

Christian Kieslinger

Stadtbibliothek Linz. Hauptbibliothek
Museumstrasse 15, 4010 Linz

**Die Hauptbibliothek der Stadt Linz
vor dem Umzug in den Wissensturm**

Eine Bestandsaufnahme und Analyse

Projektarbeit im Rahmen der hauptamtlichen Ausbildung für

Bibliothekar/innen

(Ausbildungslehrgang 2004-2006/B)

Eingereicht am 11.Jänner 2006

Christian Kieslinger

Stadtbibliothek Linz. Hauptbibliothek
Museumstrasse 15, 4010 Linz

Abstract:**Die Hauptbibliothek der Stadt Linz vor dem Umzug in den Wissensturm**

Im Herbst des Jahres 2007 wird die derzeitige Hauptbibliothek der Stadt Linz in der Museumstrasse 15 ihre Pforten für immer schließen, und sein Mitarbeiterstab und die Medien in den Wissensturm wandern. Aus diesem Grund ist es nicht nur aus nostalgischen Gründen von Interesse, eine Bestandsaufnahme und Analyse der Hauptbibliothek vor zu legen, in der unter anderem auch eine Kundenstrukturanalyse und eine Benutzerumfrage einfließen werden. Da das neue Haus auch die VHS-Zentrale beherbergen wird, ist es nahe liegend, einige Vergleiche über Kunden und Interessen zu ziehen. Mit Humor soll die Arbeit beendet werden, damit im neuen Haus dieser auch wieder einziehen kann.

Inhaltsverzeichnis	Seite
1. Einführung	5
1.1. Standort Museumstrasse 15	7
1.2. Ausstattung	7
1.2.1. Ausstattung Hauptbibliothek	8
1.2.2. Ausstattung Mediathek	9
1.2.3. Ausstattung Verwaltung	10
1.2.4. Resümee	11
2. Sachbuch und AV-Medienbestand	12
2.1. Sachbuchbestand Erwachsene	13
2.2. AV-Medien-Bestand	16
2.2.1. CD-Bestand	17
2.2.2. Video-Bstd.	19
2.2.3. DVD-Bestand	20
2.2.4. CD-ROM-Bestand	21
2.2.5. AV-Medien-Bestand bis 10 Jahre	23
2.2.6. AV-Medien-Zugang a. Zweigstellen	24
3. Die Kunden der Hauptbibliothek	25
3.1. Allgemeines	26
3.1.1. Mediathek	27
3.1.2. Hauptbibliothek	28
3.1.3. Gesamtbild der Museumstrasse	29
3.1.4. Kunden, der. Wohnsitz nicht Linz ist	31
3.1.5. Zweigstellen für den Wissensturm	32
3.1.5.1. Zwgst. Froschberg	32
3.1.5.2. Zwgst. Natur und Umwelt	33
3.1.5.3. Zweigstelle Jugendbibliothek	34
3.1.6. Kundenvergleich mit der VHS	35

4. Ergebnisse der Kundenbefragung	36
4.1. Auswertungen der Fragebögen Bibliothek	38
4.2. Auswertungen der Fragebögen VHS	46
4.3. Vergleich Umfrage VHS-Bibliothek	49
5. Ausblick und Ausklang	50
Anhang	
Umfragebogen Bibliothek	52
Umfragebogen der VHS (Ergänzungen)	56
Tabelle über die wichtigsten Sachbuchgruppen nach DK	57
Tabelle Gesamtbestand Hauptbibliothek	57
Tabelle jener Medien, die aus den Zweigstellen in den Wissensturm kommen	58
Einzelne Detailergebnisse zu den Umfragen Bibliothek	58
Detailergebnis zur Umfrage VHS	62
Vorschlag "Sachbereiche neu" für den Wissensturm	63
Literaturnachweise	64
Danksagung	65

1. Einführung

Im Herbst 2004 wurden die Stadtbibliotheken Linz und die VHS Linz, die bis dahin zwar im selbem Ressort angesiedelt waren, aber jeweils eine eigene Entwicklungsstrategie verfolgten, in einer Organisationseinheit zusammengefasst.

Dies ist eine von mehreren grundlegenden Voraussetzungen für das Entstehen eines neuen gemeinsamen Hauses von Hauptbibliothek und VHS-Zentrale, des Wissensturmes. Viele Aufgaben, seien diese organisatorischer, logistischer oder personeller Natur, werden völlig neu konzipiert bzw. wurden bereits neu konzipiert, um eine kontinuierliche Entwicklung von der derzeitigen Hauptbibliothek zum hinkünftigen Wissensturm gewährleisten zu können.

Seit März 2005 wird am neuen Gebäude gearbeitet, mit der Fertigstellung ist im Herbst 2007 zu rechnen.

Da dieser Neubau sich sowohl in seiner Gesamtkonzeption und Ausrichtung, als auch in punkto Ausstattung wesentlich von der bisherigen Hauptbibliothek unterscheiden wird, ist es mir ein Anliegen, eine ausführliche und umfangreiche Darstellung des Ist-Zustandes vorzulegen.

Für die vorliegende Arbeit wurde nicht nur vorhandenes Material zusammengetragen. Zum einen wurde erstmals eine umfangreiche Kundenanalyse erarbeitet, zum anderen habe ich im Zeitraum von Mai bis Juli 2005 eine Kundenbefragung durchgeführt, deren Ergebnisse in einem gesonderten Kapitel erörtert werden.

Der Text unterteilt sich im Wesentlichen in die folgenden Bereiche: zu Beginn wird dem gegenwärtigen Standort sowie seiner räumlichen Gegebenheiten (Kapitel 1) Platz gelassen. Ausstattung und eine Analyse eines Teiles des Bestandes bilden den Abschluss des ersten Blockes (Kapitel 2).

Das dritte Kapitel beschäftigt sich mit den Kunden der Hauptbibliothek, also den derzeitigen Benützern, ihrer Herkunft, ihre Altersstruktur und den Wünschen dieser Besucher für den Wissensturm. Zudem gibt es einen kurzen Vergleich mit den VHS-Kunden. Im vierten Teil der Arbeit werden die Ergebnisse der Umfragen beider Einrichtungen dargestellt.

Den Abschluss bildet ein Ausblick und der folgende Ausklang soll nicht Wehmut, sondern ein Lächeln vermitteln.

Auf eine historische Darstellung werde ich nicht eingehen, gibt es doch zu diesem Thema bereits zwei ausführliche Arbeiten.¹

Drei markante Eckpunkte der Geschichte der Hauptbibliothek möchte ich im Zusammenhang mit meiner Arbeit aber jedenfalls nennen.

Diese sind:

.) der 9. Jänner 1954. Es ist die Geburtsstunde der Hauptbibliothek in der Museumstrasse 15.

.) der 5. Oktober 1988, an dem erstmals AV-Medien (Video und CD) ihren Einzug in die Linzer Hauptbibliothek gehalten haben, und schließlich

.) das Jahr 1999, weil es der Beginn des EDV-Zeitalters für die Linzer Bibliotheken war.

Wenn auch reichlich spät, und mit einem eher ausgefallenen Produkt (ich werde später noch darauf zurückkommen), so war dies doch eine der wichtigsten Grundvoraussetzungen für eine moderne Weiterentwicklung des Linzer Bibliothekswesens.

¹*Carmen Schmidinger*: Die Entwicklung der Büchereien der Stadt Linz von 1938 - 1969 ; Linz, 1994 bzw.

Margit Sagmeister: Die Entwicklung der Büchereien der Stadt Linz ab 1970 ; Linz, 1996

1.1. Standort „Museumstrasse 15“

Ursprünglich war das Gebäude der Museumstrasse die oberösterreichische Niederlassung der österr. Nationalbank, die Pläne für das Haus stammen aus dem Jahr 1907. Dies ist einer der Gründe warum große Teile des Bauwerks unter Denkmalschutz stehen.

Die Zentrale der Stadtbibliotheken Linz liegt relativ zentral im Innenstadtbereich. Im Umkreis von 500 Metern (Luftlinie) findet sich der gesamte Stadtkern mit dem alten Rathaus, die größte Geschäftsstrasse in Linz, die Landstrasse, sowie zahlreiche Schulen.

Daneben finden sich mit dem Amt der OÖ Landesregierung und der kathol.-theolog. Universität zwei zentrale Anlaufstellen vieler Menschen (zum Vergleich: der neue Standort [Wissensturm; Waldeggstraße Ecke Kärntner-Str.] liegt etwa 2,5 km (Luftlinie) südlich).

Grundsätzlich sieht die Lage auf den ersten Blick großartig aus. Bei näherem Hinsehen jedoch gibt es einige gravierende Mängel. Zum Einen ist die Hauptbibliothek zwar mit einem städtischen Bus erreichbar, dieser jedoch fährt nur in größeren Zeitabständen (die Straßenbahn liegt mit ihrer nächsten Station etwa 250 m Luftlinie entfernt, also für Bibliotheksbesucher mit oftmals vielen Medien, die zu tragen sind, kein leichtes Unterfangen).

Andererseits gibt es in unmittelbarer Nähe zur Bibliothek keine Parkmöglichkeiten, wohl der unangenehmste Aspekt für jede Bibliothek. Zudem ist die räumliche Struktur etwas beengt (schmalere Gehsteige), das Gebäude selbst nicht als „Bibliothek“ erkennbar, sieht man von einer dem CD der Stadt Linz entsprechendem beleuchtbaren Logo, welches sich an der Straßenecke in etwa 2,5m Höhe befindet, ab.

Da baulich kaum Änderungen durchgeführt werden können bzw. dürfen (Platzmangel, auch Denkmalschutz, darauf werde ich noch zu sprechen kommen), war die Entscheidung für einen anderen Standort nahe liegend.

Fazit: der Standort liegt zwar zentral, aber die Infrastruktur für Kunden ist denkbar schlecht.

1.2. Ausstattung

Drei große Kernbereiche umfasst die Hauptbibliothek:

1) die Hauptbibliothek (Bücher, Zeitschriften und Zeitungen, Brettspiele), dazu alle Angebote des Bürgerservice.

2) die Mediathek (Noten, Cds, Cd-Roms DVDs Videos, dazu neu ab 1.1.2006 ebenfalls das Bürgerservice

3) die Verwaltung (Abt.-Leitung, Sekretariat, Einarbeitung, Besprechungsräume)

Grundsätzlich sind alle Linzer Bibliotheken mit einer Bibliothekssoftware (book+) ausgestattet, welche auch zweigstellentauglich ist, d.h., es können alle Medien in allen Zweigstellen zurück gebracht werden. Seit dem 1. Juni 2004 gibt es einen (schön längst überfälligen!) Web-OPAC, der aber leider nicht sehr ausgereift und das zugrunde liegende Programm nicht dafür ausgelegt ist. Aus diesem Grund wird derzeit an einer Ausschreibung für eine neue Software gearbeitet (Stand: Dezember 2005, Ausschreibung geplant für Jänner 2006).

1.2.1. Ausstattung Hauptbibliothek

Im Eingangsbereich der Bibliothek befinden sich drei PCs für die Ausleihe, angeschlossen sind zwei Laserdrucker (alle Arbeitsplätze sind mit Internet ausgestattet). Derzeitiger Blickfang beim Eintreten in die Bibliothek ist ein etwa 400 Liter umfassendes Aquarium. Dieses soll im Übrigen mit in den Wissensturm wandern. Es ist erstaunlich, welche beruhigende Wirkung diese kleine Wasserwelt haben kann (nicht nur für die Mitarbeiter, sondern auch für die Kunden), nebenbei erhöht es die Luftfeuchtigkeit in positiver Weise. Zusätzlich befindet sich ein eigener kleiner Bereich für das Bürgerservice im hinteren Teil des Foyers, ebenfalls mit einem PC und einem Drucker. Unter Bürgerservice verstehen wir in Linz die Betreuung der Bürger mit Aufgaben der öffentlichen Hand. Die Bibliotheken in Linz sind sozusagen „kleine Rathäuser“, die die Kommune näher an die Menschen der Stadt bringen soll.

Die Kennzahlen der letzten Jahre belegen eindeutig, dass diese Aufgaben mehr und mehr Teil unserer Arbeit geworden sind. An- und Ummeldungen für Wohnsitze, das Ausstellen von Aktivpässen (Ausweis zur vergünstigten Inanspruchnahme von städtischen Leistungen zu einem günstigeren Tarif, u.a. auch für günstigere Kundenkarten der Stadtbibliotheken) und das Fundwesen sind nur ein Teil dieser Zusatzaufgaben.

Als einen positiven Nebeneffekt wäre hier vor allem das neue Kundenpotential für die Bibliothek (siehe *Kapitel 3.1.6.1.*) zu nennen.

Neben dem Back-Office für das Bürgerservice befindet sich ein Arbeitsraum für die Vorsortierung und Reinigung der zurück gebrachten Medien (ca. 29m²).

Der eigentliche Bibliotheksbereich im Erdgeschoss umfasst die Belletristik und die Anthologien, mit einer Größe von etwa 190m². Inkludiert in dieser Fläche sind ein Info-Point mit einem Arbeitsplatz und einem Drucker, sowie einem OPAC. Die Lichtverhältnisse sind zum großem Teil eher mäßig, derzeit werden zusätzliche Lichtquellen (Test für den Wissensturm) angebracht. Für das Personal gibt es einen kleinen Aufenthaltsraum mit Küche.

Der 1. Stock ist die Heimat der Sachbuchabteilung und der Kinder- und Jugendliteratur (ca. 320m²). Zwei Info-Points, jeweils mit PC, ein OPAC sowie ein Münzkopierer stehen hier den Kunden zur Verfügung. Zusätzlich findet sich hier eine Abteilung für Bücher in Fremdsprachen, ein Zeitungs- und Zeitschriftenraum mit Leseplätzen, sowie ein Bereich für Lexika (Präsentsbestand), ebenfalls mit Leseplätzen. Auch hier gibt es, vor allem im Winter, oftmals diffuse Lichtverhältnisse, verursacht vor allem durch eine Deckenbeleuchtung, die nicht herab gesetzt ist (die Raumhöhe beträgt etwa 3,5m). Für die Bibliothekare gibt es drei Räume für verschiedenste Tätigkeiten, möbliert mit diversen Schränken und Regalen. Ein kleiner Raum für das Personal ergänzt das Raumprogramm des ersten Stockwerkes, welches leider nur über Stufen erreichbar ist.

Das Fehlen eines Liftes ist im Übrigen eine indirekte Folge des Denkmalschutzes! Mehr als nur einmal wurde von den jeweiligen Leitern der Stadtbibliotheken versucht, den Einbau eines Liftes zu erreichen, leider ohne Erfolg. Die größten Hindernisse waren einerseits die Auflagen des Denkmalschutzes (Schutz des Stiegenhauses), andererseits die durch den Schutz ausgesprochenen Anforderungen an die Bautechnik, die mit enorm hohen Kosten verbunden gewesen wären.

So sind bis heute die oberen Etagen der Bibliothek nur über Stufen zu erreichen, eine Erwähnung der Nachteile erübrigt sich ob der Offensichtlichkeit!

1.2.2. Ausstattung Mediathek

In der Mediathek sind die gesamte Notenabteilung und die AV-Medien untergebracht. Hier wirkt sich das Fehlen eines Aufzuges besonders negativ aus. Viele Angebote der Bibliothek bleiben so vor allem den Menschen „verborgen“, die, aus welchen Gründen auch immer, in den Stufen ein großes bzw. unüberwindbares Hindernis sehen.

Insgesamt stehen den Kunden hier drei PCs für die Ausleihe (1 Notenabteilung, 2 Mediathek) zur Verfügung. Die Theken sind gleichzeitig Info-Point.

Zwei OPAC-Schirme, drei Abhörplätze (für Cds) und, in einem Nebenraum untergebracht, 2 Schirme für die Nutzung des Internet vervollständigen die elektronische Ausstattung. Für die Medienpalette stehen hier etwa 320m² zur Verfügung.

Da die Räumlichkeiten ursprünglich nicht für eine Bibliothek konzipiert wurden, gibt es eine Reihe von Notlösungen. Alleine die Aufteilung in insgesamt acht Zimmer, die meisten davon nur durch einen schmalen Türrahmen erreichbar, bringt eine Reihe von Problemen. Kein Raum ist jeweils vom anderen her einsehbar, die Internet-Schirme nicht in Sichtweite eines Info-Points. Eine Überwachung, die notwendig wäre, da leider vor allem im DVD und CD-Rom Bereich Medien gestohlen werden, praktisch unmöglich. Der Einbau einer Alarmanlage wurde aus Kostengründen ebenfalls eine Absage erteilt, natürlich aber auch im Hinblick auf den Neubau!

Für die Verwendung des Internet stehen derzeit „reine“ Netzanschlüsse ohne Office zur Verfügung, d.h., es kann NUR „gesurft“ werden. Daher habe ich auch die Bezeichnung „Internet-Arbeitsplatz“ vermieden. Möchte jemand z.B. eine Bewerbung erarbeiten und per E-Mail versenden, so ist das derzeit nicht möglich. Die Kosten von 1 Euro/Stunde sind angesichts der eingegengten Verwendung angemessen, je Ausdruck (Laserdrucker, s/w) werden 0,05 Euro verrechnet.

Grundsätzlich wird derzeit auch über den „Nulltarif“ gesprochen, zumindest ist es der Wunsch des Bürgermeisters der Stadt Linz (Dr. Dobusch), das Netz gratis anzubieten. Der Idee an sich stehe ich positiv gegenüber, aber ohne „Kostenersatz“ (in welcher Form auch immer) für den Einnahmefall wird dies nicht zu machen sein.

Für das Personal gibt es hier ebenfalls einen Raum, ausgestattet mit einer kleinen Küche. Mangels anderer Möglichkeit gibt es in diesem Zimmer auch einen Video bzw. DVD - Spieler, damit eventuell schadhafte Medien überprüft werden können.

Seit 1.1.2006 ist die Inanspruchnahme des Bürgerservice auch in der Mediathek möglich.

Hier stoßen wir aber vor allem in technischer Hinsicht schon auf viele Probleme, da für diese Aufgaben kein zusätzliches technisches Gerät genehmigt wurde.

1.2.3. Ausstattung Verwaltung

Im Verwaltungsbereich (3. Stockwerk) ist die Abteilungsleitung, das Sekretariat und die gesamte Medienbearbeitung zu finden.

In der Hauptbibliothek werden grundsätzlich alle Medienankäufe (auch die der Zweigstellen) bearbeitet. Für diese Tätigkeiten stehen drei PCs mit einem

Drucker zur Verfügung. Ein weiterer PC (zusätzlich mit einem Scanner ausgestattet) wird für die Erarbeitung von Marketingprodukten verwendet. Derzeit werden die jeweiligen Folierungsarbeiten für die Medien ebenfalls im Verwaltungsbereich geleistet.

In wie weit solche Arbeiten in Zukunft ausgelagert werden können oder sollen, ist derzeit Gegenstand von Diskussionen.

Das Sekretariat ist für zwei Personen ausgelegt, die jeweils über einen PC-Arbeitsplatz mit einem gemeinsamen Drucker verfügen können. Zudem haben Abteilungsleitung (ein PC-Arbeitsplatz) und Sekretariat auch Zugriff auf einen Farblaserdrucker. Ein Netzwerk-Kopierer vervollständigt die EDV-Ausstattung des Verwaltungsbereiches.

An sich gibt es keinen Besprechungsraum, der als solcher deklariert ist. Da aber die Räumlichkeiten es gestatten, werden, zumindest zeitweise, diese genutzt, um Dienstbesprechungen für die Belegschaft der Bibliothek(en) durch zu führen.

1.2.4. Resümee

Die Adaption der Räume ist grundsätzlich gelungen, jedoch auf Grund der winkligen und für eine Bibliothek nicht geschaffenen Struktur schwer zu bedienen. Vor allem die aufwendige Verlegung von Kabeln jeder Art (Telefon, Strom, Internet, Drucker, etc...) war und ist problematisch.

Besonders auffällig werden die ungeeigneten Räumlichkeiten bei der soeben erhobenen Möglichkeit, so genannte Hotspots in der Hauptbibliothek zu errichten. Es handelt sich dabei um das Vorhaben, in Linz die flächendeckende Vernetzung mit WLAN (Funkinternet) zu gewährleisten. Hierbei werden eine Reihe von Standorten ausgesucht, an welchen kleine Funkstationen angebracht werden können, die es ermöglichen, ohne (lästigen) Kabelanschluss das Internet zu benutzen. Die Bibliotheken gelten dabei als wichtige Drehscheiben und Anlaufstationen.

Durch die verwinkelte Konstruktion der Räume müssten zu viele dieser Funkstationen installiert werden, die Errichtung ist somit zu teuer, das Vorhaben eingestellt.

Der größte Nachteil entsteht der Bibliothek in der Museumstrasse aber dadurch, dass der Einbau eines Liftes nicht realisierbar war, obwohl mehrmals ein Anlauf dazu unternommen wurde. Hier spielte der Denkmalschutz eine wesentliche, in diesem Falle für uns negative Rolle. Ich denke, dass sich eine Argumentation hier erübrigt. Auch ohne Instrumentarium zur Untersuchung von Kundenströmen kann gesagt werden, dass solche Mängel vom Benutzer „bestraft“ werden!

2. Sachbuch und AV-Medienbestand

Der per EDV vom 1. September 2005 ausgewiesene Gesamt-Bestand der Hauptbibliothek beträgt **82.455** Medien. Beinhaltet ist auch einen großer Teil der Bibliothek für Umwelt und Natur, die im heurigen Jahr aufgelöst worden ist, nicht berücksichtigt sind hingegen Orchesterwerke, die nicht in unsere EDV aufgenommen wurden, und mit ziemlicher Sicherheit auch nicht mit in den Wissensturm genommen werden.

Die Grobzusammensetzung sieht folgendermaßen aus:

Printmedien, Brettspiele und Zeitschriften	51.502
AV-Medien und Kinderhörkassetten	22.997
Noten	7.956
	82.455

Die Aufteilung in Prozenten lautet 62,5:28:9,5

Grundsätzlich kann gesagt werden, dass alleine die Höhe des Medienbestandes für den Wissensturm zu gering ist. Derzeit ist eine Aufstockung auf 120.000 Medien geplant, allerdings ist die Finanzierung dafür noch nicht gesichert. Da eine genaue Analyse des Gesamtbestandes den Umfang dieser Arbeit sprengen würde, habe ich mich für zwei Schwerpunkte entschieden, die ich im Folgenden erläutern möchte:

- 1) Eine kurze Charakterisierung des Sachbuchbestandes für „Erwachsene“
- 2) Ein kritischer Einblick in den allgemeinen AV-Medien-Bestand

2.1. Sachbuchbestand „Erwachsene“

Zunächst eine kurze Erläuterung: mir ist bewusst, dass der Begriff „Erwachsene“ im Zusammenhang mit Sachbüchern problematisch ist, da es grundsätzlich bei vielen Büchern keine „Altersfreigabe“ gibt. Trotzdem sind bereits aus rein räumlicher Gegebenheit Unterteilungen notwendig, obwohl es sicher oftmals nicht einfach ist, wo ich nun ein Sachbuch präsentiere, da oder dort?! Mehrmaliger Wechsel des Standortes ist sicher ein sinnvoller Lösungsansatz.

Für die Mediensortierung bedeutet dies, dass vor allem im Sachbereich oftmals Überschneidungen mit der Abteilung für Kinder- und Jugendsachbücher stattfinden, sich wohl auch in anderer Form niemals vermeiden lassen, konkret auch durchaus erwünscht sind.

Die Definition „Sachbuchbestand für Erwachsene“ bedeutet im Falle der Stadtbibliotheken Linz, dass ich mir jene Sachbücher näher angesehen habe, welche in unserer Bibliothek im Bereich für Erwachsene untergebracht sind.

Besonders betont sei auch, dass auf Grund des veralteten Bibliotheksprogramms die Erstellung der genauen (!) Bestandszahlen, im Gegensatz zu heute üblichen Systemen, nicht (!) auf Tastendruck erfolgt, sondern in mühevoller Kleinarbeit erarbeitet werden musste.

Insgesamt gibt es in der Hauptbibliothek 16.473 Sachbücher für Erwachsene. Der Anteil am Gesamtbestand aller Medien (n=82.455) liegt bei ca. 20%, am gesamten Printmedienbestand (n=51.502) bei ca. 32%, rechnet man den Anteil an Jugendsachbüchern hinzu (3.172), so liegt der Anteil am Gesamtbestand bei ca. 24%.

Diese eindeutigen Zahlen zu Gunsten der Belletristischen Literatur zeigen, dass der Sachmedienbestand für den Anspruch, den der „Wissensturm“ schon dem Namen nach stellen soll, zu gering ausgeprägt ist.

Die Zahlen aus dem Jahr 2003 (neuere Zahlen stehen erst ab Mitte Jänner 2006 zur Verfügung) zeigen, dass der Umsatz der Sachbücher bei etwa 3, die Absenzquote bei ca. 24%, die Effizienz bei etwa 0,6 liegt. Lt. den „*empfohlenen Verfügbarkeitsraten nach Bestandsprofilen [für] Öffentliche Bibliotheken*“¹ würde eine Verfügbarkeitsrate von 76% (Differenz zu 100 der Absenzquote) am ehesten dem Terminus „Bibliothek für Populäre Medien“ entsprechen.

¹ *Hobohm/Umlauf (Hrsg.): Erfolgreiches Management von Bibliotheken und Informationseinrichtungen; Kapitel 8/1.2, Seite 13*

Für einen Bestandsaufbau, der sich vor allem an Bildungsträgern (Stichwort „VHS“ im Wissensturm!) orientiert, wäre nach Umlauf eine Verfügbarkeitsrate von 86% im genannten Bereich erstrebenswert.

Grundsätzlich heißt es bei Umlauf/Hobohm, dass *„die Verfügbarkeitsrate um so höher ist, je bedeutsamer die betreffende Bestandsgruppe im erwerbungspolitischen Profil der Bibliothek ist“*¹

Hier ist es also notwendig, eine klare Entscheidung darüber zu treffen, ob einerseits *„Freizeitinteressen“*, oder andererseits *„Bildungsmotive“* in den Vordergrund zu stellen sind, da nach Umlauf beide Bereiche nur dann zu bedienen sind, wenn *„ca.3 Euro pro Einwohner“*² an Erwerbungssetat vorhanden sind.

Von dieser Summe sind die Stadtbibliotheken in Linz derzeit leider Lichtjahre entfernt (Erwerbungssetat 2005 für alle Zweigstellen zusammen: ca. 107.000 Euro bei etwa 185.000 Einwohnern und einem Medienbestand von ca. 215.000).

Wobei sich grundsätzlich die Frage stellt, ob es Sinn macht, mit diesem Etat überhaupt einen „Wissensturm“ mit Medien zu versorgen, denn nach meiner Überzeugung kann und wird dies nicht funktionieren!

Die folgende Tabelle zeigt einen generellen Überblick über den Sachbuchbestand der Hauptbibliothek, gereiht nach Anteil an Sachgruppen, unterteilt nach der bei uns derzeit verwendeten UDK (an Dewey angelehnt):

Gruppe nach Dezimalklassifikation/Gebiete	Anzahl Medien	in % an Sb-Bestand
9/Geografie, Biografien, Geschichte	5.429	33
6/Angewandte Wissenschaften, Medizin, Technik	3.186	19,3
7/Kunst, Kunstgewerbe, Photo, Musik, Sport, Spiel	2.636	16
5/Mathematik und Naturwissenschaften	1.422	8,6
8/Sprachen, Literaturwissenschaft, Philologie, Schöne Literatur	1.376	8,4
1/Philosophie, Psychologie	1.051	6,4
3/Sozialwiss., Politik, VWL, Erziehung, Volkskunde, Handel, Statistik	973	5,9
2/Religion, Theologie	217	1,3
0/Allgemeines: Lexika, Bibliothekswesen, Enzyklopädien, etc..	183	1,1
	16.473	100

¹ *Hobohm/Umlauf (Hrsg.): Erfolgreiches Management von Bibliotheken und Informationseinrichtungen; Kapitel 8/1.2, Seite 12*

² *Ebda.: Kapitel 8/1.2, Seite 17*

Den größten Anteil am Sachbuchbestand hat die Gruppe „Geografie, Biografien und Geschichte“. 40% davon (2180 Titel) machen die Biografien aus, 1983 Titel (oder 36,5%)¹ betreffen die Reiseführer. Die Geschichte repräsentiert den kleinsten Teil dieses Segmentes.

In der Gruppe 6 stechen die Segmente Pflanzen- und Gartenbau, Tierzucht, Jagd und Fischerei (insgesamt 1096 Titel, oder 34%) hervor. Dies ist auch dem Einverleib des Bestandes der Bibliothek für Umwelt und Natur zuzuschreiben. Das Sachgebiet „Hauswirtschaft“ (inklusive der Kochbücher) ist mit 865 Titel (27,2%) vertreten, die „Medizin“ folgt mit 712 (22,3%) Exemplaren. Die Sachbücher der Systematik „7“ führt der Bereich „Sport und Spiel“ mit 592 Titel (22,5%) an. Eine übersichtliche Tabelle der wichtigsten Einzelgruppen der Sachbücher findet sich im Anhang (S. 57).

Ein sehr interessanter und wichtiger Aspekt in dieser Betrachtung erscheint mir die Tatsache, dass einer der Kernbereiche der VHS, die Sprachen, eindeutig unterrepräsentiert ist. Bei insgesamt 87 „Kursaggregaten“ wurden in einer Kundenstrukturanalyse der VHS beinahe alle Sprachkurse unter die Top 15 gereiht (Deutsch als Fremdsprache Platz 2, Englisch Platz 3, Italienisch Platz 5, Spanisch Platz 6, Französisch Platz 14)².

Zudem ist eindeutig ein Aufwärtstrend zum Besuch von Kursen der Ostsprachen zu verzeichnen, sodass es notwendig erscheint, einen Bestandsaufbau „Sprachen“ (welche Sprachen dies sein sollen, wäre natürlich exakt festzulegen bzw. mit der VHS abzustimmen) zu forcieren.

Die Feinabstimmung des Medienbestandes mit der VHS wird aber nicht nur im Sprachenbereich wichtig sein, sie ist vielmehr Grundvoraussetzung für ein gelungenes Zusammenspiel beider Einrichtungen, die in diesem Haus zu einem funktionierendem Ganzem verschmelzen sollen.

Für den Bestandsaufbau des Wissensturmes bedarf es eines klaren Zielgruppenprofils (welche Kundengruppen möchte ich auf welchem Niveau mit welchen Medien versorgen), vor allem aber muss allen Entscheidungsträgern klar sein, dass ohne entsprechendes Etat der Bestand einfach nur die „Behausung“ wechselt, womit niemanden, am wenigsten den Kunden, gedient ist!

¹Die Prozentzahlen in Klammer geben immer den Wert innerhalb der Dezimalklassifikation an

²Blumenberger/Niederberger: „Customer-Profilings“ – Kundenstrukturanalyse im Auftrag der VHS Linz; Endbericht – Linz 2004, Seite 18ff.

2.2. AV-Medienbestand

Die AV-Medien der Hauptbibliothek zählen derzeit 22.997 Exemplare.

Kategorie/Erwachsene	Anzahl	
CD	10.458	
VC	2.923	
VCS	2.086	VCS = Sachvideo
DVD	1.556	
DVDS	286	DVDS = Sach-DVD
MM	1.204	MM = Multimedia = CD-ROM
	18.513	
Kategorie/Kinder		Kindermedien sind definiert als Medien geeignet für Personen
CDK	446	bis zum 10. Lebensjahr
VCK	1.317	Die Abkürzung "K" steht für "Kinder"
VCKS	63	
DVDK	278	
MMK	676	
KC	1.704	KC steht für Kinderhörkassetten
	4.484	
Gesamt	22.997	

Die Medienanzahl entspricht einem Anteil von 28% am Gesamtbestand. 18.513 Medien davon (80,5%) werden als AV-Medien für Erwachsene verstanden, der Rest sind AV-Medien für Kinder bis zum 10. Lebensjahr.

Für den Bestand des Wissensturmes wurde entschieden, keine Videos mehr mit zu nehmen. Für die Bestandspolitik der Hauptbibliothek bedeutet dies, dass bereits seit 1.1.2005 keine neuen Videos mehr angekauft wurden. Eine Entscheidung, die umso notwendiger wurde, als die entsprechenden Geldmittel für die Erwerbung als zu gering erachtet werden müssen.

Aus der Tabelle ist ersichtlich, dass vor allem der Bestand an DVD-Spielfilmen bereits etwa die Hälfte des VHS-Spielfilmes erreicht hat.

Durch das Wegfallen aller Videos ist es jedoch völlig klar, dass diese annähernd durch DVD ersetzt werden müssen.

Zunächst werde ich jeweils die einzelnen AV-Bereiche für „Erwachsene“ bearbeiten, im Anschluss daran erfolgt eine Übersicht aller AV-Medien für Kinder bis zum 10. Lebensjahr. Der Grund liegt in unserem Kundenkartensystem, welches für AV-Medien bis zum 10. Lebensjahr eine eigene Kategorie mit günstigeren Preisen vorsieht.

2.2.1.CD-Bestand

Die folgende Tabelle gibt einen Überblick über den CD-Bestand der Mediathek, gereiht nach der Anzahl. Der Vorteil der UDK liegt hier in der ziemlich genauen Unterteilung, so dass eine gute Übersichtlichkeit im Bezug auf die Musikarten garantiert ist.

Kategorie	DK	Gruppe	Anzal
CD	784.8	U-Musik	2.509
CD	782.1	Opern	707
CD	78.09	Jazz	624
CD	78.08	Diverses	583
CD	785.1	Sinfonien	559
CD	783	Geistl. Musik	543
CD	78:791.43	Filmmusik	522
CD	78-82	Sampler U-Musik	488
CD	785.6	Konzerte allgem.	426
CD	786	Werke Tasteninstr.	404
CD	781.7	Folklore	381
CD	792.071	Hörbücher	377
CD	784.3	Lieder	303
CD	785.7	Kammermusik	260
CD	78.087	Sängerportr.	238
CD	615.85	Entspannung, Autogenes Tr.	167
CD	78.092	Blues	166
CD	787	Werke Saiteninstr.	152
CD	785.6.787	Konzerte Saiten	139
CD	792.2	Kabarett	116
CD	782.2	Musical	111
CD	782.8	Operette	109
CD	784.68	Weihnachten	108
CD	782.91	Ballett	96
CD	788	Werke Blasinstr.	91
CD	784.9	Tanz	81
CD	78.091	Reggae	78
CD	784.5	Weltliche Chorwerke	60
CD	785.6.786	Konzerte Tasten	36
CD	785.6.788	Konzerte Blasmusik	24

Aus den Zahlen des Jahres 2003 zeigt sich, dass ein Umsatz von 7,6 (2-wöchige Leihfrist), eine Absenzquote von 29% und ein Aktivierungsgrad von 98% vorliegen. Der Effizienzfaktor liegt bei 1,5.

Die Zahlen liegen leider nur für die gesamte Gruppe vor, diese müsste für die einzelnen DKs genau analysiert werden, ebenso die hohe „Verfügbarkeit“ (71%).

Der Klassik - CD Bestand ist als gut zu bezeichnen, wenn auch die jeweiligen Ausgaben zum Teil als historisch tituliert werden können. Moderne Opern bzw. Aufnahmen sind nur zu einem geringen Teil vorhanden. Leider ist die Qualität der CDs altersbedingt nicht mehr die Beste, auch die Hüllen sind leider oftmals unansehnlich. Aus Einschätzungen der Mitarbeiter geht hervor, dass vor allem der Bereich „Opern“ sehr gut genutzt wird. Leider derzeit nicht darstellbar (EDV), aber vorteilhaft bzw. notwendig, wäre ein Vergleich der Nutzung von Klassik versus U-Musik.

Eine in der Beliebtheit stark steigende Tendenz haben Hörbücher. Im Jahr 2005 wurde der Bestand auf 377 Exemplare ausgebaut. Das Kundenpotential für Hörbücher reicht vom Schüler, der seine „Schullektüre“ auch „hören“ will, zum Erwachsenen, der bei Hausarbeit oder beim Autofahren gerne zuhört, bis zum sehbehinderten Menschen, dem auf diese Art Literatur nahe gebracht werden kann. Daher sollte hier in jedem Fall der Bestand sorgfältig erhöht werden. Der derzeitige Standort dieser Cds in der Mediathek wird wahrscheinlich im Jahr 2006 auf Standort „Hauptbibliothek“ (bei der Belletristik) geändert, da wir annehmen, den Umsatz der Gruppe durch die dortige Platzierung weiter erhöhen zu können.

Die vorhandene U-Musik ist umfangreich und wird sehr stark genutzt. Vorteilhaft wäre für diesen Teil der CDs eine etwas genauere Unterscheidung, da derzeit unter Unterhaltung sowohl Oldies, als auch Pop, Rock, Hip-Hop, etc..., eingeordnet sind. Dies vor allem dann, wenn der Anteil der U-Musik an den CDs erhalten werden soll.

Möglich wäre aber auch eine Verschiebung des Bestandes in Richtung Klassik bzw. Weltmusik, dies ist von der Leitung in der Zielgruppenorientierung zu definieren.

Aus meiner Sicht müsste der Anteil der CDs am Gesamtbestand für den Wissensturm nicht geändert werden, eine Sichtung und Auswertung der Nutzung, bzw. eine Durchsicht (ausscheiden, ergänzen, erneuern) ist aber dringend geboten.

2.2.2. Video-Bestand

Da dieser nicht mehr Bestandteil des Wissensturmes sein wird, möchte ich diesen Part sehr kurz halten. Zu sagen ist jedenfalls, dass hier bis zum Jahr 2004 so gut wie nie eine Bestandspolitik gemacht wurde, d.h., das Thema „Ausscheiden“ bzw. gezielter „Einkauf“ sind selten bis nie auf der Tagesordnung gestanden. „Ausgeschieden“ wurde nur, was nicht mehr spielbar war, eingekauft wurde meistens, was gerade „greifbar“ war. Positiv erwähnt sei, dass auf Kundenwünsche, wenn vertretbar, meist eingegangen wurde.

Hier nun ein kurzer Überblick über den Videobestand:

VC-Spielfilm	2668
VC-Spielfilm fremdspr.	255
VC-Sachbereich	2086
Gesamt	5.009

Die aus dem Jahr 2003 vorliegenden Zahlen sprechen von einem Umsatz 9 (2-Wochen-Frist), einer Absenzquote von 30%, einem 100%igen Aktivierungsgrad und einer Effizienz von 1,77, an sich sehr positive Zahlen.

Der überwiegende Teil der Spielfilme ist dem Unterhaltungsgenre zuzuordnen, also vor allem Komödie, Krimi, Thriller, und SF bzw. Fantasy. Nur ein geringer Teil ist nicht dem Mainstream angepasst, dazu zählen Filme aus dem Arthaus-Repertoire. Derzeit wird beim Aufbau eines DVD-Bestandes darauf geachtet, die Blockbuster zu Gunsten anderer Genres (z.B.: Stummfilm, neuer österr. Film, Autorenfilm, etc..) zu reduzieren.

Nulllisten wurden zwar bearbeitet, aber die jeweiligen Medien nicht mit der notwendigen Konsequenz ausgeschieden, die Folgen sind eine teilweise Überalterung eines an sich zahlenmäßig guten Bestandes, sowie zahlreiche unansehnliche Hüllen und Covers.

Mit dem Sachbereich verhält es sich sehr ähnlich. Hier wurde nur geringfügig ausgeschieden, auch hier sieht das Auge oftmals „unansehnliches“.

Ein kurzer Überblick über die zahlenmäßig größten Sachvideo-Gebiete:

Gebiet	Anzahl
Reise	698
Zoologie	213
Mittelalter/Neue Geschichte	120
Oper/Operette	100
Allgem. Geologie	86
Medizin	86
U-Musik	84
Biologische Wissensch.	60
Sozialwiss./VWL/Politik	59

Sehr gut genutzt wird der Reisevideo-Bestand, allerdings muss betont werden, dass die Exemplare zum Teil veraltet sind. Neues wird in DVD nachgekauft, wobei darauf geachtet wird, dass „neu“ auch „neu gedreht“ heißt.

Der größere Anteil an Zoologie, Biologie sowie Medizin ist, wie bei den Sachbüchern, Folge der Aufnahme von Exemplaren der Bibliothek für Umwelt und Natur.

2.2.3. Der DVD-Bestand

Seit dem Jahr 2001 werden DVDs für die Hauptbibliothek angekauft. In dieser Zeit ist die Zahl ständig gewachsen.

Die Meinung, DVD würden eine längere Lebensdauer haben, als Videos, kann nicht bestätigt werden. Bereits jetzt müssen leider Exemplare ausgeschieden werden, die auf Grund falscher Behandlung nicht mehr abspielbar sind.

Die größten Probleme gibt es mit den jeweiligen Halterungen der DVDs in den Boxen. Zunächst sind die Scheiben so fest eingelegt, dass viel Kunden diese beim Herausnehmen „aufbiegen“, und so schnell für kleine Haarrisse an der Innenseite der DVD sorgen. Infolge gibt es große Einrisse, und schließlich den Bruch der DVD. Derzeit wird für dieses Problem ein „Verstärkungsring“ getestet.

Der gegenwärtige Bestand der DVDs beläuft sich auf 1556 Spielfilme und 286 Filme im Sachbereich.

Neu im Bestand sind Stummfilme (gab es bisher gar nicht) sowie Filme für „Cineasten“. Der Umsatz liegt sehr hoch (etwa bei 20), natürlich auch als Folge des Neuaufbaues bzw. aus der Tatsache heraus, dass die Anzahl der Medienkategorie noch relativ „gering“ ist, der Aktivierungsgrad liegt bei 100%. Die Nachteile dieser Zahlen liegen auf der Hand: sehr hohe Absenzquote (89%, d.h.: wenig Auswahl) und raschere Abnutzung. Lt. Umlauf ist eine derartig niedrige Verfügbarkeit „*nur dann akzeptabel, wenn die Bestandsgruppe im Profil der Bibliothek trotz ihrer Größe eine randständige Bedeutung hat.*“¹

Meines Erachtens sollten die DVDs nicht als Randgruppe erachtet werden. Daraus ergibt sich für mich die Notwendigkeit, den raschen Ausbau der Mediengruppe voran zu treiben.

Die Wichtigkeit der „Filme auf Scheibe“ wurde auch dadurch unterstrichen, dass für die DVDs eine neue Erschließung im OPAC eingeführt wurde. Durch Beschlagwortung kann nun nach Sprache, Untertitel (auch für hörgeschädigte) und Hörfilm gesucht werden. Dies ist auch in Hinblick auf die Zusammenarbeit mit der VHS (z.B.: Sprachenerwerb) von Bedeutung.

Noch ein Stiefkind und ebenfalls massiv zu forcieren sind die Sach-DVDs. Die derzeit vorhandene Anzahl ist marginal, vor allem im Hinblick auf die Auflösung des Video-Bestandes. Zudem wird ein entsprechendes Bestandskonzept benötigt, da hier, wie beim Sachbuch, die Zielgruppenorientierung eine bedeutende Rolle spielt.

Der Vorteil der gegenwärtigen Situation liegt in der Chance, einen intensiven Neuaufbau der Filme im DVD-Format zu gestalten, natürlich ist dies aber nur mit den dafür notwendigen Geldmitteln möglich. Letzen Endes wird jedoch die Vorgabe der Führungsebene die notwendigen Entscheidungen für den Bestandsaufbau treffen.

¹ *Hobohm/Umlauf (Hrsg.): Erfolgreiches Management von Bibliotheken und Informationseinrichtungen; Kapitel 8/1.2, Seite 16*

2.2.4. CD-ROM-Bestand

Die CD-Roms bzw. DVD-Roms erfreuen sich großer Beliebtheit. Der gegenwärtige Bestand für Personen ab 10. Jahre sieht folgendermaßen aus:

Gebiet	DK	Anzahl
Spiel (Strategie, Geschick, Sport, etc..)	795.1	525
Geografie, Biografien, Geschichte	9	132
Mathematik und Naturwissenschaften	5	118
Angewandte Wissenschaften, Medizin, Technik	6	115
Lernen (Schule, Hauptfächer, Nachhilfe, ab 5. Schulstufe)	371.695	102
Lexika	3	42
Kunst, Kunstgewerbe, Photo, Musik, Sport, Spiel	7	90
Sprache lernen (Fremdsprachen, Deutsch als Fremdspr.)	371.333	32
Philosophie, Psychologie	1	22
Sprachen, Literaturwissenschaft, Philologie, Wörterbücher	8	13
Sozialwiss., Politik, VWL, Erziehung, Volkskunde, Handel, Statistik	3	9
Religion, Theologie	2	4
Gesamt für Personen ab 10. Jahre		1204

Der Umsatz der Mediengruppe beläuft sich auf etwa 7 (14-tägige Leihfrist), die Effizienz auf 1,4 und die Absenzquote liegt bei 30%.

Eindeutig aus dem Bestand zu lesen ist die starke „Unterhaltungs-Orientierung“, da der Anteil an Spielen etwa 44 % ausmacht.

Auch ohne bereits vorliegende Zielgruppenorientierung darf gesagt werden, dass auf Grund des Zusammenspiels mit der VHS sowohl von der Quantität, als auch von der Qualität eindeutige Änderungen vorgenommen werden müssen. Der Sachmedienanteil ist eindeutig zu niedrig, vor allem die Bereiche „Lernen“ (DK 371.695) und die Gruppe „Sprache lernen“ (DK 371.333) sind derzeit unbedeutend, müssen daher als Randgruppen bezeichnet werden. Ein weiterer großer Nachteil am CD-Rom-Bestand liegt in seinem „Alter“.

Vieles entspricht nicht mehr den aktuellen Anforderungen (z.B.: Spielbarkeit auf Betriebssystem XP, Spielbarkeit auf dem System MAC), eine genaue Durchforstung (nicht nur nach Nulllisten!) ist daher vor zu nehmen.

Da bei den CD-Roms eine Abhängigkeit zur aktuellen Software besteht (für 2006 hat Windows die Beta-Version des neuen Betriebssystems „Longhorn“ angekündigt), bedarf es beim Aufbau des Bestandes besonderer Sensibilität. Daher muss bei diesen Produkten auch immer der PC-Markt im Auge behalten werden.

2.2.5. AV-Medien-Bestand bis 10 Jahre

Zur Erinnerung noch ein mal ein kurzer Überblick über die vorhandenen Medien dieser Kategorie.

Kategorie/Kinder	Anzahl
CDK	446
VCK	1.317
VCKS	63
DVDK	278
MMK	676
KC	1.704
	4.484

Sofort ins Auge springt die große Anzahl an Kinderhörkassetten.

Es ist die einzige Gruppe der Kassetten, die sich gehalten hat, und die auch unvermindert häufig verliehen wird (Umsatz ca. 7, bei 4-wöchiger Leihfrist!), so dass an deren Weiterbestand nicht gerüttelt werden sollte, zumal der jeweilige Anschaffungspreis (etwa 5 – 8 Euro / Stück für Einzelexemplare) relativ gering ist. Zu schaffen macht hier allerdings der jeweilige Zustand der Hüllen, ein Etat für den Zukauf von Leerhüllen sollte immer eingeplant werden.

Die vorhandenen Videos sind vor allem Reihen gewidmet (Sailer-Moon, Bibi Blocksberg, Benjamin Blümchen, Walt Disney Produktionen, etc...), der Sachbereich kaum erwähnenswert. Der Zustand vieler Medien ist leider nicht sehr einladend, da aber auch hier der Austausch durch DVDs erfolgt, möchte ich nicht viele Worte darüber verlieren.

Bei den DVDS ist ein rascher Aufbau unbedingt notwendig, da sonst der Wunsch, ohne Videos in den Wissensturm zu ziehen, nicht realisiert werden kann. Will man das AV-Medienangebot für Kinder nicht vernachlässigen, ist zumindest der quantitative Videobestand zu ersetzen. Schwerpunkt der derzeitigen Kinder-DVDs sind Märchen (viele Produktionen kommen aus dem ehemaligen „Ostblock“, die sich großer Beliebtheit erfreuen) und Disney-Produktionen.

CDs sind in den Sparten Musik, Märchen und Hörbuch für Kinder vorhanden. Nur sehr gering an der Zahl sind lehrreiche Cds (z.B.: Komponisten für Kinder erklärt).

Neben dem Hörbuch sollten daher auch die „Sach-Cds“ für Kinder forciert werden. Vor allem im Zusammenhang mit Kindergärten und Horten darf nicht vergessen werden, dass oftmals Erzieherinnen und Erzieher Materialien für die Gestaltung ihrer Arbeit benötigen (z.B.: beruhigende Musik, aber auch Unterhaltung). Dafür muss die Bibliothek ein geeignetes Angebot zur Verfügung stellen.

In der Analyse der Kinder-CD-Roms ergibt sich ein ähnliches Bild wie bei den Erwachsenen. Auch hier dominieren die Spiele den Bestand (371 Titel, entspricht etwa 55% der Kinder-CD-Roms), dahinter folgen die Lernmedien (Vorschule, Nachhilfe bzw. Lernhilfe bis zur 4. Schulstufe) mit 230 Titel (34%). Hier sollte eine anteilmäßige Reduktion der Spiele zu Gunsten des Sachbereiches erfolgen. Wie bei allen Umschichtungen von Medienkategorien gilt hier die Regel, zwar die Quantität, nicht jedoch die Qualität zu verringern. Daher muss hier besonders auf Kundenwunsch und Aktualität geachtet werden¹.

2.2.6. AV-Medien Zugang aus Zweigstellen

Der Medienbestand aus zwei Zweigstellen (Froschberg und die Jugendbibliothek) wird ebenfalls in den Wissensturm einziehen. Aus den Zweigstellen werden daher folgende Kinder-AV-Medien übernommen²:

Medienkategorie	Anzahl	Zweigstelle
CDK	292	Jugendbib
DVDK	210	Jugendbib
MMK	222	Jugendbib
KC	320	Jugendbib
Gesamt	1044	

Bei Eingliederung ist dabei natürlich auf Dubletten und Brauchbarkeit für den Wissensturm zu achten. Die Anzahl der Kinder-Videos aus beiden Zweigstellen zusammen beträgt 727 Titel.

¹*Hobohm/Umlauf (Hrsg.): Erfolgreiches Management von Bibliotheken und Informationseinrichtungen; Kapitel 8/1.2, Seite 19*

² Eine Tabelle mit den wichtigsten Kategorien aus anderen Zweigstellen, die in den Neubau mitgenommen werden sollen, findet sich im Anhang

Betrachtet man abschließend den AV-Medien Bestand nüchtern, so ergeben sich für mich folgende wichtige Punkte:

- 1) Durchforstung und das „Ausscheiden“ sind unabdingbar
- 2) die Vorgabe von Zielgruppen ist notwendig, da mit unserem Etat eine Zufriedenstellung „Aller“ nicht machbar ist
- 3) wenn auch schmerzlich, so muss doch der Verzicht von Angeboten diskutiert bzw. umgesetzt werden (im Falle der Videos bereits geschehen)
- 4) Etatzuweisungen für Bestandsum- bzw. Aufbau müssen erhöht werden
- 5) Überlegungen in Richtung „Sponsoring“ (Etat) ; politische Abklärung notwendig
- 6) Der Bestand ist gut für eine „Hauptbibliothek“ der Stadt Linz, für die Ansprüche des Wissensturms ist er allerdings weder quantitativ noch qualitativ ausreichend.

3. Die Kunden der Hauptbibliothek

Eine der interessantesten Aufgaben war es für mich, erstmals eine umfangreiche Analyse der Kundenstruktur für die Museumstrasse durch zu führen.

Die Hauptbibliothek der Museumstrasse unterhält zwei räumlich und medial getrennte Bereiche. Einerseits ist dies der Printmedienbereich (außer dem Notenmaterial) im Erdgeschoß und im ersten Stock, andererseits die Mediathek, die Abteilung für elektronische Medien, im 2. Stock. An sich ist diese Trennung mehr Notwendigkeit denn beabsichtigt, sie hat aber für die Auswertung der Kundendaten einen großen Vorteil: es können sehr genau die unterschiedlichen Kundenstrukturen der beiden Abteilungen dargestellt werden!

Dazu bedarf es zunächst einer kurzen Erläuterung.

Die Stadtbibliotheken Linz bedienen sich derzeit eines veralteten EDV-Systems (book+), welches an sich schon mit den kleinsten Abfragen großen Arbeitsaufwand nach sich zieht. Im Klartext heißt dies: Kundenabfragen, welche mit aktuellen und neuen Programmen auf Knopfdruck in Sekundenschnelle fertig gestellt werden können, sind mit book+ nicht möglich.

Es bedurfte daher eines eigenen Arbeitsauftrages an die IT des Magistrates Linz, um in mühsamer Arbeit die dafür nötigen Parameter zu erstellen.

An dieser Stelle möchte ich mich daher bei Herrn Josef Lindenbauer, unseren EDV-Betreuer, herzlich für seine Erarbeitung und Unterstützung bedanken. Das grundlegende Datenmaterial stammt aus seiner Feder, die entsprechende Feinarbeit und Zusammenstellung oblag mir.

3.1. Allgemeines

Das erhobene Datenmaterial bezieht sich auf eine Abfrage in book+, welche mit Stichtag 2. Mai von Herrn Lindenbauer (IT) zur Verfügung gestellt wurde.

Berücksichtigt sind alle „**aktiven**“ **Kunden vom Zeitraum 2.Mai 2004 bis 2. Mai 2005.**

Aus dieser Darstellung leitet sich die Definition für den „aktiven“ Kunden ab: als „aktiv“ werden alle KundInnen bezeichnet, die innerhalb eines Jahres die Bibliothek benutzen. Die angegebenen Zahlen haben insofern eine Unschärfe, als nur jene KundInnen erfasst wurden, die elektronisch nachweisbar ausgeliehen oder das Internet benützt haben. Nicht erfasst sind jene BenutzerInnen, die die Bibliothek zwar aufgesucht, aber nichts ausgeliehen haben. Dazu zählen etwa Personen, die im Leseraum Zeitungen oder Zeitschriften gelesen, oder BesucherInnen, die sich aus diversen Büchern/Zeitschriften Informationen geholt haben.

Insgesamt haben im genannten Zeitraum **21.139** Kunden die Bibliotheken in Linz besucht.

Davon entfallen auf die Museumstrasse **7.002** Kunden. (33,12%)

Die Aufteilung auf Mediathek (Abteilung für AV-Medien + Noten) und Hauptbibliothek (Printmedien) sieht folgendermaßen aus:
2533 auf die Mediathek (**36,17%**) und **4469** auf die Hauptbibliothek (**63,83%**).

Herunter gebrochen auf KundInnen aus Linz sieht das Ergebnis so aus:

Hauptbibliothek: 2905 KundInnen

Mediathek : 1567 KundInnen ,

ergibt **4472** Personen aus Linz!

Das Resultat zeigt, dass **ca. 63,87 %** der Kunden aus **Linz** kommen, der Rest in umliegenden Gemeinden ihren Wohnsitz hat!

Verglichen mit der Volkszählung im Jahr 2001 (Linz: 183.614 Einwohner) haben also etwa **2,44 %** der Linzer die Hauptbibliothek in der Museumstrasse besucht. (zum Vergleich: **15.933** KundInnen aus Linz in allen Zweigstellen zusammen ergibt eine Reichweite von **8,68% / n=183.614**).

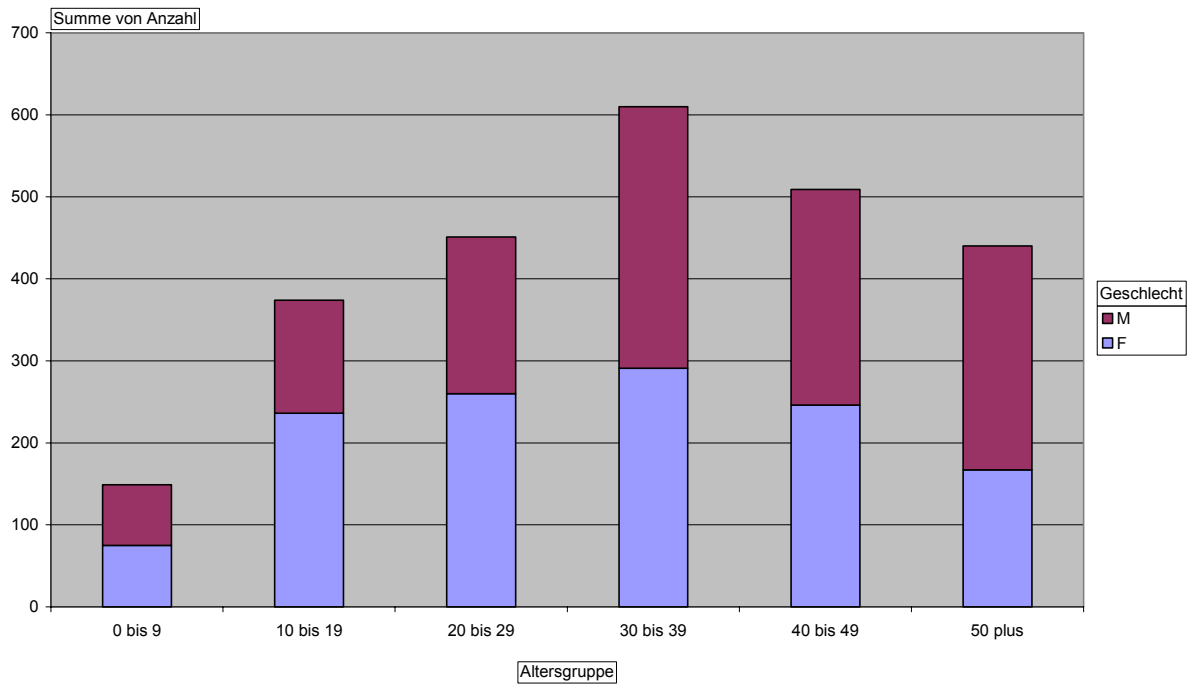
3.1.1. Die Mediathek

Zweigstelle	Mediathek		
	Geschlecht		
Altersgruppe	F	M	Gesamtergebnis
0 bis 9	75	74	149
10 bis 14	95	50	145
15 bis 19	141	88	229
20 bis 29	260	191	451
30 bis 39	291	319	610
40 bis 49	246	263	509
50 plus	167	273	440
Gesamtergebnis	1275	1258	2533

Der Überblick zeigt, dass sich die Geschlechter in der Mediathek die Waage halten! Sie sind ziemlich exakt 50:50 aufgeteilt. Besonders auffallend ist der hohe Anteil an der Gruppe der 30-39 jährigen (24%). (Volkszählung 2001: ca. 17% Anteil an der Gesamtbevölkerung in Linz).

Kundenschaubild Mediathek

Zweigstelle 18



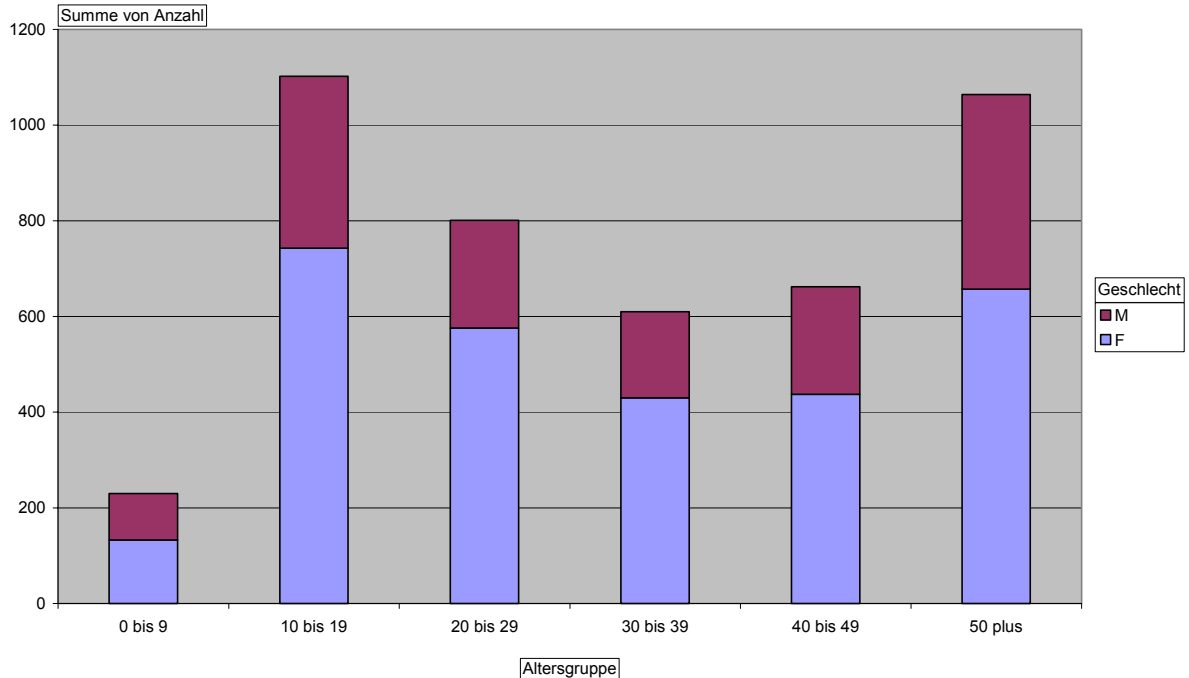
3.1.2. Die Hauptbibliothek

Zweigstelle	Hauptbibliothek		
	Geschlecht		
Altersgruppe	F	M	Gesamtergebnis
0 bis 9	133	97	230
10 bis 14	254	160	414
15 bis 19	489	199	688
20 bis 29	576	225	801
30 bis 39	430	180	610
40 bis 49	437	225	662
50 plus	657	407	1064
Gesamtergebnis	2976	1493	4469

Zum Einen wird klar deutlich, dass die Frauen die Oberhand haben (67:33). Zum Anderen dominieren die Altersklassen 10-19 Jahre (1102, entspricht 24,66%) und die Generation 50+ (1064, entspricht 23,8%). Zusammen ergeben diese Gruppen in der Hauptbibliothek 48,46% der Kunden.

Kundenschaubild Hauptbibliothek

Zweigstelle1



3.1.3. Gesamtbild der Museumstrasse

Zweigstellen	HBib+Mediathek		
	Geschlecht		
Altersgruppe/	F	M	Gesamtergebnis
0 bis 9	208	171	379
10 bis 19	979	497	1.476
20 bis 29	836	416	1.252
30 bis 39	721	499	1.220
40 bis 49	683	488	1.171
50 plus	824	680	1.504
Gesamtergebnis	4.251	2.751	7.002

Bei der Gesamtbetrachtung ergibt sich nun folgendes Bild:

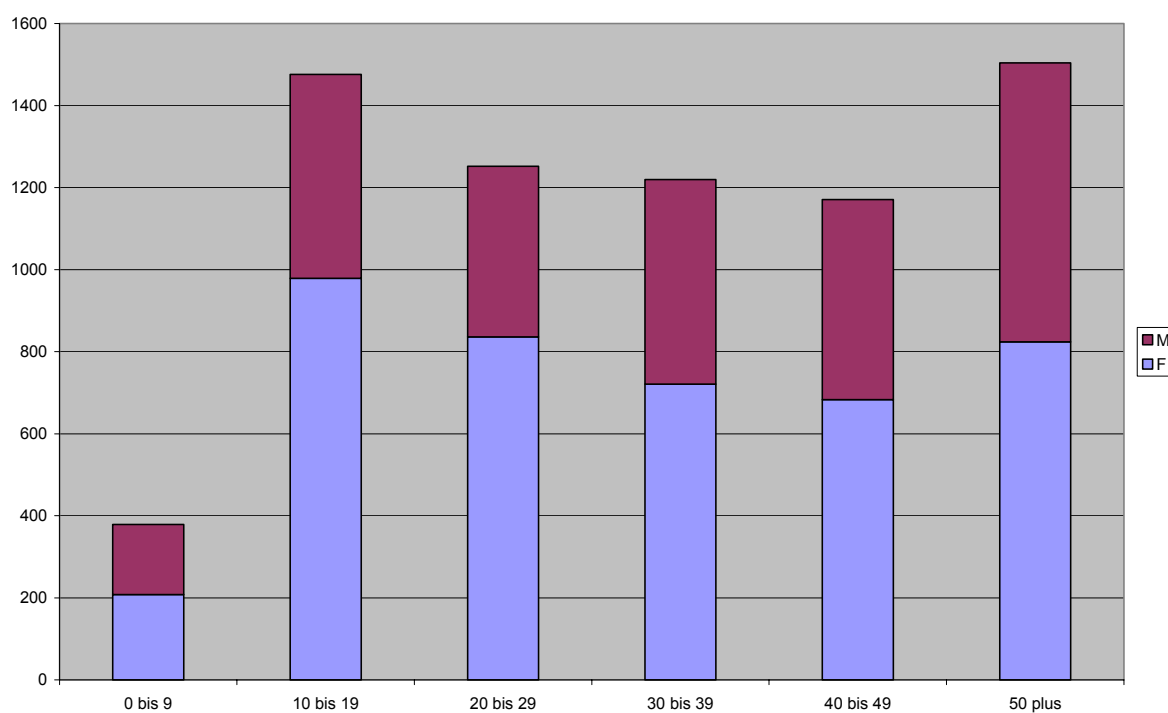
die zahlenmäßig stärkste Gruppe ist jene der Generation **50+** (**1504 KundInnen = 21,48%**), knapp gefolgt von der Altersgruppe der **10-19 jährigen (1476 KundInnen = 21,08%)**.

Die in der Mediathek auffallende Gruppe der 30-39 jährigen fällt im Gesamtbild deutlich ab (17,42%)!

Der Vergleich der Geschlechter geht eindeutig zu Gunsten der Frauen aus (61:39)

Bemerkung: 1199 Kunden der Museumstrasse kommen aus Urfahr (entspricht 17,12% aller Kunden der Museumstrasse)

Kundenschaubild Hauptbibliothek und Mediathek Museumstrasse



3.1.4. Kunden, deren Wohnsitz nicht Linz ist

Gemeinde	PLZ	Anzahl	Anteil an Nicht-Linzer-Kunden in %	Anteil an Gesamt-Kunden in %
Leonding	4060	269	10,6	3,84
Hellmonsödt u.a.	4201/4202/4203	185	7,31	2,64
Gallneukirchen	4210	136	5,38	1,94
Ottensheim	4100	120	4,74	1,71
Wilhering	4073	107	4,23	1,53
Walding	4111	91	3,6	1,3
Traun	4050	67	2,65	0,96
Eferding	4070	53	2,09	0,76
Pasching	4061	52	2,06	0,74
St. Florian	4490	46	1,82	0,66
Puchenau	4048	45	1,78	0,64
Wels	4600	44	1,74	0,63
Steyregg	4221	42	1,66	0,6
Engerwitzdorf	4209	37	1,46	0,53
Freistadt	4240	35	1,38	0,5
Niederösterreich		34	1,34	0,49
Asten	4481	29	1,16	0,41
Enns	4470	26	1,03	0,37
Neuhofen/Krems	4501	24	0,95	0,34
Perg	4311	22	0,87	0,31
Rohrbach	4120	17	0,68	0,24
Bad Leonfelden	4190	16	0,63	0,23
Kirchdorf/Krems	4560	10	0,4	0,14

3.1.5. Zweigstellen für den Wissensturm

3.1.5.1. Zweigstelle Froschberg

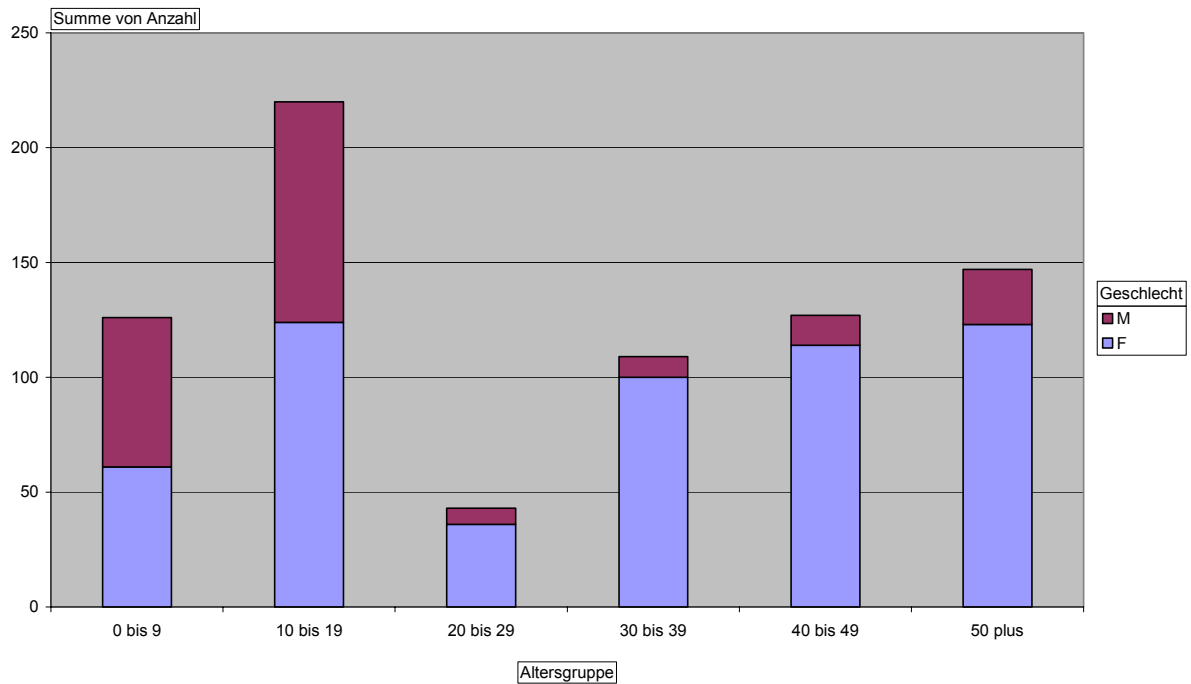
Von den insgesamt **772** aktiven Kunden sind **632** aus Linz (**81,87 %**). Die wichtigste Gruppe der Nicht-Linzer sind auch hier eindeutig die Leondinger mit **79** (**10,23 %** aller KundInnen am Froschberg). Auch hier zeigt sich eine deutliche Übermacht der Frauen (72:28). 20 KundInnen kommen aus Urfahr (2,6%).

Bezüglich Struktur des Alters gibt es folgende Ergebnisse: die stärkste Gruppe ist die der 10-19 jährigen (220 KundInnen; 28,5 %), gefolgt von der Generation 50+ : (147 Personen;19%).

Zweigstelle	Froschberg		
	Geschlecht		
Altersgruppe	F	M	Gesamtergebnis
0 bis 9	61	65	126
10 bis 14	80	70	150
15 bis 19	44	26	70
20 bis 29	36	7	43
30 bis 39	100	9	109
40 bis 49	114	13	127
50 plus	123	24	147
Gesamtergebnis	558	214	772

Kundenschaubild Froschberg

Zweigstelle 4



3.1.5.2. Zweigstelle Natur-Umwelt (eingeschränkt, da seit Frühjahr 2005 geschlossen!)

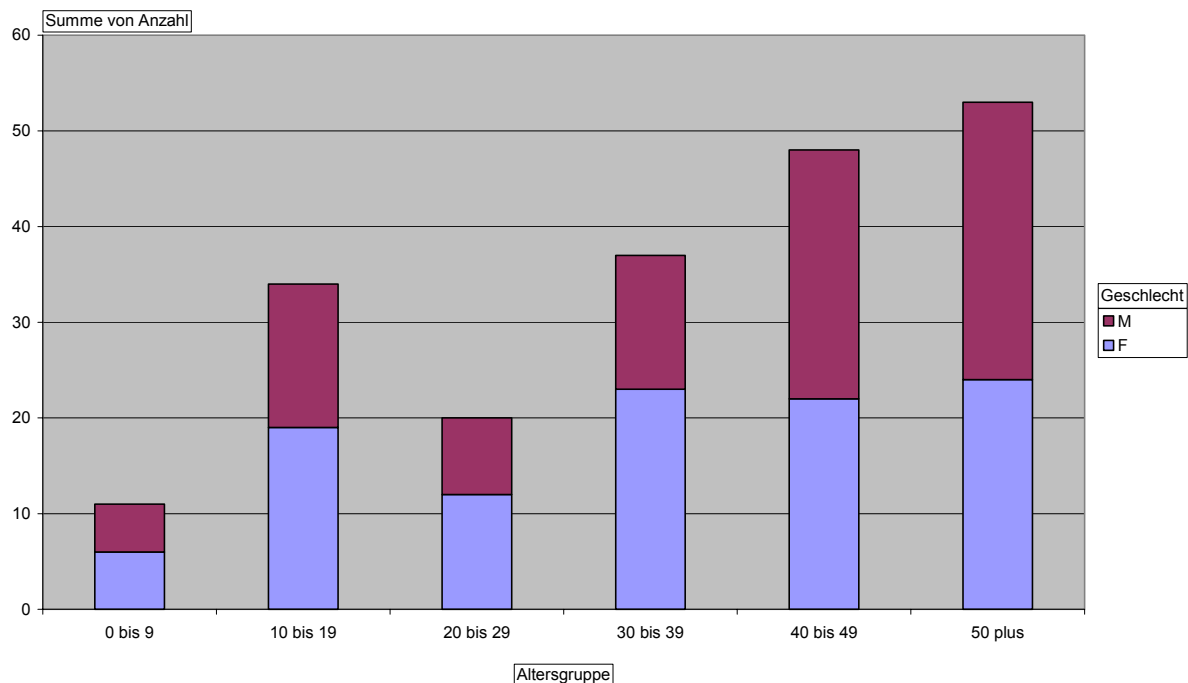
Natur-Umwelt hatte 203 KundInnen aufzuweisen. 121 davon kommen aus Linz (59,6 %). Die meisten Nicht-Linzer-KundInnen kommen aus dem Bereich Kirchschatz (11 KundInnen ; 5,4% aller KundInnen von BNU). 64 KundInnen kommen aus Urfahr (31,5%).

Der Frauenanteil lag hier bei 52%, die führende Altersgruppe ist die Generation 50+ (53 KundInnen; 26,1%).

Zweigstelle	Umwelt + Natur		
	Geschlecht		
Altersgruppe	F	M	Gesamtergebnis
0 bis 9	6	5	11
10 bis 14	8	8	16
15 bis 19	11	7	18
20 bis 29	12	8	20
30 bis 39	23	14	37
40 bis 49	22	26	48
50 plus	24	29	53
Gesamtergebnis	106	97	203

Kundenschaubild Natur und Umwelt

Zweigstelle 19

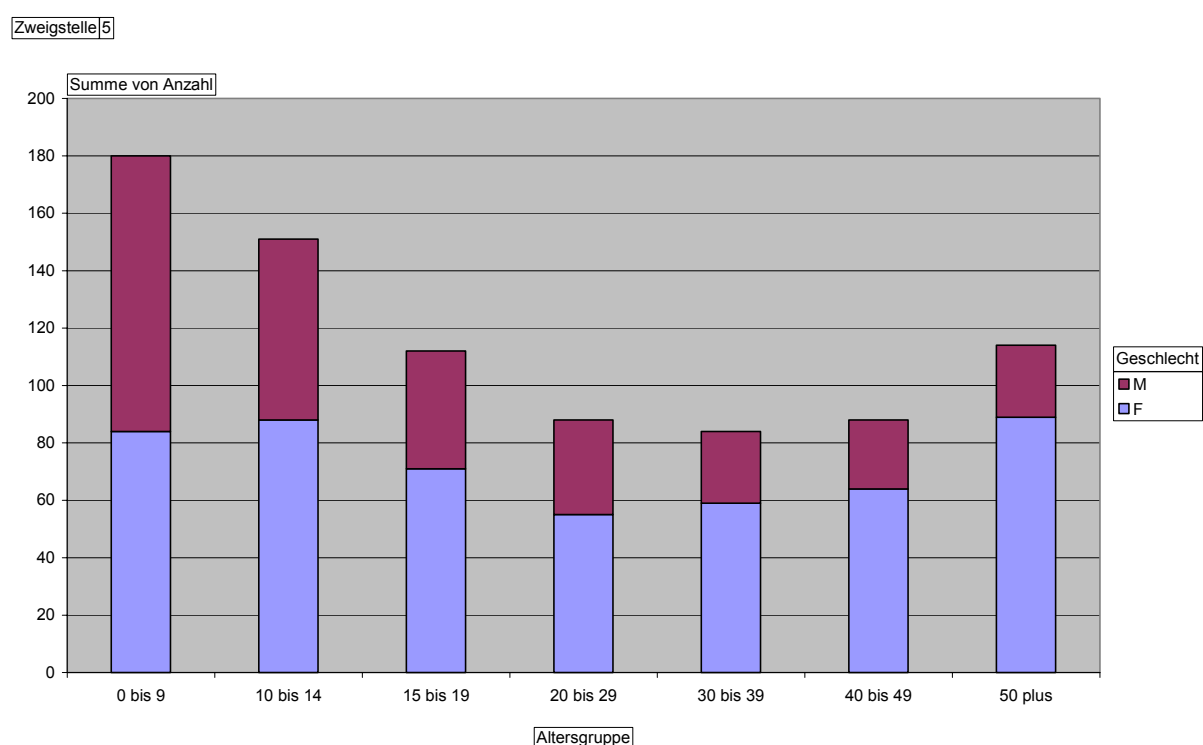
**3.1.5.3. Zweigstelle Jugendbibliothek**

Zweigstelle	Jugendbibliothek		
	Geschlecht		
Altersgruppe	F	M	Gesamtergebnis
0 bis 9	84	96	180
10 bis 14	88	63	151
15 bis 19	71	41	112
20 bis 29	55	33	88
30 bis 39	59	25	84
40 bis 49	64	24	88
50 plus	89	25	114
Gesamtergebnis	510	307	817

Aus dem Ergebnis ist abzulesen, dass die Bezeichnung „Jugendbibliothek“ zu Recht besteht. Den höchsten Kundenanteil bestreiten die bis 10-jährigen (22 %), mit dem Anteil der 10-14 und der 14-19-jährigen erhöht sich der Anteil der Kinder – und Jugendlichen auf 54% (n=817).

„Jung“ und „Alt“ dürften einander in dieser Zweigstelle gut verstehen, die Generation 50+ kommt immerhin auf einen Anteil von 14%! Auch hier dominiert das weibliche Geschlecht (62,5%), obwohl bei den bis 10-jährigen die Buben die Oberhand haben (53%; n=180).

Kundenschaubild Jugendbibliothek



3.1.6. Kundenvergleich mit der VHS

Für die VHS wurde im Jahr 2004 eine Kundenstrukturanalyse durchgeführt¹. Da der Wissensturm die Hauptstandorte beider Bildungseinrichtungen als eine Einheit beheimaten wird, ist ein Vergleich der Kundenanalysen nahe liegend.

¹ Blumenberger/Niederberger: „Customer-Profilng“ – Kundenstrukturanalyse im Auftrag der VHS Linz; Endbericht – Linz 2004

Die im Folgenden angeführten Zahlen der VHS sind alle aus der o.a. Arbeit entnommen.

	VHS	Stadtbibliothek	VHS+Bib
Kunden Gesamt	22.738	21.139	43.877
davon w	16.963	13.856	30.819
in %	74,6	65,55	70,24
davon m	5.775	7.283	13.058
in %	25,4	34,45	29,76

Die Ergebnisse sind eindeutig. Der Frauenanteil ist in beiden Institutionen weit höher als der Männeranteil.

Während die VHS ihren größten Anteil bei den 30-40 jährigen hat (ca. 22,7%), ist die größte Gruppe der Bibliothek jene der bis 20 jährigen (ca. 38%). Interessantes Detail: der Anteil der Gruppe der 30-40 jährigen fällt in der Mediathek besonders auf, er beträgt dort ca. 24 %, gleicht also dem Ergebnis der VHS insgesamt.

Bei den Wohnregionen der Kunden sieht es folgendermaßen aus: ca. 67% der VHS-Kunden haben ihren Wohnsitz in Linz (Bibliothek: 75,4 %). Das Mühlviertel und der Bezirk Linz Land machen bei der VHS ca. 23% aus, bei der Bibliothek ca. 16%.

Es ergibt sich somit ein durchaus ähnliches Kundenprofil beider Einrichtungen.

4. Ergebnisse der Kundenbefragung

Sehr viel wird über Sinn und Brauchbarkeit von Umfragen diskutiert. Auf der einen Seite soll die Arbeit in und für Bibliotheken nicht von diesen „regiert“ werden, andererseits jedoch sind Umfragen als aktives Einbeziehen von Kunden in die Marketing- und Strategiearbeit unerlässlich. Ein Verzicht auf Umfragen und deren Auswertung bedeutet den Verzicht auf aktives und gezieltes Mitsteuern.

Richtig ist: der Kunde der Bibliothek entscheidet über den Erfolg einer Bibliothek. Über seine Kunden mehr zu wissen kann daher nicht falsch sein.

Dass die Ergebnisse solcher Umfragen individuell interpretierbar sind, oder dass „Wahrheiten“ in Umfragen von „Unwahrheiten“ eingeholt werden können, soll nicht verschwiegen werden. Aber diese Erscheinungen sollten Umfragen nicht ad absurdum führen, sondern viel mehr deren Ergebnisbehandlung mit Umsicht und Genauigkeit in die Bibliotheksarbeit einfließen lassen.

In den IFLA/UNESCO Richtlinien zu den „Dienstleistungen der Öffentlichen Bibliotheken“ heißt es in Punkt 3.3 Bedarfsanalyse ¹:

„Es ist wichtig, festzustellen, wer die Bibliothek nutzt, und wer nicht. Es ist ebenso notwendig, Daten zu sammeln und auszuwerten, die darüber Auskunft geben, welche der Bedürfnisse von Einzelpersonen und Gruppen der Gemeinde durch die öffentliche Bibliothek überhaupt erfüllt werden können.“

Und unter Punkt 3.5.1 (Benutzerbeteiligung) wird festgehalten:

„Die Benutzer sollen in die Entwicklung des Serviceangebotes mit eingebunden werden:

(...) Durch Umfragen, welche Dienstleistungen sie nutzen bzw. vermissen. (...)“

Befragungen dienen der „Messung qualitativer Aspekte“ ², sie sollen zeigen, „wie hoch der Anteil der Nutzer... öffentlicher Bibliotheken in der Bevölkerung“ [ist] und „wer die Hauptnutzergruppen“ der Bibliothek sind.

Und bei Petra Klug³ heißt es, dass „.....Bürger- und Kundenbefragungen [Aufschluss] geben über Kundenpotentiale, Kundenstruktur sowie Einstellungen zur Bibliothek und ihrem Angebot.

In den Monaten Mai-Juli 2005 wurden in der Hauptbibliothek und Mediathek jeweils 500 Fragebögen ausgegeben. Zurück flossen 260 Fragebögen, wovon 210 (102 aus der HBIB, 108 aus der Mediathek) für die Umfrage verwertbare Daten enthielten. Das entspricht einer verwertbaren Rücklaufquote von 21%.

Die Gesamtkundenanzahl der Bibliothek Museumstrasse betrug im Beobachtungszeitraum 7002 Kunden, d.h., es konnte bei der Befragung die Meinung von 3% unserer Kunden abgefragt werden.

¹ <http://www.ifla.org/VII/s8/news/pg01-g.pdf> (vom 22.10.2005)

² Ulrike Unterthurner: Marketing für öffentliche Bibliotheken

³ Hobohm/Umlauf (Hrsg.): Erfolgreiches Management von Bibliotheken und Informationseinrichtungen; Kapitel 5.6.4; Erhebungsinstrumente

4.1. Auswertungen der Fragebögen Bibliothek

Frage 1:

Wie wurden Sie auf die Hauptbibliothek aufmerksam?

Die erste Frage des Bogens bezog sich also auf den Kontakt zur Hauptbibliothek.

Wie wurden Sie auf die Bibliothek aufmerksam?									
	Medien	Zweigstelle	Bekannte	Internet	Bürgerservice	Schule	anderes	k.A.	Summe
	4	29	110	3	12	7	37	8	210
Alter									
10-19	0	2	32	1	1	3	3	0	42
20-29	0	1	12	0	4	1	7	0	25
30-39	1	4	31	0	1	0	7	1	45
40-49	3	12	19	1	5	2	11	4	57
50+	0	10	16	1	1	1	9	3	42
Summe	4	29	110	3	12	7	37	8	210

Bei mehr als 50% der Antworten ist die Mundpropaganda Werbeträger „Nr.1“, weitere 14% nennen eine andere Zweigstelle und immerhin ca. 6 % das Angebot des Bürgerservice.

Als wichtige Maßnahme scheint mir jedoch eine gute Marketing- und Werbestrategie zu sein, denn die Bereiche „Medien“ und „Internet“ tragen derzeit nur wenig zum Image der Bibliothek bei! Den Bereich „Schule“ habe ich bei der Beurteilung außer Acht gelassen, da es bei der Altersgruppe bis ca. 10 Jahre keine Befragungsergebnisse gibt.

Frage 2:

Die Hauptbibliothek bietet eine Reihe von Dienstleistungen an. Welche der folgenden Angebote haben für Sie große Bedeutung?

Die Beantwortung dieser Frage soll ein Bild darüber vermitteln, welche „Dienstleistungen“ von den Benützern als wichtig bzw. weniger wichtig erachtet werden. Die Kunden erhielten die Möglichkeit, die ihrer Meinung nach 3 wichtigsten Bereiche, die die Bibliothek anbietet, anzugeben.

Insgesamt wurden 610 Nennungen abgegeben (245 bei den Männern und 365 bei den Frauen; das entspricht ziemlich genau dem jeweiligen Anteil in Prozenten der Kundenstruktur!). Sowohl bei den Frauen als auch bei den Männern war erwartungsgemäß die Buchausleihe Nr. 1 (113 bei den Frauen – ca. 31% ; 62 bei den Männern – ca. 25,3 %), d.h., die Frauen messen dem Buch im Verhältnis mehr Bedeutung bei als die Männer. Danach folgt die Ausleihe von Cds und DVDs (Frauen jeweils ca. 15% ; Männer: ca. 21 bzw. 17%). Daraus ist deutlich zu erkennen, dass die Medienrelevanz bei beiden Geschlechtern zwar die gleiche Reihenfolge einnimmt, jedoch bei Männern die Ausleihe der AV-Medien wesentlich näher an die Buchausleihe heranrückt.¹

Sehr schön sind die relativen Unterschiede in der folgenden Tabelle zu erkennen. Dabei wurden die einzelnen Antwortmöglichkeiten von mir in 4 Kategorien zusammengefasst:

Kategorie 1: Ausleihe Printmedien (Bücher-Zeitschriften-Noten-Brettspiele)

Kategorie 2: Ausleihe AV-Medien (Video –DVD –CD –CD-Rom)

Kategorie 3: Dienstleistung elektronische Wissensvermittlung (Datenbanken – Internet – PC Arbeitsplatz)

Kategorie 4: Außenwirksame Dienstleistung (Online-Katalog – Veranstaltungen – Bürgerservice)

¹Eine detaillierte Tabelle der Auswertung befindet sich im Anhang (S. 58)

	Kategorie 1	Kategorie 2	Kategorie 3	Kategorie 4	Gesamt
Nennungen der Frauen	166	159	14	26	365
in % von den Frauen	45,5	43,6	3,8	7,1	100
Nennungen der Männer	92	128	10	15	245
in % von den Männern	37,6	52,4	4	6	100
Gesamt	258	287	24	41	610
Gesamt in %	42,3	47	3,9	6,8	100

Durch die Zusammenfassung wird ein anderes Bild sichtbar, als es zunächst den Anschein hatte. Die Dominanz der Buchausleihe bleibt, aber insgesamt gesehen nehmen die AV-Medien den 1. Rang ein (ohne Berücksichtigung der bis 10 jährigen).

Dass die anderen Bereiche so massiv abfallen, mag einerseits im Meinungsbild der Bibliothek in der Öffentlichkeit liegen (hier beziehe ich mich auf die Assoziation Bibliothek = Buch = Lesen; vgl. Böck S. 233)¹, andererseits aber auch daran, dass die abgefragten Kunden nicht unbedingt mit jenen „Kunden“ übereinstimmen, die etwa unsere Veranstaltungen besuchen (also keine „aktiven“ Kunden sind; siehe Kapitel 3.1).

Auch das Fehlen einer gezielten Marketingstrategie (bereits bei Frage 1 von mir angedeutet) spielt hier eine nicht unwesentliche Rolle. Für den Wissensturm wird es also von großer Bedeutung sein, gezielte Werbung zu gestalten. Die Neugier, die in den ersten 2 – 3 Jahren die Menschen in den Neubau locken wird, darf nicht als selbstverständlich angenommen werden. Dass Neues seinen Glanz schnell verlieren kann, müssen die Linzer derzeit schmerzlich an den stets sinkenden Zahlen der Besuche des Kunstmuseums Lentos zur Kenntnis nehmen.

¹Margit Böck: Leseförderung als Kommunikationspolitik. Wien, Österr. Kunst- und Kulturvlg., 1998

Frage 3

Welche Themenbereiche sollte die Bibliothek im Wissensturm vermehrt anbieten, welche eher vernachlässigen?

Eine der interessantesten Fragen im Hinblick auf den Neubau ist für mich die Erwartungshaltung der bestehenden Kunden. Auch wenn im Wissensturm ein Umbau der Kundenstruktur zu erwarten ist (es wird einige geben, die im Neubau nicht mehr das „Ihre“ sehen!), sollte nicht auf jene vergessen werden, die gegenwärtig die Bibliothek in der Museumstrasse besuchen. Daher war es mir auch ein Anliegen, die Meinung des bestehenden Kundenstammes zu erfragen.

Insgesamt waren 34 Gebiete bzw. Medienarten jeweils mit den Noten 1-5 zu bewerten. Die erwähnten Sachgebiete habe ich nach den Fachbereichen, welche die VHS in ihren Kursen anbietet, gewählt. So können Vergleiche mit den Angeboten der VHS und deren Besuch leichter angestellt werden. Betonen möchte ich noch einmal, dass die Altersgruppe bis 10 Jahre nicht berücksichtigt ist. Daher kurz vorab die Tabelle mit jenen Kunden, die den Fragebogen beantwortet haben.

Um eine relativierte Betrachtungsweise im Auge zu behalten, wird auch der Anteil der auswertbaren Fragebögen mit dem Gesamtkundenanteil in Prozenten tabellarisch verglichen:

	10-19 Jahre	20-29 Jahre	30-39 Jahre	40-49 Jahre	50+	Gesamt
Männlich	15	10	15	23	21	84
Weiblich	27	15	30	34	20	126
Gesamt	42	25	45	57	41	210
ergibt % der Antw.	20	12	21	27	20	100
Vgl. % Kunden HBIB	21	18	17	17	21	94
						6 % 0-9 J

Die Altersgruppen 10-19 und 50+ sind also entsprechend ihrer Verhältniszahl in der Abfrage vertreten, die anderen 3 Gruppierungen weichen etwas davon ab.

In den nun folgenden Tabellen finden sich jeweils die Besten Bewertungen. Die vollständig ausgewerteten Ergebnisse sind im Anhang (S. 59 ff) nachzulesen.

Bevorzugte Medien der Frauen

Gebiet	Note 1	Note 2	Note 3	Note 4	Note 5	o. Bewertung	Schnitt
Jugendbücher	78	19	10	3	4	12	1,6
Romane	68	29	9	2	4	14	1,6
DVD-Film	59	33	14	4	4	12	1,8
Sprachen	51	30	26	2	2	15	1,9
Gesundheit- Ernährung	40	41	25	0	3	17	1,9
Reisen-Bildbände	38	39	25	3	5	16	2,1
Beruf-Weiterbildung	37	40	23	5	4	17	2,1
CD-RomLernen	42	33	25	8	5	13	2,1
Kinderkassetten	55	21	14	10	12	14	2,1
Pflanzen-Tiere	30	45	25	9	1	16	2,1
Kinderbücher	52	23	17	8	12	14	2,2
Kunst	36	41	21	10	5	13	2,2
CD-U-Musik	44	27	23	11	7	14	2,2
Psychologie	27	45	31	4	4	15	2,2

Bevorzugte Medien der Männer

Gebiet	Note 1	Note 2	Note 3	Note 4	Note 5	o. Bewertung	Schnitt
Jugendbücher	35	21	10	5	2	11	1,9
DVD-Film	39	14	14	6	3	8	1,9
Sprachen	25	29	14	3	1	12	2,0
Geschichte	27	28	12	5	2	10	2,0
CD-Klassik	31	21	13	10	1	8	2,1
Internet	27	23	11	5	4	14	2,1
EDV	30	18	9	7	5	15	2,1
Romane	29	23	14	6	4	8	2,1
Kunst	22	27	17	5	2	11	2,2
Reisen-Bildbände	20	29	16	7	2	10	2,2
CD-RomLernen	23	23	14	9	3	12	2,3
Gesundheit- Ernährung	14	27	27	3	0	13	2,3
DVD-Reise	20	29	14	8	4	9	2,3
Politik	18	26	19	6	3	12	2,3

Frage 4

Welche Funktion sollte die Bibliothek im Wissensturm haben?

Eine Bibliothek kann eine große Anzahl verschiedenster Funktionen erfüllen. Welche es im Wissensturm sein werden, hängt zunächst von der Zielgruppenpolitik der jeweiligen Entscheidungsträger ab. Diese wiederum greifen aber auch auf Hilfsmittel zurück, die ihrerseits wieder durch Erfahrungen und Meinungen anderer, oftmals auch jene der Bibliotheksmitarbeiter selbst, ermittelt wurden.

Schließlich könnte aber auch jede getroffene Entscheidung durch die Erfahrung der Realität revidiert werden.

In diesem Spiel von Für und Wider ist es daher von Vorteil, ein Meinungsspektrum der bestehenden Kunden vorlegen zu können.

Den Kunden wurden 11 Vorschläge unterbreitet, mit der Möglichkeit, auch einen eigenen Wunsch niederzuschreiben. Es konnten 3 Vorschläge benannt werden.

Funktion	m	w	Gesamtnennungen
Wissenstempel	63	83	146
Lesen	48	94	142
Info-Zentrum	26	46	72
Fundgrube	28	29	57
Lernen	13	21	34
Servicezentrum	11	20	31
Spielezentrum	11	18	29
Treffpunkt	8	15	23
Freizeit	6	14	20
Internet	6	10	16
anderes	4	6	10
Arbeitsplatz	1	3	4
Gesamtnennungen	225	359	584

Das Ergebnis ist eindeutig, es gibt kaum Unterschiede zwischen Frauen und Männern (Ausnahme: das Lesen von Büchern). Etwas ambivalent erscheint mir jedoch im Ergebnis die Unbedeutsamkeit von Internet und PC Arbeitsplatz, vor allem im Hinblick auf den Vergleich mit Frage 3, in der etwa bei den Männern das Internet im ersten Fünftel der Bedeutsamkeit liegt.

Kritisch möchte ich anmerken, dass alleine die Bezeichnung „Wissensturm“ im Fragebogen bereits gewisse Assoziationen bzw. eine Erwartungshaltung zum Ausdruck gebracht haben könnte, so dass die Funktion „Wissenstempel“ ebenfalls davon profitiert hat. Da das Gebäude jedoch unter diesem Namen bereits bekannt ist, und auch unter diesem Namen vermarktet wird (obwohl einige Stimmen anmerken, die Namensgebung könnte viele „Normalbürger“ vor einem späteren Besuch abschrecken), war mir die Verwendung im Sinne des Verständnisses nicht nur wichtig, sondern sie ist für ein einheitliches Bild nach außen auch notwendig.

Frage 5

Die beiden Fragen mit den Angaben zur Person waren vor allem deshalb interessant, weil es auch hier bis dato keine Unterlagen für die Stadtbibliothek gab. Wie bereits in der Einführung erwähnt, erlaubt die derzeit verwendete Software nur unter großen zeitlichen und finanziellen Aufwand eine genaue Untersuchung.

Die Ermittlung beschränkt sich auf jene Personen, die die Fragebögen entsprechend ausgefüllt an die Stadtbibliothek zurückgegeben haben. Auch hier betone ich, dass die bis 10-jährigen nicht erfasst sind.

Angaben zur Person

Kunden	Arbeiter/in	Angestellte(r)	Öff. Dienst	selbständig	Haushalt	Schüler/in	Student	k.A.
w	3	34	30	9	15	27	4	4
m	3	25	18	10	1	15	3	9
Gesamt	6	59	48	19	16	42	7	13
Anteil in %	2,9	28,1	22,9	9	7,6	20	3,3	6,2

letzter Bildungsabschluss

Kunden	k. Abschluss	Hauptschule	Lehre	Matura	Matura 2	Fachhochschule	Uni	k.A.
w	27	6	13	26	6	10	31	7
m	15	4	9	19	3	3	23	8
Gesamt	42*	10	22	45	9	13	54	15
in %	20	4,8	10,5	21,4	4,3	6,2	25,7	7,1
*Schüler								

Das Ergebnis dieses Parts ist vorsichtig zu kommentieren. Einerseits würde z. B. der Anteil von ca. 53% Maturanten, FH-Absolventen und Akademikern Studien belegen, wonach auf Grund von bildungsbedingten Anforderungen die Buchleseintensität und damit auch der Besuch einer Bibliothek steigt (vgl. Böck S. 236)¹, andererseits könnte auch angenommen werden, dass der Anteil der Rücklaufquote bei den erwähnten Kunden ungleich höher war als bei den anderen Bildungsschichten (vgl. auch den Anteil von nur ca. 3% ArbeiterInnen). Für diese Frage wäre eine genaue und umfangreiche Analyse in einer näheren Untersuchung hilfreich und sinnvoll.

4.2. Die Auswertung der Fragebögen VHS

Zunächst möchte ich für die Zusammenarbeit und Unterstützung der Kollegen der VHS, allen voran Herrn Mag. Hummer, der ein Begleitschreiben zu meiner Umfrage verfasst hat, ein Dankeschön sagen.

Für die Befragung wurden insgesamt 500 Bögen im Juli 2005 an der VHS ausgegeben, davon kamen 149 verwertbare zurück. Dazu ist zu bemerken, dass das Semester an der VHS bereits dem Ende zugegangen ist, und viele Kursleiter nicht mehr erreicht werden konnten.

Unter den 149 VHS-Kunden waren 61 (18 m/ 43 w ; Verhältnis ca. 30:70), die angegeben haben, keine Kunden der Stadtbibliothek zu sein.

Diese 61 Fragebögen habe ich ausgewertet, da diese als Nicht-Nutzer der Bibliothek, und als mögliche Kunden des Wissensturmes interessante Ansatzpunkte für die Marketingarbeit bieten können.

¹Margit Böck: Leseförderung als Kommunikationspolitik. Wien, Österr. Kunst- und Kulturvlg., 1998

Im Folgenden habe ich dazu die Ergebnisse kurz zusammengefasst.

Ergebnisse zu Frage 2:

Haben Sie die Stadtbibliothek Linz schon einmal besucht?

20 Kunden (~33%) wussten nicht, dass es die Stadtbibliothek gibt, weitere 11 gaben an, die schlechte Erreichbarkeit würde sie an einem Besuch hindern. Die anderen antworteten unterschiedlich, bspw. gaben sie an, ihre Bibliothek in der Wohngemeinde aufzusuchen oder sie meinten, als Nicht-Linzer nicht ausleihen zu können.

Ergebnisse zu Frage 3:

Die Stadt Linz baut ein neues Zuhause für VHS und Hauptbibliothek, den Wissensturm.

Welche Themenbereiche sollte die Bibliothek im Wissensturm vermehrt anbieten, welche eher vernachlässigen?

Bitte schreiben Sie in jedes Feld neben dem Vorschlag eine Note (1=sehr wichtig; 2=wichtig; 3=weniger wichtig; 4=nicht wichtig; 5=völlig unwichtig)

Wichtig ist anzumerken: von der Altersklasse 10-19, also einer an sich bei uns wichtigen und großen Zielgruppe sind „nur“ 6 Fragebögen auszuwerten gewesen, die Altersgruppe 0-9 ist gar nicht vertreten! Daher sind diese Gruppen unterrepräsentiert bzw. nicht repräsentiert! Dies ergibt sich aus der Tatsache, dass auch unter der VHS-Klientel diese Altersgruppen als Randgruppen gelten. Zudem ist die Ausbeute sehr spärlich, so dass die Ergebnisse nur Tendenzen aufzeigen können. Eine entsprechende Umfrage unter Schülern ist in diesem Zusammenhang für den Wissensturm wünschenswert!

Analog zur Auswertung der Bibliotheksfragebögen habe ich die besten Bewertungen heraus gegriffen, eine komplette Tabelle mit dem gesamten Ergebnis findet sich im Anhang (S. 62).

Gebiet	Note 1	Note 2	Note 3	Note 4	Note 5	Durchschnitt Bew.
Sprachen	34	16	9	1	0	1,6
Beruf-Weiterbildung	26	25	4	3	2	1,8
Gesundheit -Ernährung	22	30	7	1	0	1,8
Psychologie	18	25	15	1	1	2
PC Arbeitsplätze	24	21	9	2	4	2
DVD -Film	24	21	7	3	5	2,1
Körper-Geist-Psyche	16	30	10	3	1	2,1
Kunst	18	23	13	5	1	2,1
Reisen-Bildbände	16	27	13	3	1	2,1
EDV	20	24	9	4	3	2,1
CD –Rom Lernen	19	22	12	2	4	2,2

Bei den „Funktionen“ des Wissensturmes steht wie bei der Bibliotheksumfrage der „Wissenstempel“ an der Spitze. Klientelbedingt sieht die weitere Reihenfolge aber etwas anders aus:

Frage 4:

Welche Funktion sollte die Bibliothek im Wissensturm haben? Bitte maximal 3 Möglichkeiten ankreuzen!

Verwendung	Nennungen (von 61Kunden)
Wissen	43
Lernen	34
Info	33
Lesen	27
PC Arbeitsplatz	10
Service	9
Treffpunkt	9
Internet	8
Freizeit	7
Fundgrube	6
Spielezentrum	1

4.3. Vergleich Umfrage VHS-Bibliothek

Für einen Teil der Kundenstruktur beider Einrichtungen darf ich auf das Kapitel 3.1.5.4 verweisen.

Aus den Umfrageergebnissen kann, wenn auch vorsichtig, da vor allem die Anzahl der aussagekräftigen Fragebögen der VHS spärlich ist, gesagt werden:

Das Ergebnis spiegelt die differenzierten Interessen der Kundenpotentiale wider. Während aus den Befragungen der Bibliothekskunden der Bereich „Unterhaltung“ (Romane, Spielfilm) ganz oben rangiert, sind es bei den VHS-Kunden, die noch nie die Stadtbibliothek besucht haben, die Sachgebiete Sprachen, Beruf- und Weiterbildung und Gesundheit. Einzig der DVD-Film konnte hier bei den besten Bewertungen mithalten. Die „gute Platzierung“ der DVDs belegt aber, dass diese Kunden dem Wissensturm auch „Unterhaltungswert“ einräumen.

Bei den ermittelten „Funktionswünschen“ steht so wie bei den Umfrageergebnissen der Bibliothek der „Wissenstempel“ an erster Stelle (eine kritische Stellungnahme dazu ist auf S. 45 nachzulesen). Die Funktion „Lesen“ (Platz 2 bei den Bib-Kunden) rangiert jedoch bei den reinen VHS-Kunden hinter „Lernen“ und „Information“ erst an vierter Stelle der Nennungen. Aus dem vorhandenen Datenmaterial der EDV-Abfrage ist die Verteilung der KundInnen nach Berufsstatus nicht ausfindig zu machen. Es gibt jedoch aus der Umfragen „VHS“¹ und „Bibliothek“ Ergebnisse, die ich anführen möchte.

Den höchsten Anteil bei den VHS-Kunden haben die Angestellten und Beamten (50,8%), gefolgt von den PensionistInnen (15,4 %) und den im Haushalt tätigen (12,2%).¹

Bei den Bibliotheksbesuchern ergibt sich folgendes Bild: Angestellte und im öffentl. Dienst beschäftigte ergeben zusammen 51%, danach folgen die Schüler mit 20% und die Selbständigen mit 9% (ein eigener Status „Pensionist“ wurde bei den Bibliotheksbesuchern nicht abgefragt).

Von besonderer Bedeutung wird es in Hinkunft sein, mit Hilfe der neuen Bibliothekssoftware und dem Softwareprogramm der VHS, in regelmäßigen Abständen Kundenabfragen durch zu führen. Die Ergebnisse müssen als reale Grundlage in Kurs- und Medienangebot einfließen. Eine ebenfalls regelmäßig durchzuführende Umfrage unter den Kunden des Wissensturmes bzw. der gesamten Bevölkerung von Linz sollte ebenfalls nicht fehlen. Sie sind als wichtige Instrumente der Steuerung unabdingbar.

¹ Blumenberger/Niederberger: „Customer-Profilings“ – Kundenstrukturanalyse im Auftrag der VHS Linz; Endbericht – Linz 2004

5. Ausblick und Ausklang

Bei Beendigung der Arbeit schreiben wir Jänner 2006. Der Rohbau des Wissensturmes ist abgeschlossen. Somit bleiben knapp 20. Monate bis zur geplanten Eröffnung des neuen Hauses. Mit dem Umzug der Medien wird sich im Sommer 2007 das Bibliotheksleben aus den Mauern der Museumstrasse verabschieden. Bis dahin werden aber noch viele Fragen zu klären sein, eine davon ist die Sachgruppenorientierung. Es gibt dazu seit kurzem ein Positionspapier, welches als Vorschlag zu verstehen ist, d.h., es stellt keinen Anspruch auf Verwirklichung. Dennoch möchte ich ihnen dieses Papier nicht vorenthalten. Sie finden es im Anhang (S. 63) in voller Länge abgedruckt.

Wie immer die Zukunft des Hauses aussehen wird, es bedarf der Mithilfe aller Beteiligten, damit in die architektonische Hülle auch das entsprechende Leben einziehen kann. Helfen wir mit, den Wissensturm mit positivem Wirken zu einem neuen Anziehungspunkt für die Menschen in Linz zu machen!

Zum Ausklang der Arbeit möchte ich den Humor sprechen lassen, der durch die mehr als 50 Jahre Leben der Hauptbibliothek immer zugegen war. Es handelt sich um eine kleine Anekdote, die sich erst vor kurzem zugetragen hat:

Am 13. Dezember 2005 landete ein kleines Briefchen in der Stadtbibliothek Linz. Adressiert war es ganz einfach an die Hauptbücherei zu Hd. Fr. Mag. Merschitzka (Abteilungsleiterin Bibliotheken).

Es war aber nicht die Post, die diesen Brief ans Ziel gebracht hat, nein, das Kuvert lag einfach am Fensterbrett, außerhalb der Bibliothek. Glück also, dass es den Weg zum Adressaten gefunden hat.

Der Absender war von außen nicht zu erkennen, da stand einfach „*Abs.: bitte siehe innenseitig*“.

Als der Brief geöffnet wurde stand da folgendes zu lesen:

Werte Büchereien der Stadt Linz!

Ich suche dringend ein Handarbeitsbuch mit der vollständigen Häkelanleitung für ein Kopftuch!!!

Ich bitte Sie höflich, werte Frau Merschitzka, in der Filiale der Hauptbücherei Museumstraße und auch in den anderen Büchereien der Stadt Linz nachzufragen, wo ich ein Buch mit der vollständigen Häkelanleitung für ein KOPFTUCH gegen Vorlage meiner Büchereikarte der Stadt Linz entleihen kann!

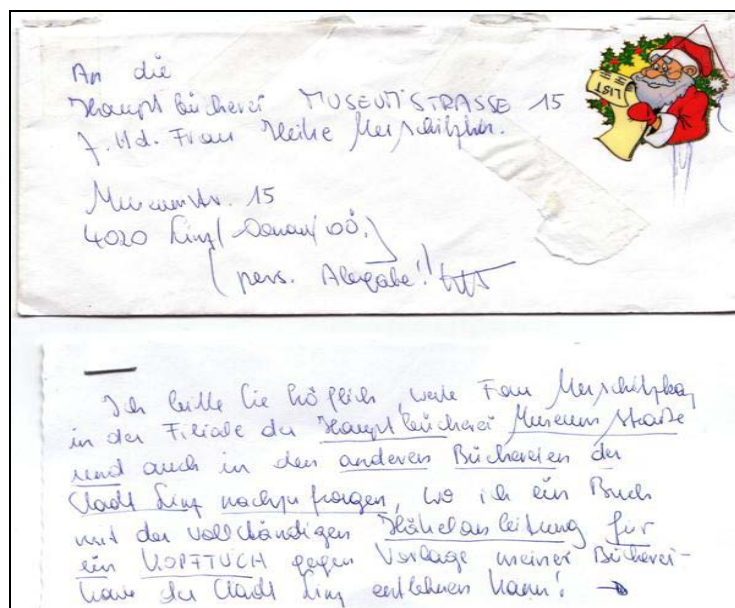
Bitte teilen Sie mir dies schriftlich an folgende Adresse mit:.....“

Daneben stand nochmals : „Wunschbestellung zum Entleihen. Buch mit Anleitung: „Häkeln eines Kopftuches“.

Diese ungewöhnliche, zum Schmunzeln anregende Art, einen Wunsch zu deponieren, hatte natürlich Erfolg bei den Stadtbibliotheken. Die Dame wurde per Post mit entsprechendem Material versorgt!

Das nennt sich Service am Kunden!

Ich bin sicher, dass auch der Wissensturm seine Humoresken erlebt, und damit einen Beitrag zu einem guten und amüsanten Arbeitsleben beitragen kann!



Anhang

Umfragebogen Bibliothek

**Kundenbefragung im Rahmen einer Projektarbeit
für die Ausbildung zum Bibliothekar für den
Höheren Fachdienst**

**1. Wie wurden Sie auf die Hauptbibliothek aufmerksam?
Zutreffendes bitte ankreuzen!**

durch Medienberichte		durch eine andere Zweigstelle		durch Bekannte, Freunde	
durch das Internet		durch das Bürgerservice		anderes:	

**2. Die Hauptbibliothek bietet eine Reihe von
Dienstleistungen an. Welche der folgenden Angebote
haben für Sie große Bedeutung?
Bitte maximal 3 Bereiche ankreuzen!**

Ausleihe von Büchern		Ausleihe von CD-Roms		Ausleihe von Zeitschriften	
Ausleihe von DVDs		Ausleihe von CDs		Ausleihe von Videos	
Einsicht in diverse Datenbanken		Ausleihe von Brettspielen		Verwendung des Internet	
Bestand im Online- Katalog einsehbar		Ausleihe von Noten		PC Arbeitsplatz	
Veranstaltungen (Lesungen, etc...)		Bürgerservice		anderes:	

3. Die Stadt Linz baut ein neues Zuhause für VHS und Hauptbibliothek, den Wissensturm.

Welche Themenbereiche sollte die Bibliothek im Wissensturm vermehrt anbieten, welche eher vernachlässigen?

Bitte schreiben Sie in jedes Feld neben dem Vorschlag eine Note (1=sehr wichtig; 2=wichtig; 3=weniger wichtig; 4=nicht wichtig; 5=völlig unwichtig)

CD-Klassik		CD-Jazz		CD-U-Musik/Pop/Rap etc.	
CD-Hörbuch		CD-Rom-Lernsoftware		CD-Rom-Spiel	
DVD Spielfilme		DVD Reise		Internet und Datenbanken	
Eltern-Erziehung-Schwangerschaft		Neue Medien-Fotografie		Körper-Geist-Psyche	
Geschichte-Soziologie		Recht-Finanz-Wirtschaft		Gymnastik-Sport-Bewegung	
Kunst-Kultur-Theater-Film		Haus - Wohnen - Lebensumwelt		Kinderbücher	
Malen -Gestalten-Werken		Pflanzen und Tiere		Beruf-Weiterbildung	
Politik-Gesellschaft		Kochen - Kulinarium - Nähen		Reisen-Bildbände	
Psychologie-Persönlichkeit		Noten		Gesundheit - Ernährung	
Romane		Sprachen		Jugendbücher	
VHS Spielfilm		Kinder-Hörkassetten		EDV	
PC-Arbeitsplätze					

4. Welche Funktion sollte die Bibliothek im Wissensturm haben? Bitte maximal 3 Möglichkeiten ankreuzen!

Servicezentrum (Meldewesen, Fundbüro, ...)	Informationszentrum (ich benötige schnell eine Info...)	Wissenstempel (dort soll ich zu jedem Thema etwas finden...)
Treffpunkt (Freunde treffen, sich verabreden...)	Freizeitzentrum (Spaß haben, Unterhalten, ...)	Fundgrube (ich gustiere gerne, seh mich gerne um, ...)
Lesezentrum (ich möchte lesen, schmökern, ...)	Internet-Treff (ich möchte surfen, chatten, ...)	Arbeitsplatz (Bewerbung schreiben, ...)
Spielezentrum (PC-Spiele, Brettspiele spielen, ...)	Lernzentrum (Sprache lernen, Maturavorbereitung, ...)	anderes:

5. Angaben zur Person ; bitte die entsprechenden Felder oberhalb des Textes ausfüllen bzw. ankreuzen.

m	w	Alter	Arbeiter/in	Angestellte/r	öffentl. Bedienstete/r	selbstständig	Hausfrau - Hausmann	Schüler/in

letzter Bildungsabschluss:

kein Abschluss	HS	Lehre	Matura	Matura über 2.ten Bildungsweg/	FH	Universität

6. Haben Sie schon einmal einen Kurs der VHS besucht?

ja	nein	
----	------	--

wenn ja, wie lautete(n) der Titel des Kurses (die Titel der Kurse) ?

Bitte nur angeben, wenn Sie den Kurs (die Kurse) innerhalb der letzten 3 Jahre besucht haben!

Waren sie mit dem VHS-Kurs (den Kursen) grundsätzlich:

Sehr zufrieden		Zufrieden		Nicht zufrieden	
----------------	--	-----------	--	-----------------	--

7. Wären Sie bereit, im Rahmen dieser Befragung bei Bedarf auf weitere Fragen telefonische Auskunft zu geben?

Name:

Telefonnummer:

Ihre Angaben werden selbstverständlich vertraulich behandelt!

Danke für Ihre Zeit!

© Christian Kieslinger

Umfragebogen VHS

identisch mit dem Fragebogen Bibliothek, bis auf die Fragen 1 und 6, die durch die unten angegebenen Fragen ersetzt wurden

1. Haben Sie die Stadtbibliothek Linz schon einmal besucht?

ja	nein
----	------

2. Welche der folgenden Gründe sind dafür ausschlaggebend? (Mehrfachantworten möglich)

wenn ja:	wenn nein:
- der Medienbestand	- ich wusste nicht, dass es diese Bibliothek gibt
- ich arbeite/wohne in der Nähe	- die Bibliothek spricht mich nicht an
- die Ausleihe ist günstig	- die schlechte Erreichbarkeit (Verkehr, Parkplatz)
- anderes	- anderes

Die wichtigsten Sachbuchbestände der Hauptbibliothek per September 2005

Kategorie	Gebiet (DK)	Anzahl
SB	Biografien (929)	2180
SB	Reise (914-919)	1983
SB	Sprache gesamt (8)	1376
SB	Landwirtschaft u. verwandte (63)	1096
SB	Hauswirtschaft (64)	865
SB	Medizin (61)	712
SB	Geschichte MA und Neue Geschichte allgem.(94)	651
SB	Sport, Spiel, Leibesübungen (796)	592
SB	Zoologie (59)	406
Sb	Zeichenkunst, Kunstgewerbe (74)	402
Sb	Musik (78)	353
SB	Sittenlehre, Ethik, Prakt. Philosophie (17)	350
SB	Völkerkunde, Volkskunde, Sitte, Brauchtum (39)	349
SB	Psychologie gesamt (15)	345
Sb	Dokum. f.Unterricht, Sekundärliteratur,Materialien (.07)	339
SB	Pädagogik, Erziehung, Bildung (37)	312
SB	Geschichtswiss.,Kulturgesch.Weltgesch.,Antike. (93)	297
SB	Biologische Wissenschaften (57)	248
SB	Kunst allgem. (7.0)	241
SB	Ingenieurwiss., Technik allgem. (62)	234
SB	Religion, Theologie gesamt (2)	219

Gesamtbestand der Hauptbibliothek

Kategorie		Anzahl
BE	Belletristik	15.044
SB	Sachbuch	16.473
BJ	Jugendbuch	12.949
SJ	Jugendsachbuch	3.172
SP	Spiele	1.040
CD		10.458
CDK	Kinder-CD	446
VC	Video	2.923
VCS	Sachvideo	2.086
VCK	Kindervideo	1.317
VCKS	Kindersachvideo	63
DVD		1.556
DVDS	Sach-DVD	286
DVDK	Kinder-DVD	278
MM	CD-Rom	1.204
MMK	Kinder-CD-Rom	676
KC	Kinderhörkassette	1.704
ZE	Zeitschrift	2.824
EI	Einzelnoten	2.998
SO	Songbook	902
LI	Liederbuch	1.000
KA	Klavierauszug	668
PA	Partitur	1.239
GA	Gesamtausgabe	1.117
OR	Orchesternoten	32
Gesamt		82.455

Medienbestand Froschberg und Jugendbibliothek (werden mit Eröffnung des Wissensturmes aufgelöst)

Medienkategorie	Anzahl	Zweigstelle
Be	1931	Froschberg
Sb	1370	Froschberg
Sb	626	Jugendbib
Be	1705	Jugendbib
BJ	2158	Froschberg
BJ	3275	Jugendbib
SJ	841	Froschberg
SJ	881	Jugendbib
SP	277	Froschberg
SP	421	Jugendbib
ZE	1043	Jugendbib
VCK	300	Froschberg
VCK	427	Jugendbib
CDK	292	Jugendbib
DVDK	210	Jugendbib
MMK	222	Jugendbib
KC	320	Jugendbib
Andere	1592	
Gesamt	17891	

Die Hauptbibliothek bietet eine Reihe von Dienstleistungen an. Welche der folgenden Angebote haben für Sie große Bedeutung? (Umfrage Bibliothek)

3 Nenn.	Buch	CD-R	ZE	DVD	CD	VC	Db.	Spiel	Internet	OPAC	Noten	PC	VA	BÜS	
W															
10-19	25	5	4	9	8	11	0	1	4	3	3	0	1	0	
20-29	12	3	1	10	9	4	0	1	1	2	3	0	0	0	
30-39	28	3	3	17	13	8	0	5	2	2	3	0	1	4	
40-49	30	9	10	12	15	6	2	4	2	4	5	2	1	4	
50+	18	0	5	5	8	4	0	2	0	1	3	1	0	3	
Ges. W	113	20	23	53	53	33	2	13	9	12	17	3	3	11	365
M															
10-19	14	0	4	7	7	5	0	1	2	3	5	1	0	1	
20-29	5	0	0	5	4	0	0	0	1	1	3	0	0	0	
30-39	7	5	3	12	9	2	0	0	0	3	0	0	0	0	
40-49	15	6	7	12	19	7	1	1	1	3	3	1	0	1	
50+	21	2	0	6	13	7	0	2	2	1	1	1	1	1	
Ges. M	62	13	14	42	52	21	1	4	6	11	12	3	1	3	245
Gesamt	175	33	37	95	105	54	3	17	15	23	29	6	4	14	610
in %	28,7	5,4	6,1	15,7	17,2	8,9	0,5	2,8	2,5	3,8	4,8	1,0	0,7	2,3	100,0

Ergebnis Bevorzugte Medien der Frauen

(Umfrage Bibliothek)

Gebiet	Note 1	Note 2	Note 3	Note 4	Note 5	o. Bewertung	Schnitt
Jugendbücher	78	19	10	3	4	12	1,6
Romane	68	29	9	2	4	14	1,6
DVD-Film	59	33	14	4	4	12	1,8
Sprachen	51	30	26	2	2	15	1,9
Gesundheit-Ernährung	40	41	25	0	3	17	1,9
Reisen-Bildbände	38	39	25	3	5	16	2,1
Beruf-Weiterbildung	37	40	23	5	4	17	2,1
CD-RomLernen	42	33	25	8	5	13	2,1
Kinderkassetten	55	21	14	10	12	14	2,1
Pflanzen-Tiere	30	45	25	9	1	16	2,1
Kinderbücher	52	23	17	8	12	14	2,2
Kunst	36	41	21	10	5	13	2,2
CD-U-Musik	44	27	23	11	7	14	2,2
Psychologie	27	45	31	4	4	15	2,2
EDV	30	34	26	12	5	19	2,3
CD-Klassik	35	35	23	13	8	12	2,3
DVD-Reise	21	46	33	7	4	15	2,3
Körper-Geist-Psyche	25	39	29	13	3	17	2,4
Kochen-Kulinarium	23	39	33	12	3	16	2,4
Internet	27	32	33	11	8	15	2,5
Geschichte	20	39	33	13	5	16	2,5
Malen-Gestalten	22	35	33	18	3	15	2,5
PC Arbeitsplätze	29	29	31	14	9	15	2,5
Gymnastik	22	32	40	10	6	16	2,5
VHS-Film	32	26	30	14	11	13	2,5
CD-Hörbuch	24	35	29	13	9	16	2,5
Eltern-Erziehung	21	39	28	13	10	15	2,6
Wohnen-Lebenswelt	17	34	33	14	9	19	2,7
Politik	18	28	40	16	6	18	2,7
Noten	29	25	23	16	18	15	2,7
CD-RomSpiel	28	18	34	18	14	14	2,8
CD-Jazz	24	26	30	17	15	14	2,8
Neue Medien-Foto	13	29	44	13	11	16	2,8
Recht	10	28	31	26	15	16	3,1

Ergebnis bevorzugte Medien der Männer

(Umfrage Bibliothek)

Gebiet	Note 1	Note 2	Note 3	Note 4	Note 5	o. Bewertung	Schnitt
Jugendbücher	35	21	10	5	2	11	1,9
DVD-Film	39	14	14	6	3	8	1,9
Sprachen	25	29	14	3	1	12	2,0
Geschichte	27	28	12	5	2	10	2,0
CD-Klassik	31	21	13	10	1	8	2,1
Internet	27	23	11	5	4	14	2,1
EDV	30	18	9	7	5	15	2,1
Romane	29	23	14	6	4	8	2,1
Kunst	22	27	17	5	2	11	2,2
Reisen-Bildbände	20	29	16	7	2	10	2,2
CD-RomLernen	23	23	14	9	3	12	2,3
Gesundheit-Ernährung	14	27	27	3	0	13	2,3
DVD-Reise	20	29	14	8	4	9	2,3
Politik	18	26	19	6	3	12	2,3
CD-U-Musik	25	17	19	7	8	8	2,4
Beruf-Weiterbildung	21	20	13	12	5	13	2,4
Neue Medien-Foto	16	20	21	11	2	14	2,5
Psychologie	9	34	17	10	2	12	2,5
Pflanzen-Tiere	11	28	23	5	4	13	2,5
Körper-Geist-Psyche	8	31	23	7	2	13	2,5
CD-Jazz	22	18	14	13	6	11	2,5
Kinderkassetten	17	26	11	7	9	14	2,5
CD-Hörbuch	17	22	19	10	5	11	2,5
Kinderbücher	20	15	14	13	8	14	2,6
PC Arbeitsplätze	20	18	12	7	13	14	2,6
CD-RomSpiel	14	17	22	10	7	14	2,7
Wohnen-Lebenswelt	6	26	25	13	2	12	2,7
Gymnastik	11	21	19	14	6	13	2,8
Recht	10	16	24	17	5	12	2,9
Noten	20	12	12	9	18	13	2,9
Eltern-Erziehung	8	21	17	15	9	14	2,9
Malen-Gestalten	9	15	22	17	7	14	3,0
Kochen-Kulinarium	7	15	28	13	8	13	3,0
VHS-Film	13	21	8	11	21	10	3,1

Gesamtbewertung „Bibliothekumfrage“ der Medien

(Umfrage Bibliothek)

Gebiet	Note 1	Note 2	Note 3	Note 4	Note 5	o. Bewertung	Schnitt
Jugendbücher	113	40	20	8	6	23	1,7
Romane	97	52	23	8	8	22	1,8
DVD-Film	98	47	28	10	8	19	1,9
Sprachen	76	59	40	5	3	27	1,9
Gesundheit- Ernährung	54	68	52	3	3	30	2,1
Reisen-Bildbände	58	68	41	10	7	26	2,1
Kunst	58	68	38	15	7	24	2,2
CD-RomLernen	65	56	39	17	8	25	2,2
Beruf-Weiterbildung	58	60	36	17	9	30	2,2
CD-Klassik	66	56	36	23	9	20	2,2
EDV	60	52	35	19	10	34	2,2
Kinderkassetten	72	47	25	17	21	28	2,3
Pflanzen-Tiere	41	73	48	14	5	29	2,3
CD-U-Musik	69	44	42	18	15	22	2,3
Geschichte	47	67	45	18	7	26	2,3
Psychologie	36	79	48	14	6	27	2,3
Internet	54	55	44	16	12	29	2,3
DVD-Reise	41	75	47	15	8	24	2,3
Kinderbücher	72	38	31	21	20	28	2,3
Körper-Geist-Psyché	33	70	52	20	5	30	2,4
CD-Hörbuch	41	57	48	23	14	27	2,5
Politik	36	54	59	22	9	30	2,5
PC Arbeitsplätze	49	47	43	21	22	28	2,6
Gymnastik	33	53	59	24	12	29	2,6
Kochen-Kulinarium	30	54	61	25	11	29	2,6
CD-Jazz	46	44	44	31	21	24	2,7
Wohnen-Lebenswelt	23	60	58	27	11	31	2,7
Neue Medien-Foto	29	49	65	24	13	30	2,7
Malen-Gestalten	31	48	55	35	10	31	2,7
Eltern-Erziehung	29	60	45	28	19	29	2,7
CD-RomSpiel	42	35	56	28	21	28	2,7
VHS-Film	45	47	38	25	32	23	2,7
Noten	49	37	35	25	36	28	2,8
Recht	20	44	55	43	20	28	3,0

Gesamtbewertung „VHS“ der Medien

(Umfrage VHS)

Gebiet	Note 1	Note 2	Note 3	Note 4	Note 5	Schnitt
Sprachen	34	16	9	1	0	1,6
Beruf-Weiterbildung	26	25	4	3	2	1,8
Gesundheit-Ernährung	22	30	7	1	0	1,8
Psychologie	18	25	15	1	1	2
PC Arbeitsplätze	24	21	9	2	4	2
DVD-Film	24	21	7	3	5	2,1
Körper-Geist-Psyche	16	30	10	3	1	2,1
Kunst	18	23	13	5	1	2,1
Reisen-Bildbände	16	27	13	3	1	2,1
EDV	20	24	9	4	3	2,1
CD-RomLernen	19	22	12	2	4	2,2
Pflanzen-Tiere	16	23	17	3	1	2,2
DVD-Reise	13	23	15	6	2	2,3
Internet	20	18	11	5	5	2,3
Gymnastik	13	26	14	4	3	2,3
Kinderbücher	21	18	11	4	6	2,3
Politik	19	17	14	7	3	2,3
Romane	12	28	11	7	2	2,3
Jugendbücher	16	22	15	1	6	2,3
CD-Hörbuch	11	23	17	5	3	2,4
Eltern-Erziehung	20	13	17	5	5	2,4
Neue Medien-Foto	11	22	16	7	4	2,5
Geschichte	21	18	11	7	2	2,5
Wohnen-Lebenswelt	7	28	17	5	3	2,5
Malen-Gestalten	12	19	15	7	7	2,6
Kochen-Kulinarium	11	18	22	5	4	2,6
Kinderkassetten	13	17	16	7	7	2,6
CD-Klassik	8	17	21	10	3	2,7
CD-U-Musik	9	17	19	6	8	2,8
Recht	7	18	18	9	8	2,9
Noten	5	18	16	6	14	3,1
VHS-Film	3	17	18	10	12	3,2
CD-Jazz	4	13	18	12	12	3,3
CD-RomSpiel	5	13	15	14	12	3,3

Vorschlag Sachbereiche „neu“ Wissensturm

SACHBEREICHE WISSENSTURM Volkshochschule-Stadtbibliothek

1 Sprachen - Integration - Kommunikation

(verstehen und verstanden werden)

Fremdsprachen, Deutsch als Fremdsprache, Deutsch als Muttersprache (ausgenommen Alphabetisierung und literarische Angebote), Gebärdensprache, Rhetorik, begleitende Integrationsangebote wie Klubs ...

2 Körper - Geist - Seele (Psyche)

(sich wohlfühlen)

Gesundheit, Medizin, Anatomie, Ernährung, Bewegung, Massage, Wellness, Yoga, Entspannungstechniken, Psychische Gesundheit, Persönlichkeit, Schwangerschaft und Geburt ...

3 Alltag - Freizeit - Kreativität

(kreativ sein)

Haushalt, Wohnen, Küche, Kulinarium, Lebensstil, Basteln, Heimwerken, Spiel, Tanz, Zeichnen, Malen, Schnitzen, Bildhauerei, Textiles Gestalten, Gesellschaftsspiele ...

4 Mensch - Gesellschaft - Politik

(verstehen und verändern)

Politikfelder (Sozialpolitik, Wirtschaftspolitik, Entwicklungspolitik,...) Ökonomie, kommunale Kommunikation, Männer und Frauen, Soziologie, Minderheiten, Recht, Persönlichkeitsbildung, Erziehung und Beziehung, Medienwerkstatt ...

5 Kunst - Kultur - Länder

(den Horizont erweitern)

Philosophie, Literatur, Kunst, Musik, Theater, Geschichte, Ethnologie, Religion, Geschichte (v. a. auch lokale und regionale), Architektur, Fotografie, Medienkunde, Geografie und Reisen ...

6 Natur - Umwelt - Technik

(die Welt begreifen)

Ökologie, Biologie, Genetik, Geologie, Physik, Chemie, Mathematik, Garten, Tiere, Energietechnik, EDV ...

7 Lernförderung - Grundbildung - Zweiter Bildungsweg

(neu starten)

Bildungsberatung, Alphabetisierung, Grundbildung, Lernhilfe, Schülerkurse, Leseförderung ...

8 Berufsorientierte Weiterbildung

(sicher im Beruf)

Kompetenzfeststellung, Schlüsselqualifikationen, berufliche Zusatzqualifikationen, universitäre Lehrgänge ...

Verwendete Literatur:

Blumenberger, Walter/Niederberger, Karl: „Customer-Profilings“ – Kundenstrukturanalyse : eine Studie im Auftrag der Volkshochschule Linz. Endbericht. Linz : Instit. f. Berufs- und Erwachsenenbildungsforschung a. d. Universität Linz, 2004.

Böck, Margit: Leseförderung als Kommunikationspolitik : zum Mediennutzungs- und Leseverhalten sowie zur Situation der Bibliotheken in Österreich. Wien : Österr. Kunst- und Kulturvlg., 1998.

IFLA/UNESCO Richtlinien zu den „Dienstleistungen der Öffentlichen Bibliotheken“ = <http://www.ifla.org/VII/s8/news/pg01-g.pdf>
(Version vom 22.10.2005)

Klug, Petra: Betriebsvergleich, Benchmarking.
In: Hobohm, Hans Christoph/Umlauf, Konrad (Hrsg.): Erfolgreiches Management von Bibliotheken und Informationseinrichtungen. [Hamburg] : Dashöfer.

Umlauf, Konrad: Optimale Informationsdienstleistungen. Bestandspolitik.
In: Hobohm, Hans Christoph/Umlauf, Konrad (Hrsg.): Erfolgreiches Management von Bibliotheken und Informationseinrichtungen. [Hamburg] : Dashöfer.

Unterthurner, Ulrike: Marketing für öffentliche Bibliotheken.
Schulungsunterlage für die HA Ausbildung für Bibliothekar/innen 2004-2006

Folgenden Personen Danke ich für aufgewendete Zeit und Hilfe:

Mag. Hubert Hummer
Josef Lindenbauer
Mag. Heike Merschitzka
Dr. Alfred Pfoser
Dr. Richard Stang
Prof. Konrad Umlauf

Danke auch den Kolleginnen und Kollegen der Stadtbibliothek Linz und der VHS Linz für ihre Unterstützung

Ein besonderer Dank gebührt meiner Frau Judith, die mich viele Stunden entbehren musste