

**Mag. Angelika Mayer**

**Büchereien Wien  
Bücherei Zirkusgasse  
Zirkusgasse 3  
1020 Wien**

# **Die LeserInnen der Bücherei Zirkusgasse**

**Projektarbeit im Rahmen der hauptamtlichen Ausbildung für  
Bibliothekar/innen  
(Ausbildungslehrgang 2008-2010/B)**

**Wien, im Jänner 2010**

## **ABSTRACT**

Mag. Angelika Mayer

Büchereien Wien

Bücherei Zirkusgasse

Zirkusgasse 3

1020 Wien

**Titel: Die LeserInnen der Bücherei Zirkusgasse**

In meiner Projektarbeit beschäftige ich mich mit einer Umfrage in der Bücherei Zirkusgasse, deren Durchführung sowie den Ergebnissen und Schlüssen, die ich aus den gewonnenen Daten ziehen konnte.

Angefangen bei der Vorbereitung des Fragebogens, dem Ablauf der Umfrage bis zur Auswertung der Daten widme ich mich hauptsächlich der Ausarbeitung von vier Zielen, um den/die LeserIn der Bücherei Zirkusgasse genauer kennenzulernen, damit sie/er schlussendlich besser nach ihren/seinen Bedürfnissen „versorgt“ werden kann. Dabei werden folgende Fragen behandelt: Wer von den Menschen des 2. Bezirks besucht die Bücherei, wer nicht? Warum kommen die LeserInnen in die Bibliothek? Wie sieht es mit der Lage der Bücherei und deren Auswirkung auf die Nutzung aus? Wie sind die KundInnen mit dem Service zufrieden und gibt es hier noch Verbesserungspotential?

Zur Verdeutlichung werden dabei einige Ergebnisse in Diagrammen dargestellt.

Ich bedanke mich bei den KollegInnen in der Bücherei Zirkusgasse, ohne deren tatkräftige Unterstützung ich niemals in der kurzen Zeit so viele ausgefüllte Fragebögen zusammenbekommen hätte.

Weiters geht mein Dank an Eva Oberleitner, die mich mit statistischem Material zu den Wohnorten der LeserInnen der Bücherei Zirkusgasse versorgte, ebenso an Mag. Dr. Gustav Lebhart, der mir Statistiken zur Bevölkerungsstruktur des 2. Bezirks zur Verfügung stellte.

Schließlich danke ich meiner Projektbetreuerin Mag. Karin Claudi.

## Inhalt

1) Einleitung .....	6
2) Ziel der Umfrage .....	8
3) Durchführung der Umfrage .....	10
4) Auswertung .....	10
4.1. Auswertung der einzelnen Fragen .....	11
4.2. Untersuchung der Ziele .....	18
4.2.1 Untersuchung der LeserInnenschaft der Bücherei Zirkusgasse in Hinsicht auf Geschlecht, Alter, Ausbildung und Berufstätigkeit im Vergleich mit der Bevölkerungsstruktur des 2. Bezirks .....	18
4.2.2 Feststellung der Gründe für die Büchereibenutzung (berufliche Weiterbildung, Allgemeinbildung, Unterhaltung) und ihrer Abhängigkeit von den Faktoren Geschlecht, Alter, Schulbildung und Berufstätigkeit. Außerdem: Wie konnten die LeserInnen für die Bücherei gewonnen werden? .....	23
4.2.3 Welchen Einfluss hat die Lage der Bücherei und ihre Entfernung vom/von der Leser/Leserin auf die Büchereibenutzung? .....	30
4.2.4 Wie wird das Service in der Bücherei eingeschätzt? Sind LeserInnen, die öfter (oder schon länger) kommen und auch andere Büchereien nutzen, mehr oder weniger mit dem Service zufrieden? Wer verwendet den OPAC-Katalog zur Recherche, wer lässt sich lieber von den BibliothekarInnen beraten? Wie bewerten LeserInnen, die sich beraten lassen, das Service?	

Werden Schulungen gewünscht? .....	32
5) Resümee .....	43
6) Anhang .....	46
7) Literaturverzeichnis .....	49

## **1) EINLEITUNG**

Wer ist der/die LeserIn der Bücherei Zirkusgasse? Es existieren zwar viele interne Statistiken, die aufgrund der Ausleihzahlen erstellt werden, doch gibt es einige Punkte, die daraus nicht herausgelesen werden können. Beispielsweise, warum die KundInnen in die Bücherei kommen, welchen Einfluss die Lage der Bibliothek auf deren Nutzung hat und auch wie das Service eingeschätzt wird.

Diesen Fragen gehe ich anhand von vier Zielen, die im nächsten Kapitel vorgestellt werden, in meiner Projektarbeit nach.

Aufgrund der Ergebnisse soll die Bibliothek mehr auf ihre NutzerInnen und deren Wünsche eingehen können sowie die Richtung der weiteren Entwicklung herausgearbeitet werden, damit sie sich noch erfolgreicher positionieren kann.

Im Folgenden wird die Bücherei Zirkusgasse kurz vorgestellt:

Sie gehört zum Gesamtsystem der Büchereien Wien, das aus der Hauptbücherei am Gürtel und derzeit 38 Zweigstellen, die es in ganz Wien gibt, besteht.

Sie liegt im zweiten Wiener Gemeindebezirk und es gibt sie an diesem Standort, Zirkusgasse 3, im Erdgeschoß eines Gemeindebaus, seit 1976.

Die Anbindung an das öffentliche Verkehrsnetz ist sehr gut: Die U-Bahn-Station Nestroyplatz ist in drei Minuten zu Fuß zu erreichen.

Die Zirkusgasse ist jedoch eine eher ruhige Straße und außer einem Supermarkt gegenüber gibt es kaum Geschäfte, durch die PassantInnen zufällig auf die Bücherei stoßen könnten.

Zudem waren die Räumlichkeiten ursprünglich als Lager für einen Supermarkt gedacht, wodurch es keine Auslagen gibt, durch die die Bücherei auf sich aufmerksam machen könnte. Die frühere Planung bringt außerdem mit sich, dass die Raumhöhe unter der Norm für öffentliche Räume ist.

Um dem ein wenig entgegenzuwirken, wurden die Wände der Bibliothek in strahlendem Gelb gestrichen und für den Boden die Farbe Grün gewählt.

Die BenutzerInnen setzen sich aus unterschiedlichen Bevölkerungsgruppen zusammen: Da im 2. Bezirk viele Menschen mit jüdischer Religionszugehörigkeit leben, finden sich diese auch zahlreich unter den LeserInnen.

Weiters sind BewohnerInnen der näheren Umgebung (Wohnhaus der Gemeinde Wien) jeglichen Alters zu nennen. Mangels einer Bücherei im Zentrum der Stadt, dem 1. Bezirk, kommen vereinzelt auch KundInnen aus diesem Gebiet in die Bücherei.

Mit etwa 45.000 Medien bietet die Bibliothek auf ihren 372 m<sup>2</sup> die viertgrößte Auswahl aller Standorte der Büchereien Wien. Das Angebot reicht von Literatur, Zeitschriften, Ratgebern und wissenschaftlichen Sachbüchern bis zu Filmen, Hörbüchern und Musik-CDs.

Eine Auswahl an englischen, türkischen, serbischen/kroatischen/bosnischen und ein kleiner Bestand an französischen Büchern für Erwachsene und Kinder steht zur Verfügung.

Seit 1988 wird Literatur zum Thema Feminismus gesammelt, die in der „Frauenkoje“ zu finden ist. Außerdem gibt es eine eigene Abteilung über Uganda.

Drei Computerarbeitsplätze, an denen auch kostenloser Internetzugang genutzt werden kann, und Kopiermöglichkeiten im Eingangsbereich vervollständigen das Angebot.

Die Zahlen von 2007:

Medienbestand: 44.617 Medien, davon:	28.800 Bücher für Erwachsene
	9.200 Bücher für Kinder
	3.400 Tonträger
	1.300 Videos und DVDs
	300 CD- und DVD-ROMs
	44 Zeitschriftenabonnements

Insgesamt gibt es 6.030 eingeschriebene LeserInnen, wovon 918 im Jahr 2007 aktiv waren, weitere NutzerInnen kamen aus anderen Zweigstellen.

Die Anzahl der Entlehnungen betrug 125.046, 30.871 BesucherInnen wurden gezählt.

Die Öffnungszeiten sind: Montag 10-12 und 14-19 Uhr, Dienstag 14-18 Uhr, Donnerstag 10-12 und 14-18 Uhr, Freitag 14-18 Uhr, was insgesamt 21 Stunden in der Woche sind.

## 2) ZIEL DER UMFRAGE

Beim Erstellen des Fragebogens war zu bedenken, dass viele Daten die NutzerInnen und die Bücherei betreffend ohnehin bereits aus den Statistiken der Büchereien Wien ablesbar sind, es also wenig Sinn macht, danach zu fragen.

Weiters war zu überlegen, dass sich etwa höchstwahrscheinlich sehr viele LeserInnen längere Öffnungszeiten wünschen würden, da bei dementsprechenden Fragen schnell einmal der Ruf nach „mehr“ laut wird, auch wenn der Bedarf danach vielleicht gar nicht so groß ist. Außerdem sind diese nicht so einfach veränderbar, da ja die Zweigstelle Zirkusgasse, wie bereits erwähnt, zu einem Gesamtsystem gehört und hier weitgehend einheitliche Öffnungszeiten vorgegeben sind.

Bei der offenen Frage am Schluss „Was Sie uns sonst noch sagen möchten“ konnten aber sämtliche Wünsche bekanntgegeben werden.

Weiters sollte der Fragebogen nicht zu lang werden, um mehr Menschen motivieren zu können, einen solchen auszufüllen.

Der Fragebogen richtet sich ausschließlich an Erwachsene. Da ab 18 Jahren eine Jahresgebühr bezahlt werden muss, ergab das eine „sinnvolle“ Altersgrenze, um an der Umfrage teilnehmen zu können.

So entschied ich mich, folgende vier Fragestellungen untersuchen zu wollen, wobei ausschließlich beim letzten Punkt Veränderungspotential für die MitarbeiterInnen vorhanden ist:

- 1) Untersuchung der **LeserInnenschaft** der Bücherei Zirkusgasse in Hinsicht auf Geschlecht, Alter, Ausbildung und Berufstätigkeit im Vergleich mit der **Bevölkerungsstruktur** des 2. Bezirks
- 2) Feststellung der **Gründe für die Büchereibenutzung** (berufliche Weiterbildung, Allgemeinbildung, Unterhaltung) und ihrer Abhängigkeit von den Faktoren Geschlecht, Alter, Schulbildung und Berufstätigkeit.  
Außerdem: Wie konnten die LeserInnen für die Bücherei gewonnen werden?
- 3) Welchen Einfluss hat die **Lage** der Bücherei und ihre Entfernung vom/von der Leser/Leserin auf die Büchereibenutzung?

- 4) Wie wird das **Service** in der Bücherei eingeschätzt? Sind LeserInnen, die öfter (oder schon länger) kommen und auch andere Büchereien nutzen, mehr oder weniger mit dem Service zufrieden?

Wer verwendet den OPAC-Katalog zur Recherche, wer lässt sich lieber von den BibliothekarInnen beraten? Wie bewerten LeserInnen, die sich beraten lassen, das Service?

Werden Schulungen gewünscht?

Anhand dieser vier Ziele soll aufgezeigt werden, was es zu verbessern gilt und woran noch gearbeitet werden muss.

Im Vergleich mit der Bevölkerungsstruktur des 2. Bezirks wird zu sehen sein, welche Personen man mit den Angeboten der Bücherei erreicht und welche nicht. Dazu wird auch die in Punkt 2 behandelte Frage, wie die LeserInnen für die Bibliothek gewonnen werden konnten, aufschlussreich sein. Wie sehr wirkt sich Mundpropaganda, Werbung oder die Empfehlung von Schulen aus? Werden hier alle Möglichkeiten ausgeschöpft, wie die Bücherei potentielle KundInnen auf sich aufmerksam machen kann?

Bei den Gründen für die Büchereibenutzung wird erläutert, für wen welche Bestände der Bibliothek besonders interessant sind und worauf Schwerpunkte zu legen sind.

Im Zusammenhang mit der Lage der Bücherei wird das Einzugsgebiet analysiert (kann die Bücherei auch LeserInnen aus anderen Bezirken erreichen?) und es ist zu klären, wie die NutzerInnen zu dieser gelangen.

Anschließend wird ein Schwerpunkt der Arbeit auf der Untersuchung des Services und der Einschätzung der BibliothekarInnen liegen, da für diese hier konkret zu sehen sein wird, woran es vielleicht noch mangelt. Bei diesem Punkt sind vor allem aufgrund der Gegenüberstellung der Angaben von BesucherInnen, die öfter oder schon länger in die Bücherei kommen und/oder auch andere Bibliotheken nutzen und somit den direkten Vergleich haben, aufschlussreiche Resultate zu erwarten. Damit sollte dann ersichtlich sein, wo eventuell bereits eine hohe Zufriedenheit der LeserInnen erreicht werden kann, und wo noch Verbesserungen notwendig sind.

Schließlich die Frage, wie die KundInnen ihre Medien finden und ob es hier abhängig davon Unterschiede in der Bewertung der Angestellten gibt.

### **3) DURCHFÜHRUNG DER UMFRAGE**

Nach Erstellen des Fragebogens und Absprache mit der Büchereileiterin Maria Hirsch und meiner Projektbetreuerin Mag. Karin Claudi startete ich meine Umfrage am Montag, den 18. Mai 2009. Das Ziel waren 100-150 ausgefüllte Fragebögen.

Als Zeitrahmen veranschlagte ich ungefähr vier Wochen, je nachdem, wie lange es dauern würde, bis ich ausreichend ausgefüllte Bögen haben würde.

Um mehr Menschen zum Mitmachen zu motivieren, sprachen meine KollegInnen und ich die LeserInnen beim Ausleihen oder Zurückgeben der Medien direkt an, ob sie kurz Zeit für einen Fragebogen hätten, und wir gaben diesen auch bei der Entlehntheke aus. Erfreulicherweise nahmen fast alle der angesprochenen KundInnen an der Umfrage teil. So konnte ich bereits am Montag 70 ausgefüllte Fragebögen zählen - mit einer solch überwältigenden Bereitschaft der NutzerInnen, an der Umfrage teilzunehmen, habe ich niemals gerechnet!

Dienstags ist nur Nachmittag geöffnet, dennoch kamen 50 Fragebögen zusammen. An Mittwochen ist die Bücherei geschlossen; am Donnerstag und Freitag erhöhte sich die Zahl der ausgefüllten Fragebögen weiter. So hatte ich schon nach einer Woche mein ursprüngliches Ziel von 100-150 Fragebögen übertroffen.

Die darauffolgende Woche, in der ich zur Ausbildung in Strobl war, brachten meine KollegInnen noch weiter Fragebögen an den Mann/die Frau - so hatte ich schlussendlich 210 Fragebögen zur Auswertung zur Verfügung.

Ein Fragebogen war ungültig und wurde nicht ausgewertet, da ihn anscheinend ein Elternteil für ein Kind ausgefüllt hatte.

### **4) AUSWERTUNG**

Bevor die Daten nach den Zielen, die in Kapitel 2 angeführt sind, ausgewertet werden, im Folgenden die Ergebnisse der einzelnen Fragen der Umfrage sowie die Analyse des Einzugsgebietes im Rahmen der Frage 5, bei der die Wohnorte abgefragt werden.

#### **4.1. Auswertung der einzelnen Fragen**

Die Resultate werden in Prozent dargestellt, wobei durch Rundungen und häufig einem kleinen Teil ungültiger Antworten bzw. nicht ausgefüllter Fragen das Gesamtergebnis meist nicht genau 100 Prozent ist.

Bei den Fragen, bei denen die Möglichkeit bestand, eine freie Antwort zu geben (Fragen 8, 10, 13 und 17 mit „Was ich noch sagen möchte“), werden die zahlreichsten Nennungen zusammengefasst. Insgesamt kann gesagt werden, dass wenig freie Antworten gegeben wurden, bei Frage 8 etwa nur 16 Antworten (bei insgesamt 210 Fragebögen).

1) Die Frage nach dem Geschlecht ergibt 69 % Leserinnen und 29 % Leser.

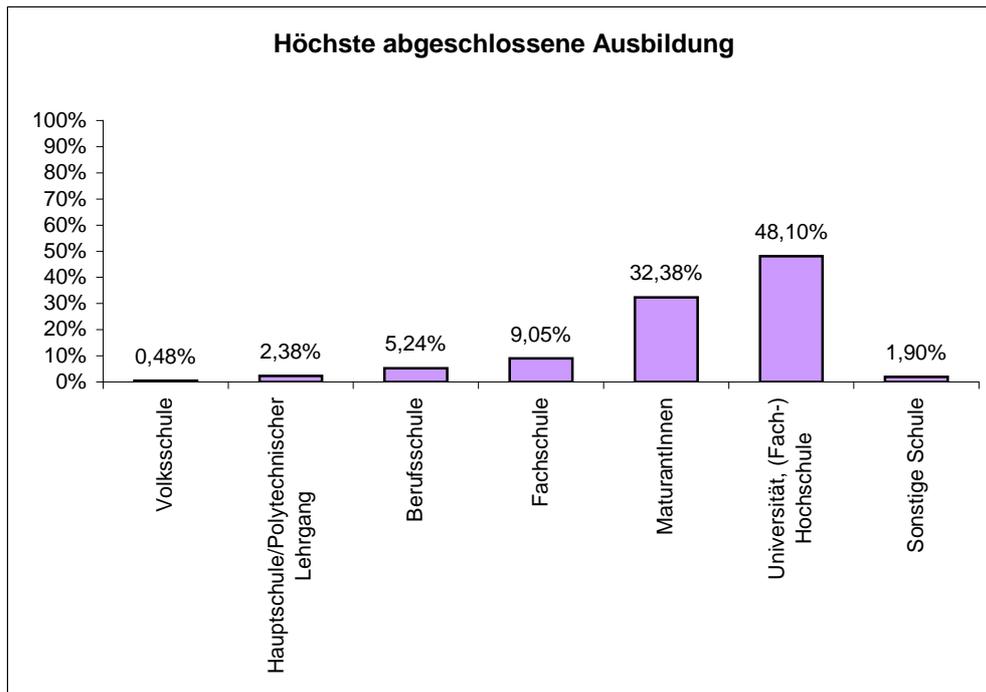
2) 20 % der NutzerInnen sind zwischen 18 und 30 Jahren alt, knapp 42 % zwischen 31 und 45, 24 % zwischen 46 und 60 und 13 % über 60 Jahre.

3) Als höchste abgeschlossene Ausbildung gibt ein/eine LeserIn Volksschule an, was 0,48 % entspricht. Die Antwortmöglichkeit Hauptschule und/oder Polytechnischer Lehrgang wählen 2 % der KundInnen. 5 % besuchten eine Berufsschule, 9 % eine Fachschule.

Eine berufsbildende oder allgemein bildende höhere Schule (im Folgenden zusammengefasst als MaturantInnen bezeichnet) schlossen 32 % ab.

Der schließlich größte Teil der NutzerInnen, nämlich 48 %, hat eine Ausbildung auf einer Universität oder (Fach-) Hochschule genossen.

„Sonstige Schule“ kreuzen annähernd 2 % an.



4) Bei der Frage nach der Berufstätigkeit geben 4 % ArbeiterIn an.

Am meisten genannt ist Angestellte/r mit knapp 40 %.

Weitere 18 % sind selbständig, 13 % in (Berufs-) Ausbildung, 5 % im Haushalt, 13 % im Ruhestand. Die Antwort „Sonstiges“ wählen annähernd 4 %.

5) Mit 75 % der Nennungen ist der 2. Bezirk, also die nächste Umgebung der Bücherei, klar an der Spitze der Wohnorte.

Knapp 6 % der LeserInnen wohnen im 1. Bezirk, weitere Bezirke werden kaum angeführt, am häufigsten der 22. mit 3 %.

Annähernd 6 % der KundInnen leben nicht in Wien.

Dies entspricht den Zahlen der statistischen Auswertung nach Adressen der aktiven LeserInnen der Zirkusgasse:<sup>1</sup>

Aus dem angrenzenden 1. Bezirk kommen nur sehr wenige NutzerInnen in die Bücherei im 2. Bezirk. Einzig aus der Johannesgasse sind 28 KundInnen zu verzeichnen, bei sämtlichen anderen Straßen bleiben die LeserInnenzahlen im einstelligen Bereich.

<sup>1</sup> Von Eva Oberleitner bekam ich dankenswerterweise die genauen Zahlen der Wohnorte der aktiven LeserInnen der Bücherei Zirkusgasse, die seit Juni 2007 etwas ausgeliehen haben, geordnet nach Straßen.

Das Einzugsgebiet im 2. Bezirk lässt sich wie folgt auf die nähere Umgebung eingrenzen:

Die meisten NutzerInnen kommen aus der Praterstraße: 270, gefolgt von der Taborstraße mit 230. In der Zirkusgasse wohnen 201, in der Praterstraße 184 und in der Heinestraße 105 KundInnen.

Dies entspricht auch der Erfahrung der langjährigen Büchereileiterin Maria Hirsch: Sie grenzt das Einzugsgebiet auf zwischen der Prater- und Taborstraße liegend bis zur Venediger Au ein. So kommen etwa aus der Großen Mohrengasse, die zwischen diesen beiden Straßen liegt, 78 KundInnen und aus der Weintraubengasse 41.

Aus den Parallelstraßen Rotensterngasse (54), Blumauergasse (47) und Novaragasse (82) sind auch viele LeserInnen zu verzeichnen.

Ziemlich an der Grenze zu diesem definierten Einzugsgebiet, aus der nördlich liegenden Vereinsgasse, kommen immerhin 63 und aus der Rueppgasse 71 Personen. Aus der Parallelstraße, der Springergasse, sind es 60.

Außerhalb dieses Bereichs, aber östlich gleich angrenzend, liegt die Czerningasse, die mit 106 NutzerInnen aufscheidet, 49 sind es aus der Ferdinandstraße.

Ebenfalls nicht mehr innerhalb dieses Gebiets ist westlich die Große Schiffgasse, in der aber immerhin 64 eingeschriebene Personen wohnen, weiters in der Unteren Augartenstraße 53.

Südlich ist der Donaukanal eindeutig die Grenze, was auch die geringen Zahlen von KundInnen aus dem 1. Bezirk darlegen.

So würde ich das Einzugsgebiet in nördlicher Richtung (hier etwa die Vereinsgasse mit 63 LeserInnen, die Rueppgasse mit 71) durchaus bis zur Nordbahnstraße (40 NutzerInnen) erweitern. Dann wären außerdem noch die Springergasse mit 60, die Volkertgasse mit 37 und Am Tabor mit 39 eingeschriebenen Personen dabei.

Wie auch Alfred Pfoser schreibt, entsteht hier durch die Schnellbahn eine Grenze.<sup>2</sup>

Östlich würde ich das Einzugsgebiet ebenfalls bis zur Praterstraße (die Czerningasse und Ferdinandstraße liegen nur knapp außerhalb) eingrenzen, südlich mit dem Donaukanal, in westlicher Richtung aber die Taborstraße als durchaus

---

<sup>2</sup> Vgl. Pfoser, Alfred: *Die Wiener Städtischen Büchereien: zur Bibliothekskultur in Österreich* / Alfred Pfoser. Mit einem Nachw. von Rudolf Richter. - Wien: WUV-Universitätsverl., 1994. - 264 S. : Ill.

ISBN 3-85114-153-9

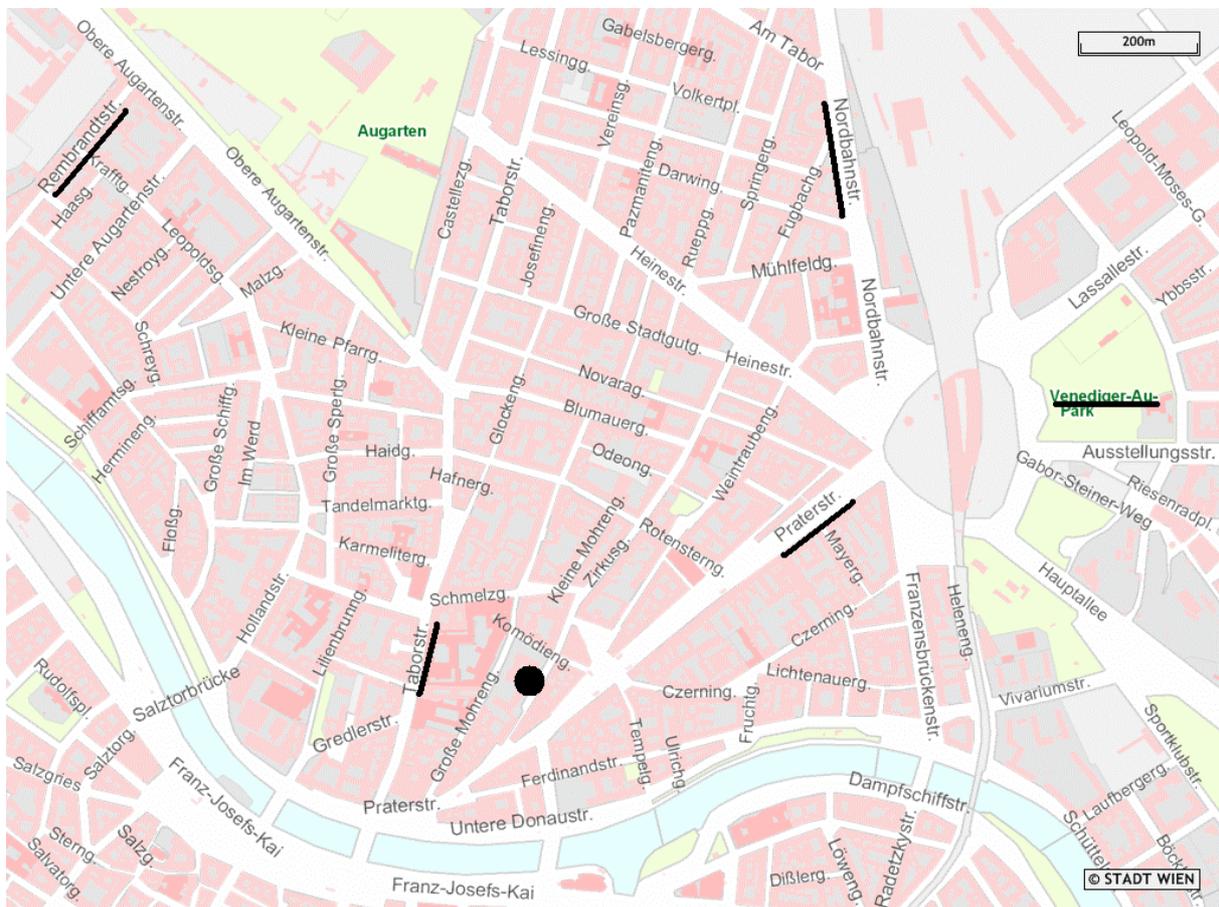
kart.

NE: Richter, Rudolf [Nachw.], S. 117.

überschreitend bezeichnen. Gleich anschließend liegt die Castellezgasse mit 72 NutzerInnen, weiters die Hollandstraße, aus der immerhin noch 30 KundInnen verzeichnet werden können, dann, wie bereits erwähnt, die Große Schiffgasse (64), außerdem die Große Sperlgasse (45) und die Untere Augartenstraße (53) bis schließlich zur Rembrandtstraße mit 42 LeserInnen – bis zu dieser kann durchaus ein erweitertes Einzugsgebiet gesehen werden.

Darüber hinaus sind kaum noch nennenswerte NutzerInnenzahlen zu verzeichnen.

Zur Erläuterung ist im Folgenden ein Ausschnitt aus dem Stadtplan zu sehen, wobei die Bücherei bei dem schwarzen Punkt lokalisiert ist:<sup>3</sup>



Aus sämtlichen anderen Bezirken und Orten in der Umgebung Wiens kommen, wie die Umfrage ebenfalls ergeben hat, auch laut den statistischen Daten nur sehr wenige KundInnen.

<sup>3</sup> Der Stadtplan ist unter folgender Adresse online zu finden: o. Autor: Wien – Stadtplan mit Adressensuche: <http://www.wien.gv.at/stadtplan/> (14.9.2009)

6) Die eindeutige Mehrheit der LeserInnen benötigt nur 15 Minuten bis zur Bücherei: 82 %.

Bis zu 30 Minuten Wegzeit nehmen 13 % auf sich, über 30 Minuten nur 4 %.

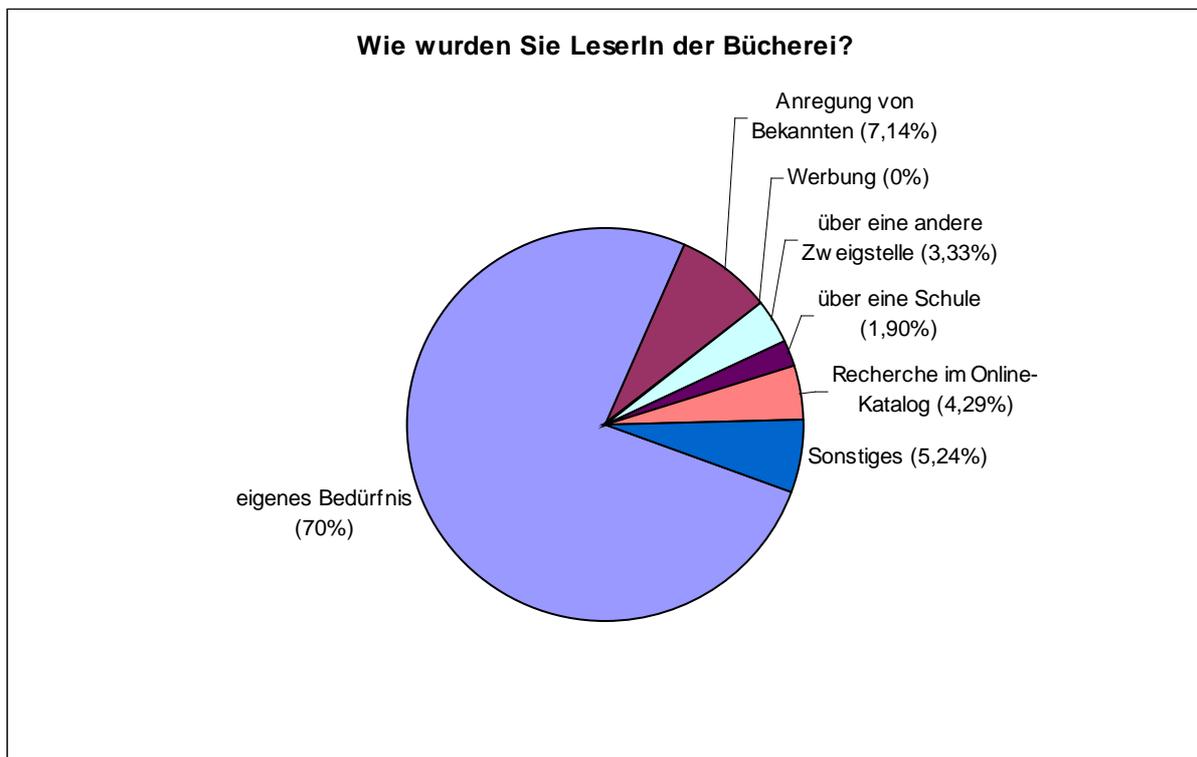
7) So kommen auch die meisten NutzerInnen zu Fuß in die Bücherei, nämlich knapp 58 %. Mit dem Fahrrad sind es 19 %, mit öffentlichen Verkehrsmitteln 15 % und mit dem Auto knapp 2 %.

8) 70 % der KundInnen wurden aus eigenem Bedürfnis LeserIn der Bücherei, 7 % auf Anregung von Bekannten.

Durch Werbung wurde tatsächlich keine einzige Personen Mitglied bei der Bücherei – ein sehr eindeutiges Ergebnis, das doch zu denken geben sollte.

Über eine andere Zweigstelle konnten 3 % der NutzerInnen gewonnen werden, über Empfehlung einer Schule oder Ausbildungsstätte knapp 2 %.

4 % wählen die Antwortmöglichkeit „über die Recherche im Online-Katalog“. „Sonstiges“ kreuzen 5 % an, wobei hier häufig genannt wird, dass viele seit ihrer Kindheit LeserInnen sind oder nun durch ihre eigenen Kinder auf die Bücherei aufmerksam wurden.



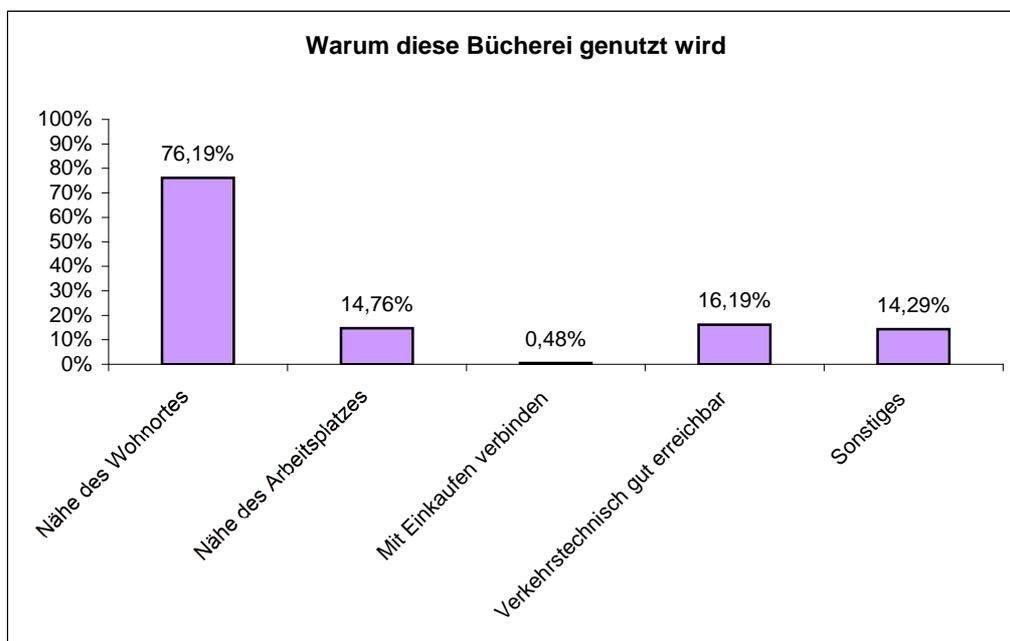
9) Knapp 21 % nutzen die Bücherei das erste Jahr.

Zwischen zwei und fünf Jahren sind beinahe 36 % der LeserInnen dabei, zwischen sechs und zehn Jahren 14 %. Und über zehn Jahre sind sogar 29 % der Befragten KundInnen. Diese große Treue lässt sich auch in der Zufriedenheit beim Einschätzen der BibliothekarInnen in der letzten Frage ablesen.

10) Bei der Frage, warum diese Bücherei genutzt wird, waren Mehrfachnennungen möglich: 76 % antworten, dass sie in der Nähe ihres Wohnortes ist, was man auch an der zuvor häufig angegebenen kurzen Wegzeit zur Bücherei sehen kann. Für knapp 15 % liegt die Bibliothek in der Nähe ihres Arbeitsplatzes oder ihrer Schule. Den Büchereibesuch mit Einkäufen verbinden nur 0,48 % - dies bestätigt die ruhige Lage in der Zirkusgasse.

Für immerhin 16 % ist der Standort verkehrstechnisch gut erreichbar, wofür wohl die U-Bahn-Anbindung verantwortlich ist.

14 % geben hier eine freie Antwort, wobei viele als Grund für ihren Büchereibesuch das gute Sortiment und/oder freundliches Personal nennen.



11) 3 % benutzen die Bücherei mehrmals wöchentlich, einmal die Woche sind es knapp 30 %. Beinahe 55 % kommen einmal im Monat, was der vierwöchigen Leihfrist für Bücher und CDs entspricht.

10 % besuchen die Bibliothek mehrmals im Jahr, noch seltener kommt 1 % der NutzerInnen.

12) 63 % der LeserInnen benutzen auch andere Büchereien.

13) Wozu dient die Büchereibenutzung?

Hier waren wieder Mehrfachnennungen möglich: 37 % antworten berufliche Weiterbildung, 60 % Allgemeinbildung. Der größte Teil der KundInnen nutzt die Bücherei zur Unterhaltung und/oder für Hobbys: beinahe 90 %.

Sonstige Antworten geben knapp 13 % an: Besonders viele erwähnen, dass sie aufgrund ihrer Kinder in die Bücherei kommen. Weitere häufige Nennungen sind Recherche und Entspannung.

14) Wie finden die LeserInnen ihre gewünschten Medien hauptsächlich?

20 % durch Recherche im OPAC-Katalog<sup>4</sup>, 3 % fragen die BibliothekarInnen und 43 % stöbern am Regal.

Bei dieser Frage kreuzen viele NutzerInnen mehrere Optionen an, obwohl hier nur eine Antwort gewünscht war. Am Beginn des Fragebogens steht kurz zur Erklärung, dass meist nur eine Antwortmöglichkeit ausgewählt werden soll, außer die Frage ist extra gekennzeichnet. Diese kleine Einleitung lasen aber anscheinend nur wenige der Personen, die einen Fragebogen ausfüllten.

Bei jener Frage ist allerdings nur eine Antwort sinnvoll, denn es ist sehr wahrscheinlich, dass man jede oder zumindest zwei der drei Antwortmöglichkeiten schon einmal ausprobiert hat.

15) Eine Einschulung in den OPAC-Katalog wünschen sich lediglich knapp 10 % der LeserInnen.

16) Zum Schluss die Frage, wie die BibliothekarInnen in Sachen Kompetenz, Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft eingeschätzt werden - jeweils zum Auswählen: sehr, mittel oder gar nicht.

Hier kann von einem überwältigenden Ergebnis gesprochen werden:

---

<sup>4</sup> OPAC steht für Online Public Access Catalog

Knapp 90 % der LeserInnen halten die Angestellten für sehr kompetent, annähernd 7 % entscheiden sich für die Antwortmöglichkeit „mittel“.

„Gar nicht“ wird bei allen drei Eigenschaften nie gewählt (der Rest auf 100 % sind jeweils ungültige Antworten, meist in Form von gar nichts Angekreuztem).

Beinahe 89 % schätzen die MitarbeiterInnen als sehr freundlich ein, annähernd 8 % sehen sie im mittleren Bereich.

Die Hilfsbereitschaft erhält den besten Wert: 90 % kreuzen „sehr“ an, beinahe 4 % „mittel“.

17) Bei den freien Antworten kann insgesamt von einer äußerst positiven Resonanz gesprochen werden.

Viele bedanken sich, für die Einrichtung, die als wichtig erachtet wird, und für die Arbeit, die von einem hilfsbereiten Personal geleistet wird. Die Atmosphäre wird als gut und nett erachtet. Und manche/r beschreibt das Medienangebot gar als das „reine Paradies“.

Als Kritikpunkt werden erwartungsgemäß die Öffnungszeiten angeführt, die länger sein und vor allem auch auf den Mittwoch ausgedehnt werden sollen.

Das Medienangebot soll noch erweitert werden, zum Beispiel werden mehr Musik-CDs gewünscht; ebenso wie die Möglichkeit im Internet die Abholzeitstelle von Vorbestellungen selbst zu bestimmen.

Schließlich wird mehr Ruhe, weniger Handygespräche sowie eine bessere Luftqualität gefordert.

## **4.2. Untersuchung der Ziele**

### **4.2.1 Untersuchung der LeserInnenschaft der Bücherei Zirkusgasse in Hinsicht auf Geschlecht, Alter, Ausbildung und Berufstätigkeit im Vergleich mit der Bevölkerungsstruktur des 2. Bezirks**

Die Umfrage unter den LeserInnen der Bücherei ergibt bei der Frage nach dem **Geschlecht** 69 % Leserinnen und 29 % Leser.

Im Vergleich mit den statistischen Daten<sup>5</sup> zur Bevölkerung des Einzugsgebietes der Bücherei im 2. Bezirk wird klar, dass hier zwar tatsächlich mehr Frauen leben, das Verhältnis aber fast ausgeglichen ist: 51,38 % Frauen stehen 48,62 % Männern gegenüber.

Das bedeutet, dass die Angebote der Bücherei von weitaus mehr Frauen als Männern wahrgenommen werden. Viele Männer werden von der Bücherei also nicht erreicht. Hier sollte auf jeden Fall überlegt werden, wie die Bibliothek für die Herren interessanter werden könnte.

Wie in Kapitel 4.2.2 noch ausgeführt wird, haben Männer auch andere Lesegewohnheiten als Frauen, dem sollte Rechnung getragen werden.

Laut der Umfrage sind 20 % der NutzerInnen zwischen 18 und 30 **Jahren alt**, knapp 42 % zwischen 31 und 45, 24 % zwischen 46 und 60 und 13 % über 60 Jahre.

Vergleicht man diese Daten wiederum mit jenen aus der Statistik des 2. Bezirks, sehen die Ergebnisse so aus: Es gibt etwas mehr junge Erwachsene (24 %), weniger zwischen 31 und 45 Jahren (knapp 30 %), ungefähr gleich viele zwischen 46 und 60 Jahren (fast 23 %), aber mehr über 60 Jahre: 23 %.

Folglich erreicht man die 18-30-Jährigen relativ gut, die 31-45-Jährigen besonders gut, auch diejenigen zwischen 46 und 60 Jahren, jedoch können die über 60-Jährigen nicht so sehr für die Bücherei interessiert werden.

Betrachtet man die Verteilung des Alters nach Geschlecht, fällt auf, dass bei den 18-30-Jährigen der Frauenanteil geringer ist: 19 % Frauen und knapp 23 % Männer sind es hier.

Die Frauen sind bei den nächsten beiden Gruppen – den 31-45-Jährigen und den 46-60-Jährigen – in der Mehrheit: Bei ersterer sind es beinahe 47 % Frauen und annähernd 33 % Männer, bei letzterer – allerdings fast ausgeglichen – 24 % Frauen und knapp 23 % Männer.

Bei den über 60-Jährigen sind deutlich mehr Männer zu verzeichnen: beinahe 20 % zu annähernd 10 % Frauen.

---

<sup>5</sup> Herr Mag. Dr. Gustav Lebhart von der MA 5 stellte mir dankenswerterweise die statistischen Daten aus dem Wiener Bevölkerungsregister für die Zählbezirke des 2. Bezirks, auf die das Einzugsgebiet der Bücherei eingegrenzt werden kann, zur Verfügung.

Sieht man sich die Daten dazu aus der Statistik an, sehen die Ergebnisse außer bei den über 60-Jährigen etwas ausgeglichener aus: Fast 25 % Männer stehen bei den jungen Erwachsenen 23 % Frauen gegenüber.

Bei den 31-45-Jährigen sind es 31 % Männer und 28 % Frauen.

Im Alter von 46 bis 60 Jahren sind noch die Männer vorne: Knapp 24 % sind es hier und 21 % Frauen.

Bei den über 60-Jährigen sind jedoch deutlich mehr Frauen zu verzeichnen: Beinahe 27 % sind es bei fast 20 % Männern.

Wiederum im Vergleich mit den Zahlen aus der Umfrage sieht man, dass die Unterschiede bei den 18-30-Jährigen und den 46-60-Jährigen nicht so gravierend sind, besonders die Frauen werden sehr gut erreicht. Noch mehr fällt das bei den 31-45-Jährigen auf: Beinahe 47 % Frauen gibt es nach der Umfrage in dieser Altersgruppe und laut Statistik sind es knapp 29 %.

Bei den über 60-Jährigen sind die Männer wiederum ziemlich im gleichen Bereich wie bei den statistischen Daten, die Frauen jedoch deutlich darunter: Nur 10 % entfallen nach den Umfragezahlen auf diese Altersgruppe, während es laut Statistik fast 27 % sind.

Männer werden also generell nicht so gut erreicht wie Frauen, bei diesen besteht jedoch bei den über 60-Jährigen eindeutig Nachholbedarf. Frauen zwischen 31 und 45 Jahren nutzen die Bibliothek dafür vermehrt.

Als höchste abgeschlossene **Ausbildung** gibt ein/eine LeserIn Volksschule an, was 0,48 % entspricht. Die Antwortmöglichkeit Hauptschule und/oder Polytechnischer Lehrgang wählen 2% der KundInnen. 5 % besuchten eine Berufsschule, 9 % eine Fachschule.

Weiters gibt es 32 % MaturantInnen und der schließlich größte Teil der LeserInnen, nämlich 48 %, hat eine Ausbildung auf einer Universität oder (Fach-) Hochschule genossen.

„Sonstige Schule“ kreuzen annähernd 2 % an.

Betrachtet man die Statistiken zum Bildungsstand der Bevölkerung, sehen die Zahlen etwas anders aus: In Wien haben im Jahr 2001 11,84 % der Menschen einen Universitätsabschluss und es gibt 15,76 % MaturantInnen.<sup>6</sup>

---

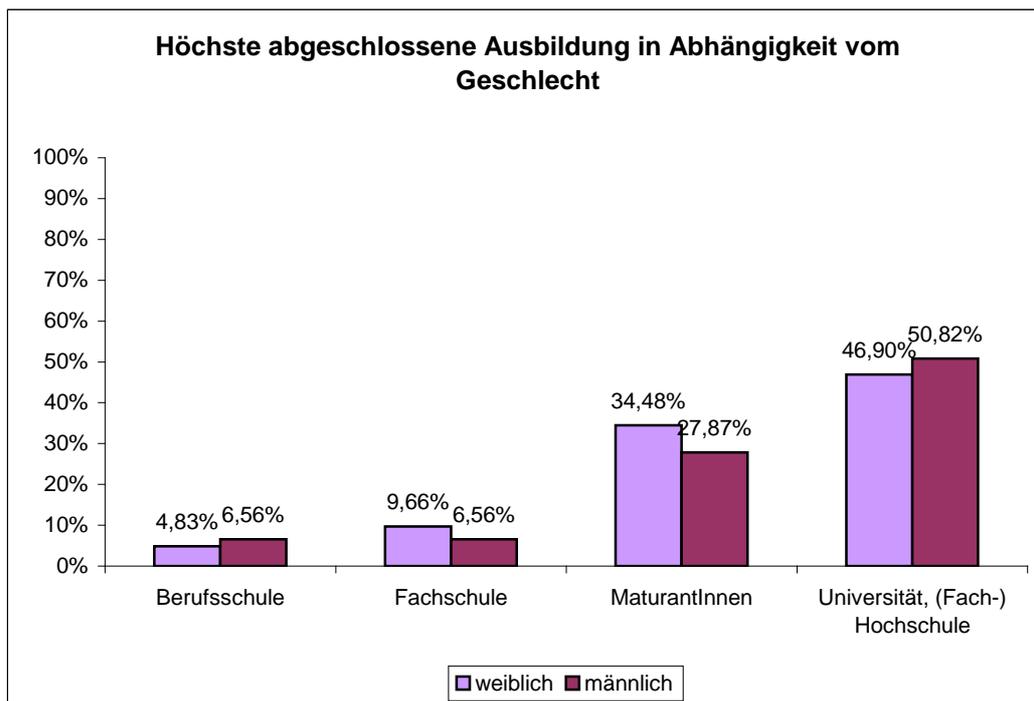
<sup>6</sup> Vgl. o. Autor: Statistik Austria – Bevölkerung nach dem Bildungsstand: [http://www.statistik.at/web\\_de/statistiken/bevoelkerung/volkszaehlungen/bevoelkerung\\_nach\\_dem\\_bildungsstand/022870.html](http://www.statistik.at/web_de/statistiken/bevoelkerung/volkszaehlungen/bevoelkerung_nach_dem_bildungsstand/022870.html) (18.9.2009)

Der Unterschied zum Ergebnis der Umfrage in der Bibliothek kann zu einem kleinen Teil damit erklärt werden, dass Menschen bei Fragebögen nicht immer die Wahrheit angeben, hauptsächlich erreicht die Bücherei jedoch anscheinend weitaus mehr Personen mit einem höheren Bildungsabschluss.

Die Frage nach der höchsten abgeschlossenen Ausbildung ergibt in Abhängigkeit vom Geschlecht<sup>7</sup>, dass von den LeserInnen, die eine Berufsschule abgeschlossen haben, knapp 5 % weiblich sind und annähernd 7 % männlich. Die Fachschule besuchten mehr Frauen: beinahe 10 % und knapp 7 % der Männer.

Bei den MaturantInnen überwiegen die Frauen deutlich: 34 % stehen annähernd 28 % Männern gegenüber.

Bei den UniversitätsabsolventInnen sind aber die Männer vorne: Knapp 51 % sind es hier - bei annähernd 47 % Frauen.



<sup>7</sup> Die Antworten Volksschule (1 Person, was 0,48 % entspricht) und Hauptschule/Polytechnischer Lehrgang (5 Personen und somit 2,38 %) werden von nur so wenigen NutzerInnen angegeben, dass auf eine Darstellung im Zusammenhang mit dem Geschlecht verzichtet wird.

Laut Statistik Austria gibt es in Wien sowohl mehr männliche Maturanten als auch Universitätsabsolventen: 16,52 % Maturanten<sup>8</sup> stehen 15,09 % Masantinnen<sup>9</sup> gegenüber, 12,91 % der Männer haben eine Ausbildung auf einer Universität genossen, 10,92 % der Frauen.

Die Frauen holen jedoch auf: Eine Reife- oder Diplomprüfung haben im Jahr 2007 bei allen Schultypen zusammen österreichweit 23.568 Frauen abgelegt, während es bei den Männern 16.920 waren.<sup>10</sup> Die Frauen sind bei den Studienabschlüssen ebenfalls führend: 13.391 weibliche Studierende schlossen 2007/2008 in Österreich ein Studium an einer öffentlichen Universität ab und 10.519 männliche.<sup>11</sup>

Bei der Frage nach der **Berufstätigkeit** geben in der Umfrage 4 % ArbeiterIn an.

Am meisten genannt ist Angestellte/r mit knapp 40 %.

Weitere 18 % sind selbständig, 13 % in (Berufs-) Ausbildung, 5 % im Haushalt, 13 % im Ruhestand. Die Antwort „Sonstiges“ wählen annähernd 4 %.

Bringt man die Berufstätigkeit mit dem Geschlecht in Verbindung, wird deutlich, dass Frauen bei den Angestellten und BeamtInnen überwiegen: 44 % sind es - bei 31 % Männern.

Bei den ArbeiterInnen und den Menschen in (Berufs-) Ausbildung gibt es keine signifikanten Unterschiede.

Unter den Selbständigen findet sich ein größerer Anteil Männer: Knapp 20 % zu annähernd 17 % Frauen sind es hier.

Im Haushalt sind erwartungsgemäß mehr weibliche LeserInnen beschäftigt: Fast 7 % und immerhin knapp 2 % der männlichen.

Bei den Personen im Ruhestand liegen die Männer mit Abstand vorne: Beinahe 23 % sind es und 8 % der Frauen (wie oben angeführt sind auch deutlich mehr Männer bei den über 60-Jährigen zu finden).

---

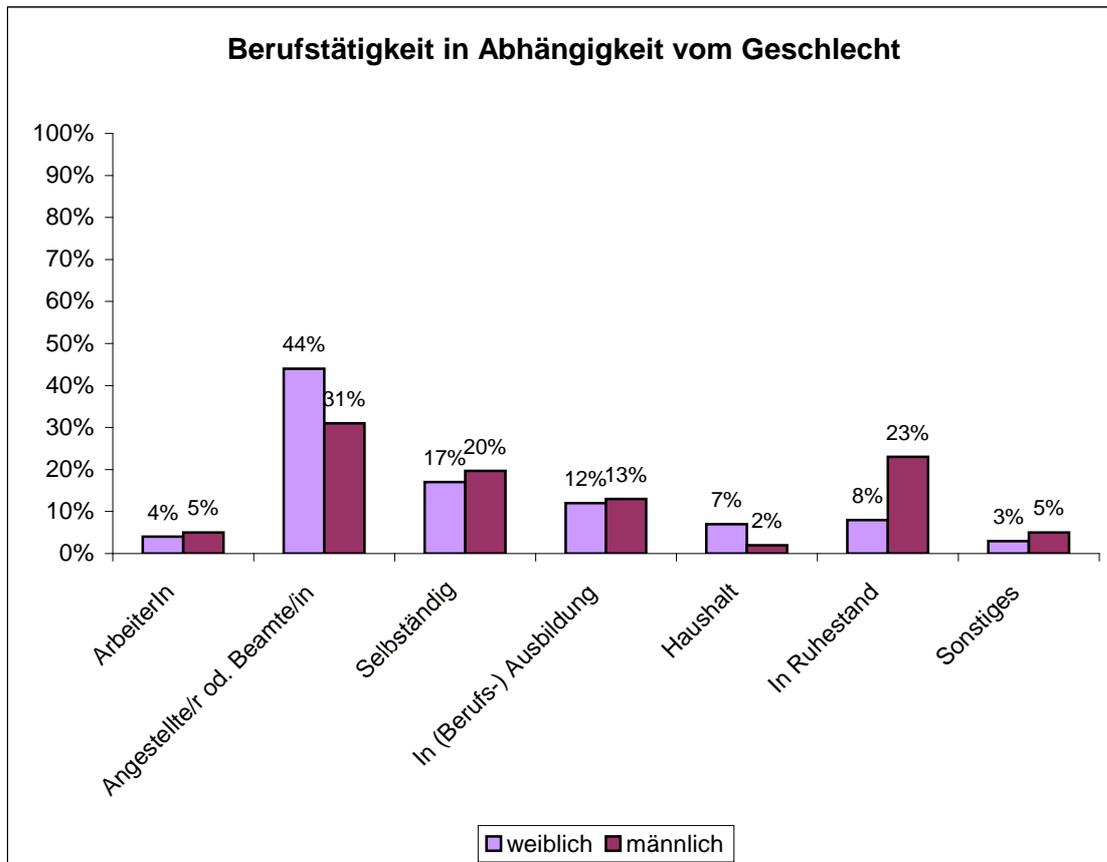
<sup>8</sup> Vgl. o. Autor: Statistik Austria – Bevölkerung nach dem Bildungsstand:  
[http://www.statistik.at/web\\_de/statistiken/bevoelkerung/volkszaehlungen/bevoelkerung\\_nach\\_dem\\_bildungsstand/022871.html](http://www.statistik.at/web_de/statistiken/bevoelkerung/volkszaehlungen/bevoelkerung_nach_dem_bildungsstand/022871.html) (18.9.2009)

<sup>9</sup> Vgl. o. Autor: Statistik Austria – Bevölkerung nach dem Bildungsstand:  
[http://www.statistik.at/web\\_de/statistiken/bevoelkerung/volkszaehlungen/bevoelkerung\\_nach\\_dem\\_bildungsstand/022872.html](http://www.statistik.at/web_de/statistiken/bevoelkerung/volkszaehlungen/bevoelkerung_nach_dem_bildungsstand/022872.html) (18.9.2009)

<sup>10</sup> Vgl. o. Autor: Statistik Austria – Bildungsabschlüsse:  
[http://www.statistik.at/web\\_de/statistiken/bildung\\_und\\_kultur/formales\\_bildungswesen/bildungsabschluesse/034338.html](http://www.statistik.at/web_de/statistiken/bildung_und_kultur/formales_bildungswesen/bildungsabschluesse/034338.html) (18.9.2009)

<sup>11</sup> Vgl. o. Autor: Statistik Austria – Bildungsabschlüsse:  
[http://www.statistik.at/web\\_de/statistiken/bildung\\_und\\_kultur/formales\\_bildungswesen/bildungsabschluesse/021626.html](http://www.statistik.at/web_de/statistiken/bildung_und_kultur/formales_bildungswesen/bildungsabschluesse/021626.html) (18.9.2009)

Die Antwort „Sonstiges“ wählen 3 % der Frauen und knapp 5 % der Männer.<sup>12</sup>

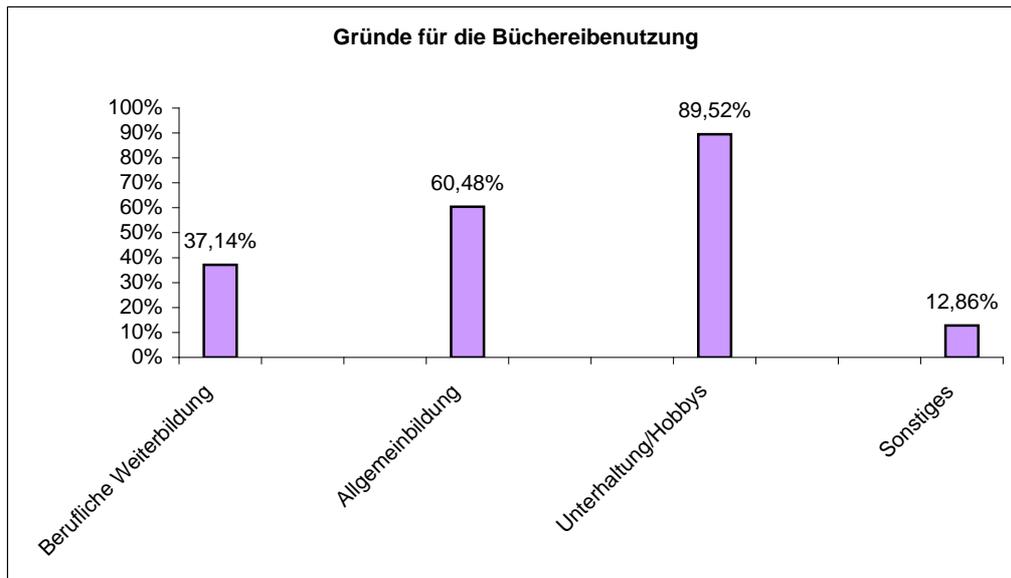


#### 4.2.2 Feststellung der Gründe für die Büchereibenutzung (berufliche Weiterbildung, Allgemeinbildung, Unterhaltung) und ihrer Abhängigkeit von den Faktoren Geschlecht, Alter, Schulbildung und Berufstätigkeit.

**Außerdem: Wie konnten die LeserInnen für die Bücherei gewonnen werden?**

Wie bereits in Kapitel 4.1 bei der Auswertung der einzelnen Fragen angeführt, geben 37 % der LeserInnen an, die Bücherei für ihre berufliche Weiterbildung zu nutzen, 60 % für die Allgemeinbildung und beinahe 90 % für Unterhaltung und/oder Hobbys. Sonstige Antworten wählen knapp 13 %.

<sup>12</sup> Aus Platzmangel werden bei dem folgenden Diagramm nur gerundete Werte ohne Dezimalstellen angegeben.



Bei der Antwortmöglichkeit „berufliche Weiterbildung“ gibt es **zwischen Frauen und Männern** keinen nennenswerten Unterschied.

Für ihre Allgemeinbildung nutzen deutlich mehr Männer als Frauen die Bücherei: Knapp 69 % der Männer und annähernd 58 % der Frauen geben diese Antwort an. Die Frauen liegen bei der Unterhaltung vorne: Beinahe 94 % der Leserinnen suchen die Bücherei für ihre Unterhaltung und/oder für Hobbys auf und 80 % der Leser. Dieses Ergebnis stimmt auch mit den Ausleiherfahrungen – Frauen lesen mehr Romane, Männer mehr Sachbücher – überein.

Margit Böck bestätigt das in ihrer Analyse einer Befragung in der österreichischen Bevölkerung zum Thema Lesen: Dabei sagen 72,6 % der Frauen und 58,6 % der Männer, dass sie gerne Unterhaltungsromane lesen. Politische und zeitgeschichtliche Bücher bevorzugen hingegen 57,9 % der Männer und 44,3 % der Frauen. Ihre Vorliebe für Fachbücher geben 60,8 % der Männer und 46,1 % der Frauen an.<sup>13</sup>

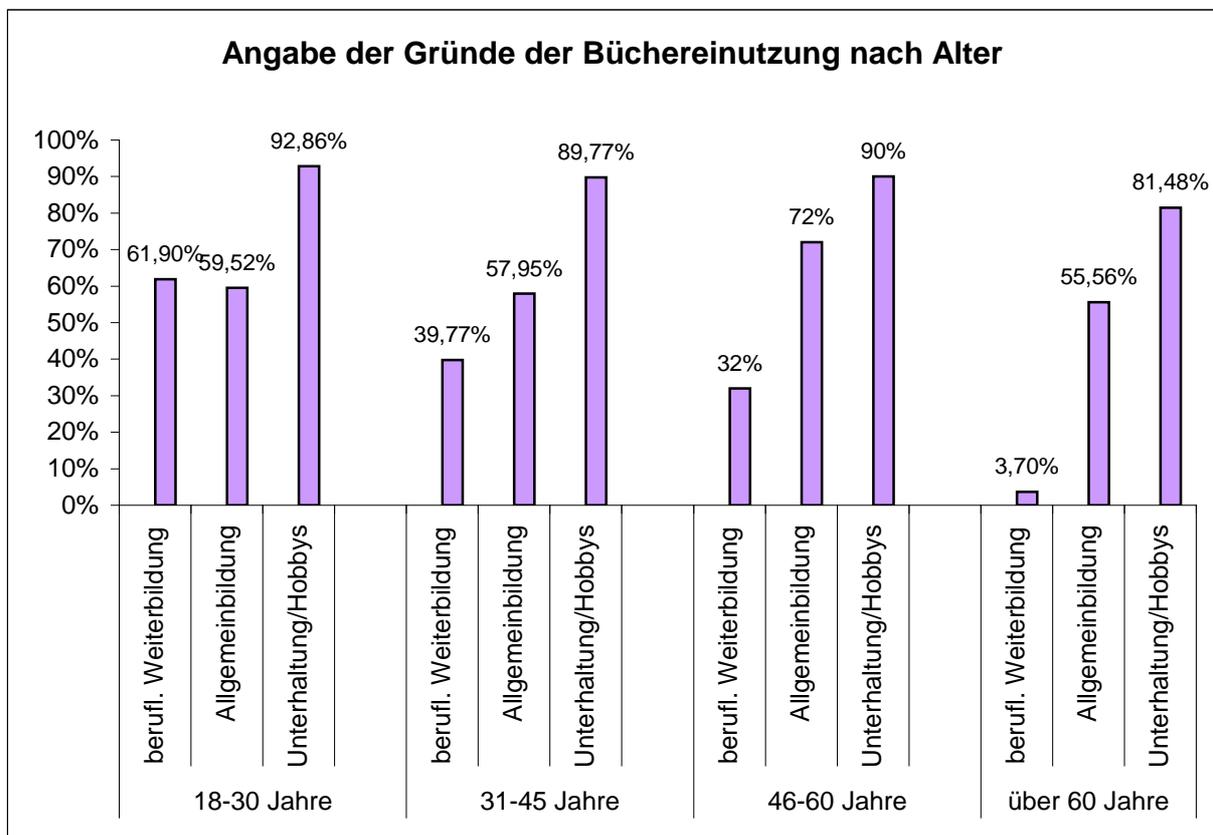
Welche Unterschiede ergeben sich nun bei der Untersuchung der Frage in Abhängigkeit vom **Alter**: Das Interesse an beruflicher Weiterbildung nimmt mit dem Alter ab. Die Gruppe der jungen Erwachsenen nutzt die Bücherei dafür mit Abstand

<sup>13</sup> Vgl. Böck, Margit: Leseförderung als Kommunikationspolitik: zum Mediennutzungs- und Leseverhalten sowie zur Situation der Bibliotheken in Österreich / Margit Böck. – Wien: Österreichischer Kunst- und Kulturverlag, 1998. – 501 S. : graph. Darst. – (Neue Aspekte in Kultur- und Kommunikationswissenschaft ; 14)  
ISBN 3-85437-171-3  
kart., S. 159.

am meisten: Knapp 62 % der 18-30- Jährigen wählen diese Antwortmöglichkeit. Bei den 31-45-Jährigen sind es beinahe 40 %, 32 % bei den 46-60-Jährigen und bei den ab 60-Jährigen noch annähernd 4 %.

Bei der Allgemeinbildung ergibt sich ein etwas anderes Bild, hier bleiben nämlich alle Altersgruppen in etwa im Durchschnittsbereich von knapp 60 %, einzig die 46-60-Jährigen stechen mit 72 % hervor.

Die Vorliebe für Medien zur Unterhaltung wird wiederum mit zunehmendem Alter kleiner: Die jüngste Gruppe ist mit beinahe 93 % dabei, der Wert sinkt auf etwa 90 % bei den 31-45 Jährigen und den 46-60-Jährigen und auf 81 % bei den über 60-Jährigen.



Zusammenfassend kann also gesagt werden, dass die berufliche Weiterbildung und die Unterhaltung für die jungen Erwachsenen am wichtigsten ist, die Allgemeinbildung für die 46-60-Jährigen.

Zwischen der höchsten abgeschlossenen **Ausbildung** und dem Nutzungsgrund ergeben sich folgende Differenzen:<sup>14</sup>

9 % der Personen mit Berufsschulabschluss nutzen die Bücherei für ihre berufliche Weiterbildung, 26 % derjenigen mit Fachschulabschluss, knapp 40 % der MaturantInnen und 43 % der LeserInnen, die eine Universitätsausbildung abgeschlossen haben.

Das Interesse an Literatur für berufliche Weiterbildung steigt also deutlich mit dem Grad der abgeschlossenen Ausbildung.

Beim Nutzungsgrund Allgemeinbildung ergeben sich nach verschiedenen Ausbildungen keine großen Unterschiede – alle Gruppen liegen zwischen 60 und 65 %, mit Ausnahme der LeserInnen mit Fachschulabschluss, die das nur zu 43 % ankreuzen.

Die Antwortmöglichkeit Unterhaltung/Hobbys wählen diejenigen mit Beruf- und Fachschulabschluss zu 100 %, die MaturantInnen mit knapp 90 % und die Personen, die eine Universität besuchten, zu 87 %.

Hier lässt sich also erkennen, dass die Vorliebe für Unterhaltung mit zunehmendem Grad der Ausbildung leicht abnimmt.

Wie sehen schließlich die Abhängigkeiten zwischen **Berufstätigkeit** und Nutzungsgrund aus:

Das Interesse an beruflicher Weiterbildung bekundet keine/r der ArbeiterInnen – allerdings muss auch hier angeführt werden, dass lediglich 4,29 %, was neun Personen entspricht, als Beruf ArbeiterIn angeben, die Daten also wiederum nicht sehr aussagekräftig sind.

Interessanterweise nutzen mehr Menschen, die im Haushalt beschäftigt sind, als Angestellte und BeamtInnen die Bücherei für ihre berufliche Weiterbildung: 36 % der ersteren, während letztere das zu 30 % angeben.

Bei den Selbständigen sind es 51 % und 70 % derjenigen, die sich gerade in Ausbildung befinden. Diejenigen, die die Antwort „Sonstiges“ bei Berufstätigkeit wählen, geben zu knapp 38 % an, aufgrund beruflicher Weiterbildung die Bücherei aufzusuchen. Bei dieser Gruppe ist wahrscheinlich auch ein großer Anteil an

---

<sup>14</sup> Da nur eine/r bzw. fünf LeserInnen als höchste abgeschlossene Ausbildung Volksschule und Hauptschule/Polytechnischer Lehrgang angeben und somit diese Antworten nicht sehr aussagekräftig sind, ziehe ich sie für die folgende Auswertung nicht heran.

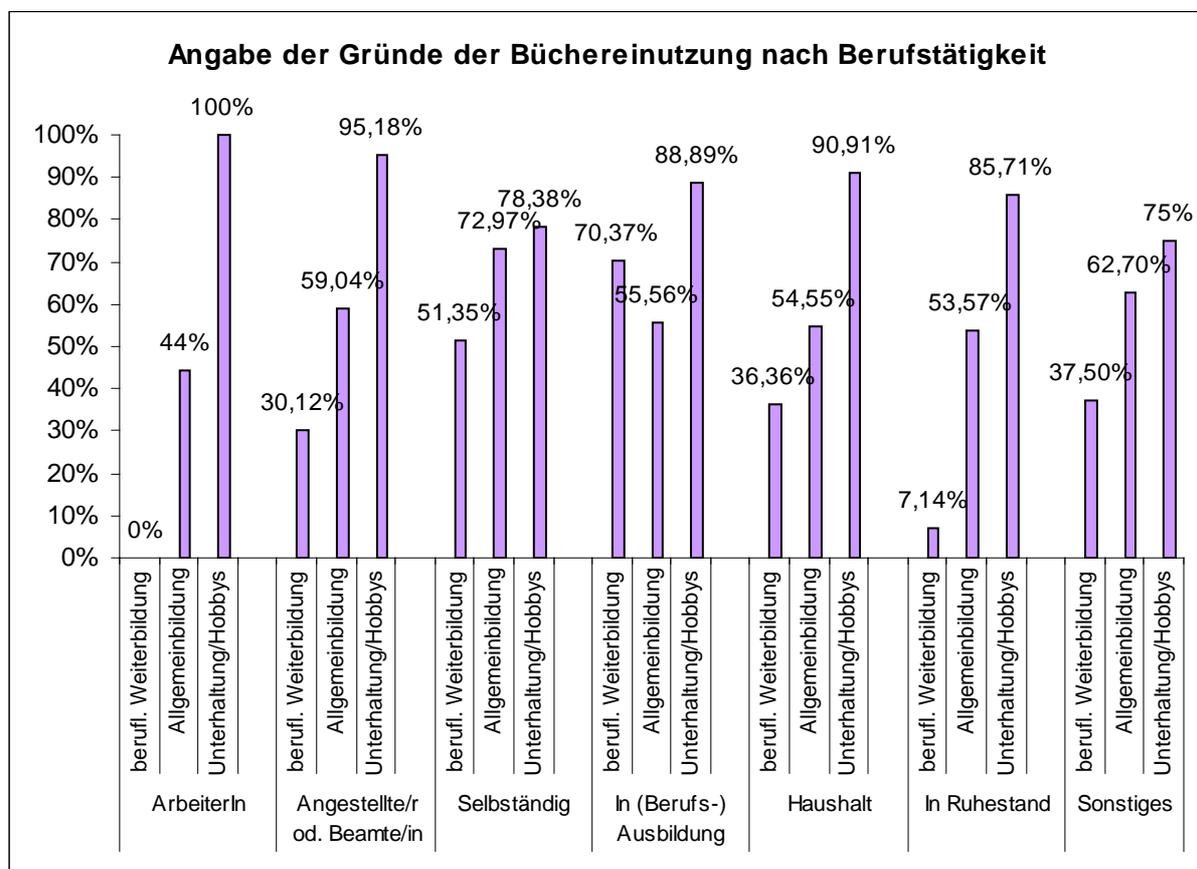
Personen, die gerade auf Arbeitssuche sind, was für diesen relativ hohen Wert spricht.

Die Allgemeinbildung als Grund die Bücherei zu besuchen, geben 44 % der ArbeiterInnen an, 59 % der Angestellten und BeamtInnen und wieder erreichen die Selbständigen einen sehr hohen Wert: beinahe 73 %.

Die Menschen in Ausbildung, im Haushalt und im Ruhestand liegen bei dieser Antwort alle etwa im gleichen Bereich - um die 55 %.

Die Gruppe „Sonstiges“ wählt mit knapp 63 % die Allgemeinbildung aus.

Bei der Frage nach Unterhaltung und Hobbys erreichen die Selbständigen, die bei der beruflichen und allgemeinen Weiterbildung jeweils ganz vorne dabei sind, einen im Vergleich mit den anderen Gruppen niedrigen Wert: 78 %. Führend sind die ArbeiterInnen mit 100 %, gefolgt von den Angestellten und BeamtInnen mit 95 %, weiters diejenigen in Berufsausbildung und im Haushalt, die mit etwa 90 % fast gleich auf sind. Die Personen in Ruhestand liegen mit beinahe 86 % vor denjenigen, die einen sonstigen Beruf wählen und die mit 75 % den niedrigsten Wert erreichen.



Insgesamt kann also gesagt werden, dass die Selbständigen mit großem Interesse an beruflicher und allgemeiner Bildung auffallen und sich dafür weniger um Unterhaltung kümmern. Hier scheint sich zu bestätigen, dass Selbständige im Allgemeinen mehr arbeiten als Angestellte – was sich laut Statistik Austria an folgenden Zahlen festmachen lässt: Die durchschnittliche wöchentliche Arbeitszeit von Selbständigen beläuft sich im Jahr 2008 auf 46,4 Stunden und bei unselbständig Erwerbstätigen auf 37,4 Stunden.<sup>15</sup> Dies drückt sich anscheinend auch im Leseverhalten aus.

Die jungen Erwachsenen (zwischen 18 und 30 Jahren) erreichen einen sehr hohen Wert bei der beruflichen Weiterbildung, wobei dabei zwischen Männern und Frauen kein signifikanter Unterschied festzustellen ist. In diesem Alter steht für viele der Berufseinstieg an, Bewerbungen müssen geschrieben werden – was bedeutet, dass der Bestand in diesem Bereich sehr gut gepflegt und aktuell gehalten werden sollte. Literatur als Unterstützung bei der Auswahl eines geeigneten Berufes, bei Bewerbungen und beim Berufseinstieg ist gefragt.

An beruflicher Weiterbildung sind auch besonders UniversitätsabsolventInnen interessiert, woraus zu schließen ist, dass vor allem im Bereich Aufstiegsmöglichkeiten und beispielsweise Führungsstile ausreichend Medien bereitliegen sollten.

Für ihre Allgemeinbildung suchen vorwiegend Männer, Selbständige und NutzerInnen zwischen 46 und 60 Jahren die Bücherei auf. Das ist im Sachbuchankauf, etwa in den Bereichen Politik und Geschichte, vermehrt zu berücksichtigen.

Um sich zu unterhalten, kommen speziell Frauen und junge Erwachsene in die Bibliothek. Vorwiegend für die letztere Gruppe sind vermutlich auch Filme bzw. DVDs von großem Interesse, was ebenfalls im Einkauf bedacht werden sollte.

### **Wie konnten die LeserInnen für die Bücherei Zirkusgasse gewonnen werden?**

70 % der KundInnen wurden aus eigenem Bedürfnis LeserIn der Bücherei, 7 % auf Anregung von Bekannten.

---

<sup>15</sup> Vgl. o. Autor: Durchschnittlich normalerweise geleistete wöchentliche Arbeitszeit <sup>1</sup>) nach beruflicher Stellung, Wirtschaftszweig und Geschlecht 2008:  
[http://www.statistik.at/web\\_de/static/durchschnittlich\\_normalerweise\\_geleistete\\_woechentliche\\_arbeitszeit\\_nach\\_b\\_023274.pdf](http://www.statistik.at/web_de/static/durchschnittlich_normalerweise_geleistete_woechentliche_arbeitszeit_nach_b_023274.pdf) (14.9.2009)

Durch Werbung wurde keine einzige Person auf die Bücherei aufmerksam – ein sehr eindeutiges Ergebnis, das doch zu denken geben sollte. In Zeiten, in denen wir von allen Seiten von Werbung umgeben sind, sollte doch darauf geachtet werden, dass die Büchereien Wien nicht völlig untergehen.

Mit der Imagekampagne „Österreich liest“<sup>16</sup>, die 2009 das vierte Mal österreichweit stattfand, wird unter anderem mithilfe von Inseraten mit Prominenten versucht, Büchereien ein wenig mehr ins Zentrum der Aufmerksamkeit zu bringen. Dazu gab es Ende Oktober 2009 in vielen Bibliotheken eine Reihe von Veranstaltungen wie Lesungen, Buchausstellungen und Lesenächte.

Aktionen wie diese sind auch auf jeden Fall dringend notwendig, denn wie Margit Böck zu einer österreichweiten Erhebung zu den Mediennutzungs- und Lesegewohnheiten schreibt, kommen 40 % der Befragten, die Bücher lesen, als mögliche BibliotheksnutzerInnen kaum in Frage. Dies vor allem, weil sie gar nicht wissen, wo sich überhaupt eine Bibliothek in ihrer Umgebung befindet. Das gilt auch für Wien trotz des gut ausgebauten öffentlichen Verkehrsnetzes: Nur jede/r Zweite in Wien Befragte, der/die ab und an Bücher liest, kann seiner/ihrer Meinung nach eine Bibliothek bequem erreichen, fast ein Drittel weiß nicht, wo überhaupt eine Bücherei gelegen ist.<sup>17</sup>

Dass durch Medienpräsenz tatsächlich wahre BesucherInnenanstürme möglich sind, zeigte sich am Beispiel der Eröffnung der Hauptbücherei am Gürtel im April 2003. Durch den weithin sichtbaren Standort auf einer U-Bahn-Station wurden plötzlich auch Medien auf die Bücherei und Bibliotheken im Allgemeinen aufmerksam und in Zeitungsartikeln wurde beispielsweise von einem „bisher unbekanntem Bibliotheksgefühl“<sup>18</sup> gesprochen: „die Bücherei als Wohlfühl- und Aufenthaltsort“<sup>19</sup>. Solch positive Berichterstattung wäre natürlich generell sehr wünschenswert.

Über eine andere Zweigstellen konnten 3 % der NutzerInnen gewonnen werden, über Empfehlung einer Schule oder Ausbildungsstätte knapp 2 %.

Die Antwortmöglichkeit „über die Recherche im Online-Katalog“ war deshalb besonders interessant, da die Zweigstellen im Online-Katalog nach Bezirken geordnet sind und so die Zirkusgasse nach der Filiale Engerthstraße, die ebenfalls im

---

<sup>16</sup> Vgl. o. Autor: Österreich liest: <http://www.oesterreichliest.at/> (14.9.2009)

<sup>17</sup> Vgl. Böck, Margit: Leseförderung als Kommunikationspolitik: zum Mediennutzungs- und Leseverhalten sowie zur Situation der Bibliotheken in Österreich, a.a. O., S. 235.

<sup>18</sup> Niedermeier, Cornelia: „Das Buch ist das Grundnahrungsmittel“. In: Der Standard, 8.4.2003, S. 27.

<sup>19</sup> ebda.

2. Bezirk liegt, an vorderer Stelle steht. Die Überlegung war daher, ob dies vermehrt LeserInnen in die Bücherei führen würde – was bei 4 % der Antworten verneint werden muss.

„Sonstiges“ wählen 5 % der KundInnen, wobei oft erwähnt wird, dass viele die Bücherei seit ihrer Kindheit besuchen oder nun durch ihre eigenen Kinder darauf aufmerksam wurden.

Insgesamt wurde der überwiegende Teil der NutzerInnen also aus eigenem Bedürfnis Mitglied bei den Büchereien. Die Mehrheit der bisherigen LeserInnen konnten weder durch Mundpropaganda, über andere Zweigstellen, Empfehlungen von Schulen, die bevorzugte Reihung im Online-Katalog und schon gar nicht durch Werbung gewonnen werden. Es ist anzunehmen, dass vor allem durch Werbung ein weitaus größerer Bekanntheitsgrad erreicht werden könnte. Auch das Auflegen von Foldern beispielsweise in Schulen könnte sich sehr positiv auswirken.

#### **4.2.3 Welchen Einfluss hat die Lage der Bücherei und ihre Entfernung vom/von der Leser/Leserin auf die Büchereibenutzung?**

Wie bereits in der Auswertung der einzelnen Fragen angeführt, kommt der Großteil der LeserInnen aus dem 2. Bezirk: 75 %. Annähernd 6 % der KundInnen wohnen im 1. Bezirk und ebenso viele nicht in Wien. Weitere Bezirke werden kaum genannt.

Ein Blick auf die Wegdauer zeigt, dass die meisten NutzerInnen die Bücherei innerhalb einer Viertelstunde erreichen: 82 %. Bis zu 30 Minuten benötigen 13 %, noch länger lediglich 4 %. So ist es nicht verwunderlich, dass sich für viele LeserInnen die Bücherei in fußläufiger Entfernung befindet: beinahe 58 % geben das an. Weitere 19 % kommen mit dem Fahrrad, mit öffentlichen Verkehrsmitteln 15 % und mit dem Auto knapp 2 %.

Auf die Frage, warum die Bücherei besucht wird, antworten 76 %, dass sie in der Nähe ihres Wohnortes ist. Für beinahe 15 % liegt sie in der Nähe ihres Arbeitsplatzes oder ihrer Schule. Den Büchereibesuch mit Einkäufen verbinden nur 0,48 %. Zumindest 16 % sehen den Standort als verkehrstechnisch gut erreichbar an.

Bei der Häufigkeit der Nutzung der Bücherei geben 3 % mehrmals wöchentlich, beinahe 30 % einmal wöchentlich an. Knapp 55 % kommen einmal im Monat.

10 % besuchen die Bücherei mehrmals im Jahr, noch seltener kommt 1 %.

Betrachtet man die **Wegdauer zur Bücherei** und **die Häufigkeit der Nutzung**, so gibt es nur wenig Auffälligkeiten: Niemand, der mehr als 30 Minuten zur Bücherei benötigt, kommt mehrmals die Woche – klarerweise besucht man die Bücherei nicht so oft, wenn dafür ein längerer Weg in Kauf genommen werden muss. Ansonsten gibt es hier keine signifikanten Unterschiede zu verzeichnen.

Da ein Großteil der LeserInnen im 2. Bezirk lebt und aus keinem der sonstigen Bezirke eine nennenswert hohe Anzahl an Personen in die Bücherei kommt, erscheint eine Darstellung der Verbindung zwischen Wohnort und Häufigkeit der Büchereिनutzung als wenig sinnvoll.

Wie sieht es nun mit der **Wegdauer** im Zusammenhang mit der Frage, **wie die Bücherei erreicht wird**, aus:

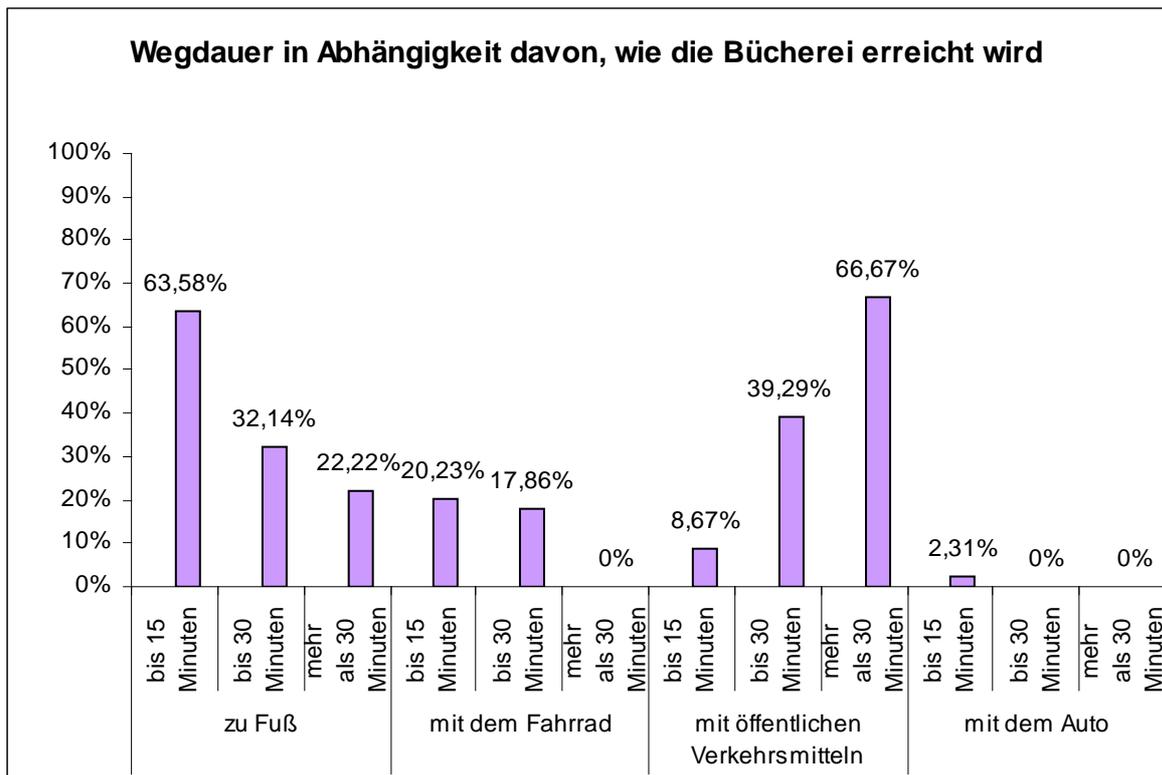
Die Anzahl derer, die zu Fuß kommen, nimmt mit der Dauer des Weges ab:

Knapp 64 % der FußgeherInnen sind innerhalb einer Viertelstunde in der Bücherei angelangt. Bis zu einer halben Stunde benötigen 32 % und über 30 Minuten nehmen immerhin noch 22 % auf sich.

Mit dem Fahrrad verhält es sich ebenso, wobei über einer halben Stunde gar niemand mehr unterwegs ist.

Mit den öffentlichen Verkehrsmitteln brauchen die LeserInnen länger: Beinahe 67 % benötigen über 30 Minuten in die Bücherei, bis zu 15 Minuten sind es nur knapp 9 %.

Mit dem Auto kommen insgesamt nur 2 % und die schaffen es innerhalb von 15 Minuten in die Zirkusgasse.



Das bedeutet, dass die NutzerInnen, die öffentliche Verkehrsmittel benutzen, am längsten zur Bücherei unterwegs sind. Zu Fuß sind die KundInnen am schnellsten: 64 % sind innerhalb von 15 Minuten in der Bibliothek. Bemerkenswert ist, dass 22 % der FußgeherInnen einen Weg von über 30 Minuten zur Bücherei auf sich nehmen.

Bei Kombination der Fragen nach der **Häufigkeit der Nutzung** und **der Art des Erreichens der Bücherei** gibt es keine größeren Besonderheiten. Diejenigen, die mit dem Auto kommen, sind am öftesten einmal im Monat in der Bücherei, 75 % wählen diese Antwortmöglichkeit.

**4.2.4 Wie wird das Service in der Bücherei eingeschätzt? Sind LeserInnen, die öfter (oder schon länger) kommen und auch andere Büchereien nutzen, mehr oder weniger mit dem Service zufrieden?**

**Wer verwendet den OPAC-Katalog zur Recherche, wer lässt sich lieber von den BibliothekarInnen beraten? Wie bewerten LeserInnen, die sich beraten lassen, das Service?**

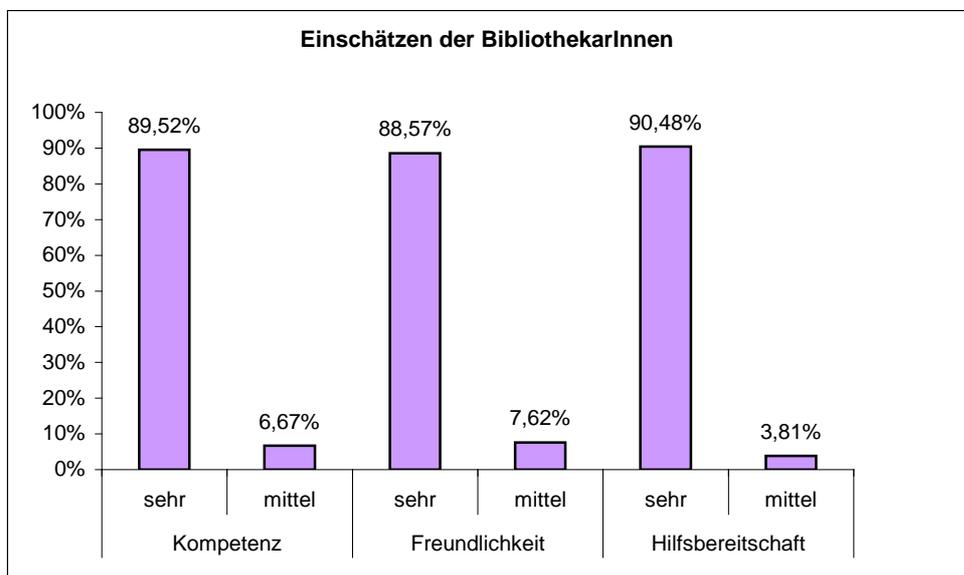
**Werden Schulungen gewünscht?**

Da das Ergebnis dermaßen erfreulich war, sollen die Zahlen in Bezug auf das Einschätzen der BibliothekarInnen und somit dem **Service** gerne noch einmal wiederholt werden: Knapp 90 % der LeserInnen halten die MitarbeiterInnen für sehr kompetent, annähernd 7 % wählen die Antwortmöglichkeit „mittel“.

„Gar nicht“ wird bei allen drei Eigenschaften nie angekreuzt.

Beinahe 89 % schätzen die Angestellten als sehr freundlich ein, knapp 8 % sehen sie im mittleren Bereich.

Die Hilfsbereitschaft erhält den besten Wert: 90 % kreuzen „sehr“ an, annähernd 4 % „mittel“.<sup>20</sup>



Wie sieht das nun im Zusammenhang mit der **Häufigkeit der Nutzung** aus: Insgesamt frequentieren 3 % die Bibliothek mehrmals wöchentlich, einmal die Woche sind es knapp 30 %. Beinahe 55 % besuchen die Bücherei einmal im Monat, 10 % mehrmals im Jahr, noch seltener kommt 1 % der KundInnen.

Auf den ersten Blick erscheint das Ergebnis eher deprimierend: Die LeserInnen, die am wenigsten kommen („ganz selten“) sehen die BibliothekarInnen als am kompetentesten an – zu 100 % – und diese Zufriedenheit nimmt mit der Zunahme der Häufigkeit des Büchereibesuchs ab: Die, die am öftesten in die Bücherei gehen („mehrmals wöchentlich“), geben zu knapp 86 % an, mit der Kompetenz der

<sup>20</sup> Diese erfreulichen Resultate erschweren aber auch ein wenig die Auswertung nach den geplanten Zielen, da sich ein eher nur kleiner Teil der LeserInnen nicht vollkommen zufrieden mit den BibliothekarInnen zeigt und daher bedacht werden muss, dass die Ergebnisse jeweils nicht ganz so aussagekräftig sind.

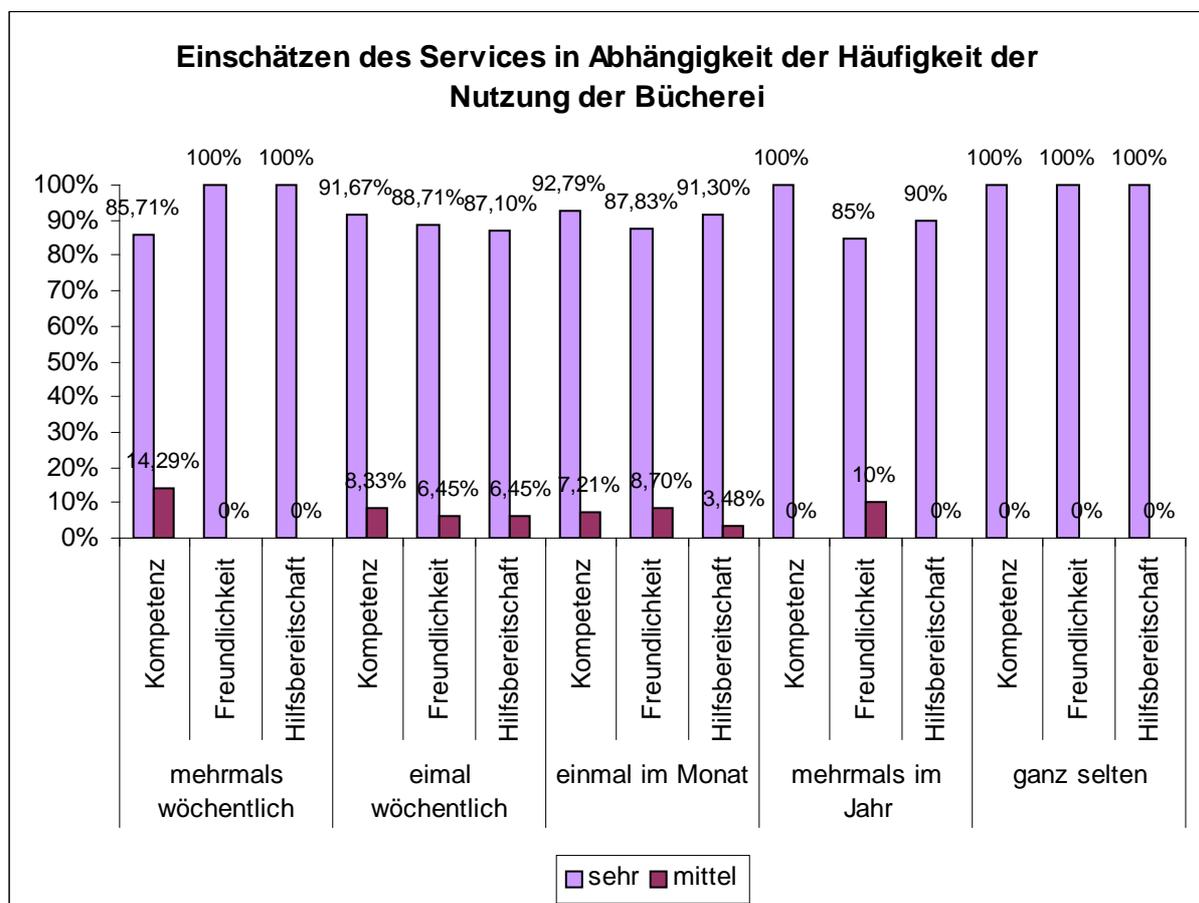
MitarbeiterInnen sehr zufrieden zu sein. Nun muss aber zur Relativierung dieses Ergebnisses gesagt werden, dass insgesamt nur 1 % (was in Zahlen zwei Personen bedeutet) als Antwort gibt, die Bibliothek „ganz selten“ zu besuchen.

Am öftesten schätzen die LeserInnen, die mehrmals die Woche kommen, die Angestellten als „mittel“ kompetent ein: 14 % - diese Gruppe macht aber auch nur 3 % aus, was sieben Personen entspricht.

Bei der Freundlichkeit sind 100 % der häufigsten und seltensten NutzerInnen sehr mit den BibliothekarInnen zufrieden. Dazwischen liegen alle etwa im gleichen Bereich – um die 87 %, was zu einem Gesamtergebnis von knapp 89 % führt.

Diejenigen, die die Bücherei mehrmals im Jahr besuchen, schätzen die MitarbeiterInnen am häufigsten nur als „mittel“ freundlich ein: 10 %.

In Sachen Hilfsbereitschaft ergeben sich ähnliche Ergebnisse: Die, die am häufigsten und am wenigsten da sind, sind zu 100 % mit der Hilfsbereitschaft zufrieden. „Mittel“ geben ausschließlich die, die einmal wöchentlich, und die, die einmal monatlich kommen, an (6 % bzw. 3 %).



Nach einem genaueren Blick auf die Zahlen und der Relativierung, dass teilweise nur sehr wenige Personen in der jeweiligen Gruppe geantwortet haben, sieht das Ergebnis also nicht ganz so dramatisch aus wie auf den ersten Blick: Schließlich wird die Kompetenz der BibliothekarInnen alles in allem von 90 % der LeserInnen als sehr gut eingeschätzt. Bei der Freundlichkeit und der Hilfsbereitschaft gibt es auch von den häufigen BesucherInnen äußerst zufriedenstellende Ergebnisse.

„Mittlere“ Resultate gibt es bei der Kompetenz von den KundInnen, die mehrmals in der Woche kommen, bei der Freundlichkeit von denjenigen, die die Bücherei mehrmals im Jahr frequentieren, und bei der Hilfsbereitschaft nur von LeserInnen, die einmal wöchentlich da sind – somit wird hier von keiner Gruppe einheitlich eine schlechtere Bewertung abgegeben.

Die Zahlen im Verhältnis mit der **Nutzungsdauer der Bücherei**: Beinahe 21 % geben an, die Bücherei erst ein Jahr lang zu besuchen.

Zwischen zwei und fünf Jahren sind knapp 36 % der LeserInnen dabei, zwischen sechs und zehn Jahren 14 %. Und über zehn Jahre sind sogar 29 % der Befragten KundInnen.

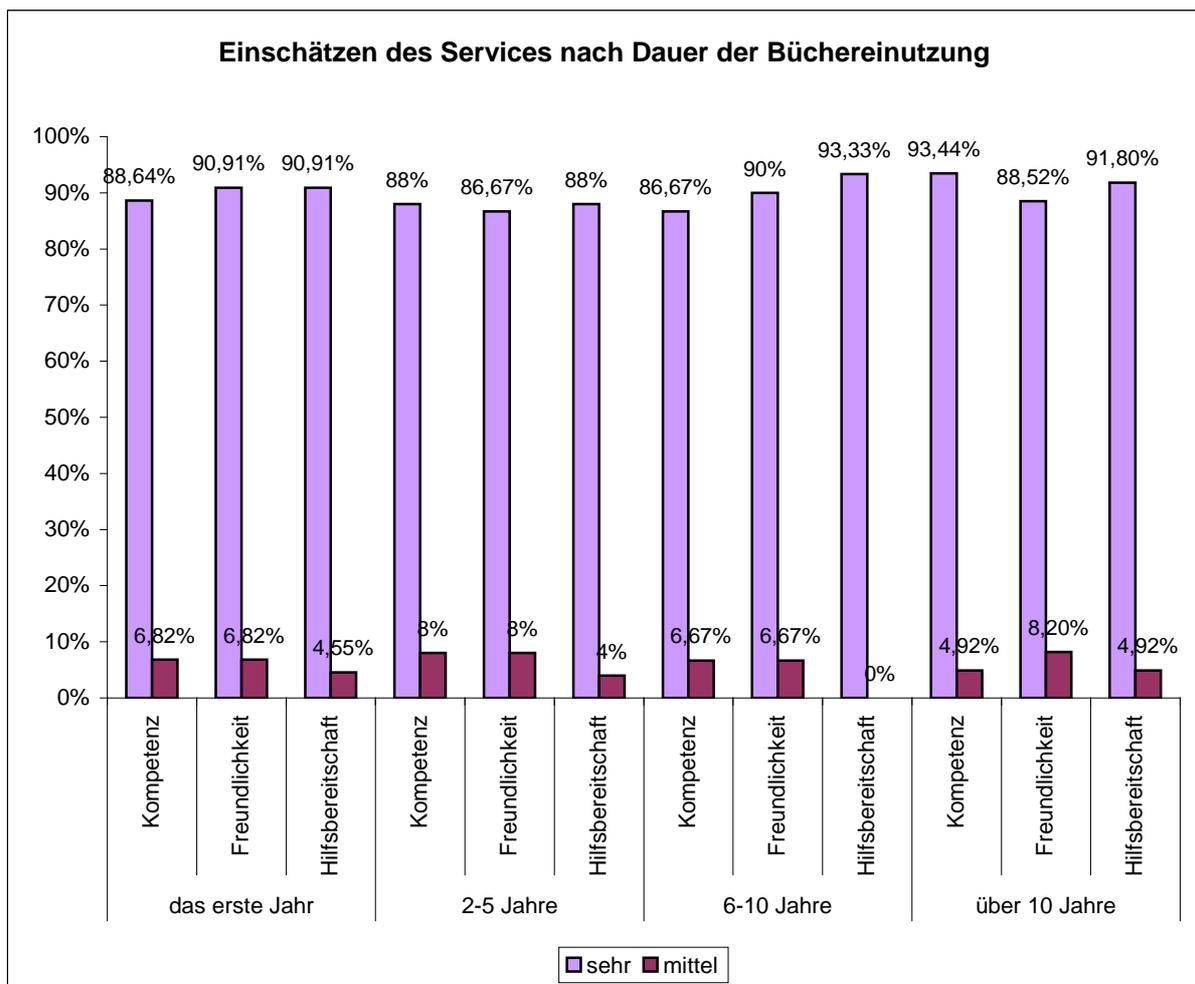
Die Zufriedenheit mit der Kompetenz ist bei den NutzerInnen, die zwischen sechs und zehn Jahren dabei sind, leicht unter dem Durchschnitt: Bei insgesamt beinahe 90 % geben hier knapp 87 % an, die BibliothekarInnen als sehr kompetent einzuschätzen.

Dafür ist das Ergebnis der LeserInnen, die dies bereits seit über zehn Jahren sind, als besonders erfreulich zu bezeichnen: 93 % zeigen sich überaus zufrieden mit der Kompetenz, diese Gruppe wählt auch am wenigsten die Antwortmöglichkeit „mittel“: knapp 5 %. Am meisten – 8 % – geben das diejenigen an, die zwischen zwei und fünf Jahren dabei sind; bei insgesamt durchschnittlich annähernd 7 %.

Bei der Frage nach der Freundlichkeit der BibliothekarInnen zeigen sich die KundInnen, die die Bücherei am kürzesten – das erste Jahr – nutzen, am zufriedensten: knapp 91 % - insgesamt sind es beinahe 89 %. Am schlechtesten bewerten diejenigen, die zwischen zwei und fünf Jahren dabei sind: Fast 87 % geben sich sehr zufrieden mit der Freundlichkeit der MitarbeiterInnen.

Bei denjenigen, die die Freundlichkeit mittel einschätzen, gibt es in Hinsicht auf die Dauer der Nutzung der Bücherei keine größeren Auffälligkeiten.

Die Hilfsbereitschaft der BibliothekarInnen wird wiederum von NutzerInnen, die die Bücherei zwischen zwei und fünf Jahren nutzen, am schlechtesten eingeschätzt: Bei insgesamt 90 % sind 88 % sehr zufrieden. Am besten wird von denjenigen bewertet, die zwischen sechs und zehn Jahren KundInnen sind: Alle, die hier eine gültige Antwort geben, zeigen ihre vollste Zufriedenheit.



Insgesamt lässt sich sagen, dass die Unterschiede in Abhängigkeit der Nutzungsdauer der Bücherei keine außerordentlich großen sind. Eine Tendenz ist, dass die LeserInnen, die zwischen zwei und fünf Jahren dabei sind, das Service am schlechtesten einschätzen. Wohingegen durchwegs sehr gute Ergebnisse von den KundInnen, die die Bücherei am längsten nutzen, kommen, was als besonders erfreulich zu bezeichnen ist.

Insgesamt benutzen 63 % der LeserInnen **auch andere Büchereien**.

In Sachen Kompetenz geben diejenigen, die auch andere Bibliotheken besuchen, minimal weniger an, dass sie mit der Kompetenz der BibliothekarInnen sehr zufrieden sind: Knapp 89 % zu beinahe 91 % der NutzerInnen, die in keine anderen Büchereien gehen.

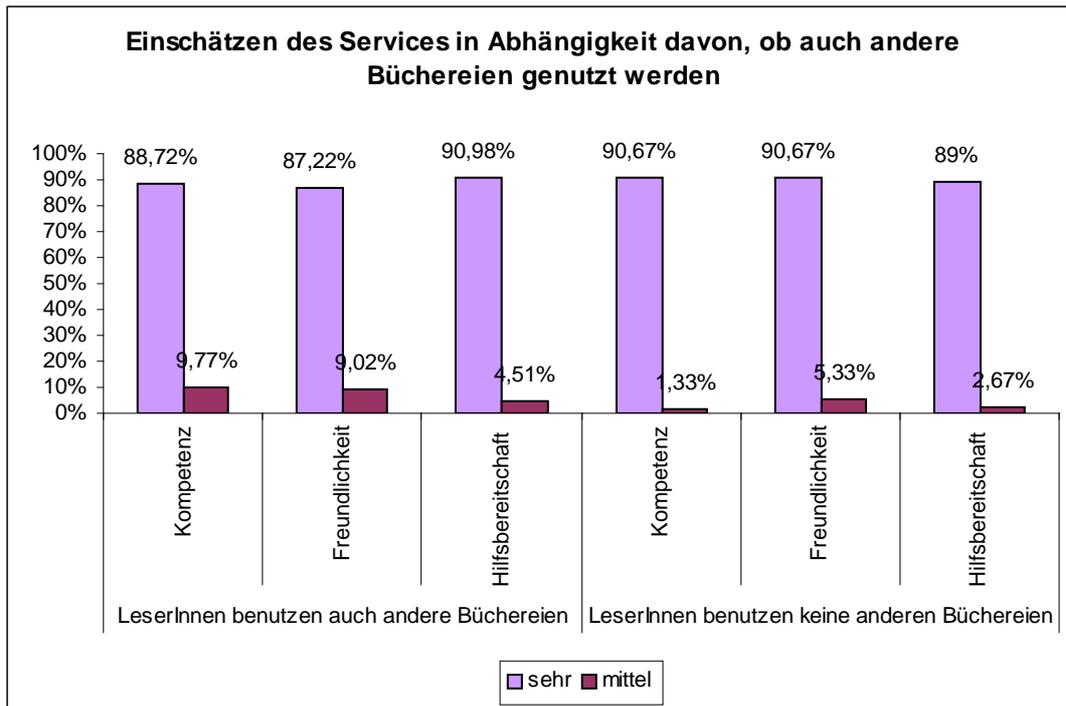
Bei der Antwortmöglichkeit „mittel“ gibt es doch einen größeren Unterschied zwischen Personen, die weitere Bibliotheken besuchen und denjenigen, die nur in die Zirkusgasse kommen: Annähernd 10 % der KundInnen, die also auch den Vergleich mit anderen Büchereien haben, sehen die BibliothekarInnen der Zirkusgasse nur als „mittel“ kompetent an, wohingegen das nur 1 % derjenigen angeben, die ausschließlich diese Bücherei besuchen.

Bei der Freundlichkeit sind insgesamt beinahe 89 % sehr zufrieden. Die LeserInnen, die auch in andere Büchereien gehen, sagen das zu 87 % und diejenigen, die das nicht tun, doch etwas mehr, zu knapp 91 %.

Die mittlere Antwort wählen insgesamt annähernd 8 %, wobei 9 % auch andere Büchereien nutzen und 5 % nicht. Wiederum also ein etwas schlechteres Ergebnis von den NutzerInnen, die auch den Vergleich mit anderen Büchereien haben.

Wie sieht das schließlich mit der Hilfsbereitschaft der BibliothekarInnen aus: Insgesamt kreuzen 90 % „sehr“ an. Hier sind immerhin ein wenig mehr der KundInnen, die auch Erfahrungen in anderen Bibliotheken gemacht haben, als jene, die das nicht getan haben, sehr zufrieden: Knapp 91 % zu 89 %.

Für „mittel“ entscheiden sich insgesamt fast 4 %, wobei die LeserInnen, die nicht nur in die Zirkusgasse gehen, das zu beinahe 5 % angeben und die anderen zu annähernd 3 %.



Zusammenfassend ist also zu bemerken, dass die Zufriedenheit mit dem Service eine sehr hohe ist, wobei allerdings LeserInnen, die auch andere Büchereien nutzen, eine Spur schlechter bewerten.

Dabei sind die Unterschiede bei der Antwortmöglichkeit „sehr“ nicht so gravierend. Bei der Hilfsbereitschaft sind sogar mehr NutzerInnen, die nicht nur in die Zirkusgasse gehen, sehr zufrieden.

Bei der Einschätzung der Eigenschaften im mittleren Bereich fällt die Differenz allerdings ein wenig höher aus: Besonders bei der Kompetenz wählen KundInnen, die auch andere Büchereien kennen, vermehrt „mittel“.

Hier kann die Bücherei Zirkusgasse im Vergleich mit anderen Büchereien also leider nicht mit hervorstechendem Service punkten und daran sollte gearbeitet werden.

20 % der LeserInnen finden ihre Medien durch Recherche im **OPAC-Katalog**, 3 % fragen die **BibliothekarInnen** und 43 % **stöbern am Regal**.

In Abhängigkeit vom Geschlecht ist zu sagen, dass mehr Männer als Frauen die Computerrecherche nutzen: Knapp 25 % der Leser und 19 % der Leserinnen.

Kein einziger Mann gibt an, die Auskunft der BibliothekarInnen einzuholen – dies tun annähernd 5 % der Frauen.

Frauen stöbern auch mehr als Männer: Knapp 45 % der weiblichen NutzerInnen und an die 38 % der männlichen.

Es scheint fast so, als würde sich hier ein wenig das Klischee bewahrheiten, dass Männer mehr die „Technikfreaks“ sind, am Computer suchen und nicht gerne um Auskunft fragen, Frauen hingegen bevorzugt im persönlichen Kontakt mit den Angestellten der Bücherei ihre Medien finden.

Nach Alter getrennt sind es die jungen Erwachsenen – die 18-30-Jährigen –, die den OPAC am meisten nutzen: 38 % geben das an. Dieser Wert sinkt mit zunehmendem Alter: Die 31-45-Jährigen suchen zu 19 % im Online-Katalog und die von 46-60 Jahren zu 12 % sind ein wenig vor den über 60-Jährigen mit 11 %.

Die Auskunft von BibliothekarInnen holen am meisten die 31-45-Jährigen ein – knapp 5 % – gefolgt von den über 60-Jährigen mit beinahe 4 %.

Am Regal gestöbert wird besonders von den 46-60-Jährigen: 56 % geben das an. Den niedrigsten Wert erreichen die jungen Erwachsenen mit 19 %.

Aufgelistet nach den verschiedenen abgeschlossenen Ausbildungen fällt auf, dass am häufigsten die Personen mit Fachschulabschluss die Auskunft der MitarbeiterInnen einholen: Annähernd 11 %, diejenigen mit Universitätsabschluss folgen - mit jedoch nur knapp 4 %.

Im Online-Katalog recherchieren am meisten MaturantInnen und KundInnen, die eine Universität besucht haben: Beide Gruppen geben das zu beinahe 24 % an. Die ehemaligen BerufsschülerInnen stöbern sehr viel am Regal: annähernd 82 %.

Wie sieht das ganze in Abhängigkeit von der Berufstätigkeit aus: Der OPAC wird am meisten von denjenigen benutzt, die sich gerade in (Berufs-) Ausbildung befinden: 33 %.

Mit 5 % werden die BibliothekarInnen am häufigsten von den Selbständigen und am wenigsten - von keiner der Personen im Haushalt, um Auskunft gebeten.

Diese Gruppe erreicht den höchsten Wert beim Stöbern am Regal – knapp 55 % – gefolgt von den Menschen in Ruhestand mit 50 %. Diejenigen, die sich in (Berufs-) Ausbildung befinden, geben das nur zu 19 % an.

LeserInnen, die die Bücherei das erste Jahr frequentieren, nutzen am häufigsten den Online-Katalog zur Recherche: beinahe 30 % - am wenigsten diejenigen, die die Bücherei schon am längsten kennen – über zehn Jahre lang –, hier liegt der Wert bei 11 %.

Niemand von denjenigen, die die Bücherei innerhalb des ersten Jahres besuchen, fragt die BibliothekarInnen um Auskunft, das geben am meisten – zu 10 % – die NutzerInnen an, die zwischen sechs und zehn Jahren dabei sind.

Am Regal gestöbert wird am häufigsten von den KundInnen, die das seit über zehn Jahren sind: fast 51 %. Am seltensten von denjenigen, die die Bücherei das erste Jahr nutzen: annähernd 39 %.

Die Frage in Bezug auf die Häufigkeit der Nutzung: Alle LeserInnen, die ganz selten die Bücherei besuchen, dies sind aber nur zwei Personen, geben an, durch die Recherche im Online-Katalog ihre Medien zu finden, mit 25 % gefolgt von denjenigen, die die Bibliothek mehrmals im Jahr frequentieren. Die, die mehrmals in der Woche kommen, machen mit 14 % die kleinste Gruppe aus.

Die LeserInnen, die die Bücherei mehrmals im Jahr besuchen, fragen zu 5 % und somit am meisten die BibliothekarInnen um Auskunft. Die NutzerInnen, die die Bibliothek einmal in der Woche aufsuchen, sind mit knapp 2 % die kleinste Gruppe.

Am Regal gestöbert wird am häufigsten von den KundInnen, die einmal im Monat kommen: 50 %. Am seltensten wird das von den mehrmals wöchentlichen Nutzern mit beinahe 29 % angegeben.

Wie sieht das Verhältnis aus zwischen LeserInnen, die nur die Bücherei Zirkusgasse nutzen und jenen, die auch andere Büchereien frequentieren: NutzerInnen, die ausschließlich diese Bücherei besuchen, stöbern deutlich mehr am Regal (64 % zu 32 %), holen häufiger die Auskünfte der Angestellten (5 % zu 2 %) ein und recherchieren weniger im Online-Katalog (13 % zu annähernd 25 %).

Zusammenfassend (und etwas verallgemeinernd) kann hier also gesagt werden, dass der typische OPAC-Nutzer männlich, zwischen 18 und 30 Jahren alt ist, Matura oder Universitätsabschluss hat und sich gerade in (Berufs-) Ausbildung befindet. Er kommt noch nicht länger als ein Jahr in die Zirkusgasse, das nicht so häufig, und er geht auch in andere Büchereien.

Die Kundin, die Auskünfte bei den BibliothekarInnen einholt, ist eindeutig weiblich. Sie ist zwischen 31 und 45 Jahren alt, hat einen Fachschulabschluss und ist selbständig. Sie ist zwischen sechs und zehn Jahren bei der Bücherei dabei, besucht sie nicht so oft, dafür aber ausschließlich die in der Zirkusgasse.

Unter den Menschen, die am Regal stöbern, finden sich ebenfalls mehr Frauen. Sie sind zwischen 46 und 60 Jahren alt, haben einen Berufsschulabschluss und sind im Haushalt tätig. Sie sind seit über 10 Jahren Leserinnen ausschließlich dieser Bibliothek und kommen einmal im Monat – sie sind also diejenigen, die am häufigsten die Bücherei Zirkusgasse aufsuchen.

Einige interessante Ergebnisse gibt es bei der Frage, ob **NutzerInnen, die sich von den BibliothekarInnen beraten lassen, mehr oder wenigen mit deren Qualitäten zufrieden** sind. Allerdings muss bei diesen Zahlen vorausgeschickt werden, dass insgesamt nur 3 %, was sieben Personen sind, angeben, die Auskunft der Angestellten zu nutzen.

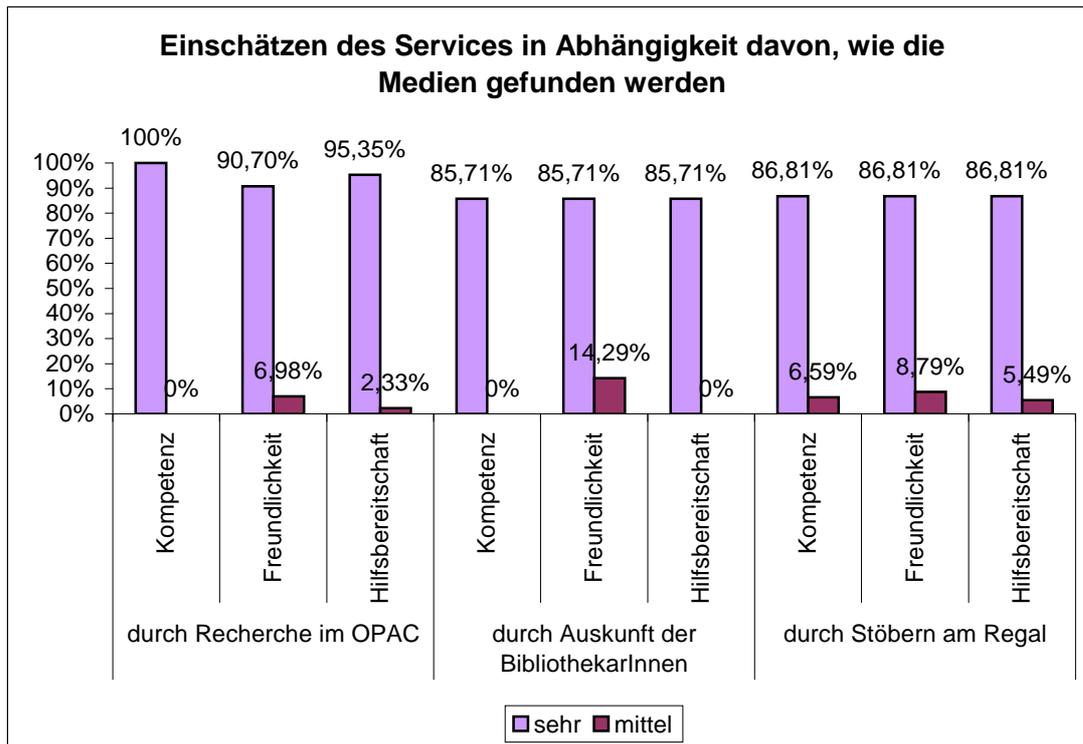
Mit der Kompetenz der MitarbeiterInnen sind alle, die den Online-Katalog zur Recherche heranziehen, sehr zufrieden.

Das schlechteste Resultat, wenn es auch knapp ausfällt, gibt es hier tatsächlich von den LeserInnen, die sich von den BibliothekarInnen beraten lassen: Annähernd 86 % geben an, die Angestellten als sehr kompetent einzuschätzen, knapp 87 % sind es von denjenigen, die am Regal stöbern. Letztere sind auch die einzigen, die angeben, die MitarbeiterInnen nur für „mittel“ kompetent zu halten – kann daraus geschlossen werden, dass sie deren Kompetenz als so gering einschätzen, dass sie gar nichts nachfragen und lieber gleich selbst am Regal stöbern?

Am häufigsten sehen nochmals die Online-Recherchierer das Service als sehr freundlich – knapp 91 %. Das schlechteste Ergebnis gibt es erneut von den KundInnen, die Auskünfte von den BibliothekarInnen einholen: Wiederum knapp 86 % sagen, mit der Freundlichkeit sehr zufrieden zu sein – und annähernd 87 % der Regalstöberer.

Beinahe dramatisch wirkt allerdings das Resultat bei den Angaben zur Freundlichkeit im mittleren Bereich: Mit Abstand am meisten - 14 % - geben das diejenigen an, die die Auskunft der Angestellten nutzen. Von den OPAC-Benutzern sind es beinahe 7 %, von denjenigen, die am Regal stöbern, knapp 9 %.

Die Hilfsbereitschaft bewerten wieder diejenigen, die den Computer zur Recherche heranziehen, am öftesten mit „sehr“: 95 %. Das schlechteste Ergebnis erneut von denjenigen, die die MitarbeiterInnen um Auskunft fragen: Knapp 86 % schätzen sie als sehr hilfsbereit ein, aber immerhin gibt von dieser Gruppe dieses Mal niemand an, sie nur als „mittel“ hilfsbereit zu sehen. Dafür entscheiden sich mit 5 % am häufigsten die Regalstöberer.



Insgesamt schätzen also diejenigen, die den Online-Katalog zur Recherche nutzen, das Service am besten ein, die, die die Auskunft der BibliothekarInnen einholen, am schlechtesten. Besonders eindeutig ist das bei der Zufriedenheit mit der Freundlichkeit: Mit Abstand am meisten sehen diejenigen, die auch tatsächlich die Auskunft der MitarbeiterInnen einholen, diese nur im mittleren Bereich.

Die Freundlichkeit wird alles in allem am schlechtesten – wenn auch insgesamt gesehen immer noch sehr gut, immerhin 89 % aller LeserInnen geben „sehr freundlich“ an – eingeschätzt. Hier liegt also auf jeden Fall Verbesserungspotential vor – und man sollte meinen, dass dies auch nicht so schwer zu bewerkstelligen ist.

Nicht einmal 10 %, was 20 Personen entspricht, hätten gerne eine **Einschulung in den OPAC-Katalog**. Dementsprechende Schulungen dürften also keinen allzu großen Anklang finden. Bei Bedarf oder Anfragen geben die BibliothekarInnen aber selbstverständlich eine Einführung in den Online-Katalog.

## 5) RESÜMEE

Die Umfrage startete schon einmal vielversprechend: Allein am ersten Tag, an dem ich den Fragebogen ausgab, erklärten sich 70 LeserInnen bereit, einen solchen auszufüllen. Wie erwartet, erwies es sich als sehr gut, die KundInnen direkt darauf anzusprechen.

Nachdem 210 ausgefüllte Fragebögen zur Verfügung gestanden waren, ging es daran, diese auszuwerten und die gewonnenen Daten zu verschriftlichen.

Dies ist getan und nun bleibt es, zusammenzufassen und zu fragen, was alles in allem an den Ergebnissen auffallend war.

Bezüglich des **Einzugsgebietes** war vorherzusehen, dass die meisten LeserInnen aus dem 2. Bezirk stammen. Somit erreicht auch der größte Teil der KundInnen die Bücherei zu Fuß.

Es war sehr aufschlussreich, das genauere Einzugsgebiet einzuschränken, was dank dem statistischem Material möglich war.

Ein bisschen überraschend ist (die Erfahrungen aus dem täglichen Ausleihbetrieb ließen das aber schon vermuten), dass aus dem angrenzenden 1. Bezirk tatsächlich nur sehr wenige NutzerInnen kommen. Hier scheint der Donaukanal wirklich eine klare Abgrenzung zu sein.

Im Vergleich der Daten aus der Umfrage mit jenen der Statistik zur **Bevölkerungsstruktur** im 2. Bezirk fällt auf, dass Frauen von der Bücherei weitaus besser erreicht werden als Männer.

Bei den Menschen über 60 Jahren sind jedoch besonders wenige Besucherinnen zu verzeichnen, während diese vor allem im Alter zwischen 31 und 45 Jahren kommen.

Es gilt also die Angebote der Bibliothek für Männer im Allgemeinen interessanter zu gestalten (wie erwähnt ist auch auf die verschiedenen Lesegewohnheiten der Geschlechter einzugehen) und für Frauen ab 61 Jahren.

Auffallend ist, dass kein/e einzige/r LeserIn durch **Werbung** gewonnen werden konnte. Dies ist ein Bereich, der auf jeden Fall mehr forciert werden sollte. Von Nachteil ist zudem, dass die Bücherei von außen eher unscheinbar ist und trotz des Schaukastens davor häufig beim ersten Mal übersehen wird.

Geht man von diesen Ausgangsbedingungen aus, sind die Ergebnisse noch erfreulicher zu sehen: 29 % der KundInnen sind dies bereits seit über zehn Jahren – das bedeutet aber gleichzeitig, dass darauf geachtet werden muss, auch neue LeserInnen gewinnen zu können.

Bei den freien Antworten liest man oft ein „Danke“: Für die Bücherei im Allgemeinen und die Arbeit, die hier geleistet wird.

In der Umfrage haben sich die Ausleiherfahrungen bestätigt, dass **Frauen** lieber zu Medien zur Unterhaltung und **Männer** (besonders diejenigen zwischen 46 und 60 Jahren) zu einem größeren Anteil zu jenen zur Allgemeinbildung greifen. Um für alle ein ansprechendes Angebot bereithalten zu können, gilt es also weiterhin, die Bestände gut zu pflegen und aktuell zu halten.

Ein bemerkenswertes Detail: Die Bücherei wird von mehr Menschen, die im Haushalt beschäftigt sind, als von Angestellten und BeamtInnen für ihre berufliche Weiterbildung genutzt.

Weiters fallen Selbständige als große InteressentInnen an allgemeiner und beruflicher Weiterbildung auf. Dazu ist es wichtig, **BerufseinsteigerInnen** mit entsprechender Literatur zu versorgen und auch im Bereich Führung und Aufstieg auf den Bestand zu achten, da besonders die jungen Erwachsenen und UniversitätsabsolventInnen angeben, dafür in die Bücherei zu kommen.

Nicht einmal 10 %, was 20 Personen entspricht, hätten gerne eine **Einschulung in den OPAC-Katalog**.

Der OPAC wird vor allem von Männern und den jüngeren Erwachsenen genutzt, es gilt diese Recherche-Möglichkeit also durch gezieltes Heranführen und Erklären attraktiver zu machen für Frauen, ältere LeserInnen und NutzerInnen, die schon länger bei der Bücherei dabei sind.

Ein großer Teil der Arbeit widmete sich schließlich dem Bereich **Service** – wie schätzen die LeserInnen die BibliothekarInnen in Bezug auf Kompetenz, Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft ein.

Auf den ersten Blick sehen die Ergebnisse sehr positiv aus – was sie alles in allem auch sind. Nur der Blick ins Detail bringt doch einiges an Verbesserungspotential ans Licht.

Betrachtet man die Bewertungen im Bereich Kompetenz, kann man zusammenfassend sagen, dass mit der Zunahme der Häufigkeit der Nutzung schlechter eingeschätzt wird. Gleichzeitig gibt es aber von den KundInnen, die bereits seit über zehn Jahren bei der Bücherei dabei sind, das beste Fazit.

Besonders zu denken geben allerdings die Resultate von LeserInnen, die weitere Büchereien nutzen und somit den direkten Vergleich haben, wie es anderswo abläuft. Viele, die nicht ausschließlich in die Zirkusgasse kommen, bewerten die Kompetenz der MitarbeiterInnen nur mit „mittel“.

Und ein ebenfalls weniger gutes Ergebnis gibt es von denjenigen, die auch tatsächlich die MitarbeiterInnen um Auskunft fragen. Sehr zufrieden zeigen sich hingegen die Personen, die den OPAC zur Recherche nutzen – eine mögliche Folgerung daraus wäre, dass sie nicht so viel mit den Angestellten zu tun haben und sie deshalb, mangels schlechter Erfahrungen, die sie mit ihnen hätten machen können, einfach als „sehr kompetent“ einschätzen.

Aber abgesehen von dieser Spekulation bedeuten die Resultate auf jeden Fall, dass an der Kompetenz und vor allem auch an der Wirkung, die die BibliothekarInnen auf die LeserInnen haben, gearbeitet werden muss. Denn es nützt der/die kompetenteste Angestellte nichts, wenn diese/r dem/r KundIn sein/ihr Wissen nicht vermitteln kann.

Bei der Freundlichkeit sind immerhin auch die NutzerInnen, die die Bücherei am häufigsten besuchen, sehr zufrieden. Dazu die LeserInnen, die erst kurz bei der Bücherei dabei sind und wieder diejenigen, die den Online-Katalog benutzen.

Erneut gibt es aber ein eher schlechtes Ergebnis von den KundInnen, die bei ihren Besuchen die Auskunft der MitarbeiterInnen einholen. Vor allem fällt hier auf, dass sehr viele nur „mittel freundlich“ wählen.

In Sachen Hilfsbereitschaft gibt es ähnliche Bewertungen: Wieder schätzen die OPAC-NutzerInnen die BibliothekarInnen am besten ein, die die Auskünfte bei den Angestellten einholen, am schlechtesten.

Als positiv zu vermerken ist, dass sich die LeserInnen, die bereits zwischen sechs und zehn Jahren dabei sind, besonders zufrieden zeigen und die NutzerInnen, die auch den Vergleich mit anderen Büchereien haben, die MitarbeiterInnen der Zirkusgasse als sehr hilfsbereit sehen.

Das bedeutet, dass besonders bei der Kompetenz und der Freundlichkeit den KundInnen gegenüber trotz teilweise sehr guter Ergebnisse, die durchaus als

Würdigung des bisher Geleisteten gesehen werden können, konsequent weiter gearbeitet werden muss.

Für mich persönlich bleibt zu sagen, dass dies meine erste Umfrage war, und ich die Arbeit daran sehr spannend fand. Ich habe viele neue Erfahrungen gewonnen – angefangen bei der niemals erwarteten großen Bereitschaft der LeserInnen an der Umfrage teilzunehmen über eine genauere Beschäftigung mit MS Excel bis zu den positiven Ergebnissen. Beim Konstruieren des Fragebogens würde ich das nächste Mal direkt bei jeder Frage angeben, dass nur eine Möglichkeit angekreuzt werden soll, dadurch können viele ungültige Antworten vermieden werden. In einem kleinen Pretest unter FreundInnen wurde ich bereits auf dieses Problem aufmerksam gemacht, meine Lösung, das Prozedere des Ankreuzens am Beginn des Fragebogens kurz zu erläutern, erwies sich jedoch als nicht ausreichend.

Abschließend ist absolut positiv hervorzuheben, dass es eine Bücherei, die sich nicht im Zentrum der Aufmerksamkeit befindet, sowohl was die Lage als auch die Medien- und Werbungspräsenz betrifft, durch das Engagement der MitarbeiterInnen – und das sehr gute Ergebnis in Sachen Service spricht dafür (wie erläutert gibt es im Detail noch Verbesserungsmöglichkeiten) – schafft, äußerst zufriedene KundInnen („Medienparadies“, „danke, dass es Sie gibt“, ...) zu haben.

Auf diesem Weg gilt es zu bleiben und die herausgearbeiteten Verbesserungspunkte zu beherzigen.

## **6) ANHANG**

Der Fragebogen:



**9) Wie lange benutzen Sie diese Bücherei schon?**

- das erste Jahr  
 2-5 Jahre  
 6-10 Jahre  
 über 10 Jahre lang

**10) Kommen Sie in diese Bücherei, (Mehrfachnennungen möglich)**

- weil sie in der Nähe Ihres Wohnortes liegt  
 weil sie in der Nähe Ihres Arbeitsplatzes/Ihrer Schule liegt  
 weil Sie den Büchereibesuch mit Einkaufen verbinden können  
 weil sie für Sie verkehrstechnisch gut erreichbar ist  
 Sonstiges: \_\_\_\_\_

**11) Wie oft besuchen Sie die Bücherei durchschnittlich?**

- mehrmals wöchentlich  
 einmal wöchentlich  
 einmal im Monat  
 mehrmals im Jahr  
 ganz selten

**12) Benutzen Sie außer dieser Bücherei noch andere?**

- Ja             Nein

**13) Dient Ihre Büchereibenutzung: (Mehrfachnennungen möglich)**

- Ihrer beruflichen Weiterbildung  
 Ihrer Allgemeinbildung  
 Ihrer Unterhaltung/Ihren Hobbys  
 Sonstiges: \_\_\_\_\_

**14) Wie finden Sie Ihre gewünschten Medien hauptsächlich?**

- durch Recherchieren im Online-Katalog (OPAC)  
 durch Auskunft der BibliothekarInnen  
 durch Stöbern am Regal

**15) Wünschen Sie sich eine Einschulung in den Online-Katalog (OPAC)?**

- Ja             Nein

**16) Wie schätzen Sie die BibliothekarInnen ein?**

	sehr	mittel	gar nicht
kompetent	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
freundlich	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
hilfsbereit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**17) Was Sie uns sonst noch sagen möchten:**


---



---



---



---

**Vielen Dank für Ihre Mithilfe!**

## 7) LITERATURVERZEICHNIS

Böck, Margit: Leseförderung als Kommunikationspolitik: zum Mediennutzungs- und Leseverhalten sowie zur Situation der Bibliotheken in Österreich / Margit Böck. – Wien: Österreichischer Kunst- und Kulturverlag, 1998. – 501 S. : graph. Darst. – (Neue Aspekte in Kultur- und Kommunikationswissenschaft ; 14)

ISBN 3-85437-171-3

kart.

→Der← Fragebogen: Datenbasis, Konstruktion und Auswertung / Sabine Kirchhoff ... – 4., überarb. Aufl. – Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 2008. – 133 S. : graph. Darst. – (Lehrbuch)

ISBN 978-3-531-15955-3

kart.

NE: Kirchhoff, Sabine

Niedermeier, Cornelia: „Das Buch ist das Grundnahrungsmittel“. In: Der Standard, 8.4.2003, S. 27.

o. Autor: Durchschnittlich normalerweise geleistete wöchentliche Arbeitszeit <sup>1)</sup> nach beruflicher Stellung, Wirtschaftszweig und Geschlecht 2008:

[http://www.statistik.at/web\\_de/static/durchschnittlich\\_normalerweise\\_geleistete\\_woechentliche\\_arbeitszeit\\_nach\\_b\\_023274.pdf](http://www.statistik.at/web_de/static/durchschnittlich_normalerweise_geleistete_woechentliche_arbeitszeit_nach_b_023274.pdf) (14.9.2009)

o. Autor: Österreich liest: <http://www.oesterreichliest.at/> (14.9.2009)

o. Autor: Statistik Austria – Bevölkerung nach dem Bildungsstand: [http://www.statistik.at/web\\_de/statistiken/bevoelkerung/volkszaehlungen/bevoelkerung\\_nach\\_dem\\_bildungsstand/022870.html](http://www.statistik.at/web_de/statistiken/bevoelkerung/volkszaehlungen/bevoelkerung_nach_dem_bildungsstand/022870.html) (18.9.2009)

o. Autor: Statistik Austria – Bevölkerung nach dem Bildungsstand: [http://www.statistik.at/web\\_de/statistiken/bevoelkerung/volkszaehlungen/bevoelkerung\\_nach\\_dem\\_bildungsstand/022871.html](http://www.statistik.at/web_de/statistiken/bevoelkerung/volkszaehlungen/bevoelkerung_nach_dem_bildungsstand/022871.html) (18.9.2009)

o. Autor: Statistik Austria – Bevölkerung nach dem Bildungsstand:  
[http://www.statistik.at/web\\_de/statistiken/bevoelkerung/volkszaehlungen/bevoelkerung\\_nach\\_dem\\_bildungsstand/022872.html](http://www.statistik.at/web_de/statistiken/bevoelkerung/volkszaehlungen/bevoelkerung_nach_dem_bildungsstand/022872.html) (18.9.2009)

o. Autor: Statistik Austria – Bildungsabschlüsse:  
[http://www.statistik.at/web\\_de/statistiken/bildung\\_und\\_kultur/formales\\_bildungswesen/bildungsabschluesse/021626.html](http://www.statistik.at/web_de/statistiken/bildung_und_kultur/formales_bildungswesen/bildungsabschluesse/021626.html) (18.9.2009)

o. Autor: Statistik Austria – Bildungsabschlüsse:  
[http://www.statistik.at/web\\_de/statistiken/bildung\\_und\\_kultur/formales\\_bildungswesen/bildungsabschluesse/034338.html](http://www.statistik.at/web_de/statistiken/bildung_und_kultur/formales_bildungswesen/bildungsabschluesse/034338.html) (18.9.2009)

o. Autor: Wien – Stadtplan mit Adressensuche: <http://www.wien.gv.at/stadtplan/>  
(14.9.2009)

Pfoser, Alfred: –Die– Wiener Städtischen Büchereien: zur Bibliothekskultur in Österreich / Alfred Pfoser. Mit einem Nachw. von Rudolf Richter. - Wien: WUV-Universitätsverl., 1994. – 264 S. : Ill.

ISBN 3-85114-153-9

kart.

NE: Richter, Rudolf [Nachw.]