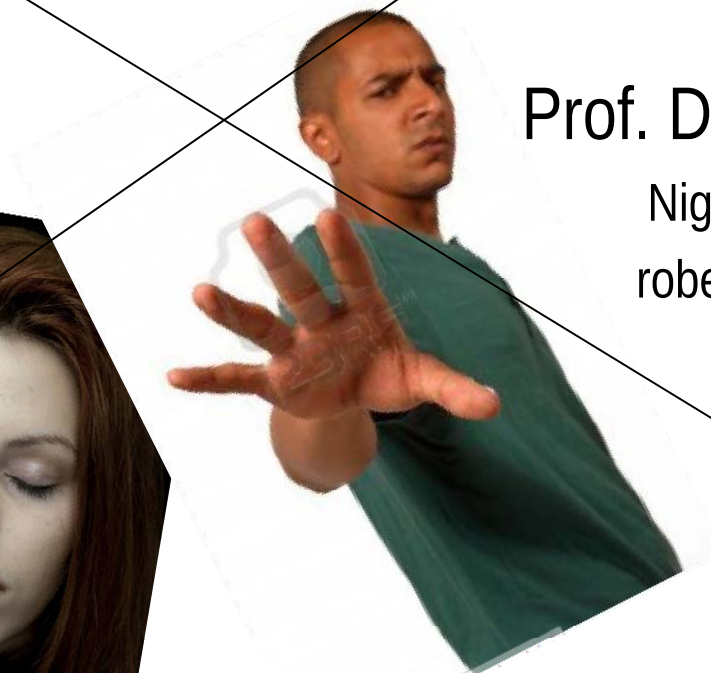


Die Nicht(mehr)nutzer in der Schweiz

Ergebnisse von repräsentativen Befragungen

Prof. Dr. Robert Barth

Niggitalrain 1 8630 Rüti
robert.barth@bluewin.ch



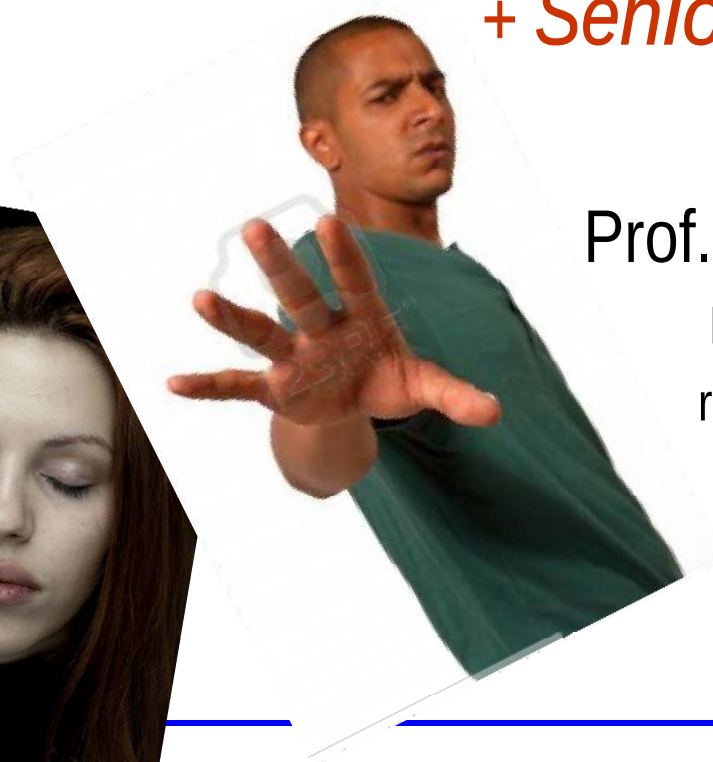
Nicht(mehr)nutzer in der *Deutschschweiz*

Trends aufgrund von *ausgewählten* Befragungen
+ *Seniorenbefragung*

Prof. Dr. Robert Barth

Niggitalrain 1 8630 Rüti

robert.barth@bluewin.ch



Inhaltsübersicht

- «Nutzer» - ein undefinierbares Wesen...
- Ergebnisse aus St. Gallen, Langenthal*, Baden, (Biel)
 - Bibliotheksbezogene Gründe
 - Persönliche Gründe
 - Wettbewerbsbezogene Gründe
- Vergleich mit Studien aus dem Ausland
- Exkurs: Senioren als Bibliotheksnutzer in der Deutschschweiz
- (Massnahmen)

«Nutzer» - ein undefinierbares Wesen...

Unschärfen bei der Definition 1

Verschiedene Definitionen für Bibliotheksbenutzer nach ISO 2789:2006	
active borrower	registered user who has borrowed at least one item during the reporting period
active user	registered user who has visited or made use of library facilities or services during the reporting period
registered user	person or organization registered with a library in order to use its collection and/or services within or away from the library
external user	user of a library who does not belong to that library's population to be served

Unschärfen bei der Definition 2

*„mindestens einmal pro Jahr eine
öffentliche Bibliothek durch Besuch,
per Telefon oder Computer nutzen“*

*besitzen einen
Bibliotheksaus
weis*

*im Alter ab 15
Jahren nach
eigenen Aussagen
in den
vorausgehenden 12
Monaten eine
Bibliothek besucht*

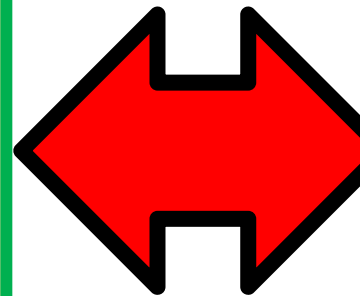
→ Keine einheitliche Definition!

Unschärfen bei Erhebungen

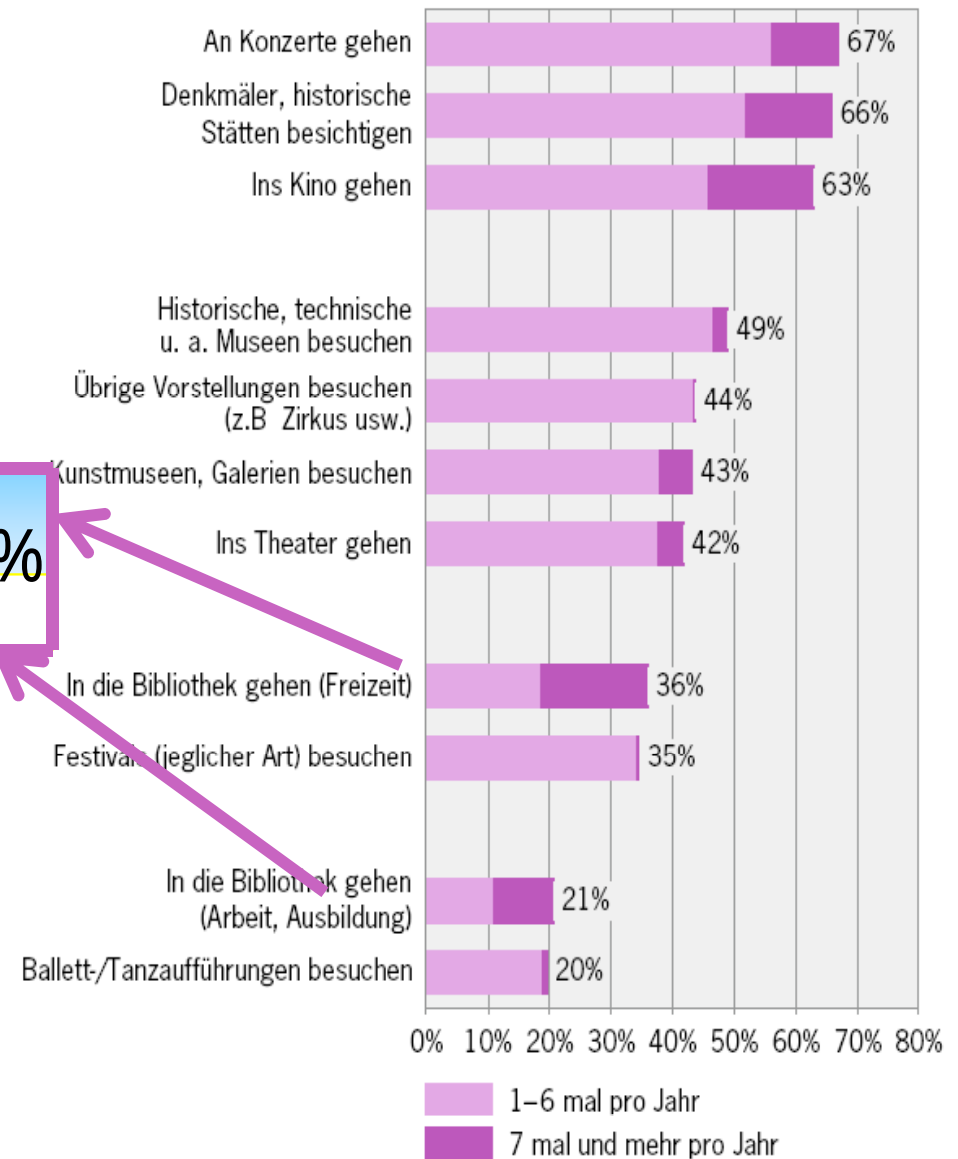
- + Besucher ohne Ausweis/Registrierung
- + Mehrfachnutzung auf einer Karte (Familien, WG)
- + Kinder dürfen nicht befragt werden
(= überdurchschnittliche Nutzer!)
- Faktor «soziale Erwünschtheit» bei Befragungen

Pro Memoria: Marktdurch- dringung CH:

Erfahrungswerte der
Bibliotheken:
„gute 20%“



44%



Grundgesamtheit: gesamte Wohnbevölkerung

Quelle: BFS

© BFS

Ergebnisse der Befragungen

Verteilung der Studien

Michael Bader:
Was heisst
Nutzung?

Charlotte Rubin:
Langenthal

Judith Meier:
St. Gallen

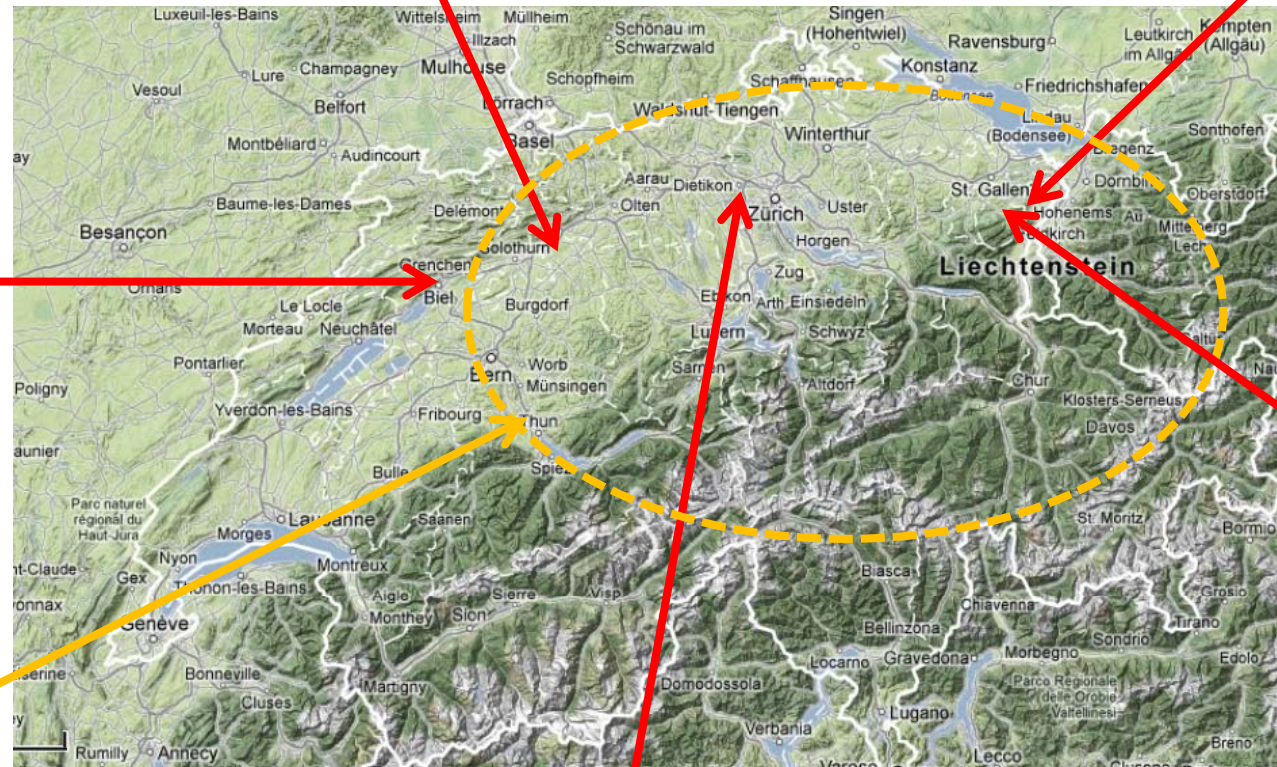
NN:
Biel

Daniela Denzer:
Senioren

Doris Haben:
Baden

Susanne Mathys:
Nichtmehrnutzer
Wettingen

Monique Honegger:
Gossau



Realisierung

- Bibliotheksanalyse und Umfeldanalyse
- «Standardfragebogen» abgestützt auf BFS-Befragung
- Hinweise auf Homepage der Bibliotheken, Pressemitteilung
- Befragung im öffentlichen Raum; Dauer ca. 20'
 - Ablehnungsquote 80-90%... (Nov. 2011), → Ansprache von 300-400 Leuten!
 - Zahl der vollständigen Interviews: 41 (Baden), 59 (St. Gallen), 64 (Langenthal)
- Auswertung mit dem Online-Umfragetool «2ask»

Nichtnutzung: Persönliche Gründe

- | | |
|--|-------|
| 1. Kaufe meine Medien lieber selbst | (78%) |
| 2. Ausleihe im Familien- und Freundeskreis | (70%) |
| 3. Lese wenig | (44%) |
| 4. Nutze wenig CD/DVD/Hörbücher | (43%) |
| 5. Keine Zeit | (33%) |
| 6. Ausbildung abgeschlossen | (24%) |

Durchschnitt der addierten
Werte «trifft voll zu» + «trifft
eher zu» .

Nichtnutzung: bibliotheksbezogene Gründe

1. Weiss nicht, was die Bibliothek bietet* (71%)
2. Weiss nicht, wo die Bibliothek liegt* (°46%)
3. Ausleihfristen zu kompliziert/zu kurz (12%)

«Gebühren sind mir zu hoch»: Baden 0, Langenthal 1, St. Gallen 0 Personen...

Und wie immer: am Personal liegt es nicht...

* Durchschnitt der addierten Werte «trifft voll zu» + «trifft eher zu» .

Nichtnutzung: wettbewerbsbezogene Gründe 1

- Das Bild von der «Konkurrenz» ist diffus. Die Befragung ist in diesem Punkt nicht gelungen. Immerhin Bp. Baden*:
 - Radio/Fernsehen 88%
 - Familien und Freundeskreis 80%
 - Tageszeitungen 66%
 - Internet, Suchmaschinen 46%

* Aussage «trifft voll zu».

Nichtnutzung: wettbewerbsbezogene Gründe 2

- Medienbezug*
 - Via Laden und Kiosk (84%)
 - Via Internet (49%)
 - *Kostenlos* Musik, online-Zts. etc. (34%)

Videotheken spielen eine untergeordnete Rolle

Weitere Hinweise

- In St. Gallen waren Menschen mit tertiärer Bildung häufiger Nichtnutzer* $\leftrightarrow$ zu anderen Untersuchungen
- 10 von 57 Personen gaben in St. Gallen an, die Bibliothek ohne Ausweis zu benutzen (Zeitungsektüre, Veranstaltungen)

Wichtige Faktoren zur (Wieder-)Nutzung*

- Freundliches, kompetentes Personal (93%)
- Ansprechende Präsentation (87%)
- Zentrale Lage, gute Erreichbarkeit (85%)
- Helle, moderne Räumlichkeiten (80%)
- Breites, aktuelles Medienangebot (81%)
- Gemütliche Leseplätze (79%)
- Ruhige Arbeitsplätze, WLAN (65%)
- Gratis Parkplätze (45%)

(Rest unter 50%)

Ausgewählte Ergebnisse

- Eine Mehrheit weiss nicht, wo die Bibliothek liegt und/oder kennt ihr Angebot nicht.
- Das Wissen, was Bibliotheken ihnen wirklich bieten – und ihnen bieten könnten - ist bescheiden. Die Wünsche an sie dementsprechend gering.
- Die Befragten haben Alternativen (Freundeskreis, Familie) und gute Möglichkeiten zum Bezug von Informationen (Print-, Online-Medien, Internet).
- Die «Bibliothek als 3. Ort» ist sinngemäss bei den Befragten kein Thema.
- Keine Tradition und damit kein Wunsch nach einer ÖB als Service- und Begegnungsort; also geringe gesellschaftspolitische Bedeutung.*

* Vgl. Haben (2012, 74f)

Methodischer Rückblick

- Die Zahl der Studien und Teilnehmer ist zu gering, um nach Stadt-/Landgefälle oder demografischen Kriterien auszuwerten
- Leute zu fragen, die Bibliotheken nie besuchten zu fragen, weshalb sie nie hingegen, ist nur bedingt sinnvoll...
- Es ist schwierig mehrere Arbeiten mit genau den gleichen Verläufen und Zahlen werden zu erhalten. Man hätte die Arbeiten als Gruppenauftrag zum gleichen Zeitpunkt vergeben sollen.

Vergleich mit anderen Studien

Das Problem der vorgegebenen Antworten...

- Nicht nur die Definition «Benutzer» ist sehr unterschiedlich, auch die Erhebungen und Befragungen.
- Die angebotenen Begründungen bestimmen die Antworten
 - z.B. ☐ «Habe keine Zeit»
 - ☐ «Treibe lieber Sport»

Die wichtigsten Gründe (internat.)

1. Keine Zeit

- Mangel an Zeit für den Medienkonsum?
- für den Bibliotheksbesuch?
- oder in Bezug auf die Öffnungszeiten?



2. Kauf

3. Nichtleser (z.B. Norwegen 19% --- Portugal 67%)*

Deutschland

- 37% der 14-75jährigen haben in den letzten 12 Monaten irgend eine Bibliothek benutzt; 61% nicht.
- 29% sind Nutzer einer ÖB.
- 41% waren länger als 12 Mte. nicht mehr in einer ÖB, sind aber ehemalige Nutzer.
- 28% sind Nichtnutzer.

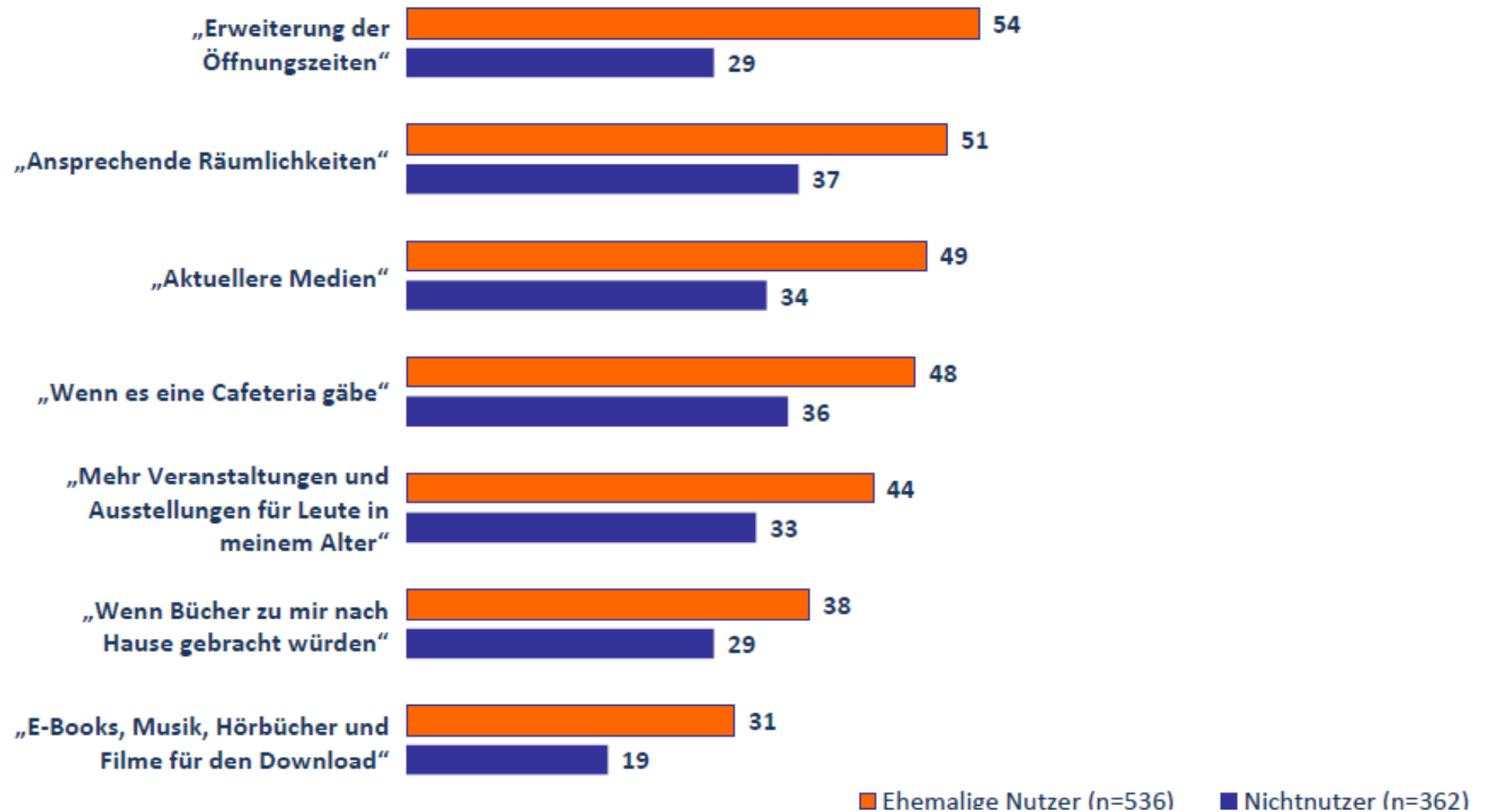
Deutschland: Persönliche Gründe

- Persönliche Gründe
 - Medien selbst kaufen (82% Nichtnutzer; 76% Ehemalige)
 - Fehlende Zeit 54% 60%
 - Tausch (Freunde, Fam.) 49% 50%
 - Lese nicht gerne 26% 13%
- Bibliotheksbezogene Gründe
 - Uninteressante Veranstalt. 42% 42%
 - Öffnungszeiten 31% 21%
 - Unattraktive Räume 22% 18%
 - Mich spricht in der Bibl nichts an 30% 26%
- Wettbewerbsbezogene Gründe
 - Andere schneller Quellen 61% 61%

Persönliche Gründe Deutschland / Schweiz

Persönliche Gründe		Vergleich mit der	CH
• Medien selbst kaufen	(82% Nichtnutzer;	76% Ehemalige)	1
• Fehlende Zeit	54%	60%	4
• Tausch (Freunde, Fam.)	49%	50%	2
• Lese nicht gerne	26%	13%	3
• Bibliotheksbezogene Gründe			
• Uninteressante Veranstalt.	42%	42%	
• Öffnungszeiten	31%	21%	
• Unattraktive Räume	22%	18%	
• Mich spricht in der Bibl nichts an	30%	26%	
• Wettbewerbsbezogene Gründe			
• Andere schneller Quellen	61%	61%	

Deutschland: Wünsche



Exkurs: Senioren in der Schweiz

Senioren: Annahmen, Vorurteile

- haben mehr Zeit
- können kulturellen Interessen vermehrt nachgehen
- möchten nachholen, was sie während Jahrzehnten verpasst haben
- sind – entsprechend ihrer Generation – noch buchaffin
- haben weniger Geld

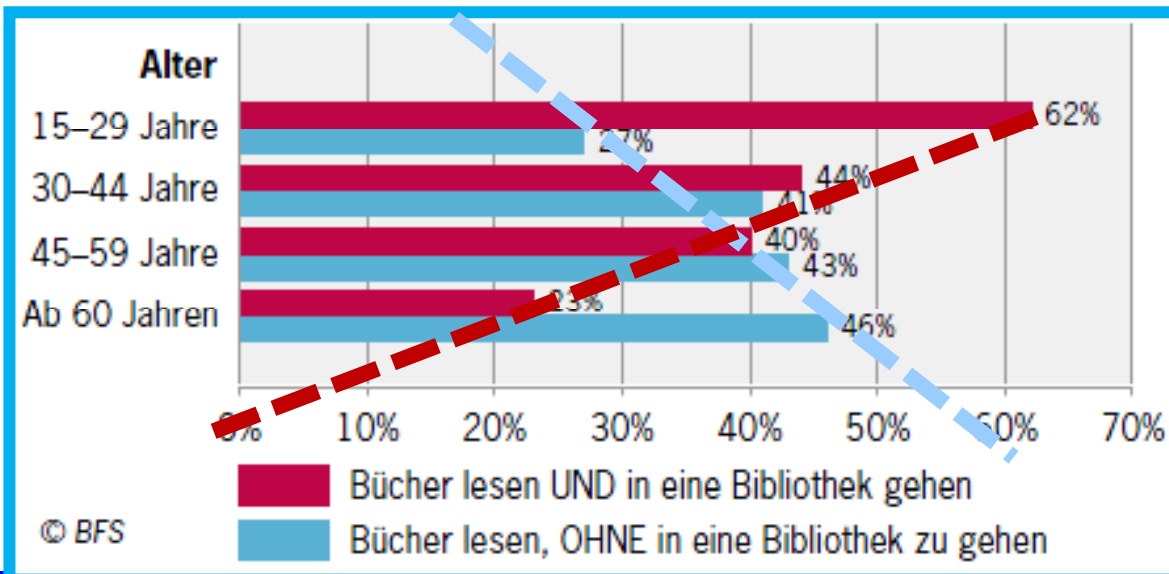
Senioren: Was wir wussten

Bibliotheksnutzung im Alter von

55-64 Jahren: 31%

65-74 Jahren 26%

75+ 14%



Senioren: Methode

- Fragebogen: Inhalt im Überblick:
 - Informationen zur Person
 - Allg. Fragen (z.B. Gesundheit, Internet-Nutzung, pers. Interessen)
 - Medienkonsum und Medienbeschaffung
 - Fragen zu den Bibliotheken
- Verbreitung: gedruckt und online mit 23 Fragen.
 - Information an alle Pro Senectute Zweigstellen der Deutschschweiz
 - Gratisinserate auf Seniorenwebseiten
 - Kleininserate v.a. in Coop-Zeitung
 - Weitersagen im Bekanntenkreis

Senioren: Verhaltensänderungen

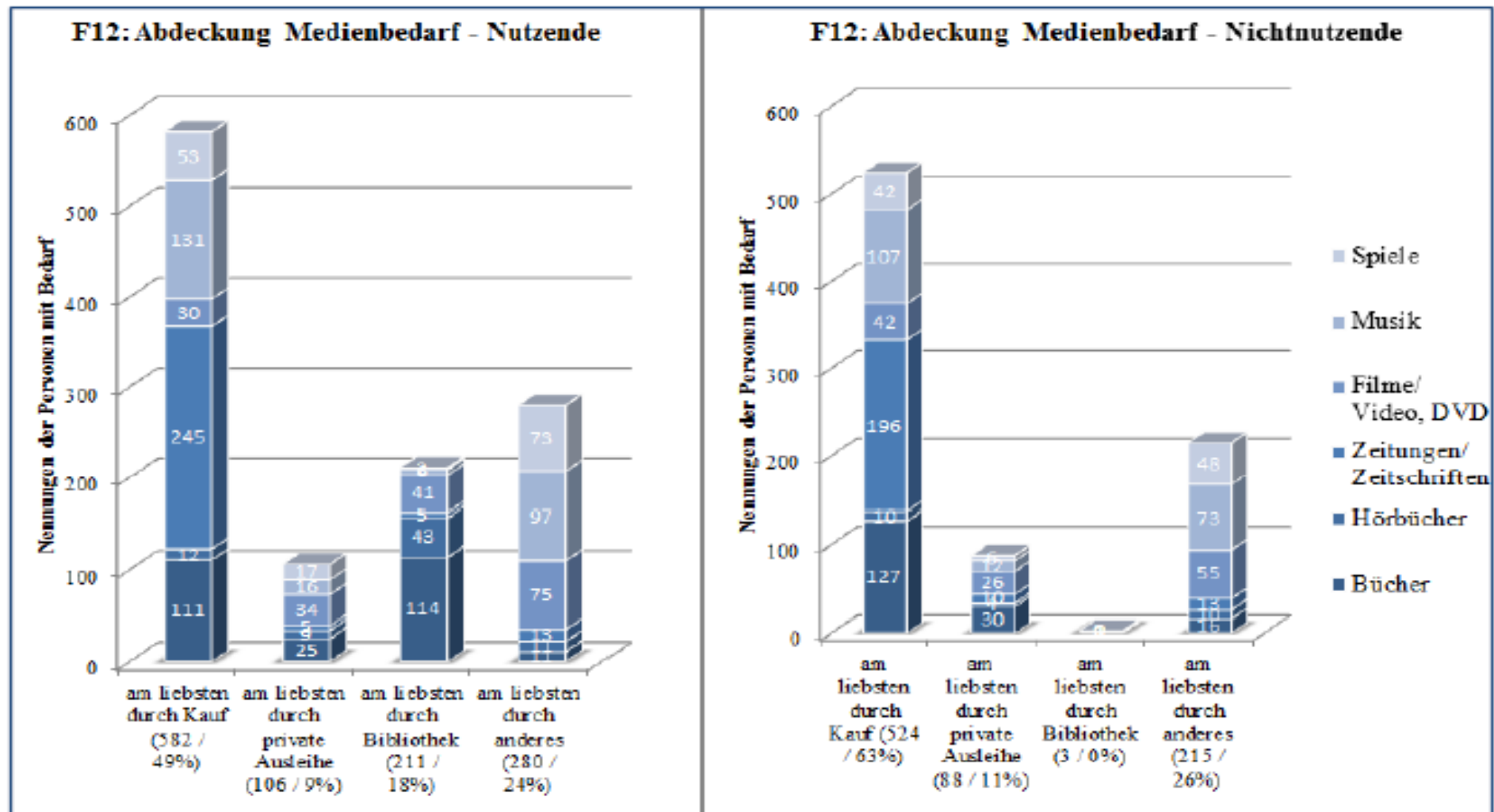
Nutzung der Bibliothek:

- Häufiger als vor der Pensionierung 31%
- Gleich häufig (oder schon vorher nie) 39%
- Weniger häufig 27%
- (keine Angabe 3%)

86% der Pensionierten verfügen über mehr Zeit.

95% wissen, wo sich die Bibliothek befindet.

Senioren: Deckung des Medienbedarfs



Senioren: Nachwirkung von Ausbildung und Erziehung

- ~ 2/3 der Befragten mit niedriger Ausbildung waren in den letzten 12 Monaten nicht in einer Bibliothek
- ~ 2/3 mit hoher Ausbildung waren in der Bibliothek
- Kein Unterschied, ob die Bibliothek in der Kindheit genutzt wurde oder nicht. ← → Differenz zur dt. Befragung 2012

Ergebnisse: Senioren...

- wissen, dass es die Bibliothek gibt, wo sie ist und finden sie gut erreichbar,
- das Image der Bibliothek ist positiv,
- die Medien sind nicht zu teuer,
- man hat keine schlechten Erfahrungen gemacht,
- das Personal ist freundlich/hilfsbereit und hat genügend Zeit.
- Es ist nicht zu laut oder zu hektisch.
- Es liegt nicht an gesundheitlichen Gründen.
- Man liest gerne und hat jetzt vermehrt Zeit.
- Die Befragten zeigen auch einen grossen Bedarf an Medien und an Angeboten/Dienstleistungen, die eine Bibliothek bieten könnte.

Und trotz alledem: Für die Mehrheit der Befragten gibt es keinen Grund, (wieder) einmal oder vermehrt in die Bibliothek zu gehen.

Sie nehmen die Bibliothek nicht als sozialen Ort wahr.

Ergebnisse: Senioren...

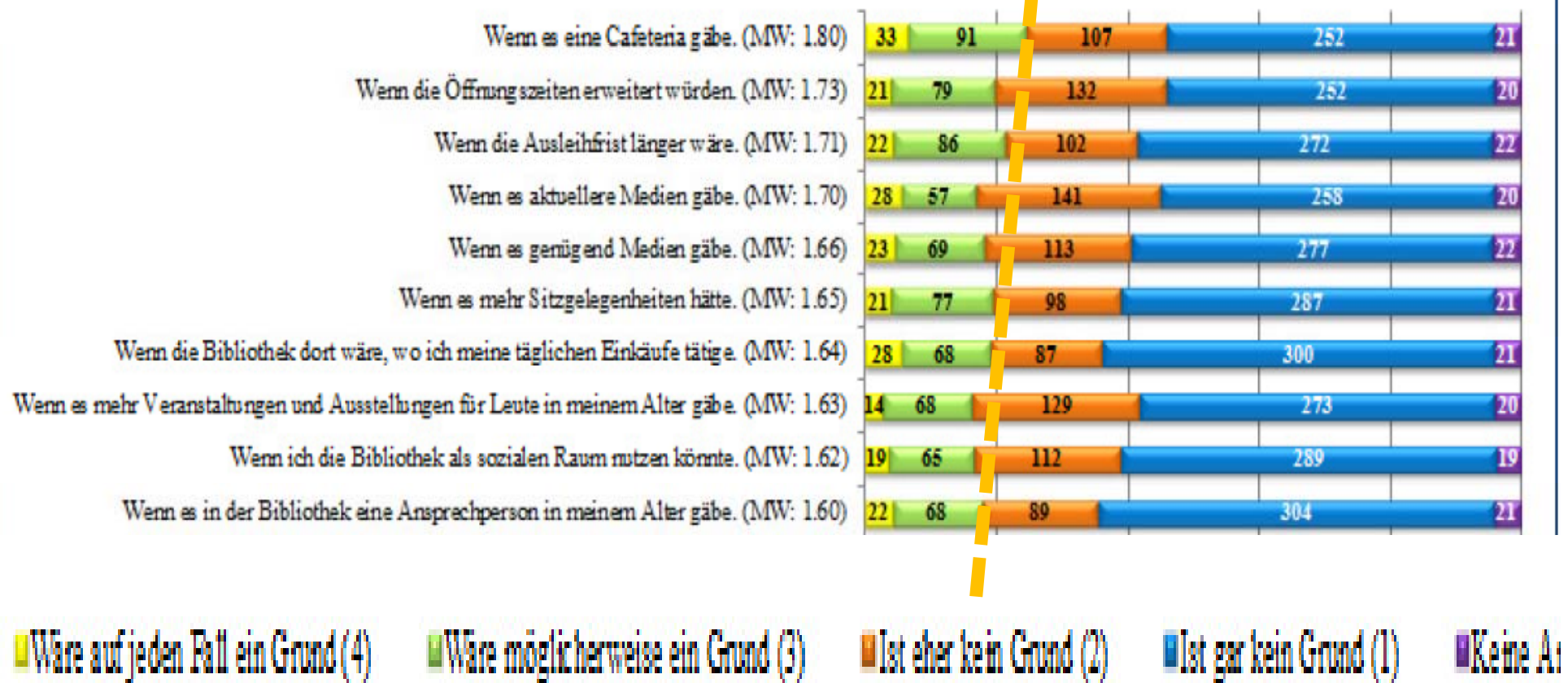
- wissen, dass es die Bibliothek gibt, wo sie ist und finden ist und sie gut erreichbar,
- das Image der Bibliothek ist positiv,
- die Medien sind nicht zu teuer,
- man hat keine schlechten Erfahrungen gemacht,
- das Personal ist freundlich/hilfsbereit und hat genügend Zeit.
- Es ist in der Bibliothek nicht zu laut oder zu hektisch.
- Es liegt nicht an gesundheitlichen Gründen.
- Man liest gerne und hat jetzt vermehrt Zeit.
- Die Befragten zeigen auch einen grossen Bedarf an Medien und an Angeboten/Dienstleistungen, die eine Bibliothek bieten könnte.
- **Sie nehmen die Bibliothek nicht als sozialen Ort wahr.**

Und trotz alledem: Für die Mehrheit der Befragten gibt es keinen Grund, (wieder) einmal oder vermehrt in die Bibliothek zu gehen.

Das vor dem Hintergrund bestehender Bibliotheken

Senioren: Meistgenannte Forderungen

F23: Massnahmen als Grund, (wieder) einmal oder häufiger in die Bibliothek zu gehen.



Massnahmen

Kritischer Rückblick

- «Es fragt sich jedoch wie sinnvoll es ist, weiterhin in regionale, einzelne Bibliotheken bezogene Nicht-mehr-Nutzerstudien zu investieren, wenn wir davon ausgehen, dass zwei der Hauptursachen für die Nichtnutzung das mangelnde Wissen um das aktuelle Angebot und ein (immer noch) veraltetes Image von Bibliotheken sind.»

Thesen

- These: Wenn nicht mehr geboten wird, besteht für viele kein Grund (mehr) in die Bibliothek zu gehen.
- These: Schweizer sind wohlhabend genug, um die Medien selbst zu kaufen.

Massnahmen 1

- Radikaler Umbau: Von der Tankstelle zur Raststätte
- Nur grundlegende Angebotsverbesserungen und -erweiterungen können mehr Leute in die Bibliothek locken: von der Medienstube zum trendigen Treffpunkt mit hoher Technikdichte und elektronischen Angeboten.
 - Räume,
 - technische Infrastruktur,
 - online-Angebote

Massnahmen 2

- Marketing über alles! Lokal – regional – national.
- Kundenbindungsmanagement
- Kundenrückgewinnung
- Kooperation
 - mit anderen Kulturinstitutionen
 - der Bibliotheken vor Ort (Städte) und in der Region*
 - mit den Schulen und der Erwachsenenbildung*
 - mit dem Einwohneramt (Neuzuzüger)*
- Politischer Kampf
- Social media (facebook) Patenschaften
- Events
- Gemeinsames Bibliothekslogo (vgl. Apotheker)

Ausgewählte Literatur

- Bader, Michael (2011). Was heisst eigentlich Bibliotheksbenutzer und wie sind die grossen Unterschiede zwischen den Ländern zu erklären? Bachelorthesis im Studiengang Informationswissenschaft der Hochschule für Technik und Wirtschaft (HTW) Chur.
- Denzer, Barbara (2012): Gründe für die Nichtnutzung von Bibliotheken bei Pensionierten in der Deutschschweiz. Bachelor-Thesis im Studiengang Information Science der Hochschule für Technik und Wirtschaft (HTW) Chur.
- Haben, Doris (2011): „Warum kommen Sie nicht in die Bibliothek?“ Eine Studie über die Gründe der Nichtnutzung der Stadtbibliothek Baden. Master-Thesis im Studiengang Information Science der Hochschule für Technik und Wirtschaft (HTW) Chur.
- Mathys, Susanne (2010). Gründe für die Nicht-mehr-Nutzung einer allgemeinen öffentlichen Bibliothek: Gemeindebibliothek Wettingen. Diplomarbeit im Studiengang Informationswissenschaft an der Hochschule für Technik und Wirtschaft (HTW) Chur
- Meier, Judith (2011): Warum gehen Sie nicht in die Bibliothek? Studie über die Gründe der Nichtnutzung der öffentlichen Bibliotheken der Stadt St. Gallen. Master-Thesis im Studiengang Information Science der Hochschule für Technik und Wirtschaft (HTW) Chur.
- Rubin, Charlotte (2012): Nichtnutzerstudie Oberaargau (Langenthal und Umgebung). Bachelorthesis in dem Studiengang Information Science der Hochschule für Technik und Wirtschaft (HTW) Chur.
- Ursachen und Gründe für die Nichtnutzung von Bibliotheken in Deutschland. Repräsentative Befragung von 1301 Personen im Alter von 14 bis 75 Jahren. 2012.