden, wobei die Benutzergruppe „Betriebsräte“ aufgrund der besonderen Wichtigkeit für die AK-Bibliothek digital gesondert betrachtet und anschließend der Nutzung durch die übrigen Leser gegenübergestellt werden soll.

Den Abschluss des Kapitels bildet dann ein umfassender Vergleich der Nutzer der AK-Bibliothek digital mit den Lesern der physischen Bibliothek vor Ort.

5.1 Auswertungsergebnisse der Gruppe „allgemeine Nutzer“

Genau 100 TeilnehmerInnen an der Umfrage zur AK-Bibliothek digital sind der Gruppe der „allgemeinen Nutzer“ zuzurechnen, da sie derzeit nicht als Betriebsrat in einem burgenländischen Betrieb tätig sind.

Mit 67 Teilnehmerinnen überwiegt in dieser Gruppe die weibliche Leserschaft. Lediglich ein Drittel der Leser sind männlich.

Betrachtet man die Altersverteilung sowie das Bildungsniveau innerhalb der Gruppe, lässt sich feststellen, dass der Großteil der LeserInnen zwischen 30 und 50 Jahren alt ist und 73% der NutzerInnen zumindest über Maturaabschluss verfügen. 40% können sogar einen Fachhochschulabschluss oder ein abgeschlossenes Studium aufweisen. Anhand dieser Zahlen lässt sich also erkennen, dass das Bildungsniveau der digitalen LeserInnen sehr hoch ist.

Besonders interessant ist natürlich die Art und Weise, wie die einzelnen TeilnehmerInnen über das neue eBook-Angebot der Arbeiterkammer erfahren haben. Hier zeigt sich anhand der Antworten, dass 73% über „hauseigene“ Kommunikationsmittel wie eMail-Aussendungen und das Magazin „AK-Info“ informiert wurden. Auch allgemeine Medien wie Tageszeitungen, lokale Printmedien und Rundfunk nehmen mit 20% einen hohen Stellenwert ein.

Auch die persönliche Informationsweitergabe durch die Bibliothekare vor Ort sowie die stets wichtige Mundpropaganda sind mit 22% gut vertreten.

86% der TeilnehmerInnen gaben dabei auch an, dass die seitens der Arbeiterkammer zur Verfügung gestellte Information ausreichend war.

Lediglich fünf TeilnehmerInnen kannten die AK-Bibliothek digital bislang noch nicht.

Obwohl die TeilnehmerInnen also größtenteils über das neue Service ausreichend informiert waren, machten bislang erst 57% der Befragten davon aktiv Gebrauch, wobei immerhin 34 Personen angaben, das digitale Angebot in Zukunft probieren zu wollen.

Als Gründe für Nicht-Nutzung wurden primär die mangelnde Zeit (21 Nennungen) und das Nicht-am-Bildschirm-Lesen-Wollen (16) angegeben.

Hinsichtlich der Aktualität des Medienangebots und der einfachen Benutzbarkeit der digitalen Bibliothek stellten die LeserInnen mit den Durchschnittswerten 2,33 und 2,21 auf einer Skala von 1 bis 6 (1 = sehr zufrieden, 6 = überhaupt nicht zufrieden) ein sehr gutes Zeugnis aus. Gerade beim Punkt Aktualität muss jedoch auch angemerkt werden, dass der eBook-Anbieter ciando bislang noch teilweise damit zu kämpfen hat, dass große Verlage anscheinend immer noch Berührungängste oder Angst vor einer „Selbstkannibalisierung“¹² haben und daher erst mit größerer Verzögerung – wenn überhaupt - aktuelle Bestseller als eBook anbieten.

Derzeit können eBooks in der AK-Bibliothek zwei Wochen lang kostenlos entliehen werden. Während 45% diese Entlehnfrist als ausreichend erachten, wünschen sich rund 53% für ihre Lektüre etwas länger Zeit. Da dieser Punkt gerade auch im Zuge der Planungsphase sehr intensiv und kontrovers diskutiert wurde, kann hier aufgrund der durch die gegebenen Antworten neuen Ausgangslage weiter optimiert werden.

Wirft man einen Blick auf die verschiedenen angebotenen Genres, ergibt sich eine recht ausgeglichene Verteilung auf sämtliche Sachgebiete. Lediglich die Belletristik sticht hierbei – wie erwartet – mit der doppelten Anzahl an Nennungen hervor.

Bei den zur Anzeige verwendeten Lesegeräten dominieren nach wie vor – trotz der teilweise massiven Werbeschaltungen diverser Anbieter von eBook-Readern – mit 51

¹² Unter „Selbstkannibalisierung“ ist in diesem Zusammenhang der selbst verschuldete Rückgang von Verkaufszahlen im klassischen Printbereich aufgrund von zunehmenden, billigeren eBook-Käufen zu verstehen.

Nennungen PC sowie Notebook. Auf Smartphones, Tablets (z.B. Samsung Galaxy Tab, iPad) und eBook-Reader entfielen lediglich 26 Nennungen.

Obwohl die TeilnehmerInnen der betrachteten Gruppe derzeit nicht als Betriebsrat tätig sind, verwenden doch 16 Personen die AK-Bibliothek digital auch in beruflicher Hinsicht, wobei hier die Relevanz des Medienangebots mit einem Durchschnittswert von 3,11 etwas abfällt.

Bei der Frage nach derzeit im Angebot noch fehlenden Medien ergab sich, dass die NutzerInnen mit der Bandbreite an verschiedenen Gattungen durchaus zufrieden sind. Lediglich der Wunsch nach mehr Kinder- und Jugendliteratur sowie Hörbüchern wurde wiederholt genannt.

Mehr als die Hälfte der TeilnehmerInnen sind auch LeserInnen in einer der physischen AK-Bibliotheken, wohingegen 46% nur die Dienste der AK-Bibliothek digital in Anspruch nehmen.

Besonders erfreulich ist, dass fast alle NutzerInnen auch weiterhin LeserInnen der digitalen Bibliothek bleiben wollen und das Angebot auch in ihrem Umkreis weiterempfehlen werden.

5.2 Auswertungsergebnisse der Gruppe „Betriebsräte“

Während in der Gruppe der allgemeinen NutzerInnen die Frauen dominieren, dreht sich dieses Bild bei den Betriebsräten um. Hier stehen 70% Männer einem Frauenanteil von 30% gegenüber. Auch das Alter der TeilnehmerInnen liegt bei dieser Zielgruppe höher.

Hinsichtlich des Bildungsniveaus ist ersichtlich, dass die meisten Betriebsräte (31 von 48) über einen Fachabschluss bzw. eine abgeschlossene Lehre verfügen. Lediglich sechs Personen dieser Gruppe können einen Fachhochschulabschluss oder ein abgeschlossenes Studium vorweisen.

Interessant ist auch hier, wie die Betriebsräte von der AK-Bibliothek digital erfahren haben. Auch dabei zeigt sich ein ähnliches Bild wie in der anderen Nutzergruppe. Mit 52 Nennungen liegt auch hier die Benachrichtigung über AK-eigene Kommunikationsmittel (eMail-Aussendungen, Newsletter, Magazine) an erster Stelle, gefolgt von persönlicher Information mit neun Nennungen.

Obwohl also auch in dieser Gruppe fast alle TeilnehmerInnen – lediglich fünf gaben an, von der AK-Bibliothek digital noch nichts gehört zu haben – über das neue eBook-Angebot informiert waren, haben ganze 83% bislang noch keinen Gebrauch davon gemacht!

Als Grund dafür wurden vor allem die mangelnde Zeit sowie die Vorliebe für das gedruckte Buch angegeben. Immerhin teilten 35 TeilnehmerInnen mit, dass sie die AK-Bibliothek digital in Zukunft zumindest ausprobieren werden.

Jene NutzerInnen, die sich jedoch bereits für die digitale Bibliothek registriert haben, sind mit dem Angebot durchaus zufrieden. Die Zufriedenheit mit der Aktualität des Medienangebots erreicht hier sogar einen hervorragenden Durchschnittswert von 1,88, und auch die Einfachheit der Bedienung liegt mit 2,38 im positiven Bereich.

Lediglich die zu kurze Entlehnfrist wurde auch hier von 62,5% kritisiert.

Anders als bei der Gruppe der allgemeinen NutzerInnen kommt bei den Betriebsräten vermehrt der Wunsch nach noch mehr Information auf (37,5%). Sieht man sich die präferierten Sachgebiete an, fällt auf, dass es hier eine deutliche Verlagerung von der Belletristik hin zu den Fachgebieten Ratgebern, Technik und Computer sowie Psychologie, Philosophie und Religion gibt.

Gelesen wird auch in dieser Gruppe primär auf herkömmlichen PCs sowie Notebooks. Gerade bei den Betriebsräten scheinen eBook-Reader und Tablets noch keine Resonanz gefunden zu haben (jeweils keine Nennungen).

Besonders erfreulich ist es, dass die AK-Bibliothek digital von den Betriebsräten auch beruflich und für ihre spezifische Betriebsratsstätigkeit genutzt wird und dafür auch als geeignet angesehen wird. So erhält beispielsweise die eigens eingerichtete Betriebsratsbibliothek für die Relevanz ihres Medienangebots den guten Durchschnittswert 2,75. Dass dieser Wert leider dennoch schlechter liegt als bei der Nutzung zur Freizeitlektüre, ist wohl den mangelnden juristischen Fachbüchern geschuldet. Gerade auf dem österreichischen eBook-Markt herrscht nämlich derzeit eine große Leere, was gute und bekannte juristische Werke wie Kommentare, Praxisratgeber usw. betrifft.

Auffällig ist in dieser Gruppe auch, dass hier der Anteil jener TeilnehmerInnen, die nicht LeserIn in einer der physischen AK-Büchereien sind, besonders hoch liegt (87,5%). Möglicherweise liegt das jedoch an der in dieser Nutzergruppe

vorherrschenden Geschlechterverteilung, da Männer in den physischen Bibliotheken leider nicht bzw. nur selten zu den Hauptnutzergruppen gehören.

Erfreulich ist jedoch, dass fast sämtliche Betriebsräte die AK-Bibliothek digital weiter nutzen und diese auch weiterempfehlen wollen.

5.3 Vergleich der beiden Nutzergruppen

Stellt man die Ergebnisse der Umfrage beider Nutzergruppen einander gegenüber, werden auf den ersten Blick einige Abweichungen ersichtlich, sowohl was die Charakteristiken der beiden Gruppen als auch ihr Nutzungsverhalten betrifft.

Am auffallendsten dabei ist sicher die komplementäre Geschlechterverteilung, die zumindest teilweise auch für die unterschiedlichen Nutzungsweisen der digitalen Bibliothek verantwortlich zeichnet. Man denke in diesem Zusammenhang zum Beispiel an die fehlende Dominanz der Belletristik und stärkere Ausgewogenheit innerhalb der Sachgebiete bei der Zielgruppe der Betriebsräte.

Während die beiden Zielgruppen noch ähnliche Antworten hinsichtlich der Bekanntheit der AK-Bibliothek digital aufweisen, fallen die Betriebsräte leider signifikant in Bezug auf die Nutzung derselben ab. Zur Erinnerung: Ganze 83% der an der Umfrage teilnehmenden Betriebsräte haben das digitale Angebot noch nicht erprobt, obwohl es ihnen bekannt ist.

Obwohl hierfür vor allem der Mangel an Zeit als Grund angegeben wurde, ist es doch gut vorstellbar, dass es seitens der Betriebsräte noch Berührungspunkte mit dieser neuen Form eines digitalen Buchverleihs gibt. Daher wäre es auf alle Fälle angebracht – auch im Sinne einer nachhaltigen Bekanntmachung dieses Angebots –, die AK-Bibliothek digital in das landesweite Curriculum der Betriebsratsschulungen mit aufzunehmen, um sie an dieser Stelle den Betriebsräten direkt praktisch vorzuführen und auf ihre Vorteile hinweisen zu können. Auch die Information, dass es innerhalb der AK-Bibliothek digital eine eigene Spezialbibliothek mit Fachliteratur zu sämtlichen Teilbereichen der Betriebsratsstätigkeit gibt, muss in der Zielgruppe breiter gestreut werden.

Diesbezüglich würde es sich eventuell auch anbieten, eigene Broschüren mit Informationen sowohl zur Betriebsratsbibliothek als auch zur praktischen Nutzung derselben zu entwerfen, die an sämtliche Betriebsräte ausgeschickt werden können.

Zusätzlich ist es ratsam, die Betriebsräte offensiver als bisher über Neuerungen sowie Neuerwerbungen gerade in relevanten Sachbuchbereichen zu informieren, um ihnen dadurch Lust auf das digitale Lesen zu machen.

Wie bereits in Abschnitt 5.3 erwähnt, müssen vor allem noch juristische Fachbücher angekauft werden, um die aktuelle Nachfrage vollständig befriedigen zu können. Dies scheidet leider derzeit lediglich am äußerst dürftigen Angebot seitens der österreichischen Verlage, was sich jedoch hoffentlich in naher Zukunft noch ändern wird.

5.4 Vergleich zwischen der Nutzung der digitalen sowie der physischen AK-Bibliothek

Nachdem die beiden Nutzergruppen der digitalen Bibliothek miteinander hinsichtlich ihres Nutzungsverhaltens und der Charakteristik der jeweiligen Nutzer verglichen wurden, bleibt jetzt natürlich noch die Frage offen, inwieweit sich die eBook-LeserInnen von den Besuchern der physischen Bibliothek unterscheiden. Lassen sich auch hier Abweichungen in der Benutzung und in der generellen Zusammensetzung der Leserschaft feststellen?

Aus Gründen des umfangreicheren Datenmaterials wird in weiterer Folge zur Analyse der allgemeinen Charakteristik der LeserInnen der AK-Bibliothek digital auf die bei der Registrierung erhobenen Daten zurückgegriffen. Auf diese Weise stehen uns sämtliche statistischen Informationen der 257 bis zum 1. Oktober 2011 registrierten Personen zur Verfügung.

Vergleicht man jetzt die digitale Leserschaft mit jener der AK-Bibliothek vor Ort, ist vor allem auffällig, dass im digitalen Bereich die männlichen LeserInnen mit einem prozentuellen Anteil von 53,3% dominieren, wohingegen erwachsene Männer in der physischen Bibliothek lediglich 21,3% der Leser ausmachen. Gründe dafür mögen zum einen die den Männern nachgesagte Technikaffinität und damit auch der Hang, neue Technologien auszuprobieren, und zum anderen auch das verglichen mit dem physischen Bestand sehr umfangreiche und aktuelle Angebot an Sachbüchern aus den diversen Fachgebieten sein. Interessant wird hierbei auch zu beobachten sein, inwieweit sich der Geschlechteranteil in den nächsten Jahren verändern wird, wenn der „Reiz des Neuen“ verblasst.

Betrachtet man die Altersverteilung innerhalb der beiden Kundengruppen, sind keine besonderen Auffälligkeiten sichtbar. In beiden Bereichen liegt der Hauptanteil der Leserschaft zwischen 35 und 50 Jahren. Entgegen den Erwartungen zeichnet sich die Nutzergruppe der AK-Bibliothek digital nicht durch einen signifikant höheren Anteil an jungen LeserInnen aus. Aufgrund der größeren Vertrautheit mit Smartphones, Tablets, NetBooks und anderen modernen potentiellen Lesegegeräten für eBooks wäre dies naheliegend gewesen. Begründet kann dies eventuell damit werden, dass die Hauptnutzung dieser Geräte natürlich in anderen Bereichen liegt (Kommunikation, Internet, Spiele, ...) bzw. diese noch nicht als potentielle eBook-Reader entdeckt wurden. Auch die Umfrage weist in diese Richtung, wenn man bedenkt, dass primär PC und Notebook als Lesegegerät angegeben wurden. Als möglicher zweiter Grund kann noch angeführt werden, dass auch für die Gruppe der unter 35-Jährigen das „haptische Bucherlebnis“ nicht zu unterschätzen ist. Dies lassen zumindest die Rückmeldungen bzgl. der ausgestellten eBook-Reader in der physischen Bibliothek vermuten.

Eines der Ziele der AK-Bibliothek digital war es auch, mit diesem Angebot auch potentielle LeserInnen erreichen zu können, die aufgrund der örtlichen Distanz zur nächsten Bücherei nur sehr schwer an „Lesematerial“ gelangen können. Somit ist natürlich auch ein Blick auf das Einzugsgebiet der digitalen Bibliothek äußerst interessant.

Von allen 257 registrierten LeserInnen haben 21 Personen ihren Wohnsitz in anderen Bundesländern (vor allem Niederösterreich, nur vereinzelt Wien). Dies ist der Tatsache geschuldet, dass sich die AK Niederösterreich leider bislang noch nicht an der AK-Bibliothek digital beteiligt hat und interessierte Leser daher in andere Bundesländer „abwandern“. Die drei Wiener Adressmeldungen lassen sich jeweils durch ein Studium in Wien erklären.

Die restlichen BenutzerInnen verteilen sich wie folgt auf das Burgenland:

- 155 nördliches Burgenland
- 17 mittleres Burgenland
- 64 südliches Burgenland

Obwohl diese Leserverteilung in etwa auch die generelle Bevölkerungsverteilung des Burgenlandes wiedergibt, ist es doch auffällig, dass nur wenige Leser aus dem Mittelburgenland bislang den Weg zur AK-Bibliothek gefunden haben. Dies mag möglicherweise daran liegen, dass es gerade in dieser Region keine physische AK-Bibliothek gibt und somit großteils die persönliche Ansprache fehlt bzw. die wichtige Mundpropaganda nur sehr eingeschränkt möglich ist. Hier zeigt sich also wieder die Wichtigkeit der persönlichen Vorstellung neuer Produkte und Services. Dies ist beispielsweise im südlichen Burgenland anders, da wir dort mit zwei AK-Büchereien in Oberwart und Güssing vertreten waren¹³, die als wichtige Kommunikatoren für die AK-Bibliothek digital fungierten.

Wirft man einen Blick auf die genaue Verteilung der Leserschaft innerhalb der Regionen, ist ersichtlich, dass die Arbeiterkammer Burgenland mit ihrem Angebot auch Personen aus Orten erreicht (z.B. im Seewinkel, im Bezirk Jennersdorf), die aufgrund der örtlichen Abgeschiedenheit derzeit nicht in eine AK-Bibliothek eingeschrieben sind.

Erfreulich ist auch, dass sich die AK-Bibliothek digital im Burgenland im 3. Quartal um einen Leserzuwachs von 17,9% verglichen mit dem Vorquartal, freuen durfte. Man sieht also, dass das Angebot auch nach der erfahrungsgemäß aufgrund der medialen Berichterstattung stark genutzten Einführungsphase noch starken Zulauf erfährt.

Hinsichtlich des Nutzungs- und Leseverhaltens lassen sich aufgrund der erst kurzen Verfügbarkeit (ca. 6 Monate) der AK-Bibliothek digital nur vorsichtige Vergleiche mit der physischen Bibliothek schließen.

Auffällig ist jedoch, dass die Entlehnzahlen äußerst zufriedenstellend sind. So konnten allein im 3. Quartal bei einer Exemplarzahl von 7.992 stolze 13.714 Entlehnungen verbucht werden. Das entspricht einem allgemeinen Umsatz von 1,72.

¹³ Wobei hier angemerkt werden muss, dass die AK-Bücherei Güssing mit 30. September 2011 aufgrund von geringen Leserzahlen geschlossen werden musste.

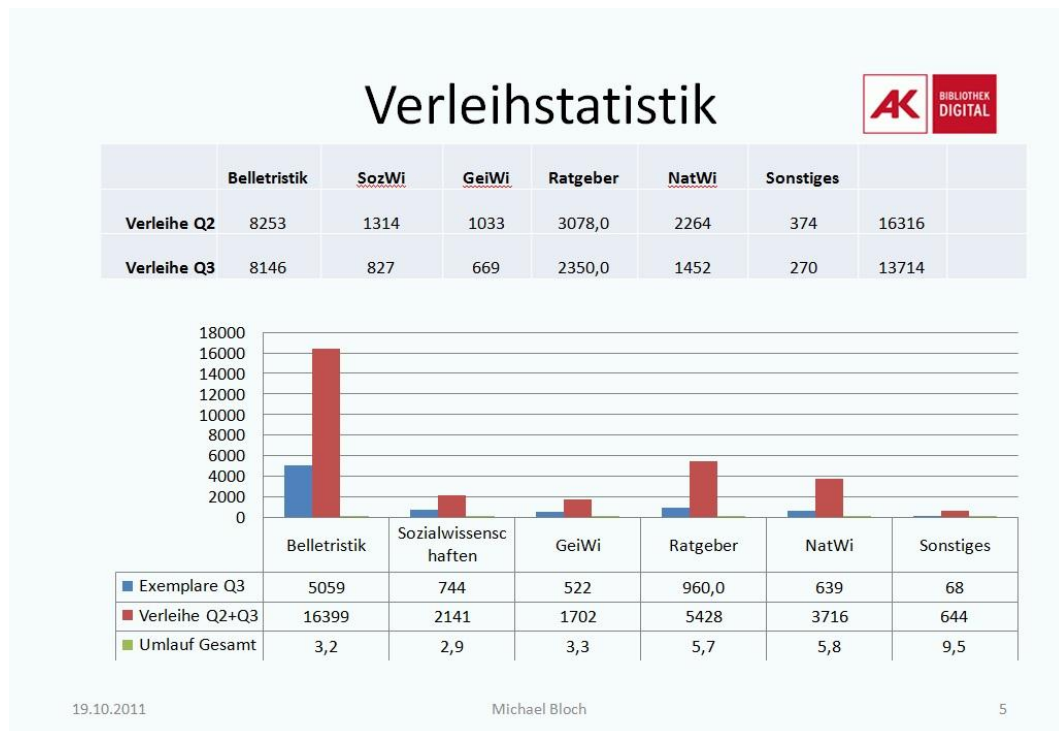


Abb. 4: Entlehnstatistik des 3. Quartals der AK-Bibliothek digital

Gerade Sachbücher wurden dabei sehr gut entlehnt. So wiesen diese im 2. und 3. Quartal einen durchschnittlichen Umsatz von 4,65 auf, wohingegen sie z.B. in der AK-Bücherei Eisenstadt lediglich einen Umsatz von 1,1 erreichen konnten.

Titel	Autor	Kategorie	Entlehnungen
Arbeitsrecht in Frage und Antwort	Thomas Kallab	Recht	113
Die Päpstin	Donna W. Cross	Belletristik	85
Erbarmen	Jussi Adler-Olsen	Belletristik	72
Die Naschmarkt-Morde	Gerhard Loibelsberger	Belletristik	62
Urlaubsrecht	Josef Cerny	Recht	56
Feuchtgebiete (Roman)	Charlotte Roche	Belletristik	55
Schändung	Jussi Adler-Olsen	Belletristik	52
Der alte König in seinem Exil	Arno Geiger	Belletristik	52

Angestelltengesetz	Günther Löschnigg	Recht	52
Heilen mit Zeichen	Layena Bassols Rheinfelder	Gesundheit	52

Tab. 1: Top 10 der entlehnten Medien

Interessant wäre im Zusammenhang mit dem Leseverhalten auch, inwieweit sich die Rückgabedisziplin der LeserInnen unterscheidet, da wir in der AK-Bibliothek immer wieder und mit steigender Tendenz mit verspäteten Medienrückgaben kämpfen müssen. Da sich die Medien in der AK-Bibliothek digital jedoch nach Ablauf der Frist automatisch „selbst zurückgeben“ - sprich die Medien werden auf den Lesegeräten des Nutzers unlesbar -, muss dieser Vergleich leider entfallen.

6. Zusammenfassung

Zum Abschluss soll noch einmal ein prüfender Blick auf die eingangs aufgestellten Leitfragen geworfen und festgestellt werden, inwieweit diese innerhalb dieser Arbeit beantwortet werden konnten.

- Welche eBook-Angebote sind derzeit in Österreich verfügbar und was lässt sich über deren Nutzung sagen?

Obwohl es, wie in Kapitel 2.1 dargelegt, bereits seit einiger Zeit mehrere digitale Angebote zur Entlehnung von eBooks in Österreich gibt, zeigen die Entlehnzahlen der AK-Bibliothek digital jedoch, dass der österreichische Markt noch nicht gesättigt ist und ein friedliches Nebeneinander unterschiedlicher Anbieter durchaus noch möglich ist. Das mag zum Teil auch durch die unterschiedliche Schwerpunktsetzung bei den einzelnen digitalen Bibliotheken – Stichwort Betriebsratsbibliothek der AK-Bibliothek digital – begründet sein.

Über die allgemeine Nutzung der verschiedenen digitalen Angebote lässt sich nur wenig sagen, da lediglich für die ersten Monate Zahlen zu den Entlehnungen veröffentlicht wurden. Diese sind jedoch durchwegs positiv und lassen Gutes für die Zukunft der eBook-Angebote erhoffen.

- Welche Zielgruppen möchten die Arbeiterkammern mit der AK-Bibliothek digital ansprechen und welche Maßnahmen wurden dafür bei der Planung und Umsetzung getroffen?

Auf die Frage nach den definierten Zielgruppen sowie den zur Erreichung eingesetzten Maßnahmen wurde in Kapitel 3 der Arbeit ausführlich eingegangen. Im Zuge dessen wurde vor allem die Zielgruppe der Betriebsräte, die für die Arbeiterkammer eine besondere Bedeutung hat, hervor gestrichen. Neben diversen Marketingmaßnahmen wurde für diese Nutzergruppe eine eigene Spezialbibliothek mit einem besonders auf die Bedürfnisse der Betriebsräte abgestimmten Medienangebot eingerichtet.

- Was lässt sich anhand einer Kundenbefragung über das Nutzungsverhalten der AK-Bibliothek digital sagen und welche Unterschiede gibt es ggfs. bei der Nutzung zwischen der Zielgruppe „Betriebsräte“ und den sonstigen LeserInnen?

Den Hauptteil der vorliegenden Projektarbeit stellt die durchgeführte Online-Befragung sowohl der Betriebsräte als auch der registrierten NutzerInnen der AK-Bibliothek digital dar, mit deren Hilfe untersucht wurde, ob diese das bestehende eBook-Angebot nutzen bzw. inwieweit sie mit diesem zufrieden sind. In weiterer Folge wurden sowohl Unterschiede innerhalb der Nutzergruppen der AK-Bibliothek digital als auch zwischen den „digitalen LeserInnen“ und jenen der physischen AK-Bibliotheken untersucht.

Zusammenfassend können folgende Aussagen getroffen werden:

- Im Gegensatz zur Leserschaft vor Ort stellen Männer den Hauptanteil der „digitalen Leser“.
- Vor allem Sachbücher werden in der digitalen Bibliothek sehr gut entlehnt (Umsatz von 4,65 zu 1,1 in der AK-Bücherei Eisenstadt).
- Mit Hilfe diverser Kommunikationsmittel ist es gelungen, die AK-Bibliothek digital gut zu bewerben, sodass fast alle der an der Umfrage Teilnehmenden über das neue eBook-Angebot Bescheid wussten.

- Trotz des guten Bekanntheitsgrades wird die AK-Bibliothek digital jedoch von den Betriebsräten noch nicht den Erwartungen entsprechend genutzt. Erst 17% der teilnehmenden Betriebsräte haben sich bereits registriert.
- Die NutzerInnen der digitalen Bibliothek sind sowohl mit der Aktualität als auch mit der Bedienbarkeit des Portals zufrieden.
- Bei den verwendeten Lesegeräten dominieren nach wie vor PC und Notebook. Smartphones, Tablets und eBook-Reader werden nur vereinzelt eingesetzt.
- Mit der AK-Bibliothek digital gelingt es auch, räumlich weiter entfernte LeserInnen zu erreichen und diese mit Lesestoff zu versorgen.

Gerade in Hinblick auf die noch geringe Nutzung der AK-Bibliothek digital durch die burgenländischen Betriebsräte muss an dieser Stelle jedoch angemerkt werden, dass die Durchführung dieser Umfrage allein schon als größere Marketingmaßnahme betrachtet werden kann, die viele potentielle NutzerInnen auf das neue Angebot aufmerksam gemacht hat.

Natürlich muss bei dieser Online-Befragung bedacht werden, dass es sich hierbei nur um eine Momentaufnahme handeln kann. Nichtsdestotrotz konnte damit aufgezeigt werden, dass in einigen Punkten noch Handlungsbedarf besteht, um das aktuelle Angebot aufzubessern bzw. den Zielgruppen noch schmackhaft zu machen.

Folgende Maßnahmen sollen zu diesem Zweck getroffen werden:

- Mit Hilfe einer Überarbeitung des eBook-Portals soll die Bedienbarkeit sowie die Recherchemöglichkeiten innerhalb des Medienangebots weiter erhöht werden.
- Die AK-Bibliothek digital soll als fixer Bestandteil in das Curriculum der Betriebsratsschulungen aufgenommen werden, um die Zielgruppe der Betriebsräte so direkt und umfassend informieren zu können.
- Um die hohe und teilweise noch ungestillte Nachfrage nach österreichischen juristischen Ratgebern zu befriedigen, sollen entsprechende Werke angekauft werden, sobald diese am Markt verfügbar sind.

- Sobald die Überarbeitung des eBook-Portals abgeschlossen ist, soll dies als Gelegenheit dienen, offensiv in den diversen Medien (Zeitungen, Rundfunk, Fernsehen) für die AK-Bibliothek digital zu werben.
- Um auf die Informationsbedürfnisse der Betriebsräte besser eingehen zu können, sollen eigene Broschüren angefertigt und ausgeteilt werden.

Im Sinne einer nachhaltigen Kontrolle der Entwicklung der AK-Bibliothek digital ist es ratsam, die hier dargelegte Befragung in regelmäßigen Abständen durchzuführen. Die Ergebnisse der ersten Umfrage lassen jedoch alles in allem auf eine gute Entwicklung der AK-Bibliothek digital hoffen.

7. Persönliche Reflexion

Zuletzt soll in Form einer Reflexion sowohl in Bezug auf das behandelte Thema als auch auf die eingenommene Rolle des Autors eine kritische Auseinandersetzung mit der vorliegenden Arbeit erfolgen.

Betrachtet man dazu die in Kapitel 1.1 dargestellten Leitfragen dieser Projektarbeit stellt sich natürlich die Frage, ob diese zielführend gestellt wurden und ob sie mittels Recherchen, eigenen Erfahrungen und natürlich des Online-Fragebogens hinreichend beantwortet werden konnten. Gerade bei der ersten Leitfrage zur Darstellung des aktuellen Status Quo digitaler Bibliotheken in Österreich muss festgestellt werden, dass lediglich für die ersten Monate brauchbares Zahlenmaterial bezüglich der Nutzung dieser eBook-Angebote öffentlich zugänglich war. Diese positiven Ergebnisse decken sich jedoch mit den Zahlen der „AK-Bibliothek digital“, sodass von deren Korrektheit ausgegangen werden kann. Aufgrund der beschränkten Rahmenbedingungen konnte bei der Beantwortung der ersten Leitfrage nicht tiefer ins Detail gegangen werden, was jedoch aus Sicht des Autors auch nicht notwendig war, da auch so ein gutes Bild der aktuellen eBook-Landschaft in österreichischen Bibliotheken gezeichnet werden konnte.

Da zur Beantwortung der dritten Leitfrage ein Online-Fragebogen entwickelt wurde, musste mit dem Risiko gerechnet werden, dass zu wenige Rückmeldungen eingehen könnten, um repräsentative Schlussfolgerungen aus den Antworten zu ziehen. Durch wiederholte Einladungen und Erinnerungen an die LeserInnen konnte dem jedoch entgegengewirkt werden. Die abgeleiteten Ergebnisse zur Struktur der Nutzergruppe

sowie zu deren Nutzungsverhalten decken sich – angefangen bei der hohen Anzahl männlicher Leser bis hin zur geringen Nutzung von dezidierten eBook-Readern - überwiegend mit den publizierten Erkenntnissen anderer eBook-Anbieter.

Betrachtet man den generellen Ablauf des Projektes wäre es wohl besser gewesen, wenn bereits etwas mehr Zeit zwischen der Eröffnung der „AK-Bibliothek digital“ und der Nutzerbefragung vergangen wäre, da man so den LeserInnen mehr Zeit gegeben hätte, Erfahrungen mit der Entlehnung von eBooks zu sammeln. So wurden Antworten wahrscheinlich oft nur auf Basis eines ersten Eindrucks gegeben. Zusätzlich hätte bei einem späteren Zeitpunkt schon getestet werden können, ob die LeserInnen positiv auf die bereits angedachten Änderungen in der Benutzerführung reagiert hätten.

Daher sollte die Nutzerbefragung auf jeden Fall in einiger Zeit noch einmal wiederholt werden, um so auch langfristige Trends erkennen und die ermittelten Werte sinnvoll vergleichen zu können.

Die Ergebnisse der Projektarbeit wurden von Präsident, Direktor und Direktorstellvertreter der Arbeiterkammer Burgenland sehr wohlwollend aufgenommen. Gerade im Hinblick auf die Nutzung durch die Betriebsräte ergeben sich dadurch interessante Ansatzpunkte für zukünftige Aktionen.

Erstaunlich war für mich auch, mit welchem geringem monetären und zeitlichen Aufwand ich einen vollständig werbefreien elektronischen Fragebogen erstellen konnte. Die geringe Zahl der abgebrochenen Fragebogen zeigt dabei auch, dass die Fragestellung recht gut gelungen ist, obwohl es hier trotzdem für zukünftige Fragebögen sicherlich Optimierungspotenzial gibt. Als äußerst positiv hat sich für mich auch herausgestellt, dass ich bereits bei der Online-Schaltung der „AK-Bibliothek digital“ damit begonnen hatte, jeden neu angemeldeten Benutzer in eine eigene eMail-Verteilergruppe hinzuzufügen, sodass Einladungen, Erinnerungen, Dankesmails einfach an die gesamten NutzerInnen geschickt werden konnten.

Durch die genaue Analyse der Leserstatistiken sowohl der digitalen als auch der physischen Bibliothek konnte ich auch interessante Erkenntnisse bezüglich der Nutzerstrukturen gewinnen, die mir so noch nicht bewusst waren, die ich aber auf jeden Fall in zukünftige Bestandsentscheidungen einfließen lassen kann und werde.

Obwohl ich aufgrund der personellen Gegebenheiten allein mit der Konzeption und Durchführung der Nutzerbefragung neben der allgemeinen Betreuung der „AK-Bibliothek digital“ im Burgenland betraut war, denke ich, dass die einzelnen Projektschritte zielführend und genau abgewickelt werden konnten und sich anhand der Ergebnisse aus diesem Projekt neue und interessante Anknüpfungspunkte zur zukünftige Verbesserungen der „AK-Bibliothek digital“ ergeben haben.

8. Quellenverzeichnis

Dax, Patrick (2011). *Guter Start für Leih-E-Books*. Abgerufen am 26. Oktober 2011, von <http://futurezone.at/netzpolitik/148-guter-start-fuer-leih-e-books.php>

Deutscher Bibliotheksverband (2011). *Onleihe – eine neue Dienstleistung zahlreicher Bibliotheken*. Abgerufen am 26. Oktober 2011, von <http://www.bibliotheksportal.de/themen/digitale-bibliothek/digitale-dienstleistungen/onleihe.html>

Heise.de (2010). *Amazon USA verkauft mehr E-Books als gebundene Bücher*. Abgerufen am 26. Oktober 2011, von <http://heise.de/-1040952>

Wikipedia.de (2011). *Digitale Bibliothek*. Abgerufen am 26. Oktober 2011, von http://de.wikipedia.org/wiki/Digitale_Bibliothek#Definition

Wikipedia.de (2011). *Digitale Bibliothek*. Abgerufen am 26. Oktober 2011, von http://de.wikipedia.org/wiki/Digitale_Bibliothek#Virtuelle_Bibliothek

9. Anhang

9.1 *Einladungstext zur Online-Befragung*

Absender: Roman Huditsch (roman.huditsch@abbgld.at)

Betreff: Umfrage zur „AK-Bibliothek digital“

Liebe Leserin!

Lieber Leser!

Mit der "AK-Bibliothek digital" haben sieben Arbeiterkammern gemeinsam vor ein paar Monaten Österreichs größtes eBook-Portal gestartet.

Da wir natürlich sehr interessiert daran sind, unser Angebot Ihren Wünschen entsprechend weiter zu entwickeln und zu verbessern,

möchten wir Sie herzlich zu einer Umfrage zur "AK-Bibliothek digital" einladen.

Diese Umfrage wird zirka 5 bis 10 Minuten Ihrer Zeit in Anspruch nehmen.

Wir würden uns sehr freuen, wenn Sie uns mit Ihrer Zeit bei der Weiterentwicklung der "AK-Bibliothek digital" unterstützen würden.

Die Umfrage erreichen Sie unter der Adresse: <http://www.q-set.de/q-set.php?sCode=JFHDXSFKEZNV>

Natürlich wird unsere Umfrage anonym durchgeführt und Ihre Antworten vertraulich behandelt.

Bei Fragen oder Problemen können Sie sich natürlich gerne jederzeit an mich wenden.

Vielen herzlichen Dank!

Mit freundlichen Grüßen,

Mag. (FH) Roman Huditsch

AK-Bücherei Eisenstadt

9.2 Online-Fragebogen zur AK-Bibliothek digital

Umfrage zur 'AK-Bibliothek digital'

Sehr geehrte Leserin!

Sehr geehrter Leser!

Herzlichen Dank, dass Sie sich an unserer Umfrage zur "AK-Bibliothek digital" beteiligen.

Mit Hilfe Ihrer Antworten wollen wir gerne mehr über die Zufriedenheit unserer Benutzer mit unserem neuen digitalen Angebot erfahren. Durch Ihre Antworten helfen Sie uns, die "AK-Bibliothek digital" noch besser auf Ihre Bedürfnisse abstimmen und anpassen zu können.

Die Beantwortung des Fragebogens wird zirka 10 Minuten Ihrer Zeit in Anspruch nehmen.

Wir garantieren Ihnen, dass alle Ihre Antworten streng vertraulich behandelt werden und Auswertungen niemals Rückschlüsse auf einzelne Personen zulassen.

Vielen Dank im Voraus für Ihre Mitarbeit und Ihr Vertrauen.

Mit freundlichen Grüßen,

Roman Huditsch

Leiter der AK-Bücherei Eisenstadt

**Bevor wir mit der Umfrage beginnen,
möchten wir gerne noch ein bisschen mehr über Sie erfahren...**

Teilen Sie uns bitte Ihr Geschlecht mit: (Pflichtfrage)

weiblich

männlich

**In welcher Altersgruppe befinden Sie sich momentan?
(Pflichtfrage)**

- 10 – 19 Jahre
- 20 – 29 Jahre
- 30 – 50 Jahre
- 50 – 65 Jahre
- über 65 Jahre

Was ist Ihre höchste abgeschlossene Schulbildung? (Pflichtfrage)

- Hochschulabschluss
- Fachhochschulabschluss
- Matura
- Fachabschluss / Lehre
- Pflichtschulabschluss
- Keine

Sind Sie derzeit berufstätig? (Pflichtfrage)

- ja **Sprung** -> "Sind Sie derzeit als..."
- nein **Sprung** -> "Vielen Dank, kommen ..."

Sind Sie derzeit als Betriebsrat tätig? (Pflichtfrage)

- ja
- nein

Vielen Dank, kommen wir nun zu den Fragen zur AK-Bibliothek digital

Wie haben Sie von der AK-Bibliothek digital erfahren? (Pflichtfrage)

(Mehrfachnennungen sind möglich)

- AK Information per eMail
- Tageszeitung
- Bericht in Funk und Fernsehen
- Magazin 'AK Info'
- Mundpropaganda
- kannte die AK-Bibliothek digital bis jetzt noch nicht

- andere ...

Haben Sie die AK-Bibliothek digital bereits benutzt? (Pflichtfrage)

- ja **Sprung** -> "Wie würden Sie die A..."
- nein **Sprung** -> "Warum haben Sie die ..."

Wie würden Sie die AK-Bibliothek digital in folgenden Punkten bewerten? (Pflichtfrage)

(1 – sehr zufrieden, 6 – überhaupt nicht zufrieden)

1 2 3 4 5 6

Aktualität des Medienangebots

Benutzeroberfläche

Einfachheit der Benutzung

Finden Sie die Entlehnfrist für eBooks von 2 Wochen als: (Pflichtfrage)

- zu lang
- zu kurz
- gerade richtig

Empfanden Sie die von der AK zur Verfügung gestellten Informationen und Anleitungen zur AK-Bibliothek digital als: (Pflichtfrage)

- ausreichend
- nicht ausreichend

Welche Sachgebiete der AK-Bibliothek digital sind für Sie am interessantesten? (Pflichtfrage)

(Mehrfachnennungen sind möglich)

- Belletristik
- Geschichte, Politik
- Psychologie, Philosophie, Religion
- Wirtschaft
- Technik, Computer

- Ratgeber
- Hobby und Reisen
- Medizin, Gesundheit

Auf welchen Endgeräten lesen Sie Ihre digitalen Medien?

(Pflichtfrage)

(Mehrfachnennungen sind möglich)

- PC
- Notebook
- eBook-Reader
- iPad oder andere Tablet PCs
- Smartphone

Finden Sie die AK-Bibliothek digital in Ihrem Beruf hilfreich?

(Pflichtfrage)

- ja **Sprung** -> "Wie beurteilen Sie d..."
- nein **Sprung** -> "Wie beurteilen Sie d..."
- ich verwende sie nur privat **Sprung** -> "Welche Medien fehlen..."

Wie beurteilen Sie die Relevanz der angebotenen digitalen Medien für Ihre berufliche Arbeit? (Pflichtfrage)

(1 – sehr relevant, 6 – überhaupt nicht relevant)

1 2 3 4 5 6

Relevanz

Nutzen Sie die AK-Bibliothek digital für Ihre Tätigkeit als Betriebsrat? (Pflichtfrage)

- ja **Sprung** -> "Wie beurteilen Sie d..."
- nein **Sprung** -> "Welche Medien fehlen..."
- nein, ich bin nicht als Betriebsrat tätig **Sprung** -> "Welche Medien fehlen..."

Wie beurteilen Sie die Relevanz der angebotenen digitalen Medien für Ihre Tätigkeit als Betriebsrat? (Pflichtfrage)

(1 – sehr relevant, 6 – überhaupt nicht relevant)

1 2 3 4 5 6

Relevanz

Nutzen Sie derzeit bereits die Betriebsratsbibliothek der AK-Bibliothek digital? (Pflichtfrage)

- o ja **Sprung** -> "Welche Medien fehlen..."
- o nein **Sprung** -> "Warum nutzen Sie die..."

Warum nutzen Sie die Betriebsratsbibliothek der AK-Bibliothek digital bislang noch nicht? (Pflichtfrage)

(Mehrfachnennungen sind möglich)

- das Medienangebot erfüllt nicht meine Anforderungen
- die Benutzung der digitalen Bibliothek ist mir zu kompliziert
- ich lese lieber physische Bücher
- die Entlehndauer ist mir zu kurz
- ich wusste von diesem Angebot bislang noch nichts
- anderer Grund:

Welche Medien fehlen Ihnen derzeit in unserem Angebot?

Sind Sie auch Leserin/Leser in einer unserer physischen AK Büchereien? (Pflichtfrage)

- o ja
- o nein

Werden Sie die AK-Bibliothek digital auch weiterhin nutzen? (Pflichtfrage)

- o ja **Sprung** -> "Würden Sie die AK-Bi..."
- o nein **Sprung** -> "Warum nicht?..."

Warum nicht? (Pflichtfrage)

Würden Sie die AK-Bibliothek digital weiterempfehlen?

(Pflichtfrage)

- ja **Sprung** -> "Herzlichen D..."
- nein **Sprung** -> "Herzlichen D..."
- vielleicht **Sprung** -> "Herzlichen D..."

Warum haben Sie die AK-Bibliothek digital noch nicht benutzt?

(Pflichtfrage)

(Mehrfachnennungen sind möglich)

- hatte noch keine Zeit
- wusste von diesem Angebot noch nichts
- das Angebot entspricht nicht meinen Vorstellungen
- ich möchte nicht am Bildschirm lesen

Haben Sie vor, die AK-Bibliothek digital in Zukunft auszuprobieren? (Pflichtfrage)

- ja
- nein

Herzlichen Dank, dass Sie sich für die Beantwortung unseres Fragebogens Zeit genommen haben.

Wir würden uns sehr freuen, Sie demnächst wieder in einer unserer AK Büchereien begrüßen zu dürfen.

Auf Wiedersehen!

Sie können den Internet-Browser jetzt schließen.