

Annemarie Brenner

Bibliothek Wals-Siezenheim

Schulstraße 6

5071 Wals-Siezenheim

**Reaktivierung verloren gegangener LeserInnen
„Eine bibliothekarische Rückholaktion“**

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

November 2009

ABSTRACT

Annemarie Brenner, Bibliothek Wals-Siezenheim

Reaktivierung verlorengegangener LeserInnen „Eine bibliothekarische Rückholaktion“

Die vorliegende Arbeit hat die Wiedergewinnung inaktiver LeserInnen in der Bibliothek Wals-Siezenheim zum Inhalt. Auf Basis statistischer Daten wurde eine Befragung ausgewählter LeserInnen vorgenommen. Diese Befragung wurde nach Abwägen der Vor- und Nachteile telefonisch durchgeführt, die Ergebnisse ausgewertet und Strategien entwickelt, die die inaktiven LeserInnen wieder zur Inanspruchnahme des Bibliotheksangebots bewegen können. Unter den anvisierten Möglichkeiten nimmt die „Österreich-liest“-Woche einen wichtigen Platz ein.

Diese „Österreich-liest“-Woche ist eine der Strategien, die nicht nur zur Wiedergewinnung inaktiver LeserInnen bestens geeignet ist. Denn diese gemeinsame Aktion wird nicht nur lokal - mit eher bescheidenen Mitteln - sondern auch österreichweit über Fernseh- und Radioeinschaltungen beworben. Auch Inserate in vielen verschiedenen Zeitungen tragen zur Bewerbung bei. Unsere Bibliothek ist sicherlich Nutznießer dieser gelungenen Aktion, denn im Anschluss daran können wir stets ein verstärktes Interesse an der Einschreibung feststellen. Der Stellenwert der Bibliothek wird dabei nicht nur bei den potenziellen und inaktiven LeserInnen gehoben, sondern auch die aktiven LeserInnen fühlen sich angeregt, verstärkt die Bibliothek aufzusuchen.

INHALTVERZEICHNIS

1. EINLEITUNG	4
1.1 Vorteile und Nutzen der Kundenforschung	5
1.2 Die Ausgangssituation	7
2. PLANUNG DER BEFRAGUNG	10
2.1 Welche Möglichkeiten der Befragung stehen mir zur Auswahl?	10
2.1.1 Schriftlich, an alle bzw. ausgewählte LeserInnen	11
2.1.2 Telefonisch, nur ausgewählte LeserInnen	11
2.2 Erhebung der statistischen Zahlen und Auswahl der inaktiven LeserInnen	12
2.3 Erstellung des Fragebogens	14
2.4 Befragung	15
2.5 Auswertung der Fragebögen	15
3. REAKTIVIERUNG DER LESERSCHAFT	18
4. PRÄSENTATION	21
5. REFLEXION	21
6. DANK	23
BEILAGEN	24
LITERATURVERZEICHNIS	27

1. Einleitung

Die Bibliothek in Wals-Siezenheim besteht seit dem Jahre 1943. Sie befand sich ursprünglich schwer zugänglich im ersten Stock des Gemeindehauses mit einer Größe von ca. 65m². Durch die rasante Entwicklung der Gemeinde Wals-Siezenheim wurde diese Räumlichkeit zu klein. Folglich wurde im Ortsteil Walserfeld, in einem wesentlich besseren Umfeld (z.B. Schulnähe), eine größere (280 m²), ebenerdig gelegene Liegenschaft adaptiert. Im Jänner 2004 wurde das Gebäude seinem neuen Zweck übergeben. Die großzügig und hell gestaltete Bibliothek fand großes Interesse, was sich an Hand der vielen Neueinschreibungen nachweisen lässt. Von Seiten der Gemeinde wurde das Budget zur Aufstockung des Bücherbestandes erhöht und somit konnte den Wünschen der Leserschaft großzügig nachgekommen werden.

Eine Bibliothek, die als Vorzeigebibliothek in den Ausbildungskursen des BVÖ in Strobl immer wieder gerne präsentiert wird, sollte eigentlich keinen Grund zur Klage haben. Die Voraussetzungen in der Gemeinde sind bestens, die Bibliothek wird auch hier gerne als „Positivum“ bei Bürgerrunden genannt – die steigenden Entlehnzahlen sprechen für sich – und die Wünsche der Bibliothekarinnen finden immer ein offenes Ohr. Der Bürgermeister möchte durch weitestgehende Gebührenfreiheit seinen Gemeindebürgern einen Service bieten und dem Bildungsauftrag nachkommen. Dennoch beunruhigt es die Bibliothekarinnen, wenn ehemalige LeserInnen ausbleiben. Dies war die Triebfeder, sich dem Thema in der vorliegenden Projektarbeit zu widmen. Dabei sollte man sich in Bibliotheken nicht nur auf sein Gefühl verlassen, sondern die Bibliotheksstatistik zu Rate ziehen, um seine Vermutungen mit fundierten Zahlen zu bestätigen. Die statistisch erhobenen Zahlen über Entlehnungen, Besucher, Anzahl der Bücher der verschiedenen Sparten sowie über die MitarbeiterInnen und Ausgaben für die Erhaltung der Bibliothek werden in der Jahresmeldung an den BVÖ gesendet und dienen z.B. auch für die Berechnung von Förderungen. Diese Zahlen können auch als Argumentationsgrundlage gegenüber dem Träger dienen.

Statistik ist die Lehre von Methoden zum Umgang mit quantitativen Informationen (Daten). Sie ist eine Möglichkeit eine systematische Verbindung zwischen Erfahrung (Empirie) und Theorie herzustellen. Sie ist damit unter anderem die Zusammenfassung bestimmter Methoden, um empirische Daten zu analysieren. Die moderne Statistik ist eine Mischung von verschiedenen historischen (datenanalytischen) Entwicklungen, die im Laufe des 19. und 20. Jahrhunderts zu der heutigen Statistik zusammengewachsen sind.¹

Die statistisch erhobenen Zahlen bilden die Grundlage für die Erhebung von Kundenwünschen. Denn

Kundenorientierung hat in der Bibliotheksführung an Bedeutung gewonnen. Es gilt Angebote für Kunden zu bieten, die dem Kunden wirklich wichtig sind.²

1.1 Vorteile und Nutzen der Kundenforschung

Kundenzufriedenheit: Sowohl kurz- als auch langfristig ist Kundenzufriedenheit die effektivste Form, Kunden zu binden und zu werben. Die Kundenforschung zeigt, wovon Kundenzufriedenheit im konkreten Fall abhängt.

Verkaufsförderung: Kleine Maßnahmen - große Wirkung. Durch Kundenforschung ist eine gezielte Verkaufsförderung möglich.

Qualitätssicherung: Kundenforschung sichert die Verkaufsqualität des Unternehmens, sowohl vom Verkäufer zum Kunden als auch bei der Angebotsgestaltung, Werbung und Warenpräsentation.³

Kundenzufriedenheit ist das Ergebnis eines Vergleichsprozesses zwischen persönlichen Erwartungen und wahrgenommenen Leistungen. Sind Wahrnehmung und Erwartung identisch, dann entsteht Zufriedenheit.⁴

¹ www.wikipedia.at vom 2.11.2009

² Ulrike Unterthurner: Bibliotheksmanagement. Ausbildungsskriptum für hauptamtliche BibliothekarInnen. 2008-2010/B. - S.15.

³ <http://www.sdi-research.at/forschung/kundenforschung.html>

⁴ Ulrike Unterthurner: Menschen in Bibliotheken. Öffentliche Bibliotheken und ihre Kunden. Ausbildungsskriptum für ehrenamtliche und nebenberufliche BibliothekarInnen. 2003. – S. 2.

Bibliotheken sind daher aufgerufen, ihre Leistungen den neuen Herausforderungen in unserer Gesellschaft ständig anzupassen. Dem Bildungsauftrag folgend, soll allen BürgerInnen Zugang zu allen Bildungs- und Informationsmöglichkeiten geboten werden. Dieser sollte möglichst kostengünstig bis kostenlos sein. Bibliotheken bieten im Gegensatz zu früher eine Vielfalt an zusätzlichen Leistungen an. Sie sind Zentren für Bildung, Kultur, Information und soziale Integration.

Das Angebot wird nach professionellen Gesichtspunkten frei von kommerziellen und sonstigen Nebenabsichten erstellt – Öffentliche Bibliotheken unterwerfen sich keiner Zensur und fördern die intellektuelle Freiheit. Durch traditionelle Medien ebenso wie durch neue Informationstechnologien.⁵

Letztendlich ist es allein der Kunde, der über die Beziehung zu einer Bibliothek entscheidet: wenn der Kunde den Wert einer Bibliothek erkennt und der Nutzen für ihn bei dieser Einrichtung größer ist als bei einer anderen, dann wird er auch künftig Dienstleistungen „seiner“ Bibliothek in Anspruch nehmen.⁶

Die beste und kostengünstigste „Verkaufsförderung“ von Bibliotheken ist Mundpropaganda. Zufriedene KundInnen geben nicht nur den BibliotheksmitarbeiterInnen Feedback, sondern äußern sich auch in ihrem Umkreis sicherlich gerne positiv über die Bibliothek. Der wohlwollende Umgang mit den KundInnen macht sich auf alle Fälle bezahlt.

Qualitätssicherung erfolgt nicht nur durch die Beobachtung der Statistik, sondern kann durch interessierten Umgang mit den LeserInnen erfolgen. Weiterbildungsveranstaltungen bieten gute Möglichkeiten zum Vergleich mit anderen Bibliotheken oder bieten Informationen für einen guten Qualitätsstandard.

⁵ Gerald Leitner/Franz Pascher: Aufgaben, Organisation und Verwaltung Öffentlicher Bibliotheken (Arbeitshilfen 7). – S. 7

⁶ Ursula Gregory: Qualitätsmanagement als Marketingstrategie für Bibliotheken, in: 91. Deutscher Bibliothekartag, 217.

1.2 Die Ausgangssituation

Seit 2004 befindet sich die Bibliothek Wals-Siezenheim am neuen Standort in Walserfeld. Seither verzeichnen wir ständig steigende Entlehnzahlen. Auch eine schöne Anzahl neu eingeschriebener LeserInnen haben wir vorzuweisen; jedoch steigt die aktive LeserInnenzahl nicht. Als Basis liegen die Daten von den Jahren 2001 bis 2009 vor.

Ziel der Projektarbeit ist es, den Gründen für das Fernbleiben von LeserInnen nachzuspüren und Strategien für eine „Reaktivierung“ zu überlegen und durchzuführen. Dadurch ist auch schon eine spezifische Zielsetzung gegeben. Denn KundInnenbefragungen ohne Spezifizierung bringen auch nur wenig aussagekräftige Ergebnisse. Mittels Fragebogen, der kurz und präzise zu halten ist, sollen die Daten ermittelt werden, die die Basis für eine Strategie bilden. Eine telefonische Befragung scheint dabei die Erfolg versprechendste Variante zu sein, weil dabei die Fragebögen vollständig ausgefüllt werden und die Ergebnisse sofort vorliegen und bei Bedarf auch näher nachgefragt, bzw. erklärt werden kann. Der Anruf erzeugt Interesse und ist sehr persönlich. Bei größeren Umfragen ist auch zu bedenken, dass diese Befragungsform sehr zeitaufwändig und nicht anonym ist. Es könnte daher auch sein, dass die Antworten nicht ganz offen ausfallen.

Um dem Fernbleiben auf den Grund zu kommen, muss auf fundierte Fakten zurückgegriffen werden. Sie sind nicht nur ein wichtiges Instrument für die Dokumentation und Argumentation nach Außen, sondern gleichzeitig ein Lieferant von Daten, um den Arbeitserfolg zu bewerten. Auch auf Verbesserungsmöglichkeiten kann damit geschlossen werden. Dabei liefert die Ausleihstatistik Informationen bezüglich der Anzahl der ausgeliehenen Medien und der BenutzerInnengruppen. Diese Statistik ist auch die Basis für die Erhebung der inaktiven LeserInnen.

Bei der näheren Auseinandersetzung mit der Statistik hat sich jedoch herausgestellt, dass die gelieferten Zahlen nicht korrekt sind. Vorerst führten

wir dies auf einen „Bedienungsfehler“ unsererseits zurück. Nachdem wir zu keiner Lösung kamen, kontaktierten wir schließlich die Firma Littera Software & Consulting GmbH, die für unsere Betreuung zuständig ist. Es war notwendig, die gesamte Datenbank zu übermitteln. Diese Aufgabe übernahm dankenswerterweise der EDV-Beauftragte der Gemeinde Wals-Siezenheim. Durch die große Datenmenge war eine Versendung auf „normalem“ Weg nicht möglich – spezielles EDV-Knowhow war notwendig. Jedoch konnten auch dort keine befriedigenden Ergebnisse erzielt werden und wir wurden auf das nächste Update vertröstet, denn eine Auswertung der benötigten Daten ist in dieser Version nicht möglich. Ich war daher gezwungen, aus den vorhandenen Daten die benötigten Informationen zu beziehen. Dies bedeutete, die gesamte Liste auszudrucken und die LeserInnen für 2008 selbst herauszufiltern.

In der nachfolgenden Statistik konnten die aktiven LeserInnen aufgrund der vorliegenden Jahresmeldungen erhoben werden. Dadurch, dass eine LeserInnenerklärung auszufüllen ist, wenn sich jemand in unsere Bibliothek einschreiben will, konnte die exakte Zahl von Neueinschreibungen eruiert werden. Eine Liste der inaktiven LeserInnen konnte erst im Jahre 2009 korrekt erstellt werden. Der Fehler im derzeitigen Programm ist jener, dass sich die Zahl für ein bestimmtes Jahr immer nur in Bezug auf das Jahr 2009 feststellen lässt. Also nur die Gesamtzahl der inaktiven LeserInnen seit Einführung des Computers in unserer Bibliothek.

Für die Auswahl der inaktiven LeserInnen hat dies jedoch keine Auswirkungen, da die gesamte Liste ausgedruckt werden konnte. Die sogenannte „Leserliste“ enthält folgende Angaben:

- ✓ LeserInnen-Gruppe
- ✓ LeserInnen-Nummer
- ✓ Name
- ✓ Geburtsdatum
- ✓ Wohnort
- ✓ Anmeldedatum
- ✓ Letztes Verleihdatum

Begriffserklärung:

Aktive LeserInnen: sind jene LeserInnen, die im laufenden Jahr mindestens einmal eine Entlehnung vorgenommen haben

Inaktive LeserInnen: sind jene, die im laufenden Jahr keine Entlehnung getätigt haben

Statistik aktive Leser/Neuzugänge im Zeitraum 2001-2009

Jahr	Aktive LeserInnen	Neuzugänge
2001	823	100
2002	598	92
2003	625	130
2004	1112	518
2005	1151	314
2006	1110	209
2007	1146	204
2008	1157	181
2009*	1078	133

*Stand 18. November 2009

Die große Anzahl von Neueinschreibungen im Jahr 2004 ist auf den neuen Standort im Walserfeld zurückzuführen und auf die dadurch resultierende Medienpräsenz.

2. Planung der Befragung

Die Anliegen der Bibliothek finden in der Gemeindestube immer ein offenes Ohr. Auch meiner Bitte, den Lehrgang für hauptamtliche BibliothekarInnen absolvieren zu dürfen, wurde entsprochen. Damit war allen Beteiligten klar, dass auch eine Projektarbeit einzureichen sei. Die damit verbundenen Kosten trägt die Gemeinde Wals-Siezenheim. Selbstverständlich kann ich auch alle Einrichtungen der Gemeinde, im Besonderen das Meldeamt für Recherchen und anderweitige Informationen nutzen.

Um meinem Ziel der „Reaktivierung“ näher zu kommen, muss ich einige grundsätzliche Fragen abklären:

2.1 Welche Möglichkeiten der Befragung stehen mir zur Auswahl?

Um an ein möglichst objektives Ergebnis zu kommen, ist es notwendig, möglichst viele Informationen über die Zufriedenheit, die Einstellungen, Bedürfnisse, Probleme und Wünsche der inaktiven LeserInnen zu sammeln. Dabei stellte sich die Frage, auf welche Weise diese Ermittlung erfolgen sollte:

- Konventionell: schriftlich/mündlich
oder
- Online

Bei der konventionellen schriftlichen Befragung ist zu befürchten, dass die Rücklaufquote sehr gering ausfällt. Eine mündliche Befragung hat den Vorteil, dass man die gewünschten Daten vollständig und sofort nach Befragung vorliegen hat.

Bei einer Online-Befragung wird vorausgesetzt, dass die zu Befragenden mit dem Gebrauch eines Computers vertraut sind und eventuell in Besitz eines solchen sind. Durch die Altersstruktur meiner zu befragenden LeserInnen ist

zu erwarten, dass diese Voraussetzung bei älteren inaktiven LeserInnen nicht gegeben ist.

Daher sind die Vor- und Nachteile der zwei folgenden Methoden abzuwägen:

2.1.1 Schriftlich, an alle bzw. ausgewählte LeserInnen

Diese Möglichkeit ist sehr zeitaufwändig und kostenintensiv. Zeitaufwändig dadurch, dass die Adressen erst überprüft werden müssen und kostenintensiv dadurch, dass Briefpapier, -kuverts und Porto zu berechnen sind. Außerdem ist zu bedenken, dass der Rücklauf sehr gering ausfallen kann und womöglich der Zeitrahmen zur Erstellung der schriftlichen Arbeit nicht eingehalten werden kann.

2.1.2 Telefonisch, nur ausgewählte LeserInnen

Für diese Variante sprechen die geringeren Kosten und auch weniger Zeitaufwand, weil man nur ausgewählte LeserInnen befragt. Dabei werden nach dem Zufallssystem inaktive LeserInnen ausgewählt.

Vorgefertigte Fragebögen⁷ konnten dabei nicht verwendet werden, da diese zu allgemein gehalten wurden. Sie stellten aber eine gute Basis für die Erstellung des speziellen, auf meine Bedürfnisse angepassten Bogens dar.

In beiden Fällen ist es jedoch unverzichtbar, den Fragebogen durch einen Pre-Test auf eventuelle Schwächen zu prüfen und die Fragen zu präzisieren, falls dies notwendig wird. Diese Probe ist die qualitative Endkontrolle des Fragebogens. Die telefonischen Interviews sollten immer durch bibliothekarisches Fachpersonal durchgeführt werden, um auf eventuell auftretende Fragen kompetent antworten zu können. Korrekt durchgeführte und ausgewertete Kundenbefragungen liefern hilfreiche Informationen.

⁷ Gerald Leitner/Franz Pascher: Aufgaben, Organisation und Verwaltung Öffentlicher Bibliotheken (Arbeitshilfen 7). – S. 107ff.

Sie helfen den Ist-Zustand zu erkennen (Schwächen und Stärken) und liefern Potenzial für realistische Verbesserungen und Qualitätssteigerungen im Produkt- und Dienstleistungsbereich.⁸

2.2 Erhebung der statistischen Zahlen und Auswahl der inaktiven LeserInnen

Meine Arbeit soll anhand ausgewählter Personen exemplarisch die Ursachen für das Fernbleiben der Bibliothek aufzeigen. Aufbauend auf diese exemplarische Vorstudie könnte zu einem späteren Zeitpunkt eine Vollerhebung aller inaktiven LeserInnen erfolgen, um so gesicherte statistische Aussagen ableiten zu können. Diese Befragung müsste allerdings an ein professionelles Meinungsforschungsinstitut vergeben werden, denn die anfallende Arbeit könnte nicht von den Mitarbeiterinnen unserer Bibliothek geleistet werden.

Wie bereits erwähnt, liefert unser Littera Windows keine brauchbaren Daten für die Jahre 2001 bis 2008. Auf alle Fälle werden wir die Lösung des Problems einfordern. Denn eine jährliche „Rückholaktion“ der inaktiven LeserInnen scheint mir sinnvoll. Erstens sind die vorhandenen Angaben zur Adresse und Telefonnummer bzw. Emailadresse noch nicht veraltet und zweitens kann dort angesetzt werden, wo die LeserInnen abhanden kamen.

Erst für 2009 kann eine LeserInnenliste mit der gesamten inaktiven Leserschaft ausgedruckt werden. Aus dieser ist nun die Liste der inaktiven LeserInnen für 2008 zu eruieren.

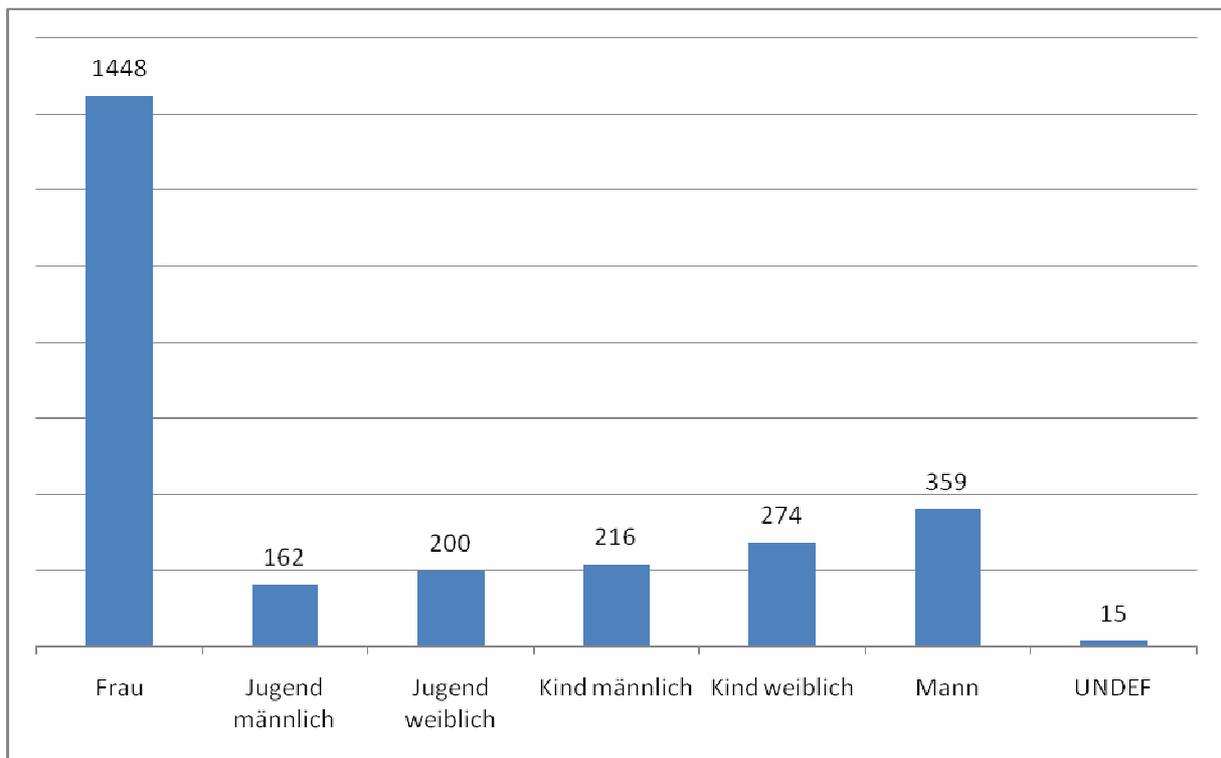
Derzeit scheinen 2674 als LeserInnen auf. Davon entfallen 1595 auf inaktive LeserInnen. Im Jahr 2008 gibt es 210 inaktive LeserInnen. Basierend auf dieser Zahl werden 21 erwachsene LeserInnen (das sind 10%) ausgewählt. Denn ich gehe davon aus, dass eine Erhebung bei den Kindern und Jugendlichen nicht sehr aussagekräftig sein wird, da sich diese in einem

⁸ Simone Fühles-Ubach: Kundenbefragungen in der Bibliothek. – S. 12.

Lebensabschnitt befinden, in dem viele Veränderungen vorprogrammiert sind und der prozentuelle Anteil würde, wie in der unten angeführten Statistik zu ersehen ist, zu keinen gesicherten Werten führen.

Die Statistik über die LeserInnenverteilung ergibt ein Verhältnis von 53% Frauen, 13% Männern, 6% männlichen Jugendlichen, 7% weiblichen Jugendlichen, 10% weiblichen Kindern, 9% männlichen Kindern. Daraus ergäbe sich, dass 11 Frauen, 3 Männer, je 1 Jugendliche/r und je 2 Kinder zu befragen sind. Je ein Jugendlicher und je zwei Kinder stellen keine adäquate Größe dar, um Rückschlüsse für die entsprechende Altersgruppe ziehen zu können. Darum wurde die Befragung nur bei den Erwachsenen durchgeführt (elf Frauen, 10 Männer).

LeserInnen-Statistik 2009



Weiters wird eine Liste mit Namen und dem letzten Verleihdatum der inaktiven LeserInnen benötigt. Diese wird mit Hilfe des Meldeamtes auf verstorbene bzw. verzogene LeserInnen durchforstet.

Die Auswahl der inaktiven LeserInnen erfolgte dahingehend, dass überprüft wurde, ob sie über einen längeren Zeitraum die Bibliothek und ihr Angebot nützten.

2.3 Erstellung des Fragebogens

Die Erstellung des Fragebogens erfolgte in Zusammenarbeit mit der Leiterin der Bibliothek. Es wurde auch fachlicher Rat beim Bibliothekswerk eingeholt und entsprechende Ausbildungsunterlagen verwendet. Dabei galt es, schon den Einstieg positiv zu schaffen, um nicht den Eindruck zu erwecken, dass die LeserInnen etwas angestellt hätten und ein schlechtes Gewissen bekommen. Dabei wurden folgende Fragen erarbeitet:

- ❖ Kennen Sie den neuen Standort der Bibliothek? (die Bibliothek übersiedelte 2004 vom Gemeindeamt ins Walserfeld)
- ❖ Kennen Sie das Angebot der Bibliothek Wals-Siezenheim? Dabei wurde auf Neuerungen bzw. den Ausbau von bestimmten Gebieten eingegangen
- ❖ Fragen an den/die LeserInnen:
 1. Welche Bücher werden gerne gelesen?
 2. Seit wann glauben Sie, dass Sie nichts mehr ausgeliehen haben?
 3. Aus welchen Gründen wurde die Bibliothek nicht mehr aufgesucht
 - a) Bestand
 - b) Schwere Erreichbarkeit
 - c) Mitarbeiter
 - d) Öffnungszeiten
 - e) Sonstiges
 4. Hätten Sie Interesse, die neue Bibliothek kennenzulernen?
 5. Möchten Sie den Folder mit den Öffnungszeiten, Entlehnbedingungen, Internetadresse zugesandt bekommen?

Dieser Fragebogen wurde Dr. Pascher, dem Betreuer meiner Projektarbeit, vorgelegt und von ihm genehmigt.

2.4 Befragung

Durch einen Pre-Test konnte der Fragebogen optimiert werden und die Befragung konnte beginnen. Es erwies sich als gar nicht so einfach, die LeserInnen zu erreichen. Zum Teil stimmten die angegebenen Telefonnummern nicht mehr, zum anderen Teil waren die LeserInnen nicht erreichbar. Die Telefonnummern konnten dankenswerterweise beim Meldeamt erhoben werden, sofern sie nicht schon selbständig aus dem „Herold“ ermittelt wurden. Teilweise musste des Öfteren versucht werden, die LeserInnen anzurufen. Trotzdem gelang es, 21 inaktive LeserInnen zu befragen. Die erreichten LeserInnen waren gerne bereit, sich den Fragen zu stellen.

2.5 Auswertung der Fragebögen

Auf eine computergestützte Auswertung konnte verzichtet werden. Diese scheint erst sinnvoll, wenn eine Gesamtbefragung der inaktiven Leserschaft in Betracht kommt.

Im Folgenden werden die Fragen präsentiert und anschließend die dazugehörigen Antworten:

- ❖ Kennen Sie den neuen Standort der Bibliothek (die Bibliothek übersiedelte 2004 vom Gemeindeamt ins Walserfeld)

Ergebnis: Diese Frage hat sich durch die Einschränkung der Befragung auf LeserInnen aus dem Jahre 2008 erübrigt. Alle 21 befragten LeserInnen kannten den neuen Standort der Bibliothek, weil die Übersiedlung bereits im Jahre 2004 erfolgte.

- ❖ Kennen Sie das Angebot der Bibliothek Wals-Siezenheim – dabei wurde auf Neuerungen bzw. den Ausbau von bestimmten Gebieten eingegangen: Zu den Neuerungen konnte gesagt werden, dass Zeitschriften neu angeschafft

wurden: z.B. „Land der Berge“ und „Landlust“; es wurden auch einige DVDs aus der Reihe „Der Österreichischer Film“ und „Arthaus Collection“ angeschafft. Die Comicabteilung wurde um die Reihe das „Lustige Taschenbuch“ erweitert. Im Bereich Hörbuch gab es auch viele Neuzugänge. Seit 2004 wurde dieser Bestand verzehnfacht! Im Belletristik- und Sachbuchbereich wird ständig zugekauft.

Ergebnis: Bei den LeserInnen wurde auf den Bestand des besonderen Interessensgebietes eingegangen. Wie z.B. neue Reiseführer oder andere Sachliteratur. Als besonderes „Zuckerl“ wurde auch angeboten, speziellen Wünschen nachkommen zu können, sofern auch andere LeserInnen an den gewünschten Medien Interesse haben könnten.

❖ Fragen an den/die LeserInnen:

1. Welche Bücher werden gerne gelesen?

Ergebnis: Zum Großteil waren die LeserInnen mit den damals vorgefundenen Büchern zufrieden. Es stellt sich wiederum heraus, dass Frauen gerne Belletristik in all ihren Facetten bevorzugen und auch gerne das Angebot der Zeitschriften und Ratgeber nutzen. Bei den Männern lag das Hauptinteresse bei Fachbüchern und Krimis. Interesse konnte bei „nicht-klassischen“ LeserInnen (2) an Fachbüchern, Zeitschriften und Hörbüchern geweckt werden.

2. Seit wann glauben Sie, dass Sie nichts mehr ausgeliehen haben?

Ergebnis: Zum Teil waren die LeserInnen erstaunt, wie lange sie schon nichts mehr entlehnt hatten.

3. Aus welchen Gründen die Bibliothek nicht mehr aufgesucht wurde

- a) Bestand
- b) Schwere Erreichbarkeit

- c) Mitarbeiter
- d) Öffnungszeiten
- e) Sonstiges

Ergebnis: Die Antworten betrafen ausschließlich den Bereich „Sonstiges“. Dabei erwies es sich der Faktor „Zeit“ als bestimmendes Element. Auf den aktuellen Bestand kann unsere Bibliothek sehr stolz sein. Es stehen genügend finanzielle Ressourcen zur Verfügung um jährlich einen Zugang von ca. 1.600 neuen Medien zu verzeichnen. Der Bestand wird jährlich auch auf beschädigte, beschmutzte oder veraltete Bücher gesichtet. Littera Windows bietet die Möglichkeit, Bücher, die im laufenden Jahr nicht entlehnt wurden, aufzulisten – diese „Hitliste der am wenigsten entlehnten Medien“ wird durchgegangen und der Bestand kontrolliert. Dabei wird eine erhebliche Anzahl von Büchern eliminiert.

4. Hätten Sie Interesse, die neue Bibliothek kennenzulernen?

Ergebnis: Diese Frage war ursprünglich für LeserInnen gedacht, die vor 2004 das letzte Mal entlehnt hatten. Durch die Änderung der Befragungsstrategie erübrigte sich diese Frage.

5. Möchten Sie den Folder mit den Öffnungszeiten, Entlehnbedingungen, Internetadresse zugesandt bekommen?

Ergebnis: An fünf LeserInnen wurde ein Folder gesandt. Der mitgesandte Brief enthielt eine Einladung in die Bibliothek.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass bei den Erwachsenen mangelnde Zeit ein Hauptgrund war, nicht mehr die Bibliothek aufzusuchen. Bei vielen war die berufliche Auslastung ausschlaggebend. Aber auch eine vorübergehende Ausbildung bzw. bei älteren LeserInnen die Beanspruchung durch Enkelkinder oder pflegebedürftige Angehörige der Grund für das Fernbleiben. Einige kaufen sich lieber selber Bücher.

Die Übersiedlung in andere Wohngebiete bzw. an Studienplätze verhinderte den Besuch der Bibliothek. Persönliche Gründe (Krankheit) wurden zusätzlich angeführt.

Einige gaben an, nicht wirklich LeserInnen im klassischen Sinne zu sein, sondern lieber Fachliteratur zu lesen. Andere wollten sich wieder nur Urlaubslektüre gönnen. Zwei LeserInnen gaben an, nur für ihre Kinder entlehnt zu haben; diese hätten derzeit kein Bedürfnis mehr zu lesen. Sollte dieses Interesse wieder entstehen, würden sie eine eigene Leserkarte erhalten. Interesse für Hörbücher und Zeitschriften konnte geweckt werden.

Der Tenor bei den Antworten war durchgehend, dass die inaktiven LeserInnen aus persönlichen Gründen nicht mehr die Bibliothek aufsuchten. Sie waren positiv der Bibliothek und ihren Mitarbeiterinnen gegenüber eingestellt und haben zum Großteil weiterhin Interesse bekundet. Durch Zusendung des neuen Folders, auf dem alle wichtigen Angaben inkl. Internetadresse angegeben sind, entsprach ich dem Wunsch von fünf LeserInnen.

Aufgrund der Befragung kann festgestellt werden, dass die räumliche Ausstattung, der aktuelle Bestand, die Erreichbarkeit, die Öffnungszeiten bzw. die Mitarbeiterinnen keinen Grund darstellen, die Bibliothek nicht mehr aufzusuchen. Zeit kann sich der/die einzelne LeserIn nur selbst verschaffen. Unser Angebot muss daher so attraktiv präsentiert bzw. publik gemacht werden, dass sich Neugierde breit macht und die nötige Zeit für den Bibliotheksbesuch und das Lesen genommen wird.

3. Reaktivierung der Leserschaft

Die Wiedergewinnung ehemaliger LeserInnen liegt uns natürlich sehr am Herzen. Zwar geben uns die steigenden Entlehnzahlen nicht wirklich Grund zur Sorge, doch liegt uns sehr viel an den LeserInnen, die schon einmal den

Schritt in die Bibliothek gewagt haben. Es gibt nun einige interessante Überlegungen, wie dies von Statten gehen könnte.

- Die „Österreich liest“-Woche ist natürlich ein willkommener Anlass, eine Ankündigung im Gemeindeblatt vorzunehmen. Jedes Jahr bieten wir eine Vorlesestunde für Kinder und eine Lesung für Erwachsene an. Dies wird auch in lokalen Zeitungen angekündigt. Wir haben die Erfahrung gemacht, dass die persönliche Einladung in der Bibliothek das effektivste Werbemittel ist.

Die **„Bibliothekarische Rückholaktion“**: Für die Reaktivierung scheint mir diese Aktion ein willkommener Anlass zu sein. Im Zuge der Vorbereitung der „Österreich liest“-Woche werden die inaktiven LeserInnen aus dem Jahre 2008 persönlich angeschrieben und auf die Veranstaltungen in dieser besonderen Woche hingewiesen. Zum Teil werden die Einladungen per Email versendet, da dies eine sehr kostensparende Variante ist. Die anderen LeserInnen werden schriftlich eingeladen. Am Jahresende soll dann kontrolliert werden, ob und wie viele LeserInnen reaktiviert werden konnten.

- Weiters ist eine Aussendung in Kombination mit dem Gemeindeblatt für eine Präsentation neuer Medien bzw. Aktivitäten, die von der Bibliothek ausgehen, sinnvoll. Dabei ist vorstellbar, kurze Beschreibungen der neuen Titel inklusive Bild zu bieten. Zu bedenken ist dabei jedoch auch, dass dies mit hohen Kosten verbunden ist, da unser Gemeindeblatt auf Hochglanzpapier gedruckt wird.
- Es gibt auch Überlegungen, alle inaktiven LeserInnen direkt anzuschreiben. 1595 inaktive LeserInnen scheinen im Jahr 2009 in der Statistik auf. Nur 338 davon besitzen laut unseren Aufzeichnungen eine Emailadresse. Nachdem die Datenerfassung schon länger zurückliegt ist zu erwarten, dass sich vieles geändert hat und schon die Versendung mit einem sehr hohen Arbeitsaufwand verbunden wäre. Dieser zu

erwartende hohe Arbeitsaufwand ist von uns nicht zu bewältigen. Eine Auslagerung wäre mit Kosten verbunden, die die Gemeinde übernehmen müsste. Dafür fehlt momentan noch die Argumentationsgrundlage, da die Entlehnzahlen ja noch eine andere Sprache sprechen.

- Eine weitere Möglichkeit bietet ein Newsletter, der regelmäßig per Email verschickt werden kann und den hohen Kosten einer Versendung per Post, als kostengünstigere Variante vorzuziehen ist. Jedoch ist dabei zu bedenken, dass nicht alle KundInnen per Internet erreichbar sind. Eine ausgewogene Öffentlichkeitsarbeit ist daher anzustreben. Bei einem ersten Versuch haben sich auch hier Probleme gezeigt. Diese müssen noch mit unserem EDV-Beauftragten besprochen und behoben werden. Auch wenn hier ein gewisser Aufwand zu betreiben ist, erscheint diese Art der Kontaktpflege mit dem Zweck der Reaktivierung von LeserInnen jene zu sein, die am ehesten Erfolg verspricht. Wenn wir auch an viele ehemalige „KundInnen“ nicht mehr herankommen, weil wir ihre E-Mail-Adressen nicht kennen, werden wir künftig jede Neueinschreibung zwingend mit der Erhebung dieses wesentlichen Verbindungsmittels mit der Leserschaft verknüpfen.
- Die Schaltung einer Anzeige im Untersberg-TV (lokaler Fernsehsender) ist ebenfalls in Überlegung. Die Kosten und Bedingungen müssen noch erfragt und mit der Gemeindeverwaltung abgesprochen werden. Kostengünstiger erscheint dabei die Einladung des Fernseheteams zu den periodischen Lesungen, wobei stets die Berichte natürlich auch auf die allfällige Wiedergewinnung von LeserInnen Auswirkungen haben können, einfach dadurch, dass die Bibliothek wieder einmal kurz ins Bewusstsein gerückt wird.
- Auch die vielen Besuche von Klassen und Kindergärten können dazu genutzt werden, in wenigen kurzen Sätzen darauf hinzuweisen, dass Eltern, Geschwister und Großeltern natürlich herzlich eingeladen sind, das umfangreiche und vielfältige Angebot der Bibliothek zu nützen. Die

Erfahrung zeigt uns, dass damit der/die eine oder andere LeserIn gewonnen werden können.

4. Präsentation

Um der Befragung den richtigen Stellenwert zu geben und auch nach außen die Ergebnisse zu präsentieren, wird im Rahmen der Vorstellung des Jahresberichtes der Gemeindebibliothek Wals-Siezenheim speziell auf die Thematik meiner Projektarbeit eingegangen. Bürgermeister Ludwig Bieringer, der, wie schon erwähnt, größten Wert auf eine gut funktionierende Gemeindebibliothek legt, wird dabei mit den aktuellen Daten der Bibliothek vertraut gemacht und speziell über die positiven Ergebnisse der Umfrage informiert. Sollte es seiner Meinung nach notwendig sein, können diese Informationen auch an die Gemeindevertretung herangetragen werden.

5. Reflexion

In der vorliegenden Projektarbeit habe ich versucht, den Hauptmotiven für das Fernbleiben von LeserInnen, die schon einmal in der Bibliothek entlehnt hatten, auf den Grund zu kommen. Durch eine möglichst repräsentative Auswahl der zu Befragenden habe ich aus allen Altersschichten Ergebnisse erhalten. Meine ersten Aufgaben bestanden darin, die notwendigen Vorarbeiten zu organisieren. Die Liste mit den inaktiven LeserInnen war in einem ersten Schritt auf verstorbene oder verzogene LeserInnen zu durchsuchen. Bevor die Befragung durchgeführt werden konnte, musste ein geeigneter Fragebogen erstellt werden. Tipps dafür konnte ich den BVÖ-Materialien und Büchereiperspektiven entnehmen. Gespräche mit kompetenten Personen aus dem Ausbildungsteam und vom Bibliothekswerk halfen mir ebenfalls. Weiters hatte ich nach dem Vorliegen der Befragungsergebnisse über mögliche Lösungsansätze nachzudenken und auch Wege zur Behebung des Problems des LeserInnen-Wegfalls zu finden. Verschiedene mögliche Lösungen habe ich oben angeführt – und in jedem Fall ist folgendes Zitat zutreffend:

Aber ganz egal, ob zusätzliches Programm oder der tägliche Bibliotheksbetrieb: Öffentlichkeitsarbeit im weitesten Sinn wird von allen MitarbeiterInnen betrieben, die mit KundInnen in Kontakt kommen. Kompetente Auskünfte, freundliches Auftreten, serviceorientierte Betreuung können auch durch noch so gute Pressearbeit oder aufwändige Inseratenkampagnen nicht aufgewogen werden.⁹

Der verlangte Zeitplan hat sich bei der Durchführung des Projekts als sehr hilfreich erwiesen. Der gewisse „Zeitdruck“ hat sich sehr positiv auf den Fortschritt der Arbeit ausgewirkt. Der Umgang mit den KundInnen, d.h. die Befragung selbst, hat mir viel Spaß gemacht und ist mir gut gelungen. Die KundInnen gaben gerne Auskunft und äußerten sich offen.

Schwierigkeiten bereitete die vorbereitete Arbeit in schriftlicher Form darzulegen. Als sehr hilfreich erwies sich das schon vorhandene Inhaltsverzeichnis, das schon in der Anfangsphase der Arbeit vom Projektbetreuer verlangt wurde. Eine gute Basis boten mir die Hintergrundinformationen aus den Unterlagen des BVÖ, darunter auch die Büchereiperspektiven, die mir das Strukturieren und Formulieren erleichterten.

Die intensive Auseinandersetzung mit dem Thema der Projektarbeit bot mir Gelegenheit, meine Aufgaben in der Bibliothek in einem neuen Licht zu sehen und den Wert meiner Arbeit neu einzuschätzen. Es macht sich bezahlt, möglichst nah an den Wünschen und Bedürfnissen der LeserInnen zu sein und die Bibliothek als kompetenten Partner für alle Lebensbereiche zu präsentieren.

⁹ Ruth, Gotthardt: Bibliotheken und Öffentlichkeitsarbeit. S.25.

6. Dank

Mein besonderer Dank gilt Herrn BM Ludwig Bieringer, der die Gemeindebibliothek immer tatkräftig unterstützt. Ob es sich um die finanziellen Mittel handelt, die bereitgestellt werden, oder seine Anwesenheit bei verschiedenen Veranstaltungen. Bedanken möchte ich mich auch ganz besonders dafür, dass ich die Ausbildung zur hauptamtlichen Bibliothekarin machen darf und die dafür notwendigen Rahmenbedingungen geschaffen wurden.

Meiner Chefin, Helene Waldner, gebührt ebenfalls herzlicher Dank. Sie hat mich stets hervorragend unterstützt, kompetent beraten und immer wieder motiviert. Dem hervorragenden Ausbildungsteam um Mag. Gerald Leitner möchte ich meinen Dank aussprechen. Besonders Frau DI Barbara Smrzka, die mir wertvolle Tipps für die Befragung geben konnte. Herrn Dr. Franz Pascher danke ich herzlich für den sanften Druck, den Zeitplan einzuhalten und die wertvollen Tipps zur Ausarbeitung.

Nützliche Anregungen erhielt ich auch von Herrn Dr. Reinhard Ehgartner, Dr. Michael Populorum und Frau Mag. Lisa Kollmer. Vielen Dank auch ihnen.

BEILAGEN

Fragenkatalog zur Projektarbeit

1.) Persönliche Vorstellung

2.) Frage nach dem Bekannt-sein des neuen Standortes

3.) Eingehen auf aktuellen Bestand

4.) Fragen zu LeserInnen:

- Welche Bücher würden Sie gerne in der Bibliothek vorfinden?
- Sie haben seit nichts mehr in unserer Bibliothek ausgeliehen.
- Haben Sie noch Interesse am Lesen?
- Aus welchem Grund haben Sie die Bibliothek Wals-Siezenheim nicht mehr besucht?
 - Bestand
 - schwere Erreichbarkeit
 - Mitarbeiter
 - Öffnungszeiten
 - Sonstiges
- Hätten Sie Interesse, die neue Bibliothek kennenzulernen?
Ja 0 Nein 0
- Möchten Sie den Folder mit den Öffnungszeiten, Entlehnbedingungen, Internetadresse zugesandt bekommen?
Ja 0 Nein 0

Fragenkatalog zur Befragung von **Erwachsenen**:

Name:

Bereitschaft zur Befragung:

1. Persönliche Vorstellung

2. Frage nach Bekanntsein des neuen Standortes: ja / nein

3. Eingehen auf aktuellen Bestand: **Bestseller in der Belletristik/Krimis** wie Glattauer: Alle sieben Wellen, Mankell: Der Chinese, Ruiz Zafoin: Das Spiel des Engels, Beckett: Leichenblässe, **Biographien**: Portisch: Die Olive und wir; Böhm, Almaz: Kein Weg zu weit; Obama: Ein amerikanischer Traum. **Aktuelle Zeitschriften. Aktuelle Gartenbücher. Aktuelle Reiseführer und Bildbände. Hörbücher** auch zu aktuellen Büchern. **Comics**

4. Fragen zu LeserInnen:

- Welche Bücher/Zeitschriften/Hörbücher würden Sie gerne in der Bibliothek vorfinden?
- Sie haben seit nichts mehr in unserer Bibliothek ausgeliehen.
- Haben Sie noch Interesse am Lesen?
- Aus welchem Grund haben Sie die Bibliothek Wals-Siezenheim nicht mehr besucht?
 - Bestand
 - schwere Erreichbarkeit
 - Mitarbeiter
 - Öffnungszeiten
 - Sonstiges
- Hätten Sie Interesse, die neue Bibliothek kennenzulernen?
Ja Nein
- Möchten Sie den Folder mit den Öffnungszeiten, Entlehnbedingungen, Internetadresse zugesandt bekommen?
Ja Nein

LITERATURVERZEICHNIS

Fühles-Ubach, Simone: Kundenbefragungen in der Bibliothek. Zielgruppe, Methode, Ablauf, Auswertung und Präsentation (in: Büchereiperspektiven. Fachzeitschrift des Büchereiverbandes Österreichs. 3/07. – 68 S.)

Gotthardt, Ruth: Bibliotheken und Öffentlichkeitsarbeit. Die tägliche Arbeit am Image (in: Büchereiperspektiven. Fachzeitschrift des Büchereiverbandes Österreich. 3/07. – 68 S.)

Gregory, Ursula: Qualitätsmanagement als Marketingstrategie für Bibliotheken (in: 91. Deutscher Bibliothekartag, 217.)

Leitner, Gerald und Franz Pascher: Aufgaben, Organisation und Verwaltung Öffentlicher Bibliotheken. Ausbildungsskriptum für Hauptberufliche BibliothekarInnen (Arbeitshilfen 7) – 3. überarb. Aufl. – Wien: Büchereiverband Österreichs und bm:ukk 2008. - 107 S.

Unterthurner, Ulrike: Bibliotheksmanagement. Ausbildungskurs HA 2008-2010/B. – 41 S.

Unterthurner, Ulrike: Menschen in Bibliotheken. Öffentliche Bibliotheken und ihre Kunden. Ausbildungsskriptum für ehrenamtliche und nebenberufliche BibliothekarInnen. 2003. – 27 S.

www.sdi-research.at/forschung/kundenforschung.html

www.wikipedia.at

Bilder aus der Vorzeigebibliothek:



