

Belinda Polajner  
Landesbüchereistelle Vorarlberg  
Amt der Vorarlberger Landesregierung  
Römerstraße 15 6900 Bregenz

**Kommunizieren und Informieren -**  
**Argumente und Grundlagen der**  
**Öffentlichkeitsarbeit für**  
**Bibliotheken**

Projektarbeit im Rahmen der  
hauptamtlichen Ausbildung für Bibliothekar/innen  
(Ausbildungslehrgang 2006-2008/B)

09.05.2008

## Vorwort-Abstract

*„Öffentlichkeitsarbeit wird in der Praxis oft mit einem ganzen Maßnahmenbündel aus Pressearbeit, Ausstellungen und Veranstaltungen, Kontaktarbeit, Erscheinungsbild, Sponsoring, interner Kommunikation oder auch Werbung gleichgesetzt. Es gibt kein einheitliches Verständnis von Öffentlichkeitsarbeit innerhalb der verschiedenen Wissenschaftsdisziplinen.“ (K. Umlauf/ Handreichungen f. Bibliotheken)*

Öffentlichkeitsarbeit oder PR (Public Relations) ist inzwischen ein fixer Bestandteil bei der Organisation von Bibliotheken und gewinnt zunehmend an Bedeutung. Den meisten Bibliotheken ist es jedoch aus Zeit- und Geldmangel nicht möglich, diesen Bereich in dem Umfang zu betreuen, wie manche Ratgeber dies empfehlen.

Die vorliegende Projektarbeit ist eine Analyse der aktuellen Situation in Vorarlberg im Bezug zur internen wie externen Öffentlichkeitsarbeit. Sie hat zum Ziel, aufgrund der Stärken und Defizite die sich zeigen, geeignete Argumente und Strategien zu liefern um zukünftige Entwicklungen zu unterstützen.

Im Einzelnen möchte ich auch auf die Situation der BibliotheksmitarbeiterInnen und die Position der Büchereien in der Öffentlichkeit eingehen. Die Funktion der Bibliothek als kultur-, bildungs- und gesellschaftspolitische Einrichtung sowie ihr Verhältnis zu den einzelnen Bezugsgruppen ist ein wesentlichen Bestandteil des bibliothekarischen Selbstverständnisses, und zugleich auch ein wichtiger Aspekt in ihrer Öffentlichkeitsarbeit.

Langfristiges Ziel jeder Öffentlichkeitsarbeit für Bibliotheken ist es, ihren Wert und ihre Bedeutung für die Gesellschaft hervorzuheben, ihre Stellung zu stärken und sie als notwendige Einrichtung zu etablieren.

Sie ist somit auch ein unverzichtbares Mittel um auf politische Entscheidungen einzuwirken und eine gesetzliche Grundlage für den Erhalt der öffentlichen Bibliotheken zu schaffen.

**Kommunizieren und Informieren-**  
**Argumente und Grundlagen der Öffentlichkeitsarbeit für**  
**Bibliotheken**

<u>Einleitung</u>	1
1. <u>Bibliothekslandschaft in Vorarlberg</u>	1
1.1. Ausgangslage der Befragung	2
1.2. Personelle Situation und Ausstattung	2
1.3. Interne und externe Kommunikation und Information	4
1.4. Veranstaltungen auf Landes- und Bundesebene	4
1.5. Einrichtungen für öffentliche Bibliotheken	6
1.6. Netzwerke der Öffentlichen Bibliotheken	8
1.7. Zusammenfassung	8
2. <u>Grundlagen und Möglichkeiten der Öffentlichkeitsarbeit</u>	9
2.1 Die Position der Bibliotheken in der Öffentlichkeit	11
2.1.1 Ehrenamt - ein ehrenvolles Amt?	13
2.1.2 Zwischen Buchverleih und Informationsgesellschaft	14
2.2. PR als strategische Hilfe	16
2.3. Zielvereinbarung und Leitbild	17
2.4. Kommunikation und Präsentation	18
2.5. Netzwerke knüpfen und Freundeskreise bilden	20
2.6. Veranstaltungen planen und Kampagnen nutzen	21
2.7. Pressearbeit und Medienlandschaft	22
<u>Resümee</u>	25
<u>Fußnoten</u>	26
<u>Literatur</u>	27
<u>Anhang</u>	

## **Einleitung**

Der Inhalt dieser Projektarbeit umfasst eine Darstellung der Situation der Öffentlichen Bibliotheken in Vorarlberg im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit.

Sie hat zum Ziel, aufgrund der Stärken und Defizite, die sich zeigen, geeignete Argumente und Strategien zu liefern, um zukünftige Entwicklungen zu unterstützen.

Im Laufe der Auswertung und Erarbeitung ergaben sich einige sehr interessante Aspekte, und ich hatte zudem die Gelegenheit, praktische Erfahrungen zu sammeln.

Im Einzelnen möchte ich auch auf die Situation der BibliotheksmitarbeiterInnen und die Position der Bibliotheken in der Öffentlichkeit eingehen. Denn diese sind durch ihre Stellung in verschiedenen gesellschaftlichen Ebenen präsent und infolgedessen auch eine wichtige Schnittstelle und ein eigenes Netzwerk in der lokalen Gemeinschaft. Auch die Funktion der Bibliothek als kultur-, bildungs- und gesellschaftspolitische Einrichtung sowie ihr Verhältnis zu den einzelnen Bezugsgruppen ist ein wesentlicher Bestandteil des bibliothekarischen Selbstverständnisses, und zugleich auch ein wichtiger Aspekt ihrer Öffentlichkeitsarbeit.

Folgende Punkte waren für die Darstellung der Öffentlichkeitsarbeit der Bibliotheken von besonderer Bedeutung:

- Das Verhältnis und die Kommunikation der Mitarbeiter untereinander, sowie zu ihren einzelnen Bezugsgruppen.
- Der Austausch und die Beschaffung von Informationen im allgemeinen und speziellen.
- Pressearbeit, Veranstaltungen und bundesweite Aktionen wie „Österreich liest“.

### **1. Die Bibliothekslandschaft in Vorarlberg**

Ich verwende die Begriffe „Öffentliche Bibliothek“ bzw. „Öffentliche Bücherei“, beide sind gleichwertig aufzufassen, da es sich dabei um ihre offiziellen Bezeichnungen handelt.

Insgesamt gibt es in Vorarlberg 89 Bibliotheken und 15 Ludotheken.

Die Entwicklung der letzten Jahre kann als kleine Erfolgsgeschichte gesehen werden. Eine ständige Zunahme der Leserzahlen und Ausleihen, ein umfangreiches Veranstaltungsprogramm und unterschiedlichste Aktionen und Initiativen belegen diesen Umstand.

Diese Entwicklung ist auf Aus- und Umbauten, personelle Veränderungen, eine bessere EDV- Ausstattung und die Reorganisation der Bestände zurückzuführen.

Einige Neugründungen zeigen auch, dass die Vorarlberger Bibliothekslandschaft sich in einer ständigen Aufwärtsbewegung befindet.

## **1. Ausgangslage der Befragung**

Um die Situation der Öffentlichkeitsarbeit so umfangreich wie möglich zu erfassen, führte ich 2007 bei den Öffentlichen Büchereien eine Befragung zu den internen und externen Aspekten der Öffentlichkeitsarbeit durch.

Im Fragebogen verwendete ich teilweise geschlossene Fragen, stellte aber auch unterschiedliche Antwortmöglichkeiten zu Verfügung und gab ergänzend die Möglichkeit, eigene Bemerkungen hinzuzufügen. Der verwendete Fragebogen befindet sich im Anhang.

Zusätzliche Informationen zur Thematik erhielt ich von vielen KollegInnen, bei denen ich mich an dieser Stelle herzlich bedanken möchte! Weiters aus den Daten der Jahresstatistik und einer allgemeinen Medienresonanzanalyse.

Es beteiligten sich 48% der Bibliotheken an der Umfrage, ( im Einzelnen 96 MitarbeiterInnen). Manche füllten den Fragebogen gesammelt aus, bei anderen nahmen alle Mitarbeiter an der Befragung teil, denn diese Möglichkeit wurde von mir freigestellt. Dass Öffentlichkeitsarbeit ein Thema von großem Interesse und Bedeutung ist, zeigten nicht nur die Beteiligung und die zahlreichen Rückmeldungen. Vor allem wird dies auch durch das persönliche Engagement der BibliothekarInnen in der Praxis belegt.

Die Stärken und Defizite mit ihren einzelnen Aspekten werden im ersten Kapitel genauer erläutert. Im Allgemeinen kann gesagt werden, dass es in vielen Bereichen sehr starke Unterschiede gibt, da sich eine Vielzahl von Faktoren auf die Entwicklung einer Öffentlichen Bibliothek auswirken.

Durch die Auswertung dieser Informationen und die Erarbeitung des Themas ergaben sich auch einige Argumente, die für die Entwicklung einer „bibliothekarischen Öffentlichkeitsarbeit“ bedeutend erscheinen und auch eine wichtige Grundlage dafür sind.

## **1.2 Personelle Situation und Ausstattung**

Die verwendeten Zahlen stammen aus der Jahresstatistik der Landesbüchereistelle 06/07 und des BVÖ 2006.

Insgesamt sind in Vorarlberg 728 MitarbeiterInnen in den Öffentlichen Bibliotheken beschäftigt. 92 % davon üben diese Tätigkeit ehrenamtlich und mit großem persönlichem Einsatz aus. Diese Tatsache hat Auswirkung auf das ganze Spektrum der bibliothekarischen Arbeit. Am häufigsten werden dabei die Zeitproblematik und das fehlende Ansehen in der Öffentlichkeit genannt. Dies zeigte sich nicht nur häufig in der durchgeführten Umfrage, sondern wird allgemein als Problem von vielen BibliothekarInnen angesprochen.

Offiziell werden 1660 Arbeitsstunden pro Woche von den Trägern anerkannt und vergütet, das sind pro Jahr 86.320 Stunden.

Der tatsächliche Stundenaufwand beträgt jedoch in der Realität um 30% mehr, da die zusätzlichen Tätigkeiten des bibliothekarischen Alltags dabei nur fallweise berücksichtigt werden!

50% des Anerkennungsbeitrages werden durch das Land Vorarlberg refundiert, im Zeitraum vom 1.7.06 - 30.7.06 war dies ein Betrag von 144.000 €.

Auch die räumliche Situation ist in einigen Bibliotheken unzureichend. In einzelnen Fällen konnte, im Zusammenhang mit der Initiative "Familienfreundliche Gemeinde", des Landes Vorarlberg, die Situation der Bibliotheken durch Neu- und Umbauten verbessert werden.

Im Gesamten gibt es 50.000 eingetragene LeserInnen in den Öffentlichen Büchereien, davon sind 50% Kinder. Pro Jahr werden 1,9 Mio Entlehnungen durchgeführt, das sind 9,5% der Gesamtentlehnungen in Österreich.

Der Bestand an Printmedien beläuft sich auf etwa 500.000 Stück, dazu kommen 60.000 AV-Medien und 23.000 Spiele

Über 90% sind EDV verwaltet und arbeiten mit den bekannten Programmen. 35% sind an den OPAC, den zentralen Bibliothekskatalog im Internet angeschlossen. ([www.vbg.opac.at](http://www.vbg.opac.at))

Gut 80% der Bibliotheken verfügen über einen Internetanschluss, wobei viele Recherchetätigkeiten der BibliothekarInnen im privaten Bereich ausgeführt werden. Die Ausstattung mit PC's ist in vielen Bibliotheken noch ungenügend, es werden zum Teil immer noch recht langsame Rechner verwendet.

1/3 der Bibliotheken verfügen über eine eigene Homepage, wobei die meisten den Service des BVÖ nutzen. Einzelne sind mit der Gemeinde verlinkt oder nutzen andere Möglichkeiten. Internetplätze für Besucher sind nur in größeren Bibliotheken vorhanden.

Diese Zahlen zeigen nur eine Dimension des bibliothekarischen Engagements, denn der Großteil der Arbeit geschieht im Hintergrund.

### **1.3 Interne und externe Kommunikation und Information**

- Mitarbeitergespräche und monatliche Zusammenkünfte sind bei vielen Bibliotheken ein fixer Bestandteil der Betriebskultur und die Kommunikation wird immer mit sehr gut bis gut bewertet. Dies gilt auch für das Verhältnis zu den BenutzerInnen der Bücherei. Benutzerbefragungen haben bisher nur 30% der teilnehmenden Bibliotheken durchgeführt.
- Bei der Stellung der Bibliotheken in der Gemeinde / der Stadt und zur allgemeinen Verwaltung zeigt sich eine etwas andere Situation. Hier gibt es sehr große Unterschiede was die Förderung, die Zusammenarbeit und die Akzeptanz betrifft. Der Einsatz der BibliothekarInnen wird in manchen Fällen von Seiten der Gemeinde immer noch zu sehr als Hobby wahrgenommen.
- Viele Büchereien bezeichnen „Öffentlichkeitsarbeit“ als Möglichkeit, diesen Umstand zu verbessern. Im Einzelnen wurden dafür Werbung, Medienpräsenz, persönliche Kontakte und Leitbilder/ Konzepte genannt.
- Zur Informationsbeschaffung werden hauptsächlich das Internet mit den Angeboten des BVÖ und des Österreichischen Bibliothekwerks, der persönliche Austausch bei Fortbildungen, Tagungen sowie verschiedene regionale Bibliothekarstreffen genutzt. Publikationen und Fachliteratur werden nicht so oft genannt.
- Fortbildungsangebote werden sehr gut genutzt und jährlich werden insgesamt ca. 5960 Stunden dafür aufgewendet! 28% der MitarbeiterInnen haben eine Ausbildung zur Bibliothekarin beim BVÖ absolviert. Allgemein zeigt sich eine große Nachfrage nach Fortbildungen in Vorarlberg zu verschiedenen Themen, wie etwa bibliothekarische Fachfragen und Öffentlichkeitsarbeit.
- Auch Kooperativen und regionale Zusammenkünfte sind für viele MitarbeiterInnen von Interesse und es gibt eine hohe Bereitschaft daran teilzunehmen. Diese werden auch als beste Möglichkeit gesehen, Informationen auszutauschen. Auch Mailinglisten werden immer mehr zur Informationsübermittlung genutzt.

### **1.4 Veranstaltungen auf Landes- und Bundesebene**

Die Vorarlberger Bibliotheken führten im Jahr 2006 insgesamt 1300 Veranstaltungen durch, dafür wurden 42.000 Arbeitsstunden aufgebracht. Sie wurden von 40.000 Menschen jeden Alters besucht. Damit bilden sie einen aktiven Beitrag zur Leseförderung und Literaturvermittlung. Viele Aktionen werden jedoch zuwenig öffentlich wahrgenommen, und zu oft als selbstverständlicher Service angesehen, da ein großer Teil in

Kooperation mit Kindergärten und Schulen durchgeführt wird. Das Angebot umfasst Bibliothekseinführungen, Lesenächte, verschiedene Initiativen zur Leseförderung bis hin zu Schreibwerkstätten und Lesungen mit Kinder- und JugendbuchautorInnen.

Einige Büchereien führen zudem in wöchentlichen Abständen Lese- und Spielnachmittage durch.

Weiters finden Vorträge und Ausstellungen zu verschiedenen Schwerpunkten, Autorenlesungen, Lesecafes und Bücherflohmärkte statt, um nur einige zu nennen.

Dies zeigt, dass in sehr großem Umfang Veranstaltungen stattfinden und von Seiten der BibliothekarInnen sehr viel Kreativität eingebracht wird, dies jedoch von den Medien nur bedingt wahrgenommen wird.

Aber auch die Medienlandschaft in Vorarlberg und das Image der Büchereien allgemein, bedingt diese Tatsache. Veranstaltungen von Bibliotheken werden dadurch oftmals nur als Kultur am Rande wahrgenommen.

Ein Grund ist dafür ist unter anderem sicherlich, dass die Vielfalt der bibliothekarischen Aufgaben kaum Zeit lässt, den Bereich Veranstaltungen und Pressearbeit ausreichend zu betreuen und es steht so gut wie keine professionelle Unterstützung zur Verfügung.

Auch bei organisatorischen Fragen zur Gestaltung von Öffentlichkeitsarbeit besteht, laut Umfrage, ein Interesse an Fortbildungen und ein Wunsch nach Unterstützung.

### Bundesweite Kampagnen- „Österreich liest“

In Vorarlberg wurden in der vom BVÖ initiierten Aktionswoche „Österreich liest“ zahlreiche Veranstaltungen für jung und alt durchgeführt.<sup>1</sup>

Es wurden Bilderbuchkinos Lesenachmittagen, Lesewanderungen, Ausstellungen, Autorenlesungen und zahlreiche andere Aktionen angeboten.

Im Vergleich zum Vorjahr haben sich einige Bibliotheken mehr an dieser Kampagne beteiligt, und durch das verstärkte Engagement der MitarbeiterInnen wurden mehr Veranstaltungen durchgeführt.

Die Auswertung bei den Medien zeigte, dass die Aktion öfters als im Vorjahr erwähnt wurde, dies in unterschiedlicher Weise und im speziellen in den regionalen Zeitschriften.

Ich versuchte, im Rahmen meiner Möglichkeiten als Mitarbeiterin der Landesbüchereistelle diese Aktion gezielt zu unterstützen.

Nachdem kein offizielles Budget für die Finanzierung einer Anzeige zur Verfügung stand, kam jedoch über die Zusammenarbeit mit der landeseigenen Initiative „Kinder in die Mitte“ ein Inserat zustande.

Dort wurden jene Veranstaltungen, die im speziellen für Kinder, Jugendliche und Generationenübergreifend stattfanden, im Zusammenhang mit der Österreichischen Lesewoche untergebracht und auch der Hörfunk wurde für eine Einschaltung genutzt. Inwieweit sich durch solche bezahlten Anzeigen die Aufmerksamkeit der Öffentlichkeit gewinnen lässt, ist jedoch schwer abzuschätzen. Diese Möglichkeit ist ein Beispiel für eine sogenannte „Win-win“ Situation, oder um es im gebräuchlichen Sinn zu benennen: „Eine Hand wäscht die andere“. Aber auch hier gilt es abzuwägen, inwiefern sich so ein Konzept bewährt und inwieweit es mit den Grundeinstellungen einer Bibliothek vereinbar ist.

Laut Umfrage nannten alle Bibliotheken fehlende personelle Ressourcen als Grund ihrer Nicht-Teilnahme an der Aktion, nur in einem Fall war es mangelndes Interesse.

Auch bei Kampagnen ist es so, dass sie kontinuierlichen Einsatz und einen längeren Zeitraum benötigen, bis sie sich etablieren und einen gewissen Bekanntheitsgrad erreichen.

Im Jahr 2007 gelang es auch den ORF für die Kampagne zu gewinnen, und der BVÖ unterstützte im Rahmen seiner Möglichkeiten die Öffentlichen Bibliotheken in organisatorischer und finanzieller Hinsicht. Jedoch ist er auch auf die regionale Unterstützung angewiesen um die Bibliotheken vermehrt in der Öffentlichkeit zu positionieren und sie ins „Gespräch“ zu bringen.

## **1.5 Einrichtungen für die Öffentlichen Bibliotheken**

Aus- und Fortbildungsveranstaltungen werden in enger Kooperation mit der Landesbüchereistelle, der „Medienstelle-Bibliotheken“ der katholischen Kirche, dem Bibliothekarsverband und den Österreichweiten Verbänden durchgeführt und finanziert.

### **Landesbüchereistelle:**

Die Landesbüchereistelle ist eine Service und Fachstelle für die Öffentlichen Bibliotheken in Vorarlberg und wurde 1976 beim Amt der Vorarlberger Landesregierung eingerichtet. Ihre Aufgaben und Leistungen umfasst die Betreuung und Beratung der derzeit 89 Bibliotheken bei Reorganisation, Neugründung, Verwaltung und Organisation sowie bei Bestandsauf- und Ausbau. Weiters berechnet sie auch die Landesförderung.

Ein weiterer wesentlicher Schwerpunkt ist die Führung der Wanderbücherei mit derzeit 54.000 Medien (AV/ Bücher) Diese Metabibliothek dient der Bestandsergänzung der Öffentlichen Bibliotheken, die die Medien für ein halbes Jahr ausleihen können.

Dazu gehört auch das Bereitstellen unterschiedlicher Medien wie zum Beispiel:

- Werke, deren Anschaffung aus Kosten- und Nutzungsgründen für die Büchereien nicht sehr wirtschaftlich sind.
- Literatur, die bei einzelnen Veranstaltungsschwerpunkten vermehrt benötigt wird
- Medien, die zur Erprobung ihres Nutzens für Büchereien bereitgestellt werden.
- Fachliteratur, die nur vereinzelt von Kunden gewünscht wird, aber zum Service der einzelnen Bibliotheken beiträgt.

Die ständige Zunahme der Ausleihen, sie haben sich in den letzten 10 Jahren verdreifacht, wie auch der Reservierungen im Internetkatalog<sup>2</sup> der Landesbüchereistelle zeigen die verstärkte Nutzung dieses Angebotes. Auch von Seiten der MitarbeiterInnen in den Öffentlichen Bibliotheken wird immer wieder hingewiesen, wie wichtig diese Servicestelle für sie ist.

#### „Medienstelle-Bibliotheken“ der katholischen Kirche Vorarlberg:

Auch sie ist eine weitere Servicestelle für die Öffentlichen Bibliotheken in kirchlicher Träger- und Mitträgerschaft. Ihre Schwerpunkte sind:

- Beratungstätigkeit
- Konzeption von Aus- und Fortbildungsveranstaltungen
- Organisation von Veranstaltungen und Arbeitsmaterial zur aktiven Leseförderung. Jährlich werden in Zusammenarbeit mit der Landesbüchereistelle einige Lesereisen mit Kinder und Jugendbuchautorinnen durchgeführt.

#### Bibliotheksverband Vorarlberg:

Der Bibliotheksverband Vorarlberg wurde 1999 gegründet und ging aus dem Verband der katholischen Büchereien Vorarlbergs hervor, um auch jenen Büchereien, die sich nicht in Kirchlicher Trägerschaft befanden, eine Interessensgemeinschaft- zu bieten. Er hat zum Ziel:

- Den Mitgliedern zu vermitteln, dass es eine Reihe anderer Büchereien mit denselben Zielen, Interessen und Problemen gibt,
- die Ziele und Aufgaben der Mitglieder nach außen wirkungsvoll zu vertreten und ihnen damit Sicherheit zu vermitteln,
- eine Plattform für Gemeinschaft zu bieten.

Der Verband organisiert in Zusammenarbeit mit der Medienstelle und der Landesbüchereistelle auch die Jahrestagung der BibliothekarInnen

Vorarlbergs, verschiedene Lehrgänge und Workshops sowie Exkursionen.

### Österreichweite Einrichtungen:

Der österreichische Büchereiverband BVÖ ist die Servicestelle auf Bundesebene und bietet ein breites Angebot an Aus- und Fortbildungen, sowie unterschiedliche Arbeitshilfen zu allen bibliotheksrelevanten Themen und unterstützt die Öffentlichen Bibliotheken bei bundesweiten Kampagnen.<sup>3</sup>

Das Österreichische Bibliothekswerk<sup>4</sup> vertritt als Forum katholischer Bibliotheken die Interessen ihrer Mitgliedsbibliotheken und stellt ein vielfältiges Angebot zur Verfügung. Sie bieten Beratung, Betreuung und Weiterbildung in Kooperation mit dem BVÖ an.

### **1.6 Netzwerke der Öffentlichen Bibliotheken**

In Vorarlberg bestehen seit einigen Jahren Netzwerke, die sich aus eigener Initiative heraus entwickelt haben und es erforderte von den InitiatorInnen einige Zeit und auch Überzeugungsarbeit, um diese Form der Vernetzung umzusetzen.

Die einzelnen Bibliotheken und Büchereien in der Stadt Dornbirn sind seit einigen Jahren miteinander vernetzt. Mit einem Mitgliedsausweis haben die LeserInnen die Möglichkeit, Bücher und andere Medien in jeder der Verbundbibliotheken zu entleihen.<sup>5</sup>

Dem Verband der Walserbibliotheken gehören in der zwischenzeitlich sechs Öffentliche Bibliotheken an. Durch die Vernetzung per Computer sind alle Medien auch in den Zweigstellen zugänglich. Sie gewährleisten eine optimale Versorgung der ca. 3.500 Bewohner des Tales mit Büchern und Medien.<sup>6</sup>

Die ARGE Ludotheken wurde von zwei MitarbeiterInnen der Bücherei und Spielothek Höchst im Jahre 2006 gegründet. Sie führen die Planung von 3-4 Veranstaltungen pro Jahr und Exkursionen zum Thema Spiele und CD-Roms durch. 7 eigenständig geführte Ludotheken und ca. 40 Büchereien mit Spiele- und/ oder CD-Rom Angebot werden per Mailingliste angeschrieben und informiert.

### **1.7 Zusammenfassung:**

Anhand dieser Analyse zeigen sich die deutlichen Stärken und Defizite, und auch die unterschiedlichen Einflussfaktoren die den Bereich der Öffentlichkeitsarbeit bei den Öffentlichen Büchereien bestimmen.

Ausgehend von diesen Ergebnissen möchte ich in den folgenden Kapiteln:

- Maßnahmen, Möglichkeiten und Strategien aufzeigen die für eine kurz-, mittel und langfristige Verbesserung und Entwicklung von Bedeutung sind.
- Argumente für die Bestimmung und die Basis einer bibliothekarischen Öffentlichkeitsarbeit liefern.
- Veränderungen aufzeigen und Impulse für Verbesserungen und zukünftige Entwicklungsprozesse geben.

## **2.Grundlagen und Möglichkeiten der Öffentlichkeitsarbeit**

*„Bibliotheken in Städten und Kommunen sind in den gesellschaftlichen Bildungsauftrag eingebunden. Sie agieren als kulturelle Einrichtung und garantieren den freien Zugang zu Informationen. Dies hat unmittelbar Konsequenzen für die PR und Öffentlichkeitsarbeit. Die PR von Bibliotheken mit kommunalen Trägern richtet sich an die regionale und überregionale Öffentlichkeit sowie verschiedene Zielgruppen.“*<sup>7</sup>

Je weniger Kommunikation und Information also „Öffentlichkeitsarbeit“ stattfindet, desto eher treten Vermutungen und Vorurteile an die Stelle von Tatsachen. Diese bestimmen in Folge die Erscheinung einer Organisation auf ihre Umwelt.

Nach Ansicht des Kommunikationswissenschaftlers Paul Watzlawick ist es bekanntlich nicht möglich, nicht zu kommunizieren. Gemeint ist damit, dass immer Botschaften gesendet werden, auch wenn keine mündliche Artikulation stattfindet.

Öffentlichkeitsarbeit ist schon lange ein fixer Bestandteil bei der Organisation von großen Bibliotheken, dort spricht man allerdings eher von Public Relations bzw. PR als Teil des Bibliotheksmarketing.

Denn sämtliche Formen der Bibliotheken sind aufgrund der Veränderungen in der Gesellschaft den Anforderungen des freien Marktes ausgesetzt und deswegen sind Konzepte aus dem Marketing auch ein fixer Bestandteil bei ihrer Organisation.

Bei kleinen bis mittleren Bibliotheken geschieht Öffentlichkeitsarbeit am Rand, und dieser Umstand ist sicherlich auf die personelle Situation und den sich daraus ergebenden Zeitfaktor zurückzuführen. Gleichzeitig fehlt es auch an der professionellen Unterstützung, die sich größere Bibliotheken leisten können.

Auch bei den angebotenen Aus- und Fortbildungen für ehrenamtliche Bibliothekare spielt dieses Thema eine eher untergeordnete Rolle, da sich aus dem bibliothekarischen Alltag heraus vielfach andere Schwerpunkte ergeben.

Publikationen zum Thema sind in der Zwischenzeit zahlreich vorhanden, doch auch hier fehlt oft die Zeit, um sich mit dieser Materie

auseinanderzusetzen. Und für manche Leser/Innen stellt die Masse der Theorie und der englischen Wirtschaftsbegriffe immer noch eine Hemmschwelle dar. Dies ist sicherlich auch ein Grund, neben vielen anderen, dass moderne Methoden es oft noch recht schwer haben, in kleineren bis mittleren Bibliotheken eingesetzt zu werden.

Doch unabhängig von der Größe, auch die kleinste Organisation benötigt eine Strategie im Hinblick auf die Erreichung der Ziele.

Laut Handbuch für PR-Experten ist Öffentlichkeitsarbeit: „*Ein Teil der Kommunikationspolitik, die zusammen mit Produktpolitik, Distributionspolitik und Absatzpolitik, den ‚Marketing Mix‘ umschreiben.*“

Vereinfacht betreibt jeder auf unterschiedliche Weise Marketing, ohne es jedoch als solches zu bezeichnen. Öffentlichkeitsarbeiter und PR Fachleute orientieren sich an Konzepten aus dem Marketing und verwenden diese zur strategischen Umsetzung.

Marketing im Bereich der öffentlichen Bibliotheken unterscheidet sich von anderen Marketingstrategien durch seine Stellung als nicht direkt profitorientiertes Unternehmen, als Fachbegriff wird hier auch Non-Profit-Marketing verwendet. Dadurch sind gewisse Faktoren anders gelagert, bzw. auch kulturpolitische- und gesellschaftlichen Aufgaben bestimmen in gewisser Weise den Hintergrund der Unternehmensführung. Aber ob profitorientiert oder nicht, Öffentlichkeitsarbeit und Marketing sind ein wichtiger Faktor zu der Existenzhaltung von Bibliotheken.

Öffentlichkeitsarbeit bzw. PR ist der „kommunikative Teil“ des Bibliotheksmarketing, damit sind alle planerischen und ausführenden Tätigkeiten gemeint, die nicht nur der Vermarktung der Bibliothek dienen, sondern im Weiteren ein Mittel sind, sie als eigenständige und wertvolle Einrichtungen in der Öffentlichkeit zu positionieren.

Inner- und außerbetriebliche Kommunikation, Pressearbeit, Werbung und Corporate Identity sind die wesentlichen Bestandteile der Öffentlichkeitsarbeit.

Für kleine bis mittlere Bibliotheken gibt es eine große Anzahl von nützlichen Publikationen und Arbeitshilfen, sowohl in gedruckter wie auch digitaler Form. Diese zahlreichen Beispiele von anderen Bibliotheken liefern Anregungen für die eigene Arbeit, und wertvolle Tipps zu deren Umsetzung.<sup>8</sup>

Es lohnt jedenfalls, sich umzusehen, zu lesen und auszutauschen, bevor man an die praktische Umsetzung der Öffentlichkeitsarbeit herangeht.

Die Vernetzung, der Erfahrungsaustausch und die Zusammenarbeit sind eine Unternehmensgrundhaltung für Öffentliche Büchereien, Bibliotheken und auch andere Informationseinrichtungen. Diese sollte

selbstverständlich auch bei der Gestaltung der Öffentlichkeitsarbeit immer mit einbezogen werden.

Auch wenn es Zeit braucht, solche Strategien zu planen und sich mit der Gestaltung der Öffentlichkeitsarbeit auseinanderzusetzen, so lohnt sich dieser Einsatz. Denn die praktischen Erfahrungen in diesem Bereich zeigen, dass viele Entwicklungen erst durch langfristige Planung und kontinuierlichen Einsatz erreicht werden.

Die Anzahl der BenutzerInnen und Entlehnungen, sowie der BesucherInnen und TeilnehmerInnen bei Veranstaltungen, liefern dabei, genau so wie die Präsenz in den Medien, nur die greifbaren, oder harten Daten. Die Gestaltung von Informationsbroschüren, Plakaten und die aktive Werbung oder das Verfassen von Presseartikeln ist der sichtbare Teil der Öffentlichkeitsarbeit. Viele Bereiche entziehen sich einer direkten Erfolgsmessung, denn Öffentlichkeitsarbeit wirkt sich oft indirekt und langfristig auf die Entwicklung einer Bibliothek aus. Sie kann in gewissem Sinn als der stete Tropfen auf den Stein bezeichnet werden.

## **2.1 Position der Bibliotheken in der Öffentlichkeit**

Kein zur Verfügung stellen von Informationen kann den Austausch und Dialog auf menschlicher Ebene ersetzen oder anders ausgedrückt: in Verbindung mit einem sozialen Austausch wird Information in einem größeren Zusammenhang erfahrbar.

Im Folgenden soll die Position der Öffentlichen Bibliotheken aus verschiedenen Blickwinkeln näher erläutert werden, da sie als entscheidender Faktor ihre Funktionen und ihre Identität bestimmen und sich im Zusammenhang mit den Entwicklungen in der Gesellschaft daraus gegenwärtige und zukünftige Optionen ergeben. Zugleich ist sie Teil des bibliothekarischen Selbstbewusstseins und bildet eine wesentliche Grundlage ihrer Öffentlichkeitsarbeit.

Öffentliche Bibliotheken befinden sich an einer besonderen Schnittstelle, die gleichzeitig eine Vielzahl von Funktionen und Aufgaben erfüllt:

- Sie betreiben aktive Leseförderung und sichern die Versorgung mit Literatur in kleinen bis mittleren Gemeinden. Die Ergebnisse der Pisa Studie sind nur ein Argument in diesem Zusammenhang, doch sie wird von vielen Institutionen genutzt, um verbesserte finanzielle Ausstattung einzufordern. Als bildungs- und kulturpolitische Einrichtungen sichern Öffentliche Bibliotheken den Zugang zu Bildung und Information und sind somit ein entscheidender Faktor für die Entwicklungsfähigkeit einer Gesellschaft.
- BibliothekarInnen leisten durch ihre persönliche und fachliche Kompetenz, sowie durch ihre Motivation auch einen wichtigen

Beitrag im sozialen Netzwerk. Dies geschieht in erster Linie bei der Begegnung mit ihren Lesern, Zielgruppen oder Mitmenschen. Sie haben Kenntnisse über ihre Benutzer und mögliche andere Benutzergruppen und dieser Umstand ist ein nicht zu unterschätzender Faktor im gemeinschaftlichen Kontext. Sie erfüllen damit gleichzeitig auch eine wichtige soziale Funktion in der Entwicklung der regionalen Gemeinschaft und unserer gesamten Gesellschaft.

- Öffentliche Bibliotheken ermöglichen aufgrund ihrer Organisationsform einen zwanglosen Austausch und sind damit auch eine Plattform für unterschiedliche gesellschaftliche Aktivitäten.

Keine Organisation bietet Dienstleistungen für so viele unterschiedlichen Gesellschaftsgruppen an. Darin liegt ein entscheidendes Potenzial und es ergibt sich für die Öffentlichen Büchereien die Chance, sich in unterschiedlichsten Bereichen weiterzuentwickeln und neue, innovative Wege zu gehen.

- Somit leisten sie einen Beitrag zur Zukunftsfähigkeit unserer Gesellschaft und einen wichtigen Beitrag zur Demokratie, da sie für jeden zugänglich sind und ihre Angebote allen zur Verfügung stellen. Diese Tatsache begründet zusätzlich die politischen Ansprüche zur Schaffung und Erhaltung der Öffentlichen Bibliotheken.

Daraus ergeben sich einige wichtige Argumente für die Öffentlichkeitsarbeit, die auch intern, bei der Erarbeitung eines Leitbildes und einer Zielvereinbarung berücksichtigt werden sollten.

Doch auch extern, also gegenüber BenutzerInnen, politischen Entscheidungsträgern, den Medien und anderen wichtigen Bezugsgruppen sind sie bedeutend, um von der Aktualität und Vielseitigkeit der Bibliotheken zu überzeugen.

*„Im Nachbarland Dänemark beispielsweise gehört das Ideal des aufgeklärten Bürgers, der über freien Zugang zu für ihn wichtigen Informationen verfügt, zum demokratischen Grundverständnis. Bibliotheken gelten als Garant für diesen Zugang und konsequenterweise spiegelt sich diese Einschätzung in einem Bibliotheksgesetz wider, welches die Existenz öffentlicher und für den Nutzer kostenloser Bibliotheken zur kommunalen Pflichtleistung erklärt. Die Vermittlung zwischen politischer Willensbildung und operativen Bibliotheksgeschäft übernimmt eine eigene Institution, die Bibliotheksstyrelsen.“<sup>9</sup>*

Vermeehrt wird deshalb auch von Bibliotheken gefordert, politischer zu werden, denn oftmals sind sie für die Entscheidungsträger nur ein Budgetpunkt unter vielen.

Öffentliche Bibliotheken sollten sich selbst verstärkt in diesen bildungs-, kultur- und gesellschaftspolitischen Zusammenhängen wahrnehmen, und ein verstärktes Bewusstsein dafür entwickeln, welches Potential in ihnen steckt. Und welche Chancen sich für sie dadurch ergeben.

### **2.1.1.Ehrenamt - das ehrenvolle Amt?**

Das Ehrenamt, oder auch bürgerschaftliches bzw. zivilgesellschaftliches Engagement, hat eine lange Tradition. Es ist ein fixer Bestandteil unserer Gesellschaft und ohne den Einsatz der Ehrenamtlichen würde unser gesamtes System nicht mehr in diesem Umfang funktionieren. Rückblickend wäre auch die Entwicklung der Öffentlichen Bibliotheken ohne den ehrenamtlichen Einsatz nicht denkbar.

Laut einer Aussage der IG Kultur Vorarlberg empfinden ein drittel aller ehrenamtlich Tätigen die Organisation von Öffentlichkeitsarbeit als zusätzliche Belastung. Deshalb wird entweder ein Mitarbeiter speziell mit dieser Aufgabe betraut, oder vereinzelt greift man auch, sofern leistbar, auf professionelle Hilfe zurück.

Die Motivationen zum ehrenamtlichen Einsatz sind sehr unterschiedlich, für die meisten MitarbeiterInnen ist es eine Bereicherung der eigenen Aufgaben um eine aktive soziale Komponente. In manchen Fällen bietet das Ehrenamt aber auch Möglichkeiten zur Fortbildung und einen Wiedereinstieg ins Berufsleben.

Ihre Tätigkeit ist aber auch ein den Gemeinsinn betonendes Gegenprogramm und bildet eine wertvolle Alternative zum vorherrschenden und marktrationalen Handeln. Sie fördert Autonomie und Selbstbestimmtes Handeln und fordert nicht nur fachliche, sondern auch soziale und kommunikative Kompetenzen.

Ehrenamt braucht viel Zeit, und man muss es sich sprichwörtlich „leisten können“, die persönliche Motivation der MitarbeiterInnen ist dabei die wichtigste Ressource.

Von Seiten der Landesregierung wird das Bürgerschaftliche Engagement verstärkt thematisiert und es werden seit zwei Jahren in diesem Rahmen vermehrt Fortbildungen für Ehrenamtliche und Vereine angeboten.

Erfolgreiche Zusammenarbeit mit Freiwilligen erfordert von den kommunalen verantwortlichen Stellen eine aktive Unterstützung. Diese sind gefordert, attraktive Möglichkeiten zur Verfügung zu stellen, die die Situation der Ehrenamtlichen verstärkt berücksichtigen. Dies sollte anhand von professioneller Hilfe geschehen, aber auch Fortbildungen oder die Förderung von regionalen Treffen gehören dazu.

Freiwilligenarbeit darf kein kostenloser Ersatz für bezahlte Arbeitskräfte sein, denn dies ist ein Missbrauch des Bürgerschaftlichen Engagements. Die Ehrenamtlichen Bibliothekare sollten auch die Chance wahrnehmen sich auf kommunalpolitischer Ebene zu vernetzen, um über ihre Arbeit politischen Einfluss auf die verantwortlichen Stellen auszuüben. Ihr Einsatz darf zu keiner Auslagerung der staatlichen Verantwortung führen, sie selbst können mit ihrem Selbstverständnis dazu beitragen.

### **2.1.2 Zwischen Buchverleih und Informationsgesellschaft**

Vor einigen Jahren wurde vorausgesagt, dass mit der Entwicklung des Internet das Sterben der Bibliotheken, und der Bücher im Allgemeinen, einsetzen würde.

In der Zwischenzeit hat sich jedoch gezeigt, dass Bibliotheken nach wie vor von der Öffentlichkeit genutzt werden, wenngleich auch nicht mehr mit den gleichen persönlichen Absichten wie vor zwanzig Jahren.

Zugleich ist aber auch das Thema „Bibliothekssterben“ in den Medien sehr präsent, besonders in Ländern, wo die politischen und budgetären Voraussetzungen nicht gegeben sind.

Die Rolle der Bibliotheken hat sich in den letzten Jahren durch andere Anbieter stark verändert und dadurch sind auch die Anforderungen an die MitarbeiterInnen und ihre persönliche Kompetenz, sowie auch an den Bestand und die technische Ausstattung einer Bibliothek, gestiegen.

Die Leistungen einer Bibliothek sind flexibel und können unterschiedlich gestaltet werden und sich, in einer Wechselwirkung zu den Entwicklungen in ihrer Umgebung, verändern,

Deswegen bieten Öffentliche Bibliotheken, weltweit gesehen, vermehrt auch unterschiedliche und zusätzliche Dienstleistungen an, wobei sie sich selbst verstärkt in Zusammenhängen wahrnehmen die über den bibliothekarischen Alltag hinausgehen.

Es gibt in der Zwischenzeit vereinzelte Studien, über den „Wert“ der Bibliotheken und wie ein Beispiel aus Berlin-Mitte zeigt, kann mit jedem, in die Stadtbibliotheken, investierten Euro ein Gewinn von 5,60 € erwirtschaftet werden. Auch Studien, die in anderen Ländern durchgeführt wurden, kommen zu vergleichbaren Ergebnissen.<sup>10</sup>

Auch der „Americans for Libraries Council“, ein gemeinnütziger und staatlich unabhängiger Verband, der sich mit der zukünftigen Entwicklung der Bibliotheken, sowie ihrem Wert für die Gesellschaft und den Argumenten zu ihrer Erhaltung widmet, hat in diesem Zusammenhang eine eigene Studie erstellt.

*„ Ziel des Berichtes ist es, das noch junge Feld der Wertmessung von Bibliotheken und ihrer Dienstleistungen wissenschaftlich und praktisch auszuloten. Dabei wird vor allem das Anliegen in den Vordergrund gestellt, den tatsächlichen und potentiellen Förderern und Finanziers von Bibliotheken den Nutzen dieser Kultur- und Bildungseinrichtung auch (!) mit konkreten Zahlen belegen zu können.“<sup>11</sup>*

Es ist nicht einfach, den Wert von Bibliotheken in Zahlen und Statistiken zu erfassen, da ihre Leistungen für den Nutzer oft einen individuellen Wert besitzen, der sich schwer erheben lässt. Volkswirtschaftlich gesehen, ist es jedoch bei genauer Betrachtung sehr einfach zu erkennen, welchen Beitrag Öffentliche Bibliotheken in unserer Gemeinschaft und Gesellschaft leisten. Dabei müssen aber auch die entsprechenden Hintergründe und Entwicklungen betrachtet werden, welche die derzeitige Situation bestimmen.

Die Argumente zur Erhaltung der Öffentlichen Bibliotheken sind vielfältig und gehen weit über die Leseförderung und Literaturvermittlung hinaus. Verschiedene Länder, in denen Bibliotheken schon eine lange und aktive Tradition haben, und von einem größeren Prozentanteil der Bevölkerung genutzt werden, gibt es eine Fülle von Beiträgen zur Entwicklungsmöglichkeit für Bibliotheken.

Informationen über Entwicklungen zu unterschiedlichen bibliothekarischen Fachthemen finden sich in Veröffentlichungen von Universitäten, Fachhochschulen und deren Studenten, die sich auch in Blogs (Anm.: einem digitalen Tagebuch im Internet) über Möglichkeiten austauschen

Das Internet wird hierbei zum Informationsaustausch, zur Vernetzung und für die praktische Weiterentwicklung genutzt. Aber auch die kritischen Aspekte von Google und Co. werden dabei genauer untersucht.

Dabei ist wirklich erfrischend, wie manche mit diesem Umstand verfahren. Diese Generation nützt die vielfältigen Möglichkeiten der neuen Technologien und hat aber gleichzeitig, aus ihren eigenen Erfahrungen heraus, einen Zugang zu den speziellen Qualitäten einer Öffentlichen Bücherei bzw. Bibliothek.<sup>12</sup>

Es ist offensichtlich, dass diese Einstellung auch auf der Nutzung von Bibliotheken beruht, und damit bestätigt sich auch ihr fortwährendes und entwicklungsfähiges Potenzial.

In diesem Zusammenhang wird auch den Bibliotheken vermehrt geraten, ihre Informationskompetenz auszubauen, nicht vor der Allgewalt des Internet zu kapitulieren, sondern eigene Qualitäten zu schaffen.

BibliothekarInnen können in der ständig wachsenden Überflutung mit Informationen, welcher das Individuum ständig ausgesetzt ist, auch eine Vermittlungsaufgabe wahrnehmen, sofern sie dazu bereit sind.

## **2.2 PR als strategische Hilfe**

Ich möchte hier PR als strategisches Hilfsmittel vorstellen und einen, vereinfachten, Einblick in aktuelle Konzepte und Strategien geben. Dabei hoffe ich, nicht nur Theorie, sondern auch praktisch verwertbare Ideen und Impulse zu liefern.

Öffentlichkeitsarbeit ist die „Gestaltung der Kommunikation und die Versorgung mit Information“ mit allen für die Bibliothek wichtigen Gruppen, den so genannten Bezugsgruppen. Sie versorgt diese mit Information über sich selbst, ihre unterschiedlichen Aufgaben und Leistungen.

Ihre Aufgabe ist es, positiv auf die Haltung und Einstellung gegenüber der Einrichtung zu wirken und ihre Position in der Gesellschaft und gegenüber den finanziellen Trägern zu stärken. Denn einer Einrichtung, die genügend Ansehen in der Öffentlichkeit hat, werden auch nicht so schnell die finanziellen Mittel gekürzt.

Damit richtet sie sich an die MitarbeiterInnen, die Benutzer und Nicht-Benutzer bis hin zu Lieferanten, der allgemeinen und speziellen Öffentlichkeit (Presse und Medien, politische Entscheidungsträger, Buchhandlungen, Autoren, Druckereien)

Die Kommunikation mit den einzelnen Ansprechpartnern hängt davon ab, in welchem Verhältnis sie zur Bibliothek stehen und welche Informationen sie benötigen. So stellt eine Schulklasse andere Ansprüche wie etwa ein Vertreter der Gemeinde oder die regionale Tageszeitung.

Strategisch umfasst sie eine Reihe von aufeinander abgestimmten Überlegungen und Maßnahmen, die sich von innen nach außen entwickeln. Wobei die Kommunikation und die gegenseitige Information eine wesentliche Rolle spielen.

- Die Basis jeder Öffentlichkeitsarbeit ist die Klärung der eigenen Identität und die Stellung in der Gesellschaft, da diese wesentlich die zukünftigen Entwicklungen bestimmen. Durch eine Leitbildentwicklung werden Aufgaben und Ziele klar definiert.

- Das Verhältnis zu den einzelnen Bezugsgruppen wird geklärt, um die Form der Kommunikation und Information mit ihnen festzulegen.
- Daraus ergeben sich Möglichkeiten und Maßnahmen, langfristig zu planen und eine klare Definition der Ziele, die mittel und langfristig angestrebt werden.

Bibliotheken sollten diese Vorbedingungen bei der Planung ihrer Öffentlichkeitsarbeit berücksichtigen. Auch kleine und mittlere Bibliotheken können daraus wichtige Erkenntnisse gewinnen und sie in ihrem eigenen, regionalen Zusammenhang weiterentwickeln.

### **2.3 Zielvereinbarung und Leitbild**

Eine Grundlage der ÖA ist die klare Bestimmung der Identität, denn wir existieren einerseits durch den Blick des anderen, aber es ist maßgeblich, wie wir uns selbst wahrnehmen, um dieses Bild glaubhaft nach außen zu transportieren!

Öffentlichkeitsarbeit beginnt intern, somit bei den eigenen MitarbeiterInnen. Denn die Kommunikation der Bibliothek mit ihrer Umwelt kann nicht losgelöst von der internen Kommunikation betrachtet werden. Dabei soll ein möglichst offenes Klima ermöglicht werden um im Dialog verschiedene Standpunkte auszutauschen und schließlich zu einem Konsens zu kommen.

Mitarbeiter sind wichtig, da sie die Maßnahmen umsetzen, die schlussendlich zum Erfolg eines Unternehmens beitragen. Hierzu zählt als wichtige Voraussetzung, dass alle Mitarbeiter nicht nur über Ziele, Aufgaben und Leistungen der Bibliothek informiert, sondern auch davon überzeugt sind und sich entsprechend, der Zielsetzung und den Leitlinien der Bibliothek, verhalten.

Personalpolitisch ist ein offener Dialog und Informationsaustausch zwischen allen MitarbeiterInnen der Bibliothek notwendig, dieser ermöglicht eine interne Vertrauensbildung, um Botschaften und Grundsätze auch glaubhaft nach außen zu transportieren.

Eine Reihe von Untersuchungen zu innerbetrieblichen Prozessen zeigen, dass bei Organisationen in denen Kommunikation und Information den alltäglichen Austausch bestimmen, ein wesentlich positiveres Bild nach außen vermittelt wird.

Bei der Erarbeitung eines gemeinsamen Leitbildes wird diese innerbetriebliche Grundhaltung einbezogen und durch den gegenseitigen Austausch gestärkt. Der gemeinsame Entscheidungsprozess wirkt auf

jeden einzelnen im Team und wird vielfach auch als Motivationsimpuls wahrgenommen, der die Wertschätzung jedes einzelnen bestätigt! Dieser Dialog klärt zum einen die Position der Bibliothek, er schafft aber auch ein Bewusstsein für ein eigenes bibliothekarisches Selbstverständnis. Ein Leitbild definiert die vielfältigen Aufgaben und Funktionen einer Bibliothek, woraus sich Verhaltensrichtlinien und sachliche Argumentationsgrundlagen ergeben. Vor einer Leitbildentwicklung ergeben sich wichtige Fragen, die sich auch auf die Gestaltung der Öffentlichkeitsarbeit auswirken und die in etwa so aussehen:

- Wo liegen unsere Stärken und Schwächen?
- Als was möchten wir uns auf Dauer in der Gemeinde etablieren?
- Welche Dienstleistungen können wir erbringen und welche Aufgaben wollen wir wahrnehmen?
- Welche Erwartungen werden an uns gestellt?
- Wie ist unsere Lage am Markt?
- Wie verändert sich unsere Rolle in der Gesellschaft?
- Wo begegnen wir der Öffentlichkeit?
- Welches Bild hat die Öffentlichkeit von uns?
- Wie legitimieren wir unsere Stellung der Trägerschaft gegenüber?
- Welche Ziele und Vorhaben gibt es, kurz-, mittel und langfristig, für uns?

Die Klärung dieser Fragen in einem gemeinsamen Prozess führt auch zur Bildung eines Bewusstseins hinsichtlich der Aufgaben und Möglichkeiten, die sich für öffentliche Bibliotheken in Zukunft ergeben. Bei der Gestaltung eines eigenen Leitbildes lohnt es sich durchaus auf die verschiedenen Publikationen, z.B. des BVÖ, zurückzugreifen.

## **2.4 Kommunikation und Präsentation**

Durchgeführte Umfragen bei öffentlichen Bibliotheken zeigen, dass sie von ihren BenutzerInnen in den meisten Fällen mit sehr gut bzw. gut bewertet werden, was den Service, die Freundlichkeit und die Kundenorientierung anbelangt.

Der alltägliche Kontakt ist eine wichtige Form der Öffentlichkeitsarbeit, quasi der direkteste Weg zum Umfeld einer Bibliothek und erhält in unserer Zeit einen immer größeren Stellenwert.

Doch wie gut wissen Öffentliche Bibliotheken über ihre KundInnen und/oder BenutzerInnen Bescheid? Demographische Daten und Entlehnzahlen liefern hier nur Grundinformationen.

Doch bedingt durch ihre Ausrichtung als Dienstleister am Menschen müssen sich Bibliotheken generell mit dem Nutzungsverhalten ihrer KundInnen auseinandersetzen. Wo liegt deren Motivation, um die Dienstleistung einer Bibliothek in Anspruch zu nehmen?

Wichtige Instrumente zur Erhebung von Kundenwünschen sind Fragebögen und Interviews. Diese Benutzerumfragen sind ein gutes Mittel, um sich ein Bild von den Vorstellungen und Wünschen zu machen, welche die unmittelbare Umgebung von einer Bibliothek hat. Das Interesse an den Anliegen der Kunden steigert auch ebenfalls das Gefühl der gegenseitigen Wertschätzung.

Benutzerumfragen sollten in regelmäßigen Abständen ausgeführt werden, denn sie ermöglichen auch das Erkennen von unmittelbaren Veränderungen. Vor ihrer Gestaltung sollte geklärt werden, in welchen Bereichen wir mehr über unsere BenutzerInnen erfahren möchten.

Agieren und handeln heißt aber auch, nicht zu warten bis Wünsche geäußert werden, sondern Vorschläge zu machen und aktiv auf sie zugehen.

Die Rahmenbedingungen für benutzerfreundliches Arbeiten kann man unter folgenden Punkten zusammenfassen:

- Bestandsaufbau und Angebot sollten nach den Wünschen und Erwartungen der Kunden zusammengestellt werden. Jedoch auch eine Auswahl an qualitativer und klassischer Literatur muss verfügbar sein, denn Bibliotheken besitzen auch immer einen bildungs- und kulturpolitischen Hintergrund.
- Kundenorientierte Sprache, Freundlichkeit, Offenheit und fachliche Qualifikation der MitarbeiterInnen.
- Erweiterung des Angebotes durch Ausstattung mit moderner Informatik und Bildschirmarbeitsplätzen.
- Auf die Kunden angepasste Öffnungszeiten und Infrastruktur.

Auch das persönliche Gespräch ist ein wichtiger Bestandteil zur Ermittlung von Bedürfnissen! Mit direkten Fragen ermöglicht man seinem Gegenüber auch die Überwindung einer Hemmschwelle, die in manchen Fällen gegeben ist. Das Gefühl, in seinen Anliegen und Bedürfnissen ernst genommen zu werden, führt zu einer direkten Kundenbindung.

Beschwerden und Kritik erfordern von BibliothekarInnen zusätzliche kommunikative Kompetenzen. Diese Situationen sollten auch immer wieder im Team erörtert werden, ein Leitbild gibt in solchen Fällen eine Verhaltensrichtlinie vor, wie mit ihnen umzugehen ist.

Es werden in Zukunft aber auch immer mehr kommunikative Kompetenzen von den BibliothekarInnen gefordert.

Auch in diesem Bereich wäre es empfehlenswert, erweiterte Fortbildungsmöglichkeiten, auch in regionalen Bereichen, anzubieten.

Das Image der Bibliotheken im öffentlichen Raum ist jedoch am stärksten von jenen geprägt, die keine Erfahrungen mit ihnen machen. Erhebungen zu Nicht-BenutzerInnen von Bibliotheken finden sich in Deutschland, England und Amerika. Daraus geht hervor, dass Bibliotheken zwar als sinnvolle Einrichtung gelten, aber immer noch ein verstaubtes Image haben.

Dies ist auch darauf zurückzuführen, daß viele Nicht-Benutzer zuwenig über das Angebot der Bibliothek Bescheid wissen bzw. sie gar nicht auf die Idee kommen, dort nach Informationen zu suchen. Öffentlichkeitsarbeit richtet sich immer auch gezielt an jene Gruppen, die zuwenig über die Qualitäten und das Angebot einer Bibliothek wissen.

Die Präsentation einer Bibliothek richtet sich danach, wie sie ihre Aufgaben und Ziele anhand eines Leitbildes bestimmt hat. Dieses Unternehmensbild zeigt sich nicht nur im Verhalten der MitarbeiterInnen und der optischen Gestaltung der Räume, sondern sollte bei sämtlichen Werbeträgern, wie Logo, Briefpapier, Drucksorten und Homepage ersichtlich sein. Dieses einheitliche Design, auch als Corporate Identity (CI) bezeichnet, verfolgt den Zweck, sich in der Öffentlichkeit als Einrichtung mit Charakter zu präsentieren. Dabei wird werbestrategisch der Wiedererkennungseffekt genutzt, um sich verstärkt im Bewusstsein der Öffentlichkeit einzuprägen.

Bei der Gestaltung eines Logos oder anderer Materialien kann es sich kaum eine Bibliothek leisten, einen Grafiker zu finanzieren und hier ist es beinahe überlebenswichtig für Bibliotheken, sich zusätzliche Unterstützung und Anregungen aus dem nahen Umfeld einer Bibliothek zu holen.

## **2.5 Netzwerke knüpfen und Freundeskreise bilden**

Vernetzung sollte, allein durch die Stellung des Berufsbildes, als Arbeitsprinzip für Bibliotheken selbstverständlich sein. Rundmails sind ein gutes Mittel um Informationen schnell und einfach zu vermitteln. Dies sollte im besten Fall von einer Fachstelle aus geschehen, die damit betraut wird, bibliotheksrelevante Informationen weiterzugeben. Denn in diesem Bereich findet sich eine Fülle von Publikationen, Informationen und Ideen, nur fehlt den ehrenamtlichen MitarbeiterInnen die Zeit um sich durchzulesen und das Spezielle herauszufiltern.

Die kleine regionale Struktur in Vorarlberg bietet gute Voraussetzungen für interne Netzwerke, hier wäre eine professionelle Beratung und

Unterstützung wünschenswert, um die einzelnen Bibliotheken von deren Vorteilen zu überzeugen.

Öffentliche Bibliotheken sind in unterschiedlichen öffentlichen Ebenen präsent, und man sollte durchaus den Mut besitzen sie als kleine lokale Netzwerke wahrzunehmen bzw. in dieser Hinsicht weiterzuentwickeln. Diese Möglichkeit eröffnet aber auch die Kooperation mit unterschiedlichen Ansprechpartnern, wobei sich Vorteile für beide Seiten ergeben können. Diese Tatsache sollten Öffentliche Büchereien, gerade innerhalb der Gemeinde, auch bei der Gestaltung ihrer Öffentlichkeitsarbeit einbeziehen.

Freundeskreise und Fördervereine für Bibliotheken gewinnen zunehmend an Bedeutung. Als ein Beispiel von vielen gilt die Österreichische Nationalbibliothek, aber auch in kleinerem Rahmen hat sich die Idee solcher außerbibliothekarischen Organisationen bewährt.

Oftmals ergibt sich über sie aber auch die Möglichkeit, unabhängig von der Bibliothek, Einfluss auf politische Entscheidungsträger auszuüben und einige Beispiele aus der Praxis belegen diesen Umstand.

Das Thema Sponsoring gewinnt auch für Bibliotheken zunehmend an Bedeutung, denn viele Aktivitäten sind nicht aus den Einnahmen und Förderungen finanzierbar.

Hier liefert ein Leitbild wichtige Argumente, um Sponsoren von der Aktualität und der Wichtigkeit der Öffentlichen Bibliotheken zu überzeugen. Denn auch sie möchten wissen, wen sie in welcher Sache unterstützen.

Als Nebeneffekt ergibt sich für ihn eine zusätzliche Werbung, zB. auf einem Infofolder, einer Einladung oder bei anderen Möglichkeiten.

Doch auch die positive Imagebildung, die sich für einen Sponsor ergibt, ist ein weiteres wichtiges Argument, denn auch große Unternehmen legen Wert darauf, einen positiven und nachhaltigen Eindruck bei der Bevölkerung zu hinterlassen.

Warum nicht an ein Unternehmen heran treten, mit der Frage ob sie nicht bereit wären, als „ Förderer der Öffentlichen Bibliothek“ aufzutreten?

Auch hier ist, wie in sämtlichen Bereichen der bibliothekarischen Öffentlichkeitsarbeit, Kreativität und Improvisation gefragt, und auch der Mut etwas Neues auszuprobieren und andere Wege zu gehen.

## **2.6 Veranstaltungen planen und Kampagnen nutzen**

Veranstaltungen zu planen ist immer eine zusätzlich zu erfüllende Aufgabe, und mit einer Anzahl von Vorbereitungen verbunden. Je

professioneller und systematischer diese geplant werden, desto entspannter wird der Ablauf.

Vorher ist es jedoch unabdingbar, zu klären, welches Ziel mit einer Veranstaltung angestrebt wird. Für welche Personengruppen ist sie interessant? KundInnen zu gewinnen, ist nur ein Randaspekt. Denn Veranstaltungen sind immer auch eine Möglichkeit die Bibliothek unter ihren vielseitigen Aspekten in der Öffentlichkeit zu präsentieren.

Durch die Zusammenarbeit mit anderen Bibliotheken, Schulen, unterschiedlichen Vereinen und Institutionen, Geschäften und Wirtschaftsbetrieben, aber auch Privatpersonen oder Firmen ergeben sich oft nützliche Synergien. Auch die Verbindung und der Austausch zu Freundeskreisen und Sponsoren kann hierbei gefeiert, gepflegt und genutzt werden.

Gelegenheiten für Veranstaltungen sind vielfältig, und hier ist es wichtig zu entscheiden, ob lieber eine Vielzahl von kleineren, oder einzelne große Schwerpunktveranstaltungen geplant werden.

Auch Informationsveranstaltungen zu gesellschaftlichen oder kulturellen Themen, bundesweite Kampagnen, Gedenkjahre und Jahrestage (zB. eines Heimatdichters) liefern hier gute Anlässe.

Auch bei der vom Land Vorarlberg geplanten „Alphabetisierungskampagne“ könnten sich für die Öffentlichen Büchereien neue Möglichkeiten für Veranstaltungen ergeben.

Die Grundlage für eine gelungene Veranstaltung ist jedenfalls ihre langfristige Planung. Ratsam ist mindestens ein Jahr, denn in dieser Zeitspanne ergeben sich vielfach neue Perspektiven und Ideen zur Gestaltung. Geschieht dies in einem Team, so sollte jeder klar über das angestrebte Ziel informiert sein.

Die Ideenbörse des BVÖ<sup>13</sup> liefert ein breites Angebot an Veranstaltungstypen, zahlreiche Öffentlichen Büchereien und Bibliotheken haben ihre Ideen dazu beigesteuert. Ein gelungenes Beispiel für den internen Austausch der Öffentlichen Bibliotheken.

Sollte einmal eine Veranstaltung nicht den gewünschten Erfolg erzielen, so ist es wichtig, sich nicht entmutigen zu lassen. Denn die Vielzahl des Angebotes in unserer Gesellschaft erleichtert nicht unbedingt die Entscheidung für die (potenziellen) Besucher. Doch es ist wichtig die Gründe für einen Misserfolg genau zu hinterfragen, um sie bei der zukünftigen Planung zu berücksichtigen.

Kampagnen haben zum Ziel, die Öffentlichkeit auf einer breiteren Ebene anzusprechen und sind immer mit größerem organisatorischem und finanziellem Aufwand verbunden. Auf nationaler Ebene wird damit verstärkt die Aufmerksamkeit auf die Öffentlichen Büchereien und Bibliotheken gelenkt. Es liegt an den Bibliotheken diese verstärkt zu nutzen und dabei gleichzeitig den BVÖ zu unterstützen.

## **2.7 Pressearbeit und Medienlandschaft**

Jeden Tag ist die Masse von Information mit der ein Individuum konfrontiert wird, um ein tausendfaches mehr, als noch vor fünfzig Jahren. Die Entscheidung, welche Information über welchen Kanal aufgenommen und wie sie dort verarbeitet wird, beschäftigt Psychologen, Kommunikationswissenschaftler und eine ganze Reihe von Werbestrategen. Pressearbeit wird bei großen Organisationen schon seit jeher professionell betreut. Es stellt sich nur die Frage, wie dies zu lösen ist, wenn kein geeignetes Budget zur Verfügung steht.

Wird die Pressearbeit von offizieller Seite aus unterstützt, so muss dabei bedacht werden, dass dabei immer auch die politischen Ziele der Trägerschaft den Hintergrund der Arbeit bestimmen.

Dazu ist auch die Anzahl derer, die einen Platz in den Medien erkaufen oder beanspruchen, gewachsen. Aber auch andere Organisationen und Vereine versuchen, mit ihren Leistungen, in die Berichterstattung der Medien aufgenommen zu werden.

Somit ist auch die Flut an teilweise sinnloser Information angewachsen, und es ist längst bekannt, das viel einfach versickert, ohne je aufgenommen zu werden.

Anlässlich einer Podiumsdiskussion wurde die Frage an die Vertreter der Medien gestellt, welche Kriterien entscheidend für das Erscheinen eines Artikels sind. Die Antwort war journalistisch kurz gefasst: „Nähe, Nutzen, Neuigkeiten“. Diese Aussage erklärt eigentlich in sehr komprimierter Form, welchen Zweck eine Berichterstattung zu erfüllen hat. Auch Tageszeitungen sind gewinnorientierte Unternehmen, und ihr Bestehen in der Medienlandschaft ist abhängig davon, wie sie sich vermarkten. Sie erfüllen ihre regionale Aufgabe als Lieferant von Information und sprechen mit ihrer Berichterstattung gewisse Gruppen an. Die Vorarlberger Nachrichten bieten hier eine wöchentliche Heimatbeilage als Produkt für bestimmte Zielgruppen in den einzelnen Bezirken an.

Das Interesse der Medien gilt jedoch vielfach der Repräsentationskultur, und es findet sich selten etwas über öffentliche Bibliotheken im Kulturteil einer Zeitung. Durch bezahlte Anzeigen lässt sich manchmal auch ein größerer „Zusatzartikel“ erreichen, doch diese Möglichkeit ist aufgrund der finanziellen Situation kaum gegeben.

Sämtliche Medien sind jedoch auch auf Informationen von Außen angewiesen, je professioneller sie aufbereitet sind, desto besser ist der Eindruck, den sie hinterlassen.

Auch hier sollten im Vorfeld einige Überlegungen zur Gestaltung eines Artikels angestellt werden.

Was will man mit einem Artikel, auch langfristig, bewirken? Dabei müssen es nicht unbedingt immer nur Veranstaltungen sein, über die

berichtet wird. Auch andere Leistungen und Funktionen der Bibliothek können ein entsprechender Anlass sein.

Zu den wichtigsten Informationen, auch als journalistische „W's bezeichnet, die eine Aussendung oder ein Artikel beinhalten sollten, gibt es einige praktische Ratgeber, in digital und gedruckter Form.

Es müssen jedoch auch immer die Tücken des journalistischen Alltags und der allgemeine Medienlandschaft berücksichtigt werden!

Kleinere Redaktionen nehmen gerne fertige Artikel an, es kommt jedoch auch immer wieder vor, dass Texte nicht unverändert übernommen werden oder gar nicht erscheinen. Es wäre ein Fehler, daraufhin aufzugeben oder beleidigt zu reagieren. Schlussendlich entscheidet auch immer die Redaktion über Umfang und Platzierung eines Artikels.

Fertig geschriebene Artikel erscheinen manchen Journalisten und Redakteuren als anmaßend, weil sie die Autonomie der Presse in Frage stellen. Es ist deshalb oft besser, bei den einzelnen Redaktionen telefonisch nachzufragen, wenn sich Unklarheiten ergeben oder evtl. ein Artikel nicht veröffentlicht wurde.

Diese ergänzenden Informationen, sollten unbedingt dokumentiert und als interne Richtlinie beim Umgang mit den Medien verwendet werden, sie erleichtern die zukünftige Planung und Gestaltung der Pressearbeit.

## **Resümee:**

Die vielfältigen Möglichkeiten, die sich für Öffentliche Bibliotheken und ihre MitarbeiterInnen durch ihre Position in der Gesellschaft ergeben, sind ein entscheidendes Potenzial für ihre Entwicklungsfähigkeit.

Sie verfügen über Kompetenzen die von der Öffentlichkeit kaum wahrgenommen werden, da sie nicht direkt mit bibliothekarischer Arbeit in Verbindung gebracht werden.

Die Aufgabe der Öffentlichkeitsarbeit für Bibliotheken besteht unter anderem auch darin, diese Aspekte verstärkt ins Bewusstsein der gesamten Gesellschaft und regionalen Gemeinschaft zu bringen. Sie sind aber auch bedeutend dafür, wie sich Öffentliche Bibliotheken in ihrem eigenen Zusammenhang und ihrem eigenen Wert erkennen. Das heißt, sie müssen sich im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit in einem verstärkten Zusammenhang und Austausch zu den Entwicklungen in der Gesellschaft wahrnehmen.

Es fehlt eine gesetzliche Grundlage zur Erhaltung von Bibliotheken, genau so, wie die Wertschätzung dieser Einrichtungen auf kommunaler Ebene.

Gerade im näheren Umfeld und auf der, relativ kleinen, regionalen Ebene ist es wichtig, sämtliche ‚Möglichkeiten der Öffentlichkeitsarbeit‘ als Mittel zu nutzen um die Umwelt von der Wichtigkeit der öffentlichen Bibliotheken zu überzeugen.

Ihr eigenes Selbstverständnis ist die Grundlage für die Glaubwürdigkeit, die ihnen von der Öffentlichkeit entgegengebracht wird. Somit können sie auch ihre eigenen Qualitäten schaffen um sich in der Gesellschaft als wertvolle Einrichtung zu positionieren.

Die Zukunft der Öffentlichen Bibliotheken ist davon abhängig, wie sie sich in ihren vielfältigen Zusammenhängen wahrnehmen wollen und welche Möglichkeiten sie zu einer Weiterentwicklung nutzen. Öffentlichkeitsarbeit ist die Möglichkeit, diese Aspekte mitzuteilen und deshalb auch immer ein Transportmittel, das in vielfältiger Form genutzt werden sollte.

## Fußnoten:

- 1) <http://www.oesterreichlied.at/?ld=64> oder auch <http://www.bvoe.at/~oesterreichlied2007/>
- 2) <http://www.landesbuechereistelle.opac.at>
- 3) <http://www.bvoe.at/>
- 4) <http://www.biblio.at/>
- 5) <http://www.dornbirn.at/Buechereien.459.0.html>
- 6) <http://www.walserbibliothek.at/>
- 7) Bücher kommunizieren: Das PR-Arbeitsbuch für Bibliotheken, Buchhandlungen und Verlage / Beitrag von Anne Katharina Knieß/ S.171
- 8) <http://www.bvoe.at/> oder <http://www.buzinkay.net/texte/bib-marketing-ratgeber2.pdf>
- 9) Bibliotheken/ hrsg. von der Bertelsmann Stiftung. / Beitrag von Christof Eichert, Christian Hasiewicz / S.67
- 10) [http://informationswissenschaften.fh-potsdam.de/bibliotheken\\_wert.html](http://informationswissenschaften.fh-potsdam.de/bibliotheken_wert.html)
- 11) <http://globalibro.wordpress.com/2007/06/01/was-sind-bibliotheken-wert>
- 12) [http://www.ib.hu-berlin.de/~libreas/libreas\\_neu/index.html](http://www.ib.hu-berlin.de/~libreas/libreas_neu/index.html)
- 13) <http://www.oesterreichlied.at/~oesterreichlied2007/mediafiles/52/Dokumentation-Ideenboerse-Tipps->

## Literaturliste:

Bibliotheken/ hrsg. von der Bertelsmann Stiftung. – 1. Aufl. – Gütersloh :  
Verlag Bertelsmann Stiftung., 2006.- 83 S.  
ISBN 3-89204-879-7  
978-3-89204-879-4

Bücher kommunizieren: Das PR-Arbeitsbuch für Bibliotheken,  
Buchhandlungen und Verlage / hrsg. von Ralf Laumer. – 1. Aufl. -  
Bremen : Viola Falkenberg Verl., 2002. -220 S.  
ISBN 3-937822-39-9

Purtschert, Robert:  
Marketing für Verbände und weitere Nonprofit- Organisationen / Robert  
Purtschert. – 2., ergänzte und aktualisierte Auflage – Bern[u.a.] : Haupt  
Verlag, 2005. – 526 S. : graph. Darst.  
ISBN 3-258-06913-1

With a little Help from my Friends : Freundeskreise und Fördervereine für  
Bibliotheken; Ein Handbuch / hrsg. von Hauke Petra. – 1. Aufl. – Bad  
Honeff : Boch u. Herchen, 2005. -336 S.: Ill.  
ISBN 3-883472-44-1

Belinda Polajner  
Landesbüchereistelle  
Römerstr. 15 / 6901 Bregenz  
Tel. 05574/ 511 22258  
Privat: 0650/ 4517138 oder 74/ 77679  
e-mail : [belinda.polajner@vorarlberg.at](mailto:belinda.polajner@vorarlberg.at) oder beli@tele2.at

Bregenz,15.5.07

Sehr geehrte/r Büchereileiter/in und MitarbeiterInnen!

Ich erarbeite im Rahmen meiner Ausbildung zur Bibliothekarin ein Projekt zum Thema Öffentlichkeitsarbeit.

Dabei möchte ich klären, welche Defizite vorhanden sind und durch welche Maßnahmen sie verbessert werden könnten.

Bei allen Fragen sind Mehrfachnennungen und eigene Bewertungen möglich. Selbstverständlich werden die gewonnenen Daten anonym behandelt.

Ich möchte Sie bitten, den Fragebogen an alle MitarbeiterInnen zu verteilen, falls ein Interesse zur Teilnahme besteht. Ich kann Ihnen nötigenfalls auch weitere Kopien davon zusenden, wenn Sie es wünschen, auch per E-Mail.

Ich bitte Sie, die ausgefüllten Fragebögen bis zum 11. Juni an mich zu retournieren.

Falls Sie noch Fragen haben oder Unterstützung bei Aktionen, im speziellen bei der „Österreichischen Leseweche“ benötigen, kontaktieren Sie mich bitte.

Im Voraus herzlichen Dank für Ihre Mithilfe!

Mit freundlichen Grüßen  
Belinda Polajner

1. Haben Sie im letzten Jahr an der Aktion „Österreich liest“ teilgenommen?

- Ja
- Nein

2. Wenn nein, wo sehen sie die Ursachen ?

- Fehlende organisatorische Komponenten
- Mangelnde personelle und zeitliche Ressourcen
- Kein Interesse
- 

3. Welche Aktionen im Bereich Öffentlichkeitsarbeit haben Sie bereits durchgeführt?

- Lesenachmittage /Literaturvermittlung
- Lesungen
- Presseaussendungen
- Broschüren/ Infoblätter
- Sonstige Veranstaltungen

---

---

Wenn ja, wie oft?

---

4. Verfügt Ihre Bücherei über eine Homepage?

- Ja
- Nein

5. Woher beziehen Sie Informationen bzw. Arbeitsmittel?

	Öffentlichkeitsarbeit	Bibliothekarische Fachfragen	Fortbildungen
Internet/ unter www...			
Publikationen Fachliteratur			
Infoblätter Broschüren			
Persönlicher Kontakt			

6. Hätten Sie ein persönliches Interesse an Veranstaltungen, die sich auf die genannten Themen beziehen, teilzunehmen?

- Ja, besonders im Bereich \_\_\_\_\_
- Manchmal
- Nein

7. Wodurch können Ihrer Meinung nach Kooperativen und die Zusammenarbeit mit anderen Bibliotheken am besten gefördert werden?

- Organisierte Arbeitsgruppen
- Regionale Treffen
- Bibliothekarstage
- Mailinglisten
- 

8. Hätten Sie ein persönliches Interesse an solchen Kooperativen?

- Ja
- Nein

9. In welcher Weise findet der interne Informationsaustausch statt?

- Täglicher Kontakt
- Schwarzes Brett
- Mitarbeitergespräche
- Broschüren/ Informationsblätter
- Mail
- 

10. Wie bewerten Sie die Kommunikation mit ihren MitarbeiterInnen?

- Sehr gut
- Gut
- Ausreichend
- Weder gut noch schlecht
- Weniger gut

11. Sehen Sie Möglichkeiten, diesen Umstand zu verbessern?

---

---

---

12. Wie würden Sie das Verhältnis gegenüber Ihren KundInnen beschreiben?

- Sehr gut
- Gut
- Ausreichend
- Weniger gut

13. Haben Sie in den letzten 3 Jahren eine Benutzerumfrage durchgeführt?

- Ja
- Nein

14. Wie bewerten Sie die Stellung Ihrer Bibliothek in Ihrer Gemeinde (Stadt)?

- Sehr gut
- Gut
- Ausreichend
- Weniger gut

15. Durch welche Maßnahmen könnte dieser Umstand verbessert werden?

- Leitbild/ Konzept
- Medienpräsenz/ Pressearbeit
- Veranstaltungen
- Persönliche Kontakte
- Werbung

---

---

16. Wo sehen Sie in den genannten Themenbereichen die größten Defizite?

---

---

---

17. Möchten Sie per E-Mail Informationen erhalten?

- Ja , unter \_\_\_\_\_
- Nein

Fragen zu Ihrer Bibliothek:

Wie sind Sie beschäftigt?

- Hauptberuflich
- Nebenberuflich
- Ehrenamtlich

Anzahl der MitarbeiterInnen

Einwohneranzahl der Gemeinde

Ich danke Ihnen für Ihre Mitarbeit!

Mit freundlichen Grüßen  
Belinda Polajner