

Dagmar Hoffmann  
Martina Werder

Bibliotheken für „Nichtnutzer“ – eine kritische  
Sicht auf die Studie „Ursachen und Gründe für  
die Nichtnutzung von Bibliotheken in  
Deutschland“ vom Deutschen  
Bibliotheksverband (dbv) und der Stiftung  
Lesen

Hausarbeit im Modul Bibliotheksmarketing im  
Studiengang Bibliotheks- und  
Informationswissenschaft an der HTWK Leipzig,  
Wintersemester 2012/13

HTWK Leipzig

Wiborada online – Leipziger Schriften zur  
Bibliotheks- und Informationswissenschaft

Herausgegeben vom Studiengang Bibliotheks-  
und Informationswissenschaft der Hochschule für  
Technik, Wirtschaft und Kultur Leipzig

Band 5

Dagmar Hoffmann  
Martina Werder

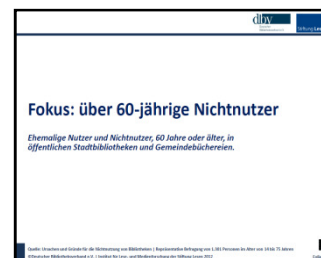
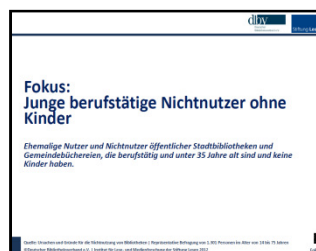
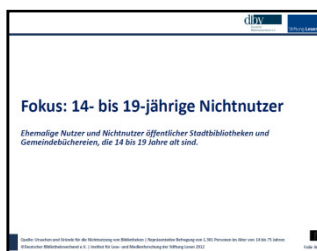
Bibliotheken für „Nichtnutzer“ – eine kritische  
Sicht auf die Studie „Ursachen und Gründe für  
die Nichtnutzung von Bibliotheken in  
Deutschland“ vom Deutschen  
Bibliotheksverband (dbv) und  
der Stiftung Lesen

herausgegeben von  
Andrea Nikolaizig

Wiborada online • Leipzig • 2013

Wiborada online – Leipziger Arbeiten zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft  
ISSN 2192-6778

# Bibliotheken für „Nichtnutzer“ – eine kritische Sicht auf die Studie „Ursachen und Gründe für die Nichtnutzung von Bibliotheken in Deutschland“ vom Deutschen Bibliotheksverband (dbv) und der Stiftung Lesen



Hausarbeit im Modul Bibliotheksmarketing im Studiengang Bibliotheks- und Informationswissenschaften an der HTWK Leipzig , Wintersemester 2012/2013

Verfasser: Dagmar Hoffmann (56226)  
Martina Werder (56900)  
Leipzig, den 26.03.2013

## Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung ( <i>Martina Werder</i> ) .....	7
2	Hintergründe zur Studiererstellung ( <i>Martina Werder</i> ) .....	8
3	Betrachtung des Untersuchungsdesigns ( <i>Martina Werder</i> ) .....	10
4	Betrachtung der Fragenformulierung ( <i>Dagmar Hoffmann</i> ).....	14
5	Betrachtung der Maßnahmen ( <i>Dagmar Hoffmann</i> ).....	21
6	Betrachtung der Handlungsvorschläge ( <i>Dagmar Hoffmann</i> ).....	24
7	Fazit ( <i>Dagmar Hoffmann, Martina Werder</i> ).....	29
8	Anhang - Fragenindex nach Chartbericht der Langfassung .....	30
9	Literatur- und Quellenverzeichnis .....	32

### Quellen Deckblatt:

Studie: Ursachen und Gründe zur Nichtnutzung von Bibliotheken in Deutschland (Langfassung)

[http://www.bibliotheksverband.de/fileadmin/user\\_upload/DBV/projekte/2012\\_04\\_26\\_Ursachen\\_und\\_Gr%C3%BCnde\\_zur\\_NN\\_lang.pdf](http://www.bibliotheksverband.de/fileadmin/user_upload/DBV/projekte/2012_04_26_Ursachen_und_Gr%C3%BCnde_zur_NN_lang.pdf),  
zuletzt gesehen: 13.3.2013

Studie: Fokus: 14- bis 19-jährige Nichtnutzer

[http://www.bibliotheksverband.de/fileadmin/user\\_upload/DBV/projekte/Detailanalyse\\_Nichtnutzer\\_14-19\\_J%C3%A4hrige.pdf](http://www.bibliotheksverband.de/fileadmin/user_upload/DBV/projekte/Detailanalyse_Nichtnutzer_14-19_J%C3%A4hrige.pdf), zuletzt  
gesehen: 13.3.2013

Studie: Fokus: Junge berufstätige Nichtnutzer ohne Kinder

[http://www.bibliotheksverband.de/fileadmin/user\\_upload/DBV/projekte/Detailanalyse\\_Nichtnutzer\\_Junge\\_Berufst%C3%A4tige\\_ohne\\_Kinder\\_Final.pdf](http://www.bibliotheksverband.de/fileadmin/user_upload/DBV/projekte/Detailanalyse_Nichtnutzer_Junge_Berufst%C3%A4tige_ohne_Kinder_Final.pdf), zuletzt gesehen: 13.3.2013

Studie: Fokus: über 60-jährige Nichtnutzer

[:http://www.bibliotheksverband.de/fileadmin/user\\_upload/DBV/projekte/Detailanalyse\\_Nichtnutzer\\_%C3%9Cber\\_60-j%C3%A4hrige\\_Final.pdf](http://www.bibliotheksverband.de/fileadmin/user_upload/DBV/projekte/Detailanalyse_Nichtnutzer_%C3%9Cber_60-j%C3%A4hrige_Final.pdf), zuletzt gesehen: 13.3.2013

## 1 Einleitung

Diese kritische Bewertung, die im Modul Bibliotheksmarketing im Wintersemester 2012/2013 entstanden ist, beschäftigt sich mit der Studie „Ursachen und Gründe für die Nichtnutzung von Bibliotheken in Deutschland“, welche am 26. April 2012 vom Deutschen Bibliotheksverband (dbv) und der Stiftung Lesen in Berlin in einer Pressekonferenz der Öffentlichkeit vorgelegt wurde.

Darüber hinaus umfasst die Studie drei Detailberichte mit dem Fokus „14- bis 19-jährige Nichtnutzer“, „Junge berufstätige Nichtnutzer ohne Kinder [unter 35 Jahre]“ und „über 60-jährige Nichtnutzer“.

Neben dem dbv und der Stiftung Lesen traten weitere Förderer und Sponsoren als Schirmherren dieser Studie auf, wie der Beauftragte der Bundesregierung für Kultur und Medien, OCLC GmbH, Verlag Dinges & Frick, Verlag Wiley-VCH, Borro Medien GmbH, Evangelisches Literaturportal, Bundesvereinigung BID, Kompetenznetzwerk für Bibliotheken KNB.<sup>1</sup>

Ziel der Studie sei es, zu Hinweisen auf „Nichtnutzer-Typen“-gerechte Maßnahmen zur Gewinnung von „Bibliothekskunden“<sup>2</sup> zu gelangen. Die Maßnahmen zielen ehrgeizig formuliert darauf ab,

„kurz-, mittel- und längerfristig bisherigen Nichtnutzern das kulturelle Bildungsangebot der Bibliotheken [zu] vermitteln und nahe[zu]bringen, Nichtnutzer für Bibliotheken [zu] interessieren, Vorstellungen von und Erwartungen an Bibliotheken bei Nichtnutzern positiv [zu] prägen [und] Nichtnutzern damit im Sinne einer bildungs- und kulturpolitisch nachhaltigen Wirksamkeit [zu] motivieren, das Angebot der Bibliotheken zu nutzen.“<sup>3</sup>

Im Folgenden soll geklärt werden, ob die gewählte Fragebogenkonstruktion dazu beiträgt, geeignete Maßnahmen für die oben dargelegten Ziele ableiten zu können. Ferner wird der Chartbericht hinsichtlich weiterer ausgewählter Merkmale, wie das Untersuchungsdesign, die Darstellung der Ergebnisse und die vorgeschlagenen Maßnahmen der Studie, kritisch beleuchtet.

---

<sup>1</sup> Nichtnutzerstudie: Anhang  
[http://www.bibliotheksverband.de/fileadmin/user\\_upload/DBV/projekte/Nichtnutzungsstudie\\_Anhang.pdf](http://www.bibliotheksverband.de/fileadmin/user_upload/DBV/projekte/Nichtnutzungsstudie_Anhang.pdf),  
zuletzt gesehen: 13.3.2013, Folie 10

<sup>2</sup> Studie... (Langfassung)... a.a.O., Folie 5

<sup>3</sup> a.a.O., Folie 5

## 2 Hintergründe zur Studiererstellung

Nachdem erste statistische Auswertungen vorlagen, „wurde eine Fokusgruppe von Bibliotheksleitern gebeten, eine erste Bewertung der Ergebnisse vorzunehmen“<sup>4</sup>. Die Mitglieder der Fokusgruppe sollten klären,

„wo weiterer Bedarf nach detaillierteren Auswertungen der Ergebnisse bestand, um Fragen zu bestimmten Nutzergruppen, Unterschiede zwischen Stadt und ländlichen Gebieten, zum Einkommen, zur Schulbildung, nach Themeninteressen, nach Altersstruktur und Bezug der Medien beantworten zu können“<sup>5</sup>.

Diese setzte sich wie folgt zusammen: Dr. Simone Ehmig (Stiftung Lesen, Leiterin des Instituts für Leseforschung), Timo Reuter (Stiftung Lesen, Institut für Leseforschung), Monika Ziller (dbv-Vorsitzende, Stadtbibliothek Heilbronn, Sektion 2), Barbara Lison (dbv-Vorstand, Stadtbibliothek Bremen, Sektion 1), Klaus-Peter Böttger (dbv-Vorsitz, Stadtbibliothek Essen, Sektion 1), Gabriele Belloff (Stadtbibliothek Bonn, Sektion 2), Thomas Stierle (dbv-Vorsitz, Stadtbibliothek Ludwigsburg, Sektion 2), Barbara Schleihagen (dbv-Geschäftsführerin) und Ulla Wimmer (dbv/KNB)<sup>6</sup>.

Darüber hinaus sind in den drei Detailstudien noch weitere Kriterien von Bedeutung, wie der Migrationshintergrund, die Religionszugehörigkeit und die formale Bildung. Die zusammengetragenen Ergebnisse der Fokusgruppe wurden vom dbv-Vorstand erneut bewertet und „die Schlussfolgerungen und Empfehlungen dann in einem Chartbericht zusammengefasst“<sup>7</sup>.

Der Hintergrund dieser Studie ist, dass nach Auffassung des dbv und Stiftung Lesen

„in einer Gesellschaft, in der lebenslanges Lernen immer bedeutsamer wird, bilden öffentliche Stadtbibliotheken und Gemeindebüchereien mit ihrer enormen Vielfalt an Büchern und Medien Orte des Wissens. Sie sind zentraler Bildungsakteur und durch ein breites Veranstaltungsangebot auch kultureller Treff- und Austauschort. Doch können Bibliotheken ihr bildungs- und kulturpolitisch relevantes Potenzial bisher nicht ausschöpfen.“<sup>8</sup>

Da es „bisher [...] keine systematischen Informationen darüber [gab], warum Bevölkerungsgruppen, die keine Bibliotheksnutzer sind, nicht (mehr) kommen“<sup>9</sup>, hat es sich die Studie zum Ziel gemacht Ursachen und Gründe für eine Nichtnutzung von Öffentlichen Bibliotheken zu ermitteln. Denn „die Gewinnung bisheriger Nichtnutzer ist ein zentraler Schritt, mit dem Bibliotheken ihrem öffentlichen Auftrag nachkommen können.“

---

<sup>4</sup> Schleihagen, S. 516

<sup>5</sup> a.a.O., S. 516

<sup>6</sup> Auf Anfrage beim dbv wurde freundlicherweise die Teilnehmerliste der Fokusgruppe zur Verfügung gestellt.

<sup>7</sup> Schleihagen, S. 516

<sup>8</sup> Studie ... (Langfassung) ... a.a.O., Folie 4

<sup>9</sup> a.a.O., Folie 4

Der Studie sind sogenannte Forschungsfragen zugrunde gelegt worden. Diese lauten: „Wer sind die Nichtnutzer Öffentlicher Bibliotheken? Welche Ursachen und Gründe hat die Nichtnutzung? Wie kann man Nichtnutzer für Öffentliche Bibliotheken (wieder-)gewinnen?“<sup>10</sup> Daraus entwickelte sich die Zielsetzung, die in der Gewinnung von „detaillierte[n], empirisch fundierte[n] und flächendeckende[n] Erkenntnisse[n] über die Gruppen der Nichtnutzer und deren Gründe für die Nichtnutzung“<sup>11</sup> besteht.

Ferner dienen die Studienergebnisse als Grundlage „für eine zielgruppenspezifische Ansprache der Nichtnutzer von Bibliotheken“<sup>12</sup>, aus denen „gezielte Maßnahmen in den Bibliotheken“<sup>13</sup> entwickelt werden sollen. Die Maßnahmen „sollen kurz-, mittel- und längerfristig bisherigen Nichtnutzern das kulturelle Bildungsangebot der Bibliotheken vermitteln und nahebringen.“<sup>14</sup> Auf die Auswertung der Maßnahmen wird an späterer Stelle noch genauer eingegangen.

Die Priorität der Studie liegt auf der Motivation der *Nichtnutzer* „das Angebot von Bibliotheken (wieder) zu nutzen“<sup>15</sup>, denn „die Gewinnung bisheriger Nichtnutzer ist ein zentraler Schritt, mit dem Bibliotheken ihrem öffentlichen Auftrag nachkommen können.“<sup>16</sup> Konkret heißt das, dass die Untersuchung „Hinweise darauf gibt, welche Maßnahmen der Neu- und Wiedergewinnung von Bibliothekskunden [...] erfolgsversprechend erscheinen und praktisch erprobt werden sollten.“<sup>17</sup>

---

<sup>10</sup> Schleihagen, S. 515

<sup>11</sup> Nichtnutzerstudie: Anhang... a.a.O., Folie 5

<sup>12</sup> a.a.O., Folie 5

<sup>13</sup> a.a.O., Folie 5

<sup>14</sup> Studie... (Langfassung) ... a.a.O., Folie 5

<sup>15</sup> a.a.O., Folie 4

<sup>16</sup> a.a.O., Folie 4

<sup>17</sup> a.a.O., Folie 5

### 3 Betrachtung des Untersuchungsdesigns

Für die Studie wurde eine Telefonbefragung als Untersuchungsmethode gewählt. Die Durchführung der Telefoninterviews erfolgte computergestützt mittels Interviewer (Methode CATI) und wurde vom Feldinstitut IFAK (Tausenstein) abgewickelt.<sup>18</sup> Die Stichprobe dieser Studie bilden die Antworten „von 1301 Personen der deutschsprachigen Bevölkerung im Alter von 14 bis 75 Jahren“<sup>19</sup>, die im Untersuchungszeitraum zwischen Oktober und November 2011<sup>20</sup> befragt wurden.

Vom dbv und der Stiftung Lesen wurden Vermutungen angestellt, die ggf. Rückschlüsse auf die „Nichtnutzung“ von Bibliotheken zulassen, wie beispielsweise:

„ein naheliegender Grund, öffentliche Stadtbibliotheken und Gemeindebüchereien nicht zu nutzen, könnte darin liegen, dass ehemalige Nutzer und Nichtnutzer andere öffentliche Bibliotheken (Universitäts- oder Schulbibliotheken) in Anspruch nehmen. Das trifft nur für 12 Prozent der ehemaligen Nutzer und für 1 Prozent der Nichtnutzer zu, 89 Prozent der ehemaligen Nutzer und Nichtnutzer besuchen auch keine Universitäts- oder Schulbibliothek.“<sup>21</sup>

Eine weitere Vermutung lautet:

„als ein möglicher Grund für die Nichtnutzung von öffentlichen Stadtbibliotheken und Gemeindebüchereien ist ein negatives Image denkbar. Wer negative Vorstellungen und Assoziationen – unabhängig ob auf Realerfahrungen basierend oder nicht – von und mit Bibliotheken hat, wird diese nicht nutzen.“<sup>22</sup>

Diese Vermutungen könnten als Hypothesen verstanden werden, dennoch erschließen sie sich nur indirekt über den Chartbericht.

Der Studie sind drei Detailstudien, aufgeteilt nach Altersgruppen, angeschlossen: „14- bis 19-jährige Nichtnutzer“, „Junge berufstätige Nichtnutzer ohne Kinder [unter 35 Jahre]“ und „über 60-jährige Nichtnutzer“. Dabei ist auffällig, dass die Beleuchtung der berufstätigen *Nichtnutzer* zwischen 36 und 59 Jahren, ob mit oder ohne Kind(er), fehlt.

Ferner ist festzuhalten, dass „Personen der deutschsprachigen Bevölkerung im Alter von 14 bis 75 Jahren“<sup>23</sup> befragt wurden. Hier stellt sich die Frage, ob es sich bei dem ältesten Probanden, der beim Telefoninterview erreicht wurde, um eine Person von 75 Jahren handelte oder, ob es ein vorab (von dbv und Stiftung Lesen) festgelegtes Höchstalter von 75 Jahren gab. Zu diesem Sachverhalt wird in der Studie keine Stellung bezogen.

---

<sup>18</sup> Studie... (Langfassung)... a.a.O., Folie 6

<sup>19</sup> a.a.O., Titelblatt und Folie 6

<sup>20</sup> a.a.O., Folie 6

<sup>21</sup> a.a.O., Folie 8

<sup>22</sup> a.a.O., Folie 22

<sup>23</sup> a.a.O., Titelblatt und Folie 6

Die Betrachtung der Detailstudien lässt den Eindruck entstehen, dass eine unausgewogene Fokussierung in der Antwortauswertung der jeweiligen Altersgruppen vorliegt. Sichtbar wird dies bei der Frage:

„Sie haben gesagt, dass Sie früher schon mal in einer Bibliothek bzw. Bücherei waren. Was sind die Gründe dafür, dass Sie in der letzten Zeit keine Bibliothek bzw. Bücherei besucht haben?“<sup>24</sup>

Die Auswertung dieser Frage erstreckt sich bei den „14- bis 19-Jährigen Nichtnutzern“ sowie bei den „Jungen berufstätigen Nichtnutzern ohne Kinder“ über zwei Folien. Bei den „Über 60-jährigen Nichtnutzern“ werden die Antworten auf nur einer Folie präsentiert. Darüber hinaus werden lediglich bei den zuerst genannten Altersgruppen zwei Antworten herausgelöst, um diese nochmals zu hinterfragen. Dazu zählen:

„Sie haben gesagt, dass die Bibliothek geschlossen ist, wenn Sie Zeit haben. Zu welchen Uhrzeiten und an welchen Tagen sollte die Bibliothek geöffnet sein, damit Sie Zeit für einen Besuch hätten?“<sup>25</sup> sowie „Sie haben gesagt, dass Räumlichkeiten in der Bibliothek unattraktiv sind. Was könnte man verbessern?“<sup>26</sup>

Ausschließlich die „14- bis 19-Jährigen Nichtnutzern“ wurden zu Medien, für die sie sich interessieren, befragt:

„Sie haben gesagt, dass die Bibliothek die Medien, die Sie interessieren, nicht hat. Was sind das für Medien?“<sup>27</sup>

Diese Herausstellung in der Antwortauswertung bleibt unbegründet und lässt ein vorgefertigtes Bild entstehen – nämlich, dass die Gründe für die *Nichtnutzung* von Bibliotheken der „14- bis 19-Jährigen Nichtnutzer“ und den „Jungen berufstätigen Nichtnutzern ohne Kinder“ für den dbv und Stiftung Lesen scheinbar eine stärker Gewichtung haben, als jene der „Über 60-jährigen Nichtnutzern“. Dabei ist nach Aussage der Studie ein

„Großteil der Schüler/innen [...], die laut Bibliotheksstatistik überwiegend zu den Nutzern von öffentlichen Stadtbibliotheken und Gemeindebüchereien gezählt werden können [ausgeschlossen]. Sie sind für die Fragestellung der Studie nicht interessant.“<sup>28</sup>

Folglich zählen die Befragten der Altersgruppe „14- bis 19-Jährigen Nichtnutzer“ nicht mehr zu dem „Großteil der Schüler/innen“?

---

<sup>24</sup> Fokus: 14- bis 19-jährige Nichtnutzer... a.a.O., Folien 41 und 42; Fokus: Junge berufstätige Nichtnutzer ohne Kinder...a.a.O., Folie 12 und 13; Fokus: über 60-jährige Nichtnutzer...a.a.O., Folie 29. Als Basis gelten die Antworten ehemaliger Nutzer und Nichtnutzer der jeweiligen Detailgruppe, obwohl die vorangestellte Frage fälschlicherweise vorgibt, dass lediglich ehemalige Nutzer in der Detailstudie Gegenstand der Betrachtung sind.

<sup>25</sup> Fokus: 14- bis 19-jährige Nichtnutzer...a.a.O., Folie 43; Fokus: Junge berufstätige Nichtnutzer ohne Kinder...a.a.O., Folie 14

<sup>26</sup> Fokus: 14- bis 19-jährige Nichtnutzer...a.a.O., Folie 44; Fokus: Junge berufstätige Nichtnutzer ohne Kinder...a.a.O., Folie 15

<sup>27</sup> Fokus: 14- bis 19-jährige Nichtnutzer...a.a.O., Folie 45

<sup>28</sup> Studie... (Langfassung)... a.a.O., Folie 6

Unter den Probanden befinden sich auch *Nutzer* Öffentlicher Bibliotheken.

„Dadurch [ergibt sich ein] möglich[er] Vergleich von Nutzern und Nichtnutzern hinsichtlich soziodemographischer Merkmale, Themeninteressen, Freizeitaktivitäten und Bibliotheksimage. Unterscheiden sich Nichtnutzer in den genannten Bereichen von Nutzern, kann auf Ursachen der Nichtnutzung geschlossen werden.“<sup>29</sup>

Welche Aussagen könnten hinsichtlich einer Unterscheidung soziodemographischer Merkmale, Themeninteressen und Freizeitaktivitäten über die Gründe für eine *Nichtnutzung* von Bibliotheken getroffen werden? Außerdem wird deutlich, dass bei den befragten Benutzern Frauen zwischen 20 und 60 Jahren offensichtlich nicht überdurchschnittlich vertreten sind und deren Belange somit nicht in einer adäquaten ausführlichen Form dargestellt werden.

Aufgrund von Nachrechnungen ist festzustellen, dass lediglich die Antworten von 1.280 Probanden in der Auswertung berücksichtigt wurden, anstelle der angegebenen 1.301 Befragten<sup>30</sup>. Insbesondere auf den Folien 27 bis 31 der Studie wird deutlich, dass Rundungungenauigkeiten bestehen. Dem Anschein nach wurden Nachkommastellen nicht geprüft, um diese ggf. zu korrigieren. Beispielsweise belegen das die Zahlen auf Folie 28: Hier ist es augenscheinlich, dass u.a. 50 und 51 Prozent, 43 und 56 Prozent oder 54 und 48 Prozent jeweils keine 100 Prozent ergeben.

Für die Darstellung der Ergebnisse wurden auf Folie 30 und folgende jeweils Stapeldiagramme mit eingefügten Prozentzahlen verwendet. Bei dieser Form der Abbildung ist es zwingend, dass die Summe je Balken immer 100 Prozent ergeben muss, da andernfalls die Balken nicht miteinander vergleichbar sind. Die 98 Prozent im Stapelbalken der *ehemaligen Nutzer* und *Nichtnutzer* zur Aussage „Bibliotheken erweitern meinen Horizont“<sup>31</sup> könnten darauf zurückzuführen sein, dass die Antwort „weiß nicht“ bzw. „keine Angabe“ nicht mit aufgeführt sind und somit die Grundgesamtheit mindern, obwohl als Basis 1.301 Probanden angegeben wurden.

Die von der Studie angestrebte Repräsentativität, im Sinne einer verkleinerten Abbildung der gesamten Bevölkerung Deutschlands, vermutlich im Quotenauswahlverfahren<sup>32</sup>, mit 1.301 Befragten, ist anzuzweifeln. Sofern eine Repräsentativität im Hinblick auf eine vollständige Abbildung der Altersgruppen in Deutschland gewährleistet sein soll, wie es die Studie für sich in Anspruch nimmt, ist die Anzahl der Probanden zu gering. Bei einer Einfachbelegung der Zellen der Randverteilung ergibt sich eine Probandenzahl von 960. Die Studie weist 1.301 Probanden auf.

---

<sup>29</sup> Studie... (Langfassung)... a.a.O., Folie 6

<sup>30</sup> Zitiert nach Studie... (Langfassung)... a.a.O., Folie 10: Die 1.301 Probanden beinhalten auch 2 Prozent (n=21) von jenen, die „keine Angaben“ gemacht haben und demnach „in der weiteren Analyse nicht beachtet [werden].“

<sup>31</sup> a.a.O., Folie 30

<sup>32</sup> Ob ein Quotenauswahlverfahren genutzt wurde bei der Stichprobenerstellung bleibt offen, da im Anhang zur Studie lediglich die Randverteilung aufgeführt ist.

Um eine annähernd vergleichende Aussage treffen zu können, wäre es besser gewesen eine Doppelbelegung der Zellen, d.h. mindestens 1.920 Probanden, anzustreben.

In den Detailstudien zeigt sich zu diesem Sachverhalt folgendes: So werden beispielsweise die Gründe der „14-bis 19- Jährigen Nichtnutzer“ im Vergleich zu absoluten Zahlen überbewertet, denn 50 Probanden<sup>33</sup> sollen für alle 14-bis 19- Jährigen in Deutschland stehen. Eine Einfachbelegung der Zellen der Randverteilung ergibt eine Probandenzahl von 240 und nicht von 50. Hier wird deutlich, dass eine Auswertung einer zu geringen Probandenzahl sehr fragwürdig erscheint und somit Zweifel an der Zitierfähigkeit des Zahlenmaterials aufkommen lässt.

Überdies bleibt ein Adressat der Studie unklar, da dieser keine konkrete Benennung findet. Zwar stehen Öffentliche Bibliotheken und die Gründe für deren *Nichtnutzung* im Vordergrund der Betrachtung. Dessen ungeachtet kann die Studie unter Umständen auch an Unterhaltsträger von Bibliotheken gerichtet sein, da mit dieser Studie „zitierfähiges Zahlenmaterial [vorliegt], das für eine überzeugende politische Argumentation auch auf lokaler Ebene unabdingbar ist.“<sup>34</sup> Dies erweist sich besonders deutlich an der Gestaltung des Chartberichts wie oben verdeutlicht.

---

<sup>33</sup> Fokus: 14- bis 19-jährige Nichtnutzer...a.a.O., Folie 37

<sup>34</sup> Schleihagen, S. 514

## 4 Betrachtung der Fragenformulierung

Nach Weinreich et al. gehört zur Zielbestimmung für eine Kundenbefragung auch die Frage, was die Auftraggeber gegenüber der Öffentlichkeit kommunizieren wollen<sup>35</sup>. Dies geschieht auch über die Wahl bestimmter Fragen im Chartbericht.

Im Folgenden soll die Fragenformulierung untersucht und die Wirkung thematisiert werden. Die Nummerierung der Fragen bezieht sich auf den Fragenindex, der dieser Hausarbeit beiliegt. Ausgewertet werden die Chartberichtfragen, da diese der Öffentlichkeit zur Verfügung stehen. Die Fragenformulierung im Bericht weicht von den Fragen im Interviewleitfaden<sup>36</sup> ab, dies geht aus dem Chartbericht nicht hervor; da in dieser Hausarbeit der Fokus auf die Außenwirkung der Studie liegt, folgt eine Auseinandersetzung mit den „neu“ formulierten Fragen für den Chartbericht.

Da davon ausgegangen wird, dass die Studie eher Erkenntnisse über das Image von Öffentlichen Bibliotheken gewinnen möchte, denn neue Gründe und Ursachen für Nichtnutzung zu ermitteln, soll nun auf das Wesen einer Imagestudie geschaut werden.

So ist nach Weinreich et al. das Ziel einer Imagestudie, herauszufinden, welches Außenbild sich über das Unternehmen gebildet hat, um zu wissen, wo korrigierend eingegriffen werden muss.<sup>37</sup>

Nach Weinreich et al. eignen sich besonders drei Methoden, um das Image, das „ein sehr komplexes psychologisches Konstrukt“ ist, zu erfragen: das semantische Differenzial (zweiseitige Bewertungsskala abgeleitet vom „gewollten und vermuteten Image der Marke“<sup>38</sup>), das Erfragen von Zustimmung zu imagerelevanten Statements sowie Analogien („emotional gefärbte Sinnbilder“<sup>39</sup>).

All dieser Methoden bedient sich auch die Studie in Frage 6 „Welche Farbe kommt Ihnen spontan in den Sinn, wenn Sie an eine öffentliche Stadtbibliothek oder Gemeindebücherei denken?“, Frage 7 „Ich lese Ihnen einige Gegensatzpaare vor (...)“ und Frage 8 „Ich lese Ihnen nun einiges vor, was andere über Stadtbibliotheken gesagt haben (...)“.

In der ersten Frage wird eine semantische Unterscheidung zwischen Bibliotheken und Büchereien vorgenommen ohne zu erklären, weshalb Synonyme verwendet werden und zuungunsten einer sprachlichen Vereinfachung des Ausdrucks.

---

<sup>35</sup> Weinreich, S. 29

<sup>36</sup> Siehe Interviewleitfaden im Scan im Anhang

<sup>37</sup> Weinreich, S. 130

<sup>38</sup> Ebd. S. 131

<sup>39</sup> Ebd., S. 131

Die Interjektion „ja“ in der Frage unterstellt die selbstverständliche Kenntnis von verschiedenen Bibliothekstypen, dies kann im schlechtesten Falle dazu führen, die Frage nicht wahrheitsgemäß zu beantworten, um der Aussage zu entsprechen, man wisse selbstverständlich über Bibliothekstypen Bescheid.

Die Art der Fragestellung spricht dafür, dass der dbv und Stiftung Lesen Öffentliche Bibliotheken als Institutionen sehen, die immer noch fest in der Vorstellung aller verankert sind. Gefragt wird nach einem einmaligen Besuch oder nach Diensten, die für die eigene Person in Anspruch genommen wurden.

In der Definitonsfrage werden unterschiedliche Sachverhalte angesprochen: *Nutzer* sind demnach Besucher und Benutzer, die physisch vor Ort waren, und zwar genau einmal im Jahr und Benutzer, die bibliothekarische Dienstleistungen außerhalb der Öffentlichen Bibliothek nutzten wie zum Beispiel eine Datenbankrecherche oder Onleihe von zuhause aus, unter der Voraussetzung, dass diese Dienste ausschließlich von persönlichem Nutzen waren und nicht im Auftrag für Dritte in Anspruch genommen wurden.

Sinnvoller wäre es gewesen, um Ergebnisse miteinander vergleichen zu können, (was intendiert ist, da in Bezug auf europäische Durchschnittswerte argumentiert wird, dass Handlungsbedarf besteht) zu fragen, ob eine Person mindestens einmal im Jahr das Angebot einer Öffentlichen Bibliothek in Anspruch genommen hat, denn die europäischen Vergleichswerte<sup>40</sup> stützen sich auf die Frage wie oft von einer Öffentlichen Bibliothek Gebrauch gemacht wurde.

Zusammenfassend fällt auf, das neben der unpräzisen Formulierung, was das Nutzungsverhalten betrifft, die von Befragten je nach Verständnis der Frage unterschiedlich beantwortet werden kann und die Gefahr in sich birgt, *Nutzer*, die mehrmals im Jahr das Angebot einer Öffentlichen Bibliothek in Anspruch nahmen, fälschlicherweise unter die Kategorie *Nichtnutzer* einzuordnen, ungenaue Häufigkeits- und Intensitätsbezeichnungen hinzutreten. Damit kann die Zitierfähigkeit der Zahlen angezweifelt werden, da die Eindeutigkeit der Fragen nicht gewährleistet ist.

So definiert die zweite Frage das Nutzungsverhalten anders als in der ersten Frage: Dieses wird reduziert auf die Einmaligkeit des Besuchs vor Ort. Die Antworten lassen sich somit nur bedingt mit anderen Studienergebnissen vergleichen, zu viel Interpretationsspielraum liegt vor.

---

<sup>40</sup> Studie... (Zusammenfassung)... a.a.O., Folie 3

In der dritten Frage werden Antwortvorgaben genannt, die die Häufigkeit des Bibliotheksbesuchs quantifizieren sollen. Bezieht man sich auf das Nutzungsverhalten, das in der ersten Frage definiert wurde, steht die dritte Frage demnach im Widerspruch zur ersten. Hier wird deutlich, dass es nicht intendiert war, danach zu fragen, ob Personen einmal innerhalb der letzten zwölf Monate in einer Öffentlichen Bibliothek gewesen sind. Erst wenn die erste Frage mindestens einmal im Jahr gelautet hätte, ergäbe sich sinnvoll die dritte Frage.

Durch die Antwortvorgaben, die keine individuellen Antworten zulassen, besteht die Möglichkeit einer Verzerrung, da sich, sollte sich der Befragte nicht genau erinnern können, an der vermeintlich angenommenen gesellschaftlichen Norm orientiert werden könnte.

Da die Studie aber herausfinden möchte, wie es um das individuelle Verhalten von „Nichtnutzer-Typen“ bestellt ist, ist diese Frage nicht zielführend, und verlängert unnötig die Befragung.

Die vierte Frage ermittelt den Zeitpunkt der Benutzung von Öffentlichen Bibliotheken, der Aufschluss darüber geben soll, in welchem Lebensabschnitt die Angebote Öffentlicher Bibliotheken besonders nachgefragt werden. Zum ersten Mal in der Befragung wird von einem allgemeinen Nutzungsbegriff ausgegangen, der nicht weiter erläutert wird, sodass sich die Befragten entweder an der ersten oder zweiten Definition von Nutzungsverhalten orientieren können.

Die sechste, siebte und achte Frage stammen von ihrer Methodik her aus Imagebefragungen. In der sechsten Frage wird nach Farbassoziationen gefragt. Woran sich die Farbeindrücke der Befragten festmachen, ist nicht zu erkennen. Überhaupt lässt die Frage Mehrdeutigkeiten sowohl bei der Beantwortung als auch bei der Art und Weise der Interpretation der Ergebnisse zu. Farbeindrücke können sich zum einen auf den äußeren Eindruck von Öffentlichen Bibliotheken beziehen oder für eine bestimmte Atmosphäre bzw. Stimmung stehen.

So kann sich eine Farbe auf die Wandfarbe oder Regalfarbe beziehen, oder auf eine individuelle Farbsymbolik. Da Braun am häufigsten gewählt wurde, ist diese Frage überwiegend so verstanden worden, dass nach dem räumlichen Eindruck gefragt wurde und so beispielsweise die Assoziation mit Holzmöbeln eine Erklärung für die Nennung dieser Farbe ist. Es wäre auch vorstellbar, dass sich die Frage auf eine Farbsymbolik beziehen sollte.

In der Fragenauswertung wurde von der ersten Bedeutung ausgegangen, es besteht nach der Studie Handlungsbedarf, da die Farbe Braun als nicht imageförderlich angesehen wird.

Im Chartbericht werden die Farben Braun, Grau und Gelb hervorgehoben, obwohl dies nicht die überwiegend genannten Farben sind. Maßnahmen zur attraktiveren Raumgestaltung schlagen eine helle Farbgestaltung vor.

Die Frage kann aber eben auch anders gedeutet werden (z.B. Grau für Schlichtheit, Braun für Bequemlichkeit, usw.), was auch Rückschlüsse auf ein positives Image zulassen könnte und nicht den Wunsch von Befragten ausdrückt, eine Wandfarbe zu ändern o. ä

Die Untersuchungen von Wexner haben gezeigt, dass sich die Assoziation "sicher, behaglich", die generell für Verkaufsumfelder geeignet erscheint, nicht nur bei der Farbe Blau, sondern ebenfalls - wenn auch vermindert - bei Grün und Braun ergab.<sup>41</sup>

Die siebte Frage hat das Bild von Befragten über Öffentliche Bibliotheken zum Inhalt, losgelöst vom konkreten Beispiel werden allgemeine Assoziationen, ein generelles Image von Bibliotheken, erfragt.

Die Antwortvorgaben im semantischen Differenzial wirken in hohem Maße einschränkend und kreieren ein Entweder- Oder-Bild: zum einen eine abschreckende Vorstellung etwa eines Kellers (u.a. muffig, kalt, dunkel, abschreckend) und zum anderen die eines Kaufhauses (u.a. lebhaft, einladend, freundlich, weit, warm hell, frisch). Die negativen Eigenschaften sind überspitzt formuliert, entsprechen nicht der Alltagserfahrung, und lassen die Befragten so zu den positiveren Eigenschaften schwenken<sup>42</sup>.

Die tatsächlich unbeeinflussten Vorstellungen der Befragten können durch die Vorwegnahme von Kategorien, die einengend auf den Antwortprozess wirken, nicht ermittelt werden. Jedenfalls wird damit den Befragten ein Bild suggeriert, wie Öffentliche Bibliotheken derzeit auszusehen haben; neue Erkenntnisse können so nicht gewonnen werden.

Ausschließlich Antwortvorgaben verstellen die Möglichkeit, auch vorher nicht bekannte Ergebnisse zu erzielen. Hinzu kommt, dass Vorstellungen abgefragt werden, die Befragte ganz allgemein von Öffentlichen Bibliotheken haben, losgelöst von persönlichen Erfahrungen soll hier generell das Image von Öffentlichen Bibliotheken in seiner Gesamtheit abgefragt werden. Um konkrete Maßnahmen formulieren zu können, erscheint dies wenig hilfreich.

---

<sup>41</sup> Vgl. Wexner, L.B.: The degree to which colors are associated with mood tones // In: Journal of Applied Psychology. - 38 (1954), S. 433, (zitiert nach Bänisch, Axel: Verkaufspsychologie und Verkaufstechnik / Axel Bänisch. - 5., überarb. und erw. Aufl. - München : Oldenbourg-Verl., 1993 ISBN 3-486-22630-4)

<sup>42</sup> Studie... (Langfassung)... a.a.O., Folie 29

Die achte Frage läuft darauf hinaus, Statements zu bewerten; Ansichten, die kontextlos von „anderen“<sup>43</sup> geäußert wurden. Ausgerechnet an dieser Stelle wird von der Aufteilung in öffentliche Stadtbibliothek und Gemeindebücherei Abstand genommen.

Die Statements beinhalten alle nur das Wort „Bibliothek“, nun ist die Gefahr von Antwortverzerrungen gegeben. Gerade hier wäre eine Betonung auf den Charakter der Öffentlichen Bibliothek nötig gewesen, da explizit das Image von Öffentlichen Bibliotheken abgefragt werden soll und nicht das Bild einer abstrakten Institution.

Nach Faulbaum et al. besteht bei dieser Art von Fragen die Möglichkeit, dass ein bestimmtes Antwortverhalten provoziert wird:

„[Dies] kann zu einer Verzerrung der Antwort führen, weil es sein kann, dass Befragte nicht ihre wirkliche Meinung äußern, sondern sich der Mehrheit anpassen wollen. Auch die entgegengesetzte Reaktion, dass Befragte sich bewusst oppositionell verhalten, um sich von der Mehrheitsmeinung abzuheben [ist möglich]“<sup>44</sup>

Erwartungsgemäß zeichnen die Befragten ein positives Bild von Bibliotheken. Ob in diesem Zusammenhang wirklich immer an den Bibliothekstyp einer Öffentlichen Bibliothek gedacht wurde, ist jedoch nicht bestimmbar.

Da sich bei der vorhergehenden Frage auch an einer Norm bei der Beantwortung der Fragen orientiert werden sollte, könnte dies Auswirkungen auf die achte Frage haben.

Die Aussagen selbst wirken teils befremdlich, insbesondere wenn von „Leseratten, die sich dort gut auskennen“, die Rede ist. Dieser umgangssprachliche Ausdruck für leidenschaftliche Leser könnte als negatives Werturteil gegenüber Bibliotheksbenutzern gedeutet werden und *Nutzer* verstimmen.

Der dbv und Stiftung Lesen sehen es für nötig zu betonen, dass Öffentliche Bibliotheken im Jahre 2012 mit folgenden Eigenschaften für die Bevölkerung attraktiv seien: Zum einen gibt es die Werbebotschaft, dass Öffentliche Bibliotheken für alle etwas bieten würden.

Das Problem liegt m. E. in dieser Formulierung in dem Wort „etwas“, das in Zeiten personalisierter Internetangebote und Nischenangebote nicht ausreichend ansprechend ist. Längst ist es Wirklichkeit, dass ein mediales Überangebot herrscht, das die Wahl dahingehend einschränkt, nur dasjenige zu wählen, welches wirklich den eigenen Interessen dient und weniger Kompromisse einzugehen. Die Haltung, (irgend)etwas anzubieten, wirkt als Argument für Medienkonsumenten demnach wenig überzeugend.

---

<sup>43</sup> Studie... (Langfassung)... a.a.O., Folie 30 und 31

<sup>44</sup> Faulbaum, S. 175

Mit der Betonung auf die Vielfalt der Medien in einer Öffentlichen Bibliothek, die im Alltag vieler Menschen bereits zu einer Selbstverständlichkeit geworden ist, glaubt der dbv mit der Aussage: „In Bibliotheken gibt es außer Büchern noch viele andere Medien“<sup>45</sup> eine positive Botschaft auszusenden.

Tatsächlich wirkt sie in der betonenden Weise jedoch veraltet. Anstatt die neuen Medien zu benennen, bleibt das Wort Bücher im Gedächtnis haften. Die Aussagen sind in einer Medien-/Überflussgesellschaft keine wirklich positiven Bemerkungen mehr zu Bibliotheken, sondern wirken antiquiert, da sie Vorstellungen heraufbeschwören, die mit dem heutigen Umgang mit Medien nichts gemein haben.

Die neunte Frage weist die ehemaligen *Nutzer* und *Nichtnutzer* direkt auf ihre fehlende Bereitschaft Öffentliche Bibliotheken zu benutzen hin und fragt nach Gründen der Unterlassung. Befragte könnten unter Rechtfertigungsdruck geraten, sich eher an einer Norm orientieren, denn individuelle Beweggründe zu formulieren.

Dann muss sich mit 27 Gründen der Nichtbenutzung auseinandergesetzt werden<sup>46</sup>, von denen der dbv und Stiftung Lesen ausgehen, es seien Gründe für die Nichtnutzung. Jeweils einzeln sollen die *Nichtnutzer* die Gründe auf ihre Relevanz bewerten, sodass die Gefahr besteht, dass sich die Botschaft verfestigt, dass Öffentliche Bibliotheken tatsächlich keinen Besuch wert sind.

Es gab auch eine offene Frage zu Gründen der Nichtnutzung, die im Chartbericht aber nicht explizit ausgewertet ist. Der Eindruck könnte entstehen, dass die Thesen der Studie zur Nichtbenutzung in den Vordergrund gestellt und individuelle Beweggründe als zweitrangig betrachtet werden.

In der zehnten Frage, wird im Einleitungstext auf die Bereitschaft von Öffentlichen Bibliotheken hingewiesen, Maßnahmen zur Attraktivitätssteigerung ergreifen zu wollen.

Bereits im Strategiepapier *Bibliotheken '93* werden, bezogen auf den Grundbedarf ein aktuelles Medienangebot, „ausreichende und publikumsorientierte Öffnungszeiten“ sowie „Bibliotheksdienste, die Medien solchen Benutzern, die ans Haus gebunden sind, oder anderen besonderen Benutzergruppen liefern“ gefordert.

Diese Maßnahmen sind zum Teil auch umgesetzt worden; indes neue Benutzerschichten sind dadurch nach etwa 20 Jahren kaum hinzugekommen. Die Maßnahmen zielen auf eine Nutzung von traditionellen Bibliotheksangeboten, welche die *Nichtnutzer* wenig ansprechend finden könnten.

---

<sup>45</sup> Studie... (Langfassung)... a.a.O., Folie 30

<sup>46</sup> Siehe Interviewleitfaden im Scan

Von zehn Fragen, die der Öffentlichkeit zugänglich waren, ist festzustellen, dass zwei Fragen der Bestimmung der *Nichtnutzer*, *ehemaligen Nutzern* und *Nutzern* widmen, drei Fragen die nähere Bestimmung des Besuchs zum Inhalt haben, drei Fragen das Image zum Thema haben und nur die letzten beiden Fragen ermöglichen etwas über Beweggründe des Fernbleibens zu erfahren. Aber auch nur insoweit, als dass vorgegebene Gründe und in der letzten Frage Maßnahmen eingeschätzt werden sollen.

Der Erkenntniswert bleibt hinter den eigenen Zielen zurück, da nur bereits bekannte Vermutungen bestätigt wurden. Hinzu kommt, dass die Studie sich explizit mit den Ursachen des Verhaltens auseinandersetzen will. Diesem Anspruch ist mit der Konzentration auf sogenannte „Handlungsrelevanz-Matrizen“ schwerlich nachzukommen, da nach Pfaff verhaltensorientierte Kriterien, die der Beschreibung des Marktsegments dienen, nichts zur Untersuchung der Ursache des Verhaltens der unterschiedlichen Zielgruppen beitragen können<sup>47</sup>. Hierzu zählt u.a. die ausführlich ausgewertete Frage nach der Mediennutzung von *Nichtnutzern* und *ehemaligen Nutzern*.<sup>48</sup>

---

<sup>47</sup> Pfaff, S. 40 und 41

<sup>48</sup> Studie... (Langfassung)... a.a.O., Folien 39, 40, 46, 49, 52, 55, 60

## 5 Betrachtung der Maßnahmen

Ziel der Studie sei es, zu Hinweisen auf „Nichtnutzer-Typen“-gerechte Maßnahmen zur Gewinnung von „Bibliothekskunden“<sup>49</sup> zu gelangen. Die Maßnahmen zielen ehrgeizig formuliert darauf ab,

„kurz-, mittel- und längerfristig bisherigen Nichtnutzern das kulturelle Bildungsangebot der Bibliotheken [zu] vermitteln und nahe[zu]bringen, Nichtnutzer für Bibliotheken [zu] interessieren, Vorstellungen von und Erwartungen an Bibliotheken bei Nichtnutzern positiv [zu] prägen [und] Nichtnutzern damit im Sinne einer bildungs- und kulturpolitisch nachhaltigen Wirksamkeit [zu] motivieren, das Angebot der Bibliotheken zu nutzen.“<sup>50</sup>

In der Hausarbeit soll geklärt werden, ob die gewählte Fragebogenkonstruktion dazu beiträgt, geeignete Maßnahmen für die oben dargelegten Ziele ableiten zu können.

Die Auswertung der Studie beschränkt sich auf bereits vorgegebene Gründe der Nichtnutzung, weshalb die daraus abgeleiteten Maßnahmen nur bereits bekannte Ansprachemöglichkeiten wiederholen z. B. Bibliotheken '93.

Im Vergleich zu damals ist der Benutzeranteil konstant bei etwa 29% geblieben, die dortigen Maßnahmen zur Gestaltung der Bibliotheken nach Benutzerbedürfnissen werden in der Studie wiederholt und v.a. quantitativ erhöht.

Explizite *Nichtnutz*ererwartungen bleiben so außen vor. Die Schwierigkeit ist, dass Maßnahmen wie Internetanschluss oder ein aktuelleres Medienangebot oft nur innerhalb der Bibliothek kommuniziert werden, und *Nichtnutz*er von diesen Verbesserungen nichts mitbekommen.

Das Image einer Institution mag eine Ursache sein, weshalb im Vergleich zum europäischen Durchschnitt wenige - die Zahl von etwa 29% der Gesamtbevölkerung ist nach Folie 4 der Zusammenfassung der Studie in den letzten Jahren konstant geblieben - Benutzer und Besucher in Öffentliche Bibliotheken kommen. Dass „bildungs- und kulturpolitisch relevante Potenzial“<sup>51</sup> soll rein quantitativ „ausgeschöpft“ werden.

Es wird angegeben, dass erst das Wissen um konkrete Ursachen und Gründe für die *Nichtnutz*ung die Konzipierung von „zielgenauen Maßnahmen“<sup>52</sup> erlaube. Statt sich auf Stärken zu besinnen und bestehende Angebote weiter auszubauen sowie Benutzerbindung im Blick zu haben, sollen in den Maßnahmen die Vorstellungen von *Nichtnutz*ern über Bibliotheken zum Maßstab gemacht werden.

---

<sup>49</sup> Studie... (Langfassung)... a.a.O., Folie 5

<sup>50</sup> a.a.O., Folie 5

<sup>51</sup> a.a.O., Folie 62

<sup>52</sup> a.a.O., Folie 4

Vom erhofften Erkenntniszuwachs bleibt übrig, bereits bekannte Empfehlungen zur Modernisierung von ÖB zu wiederholen. Die Erkenntnis, dass persönliche Gründe an vorderster Stelle stehen, deutet in die Richtung, dass Bibliotheken einen begrenzten Spielraum zur „Neu- und Wiedergewinnung von Bibliothekskunden“<sup>53</sup> haben.

Zudem wird in der Studie klar, dass die Bibliothekssozialisation durch Bezugspersonen in jungen Jahren eine große Rolle dabei spielt, ob man später im Leben Benutzer einer Öffentlichen Bibliothek wird.

Sollte dies in den nächsten Generationen zunehmend wegfallen, sind Öffentliche Bibliotheken selbst gefragt, auch potentielle Kunden im Erwachsenenalter, von sich zu überzeugen und niedrigschwellige Angebote zu schaffen.

Ein reines Ansprechen durch temporäre Werbeaktionen wird nicht genügen, vielmehr sind nachhaltige Angebote gefragt, die einen positiven Beitrag zur Lebensrealität der Bürger des Versorgungsgebietes leisten können.

Inhaltliche Auseinandersetzung scheut man in der Studie jedoch, es werden Fragen nach Raumatmosphäre und Image von Öffentlichen Bibliotheken aufgeworfen, die bei der Ableitung von möglichen Maßnahmen gut umsetzbar wären, z. B. Räume umzugestalten.

Auf Folie 33 wird eingeräumt, dass gewichtige Gründe nicht im Einflussbereich von Bibliotheken lägen und sich somit einer Gestaltung im Sinne von Bibliotheken entzögen.

Hierbei spiele die Bibliothekssozialisation eine große Rolle. Die Studie verkennt, dass bei fehlender Bibliothekssozialisation in Zukunft ein großer Teil an Benutzern wegfallen wird, stattdessen geht man optimistisch davon aus, dass nächste Generationen auch dann ihren Kindern den Besuch von Öffentlichen Bibliotheken nahelegen, obwohl heute die Empfehlung lautet, „14-bis 19-jährigen Nichtnutzern“ zu vermitteln, dass Öffentliche Bibliotheken nur durch elektronische Angebote attraktiv seien.

In diesem Zusammenhang ist es fraglich, ob eine räumliche Umgestaltung, die außerhalb des Wahrnehmungsbereichs von *Nichtnutzern* liegt, als Maßnahme erfolgsversprechend ist.

Sollte in der Zukunft jedoch eine verringerte Bibliothekssozialisation stattfinden, brähe ein erheblicher Teil von Benutzern weg. Dieser Erkenntnis verschließt man sich, es sollen Maßnahmen ermittelt werden, die kurzfristig Wirkung zeigen.

Es wird explizit darauf hingewiesen, dass aus Imagegründen ein Fernbleiben von Öffentlichen Bibliotheken momentan nicht relevant ist. Maßnahmen wie Öffnungszeitenenerweiterung, ansprechende Räumlichkeiten, aktuelleres Medienangebot sowie zielgruppenspezifische Veranstaltungen werden genannt, die v. a. *ehemalige Nutzer* potentiell ansprechen würden.

---

<sup>53</sup> Studie... (Langfassung)... a.a.O., Folie 5

*Nichtnutzer* sehen darin kaum einen Anreiz, da bei ihnen persönliche Gründe überwiegen.

Dass *Nichtnutzer* generell von den Verbesserungsvorschlägen nicht angesprochen werden, erklärt die Studie am generell mangelnden Leseinteresse (26% der *Nichtnutzer* gaben dies an)<sup>54</sup>. Weshalb gerade diese Erklärung hervorgehoben wird, bleibt unbegründet, da die Gründe „Kauf“ (82%), „Tausch“ (49%) oder „keine Zeit“ (54%)<sup>55</sup> naheliegendere Erklärungsmuster gewesen wären.

Die Gleichsetzung von *Nichtnutzern* mit Nichtlesern entzieht sich den Erkenntnissen der Studie, dennoch wird genau dieser Aspekt angeführt, um zu erklären, dass *Nichtnutzer* seltener für die vorgegebenen Maßnahmen stimmten.

Die Maßnahmen beziehen sich meist auf äußere Merkmale einer Bibliothek wie Öffnungszeiten, Räume, Cafeteria oder allgemeine Veranstaltungsangebote, die nicht näher spezifiziert werden als altersgerecht sowie die Darbietung der Medien - insbesondere Downloadangebote.

Lediglich ein inhaltlicher Aspekt – die Aktualität der Medien – wird vorgeschlagen, die sonstige Gestaltung des Bibliothekbestandes bleibt in den Fragen unerwähnt.

---

<sup>54</sup> Studie... (Langfassung)... a.a.O., Folie 34

<sup>55</sup> a.a.O., Folie 34

## 6 Betrachtung der Handlungsvorschläge

Nachfolgend sollen die vorgeschlagenen typengerechten Maßnahmen zur Wiedergewinnung von *Nichtnutzern* und *ehemaligen Nutzern* auf ihre Folgerichtigkeit hinsichtlich der Erkenntnis, welche durch die Studie gewonnen werden konnten, untersucht werden.

„Potenzial zur Wiedergewinnung der Wechsler“<sup>56</sup>: Werden als leseaffin bezeichnet, haben bereits Erfahrungen mit Öffentlichen Bibliotheken und stimmten häufig Gründen zum Wechsel des Bibliothekstyps zu, die im Einflussgebiet von Öffentlichen Bibliotheken lägen.

Erreicht werden sollen die „Wechsler“ durch Werbemaßnahmen in Schulen und Universitäten mit der Botschaft, dass „Öffentliche Stadt- und Gemeindebibliotheken (auch) im Vergleich zu anderen Bibliothekstypen Attraktives zu bieten haben.“<sup>57</sup> Abgesehen von der pleonastischen Verwendung des Wortes Öffentlich, beinhaltet der Satz unterstellte Konkurrenzsituation zu Universitäts- und Schulbibliotheken. Öffentliche Bibliotheken als eine Art Durchgangsstation (indem ein Beitrag zur Bibliothekssozialisation geleistet wird) hin zur Nutzung von wissenschaftlichen Bibliothekstypen zu sehen, wird sich in einem universitären Umfeld zwangsläufig Universitätsbibliotheken widmen.

Um diesen „Schwund“ aufzuhalten, sollen nun laut dbv und Stiftung Lesen Räume hell gestrichen, eine stärkere Beleuchtung installiert und die Öffnungszeiten erweitert werden. Um attraktivere Medien anbieten zu können, sollen mehr Fach- und Sachbücher, DVDs, CDs, Internetarbeitsplätze, elektronische Ressourcen, Zeitschriften und Zeitungen in Öffentlichen Bibliotheken Einzug halten.

Es steht zu bezweifeln, dass die rein quantitative Erhöhung von heutzutage, zumindest in relativ gesichert finanzierten Öffentlichen Bibliotheken, als selbstverständlich angesehenen Ansprüche an das bibliothekarische Angebot, ausreicht, um eine erhöhte Wechslerquote in Öffentlichen Bibliotheken zu bekommen.

Eine mögliche Schlussfolgerung wäre demnach, einen wirklichen Mehrwert zum Leben der „Wechsler“ beizutragen, der Alleinstellungsmerkmal hat. Dies beispielsweise durch eine *Nutzerbefragung* herauszufinden, wäre zumindest ein Schritt, qualitative Verbesserungen am Angebot von Bibliotheken vorzunehmen.

Dass sich Wechsler für „weltanschauliche, philosophische und religiöse Fragen, Wissenschaft, Technik, Computer und Internet“<sup>58</sup> interessieren ist wohl ein Allgemeinplatz, der gewiss nicht nur die Wechslergruppe auszeichnet.

---

<sup>56</sup> Studie... (Langfassung)... a.a.O., Folie 44ff

<sup>57</sup> a.a.O., Folie 44

<sup>58</sup> a.a.O., Folie 45

Dies ergibt sich aus der Studien-, Arbeits- und Lebensrealität der insgesamt 64 als Wechsler klassifizierten Befragten, die wie die Studie herausstellt, zwischen 20 und 29 Jahren sind und über eine „hohe Bildung“<sup>59</sup> verfügen.

Diese oben genannten Interessen sollen sich im Veranstaltungsangebot widerspiegeln, (obwohl dies nur 41% von 64 Befragten bemängelten)<sup>60</sup>, weshalb ausgerechnet Angebote der Teaching Library in Öffentlichen Bibliotheken ansprechender sein sollten, als ein explizit auf die Fachwissenschaft und ihre Ressourcen bezogenes Angebot, bleibt offen.

Die „Aussteiger“, 472 Befragte, sind „heterogen in ihrer Leseaffinität und Mediennutzung“ und haben überdurchschnittlich oft negative Erfahrungen mit Bibliotheken gemacht.<sup>61</sup>

So wird vorgeschlagen bibliotheksfremde Zusatzangebote zu machen, wie die Eröffnung einer Cafeteria und ein „verändertes“ Veranstaltungsangebot, das nicht näher spezifiziert werden kann, da sich in der Befragung keine spezifischen Themeninteressen ausmachen ließen.

Es wird denn bei der größten *Nichtnutzer*gruppe von 53% zugegeben, keine, „auf Grundlage der verfügbaren Daten nicht bestimmbar[en]“, Ansprachemöglichkeiten formulieren zu können. Bei der interessantesten, da umfangreichsten Gruppe in der Befragung wird resigniert – Bibliotheken sollen auf „Begegnungs- und Veranstaltungsorte“ reduziert werden.

Das Lesen als mögliche Werbebotschaft gerät in den Hintergrund, da „Aussteiger“ „heterogen in ihrer Leseaffinität und Mediennutzung sind“.<sup>62</sup>

„Stadt- und Gemeindebibliotheksfernen“ wird unterstellt, dass ihre im Durchschnitt einfachere Bildung zu einer weniger großen Leseaffinität führe.<sup>63</sup>

Lesen wird in der Studie als Alleinstellungsmerkmal höher gebildeten Bevölkerungsschichten angesehen. Hinzu kommt, dass „Stadt- und Gemeindebibliotheksferne“ „vermutlich keine oder falsche Vorstellungen (...), die aber meist nicht negativ sind“<sup>64</sup> haben.

Es wäre in diesem Zusammenhang interessant herauszufinden, weshalb diese Gruppe falsche Vorstellungen von Öffentlichen Bibliotheken hat. Dies könnte mit einer mangelnden Ansprache auf Seiten der Bibliothek verknüpft sein.

Offenbar ist diese Gruppe nicht der Ansicht, dass Bibliotheken für jeden etwas bieten würden, den Horizont erweitern und in unsere Zeit passen: 55% der 39 Befragten gaben an, dass sie auf schnellerem Wege z. B. über das Internet an Informationen kämen. 81% nutzen mindestens einmal in der Woche das Internet.

---

<sup>59</sup> Studie... (Langfassung)... a.a.O., Folie 43

<sup>60</sup> a.a.O., Folie 64

<sup>61</sup> a.a.O., Folie 48ff

<sup>62</sup> a.a.O., Folie 48

<sup>63</sup> a.a.O., Folie 51ff

<sup>64</sup> a.a.O., Folie 51

61% „nutzen“ im gleichen Zeitraum Bücher, egal ob gedruckt oder elektronisch. 31% interessieren Veranstaltungen und Fortbildungen in der Bibliothek nicht. 54% haben keine Zeit für einen Bibliotheksbesuch.<sup>65</sup>

Diese Gruppe nimmt also an der textbasierten Kultur teil, indem das Internet häufig genutzt wird und ist „daher [nicht automatisch]weniger lesaffin“. Die Daten lassen diesen Schluss nicht zu, da nicht gefragt wurde, welche Internetanwendungen genutzt werden (Videos, Musik, Blogs, Sozial Netzwerke, Google Books...).

Diese Aufzählung legt eher den Schluss nahe, dass Angebote, die die Lebenswelt dieser Gruppe berühren, nicht angeboten werden. Zudem seien die „Stadt-und Gemeindebibliotheksfernen“ selbst „schuld“, wenn sie sich nicht von bibliothekarischen Angeboten angesprochen fühlen, da die Gründe für das Fernbleiben in persönlichen Vorlieben liegen.

Maßnahmen zur Wiedergewinnung ließen sich laut Folie 51 nicht identifizieren. Diese Gruppe schätzt der Studie nach Bibliotheken als „Orte zum Wohlfühlen“<sup>66</sup> und fragt weniger konkrete Informationsdienstleistungen nach.

Es reichten schon „helle Farben“, um diese Gruppe anzusprechen (nur 21% der 39 Befragten gaben an, Räumlichkeiten unattraktiv zu finden). Darüber hinaus werden Vermutungen angestellt, dass diese Gruppe über Schulbibliotheken ihrer Kinder Medienangebote nutzen.

Die Gleichsetzung von Frauen mit Kindern fällt unangenehm auf, ebenso die Reduzierung der Frau auf ihre Rolle als Mutter, die laut der Studie erst die Voraussetzung schafft, dass sie überhaupt angesprochen werden kann (Kontaktpunkte seien v.a. Familienzentren oder Kindertageseinrichtungen).

Das Potenzial zur Wiedergewinnung wird mittel bis gering eingeschätzt, obwohl die Ansprechmöglichkeiten als gut eingeschätzt werden. Diese Argumentation könnte als Unwille interpretiert werden, sich unvoreingenommen mit tatsächlichen Informationsbedürfnissen dieser Gruppe zu beschäftigen.

Aus der Handlungsmatrix lassen sich jedenfalls Anhaltspunkte finden: Downloadangebote, elektronische Lesegeräte, Bücher nach Hause bringen (Fahrbibliotheken oder zentralere Anbindung an öffentliche Verkehrsmittel), Veranstaltungen die junge Frauen mit oder ohne Kind interessieren: z.B. Themen mit Internetbezug.

„Niederschwellige Events und Schnupperangebote“<sup>67</sup> können jedenfalls nicht allein die Antwort sein, da offenbar durch die Nutzung anderer Informationsressourcen Medien- und Informationskompetenz vorhanden ist.

---

<sup>65</sup> Studie... (Langfassung)... a.a.O., Folie 52

<sup>66</sup> a.a.O., Folie 51

<sup>67</sup> a.a.O., Folie 56

„Bibliotheksfremde“, 323 Befragte, werden ebenfalls als wenig leseaffin angesehen, da sie „einfach gebildet“ (Folie 18: Bildung wird mit Schulabschluss gleichgesetzt) sind.<sup>68</sup>

Da diese Gruppe keine „Kinder im Haushalt“ habe, hätten sie keinen „Grund zum Einstieg“.<sup>69</sup> Offenbar wird hier am Bild von Öffentlichen Bibliotheken als Kinder- und Jugendeinrichtung festgehalten, die lediglich „nur etwas für Kinder oder Familien mit Kindern“<sup>70</sup> sind.

Das eigene Statement wird nun zum Verhängnis, da sich ohne Anknüpfungsmöglichkeiten durch Kinder keine Maßnahmen identifizieren lassen.

Es wird postuliert, dass diese Gruppe nicht gern lese und nicht wisse, wo sich eine Bibliothek befinde.<sup>71</sup> Aus der Handlungsrelevanz-Matrix lassen sich diese Aussagen nicht ablesen. Pauschalisierend wird vorgeschlagen, den nichtssagenenden Slogan „Bibliotheken bieten für alle etwas“ zur Kampagnenbotschaft zu erheben.

Besondere Berücksichtigung finden die „14- bis 19-jährigen Nichtnutzer“, da sie „die künftigen Eltern“<sup>72</sup> sind und damit direkt ihre Kinder zum Bibliotheksbesuch anhalten könnten.

Der Chartbericht geht davon aus, dass auch die jüngere Generation ihre Kinder an die Öffentliche Bibliothek heranführt, auch wenn sich das Umfeld durch digitale Angebote gewandelt hat. Da die Mediennutzung noch nicht „so fest eingefahren [sind] wie etwa bei über 60-Jährigen“<sup>73</sup>.

Zum einen sollen Öffentliche Bibliotheken diese Zielgruppe in ihrem Medienverhalten beeinflussen, zum anderen „mit der jungen Zielgruppe [...] wachsen [...] und am Puls der Zeit“ bleiben. Kampagnen mit der Botschaft „Bibliotheken bieten mehr als das klassische Buch“ sollen die Gruppe ansprechen.<sup>74</sup>

Der Chartbericht formuliert explizit als Maßnahme, das man Imagedefizite in spezifischen Gruppen nachgehen müsse, so wird der Anschein erweckt, dass Anpassungen am Angebot ein nebengeordnetes Ziel der Maßnahmen darstellen und lediglich Kommunikationsprobleme bei der Angebotsvermittlung bestünden.

---

<sup>68</sup> Studie... (Langfassung)... a.a.O., Folie 54ff

<sup>69</sup> a.a.O., Folie 54

<sup>70</sup> a.a.O., Folie 31

<sup>71</sup> a.a.O., Folie 54

<sup>72</sup> Schleihagen, S. 517

<sup>73</sup> Studie... (Langfassung)... a.a.O., Folie 58

<sup>74</sup> a.a.O., Folie 59

Die Studie unterteilt verschiedene *Nichtnutzergruppen*, und nimmt somit eine Marktsegmentierung vor, die nach Pfaff folgendes zum Ziel hat:

„Das Erreichen einer hohen Übereinstimmung zwischen der angebotenen Marktleistung und den Bedürfnissen der Zielgruppe mittels (...) Marktdifferenzierung.“<sup>75</sup>

Da es wenig klar unterscheidbare und verschiedentliche Bedürfnisse der *Nichtnutzergruppen* in der Studie gibt (v.a. sichtbar an den Werbebotschaften, die allgemeingültige Aussagen treffen und den Eindruck einer Beliebigkeit entstehen lässt) und sich vor allem an der quantitativen Verbesserung bestehender Unternehmungen konzentriert wird, ist es fraglich, ob diese Art der Marktdifferenzierung, die in der Studie eingeführt wird, tatsächlichen Nutzen für eine Umsetzung in der Praxis haben kann.

Wirklich neue Anhaltspunkte zu Maßnahmen zur Nichtbenutzerreduzierung fehlen. Dies kann ein Indikator sein für die nicht ausreichende Qualität hinsichtlich der Aussagekraft der Studie: Die Fragen, so wie sie gestellt worden sind, bieten nicht das Instrumentarium, um wirklich zielgenaue Maßnahmen formulieren zu können.

---

<sup>75</sup> Pfaff, S. 38

## 7 Fazit

Der Ansatz den Bedarf potentieller Bibliotheksbenutzer einzuschätzen, kann zu einem wichtigen Werkzeug zur zukunftsfähigen Entwicklung von Bibliotheken werden, da sich nach Umstätter

„die Anforderungen unentwegt (und beschleunigt) ändern, müssen Instrumentarien entwickelt werden, die es erlauben, den Umweltbedarf frühzeitig identifizieren oder möglichst präzise vorhersagen zu können, damit die bibliothekarischen Funktionsangebote rechtzeitig und in geeigneter Weise weiterentwickelt bzw. angepasst werden können“.

Dabei hebt Umstätter hervor, dass die Umwelt lediglich ihren Bedarf artikuliere und nur in Ausnahmefällen Vorschläge hinsichtlich der praktischen Umsetzung mache, darauf jedoch ist die Studie in ihrer Konzeption ausgerichtet.<sup>76</sup>

Die Studie offenbart ein rückständiges Bild von Bibliotheken, die ihr Heil in der äußerlichen Umgestaltung zum „Einkaufszentrum“ (hell, freundlich, weit, warm, einladend, lebhaft, locker und frisch)<sup>77</sup> sehen, und den Mangel an Bereitschaft sich der Diskussion zu stellen, welchen inhaltlichen Mehrwert Besucher im 21. Jahrhundert von Bibliotheken in Zukunft erwarten. Bibliotheken auf ihr äußeres Erscheinungsbild zu reduzieren anstatt Inhalte offen zu diskutieren (z.B. welche Inhalte und Dienste in physischer Form sinnvollerweise in der Zukunft für bestimmte Zielgruppen bereitgestellt werden sollen).

Abschließend ist zu sagen, dass eine kritische Sicht auf die Ergebnisse der Studie im Chartbericht nicht vorgenommen wurde, eine Fehlerbetrachtung fehlt. Mit dieser Hausarbeit soll eine notwendige Auseinandersetzung angestoßen werden.

---

<sup>76</sup> Umstätter, S. 323

<sup>77</sup> Studie... (Langfassung)... a.a.O., Folien 27 bis 29

## **8 Anhang - Fragenindex nach Chartbericht der Langfassung**

1. Frage: Es gibt ja unterschiedliche Arten von Bibliotheken bzw. Büchereien. Ich lese Ihnen mal einige vor. Bitte sagen Sie mir jeweils ob Sie in den letzten 12 Monaten einmal eine solche Bibliothek besucht haben oder ihre Dienste für sich in Anspruch genommen haben.
2. Frage: Frage an diejenigen, die mit Nein geantwortet haben: Wenn Sie weiter zurückdenken als 12 Monate. Waren Sie da mal in einer Stadtbibliothek bzw. Gemeindebücherei?
3. Frage: Und wie häufig sind Sie in den letzten zwölf Monaten in einer öffentlichen Stadtbibliothek bzw. Gemeindebücherei gewesen?
4. Frage: Und wann war das? Ich lese Ihnen einige Lebensabschnitte vor, bitte sagen Sie mir jeweils, ob Sie da eine Stadtbibliothek bzw. Gemeindebücherei genutzt haben oder ob das nicht der Fall war.
5. Frage: Wie war das, als sie noch ein Kind waren: Haben ihre Eltern oder andere Familienmitglieder Sie mal in eine Stadtbibliothek bzw. Gemeindebücherei mitgenommen?
6. Frage: Jetzt habe ich mal eine ganz andere Frage. Welche Farbe kommt Ihnen in den Sinn, wenn Sie an eine öffentliche Stadtbibliothek oder Gemeindebücherei denken?
7. Frage: Wenn man an Stadtbibliotheken bzw. Gemeindebüchereien denkt, kommen einem ja ganz unterschiedliche Dinge in den Sinn – ganz egal, ob man die Bibliothek konkret kennt oder nicht. Ich lese Ihnen einige Gegensatzpaare vor, wie z. B. hell – dunkel. Bitte sagen Sie mir jeweils, was Ihrer Meinung nach auf Stadtbibliotheken bzw. Gemeindebüchereien eher zutrifft.
8. Frage: Ich lese Ihnen nun einiges vor, was andere über Stadtbibliotheken bzw. Gemeindebüchereien gesagt haben. Wie sehen Sie das? Bitte sagen Sie mir jeweils, ob Sie der Aussage völlig zustimmen, eher zustimmen, eher nicht zustimmen oder überhaupt nicht zustimmen. Damit das jetzt einfacher wird, sage ich jetzt nur Bibliothek.

9. Frage: Sie haben gesagt, dass Sie nicht früher schon mal in einer Bibliothek bzw. Bücherei waren. Was sind die Gründe dafür. / Was sind die Gründe dafür, dass Sie in der letzten Zeit keine Bibliothek bzw. Bücherei besucht haben?
10. Frage: Bibliotheken und Büchereien in Städten und Gemeinden können ja unterschiedliche Maßnahmen ergreifen, um attraktiver zu werden. Ich nenne Ihnen mal einige. Wäre das für Sie ein Grund (wieder) einmal in eine Bibliothek zu gehen? Bitte sagen Sie mir, ob das auf jeden Fall, möglicherweise, eher kein oder kein Grund wäre.

## 9 Literatur- und Quellenverzeichnis

### **Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände:**

Bibliotheken `93 : Strukturen, Aufgaben, Positionen / Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände.- Berlin [u.a.] : Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände, 2004.- 182 S.  
ISBN 3-87068-445-3

### **Faulbaum, Frank:**

Was ist eine gute Frage? : die systematische Evaluation der Fragenqualität / Frank Faulbaum ; Peter Prüfer ; Margrit Rexroth.- 1. Aufl. – Wiesbaden : VS-Verl. f. Sozialwiss., 2009.- 262 S. : graph. Darst.  
ISBN 978-3-531-15824-2

### **Leonhart, Rainer:**

Lehrbuch Statistik : Einstieg und Vertiefung / Rainer Leonhart. - 1. Aufl. – Bern [u. a.] : Huber, 2004.- 496 S. : graph. Darst.  
ISBN 3-456-84034-9

### **Pfaff, Dietmar:**

Marktforschung : wie sie Erfolg versprechende Zielgruppen finden / Dietmar Pfaff.  
Abbildungen: Holger Stodt.- 1. Aufl.- Berlin : Cornelsen, 2005.- 222 S. : zahlr. graph. Darst.  
ISBN 3-589-23690-6

### **Schleihagen, Barbara:**

Ursachen und Gründe der Nichtnutzung von Bibliotheken : eine Studie des Deutschen Bibliotheksverbandes und der Stiftung Lesen / Barbara Schleihagen. – Ill., graph. Darst.  
In: BuB. – ISSN 1869-1137. – 64 (2012), 7/8, S. 514-518

### **Umstätter, Walther:**

Lehrbuch des Bibliotheksmanagements / von Walther Umstätter. – 5. Aufl. - Stuttgart : Hiersemann, 2011. – XV, 257 S. : Ill., graph. Darst.  
ISBN 978-3-7772-1100-1

### **Weinreich, Uwe:**

Praxisbuch Kundenbefragungen : repräsentative Stichproben auswählen ; relevante Fragen stellen ; Ergebnisse richtig interpretieren / Uwe Weinreich ; Eike von Lindern. – München : Mi-Fachverlag, 2008.- 200 S.  
ISBN 978-3-636-03121-1

### **Wexner, L. B.:**

The degree to which colors are associated with mood tones / L. B. Wexner  
In: Journal of Applied Psychology. - 38 (1954), S. 433, (zitiert nach Bänisch, Axel:  
Verkaufpsychologie und Verkaufstechnik / Axel Bänisch. - 5., überarb. und erw. Aufl. - München : Oldenbourg-Verl., 1993

Ursachen und Gründe für die Nichtnutzung von Bibliotheken in Deutschland (Langfassung)  
[Elektronische Ressource] : repräsentative Telefonbefragung von 1.301 Personen im Alter von 14 bis 75 Jahren . – Stand: 26.4.2012. – Online-Ressource

Adresse:[http://www.bibliotheksverband.de/fileadmin/user\\_upload/DBV/projekte/2012\\_04\\_26\\_Ursachen\\_und\\_Gr%C3%BCnde\\_zur\\_NN\\_lang.pdf](http://www.bibliotheksverband.de/fileadmin/user_upload/DBV/projekte/2012_04_26_Ursachen_und_Gr%C3%BCnde_zur_NN_lang.pdf)

Gesehen: 13.3.2013

Ursachen und Gründe für die Nichtnutzung von Bibliotheken in Deutschland  
(Zusammenfassung) [Elektronische Ressource] : repräsentative Telefonbefragung von 1.301 Personen im Alter von 14 bis 75 Jahren . – Stand: 26.4.2012. – Online-Ressource

Adresse:[http://www.bibliotheksverband.de/fileadmin/user\\_upload/DBV/projekte/2012\\_04\\_26\\_Ursachen\\_und\\_Gr%C3%BCnde\\_zur\\_NN\\_kurz.pdf](http://www.bibliotheksverband.de/fileadmin/user_upload/DBV/projekte/2012_04_26_Ursachen_und_Gr%C3%BCnde_zur_NN_kurz.pdf)

Gesehen: 13.3.2013

Fokus: 14- bis 19-jährige Nichtnutzer [Elektronische Ressource] : ehemalige Nutzer und Nichtnutzer öffentlicher Stadtbibliotheken und Gemeindebüchereien, die 14 bis 19 Jahre alt sind. – Stand: 26.4.2012. – Online-Ressource

Adresse:[http://www.bibliotheksverband.de/fileadmin/user\\_upload/DBV/projekte/Detailanalyse\\_Nichtnutzer\\_14-19\\_J%C3%A4hrige.pdf](http://www.bibliotheksverband.de/fileadmin/user_upload/DBV/projekte/Detailanalyse_Nichtnutzer_14-19_J%C3%A4hrige.pdf)

Gesehen: 13.3.2013

Fokus: Junge berufstätige Nichtnutzer ohne Kinder [Elektronische Ressource] : ehemalige Nutzer und Nichtnutzer öffentlicher Stadtbibliotheken und Gemeindebüchereien, die berufstätig und unter 35 Jahre alt sind und keine Kinder haben. – Stand: 26.4.2012. – Online-Ressource

Adresse:[http://www.bibliotheksverband.de/fileadmin/user\\_upload/DBV/projekte/Detailanalyse\\_Nichtnutzer\\_Junge\\_Berufst%C3%A4tige\\_ohne\\_Kinder\\_Final.pdf](http://www.bibliotheksverband.de/fileadmin/user_upload/DBV/projekte/Detailanalyse_Nichtnutzer_Junge_Berufst%C3%A4tige_ohne_Kinder_Final.pdf)

Gesehen: 13.3.2013

Fokus: über 60-jährige Nichtnutzer [Elektronische Ressource] : ehemalige Nutzer und Nichtnutzer, 60 Jahre oder älter, in öffentlichen Stadtbibliotheken und Gemeindebüchereien. – Stand: 26.4.2012. – Online-Ressource

Adresse:[http://www.bibliotheksverband.de/fileadmin/user\\_upload/DBV/projekte/Detailanalyse\\_Nichtnutzer\\_%C3%9Cber\\_60-j%C3%A4hrige\\_Final.pdf](http://www.bibliotheksverband.de/fileadmin/user_upload/DBV/projekte/Detailanalyse_Nichtnutzer_%C3%9Cber_60-j%C3%A4hrige_Final.pdf)

Gesehen: 13.3.2013

Nichtnutzerstudie: Anhang [Elektronische Ressource]. – Stand 26.4.2012. – Online-Ressource

Adresse:[http://www.bibliotheksverband.de/fileadmin/user\\_upload/DBV/projekte/Nichtnutzungsstudie\\_Anhang.pdf](http://www.bibliotheksverband.de/fileadmin/user_upload/DBV/projekte/Nichtnutzungsstudie_Anhang.pdf)

Gesehen: 13.3.2013

Scan des Interviewleitfadens des Instituts für Lese –und Medienforschung der Stiftung Lesen [zur Verfügung gestellt von Frau Barbara Schleihaugen am 16.11.2012]: „Studie zu den Ursachen und Gründen für die Nichtnutzung von Bibliotheken in Deutschland“

## Eidesstattliche Erklärung

Hiermit erklären wir an Eides statt, dass wir die vorliegende Hausarbeit selbständig und ohne unzulässige fremde Hilfe angefertigt haben.

Leipzig, 26.03.2013

Dagmar Hoffmann

Martina Werder