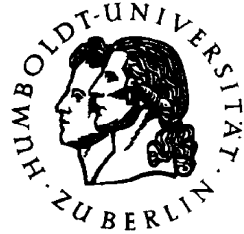


HUMBOLDT-UNIVERSITÄT ZU BERLIN
INSTITUT FÜR BIBLIOTHEKSWISSENSCHAFT



BERLINER HANDREICHUNGEN
ZUR BIBLIOTHEKSWISSENSCHAFT

HEFT 113

**DIE ANHALTISCHE LANDESBÜCHEREI DESSAU
UND IHR ANGEBOT**

**EINE EMPIRISCHE UNTERSUCHUNG
ZU STRUKTUR, VERHALTEN UND ZUFRIEDENHEIT
DER BENUTZER**

VON
KATRIN SCHADE

**DIE ANHALTISCHE LANDESBÜCHEREI DESSAU
UND IHR ANGEBOT**

**EINE EMPIRISCHE UNTERSUCHUNG
ZU STRUKTUR, VERHALTEN UND ZUFRIEDENHEIT
DER BENUTZER**

**VON
KATRIN SCHADE**

Berliner Handreichungen
zur Bibliothekswissenschaft

Begründet von Peter Zahn
Herausgegeben von
Konrad Umlauf
Humboldt-Universität zu Berlin

Heft 113

Schade, Katrin:

Die Anhaltische Landesbücherei Dessau und ihr Angebot : eine empirische Untersuchung zu Struktur, Verhalten und Zufriedenheit der Benutzer / von Katrin Schade. – Berlin : Institut für Bibliothekswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin, 2003. – 76, [2], 71 S. : zahlr. Ill. und Tab., Anl. - (Berliner Handreichungen zur Bibliothekswissenschaft ; 113)

Zugl.: Leipzig, Hochsch. für Technik, Wirtschaft und Kultur (FH), Diplomarbeit, 2003

ISSN 14 38-76 62

Abstract:

Die Durchführung einer Benutzerbefragung in der Anhaltischen Landesbücherei Dessau bildet die Grundlage zur Ermittlung der Benutzerstruktur, des Benutzerverhaltens und der Benutzerzufriedenheit mit den Angeboten und Leistungen der Bibliothek. Ausgehend von der Vorstellung des Bibliotheknetzes und der Beschreibung bibliotheksrelevanter Faktoren erfolgt die Auswertung, der im Juni 2002 vorgenommenen Befragung. In einer abschließenden Betrachtung werden die gewonnenen Erkenntnisse zusammengefasst und Anregungen für die künftige Bibliotheksarbeit gegeben.

Diese Veröffentlichung ist die überarbeitete Fassung einer im Jahre 2002 an der Hochschule für Technik, Wirtschaft und Kultur Leipzig (FH), Fachbereich Buch und Museum, Studiengang Bibliothekswesen, entstandenen Diplomarbeit.

Betreuer der Diplomarbeit: Frau Prof. Dr. Andrea Nikolaizig, Herr Prof. Dr. Gerhard Hacker

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis	4
Abbildungsverzeichnis	5
Tabellenverzeichnis	6
1. Einleitung	8
2. Die Anhaltische Landesbücherei Dessau	10
2.1. Das Bibliotheksnetz	10
2.2. Wichtige Kenngrößen	12
2.2.1. Benutzer	12
2.2.2. Bestand, Erwerbungsetat und Personal	15
3. Die empirische Untersuchung	18
3.1. Untersuchungsmethode	18
3.2. Untersuchungsfeld Kinder	23
3.2.1. Benutzerstruktur	23
3.2.2. Benutzerverhalten	24
3.2.3. Angebote und Leistungen der Bibliothek	26
3.3. Untersuchungsfeld Jugendliche und Erwachsene als Benutzer der Hauptbibliothek und der Zweigstellen	34
3.3.1. Benutzerstruktur	34
3.3.2. Benutzerverhalten	37
3.3.3. Angebote und Leistungen der Bibliothek	44
3.4. Untersuchungsfeld Jugendliche und Erwachsene als Benutzer der Wissenschaftlichen Bibliothek	52
3.4.1. Benutzerstruktur	52
3.4.2. Benutzerverhalten	55
3.4.3. Angebote und Leistungen der Bibliothek	59
4. Schlussbetrachtung	64
Literaturverzeichnis	69
Anhang	

Abkürzungsverzeichnis

ALD	Anhaltische Landesbücherei Dessau
HB	Hauptbibliothek
SB	Stadtteilbibliotheken
WB	Wissenschaftliche Bibliothek

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Benutzer 1997 – 2001	12
Abbildung 2: Anteil der Benutzer an der Bevölkerung 1997 – 2001	14
Abbildung 3: Geschlecht (Kinder)	23
Abbildung 4: Öffnungszeiten (Kinder)	26
Abbildung 5: Nutzung der Bibliotheksangebote (Kinder)	27
Abbildung 6: Zufriedenheit mit Medienangeboten (Kinder)	28
Abbildung 7: Platz (Kinder)	29
Abbildung 8: Schulbesuche in der Bibliothek (Kinder)	31
Abbildung 9: Alter der Befragten (HB + SB)	34
Abbildung 10: Tätigkeit (HB + SB)	35
Abbildung 11: Besuchszeit (HB)	39
Abbildung 12: Öffnungszeiten (HB + SB)	40
Abbildung 13: Zweck des Bibliotheksbesuchs (HB + SB)	42
Abbildung 14: Nutzung der Bibliotheksangebote (HB + SB)	44
Abbildung 15: Zufriedenheit mit Medienangeboten: Print-Medien (HB + SB)	47
Abbildung 16: Zufriedenheit mit Medienangeboten: Non-Print-Medien (HB + SB)	48
Abbildung 17: Alter der Benutzer (WB)	52
Abbildung 18: Geschlecht (WB)	53
Abbildung 19: Tätigkeit (WB)	54
Abbildung 20: Besuchszeit (WB)	57
Abbildung 21: Öffnungszeiten (WB)	57
Abbildung 22: Zweck der Bibliotheksbesuchs (WB)	58
Abbildung 23: Angebote der Bibliothek (WB)	59
Abbildung 24: Zufriedenheit mit Medienangeboten (WB)	60

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Bestand	16
Tabelle 2: Erwerbungsstat in DM	16
Tabelle 3: Personal	17
Tabelle 4: Gültigkeit der Stichprobe	21
Tabelle 5: Geschlecht (Kinder)	23
Tabelle 6: Wie hast du von der Bibliothek erfahren? (Kinder)	24
Tabelle 7: Wie oft gehst du in deine Bibliothek? (Kinder)	25
Tabelle 8: Wie lange bleibst du meistens in deiner Bibliothek? (Kinder)	25
Tabelle 9: Bist du mit den Öffnungszeiten deiner Bibliothek zufrieden? (Kinder)	26
Tabelle 10: Hast du in deiner Bibliothek genug Platz? (Kinder)	29
Tabelle 11: Wie findest du dich in deiner Bibliothek zurecht? (Kinder)	30
Tabelle 12: Sind die Bibliothekarinnen und Bibliothekare freundlich und hilfsbereit zu dir? (Kinder)	30
Tabelle 13: Fühlst du dich wohl in deiner Bibliothek? (Kinder)	31
Tabelle 14: Warst du schon mit deiner Schulklasse in dieser Bibliothek? (Kinder)	32
Tabelle 15: Alter Befragte/Benutzer (HB + SB)	34
Tabelle 16: Geschlecht (HB + SB)	35
Tabelle 17: Tätigkeit (HB + SB)	36
Tabelle 18: Schulbildung (HB + SB)	36
Tabelle 19: Wie sind Sie auf unsere Bibliothek aufmerksam geworden? (HB + SB)	37
Tabelle 20: Wie oft besuchen Sie unsere Bibliothek? (HB + SB)	38
Tabelle 21: Zu welchen Zeiten würden Sie die Bibliothek gern aufsuchen? (HB + SB)	40
Tabelle 22: Wie lange halten Sie sich durchschnittlich in der Bibliothek auf? (HB + SB)	41
Tabelle 23: Wofür nutzen Sie unsere Bibliothek? (HB + SB)	42
Tabelle 24: Welche Angebote unserer Bibliothek nutzen Sie? (HB + SB)	46
Tabelle 25: Für wie viele Personen (Sie eingeschlossen) entleihen Sie normalerweise auf ihren Bibliotheksausweis Bücher und andere Medien? (HB + SB)	46
Tabelle 26: Wie bewerten Sie anderen Faktoren und Leistungen der Bibliothek? Mitarbeiter (HB + SB)	49
Tabelle 27: Wie bewerten Sie anderen Faktoren und Leistungen der Bibliothek? Ausstattung (HB + SB)	50
Tabelle 28: Wie bewerten Sie anderen Faktoren und Leistungen der Bibliothek? Service (HB + SB)	51
Tabelle 29: Alter Befragte/Benutzer (WB)	52
Tabelle 30: Geschlecht (WB)	53
Tabelle 31: Tätigkeit (WB)	54
Tabelle 32: Schulbildung (WB)	55
Tabelle 33: Wie sind Sie auf unsere Bibliothek aufmerksam geworden? (WB)	55

Tabelle 34: Wie oft besuchen Sie unsere Bibliothek? (WB)	56
Tabelle 35: Zu welchen Zeiten würden Sie die Bibliothek gern aufsuchen? (WB)	57
Tabelle 36: Wie lange halten Sie sich durchschnittlich in der Bibliothek auf? (WB)	58
Tabelle 37: Wofür nutzen Sie unsere Bibliothek? (WB)	59
Tabelle 38: Wie bewerten Sie anderen Faktoren und Leistungen der Bibliothek? Mitarbeiter (WB)	61
Tabelle 39: Wie bewerten Sie anderen Faktoren und Leistungen der Bibliothek? Ausstattung (WB)	62
Tabelle 40: Wie bewerten Sie anderen Faktoren und Leistungen der Bibliothek? Service (WB)	62

1. Einleitung

„Ich brauche meine Bibliothek, denn das Entleihen von Büchern aus der Stadtbibliothek ist für mich heute ein Bedürfnis wie schon vor über 60 Jahren.

Ich meine, wer sich nicht mit (guter) Literatur beschäftigt, versäumt etwas im Leben. Die Dessauer Stadtbibliothek erfüllt die Ansprüche an eine moderne Bücherei, und an dieser Stelle möchte ich mich bei den freundlichen und sachkundigen Bibliotheksmitarbeitern für ihre Arbeit bedanken.“¹

Wenn man diese Zeilen liest, könnte man mit seinen Leistungen zufrieden sein. Die Mitarbeiter der Anhaltischen Landesbücherei Dessau sind damit aber noch nicht am Ziel. Sie möchten mehr über ihre Benutzer, deren Wünsche, Bedürfnisse und Verhaltensweisen erfahren, um effektiv und kundengerecht handeln zu können. Gerade in Zeiten immer knapper werdender finanzieller und personeller Ressourcen ist es wichtig, die wenigen Mittel sparsam und gezielt einzusetzen. Deshalb sind die Bemühungen des Bibliothekspersonals darauf gerichtet, den Bestand und alle anderen Leistungen attraktiver zu gestalten und stärker am Nutzer zu orientieren.

1996 entstand im Rahmen einer Diplomarbeit eine Gemeinwesenanalyse, mit deren Hilfe das Umfeld der Bibliothek erforscht wurde. Hierbei konnten Erkenntnisse zu möglichen Zielgruppen, etwaigen Kooperationspartnern oder Konkurrenten gewonnen werden (Bubig, S. 2). Ein erster Schritt auf dem Wege zur Benutzerorientierung erfolgte bereits 1995. Die in jenem Jahr von der Stadtverwaltung Dessau zum dritten Mal durchgeführte repräsentative Befragung der Dessauer Bürger zu ihren Lebensbedingungen enthielt erstmalig einen Fragenkomplex zur Anhaltischen Landesbücherei (Dessau 1996, S. 2). Mit den so erhaltenen Daten konnten Aussagen zur Nutzungshäufigkeit und zur Bekanntheit der Angebote, aber auch zu den Gründen für die Nutzung bzw. Nichtnutzung der Bibliothek getroffen werden (vgl. Dessau 1996, S. 12 - 14). Nicht ermittelt wurden Erkenntnisse zu Wünschen und Bedürfnissen der Benutzer. Dies sollte im Jahre 2002 mit der Durchführung einer Benutzerbefragung nachgeholt werden. Dabei wurde die Zufriedenheit der Benutzer mit den Angeboten und Leistungen sowie der Ausstattung der Anhaltischen Landesbücherei ermittelt. Aus den gewonnenen Daten sind Anregungen für zukünftige Planungen des Bestandsaufbaus und der übrigen Dienstleistungen abzuleiten. Hinweise und Änderungsvorschläge der Benutzer sollen aber ebenso durchdacht und auf ihre Durchführbarkeit überprüft werden. Die Bibliothek wird nicht in jedem Fall den Wünschen der Benutzer entsprechen können, da ihre Arbeit von internen und externen Faktoren abhängt. Aus diesem Grunde erfolgt in der vorliegenden Abhandlung, nach einer kurzen Beschreibung der Anhaltischen Landesbücherei, eine Zusammenstellung bibliotheksspezifischer Daten (Benutzer, Bestand, Erwerbungsstat, Personal) und ihrer Entwicklung in den letzten fünf Jahren.

Eine kurze Schilderung der Durchführung der empirischen Untersuchung soll einen Einblick in die Methoden und Vorgehensweisen geben und dem Leser eine eigene Bewertung

¹ unveröffentlichter Beitrag eines Benutzers zur Aktion „Ich brauche meine Bibliothek ...“, durchgeführt von der Anhaltischen Landesbücherei Dessau

der Ergebnisse ermöglichen. Die daran anschließende Aufbereitung der Befragungsergebnisse nach Benutzerstruktur, Benutzerverhalten und Benutzerzufriedenheit stellt den Schwerpunkt der Diplomarbeit dar. Ergänzend dazu sollen aber auch Anregungen für die zukünftige Bibliotheksarbeit gegeben werden, verbunden mit einer Zusammenfassung der wichtigsten Erkenntnisse.

Bevor jedoch mit der empirischen Untersuchung begonnen werden konnte, erfolgte ein umfangreiches Literaturstudium. Die unzähligen bereits durchgeführten Befragungen im Bibliotheksbereich, die theoretischen Ausführungen zur sozialwissenschaftlichen Arbeitsweise und die aktuellen Lese- und Mediennutzungsstudien boten eine Vielzahl von Informationen und Anregungen. Als hilfreich erwies sich ebenfalls ein Expertengespräch mit Frau Prof. Dr. rer. nat. habil. Tecklenburg von der Hochschule für Technik, Wirtschaft und Kultur Leipzig (FH), Fachbereich Informatik, Mathematik und Naturwissenschaften. Auch wenn nicht alle Überlegungen umgesetzt werden konnten, möchte ich mich für ihre Hilfe recht herzlich bedanken. Darüber hinaus gilt mein Dank der Kommunalen Statistikstelle der Stadt Dessau für die freundliche Bereitstellung der Bevölkerungsdaten entsprechend der bibliotheksrelevanten Altersstruktur.

In diesem Zusammenhang möchte ich mich bei allen bedanken, die an der Entstehung dieser Diplomarbeit direkt oder indirekt beteiligt waren. Ein besonderer Dank gilt allerdings meinen Eltern, die mir diese Diplomarbeit erst ermöglicht haben und mir mit Rat und Tat zu Seite standen.

2. Die Anhaltische Landesbücherei Dessau

2.1. Das Bibliotheksnetz

Die Anhaltische Landesbücherei wurde 1922 in Dessau gegründet (Gerlach, S. 11). Ihr Bestand vereinigte mehrere bedeutende Sammlungen. Zu ihnen gehörte neben der Herzoglichen Behördenbibliothek die Herzogliche Hofbibliothek und die Bibliothek des Fürsten Georg III. von Anhalt. Während des 2. Weltkrieges erlitt die Bibliothek schwere Verluste. Der Bestand konnte aber nach Kriegsende durch Tauschbeziehungen mit anderen Bibliotheken wieder ausgebaut werden. Einen entscheidenden Beitrag hierzu leistete u.a. die Universitäts- und Landesbibliothek Sachsen-Anhalt in Halle, der die Anhaltische Landesbücherei 1957 als Zweigbibliothek unterstellt wurde. Zwölf Jahre später, im Jahre 1969, erfolgte die Zusammenlegung der Anhaltischen Landesbücherei mit der 1898 gegründeten Stadtbibliothek Dessau (vgl. Anlage 1, S. 1). Im Jahre 1991 wurde der Bibliothek der historische Name „Anhaltische Landesbücherei“ verliehen (Gerlach, S. 12).

Entsprechend dieser historischen Entwicklung besteht die heutige Anhaltische Landesbücherei Dessau aus einer Zentralbibliothek, die sich in zwei räumlich getrennte Teile gliedert: die Hauptbibliothek mit Erwachsenenbibliothek, Phonotheke/Videothek, Kinderbibliothek und die Wissenschaftliche Bibliothek mit den Sondersammlungen. Zusätzlich versorgen 4 Zweigstellen in den Stadtteilen Mitte, Süd, Ziebigk und Zoberberg die Bevölkerung mit Medien (vgl. Anlage 2, S. 2). Der mobile Bücherhausdienst ermöglicht es älteren, kranken und gehbehinderten Menschen, die Bestände der Bibliothek zu nutzen.

Die Hauptbibliothek übernimmt, ebenso wie die Zweigbibliotheken, die Funktion der Grundversorgung mit Literatur für ihren Einzugsbereich. Zentral gelegen bietet sie aber auch einen umfangreichen Informationsbestand und ein vielfältiges Medien- und Dienstleistungsangebot, das den Ansprüchen des gehobenen Literaturbedarfs entspricht. Die Stadtteilbibliotheken Süd, Ziebigk und Zoberberg versorgen die Kinder, Jugendlichen und Erwachsenen ihres Einzugsgebietes mit Büchern, Zeitschriften und anderen Medien (vgl. Anlage 3, S. 3). Literaturveranstaltungen, Bibliotheksführungen und Ausstellungen gehören ebenfalls zum festen Bestandteil dieser Einrichtungen. Eine etwas andere Aufgabe hat die Stadtteilbibliothek Mitte, die hauptsächlich von Kindern genutzt wird. Sie ist vor allem ein Ort der Freizeitgestaltung und des Spielens, vermittelt aber auch Kenntnisse und Fertigkeiten im Umgang mit der Bibliothek. Durch gezielte Veranstaltungen im Bereich der Leseförderung soll zum Lesen angeregt und Interesse für ihre weiteren Angebote geweckt werden.

Der spezielle Literaturbestand der Wissenschaftlichen Bibliothek ergänzt den Bestand der Hauptbibliothek. Er ist ebenso vielschichtig wie die Geschichte seiner Entstehung. Neben den historischen Sondersammlungen (Herzogliche Behördenbibliothek, Herzogliche Hofbibliothek, Fürst-Georg-Bibliothek und Landesbücherei) beherbergt die Bibliothek auch einen aktuellen Bestand. Dazu gehört Literatur über Dessau und Umgebung (Anhaltinen), ein umfangreicher Informationsbestand sowie ein in Freihand aufgestellter Bestand an bau- und kunstgeschichtlicher Literatur. Dieses Medienangebot, die Möglichkeit, das Internet zu

nutzen, und die Beschaffung von Literatur über die Fernleihe machen die Bibliothek für einen relativ breiten Nutzerkreis interessant. Sie wird von Schülern, Studenten, Lehrenden und Forschenden, von interessierten Bürgern der Stadt Dessau, aber auch von ausländischen Gästen genutzt. Die Aufgaben der Wissenschaftlichen Stadtbibliothek sind dementsprechend vielfältig. Dazu gehören die Pflege und Erhaltung der Sondersammlungen sowie die Bereitstellung von Medien für Studium und Forschung.

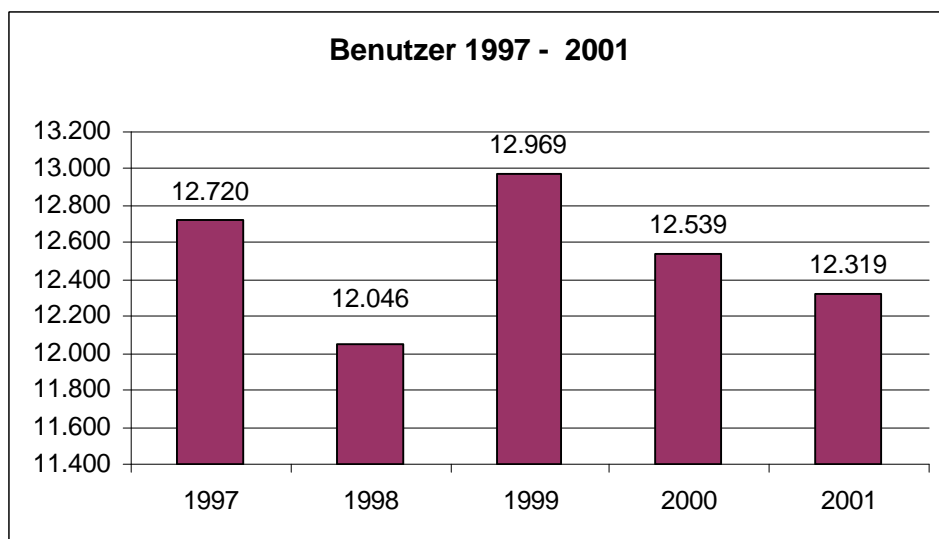
2.2 Wichtige Kenngrößen

2.2.1 Benutzer

Etwa jeder sechste Dessauer (ab dem Alter von 7 Jahren) war 2001 eingetragener Benutzer der Anhaltischen Landesbibliothek. Der darin enthaltene Anteil der Benutzer aus den umliegenden Orten und Gemeinden kann nicht eindeutig bestimmt werden. Die Ergebnisse der Befragung sollen aber auch Aussagen zu diesem Aspekt erbringen. Ebenso schwierig ist die Erfassung der tatsächlichen Bibliotheksnutzung einschließlich der Nutzer ohne Bibliotheksausweis. Der bisherige Verzicht auf Jahresgebühren und die Erfahrungen der Mitarbeiter legen die Vermutung nahe, dass der größte Teil der Nutzer auch einen Bibliotheksausweis besitzt.

Wie viele andere Bibliotheken kämpft die Anhaltische Landesbibliothek Dessau gegen sinkenden Benutzerzahlen. Von ehemals 12.720 Benutzern im Jahre 1997 waren 2001 nur noch 12.319 registriert (vgl. Anlage 4, S. 4).

Abbildung 1: Benutzer 1997 - 2001



Quelle: Anhaltische Landesbibliothek <Dessau> 2002, S. 1

Der im Jahre 1998 durch sehr späte Mittelbereitstellung erlittene fünfprozentige Einbruch der Benutzerzahlen konnte im Folgejahr durch intensive Bemühungen aufgeholt und mit 12.969 Benutzer überboten werden. Ein erneutes Erreichen dieses Höchstwertes war aber nicht möglich, so dass die Benutzerzahlen jetzt sinken. Der Hauptgrund für diese Entwicklung ist in der stetig sinkenden Einwohnerzahl Dessaus zu suchen. Durch den Geburtenrückgang und die Abwanderung gerade junger Menschen in Regionen mit besseren Arbeits- und Verdienstmöglichkeiten verringerte sich die Einwohnerzahl Dessaus in den letzten 5 Jahren um ca. 9% (vgl. Anlage 4, S. 4).

Ein Vergleich der einzelnen Altersgruppen zeigt, dass der Anteil der Kinder an der Bevölkerung abnimmt. Dementsprechend entwickeln sich auch die Benutzerzahlen der

Kinder in der Anhaltischen Landesbücherei Dessau stark rückläufig. Die Vergleichbarkeit wird allerdings durch die Umstellung der Altersgrenzen auf die DBI-Statistik erschwert. Die bis zum Jahre 2000 verwendete Obergrenze für Kinder senkt sich dadurch von 13 auf 12 Jahre. Bei genauerer Betrachtung wird man jedoch feststellen, dass die Herabsetzung der Altersgrenze nicht die Hauptursache für die Senkung der Benutzerzahlen dieser Altersgruppe ist. Vergleicht man die Zahlen der Jahre 2000 und 2001, zeigt sich keine äquivalente Entwicklung. Während sich die Anzahl der Kinder um 1126 verringert, steigt die Anzahl der Jugendlichen nur um 377 (vgl. Anlage 4, S. 4). Vermutungen der Mitarbeiter, dass der Anteil der Benutzer bis 12 Jahre gesunken ist und sich der Anteil der Jugendlichen nur unwesentlich erhöht hat, werden dadurch bestätigt.

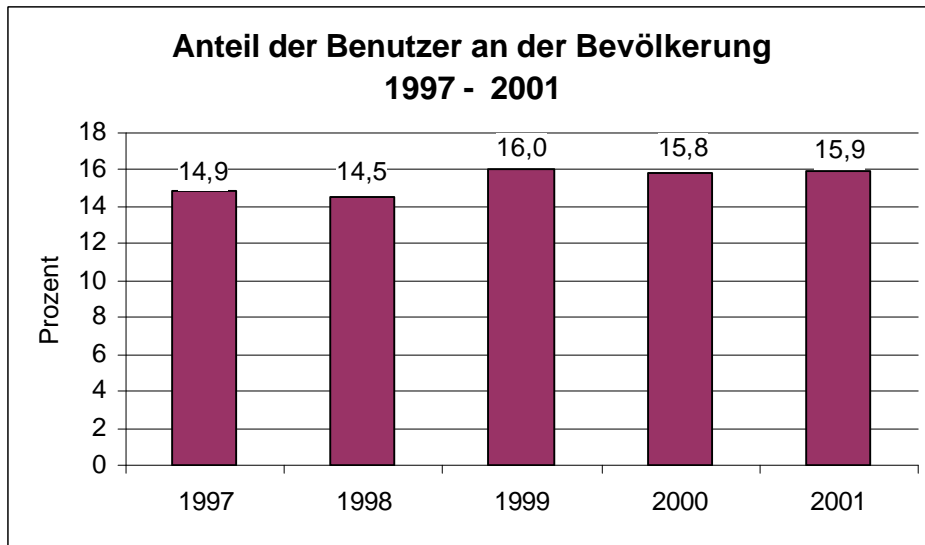
Die Zahl der Benutzer im Alter von 25 bis 59 Jahren konnte nach einem größeren Einbruch 1998 wieder erhöht werden (vgl. Anlage 4, S. 4). Eine Aktivierung dieser Altergruppe ist besonders schwierig, da nach Beendigung der Ausbildung oft ein „Bruch mit der Bibliothek“ erfolgt (Petsch 1991, S. 662). Die Ursachen liegen darin, dass die Menschen im erwerbsfähigen Alter aus beruflichen und familiären Gründen andere Interessen entwickeln. Das betrifft sowohl die Berufstätigen als auch die nicht im Erwerbsleben stehende Bevölkerung. In Sachsen-Anhalt ist die Arbeitslosenquote besonders hoch (vgl. Anlage 5, S. 5). In Dessau waren Ende Februar 2002 9.106 Menschen (20,18%) arbeitslos (Arbeitslosenstatistik Dessau). Die verstärkte Bibliotheksarbeit mit Arbeitslosen und Umschülern soll diesem Bevölkerungsteil einen erneuten Einstieg in das Berufsleben erleichtern. Für viele ist ein Umzug aber oft die einzige Möglichkeit, der Arbeitslosigkeit zu entgehen. Mit der Abwanderung ganzer Familien entsteht der Bibliothek ein doppelter Verlust. Sie verliert nicht nur die erwachsenen Bibliotheksbenutzer, sondern auch deren Kinder. Trotzdem gelingt es der Anhaltischen Landesbücherei, einen immer größeren Teil der Bevölkerung im Alter zwischen 25 und 59 Jahren zu erreichen (vgl. Anlage 4, S. 4).

In den letzten zwei Jahren wurden in der Anhaltischen Landesbücherei zielgruppenbezogene Konzepte erarbeitet, die auf die demographische und soziale Entwicklung Dessaus abgestimmt sind (Anhaltische Landesbücherei <Dessau> 2001, S. 2). Im Rahmen dieser Maßnahmen bemüht sich die Anhaltische Landesbücherei nicht nur um die Kinder und Jugendlichen, Arbeitslosen, Umschüler und Migranten, sondern auch um die Gruppe der Senioren. Ihr stetig wachsender Bevölkerungsanteil ist eine Folge der immer älter werdenden Menschen und der häufig abwandernden Jugend. Konsequenzen für die Bibliotheksarbeit wurden unerlässlich, um speziell diese Altersgruppe bei einer aktiven Freizeitgestaltung zu unterstützen. Nach dem Abschluss der Berufstätigkeit findet meist eine Neuorientierung statt. Die bisher für die Erwerbstätigkeit benötigte Zeit kann nun frei genutzt und eingeteilt werden. Hobbys und Interessen gewinnen an Bedeutung, und Veranstaltungsangebote können intensiver genutzt werden. Mit einer gezielten Werbung, durch spezielle Angebote und Bibliothekseinführungen versuchte die Anhaltische Landesbücherei, ältere Bürger zur Nutzung der Bibliothek anzuregen (vgl. Anlage 4, S. 4). Eine Steigerung der Benutzerzahlen im Jahr 2001 auf 1.410 zeigt, dass jetzt immerhin 6% der Bevölkerung ab 60 Jahre Benutzer der Anhaltischen Landesbücherei sind (vgl. Anlage 4, S. 4). Anteil daran hat auch der mobile Bücherhausdienst für diejenigen, denen ein Besuch

der Bibliothek nicht mehr möglich ist. Ältere, kranke und gehbehinderte Menschen werden hierbei durch einen Zivildienstleistenden mit Medien versorgt.

Die Bemühungen der Anhaltischen Landesbücherei Dessau trugen dazu bei, dass der Anteil der Bibliotheksbenutzer an der Bevölkerung in den letzten Jahren konstant blieb. Trotz sinkender Einwohnerzahlen nutzten in den letzten 3 Jahren rund 16% der Dessauer, ab dem Alter von 7 Jahren, eine Einrichtung der Anhaltischen Landesbücherei (vgl. Anlage 4, S. 4).

Abbildung 2: Anteil der Benutzer an der Bevölkerung 1997 - 2001



Quelle: eigene Berechnungen

Zu klären bleibt, welche Gründe der restliche Teil der Bevölkerung hat, die Bibliothek nicht zu benutzen. Die Motive für die Nichtnutzung sind nur schwer ermittelbar. Dank der 1995 durchgeführten repräsentativen Bevölkerungsbefragung durch die Stadt Dessau (vgl. Dessau 1996) konnten einige Hindernisse aufgezeigt werden, die durch Ergebnisse anderer Untersuchungen bestätigt wurden.

Die Gründe der Nichtnutzung liegen meist nicht bei der Bibliothek selbst. Die Menschen kaufen die gewünschten Bücher, um sie jederzeit zur Verfügung zu haben. Ein mehrmaliges Nachschlagen oder Lesen wird so ohne großen Aufwand möglich. Es wundert also nicht, dass 58% der Dessauer Bevölkerung dies als Ursache für ihre Bibliotheksabstinenz sehen² (Dessau 1996, S. 13). Eine weitere wichtige Bezugsquelle für Bücher sind Freunde und Bekannte (22%³, Dessau 1996, S. 13). Sie geben nicht nur Anregungen zur Lektüre, sondern werden auch oft zum kostenlosen Verleiher von Büchern. Immerhin jeder fünfte Dessauer (19%⁴) gibt an, keine Zeit zum Lesen zu haben, und 10%⁵ der Bevölkerung lesen einfach nicht gern (Dessau 1996, S. 13). Bibliotheksbezogene Gründe, die den Bestand, die

² Ähnliche Ergebnisse erzielte, die bereits 1991 durchgeführte Repräsentativbefragung Bremer Bürger, wobei 59% die Antwort „kaufe meine Bücher selbst“ wählten (Petsch 1992, S. 321).

³ Repräsentativbefragung Bremen: 38% (Petsch 1992, S. 321)

⁴ Repräsentativbefragung Bremen: 25% (Petsch 1992, S. 321)

⁵ Repräsentativbefragung Bremen: 11% (Petsch 1992, S. 321)

Ausstattung und das Personal betreffen, sind aufgrund ihrer geringen Nennungen kaum von Bedeutung:

die Bibliothek liegt ungünstig	6%
was ich suche, fehlt meist im Bestand	5%
die Bibliothek ist als Aufenthaltsort unattraktiv	5%
das Angebot ist veraltet	3%
was ich suche, ist meist ausgeliehen	3%
ich finde mich in der Bibliothek nicht zurecht	1%
dem Personal fehlt es an Fachwissen	1%
das Personal ist zu unfreundlich	1%

wenn ich Zeit habe, ist die Bibliothek geschlossen 0% (Dessau 1996, S. 13).

Diese Ergebnisse zeigen, dass die Bibliothek mit ihren Angeboten und Leistungen nicht die Ursache für das Ausbleiben eines großen Teils der Bürger ist. Die vielfältigen Möglichkeiten des Buchhandels, der eigene Besitz von Büchern und das bevorzugte Entleihen von Büchern bei Freunden sind äußere Faktoren, die die Benutzung bzw. Nichtnutzung der Bibliothek beeinflussen. Ein Wandel der Einstellungen in der Bevölkerung ist notwendig, um hier Änderungen herbeizuführen. In Zeiten hoher Arbeitslosigkeit und großer finanzieller Belastung der privaten Haushalte wäre dies denkbar.

2.2.2. Bestand, Erwerbungsetat und Personal

Bestand

Die Anhaltische Landesbücherei Dessau verfügt über einen breit gefächerten Bestand. Neben den traditionellen Medienarten, wie Büchern und Zeitschriften, konnten in den letzten Jahren audiovisuelle Medien, Spiele und CD-ROMs erworben werden (vgl. Anlage 6, S. 6). Seit Dezember 2000 steht den Benutzern zusätzlich ein wachsender Bestand an DVDs zur Verfügung. Mit diesem Angebot soll auf die aktuellen Entwicklungen im Mediensektor reagiert werden, um entsprechende Nutzerwünsche befriedigen zu können. Trotz intensiver Bemühungen der Bibliotheksmitarbeiter entwickelt sich der Bestand „... weiter rückläufig“ (Anhaltische Landesbücherei <Dessau> 2001, S. 1). Der in „Bibliotheken '93“ geforderte Grundzielbestand von 2 Medieneinheiten pro Einwohner (S. 100) konnte 2001 nicht erreicht werden. Stattdessen wurde nur ein Wert von 1,75 erzielt. Da der zur Verfügung stehende Etat nicht für einen quantitativen Ausbau des Bestandes ausreicht, muss mit den vorhandenen Mitteln effektiv gearbeitet werden (Anhaltische Landesbücherei <Dessau> 2001, S. 1). „Umfangreiche Untersuchungen zur Nutzung der einzelnen Bestandsgruppen ...“ sollen hierzu einen Beitrag leisten (Anhaltische Landesbücherei <Dessau> 2001, S. 2). Die Entwicklung eines aktuellen Benutzerbedürfnissen angepassten Bestandes schließt aber auch die gezielte und kontinuierliche Aussonderung nicht mehr benötigter Medien ein. So wurden in den letzten Jahren umfangreiche Aktionen zur Bestandsbereinigung durchgeführt.

Tabelle 1: Bestand

	1997	1998	1999	2000	2001
Bestand	269.248	264.975	259.308	259.801	257.259
davon WB	114.454	114.749	115.211	115.878	115.859
Bestandszugang	11.627	12.146	4.363	10.545	9.912
Bestandsabgang	15.559	16.364	10.000	9.503	12.094
Entleihungen	520.688	514.995	484.438	464.652	479.228

Quelle: Anhaltische Landesbücherei <Dessau> 2002, S. 1

Erwerbungsetat

Als kommunale Einrichtung wird die Anhaltische Landesbücherei von der Stadt Dessau finanziert. Da die Gelder immer geringer ausfallen, ist die Bibliothek auf die Unterstützung des Landes angewiesen. Trotz dieser Förderung reichen die Mittel für einen benutzerorientierten Bestandsausbau nicht aus (Anhaltische Landesbücherei <Dessau> 2002, S. 1).

Der dramatische Rückgang des Erwerbungssetats im Jahre 1999 erschwerte die Bemühungen um einen zumindest qualitativ ansprechenden Bestand. Regelmäßig erscheinende Publikationen konnten zum Teil nicht vervollständigt und der Erwerb anderer Medien musste auf das Wichtigste beschränkt werden. Durch die Förderung des Landes Sachsen-Anhalt gelang es der Bibliothek aber im Folgejahr, den Erwerbungssetat um mehr als das Doppelte zu erhöhen. Im Jahre 2001 verfügte die Bibliothek sogar über einen Betrag von 308.200,75 DM.

Tabelle 2: Erwerbungsetat in DM

	1997	1998	1999	2000	2001
Etat	269.970,41	255.587,22	101.042,49	261.168,81	308.200,75
Ausgaben/Einwohner	3,05	2,97	1,20	3,16	3,82

Quelle: Etat der Anhaltische Landesbücherei Dessau 1997 – 2001

Ausgaben/Einwohner - eigene Berechnungen

Personal

In den letzten Jahren verschlechterte sich die Personalsituation in der Anhaltischen Landesbücherei zunehmend. Waren es 1997 noch 35,78 besetzte Stellen, so verringerte sich diese Zahl bis zum Jahr 2001 auf 30,49. Besonders kritisch wirkte sich das „... Ausscheiden von 6 Mitarbeitern ...“, von Jahresende 1999 bis ins Jahr 2000, auf die Arbeit der Bibliothek aus (Anhaltische Landesbücherei <Dessau> 2001, S. 4). Nur durch große Anstrengungen und die Einsatzbereitschaft der Mitarbeiter war es möglich, „... die Öffnungszeiten aller Einrichtungen abzusichern“ (Anhaltische Landesbücherei <Dessau> 2001, S. 4). Die dringend notwendige Besetzung der im Stellenplan ausgewiesenen Stellen (2001: 32,87) würde zu einer besseren Sicherstellung der Öffnungszeiten, auch im Krank-

heitsfall, beitragen und weiterhin Veranstaltungen verschiedenster Art ermöglichen. Eine wirkliche Entspannung der Personalsituation scheint aber aufgrund der finanziellen Situation der Stadt Dessau nicht absehbar. Trotzdem ist es notwendig, die zuständigen Stellen immer wieder um Unterstützung zu bitten und gemeinsam nach Lösungen zu suchen.

Tabelle 3: Personal

	1997	1998	1999	2000	2001
Stellenplan	35,78	35,79	35,15	34,46	32,87
Besetzte Stellen	35,78	34,18	31,91	31,17	30,49
KGSt-Gutachten ⁶	44,20	43,00	42,70	41,36	40,33

Quelle: Anhaltische Landesbücherei <Dessau> 2002, S. 1, 5

KGSt-Gutachten – eigene Berechnungen

⁶ Empfehlung des KGSt-Gutachtens „Öffentliche Bibliothek“ zum Personalbedarf: 1 Mitarbeiter je 2000 Einwohner (Bibliotheken '93, S. 112)

3. Die empirische Untersuchung

3.1. Untersuchungsmethode

Anlass und Zielstellungen der Befragung

Befragungen im Bibliothekswesen sind ein anerkanntes Messinstrument zur Ermittlung von Meinungen, Einstellungen und Verhaltensweisen der Benutzer. Um wichtige Informationen für ihre tägliche Bibliotheksarbeit zu gewinnen, entschloss sich auch die Anhaltische Landesbücherei Dessau zu einer Befragung ihrer Benutzer. Die Bibliothek erhofft sich von den so gewonnenen Daten vielfältige Nutzungsmöglichkeiten. Das Hauptanliegen der Befragung ist die Ermittlung der Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit der Benutzer mit den einzelnen Angeboten und Leistungen der Bibliothek. Gleichzeitig soll geprüft werden, ob die Ausstattung der Bibliothek den Anforderungen entspricht.

Leider müssen sich kulturelle Einrichtungen heute einem harten Überlebenskampf stellen. Bibliotheken, Archive, Museen und andere öffentliche Kulturstätten sind gezwungen, sich als unverzichtbar zu erweisen, um einer Schließung zu entgehen. Gemessen wird diese Unverzichtbarkeit häufig an Ausleih- und Benutzerzahlen, die aber zur vollständigen Beurteilung nicht ausreichen. Um sonst nur schwer messbare Angebote, wie die Nutzung des Informationsbestandes, abschätzen zu können, sind Benutzerbefragungen ein unverzichtbares Instrument. Die gewonnenen Erkenntnisse geben zusätzlich die Möglichkeit, die wenigen vorhandenen finanziellen Mittel im Sinne des Benutzers einzusetzen. Eine Ermittlung der Nutzung bzw. Nichtnutzung der in der Bibliothek angebotenen Leistungen ist deshalb ebenso wichtig wie die Überprüfung des Bestandes und dessen Darbietung auf Attraktivität.

Weitere wichtige Ziele der Befragung waren:

- die Erforschung des Benutzerverhaltens
- die Bekanntmachung von Angeboten, die vorher nicht oder nur wenig wahrgenommen wurden
- die Förderung der Verbundenheit der Benutzer mit ihrer Bibliothek durch die Einräumung eines Mitspracherechts
- die Bestätigung oder Wiederlegung von Beobachtungen der Bibliotheksmitarbeiter hinsichtlich der Benutzerwünsche und Benutzerinteressen sowie des von der Bibliothek eingeschlagenen Weges
- die Gewinnung von Erkenntnissen für die Arbeit mit den Zielgruppen Kinder, Jugendliche, Arbeitslose und Senioren
- die Ermittlung von Anregungen für die künftige Bibliotheksarbeit.

Die Erarbeitung der Fragebögen

Die Umsetzung dieser Ziele erfolgte durch eine schriftliche Befragung mittels standardisiertem Fragebogen. Da alle Benutzer ab 7 Jahren und alle Bibliotheken des Netzes in die Befragung einbezogen werden sollten, mussten 3 Fragebögen entwickelt werden.

Ausgangspunkt war die Erarbeitung eines Fragebogens für die Jugendlichen und Erwachsenen der Hauptbibliothek sowie der Stadtteilbibliotheken Süd, Ziebigk und Zoberberg. Daran anlehnend entstand ein Fragebogen für die Kinder und ein Fragebogen für die Benutzer der Wissenschaftlichen Bibliothek. Aufgrund des umfangreich vorhandenen Materials (vgl. u.a. Breitung, S. 154 - 157 ; Die effektive Bibliothek, Bd. 2 ; Stachnik 1995, S. 103 - 107) erschien es ratsam, auf bereits entwickelte und erprobte Fragestellungen zurückzugreifen. Dabei erwies sich der in Ingeborg Stachnik's „Besucherbefragungen in Bibliotheken“ abgebildete Fragebogen (vgl. Stachnik 1995, S. 103 – 107) als besonders geeignet, um Aussagen zum Benutzerverhalten, zur Bewertung von Angeboten und Leistungen der Bibliothek sowie zur Benutzerstruktur zu ermitteln. Nach der Abstimmung der Fragen auf die speziellen Ansprüche der Anhaltischen Landesbücherei Dessau, entstand ein Fragebogen für die Benutzer der Hauptbibliothek und der Stadtteilbibliotheken ab 13 Jahre (vgl. Anlage 7, S. 7). Enthalten sind vor allem geschlossene Fragen zu den Bereichen:

- Öffentlichkeitsarbeit
- Häufigkeit der Bibliotheksbenutzung
- Besuchszeit
- Öffnungszeiten
- Aufenthaltsdauer in der Bibliothek
- Zweck des Bibliotheksbesuchs
- Nutzung der Bibliotheksangebote
- Zufriedenheit mit den Bibliotheksangeboten
- Benutzerstruktur (Alter, Geschlecht, Tätigkeit, Schulbildung, Wohnort).

Auf weitere Fragen zur Nutzung konkreter Medieninhalte und zu allgemeinen Benutzerinteressen musste wegen des bereits sehr umfangreichen Fragekatalogs verzichtet werden.

An diesem Aufbau orientiert sich auch der Fragebogen für die Benutzer (Jugendliche und Erwachsene) der Wissenschaftlichen Bibliothek (vgl. Anlage 8, S. 11). Eine separate Befragung dieser Benutzergruppe musste vorgenommen werden, um dem speziellen Angebot zu genügen und konkrete Ansätze für die zukünftige Arbeit zu gewinnen. Leider wurde dieses Vorhaben von der drohenden Schließung der Wissenschaftlichen Bibliothek überschattet (vgl. Anlage 9, S. 15). Es bleibt aber zu hoffen, dass auch dieses Mal die erforderlichen finanziellen Mittel für den Erhalt der Einrichtung bereitgestellt werden können.

Etwas schwieriger gestaltete sich die Herstellung eines Fragebogens für die noch verbleibende Benutzergruppe der Kinder. Die Formulierungen des Fragebogens für die jugendlichen und erwachsenen Benutzer konnten hierfür nicht verwendet werden. Mit Hilfe des von Heike Steck und Jürgen Seefeldt entwickelten „Fragebogens zur Nutzung der Schulbibliothek“ (Steck, S. 54 – 59) und Karin Ollesch's Fragebogen für die

Schülerbefragung der Stadtbibliothek Chemnitz (Ollesch, Anlage 3) wurde ein erster Fragebogenentwurf erstellt. Dieser wurde in Zusammenarbeit mit den Mitarbeitern der Anhaltischen Landesbücherei überarbeitet. Es entstand eine für Kinder von 7 bis 12 Jahren leicht verständliche und auf ihre Bedürfnisse ausgerichtete Endfassung (vgl. Anlage 10, S. 16).

Auf einen Pretest zur Erprobung der Fragebögen musste aus Zeitgründen verzichtet werden. Die Orientierung an anderen Befragungen sollte deshalb dazu beitragen, Fehler zu vermeiden. Dabei erwiesen sich die vielen in der Fachpresse veröffentlichten oder anderweitig zugänglichen Fragebögen bzw. Fragestellungen nicht immer als hilfreich. Aufgrund fehlender kritischer Bewertung oder nicht vollständig überblickbarer Resultate sind viele Vorlagen nur bedingt für eine Übernahme geeignet (vgl. Breitung, S. 153 – 157). Würde man bei der Veröffentlichung von Fragebögen mehr Wert auf die Darstellung ihrer Vor- und Nachteile legen, könnten andere Bibliotheken daraus Schlüsse für die eigene Befragung ziehen. Daher wäre eine Ergänzung des in Ingeborg Stachniks „Besucherbefragungen in Bibliotheken“ abgebildeten Musterfragebogens (Stachnik 1995, S. 103 – 107) um damit gemachte Erfahrungen durchaus interessant gewesen.

Der oft angeführte Vorteil der Vergleichbarkeit mit Ergebnissen anderer Untersuchungen durch gleiche Fragestellungen kann ebenfalls nur selten Anwendung finden, da fast immer unterschiedliche Altersgruppen zugrunde liegen. Erschwerend kommt hinzu, dass in vielen Lese- und Mediennutzungsstudien keine Trennung zwischen Benutzern mit Bibliotheksausweis und Besuchern ohne Bibliotheksausweis vorgenommen wird. Ein Benutzer ist hier jemand, der eine Dienstleistung der Bibliothek unabhängig vom Besitz eines Bibliotheksausweises in Anspruch nimmt (Schöne, S. 16). Dementsprechend lassen sich bei den Studien „Kinder und Medien 2000 – PC und Internet (KIM 2000)“ (Feierabend 2001, S. 346 - 347) und „Jugend, Information, (Multi-)Media (JIM) 2001“ (Feierabend 2002, S. 10) nur allgemeine Aussagen zur Bibliotheksnutzung ableiten. Ebenfalls unerwähnt bleibt der Besitz eines Bibliotheksausweises in der repräsentativen Studie „Leseverhalten in Deutschland im neuen Jahrtausend“ (vgl. Literaturverzeichnis, S. 72). Lediglich die allgemeine Bibliotheksnutzung unabhängig von einem Bibliotheksausweis ist anschaulich dokumentiert (Leseverhalten in Deutschland im neuen Jahrtausend 2001, S. 278).

Durchführung

Das Ziel der Anhaltischen Landesbücherei war aber nur eine Befragung der eingetragenen Benutzer, da die Fragebögen wegen ihrer Detailkenntnis nur schwer von Besuchern beantwortet werden konnten. Aus Kostengründen war eine Benutzerbefragung anhand der Benutzerkartei nicht möglich. Als ebenfalls nicht praktikabel erwies sich die bereits in den Stadtbibliotheken Rosenheim (Breitung, S. 153), Köln (Hüfken, S. 251) und Munster (Stachnik 1994, S. 581) angewandte systematische Zufallsauswahl, wobei jeder x-te Besucher befragt wird. Deshalb entschied man sich für eine bewusste Auswahl nach vorgegebenen Quoten. Mit diesem Quotenauswahlverfahren sollte ein Abbild der Benutzerstruktur in den Merkmalen Alter und Bibliothekszugehörigkeit erreicht werden (vgl.

Anlage 11, S. 19). Gemäß Stadtratsbeschluss vom 15.05.2002 wurden in der Zeit vom 03.06. – 29.06.2002 die so ausgewählten Benutzer um das Ausfüllen eines Fragebogens gebeten. Mit Hilfe der Bibliotheksmitarbeiter und einer Interviewerin (Verfasserin der Diplomarbeit) sollten auf diese Weise ca. 1200 Benutzer (10% der Benutzer 2001) in den Räumen der jeweiligen Einrichtung befragt werden. Um die Bereitschaft zum Ausfüllen der Fragebögen zu erhöhen, erfolgte eine persönliche Ansprache der Benutzer vor bzw. nach ihrem Bibliotheksbesuch.

Die Fragebögen wurden größtenteils selbständig ausgefüllt. Auf Wunsch erfolgte auch ein mündliches Interview. Dieser persönliche Kontakt zu den Befragten wirkte sich sehr positiv auf die Beteiligung aus. Viele Befragte nutzten das Gespräch, um Wünsche und Probleme zu äußern. Durch die meist positive Aufnahme der Benutzerbefragung konnte innerhalb der 4 Wochen ein Rücklauf von 1209 Fragebögen erreicht werden. Da nicht alle Probanden einen Benutzerausweis besaßen, Fragebögen von den falschen Altersgruppen ausgefüllt wurden oder beabsichtigt unbrauchbare Angaben gemacht wurden, mussten 66 Exemplare aussortiert werden. Übrig bleiben 1143 gültige Fragebögen, die für eine umfassende Auswertung ausreichen (vgl. Anlage 12, S. 20). Da die vorgegebenen Quoten aber nicht vollständig erfüllt werden konnten, ist eine Überprüfung der Ergebnisse auf ihre Gültigkeit erforderlich.

Tabelle 4: Gültigkeit der Stichprobe

	Anzahl der Befragten	Erwartete Anzahl der Befragten laut Benutzerstatistik	Prozentuale Abweichung
Alter			
7 - 12 Jahre	86	92	-0,5
13 -24 Jahre	389	427	-3,4
25 - 59 Jahre	483	476	0,6
ab 60 Jahre	165	128	3,3
Bibliothek			
Hauptbibliothek	880	859	1,8
Stadtteilbibliothek Mitte	12	14	-0,2
Stadtteilbibliothek Süd	65	93	-2,4
Stadtteilbibliothek Ziebigk	65	60	0,4
Stadtteilbibliothek Zoberberg	50	50	0
Wissenschaftliche Bibliothek	71	67	0,3

Aus Tabelle 4 ist erkennbar, dass vor allem bei den Kindern von 7 bis 12 Jahren und den Jugendlichen von 13 bis 24 Jahren ein zu geringer Teil befragt werden konnte. Ursache dafür ist der ungünstige Befragungszeitraum am Ende des Schuljahres bzw. am Anfang der Sommerferien. In dieser Zeit wird nur noch in geringem Maße Literatur für die Schule benötigt, womit ein wichtiger Besuchsgrund entfällt. Im Gegensatz dazu war der Anteil der

Befragten ab 60 Jahren etwas höher als erwartet. Die regelmäßige Nutzung der Bibliothek zur Gestaltung ihrer Freizeit und die überdurchschnittliche Bereitschaft zum Ausfüllen eines Fragebogens gaben hierfür den Ausschlag.

Betrachtet man die Verteilung der Befragten in den einzelnen Bibliotheken, stellt man nur geringe Unterschiede fest. Auffällig ist die Abweichung in der Stadtteilbibliothek Süd, die auf eine Unterrepräsentanz bei den Kindern und Jugendlichen zurückzuführen ist. Aus den oben schon genannten Gründen und wegen einiger falsch ausgefüllter Fragebögen konnte hier kein ausreichender Rücklauf erfolgen. Dennoch sind die Abweichungen nicht so groß, dass die empirische Untersuchung in Frage gestellt werden muss.

Auswertung

Angestrebt waren bei der Befragung Ergebnisse für das gesamte Bibliotheksnetz. Trotzdem wurde auf Spezifika der einzelnen Bibliotheken Wert gelegt, um konkrete Ansätze für mögliche Veränderungen aufzuzeigen. Die Verwendung dreier unterschiedlicher Fragebögen forderte eine separate Darstellung der Ergebnisse. Für die 7 bis 12-jährigen Benutzer der Hauptbibliothek und der Stadtteilbibliotheken sowie die Benutzer der Wissenschaftlichen Bibliothek sollten dabei wegen des geringen Befragungsumfanges nur allgemeine Aussagen getroffen werden. Für die Jugendlichen und Erwachsenen als Benutzer der Hauptbibliothek und der Stadtteilbibliotheken hingegen wurde untersucht, inwieweit sich das Alter auf die Antwortvergabe auswirkt. Die Auswertung fand hier nach 3 Altersgruppen statt: Jugendliche (13 – 24 Jahre), Erwachsene (25 – 59 Jahre) und Senioren (ab 60 Jahre). Andere Faktoren, wie Geschlecht, derzeitige Tätigkeit, Schulbildung und Bibliothekszugehörigkeit können nur bedingt zur Bewertung herangezogen werden. Laut Ingeborg Stachnik „... sind 100 Personen als untere Grenze für eine gesicherte Aussage zu einer Untergruppe anzustreben“ (Stachnik 1995, S. 44). Der vergleichsweise geringe Anteil einzelner Gruppen lässt daher nicht immer aussagekräftige Schlüsse zu. Sofern sie für eine Beurteilung ausreichen, ergänzen sie aber die Ausführungen.

Die Auswertung der Fragebögen erfolgte mittels der Software „Microsoft Excel 2000“. Aufgrund der geringen Verbreitung des Programms erwies es sich als ratsam von einer Verwendung der Statistiksoftware SPSS abzusehen. Die ausgewerteten wie auch die ausgesonderten Fragebögen befinden sich im Archiv der Anhaltischen Landesbücherei Dessau.

3.2. Untersuchungsfeld Kinder

3.2.1. Benutzerstruktur

Im Jahre 2002 waren 1010 Kinder eingetragene Benutzer der Anhaltischen Landesbücherei Dessau. Das entspricht einem Anteil von 8%. Um die Bedürfnisse und Wünsche dieser speziellen Benutzergruppe zu ermitteln, sollten ca. 10% der 7 bis 12-Jährigen um ihre Meinung gebeten werden. Durch die bereits beschriebenen Umstände konnten aber nur 9% der Kinder in der Hauptbibliothek und den Zweigstellen Mitte, Süd, Ziebigk und Zoberberg befragt werden. Vor allem in der Stadtteilbibliothek Süd gelang es nicht, den vorgegebenen Anteil der Benutzer zu erreichen. Trotzdem können die Befragungsergebnisse Tendenzen aufzeigen und Anregungen für die zukünftige Arbeit geben.

Abbildung 3: Geschlecht (Kinder)

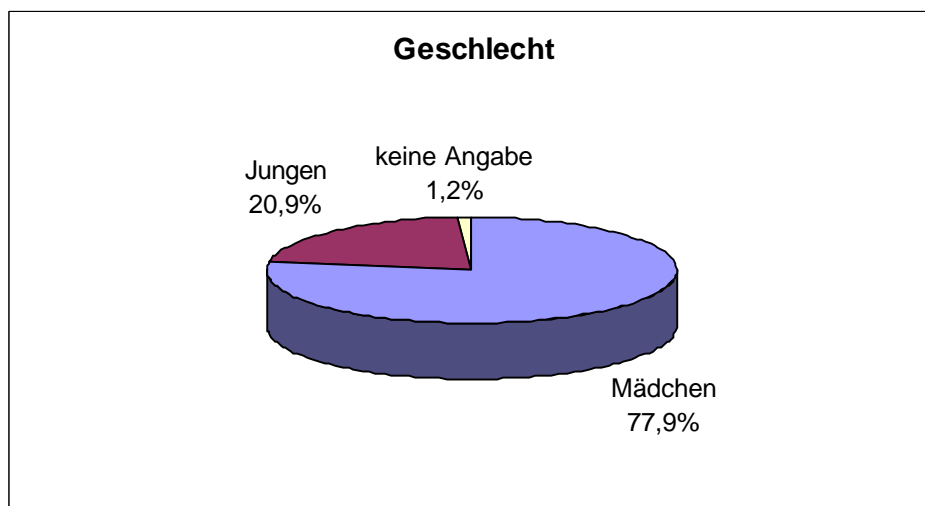


Tabelle 5: Geschlecht (Kinder)

	Absolut	Prozent
Mädchen	67	77,9
Jungen	18	20,9
keine Angabe	1	1,2
Σ	86	100,0

Insgesamt beteiligten sich 86 Kinder von 8 bis 12 Jahren (7-Jährige nahmen nicht teil) an der im Juni 2002 stattfindenden Befragungsaktion. Mit einem speziell für Kinder erstellten Fragebogen nutzten sie die Möglichkeit, ihre Bibliothek zu bewerten. 67 Mädchen und 18 Jungen gaben Auskunft über ihre Gewohnheiten und Wünsche. Vor allem die Mädchen waren bereit, einen Fragebogen auszufüllen. Die Überrepräsentanz der Mädchen lässt vermuten, dass im Befragungszeitraum weniger Jungen die Bibliothek aufsuchten. Ein Vergleich der Benutzer und der Befragten ist leider nicht möglich, da das Geschlecht in der internen Benutzerstatistik der Anhaltischen Landesbücherei keine Rolle spielt.

3.2.2. Benutzerverhalten

Informationsquelle

Tabelle 6: Wie hast du von der Bibliothek erfahren? (Kinder)

	Absolut	Prozent
durch einen Besuch mit der Klasse	39	45,3
Tipps von Freunden	21	24,4
durch meine Eltern	13	15,1
ein Lehrer hat mich darauf hingewiesen	2	2,3
Sonstiges ⁷	7	8,1
keine Angabe	4	4,7
Σ	86	100,0

Die Kinder sind eine der wichtigsten Benutzergruppen im Bibliotheksbereich. Schon frühzeitig kann das Fundament für eine dauerhafte Nutzung der Bibliothek gelegt werden. Aus diesem Grunde bemühte sich die Anhaltische Landesbücherei Dessau in den letzten Jahren besonders um die 7 bis 12-jährigen Kinder. Ziel ist nicht nur die Förderung des Lesens, sondern auch die Vermittlung von Fertigkeiten im Umgang mit Medien aller Art. Die in diesem Zusammenhang durchgeführten Veranstaltungen und Einführungen in die Bibliotheksbenutzung sind ein wichtiger Bestandteil der Bibliotheksarbeit. So wundert es nicht, dass 45% der befragten Kinder angaben, durch einen Besuch mit der Klasse auf die Bibliothek aufmerksam geworden zu sein. Die intensive Zusammenarbeit mit den Schulen Dessaus und die rege Veranstaltungstätigkeit zeigen hier Wirkung.

Ein entscheidender Anlass für die Bibliotheksbenutzung sind Tipps von Freunden. Immerhin erfährt jedes vierte Kind durch gemeinsame Besuche oder Gespräche von der Bibliothek. Freunde haben somit einen größeren Einfluss als die Eltern. Nur jedes sechste Kind gibt die Eltern als Informationsquelle an. Hinweise von Lehrern (2%) und Geschwistern spielen nur eine untergeordnete Rolle.

⁷ 2 Nennungen: von der Schwester, 1 Nennung: durch meinen Bruder, 1 Nennung: Geschwister, 1 Nennung: bin einmal vorbeigegangen, 1 Nennung: selber gefunden, 1 Nennung: Wir hatten einen Bibliotheksbesuch.

Häufigkeit der Bibliotheksnutzung

Tabelle 7: Wie oft gehst du in deine Bibliothek? (Kinder)

	Absolut	Prozent
wöchentlich	33	38,4
monatlich	14	16,3
ab und zu	33	38,4
ich bin heute zum ersten Mal hier	0	0
weiß ich nicht	5	5,8
keine Angabe	1	1,2
Σ	86	100,0

38% der Befragten besuchen die Bibliothek wöchentlich. Die Unterbringung der Stadtteilbibliotheken Mitte, Ziebigk und Zoberberg in Schulgebäuden und die Suche nach Medien für die Erledigung von Hausaufgaben sind sicher Gründe für diese häufige Nutzung. Ebenfalls 38% der Kinder gaben an, gelegentlich bzw. bei Bedarf in die Bibliothek zu kommen. Erst an dritter Stelle folgen die monatlichen Besuche mit 16%. Trotzdem sind es mehr als die Hälfte der Kinder, die die Bibliothek regelmäßig wöchentlich oder monatlich aufsuchen.

Aufenthaltsdauer in der Bibliothek

Tabelle 8: Wie lange bleibst du meistens in deiner Bibliothek? (Kinder)

	Absolut	Prozent
bis zu einer halben Stunde	35	40,7
länger als eine halbe Stunde	24	27,9
einen ganzen Vor- oder Nachmittag	2	2,3
fast den ganzen Tag	2	2,3
weiß ich nicht	22	25,6
keine Angabe	1	1,2
Σ	86	100,0

Durch die schulische Situation und den damit verbundenen festgelegten Tagesablauf ist es nur wenigen möglich, einen ganzen Vor- oder Nachmittag bzw. den ganzen Tag in der Bibliothek zu verbringen. Meist halten sich die Kinder bis zu einer halben Stunde auf (41%). Immerhin noch 28% bleiben länger als eine halbe Stunde. Auffällig ist, dass 26% der Befragten keine Angaben zur Aufenthaltsdauer machen konnten. Für viele Kinder ist es sicher nicht einfach, diesen Zeitraum exakt einzuschätzen. Über die Verweildauer entscheiden hauptsächlich der Zweck des Besuches und die dafür zur Verfügung stehende Zeit. Eine eindeutige Erfassung ist deshalb nur schwer möglich.

3.2.3. Angebote und Leistungen der Bibliothek

Öffnungszeiten

Abbildung 4: Öffnungszeiten (Kinder)

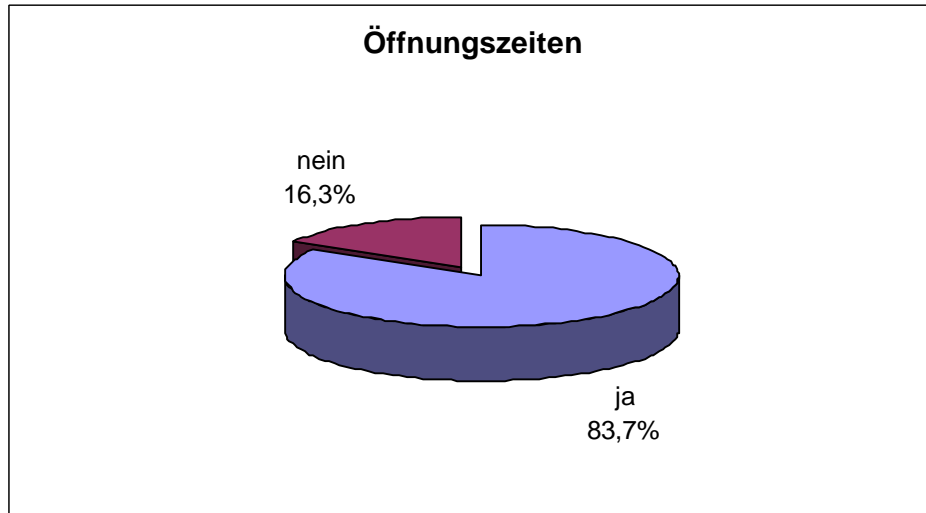


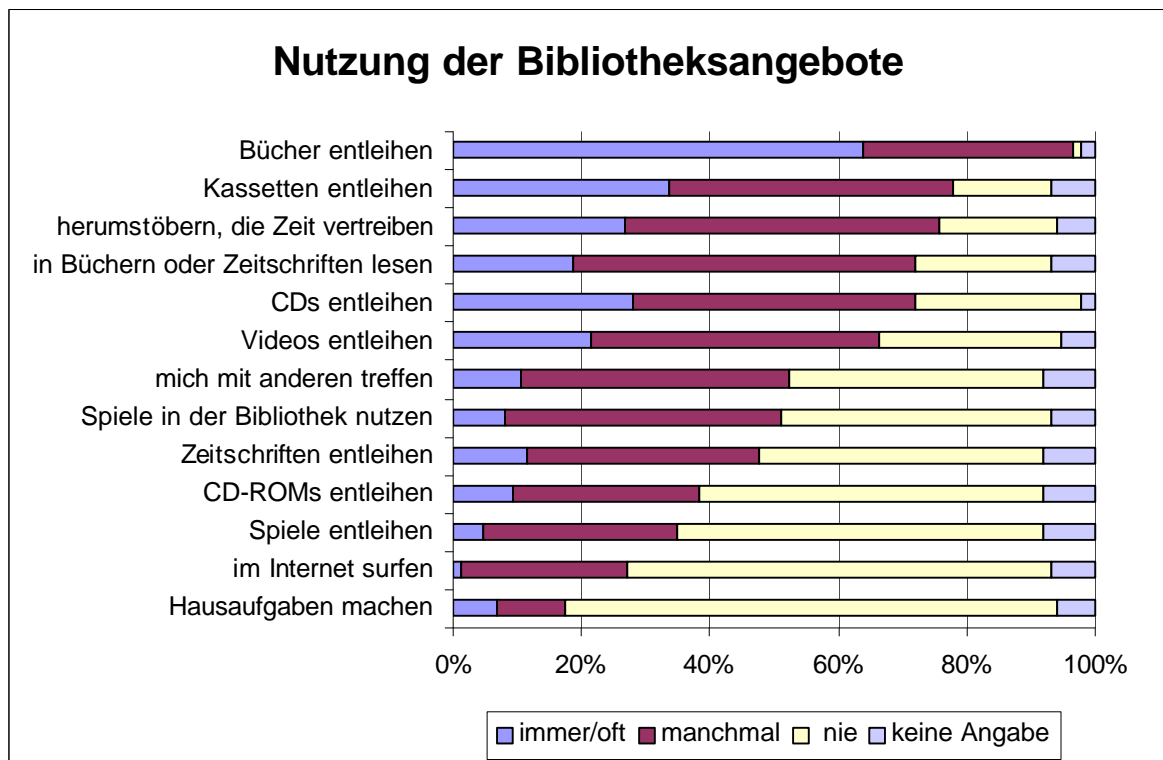
Tabelle 9: Bist du mit den Öffnungszeiten deiner Bibliothek zufrieden? (Kinder)

	Absolut	Prozent
ja	72	83,7
nein	14	16,3
weiß ich nicht	0	0
keine Angabe	0	0
Σ	86	100,0

Der überwiegende Teil der Kinder gibt an, die Bibliothek dann besuchen zu können, wenn sie Zeit dafür haben. Die Auswertung ergab, dass 84% der Befragten mit den Öffnungszeiten zufrieden sind. In dieser Altersstufe ist das Ergebnis nicht erstaunlich, da die Kinder einen relativ kurzen Schultag haben und die Hausaufgaben noch nicht so umfangreich sind. Die dadurch gewonnene Freizeit wird dann häufig mit Freunden verbracht oder zur Beschäftigung mit den verschiedensten Medien genutzt (vgl. Feierabend 2001, S. 345). Die verbleibenden 16%, die nicht zufrieden sind mit den Öffnungszeiten, wünschen sich vor allem die zusätzliche Öffnung der Bibliothek am Mittwoch (vgl. Anlage 13, S. 21). Das Ergebnis war zu erwarten, da an diesem Tag alle Bibliotheken des Netzes geschlossen haben.

Nutzung der Bibliotheksangebote

Abbildung 5: Nutzung der Bibliotheksangebote (Kinder)



Den Kindern steht heute ein breites Medienspektrum zur Verfügung. Längst sind es nicht mehr nur Bücher und Zeitschriften, die in Bibliotheken angeboten werden. Der immer stärker wachsende Markt an „neuen“ Medien und die sich daraus ergebenden Wünsche der Benutzer erfordern auch eine hohe Kompetenz des Personals der Anhaltischen Landesbibliothek Dessau. Die Mitarbeiter der Bibliothek möchten durch einen systematischen Bestandsaufbau mit verschiedenen Medienarten und einem inhaltlich ansprechenden Angebot Berührungspunkte abbauen und gerade jungen Menschen eine sinnvolle Auswahl zur Verfügung stellen. Wie die Studie „Kinder und Medien 2000 – PC und Internet“ (KIM 2000) zeigt, spielen Medien eine bedeutende Rolle im Leben der 6 bis 13-Jährigen (vgl. Feierabend 2001, S. 346). Neben dem Fernseher und dem Radio sind es vor allem Kassetten, Bücher und Zeitschriften, die zur Freizeitgestaltung genutzt werden (Feierabend 2001, S. 345 - 346).

Der schon selbstverständliche Umgang mit den verschiedensten Bibliotheksangeboten spiegelt sich in Abbildung 5 wider. Den Hauptgrund für ihren Bibliotheksbesuch sehen die Kinder aber immer noch in der Ausleihe von Büchern. Immerhin 97% der Befragten entleihen „immer/oft“ oder „manchmal“ Bücher aus der Bibliothek. Der Anteil der Nichtbuchentleiher ist verschwindend gering.

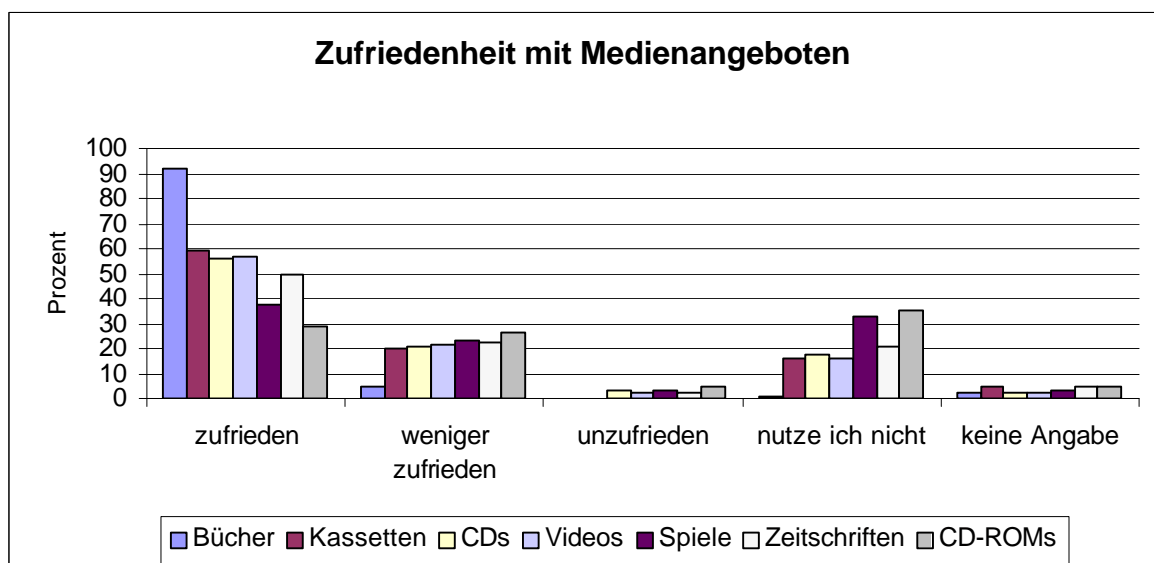
Die Tonträger sind bei den Kindern offensichtlich sehr beliebt. Knapp 78% nutzen die Kassetten, dicht gefolgt von den CDs, die von 72% entliehen werden (vgl. Anlage 14, S. 22). Auch Videos erfreuen sich großer Beliebtheit, da sie von 66% der Kinder zumindest manchmal angesehen werden (vgl. Anlage 14, S. 22). Dem Entleihen von Zeitschriften,

CD-ROMs und Spielen kommt im Gegensatz dazu nur eine unbedeutende Rolle zu. Die Nutzungshäufigkeit steht in engem Zusammenhang mit der Größe des Angebotes. Da der Bestand an Zeitschriften, CD-ROMs (1031 Stück) und Spielen (317 Stück) nicht so umfangreich ist (vgl. Anlage 6, S. 6) und nicht jeder die Möglichkeit bzw. den Wunsch hat, sie zu nutzen, ist die Zahl der Entleiher klein. Im Unterschied dazu führt das Buchangebot mit einem Anteil von 92% (Kinderbücher 13%) am Gesamtbestand zu hohen Nutzungs- bzw. Entleihungszahlen (vgl. Anlage 6, S. 6).

Bemerkenswert ist, dass die Kinder die Bibliothek auch als den Ort betrachten, wo sie ihre Freizeit verbringen. 27% der Befragten besucht die Bibliothek „immer/oft“ und 49% „manchmal“, um herumzustöbern oder sich die Zeit zu vertreiben (vgl. Anlage 14, S. 22). In Büchern oder Zeitschriften lesen, sich mit Freunden treffen und Spiele in der Bibliothek nutzen, gaben ebenfalls noch mehr als die Hälfte als ihren Besuchsgrund an. Die Anhaltische Landesbücherei erfüllt für die Kinder also auch eine bedeutende Funktion als Zentrum der Kommunikation und des Spielens. Weniger bedeutend ist die Bibliothek als Arbeitsort. Nur jedes sechste Kind nutzt ihre Räume oft oder gelegentlich zum Anfertigen von Hausaufgaben.

Zufriedenheit mit Medienangeboten

Abbildung 6: Zufriedenheit mit Medienangeboten (Kinder)



Um Erkenntnisse für die künftige Bibliotheksarbeit zu gewinnen, wurden die Kinder gebeten, die von ihnen genutzten Medienangebote zu bewerten. Die Beurteilung fiel überwiegend positiv aus. Vor allem die Bücher entsprechen ihren Wünschen. 92% der Befragten gaben an, mit dem Angebot zufrieden zu sein (vgl. Anlage 15, S. 23). Ebenfalls gut bewertet wurden die von ihnen häufig genutzten Musik- und Hörspielkassetten. Nur jeder Fünfte ist damit weniger zufrieden. Ähnlich verhält es sich mit den CDs und Videos. Nur etwa ein Viertel der Kinder ist damit weniger oder gar nicht zufrieden. Von einem Sechstel werden sie überhaupt nicht genutzt. Bei den Zeitschriften, Spielen und CD-ROMs erhöht

sich der Anteil der Unzufriedenen. Während bei den Zeitschriften noch die Hälfte der Befragten Zufriedenheit angibt, sind es bei Spielen nur 37% und bei CD-ROMs nur 29% (vgl. Anlage 15, S. 23). Besonders bemängeln die Kinder den vorhandenen CD-ROM-Bestand. Hier ist die Zahl der Unzufriedenen sogar geringfügig höher als der Zufriedenen. Das hat seine Ursachen darin, dass die CD-ROMs noch ein relativ neues Medium sind und in der Anhaltischen Landesbibliothek erst ein kontinuierlicher Aufbau dieser Bestandsgruppe stattfindet. So kann es passieren, dass das Gesuchte gerade ausgeliehen ist oder regelmäßige Benutzer das Angebot ihres Interessengebietes bereits kennen.

Platz

Abbildung 7: Platz (Kinder)

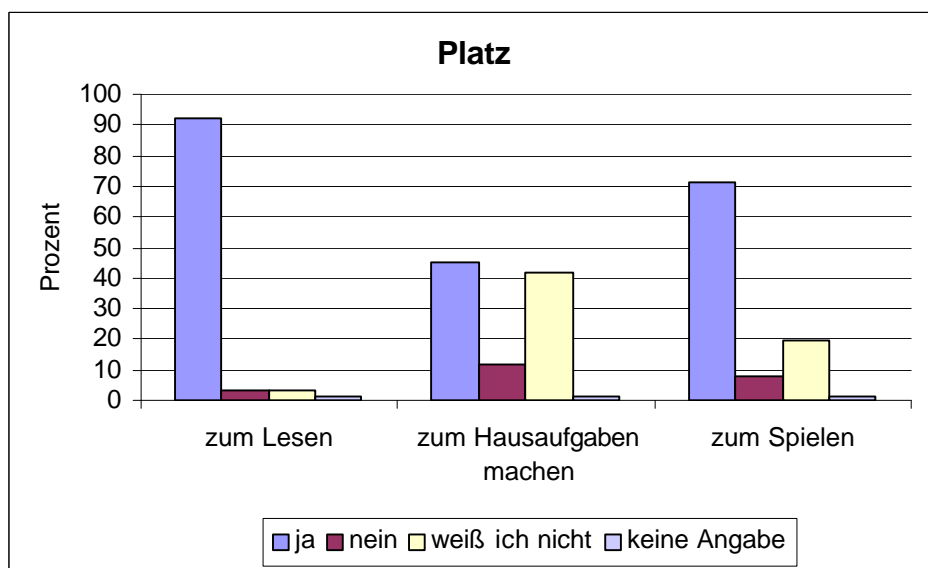


Tabelle 10: Hast du in deiner Bibliothek genug Platz? (Kinder)

	zum Lesen		zum Hausaufgaben machen		zum Spielen	
	Absolut	Prozent	Absolut	Prozent	Absolut	Prozent
ja	79	91,9	39	45,3	61	70,9
nein	3	3,5	10	11,6	7	8,1
weiß ich nicht	3	3,5	36	41,9	17	19,8
keine Angabe	1	1,2	1	1,2	1	1,2
Σ	86	100,0	86	100,0	86	100,0

Obwohl die Medienangebote eine Bibliothek repräsentieren, gibt es noch andere Faktoren, die das Gesamtbild einer Einrichtung prägen. Nicht zu unterschätzen ist die Atmosphäre in der Bibliothek. Ob sich die Benutzer in der jeweiligen Einrichtung wohlfühlen, hängt von verschiedenen Bedingungen ab. Auch für die Kinder, die einen Teil ihrer Freizeit in der Bibliothek verbringen (vgl. Abschnitt 3.2.3., S. 27), ist eine angenehme Atmosphäre von

Bedeutung. Für ein einladendes Umfeld sind eine übersichtliche Präsentation des Bestandes, freundliche und hilfsbereite Mitarbeiter sowie die räumlichen Möglichkeiten entscheidend. Die in den Zweigstellen begrenzten Platzverhältnisse sollten nicht zu Lasten der Arbeits- und Leseflächen gehen. Aus diesem Grunde wurden in den Stadtteilbibliotheken ebenso wie in der Hauptbibliothek Anlese- bzw. Arbeitsplätze geschaffen. Ob sie auch den Ansprüchen der Kinder genügen, sollte mit einer konkreten Frage nach den Platzverhältnissen herausgefunden werden. Wie sich zeigt, ist für die Kinder genügend Raum zur Freizeitgestaltung und zum Arbeiten. Immerhin 92% der Befragten haben genügend Platz zum Lesen und 71% können ungestört in der Bibliothek spielen. Etwas schlechter fällt die Bewertung der Arbeitsplätze aus. 12% der Kinder, die die Bibliothek zum Erledigen von Hausaufgaben nutzen, sind der Meinung, nicht genügend Platz dafür zu haben.

Übersichtlichkeit

Tabelle 11: Wie findest du dich in deiner Bibliothek zurecht? (Kinder)

	Absolut	Prozent
gut	70	81,4
weniger gut	15	17,4
schlecht	0	0
weiß ich nicht	0	0
keine Angabe	1	1,2
Σ	86	100,0

Die räumlichen Möglichkeiten sind ebenfalls ausschlaggebend für eine benutzerorientierte Vermittlung des Bibliotheksbestandes. Laut Befragung findet sich der überwiegende Teil der Kinder in der von ihnen besuchten Einrichtung gut zurecht. Nur 17% finden nicht immer das, was sie suchen, während es niemanden gibt, der sich überhaupt nicht zurecht findet. Eine ausreichende Beschilderung und umfangreiche Bibliotheksführungen leisten zu diesem positiven Ergebnis einen entscheidenden Beitrag. Durch zusätzliches Mobiliar könnte die Übersichtlichkeit noch weiter verbessert werden.

Personal

Tabelle 12: Sind die Bibliothekarinnen und Bibliothekare freundlich und hilfsbereit zu dir? (Kinder)

	Absolut	Prozent
ja	82	95,3
nein	1	1,2
weiß ich nicht	1	1,2
keine Angabe	2	2,3
Σ	86	100,0

Trotz guter Beschilderung ist es manchmal erforderlich, die Hilfe des Bibliothekspersonals in Anspruch zu nehmen. Den Mitarbeitern kommt dabei eine besondere Rolle zu, da sie die Bibliothek in der Öffentlichkeit repräsentieren. Oftmals ist es gerade das Verhältnis von Benutzer und Bibliothekar, welches die Einstellung zur Bibliothek prägt. Um die Bindung der Kinder an die Bibliothek zu festigen, ist darum neben einem ausgewogenen Medienbestand auch ein positives Bild der Mitarbeiter entscheidend. Gemeinsame Veranstaltungen in und um die Bibliothek unterstützen dieses Anliegen. In der Befragung zeigten sich die Benutzer der Anhaltischen Landesbücherei sehr zufrieden mit ihrem Bibliothekspersonal. 82 der 86 Kinder empfinden die Bibliothekarinnen und Bibliothekare als freundlich und hilfsbereit. Nur ein Kind hat schlechte Erfahrungen gemacht.

Atmosphäre

Tabelle 13: Fühlst du dich wohl in deiner Bibliothek? (Kinder)

	Absolut	Prozent
ja	84	97,7
nein	0	0
weiß ich nicht	2	2,3
keine Angabe	0	0
Σ	86	100,0

Fühlst du dich wohl in deiner Bibliothek? „Manchmal schöner als zu Hause“, lautete die Antwort eines kleinen Mädchens. Insgesamt fühlen sich 98% der befragten Kinder in ihrer Bibliothek wohl. Diese einladende Atmosphäre ist sicher auch ein Grund, weshalb die Kinder die Bibliothek nicht nur als Ausleihstelle sehen, sondern auch als Aufenthaltsort und Freizeiteinrichtung.

Schulbesuche in der Bibliothek

Abbildung 8: Schulbesuche in der Bibliothek (Kinder)

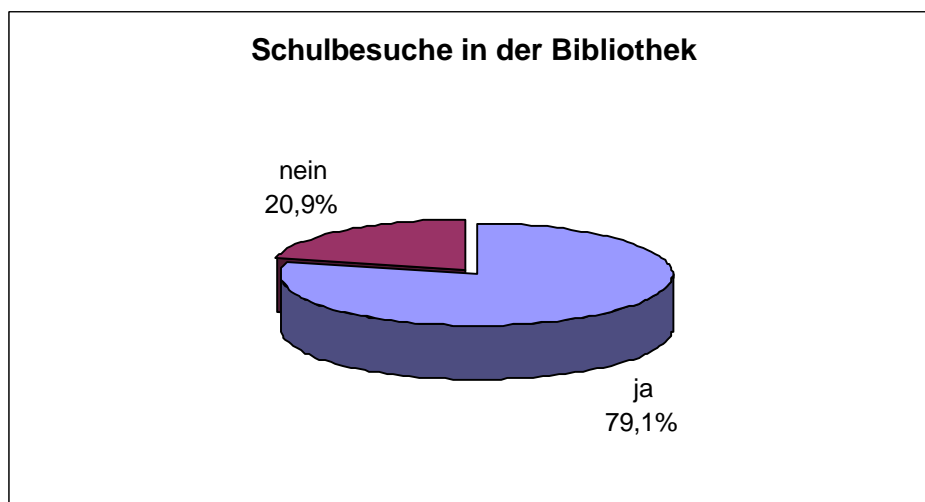


Tabelle 14: Warst du schon mit deiner Schulklasse in dieser Bibliothek? (Kinder)

	Absolut	Prozent
ja	68	79,1
nein	18	20,9
weiß ich nicht	0	0
keine Angabe	0	0
Σ	86	100,0

Mehr als drei Viertel der Kinder gaben an, die Bibliothek schon einmal mit der Schulklasse besucht zu haben. Nur 21% haben noch nie an einer Veranstaltung oder Einführung in die Bibliotheksbenutzung teilgenommen.

Um Anregungen für künftige Veranstaltungen zu bekommen, wurde zusätzlich die Resonanz der Schüler auf diese Veranstaltungen erfragt. 57 der 68 Kinder antworteten darauf, dass es ihnen gut oder sehr gut gefallen hat (vgl. Anlage 16, S. 24). Diese positiven Befragungsergebnisse spiegeln die intensiven Bemühungen der Anhaltischen Landesbücherei Dessau in den letzten Jahren wider. Im Rahmen des durch das Kultusministerium des Landes Sachsen-Anhalt durchgeführten „Landesmodellversuches zur Schaffung effektiver Strukturen der bibliothekarischen Versorgung“ (Konzentration auf Zielgruppenarbeit) entwickelte die Anhaltische Landesbücherei Dessau auch besondere Konzepte für die Kinder und Jugendlichen (Anhaltische Landesbücherei <Dessau> 2002, Anlage 2, S. 2). Ziel dieser Maßnahmen sind nicht nur die Förderung der allgemeinen Leseneigung von Kindern und Jugendlichen, sondern auch die Vermittlung praktischer Fähigkeiten im Umgang mit den unterschiedlichsten Medien (Anhaltische Landesbücherei <Dessau> 2002, Anlage 2, S. 2). Die Arbeit mit dieser speziellen Zielgruppe soll aktuellen Entwicklungen angepasst werden, um den Anteil der Kinder und Jugendlichen konstant zu halten (Anhaltische Landesbücherei <Dessau> 2002, Anlage 2, S. 4). Neben einem konsequenten Werben gerade junger Benutzer haben Veranstaltungen und Bibliothekseinführungen auch eine große Bedeutung. Da der erste Kontakt der Kinder mit der Bibliothek meist über einen Besuch mit der Schulklasse erfolgt (vgl. Abschnitt 3.2.2., S. 24), baut man die Verbindungen zu den Dessauer Schulen ständig aus. Intensiv genutzt werden vor allem die regelmäßigen Bibliothekseinführungen. Zusätzlich sind die Einrichtungen für die Schulen Anlaufpunkt bei der Durchführung von Projekttagen (Anhaltische Landesbücherei <Dessau> 2002, Anlage 2, S. 4). Ergänzt wird dieses Angebot durch ein vielfältiges Veranstaltungsprogramm (Anhaltische Landesbücherei <Dessau> 2002, Anlage 2, S. 3). Höhepunkte des letzten Jahres waren unter anderem der Dessauer Stadtentscheid des bundesweiten Vorlesewettbewerbs und die Veranstaltungen im Rahmen des Dessauer Kinderfreizeitsommers (Anhaltische Landesbücherei <Dessau> 2002, Anlage 2, S. 3).

Veränderungen und Verbesserungen in der Bibliothek

Am Ende der Befragung wurde den Kindern die Möglichkeit gegeben, Wünsche und Kritiken zu äußern. 62 Kinder beantworteten diese offene Frage. 29 von ihnen gefällt ihre

Bibliothek so wie sie ist. Sie wünschten sich keinerlei Veränderungen. 33 Kinder hingegen äußerten vielfältige Wünsche. Oftmals wurden gleich mehrere Verbesserungsvorschläge genannt. Obwohl 98% der Kinder angaben, dass sie sich in der Anhaltischen Landesbücherei wohl fühlen (vgl. Abschnitt 3.2.3., S. 31), wird auffallend häufig eine ansprechendere Einrichtung der Bibliothek gewünscht. Eine gemütliche Atmosphäre mit ausreichenden Sitzgelegenheiten, die auch zum Verweilen einladen, soll den Bibliotheksaufenthalt noch angenehmer gestalten. Ebenso wichtig wie die Einrichtung ist die Medienausstattung. Die Kinder wünschen sich vor allem einen umfangreicheren Bestand an Büchern, CDs, CD-ROMs und Videos (vgl. Anlage 17, S. 25).

3.3. Untersuchungsfeld Jugendliche und Erwachsene als Benutzer der Hauptbibliothek und der Zweigstellen

3.3.1. Benutzerstruktur

Alter

Abbildung 9: Alter der Befragten (HB + SB)

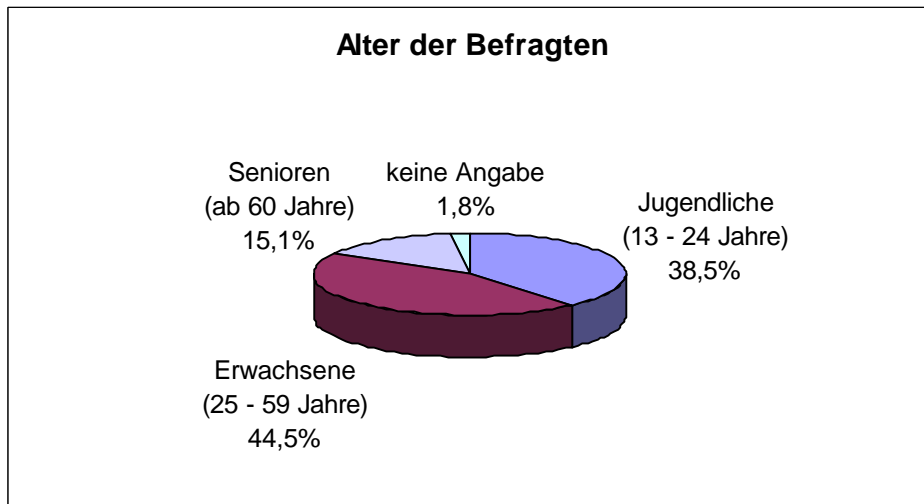


Tabelle 15: Alter Befragte/Benutzer (HB + SB)

	Befragte		Benutzer	
	Absolut	Prozent	Absolut	Prozent
Jugendliche (13 - 24 Jahre)	380	38,5	4.455	42,2
Erwachsene (25 - 59 Jahre)	439	44,5	4.794	45,4
Senioren (ab 60 Jahre)	149	15,1	1.305	12,4
keine Angabe	18	1,8		
Σ	986	100,0	10.554	100,0

Die Erwachsenen im Alter zwischen 25 und 59 Jahren bilden die größte Benutzergruppe in der Anhaltischen Landesbücherei Dessau. Fast ebenso groß ist der Anteil der 13 bis 24-jährigen Jugendlichen, welche die Bibliothek für Schule, Ausbildung, Studium sowie zur aktiven Freizeitgestaltung nutzen. Da die Zahl der Jugendlichen in Dessau abnimmt, unternahm die Anhaltische Landesbücherei in den letzten Jahren vielfältige Anstrengungen, jugendliche Nutzer an sich zu binden. Der ständig steigende Anteil der Altersgruppe ab 60 Jahre in der Dessauer Bevölkerung veranlasste die Bibliothek aber auch zu einem verstärkten Angebot für die Senioren der Stadt. Mit einem mobilen Bücherhausdienst, Veranstaltungen und interessanten Medien soll ihnen die Möglichkeit zur aktiven Freizeitgestaltung gegeben werden. Steigende Benutzerzahlen in dieser Altersgruppe zeigen eine hohe Akzeptanz dieser Angebote. Ebenso aufgeschlossen verhielten sich die Senioren gegenüber der Benutzerbefragung. Sie waren eher als die Jugendlichen und Erwachsenen

bereit, einen Fragebogen auszufüllen. Oftmals suchten sie auch das Gespräch, um auf Probleme und Wünsche aufmerksam zu machen.

Geschlecht

Tabelle 16: Geschlecht (HB + SB)

	Absolut	Prozent
weiblich	642	65,1
männlich	341	34,6
keine Angabe	3	0,3
Σ	986	100,0

Die Annahme, dass das Geschlecht keinen Einfluss auf die Teilnahme an einer empirischen Untersuchung hat, konnte in der Befragung nicht bestätigt werden. Die Frauen waren überdurchschnittlich oft bereit, einen Fragebogen auszufüllen. Mit 65% ist ihr Anteil fast doppelt so groß wie der der Männer (35%). Ursachen dieser enormen Unterrepräsentanz bei den männlichen Befragten könnten in einer kritischeren Haltung gegenüber Umfragen jeder Art, einer subjektiven Auswahl durch den Interviewer oder einem geringeren Anteil der Männer bei den Benutzern liegen. Da eine statistische Auswertung nach Geschlecht nicht vorgenommen wird, ist ein Vergleich der Befragten mit der Benutzerstruktur nicht möglich.

Tätigkeit

Abbildung 10: Tätigkeit (HB + SB)

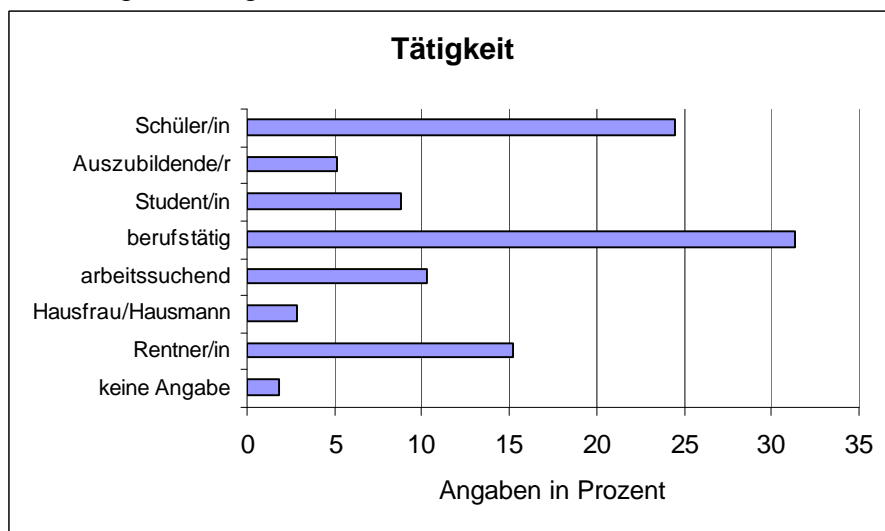


Tabelle 17: Tätigkeit (HB + SB)

	Absolut	Prozent
Schüler/in	241	24,4
Auszubildende/r	51	5,2
Student/in	87	8,8
berufstätig	309	31,3
arbeitsuchend	102	10,3
Hausfrau/Hausmann	28	2,8
Rentner/in	150	15,2
keine Angabe	18	1,8
Σ	986	100,0

Mit 38% der Befragten bilden die in Ausbildung Befindlichen (Schüler, Auszubildende, Studenten) die Hauptnutzergruppe der Anhaltischen Landesbibliothek Dessau. Vor allem die Schüler nutzen sie für schulische Zwecke und zur Freizeitgestaltung. Fast ebenso wichtig ist die Bibliothek für die Berufstätigen. 31% der Befragten besaß zum Zeitpunkt der Befragung einen Arbeitsplatz, während jeder Zehnte arbeitsuchend war. Damit liegt der Anteil der Rentner (15%) noch über dem der Arbeitslosen (10%). Als kleinste Gruppe sind Hausfrauen bzw. -männer mit 3% vertreten.

Wie sich bei der Befragung herausstellte, wäre eine Vervollständigung der Antwortvorgaben durch „Umschüler“ und „Wehrdienstleistende“ zweckmäßig. Konkrete Informationen zur speziellen Benutzergruppe „Umschüler“ wären so zu erheben gewesen.

Schulbildung

Tabelle 18: Schulbildung (HB + SB)

	Absolut	Prozent
8./9. Klasse (Hauptschulabschluss)	90	9,1
10. Klasse (Realschulabschluss)	256	26,0
Abitur	253	25,7
Fach-/Hochschulabschluss	353	35,8
keine Angabe	34	3,4
Σ	986	100,0

Dass das Merkmal „Schulabschluss“ sowohl den angestrebten als auch den höchsten erreichten Abschluss umfasste, wirkte sich negativ auf die korrekte Beantwortung aus. Vor allem von den Schülern und Studenten wurde diese Frage falsch interpretiert. Sie gaben oft ihren erreichten und nicht ihren angestrebten Schulabschluss an. Trotz dieser Abweichungen ist deutlich zu erkennen, dass die Bibliotheksbenutzer einen relativ hohen Bildungsgrad anstreben bzw. besitzen. Nur ein geringer Teil der Befragten schloss die Schule mit der 8. oder 9. Klasse ab. Dies betrifft vor allem die Älteren, da früher nicht jeder die Möglichkeit zu einem höheren Bildungsabschluss besaß. Aufgrund gestiegener Anforderungen und besserer Bildungsmöglichkeiten ist der Anteil der Befragten mit einem Abschluss der 10. Klasse oder Abitur bedeutend höher. Je ein Viertel der Benutzer verfügt über einen solchen Bildungsgrad oder strebt ihn an. Mit 36% am umfangreichsten ist aber

die Gruppe, die einen Fach- bzw. Hochschulabschluss anstrebt oder bereits darüber verfügt.

Wohnort

Als drittgrößte öffentliche Bibliothek in Sachsen-Anhalt versorgt die Anhaltische Landesbibliothek nicht nur die Dessauer Einwohner mit Medien. Ihr umfangreicher Bestand und die vielfältigen Angebote machen sie zu einer Informations-, Bildungs- und Freizeiteinrichtung von regionaler Bedeutung. Während die Stadtteilbibliotheken vor allem ihre nähere Umgebung bedienen (vgl. Anlage 3, S. 3), übernimmt die Hauptbibliothek zusätzlich die Funktion einer zentralen Anlaufstelle für Dessau und sein Umland. Zur Ermittlung des Einzugsgebietes der Anhaltischen Landesbibliothek, wurden die Benutzer nach ihrem Wohnort befragt. Dessauer sollten darüber hinaus, den Stadtteil, in dem sie leben, angeben. Das gestaltete sich allerdings nicht immer ganz einfach, da einige Benutzer den Stadtteil nicht genau bestimmen konnten. Dennoch ergab sich ein klares Bild. Der überwiegende Teil der Benutzer stammt aus den Wohnvierteln in unmittelbarer Nähe. Da sich die Hauptbibliothek im Stadtteil Nord befindet, ist die Anzahl der Nennungen hier am größten (vgl. Anlage 18, S. 27). Häufig genutzt wird die Anhaltische Landesbibliothek aber auch von Bewohnern der Stadtteile Mitte, Süd (Innerstädtisch Süd + Süd) und Ziebigk (vgl. Anlage 18, S. 27). Im Gegensatz dazu war der Bevölkerungsanteil aus den Randgebieten Kleinkühnau, Großkühnau, Sollnitz und Kleutsch nur sehr gering (vgl. Anlage 18, S. 27).

Außerhalb des Stadtgebietes von Dessau wohnen ca. 12% der Benutzer. Sie stammen vorwiegend aus den umliegenden Orten und Gemeinden (vgl. Anlage 18, S. 27). Hauptsächlich Bewohner der Orte Rosslau und Oranienbaum nutzen das umfangreiche Angebot der Hauptbibliothek. Einige Benutzer gaben die weiter entfernten Städte Halle/Saale, Magdeburg bzw. Leipzig als ihren Wohnort an.

3.3.2. Benutzerverhalten

Informationsquelle

Tabelle 19: Wie sind Sie auf unsere Bibliothek aufmerksam geworden? (HB + SB)

	Gesamt	Jugendliche	Erwachsene	Senioren
ich besuche sie schon immer	56,7	36,6	67,7	75,2
durch Tipps von Freunden und Bekannten	19,8	30,3	13,4	11,4
durch eine Einführung in die Bibliotheksbenutzung	5,7	12,4	1,6	0,7
durch eine Veranstaltung, Ausstellung	1,4	2,6	0,9	0
durch die Presse	0,7	0,3	0,2	3,4
durch das Fernsehen	0,1	0	0,2	0
Sonstiges	13,5	15,3	13,9	8,1
keine Angabe	2,1	2,6	2,1	1,3
Σ	100,0	100,0	100,0	100,0

Angaben in Prozent

Die Anhaltische Landesbücherei Dessau verfügt über einen großen Kreis an Stammkunden. Mehr als die Hälfte der Befragten gaben an, die Bibliothek schon immer zu besuchen. Da die Intensität der Mediennutzung im Laufe des Lebens Schwankungen unterliegt, erfolgt in Zeiten intensiver Beanspruchung durch Familie oder Beruf oft ein Bruch mit der Bibliothek. Das Ziel dieser Einrichtungen ist es darum, die Leser mit attraktiven Angeboten langfristig an sich zu binden. Voraussetzung dafür ist die Zufriedenheit der Benutzer. Sie erweist sich als besonders wichtig, um in der Öffentlichkeit ein positives Bild der Einrichtung zu erzeugen. Etwa 20% der Befragten erfuhren durch Freunde oder Bekannte von der Bibliothek. Wie die repräsentative Studie „Jugend, Information, (Multi-) Media 2001“ (JIM 2001) zeigt, spielen die sozialen Kontakte für Jugendliche eine bedeutende Rolle (vgl. Feierabend 2002, S. 9). Die Befragungsergebnisse bestätigen die Vermutung, dass die Jugendlichen ihre Freunde mit der Bibliothek bekannt machen. Darüber hinaus geben auch Familienmitglieder den Anstoß zur Bibliotheksbenutzung (vgl. Anlage 19, S. 31).

Einen ersten Zugang zur Anhaltischen Landesbücherei ermöglichen auch die Veranstaltungen. Die vor allem für die Kinder und Jugendlichen organisierten Bibliothekseinführungen regten 12% der 13 bis 24-Jährigen zur weiteren Nutzung der Einrichtung an. Weitere 31 Befragte (3%) nannten schulische Gründe als Anlass zur Anmeldung in einer Bibliothek (vgl. Anlage 19, S. 31). Dazu gehören Besuche mit der Klasse ebenso wie die Suche nach Materialien für Hausaufgaben oder Referate.

Kaum von Bedeutung sind Veranstaltungen, Ausstellungen und Presseveröffentlichungen als Informationsquelle. Trotz regelmäßiger Berichte in der „Mitteldeutschen Zeitung“, dem Dessauer Amtsblatt und dem Regionalprogramm „Dessau TV“ nannten nur 0,8% der Befragten Presse und Fernsehen als Anlass für die Bibliotheksbenutzung.

14% der Befragten nutzten die Kategorie „Sonstiges“, um eine Vielzahl zusätzlicher Gründe zu nennen. Besonders häufig angeführt wurden dabei die bereits erwähnten schulischen Gründe und Familienmitglieder, die auf die Bibliothek aufmerksam machten (vgl. Anlage 19, S. 31). Bei zukünftigen Befragungen wäre es folglich ratsam, diese Kategorien in den Fragebogen aufzunehmen.

Häufigkeit der Bibliotheksnutzung

Tabelle 20: Wie oft besuchen Sie unsere Bibliothek? (HB + SB)

	Gesamt	Jugendliche	Erwachsene	Senioren
wöchentlich	22,3	28,4	18,2	18,8
monatlich	43,5	24,2	52,6	67,1
in größeren Abständen, aber mind. einmal jährlich	6,6	6,1	8,4	3,4
unregelmäßig/bei Bedarf	26,2	39,7	19,4	10,1
ich bin heute zum ersten Mal hier	0	0	0	0
ich weiß es nicht	0,4	0,8	0,2	0
keine Antwort	1,0	0,8	1,1	0,7
Σ	100,0	100,0	100,0	100,0

Angaben in Prozent

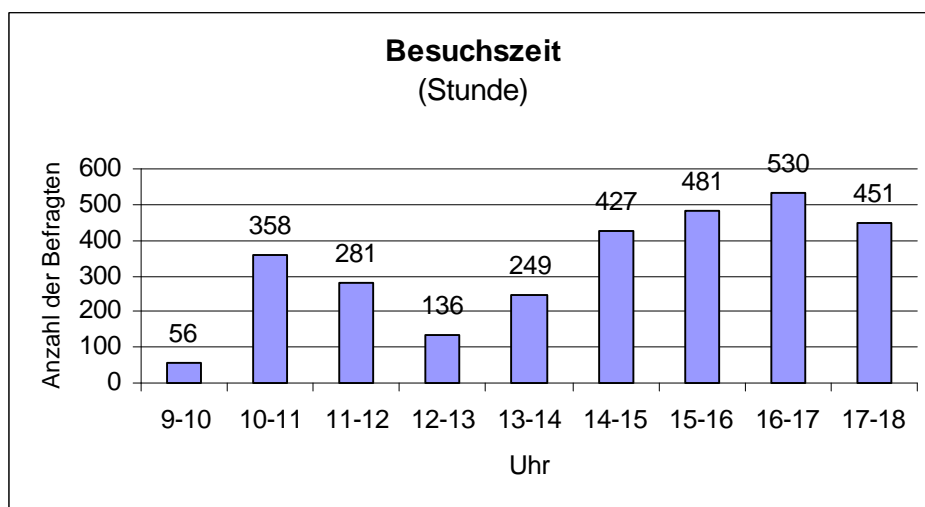
Der überwiegende Teil der Benutzer (66%) sucht die Bibliothek regelmäßig auf. Die für Bücher, Ton- und Datenträger geltende Leihfrist von vier Wochen trägt entscheidend dazu bei, dass 44% der Befragten eher monatlich in die Bibliothek kommen. Etwa jeder Fünfte besucht die Bibliothek sogar wöchentlich. Mit 26% liegt der Anteil der unregelmäßigen Benutzer (Bedarfsnutzer) recht hoch. Sowohl Häufignutzer als auch sporadische Benutzer, die nicht regelmäßig die Bibliothek aufsuchten, entschieden sich für diese Antwortmöglichkeit. Im Gegensatz dazu gibt es nur wenige, die die Bibliothek nur sehr selten, aber mindestens einmal im Jahr aufsuchen.

Vergleicht man die einzelnen Altersgruppen, lassen sich deutliche Unterschiede bei der Besuchshäufigkeit feststellen. Senioren kommen überdurchschnittlich oft in die Bibliothek. Der Anteil der monatlichen Besucher ist hier mit 67% fast dreimal so hoch wie bei den Jugendlichen. Diese nutzen die Bibliothek, trotz ihrer Ausbildungssituation, vor allem unregelmäßig bzw. bei Bedarf.

Besuchszeit

Um das Personal der Anhaltischen Landesbücherei Dessau effektiver einsetzen zu können, wurden die Benutzer nach dem Zeitpunkt ihres Bibliotheksbesuchs befragt. 80% der Befragten machten Angaben für ihre jeweilige Einrichtung. Wegen des geringen Umfanges an Nennungen in den Stadtteilbibliotheken und den dort an die Besucherströme angepassten Öffnungszeiten ist eine Auswertung im Einzelnen nicht sinnvoll (vgl. Anlage 20, S. 32). Lediglich für die Hauptbibliothek können Aussagen getroffen werden. Die regelmäßigen Öffnungszeiten werktags von 10 bis 18 Uhr (mittwochs geschlossen) und Samstag von 9 bis 12 Uhr, lassen einen Vergleich der einzelnen Werktage miteinander zu. Dabei bestätigt sich eine intensivere Nutzung der Bibliothek am Montag und am Freitag (vgl. Anlage 20, S. 32). Als besonders wichtig erweist sich auch der Sonnabend. Für Berufstätige bietet er oft die einzige Möglichkeit, diese Einrichtung aufzusuchen.

Abbildung 11: Besuchszeit (HB)



Eine wesentlich stärkere Bedeutung hat die jeweilige Uhrzeit. Bedingt durch ihren meist festgelegten Tagesablauf nutzen vor allem Berufstätige, Kinder und Jugendliche die Nachmittagsstunden zum Besuch der Hauptbibliothek. Auffallend ist ebenfalls der erhöhte Benutzeranteil in der Zeit von 10 bis 11 Uhr (358 Befragte). Ohne Berücksichtigung der Sonnabendöffnungszeiten sind es in der Zeit von 10 bis 11 Uhr 237 Befragte und 11 bis 12 Uhr 166 Befragte. Häufig wird die Einrichtung gleich bei der Öffnung aufgesucht, um sich noch vor der Arbeit oder Schule, Medien zu entleihen. Am intensivsten nutzen die Senioren die Morgenstunden. In der anschließenden Mittagszeit werden die Angebote der Bibliothek nur von wenigen in Anspruch genommen. Unerlässlich ist sie aber gerade für jene Berufstätigen, deren Arbeitstag einen anderen Zeitpunkt nicht zulässt. Erst gegen 14 Uhr setzt die Hauptbesuchszeit ein. Aufgrund der schulischen oder beruflichen Pflichten des überwiegenden Teils der Benutzer können häufig nur die späten Nachmittagsstunden zum Bibliotheksbesuch genutzt werden.

Gewünschte Besuchszeit

Abbildung 12: Öffnungszeiten (HB + SB)

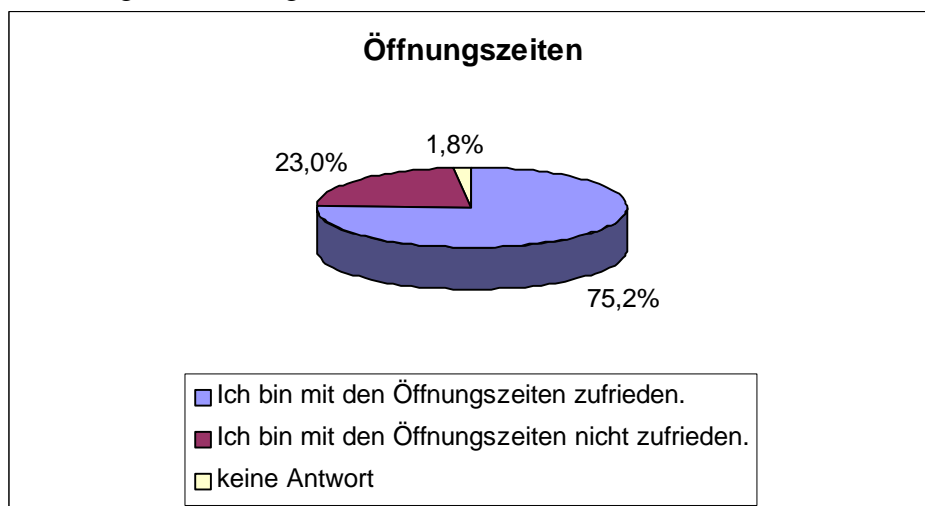


Tabelle 21: Zu welchen Zeiten würden Sie die Bibliothek gern aufsuchen? (HB + SB)

	Gesamt	Jugendliche	Erwachsene	Senioren
Ich bin mit den Öffnungszeiten zufrieden.	75,2	72,4	72,0	93,3
Ich bin mit den Öffnungszeiten <u>nicht</u> zufrieden.	23,0	26,8	25,3	5,4
keine Antwort	1,8	0,8	2,7	1,3
Σ	100,0	100,0	100,0	100,0

Angaben in Prozent

Eine entscheidende Voraussetzung für die Akzeptanz der Bibliothek durch die Bevölkerung sind neben der zentralen Lage auch kundenfreundliche Öffnungszeiten. Sie entscheiden über die Nutzung bzw. Nichtnutzung der Einrichtung. Um so erfreulicher ist, dass drei Viertel der Benutzer mit den Öffnungszeiten zufrieden sind. Lediglich 23% wünschen sich eine Erweiterung. In Ausbildung Befindliche (Schüler, Auszubildende, Studenten) und

Berufstätige zeigen dabei eine größere Unzufriedenheit als die Rentner, die ihre Zeit relativ frei einteilen können. Weniger zufrieden sind vor allem die Studenten (vgl. Anlage 21, S. 36). Erwartungsgemäß wird häufig der allgemeine Schließtag am Mittwoch kritisiert. Sowohl die Benutzer der Hauptbibliothek als auch die der Zweigstellen würden eine zusätzliche Öffnung am Mittwoch begrüßen.

Analog zur Frage nach der Besuchszeit erwies sich eine separate Betrachtung der Zweigbibliotheken als schwierig (vgl. Anlage 20, S. 33). Auch hier können nur für die Hauptbibliothek brauchbare Erkenntnisse gewonnen werden. Diese belegen ein größeres Benutzerinteresse in der Zeit von 18 bis 20 Uhr (vgl. Anlage 20, S. 33). Im Gegensatz dazu wird eine frühere Öffnung nur von einem geringen Teil der Befragten gewünscht.

Trotz dieses recht positiven Ergebnisses bleibt zu bedenken, dass nur Benutzer, die die Bibliothek aufsuchten, um ihre Meinung gebeten wurden. Das Ergebnis würde deutlich negativer ausfallen, wenn auch der Teil der Bevölkerung angesprochen würde, der die Bibliothek eben wegen dieser Öffnungszeiten erst gar nicht oder nicht mehr aufsucht. Eine repräsentative Bürgerbefragung könnte daher zusätzliche Informationen liefern.

Aufenthaltsdauer in der Bibliothek

Tabelle 22: Wie lange halten Sie sich durchschnittlich in der Bibliothek auf? (HB + SB)

	Gesamt	Jugendliche	Erwachsene	Senioren
bis zu einer halben Stunde	40,7	27,6	46,2	59,1
länger als eine halbe Stunde	52,8	61,8	49,9	36,9
einen ganzen Vor-/Nachmittag	1,6	2,1	1,1	2,0
fast den ganzen Tag	0	0	0	0
ich weiß es nicht	3,3	7,1	1,1	0,7
keine Antwort	1,5	1,3	1,6	1,3
Σ	100,0	100,0	100,0	100,0

Angaben in Prozent

53% der Befragten halten sich länger als eine halbe Stunde in der Bibliothek auf. Eine Aufenthaltsdauer von einem ganzen Vor- oder Nachmittag und darüber hinaus ist kaum von Bedeutung. Mit 41% liegt hingegen der Anteil der Benutzer sehr hoch, der bis zu 30 Minuten in der Anhaltischen Landesbücherei verweilt. Die Aufenthaltsdauer wird von verschiedenen Faktoren beeinflusst. Der Zweck des Bibliotheksbesuches, das vorhandene Zeitbudget, aber auch kostengünstige Parkmöglichkeiten spielen eine entscheidende Rolle. Ein Vergleich der einzelnen Altersgruppen zeigt, dass die Aufenthaltsdauer mit zunehmendem Alter sinkt. Insgesamt 64% der Jugendlichen nutzen die Bibliothek länger als eine halbe Stunde. Auffallend hoch ist dabei der Anteil der Studenten (vgl. Anlage 21, S. 37). Für sie ist die Hauptbibliothek mit ihrem Lesesaal und dem Informationsbestand als Arbeitsort besonders attraktiv. Fast ausgeglichen zeigt sich die Verweildauer bei den Erwachsenen. Obwohl sich 52% der 25 bis 59-Jährigen „länger als eine halbe Stunde“ in ihrer Einrichtung aufhalten, bevorzugen 46% einen Besuch bis zu 30 Minuten. Weniger

Zeit verbringen die Senioren in der Bibliothek. Mit 60% ist ihr Anteil an den Besuchen bis zu einer halben Stunde deutlich größer als bei den anderen Altersgruppen.

Die für diese Frage zugrunde gelegten Antwortkategorien sind sehr weit gefasst. In künftigen Befragungen könnte eine Differenzierung des Zeitraumes „länger als eine halbe Stunde“ konkretere Ergebnisse erbringen.

Zweck des Bibliotheksbesuchs

Abbildung 13: Zweck des Bibliotheksbesuchs (HB + SB)

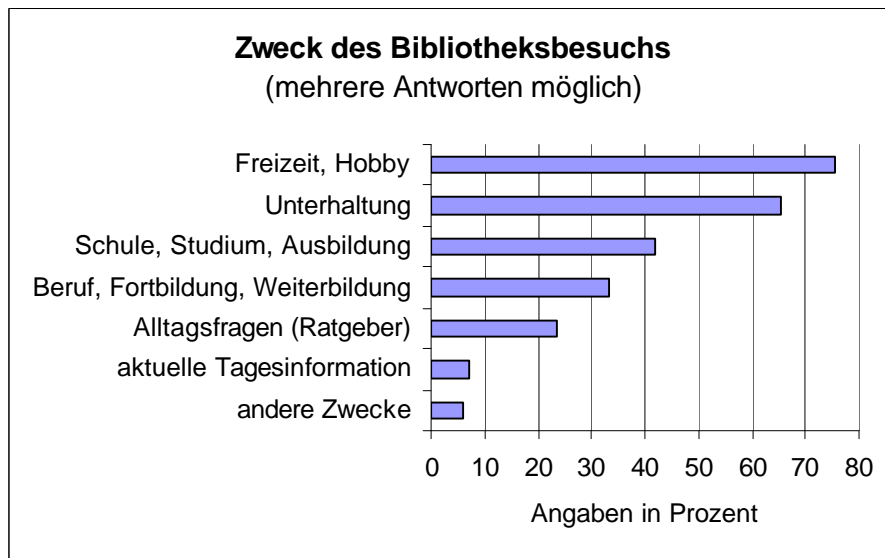


Tabelle 23: Wofür nutzen Sie unsere Bibliothek? (mehrere Antworten möglich) (HB + SB)

	Gesamt	Jugendliche	Erwachsene	Senioren
Freizeit, Hobby	75,7	78,2	78,4	63,1
Unterhaltung	65,4	59,5	68,3	73,8
Schule, Studium, Ausbildung	41,9	86,3	17,8	1,3
Beruf, Fortbildung, Weiterbildung	33,3	17,9	52,4	14,8
Alltagsfragen (Ratgeber)	23,7	17,4	31,0	17,4
aktuelle Tagesinformation	7,1	3,8	9,0	10,3
andere Zwecke	5,9	5,0	5,9	8,1

Angaben in Prozent

Die Anhaltische Landesbücherei Dessau bietet als Kultur-, Informations- und Freizeiteinrichtung ein breites Spektrum an Möglichkeiten. Die größte Bedeutung für die Benutzer erlangt die Bibliothek bei der Gestaltung von Freizeit und Hobby (76%) sowie der Unterhaltung (65%). Ein geringerer Teil der Befragten, entsprechend ihres derzeitigen Lebensabschnitts, nutzt sie zur schulischen oder beruflichen Aus- und Weiterbildung. Darüber hinaus werden die Medien der Anhaltischen Landesbücherei von jedem Vierten bei Fragen des täglichen Lebens genutzt. 7% der Befragten benötigen die Bibliothek zur aktuellen Tagesinformation. Das Lesen von Tageszeitungen gewinnt erst mit zunehmendem Alter an Bedeutung. Vor allem Männer (Berufstätige und Rentner) mit einem hohen Schulabschluss informieren sich zu aktuellen Themen (vgl. Anlage 21, S. 43).

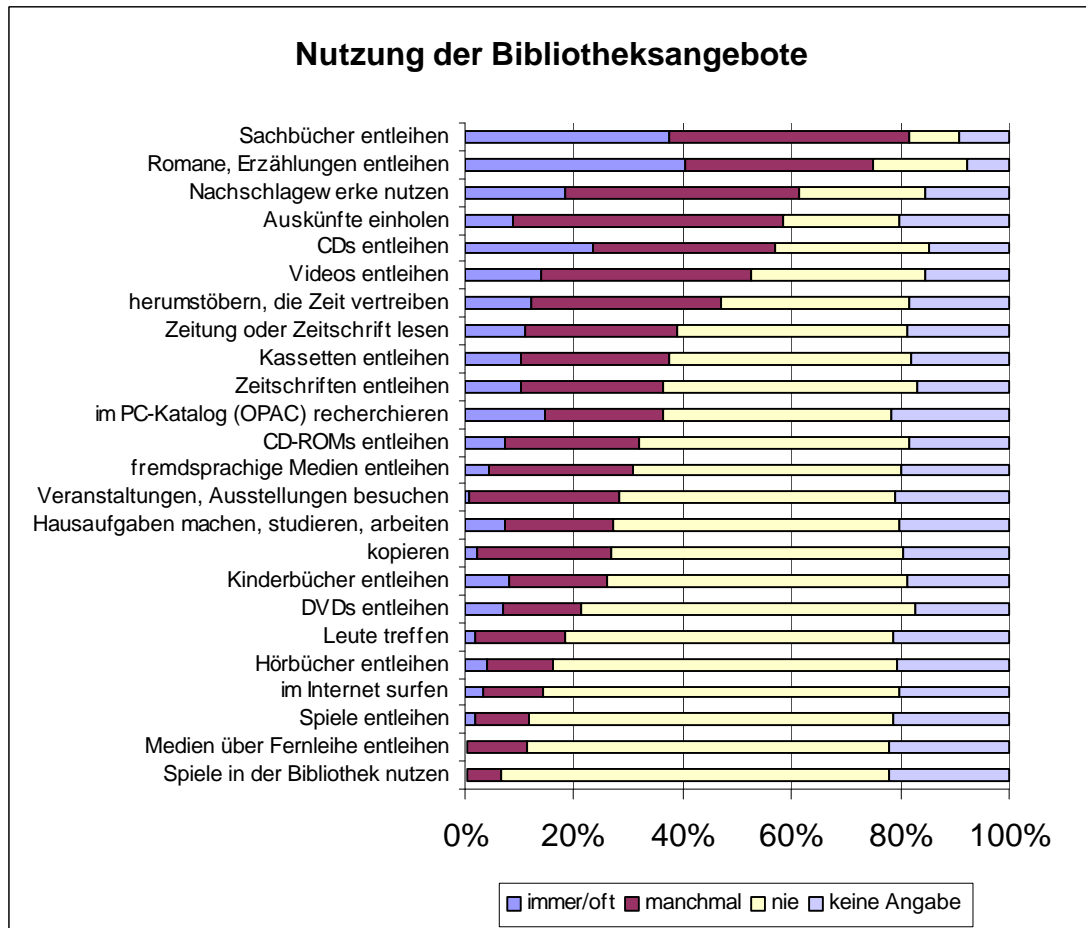
Das Alter spielt beim Nutzungsmotiv eine maßgebende Rolle. Jugendliche besuchen die Bibliothek in erster Linie, um Medien für ihre Ausbildung zu erhalten (86%). Die Ausgestaltung ihrer Freizeit und die Unterhaltung haben hingegen zweitrangige Bedeutung. Bei den Erwachsenen zeigt sich ein umgekehrtes Verhältnis. Die Bereiche Freizeit, Hobby und Unterhaltung treten noch vor die berufliche Fort- und Weiterbildung. Mit 31% ist die Information zu Alltagsfragen besonders für die 25 bis 59-Jährigen (Hausfrauen, Berufstätige und Arbeitssuchende) wichtig. Während bei den Erwachsenen die Gestaltung von Freizeit und Hobby die erste Stelle einnimmt, gewinnt die Unterhaltung bei den Benutzern ab 60 Jahre an Bedeutung. Fast drei Viertel der Senioren greifen aus diesem Grund auf die Angebote ihrer Bibliothek zurück. Frauen mit einem Abschluss der 8. oder 9. Klasse nehmen dabei die größte Gruppe ein. Mit 63% vergleichsweise gering ist der Anteil der Senioren, der Leistungen für Freizeit und Hobby in Anspruch nimmt. Während in diesem Bereich bei den Jugendlichen und Erwachsenen keine geschlechtsspezifischen Unterschiede erkennbar sind, verringert sich der Frauenanteil bei den Senioren deutlich. Bei Frauen ab 60 Jahren ist häufig ein fast ausschließliches Interesse für den Bestand an Schöner Literatur festzustellen.

Zusätzlich zu den sechs Antwortvorgaben nutzten 6% der Befragten, die Möglichkeit, abweichende Motive in der Kategorie „andere Zwecke“ anzugeben. Neben dem Internet wurden hier vor allem die allgemeine Bildung und Information, die Nutzung der Phonotheek sowie die Reiseplanung genannt (vgl. Anlage 22, S. 45).

3.3.3. Angebote und Leistungen der Bibliothek

Nutzung der Bibliotheksangebote

Abbildung 14: Nutzung der Bibliotheksangebote (HB + SB)



Die Anhaltische Landesbücherei Dessau verfügt über ein umfangreiches Medien- und Serviceangebot. Um Erkenntnisse über die tatsächliche Nutzung dieser Angebote zu erhalten, sollten die Befragten angeben, welche Leistungen der Bibliothek sie in Anspruch nehmen. Wie aus Abbildung 14 ersichtlich, ist der Anteil der Benutzer, der keine Angaben machte sehr hoch. Der beträchtliche Umfang der Antwortmöglichkeiten veranlasste einen großen Teil von ihnen, nur das auszufüllen, was auf sie zutraf. Nicht in Anspruch genommene Angebote wurden einfach freigelassen. Würden das bei der Auswertung mit einbezogen, müsste der Anteil der Nennungen im Bereich „nie“ um ein vielfaches höher liegen. Aus diesem Grunde sollte bei künftigen Befragungen keine Unterteilung nach Nutzungshäufigkeit vorgenommen werden. Oftmals ist die Angabe der wirklich wahrgenommenen Angebote ausreichend. Sollen dennoch Aussagen zur Nutzungshäufigkeit ermittelt werden, wäre es ratsam, die zu beurteilenden Bibliotheksangebote zu verringern oder auf mehrere Fragen zu verteilen.

Dem Entleihen von Büchern kommt nach wie vor die größte Bedeutung zu. Sachbücher sind vor allem für Jugendliche und Erwachsene interessant. Das Entleihen von Romanen

hingegen gewinnt erst mit zunehmendem Alter an Attraktivität. Vor allem die Frauen greifen auf das Angebot ihrer Bibliothek an Schöner Literatur zurück, während bei den Sachbüchern kein geschlechtsspezifisches Verhalten festgestellt werden kann.

Im Bereich der Non-Print-Medien werden hauptsächlich CDs und Videos entliehen. Die Befragungsergebnisse haben gezeigt, dass diese Medien mit zunehmenden Alter der Benutzer an Bedeutung verlieren. DVDs, Hörbücher und Spiele werden im Gegensatz dazu nur von einem kleinen Teil der Benutzer in Anspruch genommen. Starken Einfluss auf die Mediennutzung hat dabei die Geräteausstattung der Dessauer Haushalte sowie die Größe des Bestandes (vgl. Anlage 6, S. 6). Betrachtet man zusätzlich die Umsätze der einzelnen Medienarten (vgl. Anlage 6, S. 6), zeigt sich bei den DVDs (33,3), Spielen (10,3) und CD-ROMs (10,4) eine äußerst intensive Nutzung. Eine Erweiterung dieser Bestandsgruppen ist unumgänglich, um den Benutzern ein ausreichendes Angebot zur Verfügung zu stellen.

Neben dem Entleihen von Medien ist die Anhaltische Landesbücherei aber auch Aufenthalts- und Arbeitsort. Zu diesem Zweck steht ergänzend zu den Sachbüchern ein präsent gehaltener Bestand an Nachschlagewerken zur Verfügung, der 61% der Befragten als Informationsquelle dient (vgl. Anlage 23, S. 46). Mit 58% fast eben so groß ist der Anteil der Benutzer, der bei den Mitarbeitern Auskünfte einholt (vgl. Anlage 23, S. 46). Dieser Service hat bei allen Altersgruppen einen hohen Stellenwert, wird aber von den Jugendlichen aufgrund ihrer Ausbildungssituation häufiger genutzt. Eigene Recherchen im PC-Katalog (OPAC) werden hingegen nur von jedem Dritten vorgenommen. Nicht immer sind konkrete Titelwünsche der Anlass zum Bibliotheksbesuch. 47% der Benutzer suchen weniger gezielt im Bestand (vgl. Anlage 23, S. 46). Vor allem Jugendliche stöbern gern, um Neues und Interessantes zu finden. Lesen in Tageszeitungen oder Zeitschriften ist dagegen für alle Altersgruppen interessant. Mit ihrer Aktualität und ihren Informationen zu den unterschiedlichsten Gebieten sprechen diese Presseerzeugnisse einen breiten Interessentenkreis an. Mit 14% auffallend gering ist der Anteil der Befragten, der „immer/oft“ oder „manchmal“ im Internet surft. Trotzdem zeigt die Praxis eine intensive Auslastung der Internetarbeitsplätze. Vorwiegend Jugendliche nutzen in der Hauptbibliothek und den Zweigstellen Süd, Ziebigk und Zoberberg dieses Angebot. Die umfangreichen Recherchemöglichkeiten machen diese Arbeitsplätze aber auch zu einem wichtigen Anlaufpunkt für Arbeitssuchende aller Altersgruppen.

Tabelle 24: Welche Angebote unserer Bibliothek nutzen Sie? (HB + SB)

Jugendliche		Erwachsene		Senioren	
Sachbücher entleihen	86,1	Sachbücher entleihen	82,5	Romane, Erzählungen entleihen	84,6
Nachschlagewerke nutzen	78,7	Romane, Erzählungen entleihen	75,6	Sachbücher entleihen	68,5
CDs entleihen	74,7	Nachschlagewerke nutzen	55,4	Auskünfte einholen	56,4
herumstöbern, die Zeit vertreiben	71,1	CDs entleihen	55,1	Nachschlagewerke nutzen	36,2
Romane, Erzählungen entleihen	70,8	Auskünfte einholen	53,8	Zeitschriften entleihen	32,9
Videos entleihen	70,0	Videos entleihen	49,9	in Zeitungen und Zeitschriften lesen	32,9
Auskünfte einholen	65,3	Zeitschriften entleihen	40,8	Veranstaltungen, Ausstellungen besuchen	30,2
Hausaufgaben machen, studieren, arbeiten	55,3	in Zeitungen und Zeitschriften lesen	39,9	kopieren	21,9
im PC-Katalog (OPAC) recherchieren	48,2	Kassetten entleihen	37,6	im PC-Katalog (OPAC) recherchieren	20,1
fremdsprachige Medien entleihen	47,9	herumstöbern, die Zeit vertreiben	37,4	Videos entleihen	18,1

Angaben in Prozent

Als interessant erweist sich eine Gegenüberstellung der bei den einzelnen Altersgruppen am häufigsten genutzten Angebote. Erkennbar ist eine intensivere Bibliotheksbenutzung durch die Jugendlichen. Die 13 bis 24-Jährigen nehmen überdurchschnittlich viele Angebote in Anspruch und nutzen die Bibliothek auch als Aufenthalts- und Arbeitsort. Mit zunehmendem Alter ändern sich die Bedürfnisse und das Nutzungsspektrum verringert sich. Die Bibliothek verliert ihre Attraktivität als Aufenthalts- und Arbeitsort.

Entleihungen per Benutzerausweis

Tabelle 25: Für wie viele Personen (Sie eingeschlossen) entleihen Sie normalerweise auf ihren Bibliotheksausweis Bücher und andere Medien? (HB + SB)

	Gesamt	Jugendliche	Erwachsene	Senioren
1	56,0	57,9	54,4	58,4
2	28,2	27,4	26,4	32,9
3	9,4	9,2	11,2	5,4
4	3,1	1,6	5,2	1,3
5	1,3	1,6	1,4	0,7
keine Angabe	1,9	2,4	1,4	1,3
Σ	100,0	100,0	100,0	100,0

Angaben in Prozent

Trotz des in der Bibliotheksordnung verankerten Verbotes der Mitnahme von Medien für andere Personen, entleihen viele Benutzer nicht nur für sich selbst, sondern auch für Familienangehörige, Kranke und Freunde. Um das Ausmaß dieser Aktivitäten zu ermitteln, sollten die Befragten, die Anzahl der Personen (einschließlich sich selbst) angeben, für die sie ihren Bibliotheksausweis verwenden. Die Mehrheit der Benutzer (56%) entleihen die Medien nur für sich selbst, über 28% für eine weitere Person. Nur 9% bringen für zwei Bekannte oder Verwandte Medien aus der Bibliothek mit. Ein geringer Teil versorgt drei oder mehr Mitmenschen. Obwohl die Bibliotheksbenutzung bisher kostenlos war, entleihen insgesamt 44% der Befragten für andere Personen. Die Einführung einer Benutzungsgebühr im Jahre 2003 wird diesen Anteil weiter erhöhen.

Zufriedenheit mit Medienangeboten

Ein kundenorientierter Bestand ist die Voraussetzung guter Bibliotheksarbeit. Die Anhaltische Landesbücherei Dessau ist deshalb ständig bemüht, ihren Medienbestand an den Wünschen und Bedürfnissen der Benutzer auszurichten. Entsprechend ihren finanziellen Möglichkeiten ist die Bibliothek um ein breites und aktuelles Angebot bemüht. Die Bewertung der Medienangebote durch die Benutzer soll bisherige Aktivitäten überprüfen und Anregungen für den künftigen Bestandsaufbau liefern. Dazu konnten neben der Zufriedenheit mit den einzelnen Angeboten auch Gründe für eine eventuelle Unzufriedenheit genannt werden. Etwa 44% der Befragten nutzten diese offene Frage, um Kritik zu üben oder Anregungen zu geben. Eine Übersicht dieser Antworten befindet sich in Anlage 24 (S. 47 - 55).

Abbildung 15: Zufriedenheit mit Medienangeboten: Print-Medien (HB + SB)

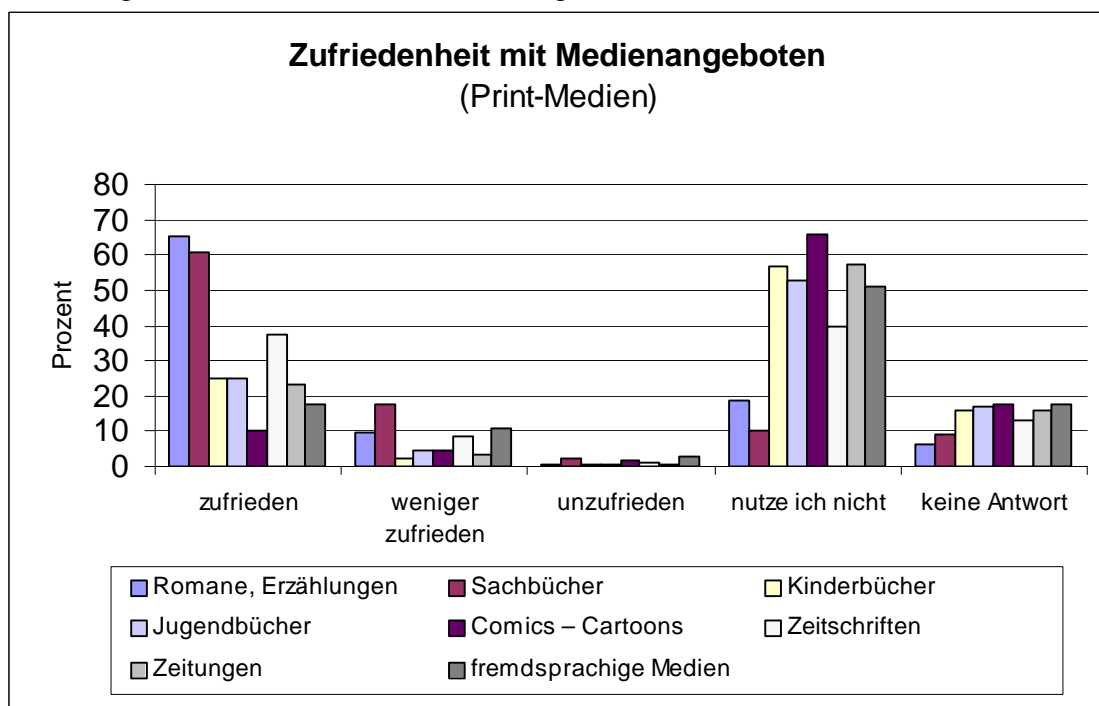
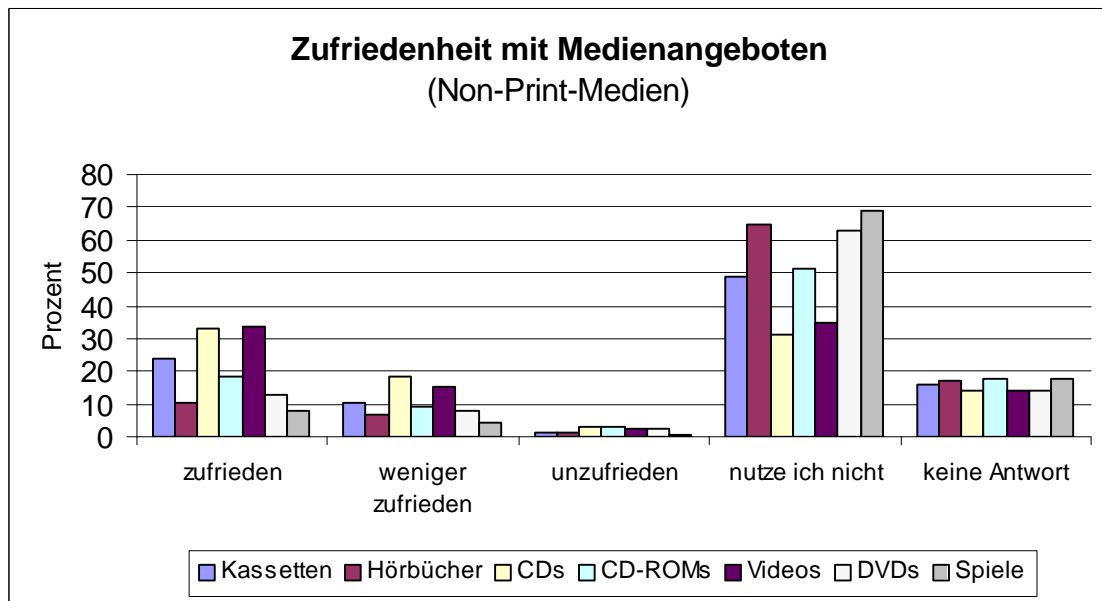


Abbildung 16: Zufriedenheit mit Medienangeboten: Non-Print-Medien (HB + SB)



Insgesamt zeigt sich eine große Zufriedenheit mit den Medienangeboten der Bibliothek. Die Bewertung der gedruckten Medien fällt dabei am besten aus. Besonders das Angebot an Kinderbüchern und Zeitungen entspricht den Erwartungen der Benutzer. Ein Vergleich der beiden am häufigsten genutzten Bestandsgruppen zeigt eine größere Zufriedenheit mit den Romanen. Trotz intensiver Bemühungen um ein breitgefächertes Sachbuchangebot kann nicht jeder Benutzerwunsch erfüllt werden. Ursache dafür sind nicht nur die z. T. hohen Preise, sondern auch die fortschreitende Entwicklung in vielen Wissensbereichen. Gerade Fachliteratur zu den Themen Computer, Recht und Reisen veraltet schnell und entspricht dann nicht mehr den Benutzeranforderungen (vgl. Anlage 24, S. 49).

Weniger befriedigend ist auch der Bestand an fremdsprachigen Medien. Fast die Hälfte der Befragten, die fremdsprachige Literatur oder Sprachkassetten nutzen, sind „weniger zufrieden“ oder „unzufrieden“. Als Hauptgrund wird von den Benutzern ein zu geringes Angebot und mangelnde Aktualität genannt (vgl. Anlage 24, S. 50). Auch der Bestand an DVDs ist noch zu klein. Da im Jahre 2000 mit der Sammlung begonnen wurde, umfasst er erst 130 dieser „neuen“ Medien. Wegen der großen Nachfrage befindet sich davon immer nur ein sehr geringer Teil in der Bibliothek. Ähnlich verhält es sich bei den Hörbüchern. Durch ihren noch unbedeutenden Bestand haben die Interessenten die vorhandenen Exemplare schnell kennen gelernt.

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass die Gründe für die Unzufriedenheit meist in einem nicht ausreichenden Angebot oder in der mangelnden Aktualität liegen (vgl. Anlage 24, S. 48 - 55). „Schlechte Qualität der Medien“ oder eine „Auswahl entgegen dem eigenen Geschmack“ spielen nur eine untergeordnete Rolle. Als wichtigste Voraussetzung für die Erhöhung der Benutzerzufriedenheit ergibt sich demzufolge ein ausreichender Erwerbungsetat. Nur so wäre es der Bibliothek möglich, die breitgefächerten Wünsche der Benutzer zu befriedigen.

Zufriedenheit mit anderen Leistungen

Die Bereitstellung von Medien ist nur ein Bestandteil der Bibliotheksarbeit. Die Anhaltische Landesbibliothek Dessau bietet darüber hinaus eine Vielzahl von Angeboten und Leistungen. Eine Wertung der Mitarbeiter, der Ausstattung und der Serviceleistungen im Rahmen der empirischen Untersuchung ist außerordentlich wichtig, da eine Messung der Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit sonst nicht möglich ist. Um konkrete Vorschläge für Veränderungen zu geben, konnten die Benutzer zusätzlich die Ursachen für eine geringere Zufriedenheit frei formulieren. Nur 19% der Befragten machten von dieser Möglichkeit Gebrauch (vgl. Anlage 25, S. 56 - 61).

Tabelle 26: Wie bewerten Sie anderen Faktoren und Leistungen der Bibliothek?
Mitarbeiter (HB + SB)

Mitarbeiter	gut	befriedigend	mangelhaft	kann ich nicht beurteilen	keine Angabe
Freundlichkeit	86,4	9,0	2,0	0,3	2,2
Hilfsbereitschaft	88,9	6,1	0,7	1,3	2,9
Beratung bei der Mediensuche	74,8	7,2	0,8	11,5	5,7

Angaben in Prozent

Das Ansehen einer Bibliothek wird entscheidend durch das Auftreten ihrer Mitarbeiter geprägt. Der ständige Kontakt zum Benutzer erfordert gerade in Bereichen der Ausleihe und Information besondere Fähigkeiten im Umgang mit Menschen. Die Vermittlung von Fertigkeiten zur Nutzung der Bibliothek oder die Lösung von Konflikten (Mahngebühren) stellen besondere Anforderungen an das Personal. Um die vielfältigen Anfragen beantworten zu können, sind fachliche Kompetenz und ein umfangreiches Allgemeinwissen erforderlich. Die Mitarbeiter der Anhaltischen Landesbibliothek Dessau verfügen offensichtlich über diese Fähigkeiten, denn ihre Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft wurde mit 86% bzw. 89% überwiegend positiv bewertet. Mit 75% beurteilen die Befragten die Beratung bei der Mediensuche ähnlich gut. Vergleichsweise hoch ist der Anteil der Benutzer, der keine Beratung in Anspruch nimmt. Deutliche Unterschiede bei der Wertung der Mitarbeiter ergeben sich in den einzelnen Altersgruppen. Auffällig ist eine besonders kritische Beurteilung durch die 13 bis 24-Jährigen.

Tabelle 27: Wie bewerten Sie anderen Faktoren und Leistungen der Bibliothek?
Ausstattung (HB + SB)

Ausstattung	gut	befriedigend	mangelhaft	kann ich nicht beurteilen	keine Angabe
PC-Katalog (OPAC)	36,7	10,8	1,0	39,8	11,8
Internetarbeitsplätze	14,1	8,4	3,2	61,6	12,7
CD-ROM-Arbeitsplätze	7,2	6,4	1,8	72,7	11,9
Kopierer	22,9	9,1	3,9	52,2	12,0
Leseplätze, Arbeitsplätze	48,2	11,9	1,6	28,1	10,2
Ausschilderung	63,4	19,0	2,8	5,0	9,8
Möblierung, Einrichtung	60,8	23,3	1,9	4,3	9,7
Beleuchtung	74,6	12,1	1,0	3,2	9,0

Angaben in Prozent

Die Gestaltung der Räumlichkeiten und die technische Ausstattung einer Bibliothek tragen wesentlich zu deren Attraktivität als Aufenthalts- und Arbeitsort bei. Die angespannte finanzielle Lage der Stadt Dessau erlaubte in den letzten Jahren kaum Neuanschaffungen an Mobiliar (Anhaltische Landesbücherei <Dessau> 2002, S. 3). Die Folge sind „... Platzprobleme in allen Einrichtungen ...“ der Anhaltischen Landesbücherei Dessau, die „... außerordentlich hinderlich für eine benutzerfreundliche Bestandsaufstellung“ sind (Anhaltische Landesbücherei <Dessau> 2002, S. 3). Trotzdem stellen die Benutzer keine hohen Ansprüche an die Möblierung der Bibliothek. Nur wenige wünschen eine ansprechendere, modernere Ausstattung. Entscheidend ist für die Befragten die Zweckmäßigkeit der Einrichtungsgegenstände. Wichtig erscheint aber die Bereitstellung ausreichender Sitzgelegenheiten, die zum Verweilen einladen (vgl. Anlage 25, S. 57, 58, 61). Als hinderlich erweisen sich dabei gerade in den Stadtteilbibliotheken die engen bzw. kleinen Räume, die nur wenig Möglichkeiten für Lese- oder Arbeitsplätze lassen. Überwiegend „gut“ bewertet wurden auch die Beleuchtung (75%) und die Ausschilderung (63%). Schwierig ist lediglich die Orientierung im Bereich der Schönen Literatur. Die Ordnung der Belletristik nach Verfassern und anonymen Sachtiteln und die gesonderte Aufstellung häufig genutzter Themen wie „Frauen“, „Krimi“ und „Science-Fiction“ können nicht allen Vorstellungen genügen. Den Wünschen nach einer weiteren sachlichen Untergliederung sollte aus Gründen der Übersichtlichkeit aber nicht nachgegangen werden. Wie Beobachtungen zeigen, werden Sonderaufstellungen zu Neuerscheinungen oder aktueller Literatur sehr gut angenommen. Eine Ergänzung dieser Präsentation um empfehlenswerte Belletristikliteratur könnte Anregungen zur Lektürewahl geben.

Weniger positiv wurde die technische Ausstattung der Anhaltischen Landesbücherei bewertet. Vor allem der CD-ROM-Arbeitsplatz in der Hauptbibliothek entspricht nicht den Anforderungen der Benutzer. 8% der Befragten bewerten ihn als „befriedigend“ oder „mangelhaft“. Der Anteil der Nichtnutzer ist mit 85% sehr hoch. Anders verhält es sich bei den Internetarbeitsplätzen. Trotz des nur geringen Teils der Befragten, die dieses Angebot nutzen, ist die Nachfrage sehr groß. Die Benutzer wünschen sich deshalb vor allem die Schaffung zusätzlicher Internetarbeitsplätze (vgl. Anlage 25, S. 57). Ganz anders fiel die Bewertung der Kopierer aus. Vor allem Schüler und Studenten, die über kein oder nur ein

geringes Einkommen verfügen, empfinden die Kosten pro Kopie als zu hoch (vgl. Anlage 25, S. 57).

Tabelle 28: Wie bewerten Sie anderen Faktoren und Leistungen der Bibliothek? Service (HB + SB)

Service	gut	befriedigend	mangelhaft	kann ich nicht beurteilen	keine Angabe
Verlängerung der Leihfristen	76,1	9,8	3,0	6,6	4,5
Vorbestellung von Medien	47,2	7,3	3,0	32,8	9,7
Leihverkehr (Fernleihe)	18,0	4,1	0,7	63,7	13,6
Veranstaltungen	18,7	6,6	0,7	60,4	13,6
Ausstellungen	16,5	5,9	1,0	63,1	13,4

Angaben in Prozent

Die Serviceleistungen der Anhaltischen Landesbücherei Dessau wurden überwiegend positiv bewertet. Über drei Viertel der Befragten beurteilten die Verlängerung der Leihfristen mit „gut“, während es bei der Vorbestellung von Medien noch knapp die Hälfte waren. Ähnlich wie der Leihverkehr (Fernleihe) weisen die arbeitsintensiven Veranstaltungen und Ausstellungen nur einen geringen Bekanntheitsgrad auf. Mehr als 70% der Benutzer nahmen diese zusätzlichen Angebote nicht in Anspruch. Um die Bekanntheit der Bibliothek zu erhöhen und aktiv am Kulturleben der Stadt mitzuwirken, organisiert die Anhaltische Landesbücherei Veranstaltungen in ihren Räumen. Sie werden vorwiegend im Rahmen der Leseförderung durchgeführt. Es finden aber auch Lesungen und Bücherflohmärkte für alle Altersklassen statt. So beteiligt sich die Bibliothek regelmäßig an der „HerbstLese“ und war im September 2001 Austragungsort der Abschlussveranstaltung zur Dessauer Seniorenwoche. Zu dem umfangreichen Programm der Anhaltischen Landesbücherei gehören auch die regelmäßigen Ausstellungen. Präsentiert werden hier nicht nur die Medien der Bibliothek, sondern auch kulturelle Aktivitäten und zeitgeschichtliche Themen der Region. Nur etwa 1% der Befragten bewerteten diese Angebote mit „mangelhaft“.

3.4. Untersuchungsfeld Jugendliche und Erwachsene als Benutzer der Wissenschaftlichen Bibliothek

3.4.1. Benutzerstruktur

Alter

Abbildung 17: Alter der Benutzer (WB)

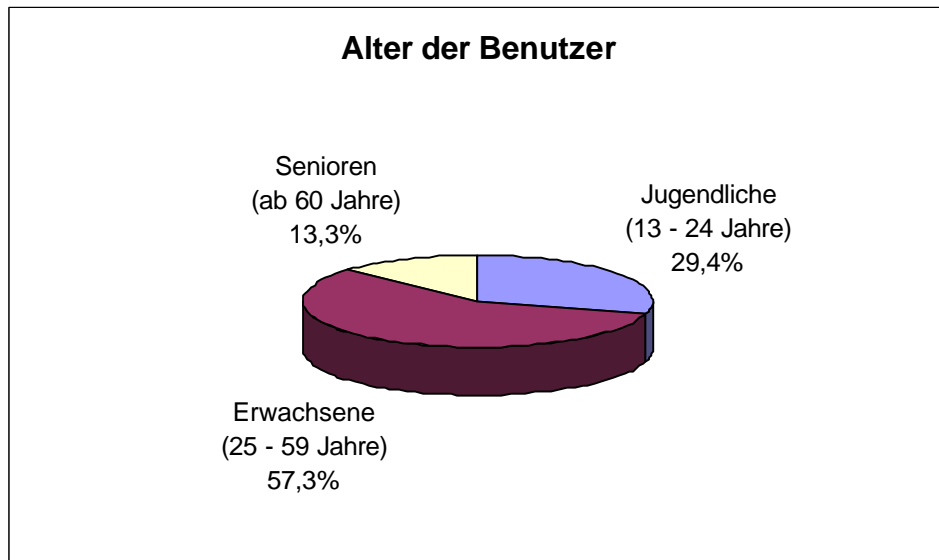


Tabelle 29: Alter Befragte/Benutzer (WB)

	Befragte		Benutzer	
	Absolut	Prozent	Absolut	Prozent
Jugendliche (13 - 24 Jahre)	9	12,7	213	29,4
Erwachsene (25 - 59 Jahre)	44	62,0	415	57,3
Senioren (ab 60 Jahre)	16	22,5	96	13,3
keine Angabe	2	2,8		
Σ	71	100,0	724	100,0

Ein wichtiger Bestandteil der Anhaltischen Landesbücherei Dessau ist die Wissenschaftliche Bibliothek mit den Sondersammlungen. Um den Angeboten und Leistungen dieser Einrichtung gerecht zu werden und konkrete Ansatzpunkte für die zukünftige Arbeit zu ermitteln, wurde ein separater Fragebogen erarbeitet. Dieser unterscheidet sich nur geringfügig vom Fragebogen für die Hauptbibliothek und die Stadtteilbibliotheken. Anpassungen waren vor allem bei den Angeboten und Leistungen notwendig, um Aufschluss über die Nutzungsgewohnheiten zu erhalten. Entsprechend der festgelegten Quote sollten 10% der Benutzer befragt werden. In Anbetracht der geringeren Besuchshäufigkeit und des ungünstigen Befragungszeitraumes gab es keine zusätzliche Quotierung nach Alter. Im Zeitraum vom 03.06. bis 29.06.2002 wurden deshalb alle Benutzer der Wissenschaftlichen Bibliothek gebeten, einen Fragebogen auszufüllen. Durch die überwiegend positive

Resonanz lagen am Ende 71 Fragebögen zur Auswertung vor. Dabei ergab sich ein von der Benutzerstruktur abweichendes Bild. Die beginnende Ferienzeit und die schon länger andauernde Störung des Internetzuganges verursachten eine starke Unterrepräsentanz der Jugendlichen. Im Gegensatz dazu erklärten sich mehr Senioren bereit, an der Befragung teilzunehmen. Dennoch soll auf eine Auswertung dieser Fragebögen nicht verzichtet werden, lassen sich doch aus den Ergebnissen Verhaltensweisen und Anregungen ableiten. Hauptnutzergruppe der Wissenschaftlichen Bibliothek sind die Erwachsenen im Alter von 25 bis 59 Jahren. Mit 57% ist ihr Anteil fast doppelt so groß wie der der Jugendlichen (29%). Für die 13 bis 24-Jährigen besonders interessant ist der umfangreiche Bestand an Nachschlagewerken, regionaler, kunst- und baugeschichtlicher Literatur sowie der Zugang zum Internet. Den Senioren (13%) ermöglicht die Wissenschaftliche Bibliothek eine intensive Beschäftigung mit den verschiedensten Themen. Für diese Hobby-Forscher bietet sie einen Bestand an historischer und aktueller Literatur sowie die Möglichkeit, nicht vorhandene Medien über die Fernleihe zu bestellen.

Geschlecht

Abbildung 18: Geschlecht (WB)

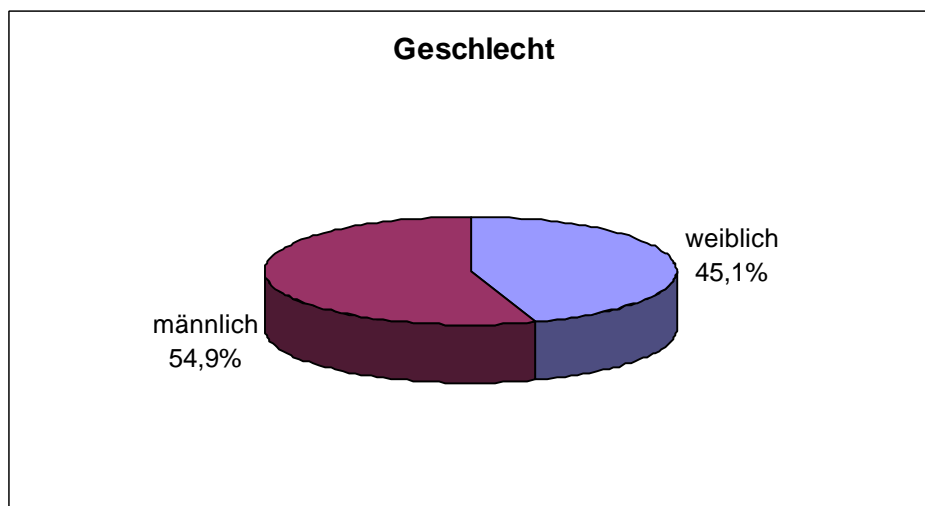


Tabelle 30: Geschlecht (WB)

	Absolut	Prozent
weiblich	32	45,1
männlich	39	54,9
keine Angabe	0	0
Σ	71	100,0

Angesichts der großen Antwortbereitschaft der Benutzer ergibt sich ein realistischeres Bild der geschlechtsspezifischen Verteilung als bei der Hauptbibliothek und ihren Zweigstellen. In der Wissenschaftlichen Bibliothek zeigen sich keine signifikanten Unterschiede bei der

Bibliotheksbenutzung. Dennoch ist eine stärkere Nutzung der Bibliothek durch die Männer festzustellen.

Tätigkeit

Abbildung 19: Tätigkeit (WB)

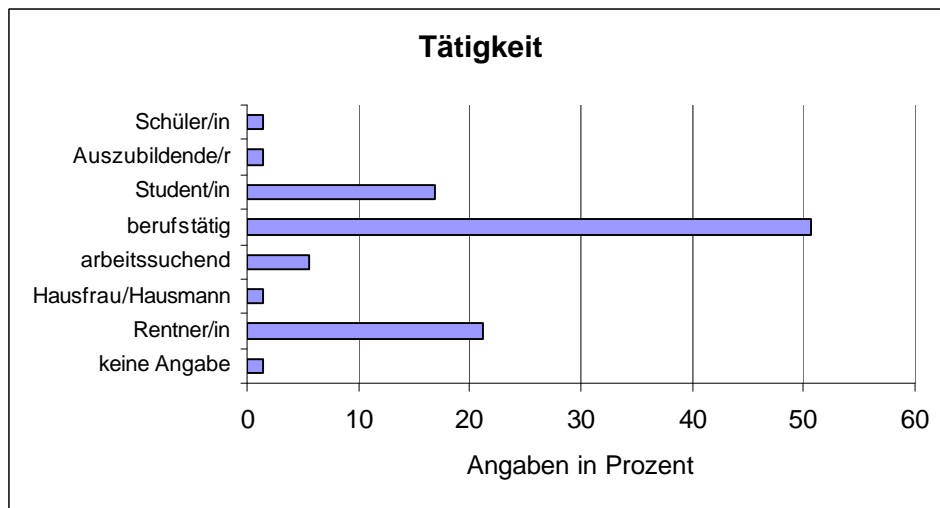


Tabelle 31: Tätigkeit (WB)

	Absolut	Prozent
Schüler/in	1	1,4
Auszubildende/r	1	1,4
Student/in	12	16,9
berufstätig	36	50,7
arbeitssuchend	4	5,6
Hausfrau/Hausmann	1	1,4
Rentner/in	15	21,1
keine Angabe	1	1,4
Σ	71	100,0

Die derzeitigen Tätigkeiten spiegeln die Alterstruktur der Befragten wider. Legt man die wirkliche Alterstruktur der Benutzer zugrunde, ergibt sich ein etwas abweichendes Bild. Vorwiegend wird die Wissenschaftliche Bibliothek von Berufstätigen genutzt. Für die in Ausbildung Befindlichen (Schüler, Auszubildende, Studenten) stellt sie aber noch vor den Senioren eine wichtige Informationsquelle dar. Arbeitssuchende und Hausfrauen bzw. Hausmänner hingegen nutzen die Bibliothek nur in geringem Maße.

Schulbildung

Tabelle 32: Schulbildung (WB)

	Absolut	Prozent
8./9. Klasse (Hauptschulabschluss)	3	4,2
10. Klasse (Realschulabschluss)	17	23,9
Abitur	8	11,3
Fach-/Hochschulabschluss	43	60,6
keine Angabe	0	0
Σ	71	100,0

Die Benutzer der Wissenschaftlichen Bibliothek verfügen über einen relativ hohen Bildungsgrad. Besonders groß ist der Anteil der Befragten, der einen Fach- bzw. Hochschulabschluss anstrebt oder bereits erreicht hat. Die Hauptschüler bzw. die Absolventen einer solchen Schule sind als Benutzer dieser Bibliothek kaum von Bedeutung.

3.4.2. Benutzerverhalten

Informationsquelle

Tabelle 33: Wie sind Sie auf unsere Bibliothek aufmerksam geworden? (WB)

	Absolut	Prozent
ich besuche sie schon immer	37	52,1
durch Tipps von Freunden und Bekannten	12	16,9
durch eine Einführung in die Bibliotheksbenutzung	4	5,6
durch eine Veranstaltung, Ausstellung	1	1,4
durch die Presse	1	1,4
durch das Fernsehen	0	0
Sonstiges	13	18,3
keine Angabe	3	4,2
Σ	71	100,0

Die Wissenschaftliche Bibliothek verfügt trotz ihres spezialisierten Bestandes über eine große Anzahl von Benutzern, die die Einrichtung „schon immer“ besuchen. Während 52% der Befragten dies als Besuchsgrund nannten, wurden noch 17% von Freunden und Bekannten auf die Bibliothek aufmerksam gemacht. Andere Informationsquellen haben nur eine geringe Bedeutung. 13 Befragte nutzten die Möglichkeit, in der Kategorie „Sonstiges“ zusätzliche Gründe anzugeben. Ausbildung und Beruf sind dabei der häufigste Anlass für den ersten Bibliotheksbesuch (vgl. Anlage 26, S. 62).

Häufigkeit der Bibliotheksnutzung

Tabelle 34: Wie oft besuchen Sie unsere Bibliothek? (WB)

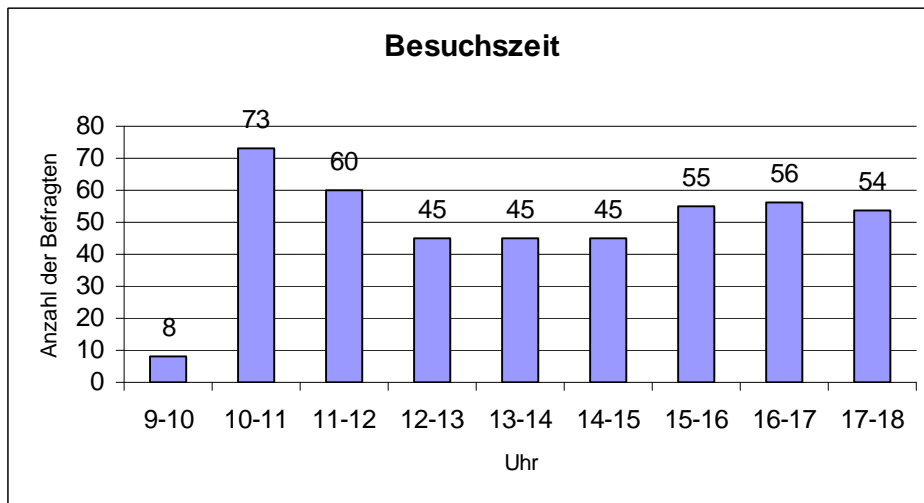
	Absolut	Prozent
wöchentlich	19	26,8
monatlich	14	19,7
in größeren Abständen, aber mind. einmal jährlich	5	7,0
unregelmäßig/bei Bedarf	26	36,6
ich bin heute zum ersten Mal hier	1	1,4
ich weiß es nicht	0	0
keine Angabe	6	8,5
Σ	71	100,0

Bedeutende Unterschiede zwischen der Hauptbibliothek einschließlich Zweigstellen und der Wissenschaftlichen Bibliothek ergeben sich bei der Benutzungshäufigkeit. Mit 37% ist der Anteil der Bedarfsnutzer am größten. Dennoch kommen immerhin 47% regelmäßig in die Bibliothek. Überraschend hoch ist dabei der Anteil der wöchentlichen Besucher (27%). Da der Bestand überwiegend nur vor Ort genutzt werden kann, ist keine so starke Bindung an die vierwöchige Leihfrist vorhanden. Dadurch verliert die monatliche Benutzung der Bibliothek an Bedeutung.

Besuchszeit

Montag bis Freitag von 10 bis 18 Uhr (Mittwoch geschlossen) und Samstag von 9 bis 12 Uhr können die Angebote und Leistungen der Wissenschaftlichen Bibliothek in Anspruch genommen werden. Die Einschätzung der Besucherströme gestaltet sich oft schwierig. Aus diesem Grunde sollten die Benutzer angeben, wann sie die Bibliothek aufsuchen. 68 der 71 Befragten machten Angaben zum Zeitpunkt ihres Bibliotheksaufenthalts. Danach wird die Bibliothek häufiger am Wochenanfang besucht (vgl. Anlage 27, S. 63). Bezüglich der Tageszeit gibt es aber nur geringe Schwankungen. Am Morgen zwischen 10 und 12 Uhr (ohne Sonnabendöffnungszeiten 10 bis 11 Uhr: 55 Befragte, 11 bis 12 Uhr: 51 Befragte) und am Nachmittag zwischen 15 und 18 Uhr sind die besuchsstärksten Zeiten.

Abbildung 20: Besuchszeit (WB)



Gewünschte Besuchszeit

Abbildung 21: Öffnungszeiten (WB)

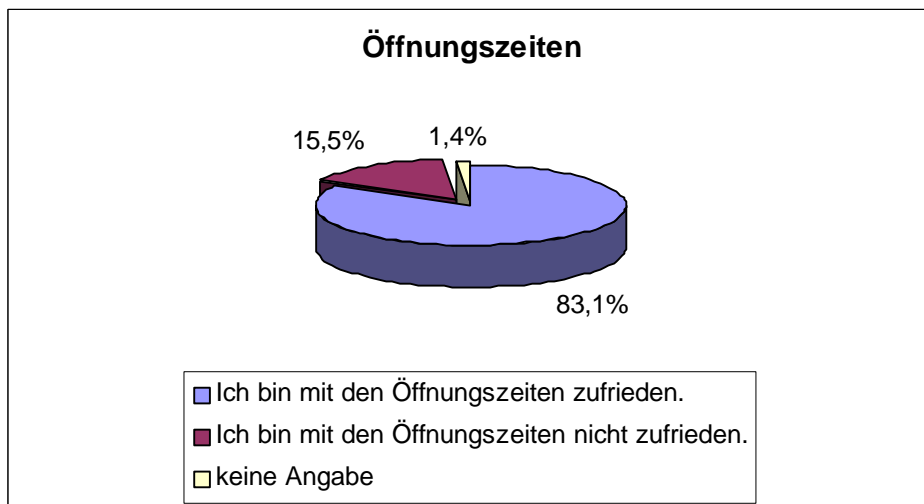


Tabelle 35: Zu welchen Zeiten würden Sie die Bibliothek gern aufsuchen? (WB)

	Absolut	Prozent
Ich bin mit den Öffnungszeiten zufrieden.	59	83,1
Ich bin mit den Öffnungszeiten <u>nicht</u> zufrieden.	11	15,5
keine Angabe	1	1,4
Σ	71	100,0

Mehr als drei Viertel der Benutzer sind mit den Öffnungszeiten der Wissenschaftlichen Bibliothek zufrieden. Lediglich 16% wünschen sich eine Veränderung. Um die Ursachen für diese Unzufriedenheit zu erfahren, wurden die Befragten gebeten, anzugeben in welcher Zeit sie die Bibliothek gern aufsuchen würden. Als besonders attraktiv erschienen die frühen Morgenstunden. Vor allem die Zeit von 8 bis 10 Uhr wurden hier genannt.

Andere Wünsche betreffen eine Erweiterung der Öffnungszeiten von 18 bis 20 Uhr und eine Öffnung der Bibliothek am Mittwoch (vgl. Anlage 27, S. 63).

Aufenthaltsdauer in der Bibliothek

Tabelle 36: Wie lange halten Sie sich durchschnittlich in der Bibliothek auf? (WB)

	Absolut	Prozent
bis zu einer halben Stunde	12	16,9
länger als eine halbe Stunde	31	43,7
einen ganzen Vor-/Nachmittag	18	25,4
fast den ganzen Tag	3	4,2
ich weiß es nicht	2	2,8
keine Angabe	5	7,0
Σ	71	100,0

Hinsichtlich der Aufenthaltsdauer zeigen sich prägnante Unterschiede zwischen Hauptbibliothek einschließlich Zweigstellen und der Wissenschaftlichen Bibliothek. Bedingt durch die überwiegende Präsenznutzung ihres Bestandes ergibt sich eine längere Verweilzeit. Während sich 44% der Befragten mehr als eine halbe Stunde in dieser Einrichtung aufhalten, sind es immerhin noch 25%, die dort einen ganzen Vor- oder Nachmittag verbringen. Nur jeder Sechste bleibt bis zu einer halben Stunde in der Wissenschaftlichen Bibliothek. Im Vergleich dazu war es in der Hauptbibliothek einschließlich der Zweigstellen noch etwa jeder Zweite, der höchstens 30 Minuten für den Besuch aufwandte.

Als wenig attraktiv erweist sich die Wissenschaftliche Bibliothek für Autofahrer, die sich dort länger aufhalten wollen. Da in unmittelbarer Nähe nur eine begrenzte Parkzeit erlaubt ist, müssen die weiter entfernten kostenpflichtigen Parkplätze genutzt werden.

Zweck des Bibliotheksbesuchs

Abbildung 22: Zweck des Bibliotheksbesuchs (WB)

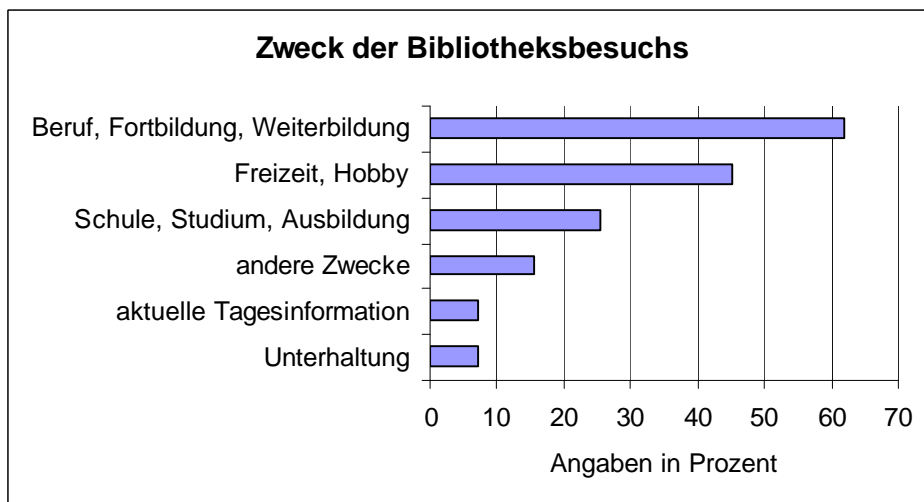


Tabelle 37: Wofür nutzen Sie unsere Bibliothek? (mehrere Antworten möglich) (WB)

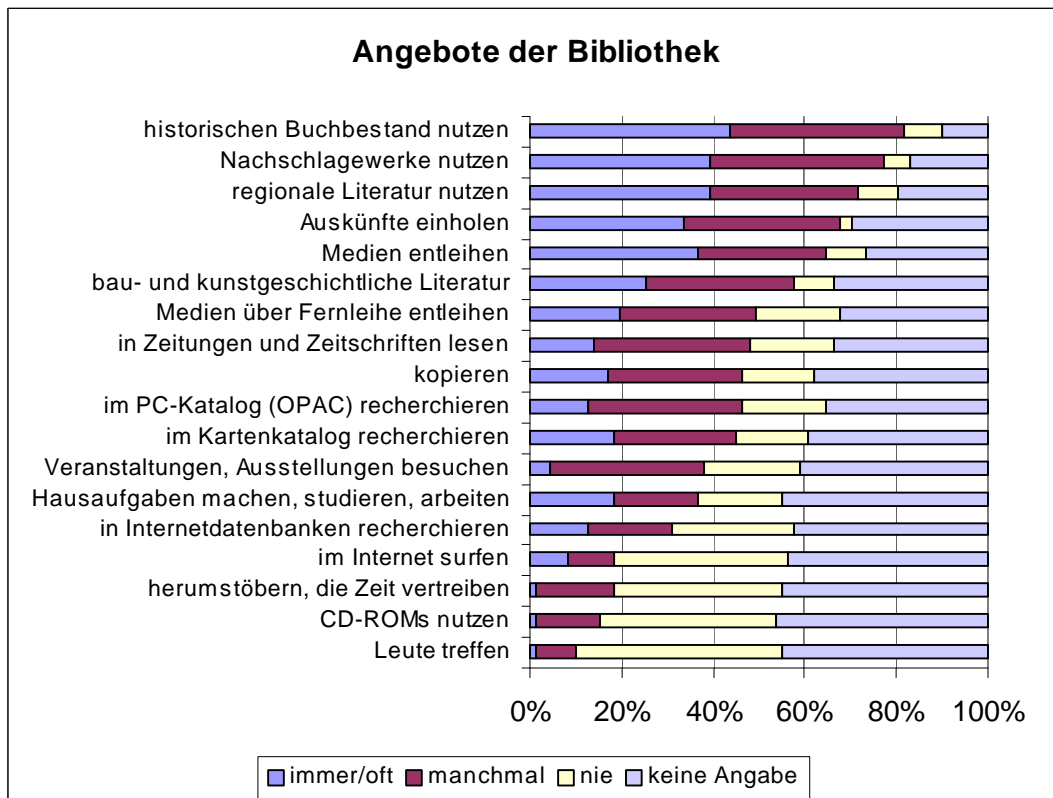
	Absolut	Prozent
Beruf, Fortbildung, Weiterbildung	44	62,0
Schule, Studium, Ausbildung	18	25,4
aktuelle Tagesinformation	5	7,0
Freizeit, Hobby	32	45,1
Unterhaltung	5	7,0
andere Zwecke	11	15,5

Die Befragung ergab, dass die Wissenschaftliche Bibliothek für ihre Benutzer eine unverzichtbare Informationsquelle im Bereich „Beruf, Fortbildung, Weiterbildung“ ist. Mehr als die Hälfte der Befragten gaben dies als Nutzungszweck an. Fast ebenso wichtig ist die Bibliothek zur Gestaltung von Freizeit und Hobby. Erst an dritter Stelle steht die Versorgung mit Literatur für „Schule, Studium und Ausbildung“. Die aktuelle Tagesinformation und die Unterhaltung spielen im Gegensatz dazu nur eine untergeordnete Rolle. Nur jeder vierzehnte Befragte nutzt das Zeitungsangebot der Bibliothek oder besucht sie zur Unterhaltung. Knapp 16% entschieden sich für die Kategorie „andere Zwecke“. Die Ergänzungen dazu sind in Anlage 28 (S. 64) aufgeführt.

3.4.3. Angebote und Leistungen der Bibliothek

Nutzung der Bibliotheksangebote

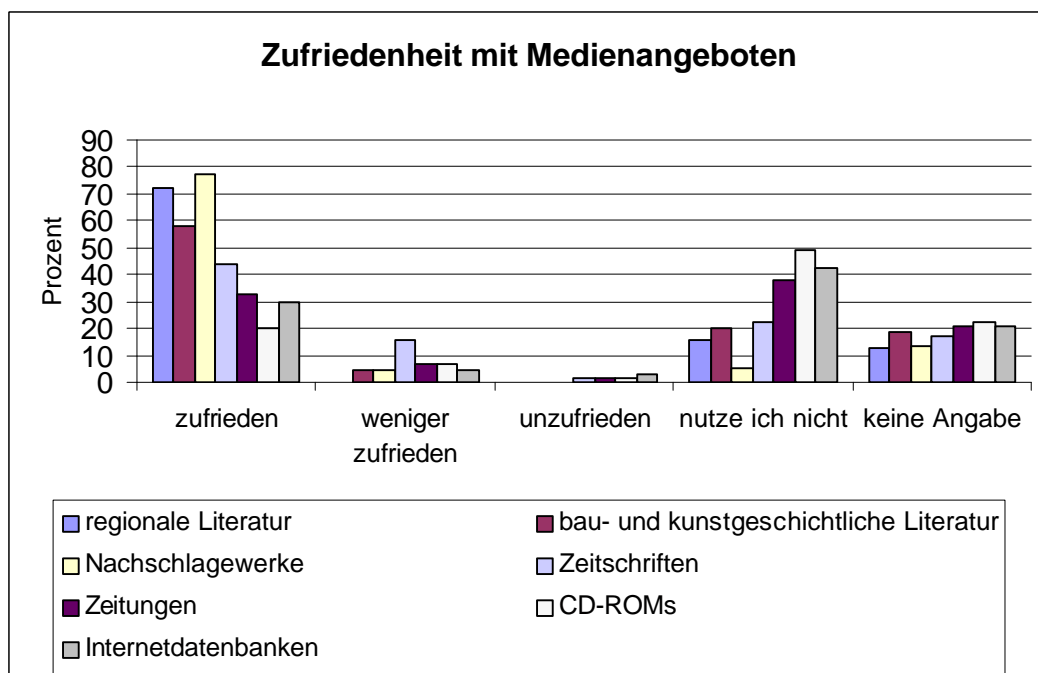
Abbildung 23: Angebote der Bibliothek (WB)



Der Bestand der Wissenschaftlichen Bibliothek entspricht vielseitigen Nutzerbedürfnissen (vgl. Abschnitt 2., S. 10). Neben den historischen Sondersammlungen (Herzogliche Behördenbibliothek, Herzogliche Hofbibliothek, Fürst-Georg-Bibliothek und Landesbücherei) umfasst sie auch einen aktuellen Bestand. Dazu gehört nicht nur die Literatur über Dessau und Umgebung (Anhaltinen), sondern auch ein umfangreicher Bestand an bau- und kunstgeschichtlicher Literatur. Im Gegensatz zur Hauptbibliothek und den Zweigstellen steht aber nicht das Entleihen von Büchern im Vordergrund. Die Nutzung des historischen Buchbestandes, der Nachschlagewerke und der regionalen Literatur im Lesesaal bilden den eigentlichen Schwerpunkt der Bibliotheksarbeit noch vor dem Entleihen von Medien. Ebenso wichtig ist die Erteilung von Auskünften. 68% der Befragten benötigen „immer/oft“ oder „manchmal“ die Hilfe der Mitarbeiter vor Ort (vgl. Anlage 29, S. 65). Damit liegt der Informationsbedarf noch über dem der Hauptbibliothek und der Zweigstellen (58%). Zusätzlich zur Beratung besteht die Möglichkeit, mit verschiedenen Hilfsmitteln eigene Recherchen durchzuführen. Dafür wird vor allem der elektronische Katalog (OPAC) benutzt. Überraschend hoch ist der Anteil der Befragten, der mit dem Kartenkatalog der Bibliothek arbeitet. Die selbständige Suche in Internetdatenbanken oder auf CD-ROMs ist hingegen für einen geringeren Teil der Benutzer interessant. Zu den am wenigsten genannten Gründen, die Bibliothek zu besuchen, gehören das Herumstöbern, die Zeit vertreiben und Leute treffen.

Zufriedenheit mit Medienangeboten

Abbildung 24: Zufriedenheit mit Medienangeboten (WB)



Neben der Bereitstellung des historischen Buchbestandes versucht die Wissenschaftliche Bibliothek, auch aktuelle Benutzerbedürfnisse zu befriedigen. Im Rahmen ihrer finan-

ziellen Möglichkeiten erwirbt sie neue Literatur, um einen noch größeren Nutzerkreis anzusprechen. Ein besonderes Augenmerk gilt dabei dem Ausbau des Informationsbestandes und der Erweiterung des Angebotes an bau- und kunstgeschichtlicher Literatur. Ihre Bewertung steht deshalb im Vordergrund der Befragung. Dabei zeigte sich, dass eine große Zufriedenheit mit der regionalen Literatur, den Nachschlagewerken und der bau- und kunstgeschichtlichen Literatur vorherrscht. Etwas schlechter fällt die Beurteilung des Angebots an Zeitungen und Zeitschriften aus. Hier wünschen sich die Benutzer ein noch breiteres Angebot (vgl. Anlage 30, S. 66). Da die Anhaltische Landesbücherei bereits im letzten Jahr wegen der steigenden Zeitschriftenpreise ihre Abonnements verringern musste, ist eine zusätzliche Bereitstellung von Zeitungen oder Zeitschriften kaum möglich (Anhaltische Landesbücherei <Dessau> 2002, S. 2).

Zufriedenheit mit anderen Leistungen

Mit der Befragung in der Hauptbibliothek und den Zweigstellen erhielten auch die Benutzer der Wissenschaftlichen Bibliothek die Möglichkeit, Mitarbeiter, Ausstattung und Serviceleistungen einzuschätzen.

Tabelle 38: Wie bewerten Sie anderen Faktoren und Leistungen der Bibliothek? Mitarbeiter (WB)

Mitarbeiter	gut	befriedigend	mangelhaft	kann ich nicht beurteilen	keine Angabe
Freundlichkeit	98,6	0	0	0	1,4
Hilfsbereitschaft	97,2	0	0	0	2,8
Beratung bei der Mediensuche	87,3	4,2	0	2,8	5,6

Angaben in Prozent

Außerordentlich positiv fiel die Beurteilung des Bibliothekspersonals aus. Sowohl die Freundlichkeit (99%) als auch die Hilfsbereitschaft (97%) wurden von nahezu allen Befragten als „gut“ bewertet. Lediglich die Beratung bei der Mediensuche beurteilten 4% als „befriedigend“. Der Anteil der zufriedenen Benutzer überwiegt aber mit 87% deutlich. Eine ähnliche Einschätzung der Mitarbeiter zeigt sich in den Zweigbibliotheken. In kleineren Einrichtungen ist es dem Bibliothekspersonal eher möglich, einen engeren Kontakt zu den Benutzern aufzubauen.

Tabelle 39: Wie bewerten Sie anderen Faktoren und Leistungen der Bibliothek? Ausstattung (WB)

Ausstattung	gut	befriedigend	mangelhaft	kann ich nicht beurteilen	keine Angabe
PC-Katalog (OPAC)	35,2	5,6	5,6	29,6	23,9
Internetarbeitsplätze	23,9	8,5	8,5	38,0	21,1
CD-ROM-Arbeitsplätze	19,7	7,0	1,4	46,5	25,4
Kopierer, Mikrofilmlesegerät	45,1	18,3	1,4	21,1	14,1
Leseplätze, Arbeitsplätze	73,2	5,6	2,8	7,0	11,3
Ausschilderung	67,6	9,9	0	7,0	15,5
Möblierung, Einrichtung	57,7	22,5	1,4	5,6	12,7
Beleuchtung	57,7	18,3	0	7,0	16,9

Angaben in Prozent

Differenzierter fiel die Einschätzung der Bibliotheksausstattung aus. Vor allem die Internetarbeitsplätze bekamen von den Benutzern eine schlechtere Beurteilung. Die in letzter Zeit sehr häufig auftretenden Störungen veranlassten immerhin 17% der Befragten zu einer Bewertung mit „befriedigend“ oder „mangelhaft“. Anlass zur Kritik gaben auch die technischen Geräte der Bibliothek. Kopierer und Mikrofilmlesegerät entsprechen nicht immer den Anforderungen der Benutzer an Qualität, Preis und Handhabbarkeit. Hilfestellungen bei der Gerätebedienung durch die Mitarbeiter sind hier ebenso unerlässlich wie in der Hauptbibliothek und den Zweigstellen.

Besser als die technische Ausstattung beurteilten die Befragten die Einrichtung der Bibliothek. Große Zufriedenheit (73%) herrscht bei den Lese- bzw. Arbeitsplätzen. Nur etwa jeder Zweite bewertet dagegen die Möblierung und die Beleuchtung mit „gut“.

Tabelle 40: Wie bewerten Sie anderen Faktoren und Leistungen der Bibliothek? Service (WB)

Service	gut	befriedigend	mangelhaft	kann ich nicht beurteilen	keine Angabe
Verlängerung der Leihfristen	56,3	4,2	1,4	19,7	18,3
Vorbestellung von Medien	47,9	5,6	0	26,8	19,7
Leihverkehr (Fernleihe)	60,6	2,8	1,4	25,4	9,9
Veranstaltungen	36,6	1,4	1,4	39,4	21,1
Ausstellungen	43,7	1,4	1,4	35,2	18,3

Angaben in Prozent

Das Leistungsangebot der Wissenschaftlichen Bibliothek schließt auch die Verlängerung der Leihfristen und die Vorbestellung von Medien ein. Mehr als die Hälfte der Befragten nahmen diesen Service schon in Anspruch. Lediglich 6% bewerteten die Verlängerung oder Vorbestellung von Medien als „befriedigend“ oder „mangelhaft“. Damit zeigt sich ein ähnlich positives Ergebnis wie beim Leihverkehr (Fernleihe). Dieses Angebot bewerteten

sogar knapp 61% der Befragten mit „gut“. Da nur jeder Dritte keine Beurteilung vornimmt, ist eine hohe Akzeptanz bei den Benutzern erkennbar. Weniger bekannt sind die Ausstellungen und Veranstaltungen der Bibliothek. Bei ihren Besuchern fanden sie jedoch großen Anklang, denn 37% bzw. 44% schätzten sie mit „gut“ ein.

13% der Befragten äußerten Kritiken und Anregungen zu den „anderen Faktoren und Leistungen“ der Bibliothek (vgl. Anlage 31, S. 68).

4. Schlussbetrachtung

Die empirische Untersuchung in der Anhaltischen Landesbücherei Dessau erbrachte vielfältige Aussagen zur Struktur und zum Verhalten der Benutzer. Die Angebote und Leistungen der Bibliothek wurden auf ihre Attraktivität hin überprüft, was eine kritische Auseinandersetzung mit dem Bestand und anderen Serviceleistungen ermöglicht. Zusammenfassend soll hier ein Gesamtüberblick über die wichtigsten Erkenntnisse gegeben werden. Hauptnutzergruppe der Anhaltischen Landesbücherei Dessau sind die sich in Ausbildung befindlichen Schüler, Auszubildenden und Studenten. Dennoch ist sie auch für Berufstätige eine unverzichtbare Einrichtung. Betrachtet man die Schulbildung der Benutzer, lässt sich ein hohes Bildungsniveau erkennen. Der überwiegende Teil verfügt über einen Fach- oder Hochschulabschluss oder strebt ihn an. Viele besuchen die Bibliothek schon über einen längeren Zeitraum. Anlass für den ersten Besuch sind häufig Tipps von Freunden oder Bekannten. Um so wichtiger erscheint eine hohe Zufriedenheit der Benutzer mit den Angeboten und Leistungen ihrer Bibliothek. Dadurch festigt sich nicht nur die Stellung der Anhaltischen Landesbücherei Dessau, sondern sie führt auch zu einer Steigerung der Benutzerzahlen. Bei den Kindern und Jugendlichen lenken neben Freunden, Eltern und Geschwistern auch Besuche mit der Schulklasse die Aufmerksamkeit auf die Bibliothek. Die intensiven Bemühungen mittels Veranstaltungen und Führungen auf die jeweilige Einrichtung aufmerksam zu machen, zahlen sich nachweisbar aus. Sie müssen auch in Zukunft fortgesetzt werden, um auf die sinkenden Bevölkerungszahlen der Stadt Dessau zu reagieren. Mit der Entwicklung neuer Konzepte für die Arbeit mit Kindern und Jugendlichen ist ein entscheidender Schritt getan, um dieses Ziel zu erreichen. So sollen die Einführungen in die Bibliotheksbenutzung noch stärker als bisher zur selbständigen Orientierung im Medienangebot befähigen. Sie „beinhalten deshalb zukünftig besonders bei jüngeren Schüler/innen weniger Bibliotheksformalitäten, sondern vielmehr den kreativen Umgang mit den verschiedenen Medien und vermitteln so das Lesen mit spielerischen Aspekten“ (Anhaltische Landesbücherei <Dessau> 2002, Anlage 2, S. 2). Um möglichst viele Kinder zu erreichen, werden regelmäßige Zusammenstellungen der Schüler- und Klassenzahlen im Einzugsgebiet vorgenommen (Anhaltische Landesbücherei <Dessau> 2002, Anlage 2, S. 2). Nach Abschluss des jeweiligen Schuljahres wird die Wirkung der durchgeführten Maßnahmen analysiert, um Erkenntnisse für die weitere Arbeit zu gewinnen (Anhaltische Landesbücherei <Dessau> 2002, Anlage 2, S. 2 - 3). An die positive Wirkung der Bibliothekseinführungen anknüpfend, wurden in den letzten Jahren auch Konzepte für die erwachsenen Benutzer entwickelt. Vor allem Senioren, Arbeitslose und Migranten erhielten so die Möglichkeit, die Bibliothek und deren Angebote kennen zu lernen. Ob diese Maßnahmen erfolgreich sind, wird sich allerdings erst in Zukunft zeigen. Um die Kinder und Erwachsenen dauerhaft an die Bibliothek zu binden, ist ein attraktives Angebot erforderlich. Eine wichtige Grundlage dafür bildet die Ermittlung der Bedürfnisse und Verhaltensweisen der Benutzer in der empirischen Untersuchung. Die Befragungsergebnisse zeigen eine intensive Nutzung der Anhaltischen Landesbücherei. Die Benutzer kommen vor allem monatlich in die Bibliothek. Häufig wird sie aber

auch unregelmäßig, wenn Bedarf besteht, aufgesucht. Dabei halten sich die Befragten durchschnittlich länger als eine halbe Stunde auf. Bemerkenswert ist jedoch, dass Senioren weniger Zeit in der Bibliothek verbringen. Für sie müsste die Anhaltische Landesbücherei als Aufenthaltsort noch attraktiver gestaltet werden. Erfahrungsgemäß ist die Verbundenheit der Senioren mit ihrer Bibliothek sehr stark. Durch regelmäßige Veranstaltungen (z. B. Diavorträge zu bestimmten Regionen oder Ländern), Ausstellungen und Führungen müssen sie auch in Zukunft bei einer aktiven Lebensgestaltung unterstützt werden. Als besonders wichtig erscheinen dabei die Einführungen in den elektronischen Bibliothekskatalog (OPAC) und in das Internet, wodurch ihnen eine breitere Nutzung des Bestandes und der Zugang zu vielfältigen Informationen ermöglicht wird.

Wozu aber kommen die Benutzer in die Bibliothek? Die Hauptaufgaben der Anhaltischen Landesbücherei Dessau sind die Gestaltung von Freizeit und Hobby und die Unterhaltung. Erst mit einem größeren Abstand folgen die schulische und berufliche Aus- und Weiterbildung. Die Ausleihe von Medien hat nach wie vor den größten Stellenwert bei den Befragten. Vor allem Bücher, aber auch CDs und Videos, werden von einem großen Teil der Befragten entliehen. Auffallend wenig bekannt ist hingegen der Bestand an Hörbüchern und Spielen. Die Anhaltische Landesbücherei ist aber nicht nur Ausleihstelle für die Befragten. Die Benutzung des präsent gehaltenen Buchbestandes ist ebenfalls ein wesentlicher Besuchsgrund. Die größte Bedeutung kommt dabei den Nachschlagewerken zu. Dennoch werden auch Zeitungen und Zeitschriften in den Räumen der Bibliothek gelesen. Um sich in dem umfangreichen Medienangebot zurechtzufinden, ist für den überwiegenden Teil der Befragten eine Beratung durch das Personal erforderlich. Während noch für viele Benutzer das Herumstöbern im Bestand interessant ist, kommen nur wenige in die Bibliothek, um Veranstaltungen und Ausstellungen zu besuchen oder Leute zu treffen. Als Aufenthaltsort attraktiv ist sie vor allem für Kinder und Jugendliche.

Die intensiven Bemühungen der Anhaltischen Landesbücherei Dessau um größtmögliche Benutzerorientiertheit spiegeln sich auch in der Beurteilung durch die Befragten wider. Demzufolge fällt die Bewertung der Bibliothek überwiegend positiv aus. Dennoch lassen sich Abstufungen bei der Einschätzung der einzelnen Angebote und Leistungen erkennen. Der Buchbestand entspricht zumeist den Anforderungen der Benutzer. Weniger positiv ist die Beurteilung der fremdsprachigen Medien, der DVDs und Hörbücher. Im Rahmen der bereitgestellten Mittel muss hier ein Ausbau des vorhandenen Bestandes erfolgen, um die Nachfrage befriedigen zu können. Ebenfalls überprüft werden sollte das Angebot an Spielen und Comics bzw. Cartoons. Zu klären ist hier, ob die vorhandenen Medien der Grund für die geringe Nutzung sind und ob eine Nachfrage zum Ausbau dieser Bestandsgruppen vorhanden ist. Die bei den Spielen im Jahre 2001 erreichte Umsatzrate von 10,3 (vgl. Anlage 6, S. 6) zeigt eine intensive Nutzung dieses Angebotes. Eine Erweiterung des Bestandes wäre demzufolge zweckmäßig. Weitaus schwieriger ist die Beurteilung der Comics und Cartoons. Die Ermittlung der Umsatzrate und der tatsächlichen Interessen der Benutzer sollten hier die Grundlage für eine realistische Beurteilung sein. Der Schwerpunkt des Bestandsaufbaus muss aber in der kontinuierlichen Weiterentwicklung des Sachbuch- und Belletristikangebotes liegen. Besonders hier, wie auch im Bereich der CDs

und Videos, erwarten die Benutzer aktuelle Medien. Der in den letzten Jahren entstandene CD-ROM-Bestand sollte weiter ausgebaut werden. Die Befragungsergebnisse sowie der tatsächlich erreichte Umsatz (2001: 10,4, vgl. Anlage 6, S. 6) offenbaren ein großes Interesse an diesem Medium. Ausreichend und regelmäßig zur Verfügung stehende Mittel sind allerdings die Voraussetzung für einen aktuellen und umfassenden Bestandsaufbau. Ähnliches gilt für die Innenausstattung der Bibliothek. Die zum Teil beengten Platzverhältnisse und die zur Verfügung stehenden finanziellen Mittel lassen kaum Spielraum für eine ansprechendere Einrichtung. Dennoch zeigt sich bei den meisten Benutzern keine Unzufriedenheit. Wesentlich wichtiger als eine moderne Ausstattung erscheint ihnen ein vielseitiges Medienangebot. Ausreichend Sitzgelegenheiten bzw. gemütliche Lesecken wären trotzdem eine nützliche Ergänzung, um den Besuch der jeweiligen Einrichtung noch angenehmer zu gestalten. Gerade für die Kinder und Jugendlichen sollte die Bibliothek als Aufenthaltsort noch anziehender gestaltet werden. Eine optisch ansprechende Darbietung der Kindermedien sowie eine spezielle Präsentation für Jugendliche könnten einen zusätzlichen Anreiz zum Besuch der Anhaltischen Landesbücherei geben. Bei der technischen Ausstattung der Bibliothek herrscht vor allem bei den Internetarbeitsplätzen, CD-ROM-Plätzen und Kopierern Unzufriedenheit. Die große Nachfrage bei den Internetzugängen und die nicht immer funktionierende Technik sind für viele Benutzer Anlass zur Kritik. Im Gegensatz dazu sollten die CD-ROM-Arbeitsplätze noch mehr Benutzern bekannt gemacht werden. Das setzt voraus, dass in der Hauptbibliothek dafür ein umfassenderes und attraktiveres Angebot an CD-ROMs bereitgestellt werden kann. Die Kopierer entsprechen hinsichtlich der Kosten und der Handhabbarkeit nicht immer den Wünschen der Benutzer. Häufig ist die Hilfe des Bibliothekars erforderlich, um den Kopierer ordnungsgemäß zu bedienen. Zum Aufgabenbereich des Personals gehören aber auch Auskünfte und die Unterstützung bei der Mediensuche. Die Beurteilung der Bibliotheksmitarbeiter hinsichtlich Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und Fachwissen fiel überwiegend positiv aus. Der große Beratungsbedarf zeigt aber, dass ausreichend Personal vorhanden sein muss, um die vielfältigen Fragen der Benutzer zu beantworten.

Insgesamt bestätigen die Ergebnisse der Befragung den von der Anhaltischen Landesbücherei eingeschlagenen Weg. Deshalb muss auch nach Auslaufen des „Landesmodellversuches zur Schaffung effektiver Strukturen der bibliothekarischen Versorgung“ (Konzentration auf Zielgruppenarbeit) im Jahre 2002 die zielgruppenbezogene Bibliotheksarbeit fortgesetzt werden. Nur mit einem dauerhaften Angebot an Veranstaltungen, Ausstellungen, Bibliotheksführungen, Werbe-/Informationsmaterial, Presseveröffentlichungen und einer verstärkten Zusammenarbeit mit Aus- und Weiterbildungseinrichtungen, Vereinen, Verbänden und anderen potentiellen Interessenten kann der Anteil der Benutzer an der Dessauer Bevölkerung konstant gehalten werden. Zusätzlich soll die bestehende Internetpräsentation der Anhaltischen Landesbücherei (vgl. Anlage 32, S. 69) ausgebaut werden, um ein noch breiteres Publikum zu erreichen. Dort könnten dann nicht nur die ständigen Angebote der Bibliothek vorgestellt, sondern auch Veranstaltungen und Ausstellungen angekündigt werden.

Betrachtet man die Ergebnisse der Dessauer Benutzerbefragung, lassen sich zum Teil ähnliche Resultate wie in anderen bereits durchgeführten Besucherbefragungen feststellen. Die unterschiedlichen Bewertungsmaßstäbe erschweren die Vergleichbarkeit einzelner Fragenkomplexe jedoch enorm. Dennoch sollen hier die wichtigsten Übereinstimmungen mit der bereits 1990 durchgeführten Benutzerbefragung in den Hamburger Öffentlichen Bücherhallen zusammengefasst werden. Ein Vergleich mit dieser Befragung bietet sich aufgrund der umfangreichen Darstellung der Ergebnisse in der von der Stiftung Hamburger Öffentliche Bücherhallen herausgegebenen Publikation „Benutzerbefragung in den Hamburger Öffentlichen Bücherhallen“ (vgl. Literaturverzeichnis, S. 74) an.

Zu beobachten ist eine überwiegend positive Haltung der Benutzer gegenüber ihrer Bibliothek. Dennoch werden die Angebote und Leistungen der Bibliothek durchaus kritisch betrachtet und an den eigenen Wünschen gemessen. Im Einzelnen lassen sich folgende spezifischen Übereinstimmungen erkennen:

- *Besuchszeit*: Die Bibliothek wird überwiegend monatlich aufgesucht.
- In Ausbildung Befindliche (Studenten, Schüler und Auszubildende) und Berufstätige bilden die *Hauptnutzergruppe*.
- Die Bibliotheksbenutzer verfügen über eine hohes *Bildungsniveau*. Der überwiegende Teil der Befragten besitzt einen Fach- oder Hochschulabschluss oder strebt ihn an. Die Anzahl der Benutzer, die die Schule mit der 8. oder 9. Klasse abschließen werden oder bereits abgeschlossen haben, ist am geringsten.
- *Mediennutzung*: Die Bibliothek dient in erster Linie der Ausleihe von Büchern und Tonträgern. Der Nutzung von Medien in der Bibliothek sowie der Beratung bei der Mediensuche kommt ebenfalls eine große Bedeutung zu. Im Gegensatz dazu kommen nur wenige Benutzer in die Bibliothek, um Freunde und Bekannte zu treffen oder Veranstaltungen und Ausstellungen zu besuchen.
- *Medienangebot*: Das Angebot an Schöner Literatur und an Sachliteratur wird von dem überwiegenden Teil der Benutzer in Anspruch genommen und erfüllt im wesentlichen ihre Anforderungen. Die Sachliteratur wird dabei allerdings etwas kritischer beurteilt als die Schöne Literatur.
- Das *Personal* erhält eine überdurchschnittlich gute Beurteilung. Die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft bekommt dabei eine bessere Benotung als das Fachwissen der Mitarbeiter. Einfluss auf die Bewertung des Bibliothekspersonals hat die Größe der jeweiligen Einrichtung.

Neben diesen Übereinstimmungen konnten bei der Benutzerbefragung in der Anhaltischen Landesbibliothek Dessau auch spezifische Erkenntnisse für die Gestaltung der Angebote und Leistungen dieser Einrichtung gewonnen werden. Zusätzlich erbrachte die Befragung aber auch Erfahrungen für die Durchführung zukünftiger empirischer Untersuchungen. Als praktisch nur sehr schwer realisierbar erschien das angewandte Auswahlverfahren nach vorgegebenen Quoten. Die Nachteile dieser Methode wurden bei der Befragung offensichtlich. So ließ der vorgegebene Zeitraum der Erhebung eine vollständige Erfüllung der angestrebten Quoten nicht zu. Ebenfalls problematisch gestaltete sich die hohe Verweigerungsquote in der Hauptbibliothek sowie die große Anzahl ungültiger Fragebögen. Da

die Quotenauswahl praktisch keine Verweigerer zulässt, müssen aussortierte Fragebögen immer ersetzt werden. Die subjektive Auswahl der Befragten durch die Interviewerin sowie die höhere Verweigerungsquote bei den männlichen Befragten könnten das Abbild bezogen auf das Merkmal „Geschlecht“ verfälscht haben. Nachteilig wirkte sich ebenfalls die lange Beantragungsfrist für die Befragung aus, in deren Verlauf keine Änderungen der Fragebögen mehr möglich waren. Auf aktuelle Entwicklungen konnte somit nicht reagiert werden. Die aufkommende Frage nach der Benutzung der Anhaltischen Landesbücherei bei der Einführung von Jahresgebühren musste folglich entfallen. Dennoch bietet das ermittelte Zahlenmaterial vielfältige Möglichkeiten zur Auswertung, die mit dieser Diplomarbeit noch nicht ausgeschöpft sind. Eine Wiederholung der Befragung zu einem späteren Zeitpunkt wäre zweckmäßig, um erfolgte Änderungen zu überprüfen und zusätzliche Erkenntnisse zu gewinnen. „Brauchbare Informationen erhält man bereits bei einer einmalig durchgeführten Leistungsmessung. Der Wert dieser Informationen steigert sich jedoch um ein Vielfaches, wenn die Untersuchungen in regelmäßigen Abständen durchgeführt werden.“ (Moore, S. 170) Ergänzend dazu wäre eine repräsentative Bevölkerungsbefragung wichtig. Sie könnte in Verbindung mit einer von der Stadt Dessau organisierten Bürgerumfrage stattfinden, um Erkenntnisse zu den Nutzern und Nichtnutzern zu gewinnen. Besonderes Gewicht sollte dabei auf die Ermittlung von Interessengebieten und die Nutzungshäufigkeit der einzelnen Medien gelegt werden. Damit könnten dann Schlussfolgerungen für einen benutzerorientierten Bestandsaufbau gezogen werden.

Literaturverzeichnis

Anhaltische Landesbücherei <Dessau>:

Jahresbericht 2000 / Anhaltische Landesbücherei Dessau. – Dessau. – 2001. – 5 Bl. : Anl.

Anhaltische Landesbücherei <Dessau>:

Jahresbericht 2001 / Anhaltische Landesbücherei Dessau. – Dessau. – 2002. – 6 Bl. : Anl.

Arbeitslosenstatistik Dessau [Elektronische Ressource] : Angaben zum Stichtag. – gewählter Stichtag: Monatsende 02/2002. - Dessau : Kommunale Statistikstelle Stadt Dessau, 2000, 2001. – 1 Elektronische Ressource

Adresse: http://www.statistik.dessau.de/statistik/arbeitslosenstatistik/angaben_per_stichtag.asp

Zugriff: 21.08.2002

Bänsch, Axel:

Wissenschaftliches Arbeiten : Seminar- und Diplomarbeiten / von Axel Bänsch. – 2., verb. und erg. Aufl. – München [u.a.] : Oldenburg, 1993. – 78 S.

ISBN 3-486-22567-7

Bevölkerungsstatistik Dessau 1997 – 2001 [Elektronische Ressource]. – Dessau : Kommunale Statistikstelle Stadt Dessau, 2000, 2001. – 1 Elektronische Ressource

Adresse: http://www.statistik.dessau.de/statistik/bev/bev_stadtteile.asp

Zugriff: 24.02.2002

Bibliotheken '93 : Strukturen – Aufgaben – Positionen / Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände. – Berlin [u.a.], 1994. – VI, 128 S. : Ill., Tab.

ISBN 3-87068-445-3 – ISBN 3-930457-00-8

Bischoff-Kümmel, Gudrun:

Materialien zu standortbezogenen Untersuchungen in den Hamburger Öffentlichen Bücherhallen : ein Literaturbericht ; im Anhang: Bericht über die zweite

Benutzerbefragung: das Rathaus fragt – Leserinnen und Leser antworten / von Gudrun Bischoff-Kümmel. [Hrsg. von der Stiftung Hamburger Öffentliche Bücherhallen]. –

Hamburg, 1993. – II, 62, 15 S.

(Wer nutzt die Bücherhallen? / Stiftung Hamburger Öffentliche Bücherhallen)

Bischoff-Kümmel, Gudrun:

Rollenbestimmung für Öffentliche Bibliotheken : Standortuntersuchungen und exemplarische Rollenbestimmungen für die Bücherhallen in den Bezirken Wandsbek, Bergedorf und Harburg / Gudrun Bischoff-Kümmel ; Ingeborg Fiebrig ; Gudrun Laubach. [Hrsg. von der Stiftung Hamburger Öffentliche Bücherhallen]. – Hamburg, 1995. – 192 S. : Tab., graph. Darst., Ill.
(Wer nutzt die Bücherhallen? / Stiftung Hamburger Öffentliche Bücherhallen)

Breitung, Susanne:

Besucherbefragung in der Stadtbibliothek Rosenheim / von Susanne Breitung
In: Die Neue Bücherei. – ISSN 0028-3126. – 1998, S. 153 - 157

Bubig, Carina:

Gemeinwesenanalyse für die Anhaltische Landesbücherei Dessau / von Carina Bubig. – 1996. – 63 Bl. : Tab., Anl.
Leipzig : Hochsch. für Technik, Wirtschaft und Kultur (FH), Diplomarbeit, 1996

Buch, Harald:

Benutzerzufriedenheitsstudie 1996 der Universitäts- und Landesbibliothek Münster oder „... hier scheint mir alles wunderbar und perfekt!“ / Harald Buch
In: Bibliotheksdienst. – ISSN 0006-1972. – 31 (1997), S. 23 - 31

Dessau:

Bürgerumfrage 1995 / Stadt Dessau : Ergebnisübersicht / Stadt Dessau, Referat Öffentlichkeitsarbeit, Stadtentwicklung und Städtepartnerschaften. – Dessau. – 1996. – 28 S. : zahlr. Tab.
(Beiträge zur Stadtentwicklung ; 01/1996)

Dessau:

Bürgerumfrage 1998 / Stadt Dessau / [hrsg. vom Referat des Oberbürgermeisters der Stadt Dessau, Bereich Stadtentwicklung]. – Dessau. – 1999. – 166 S. : zahlr. Tab., graph. Darst.
(Beiträge zur Stadtentwicklung ; 02/1999)

Dessau:

Bürgerumfrage 2000 / Stadt Dessau : Ergebnisübersicht / [hrsg. vom Amt für Wirtschaftsförderung, Stadtentwicklung und Statistik, Bereich Stadtentwicklung]. – Dessau. – 2001. – 24 S. : zahlr. Tab.
(Beiträge zur Stadtentwicklung ; 01/2001)

Die **effektive Bibliothek** : Endbericht des Projekts „Anwendung und Erprobung einer Marketingkonzeption für Öffentliche Bibliotheken“ / Deutsches Bibliotheksinstitut. [Red.: Peter Borchardt]. – Berlin

(Dbi-Materialien ; 119)

ISBN 3-87068-919-6

1. Texte. – 1992. – IV, 268 S. : graph. Darst.

2. Anhänge. – 1992. – Getr. Zählung : Ill., graph. Darst.

Feierabend, Sabine:

Kinder und Medien 2000: PC/Internet gewinnen an Bedeutung : Ergebnisse der Studie KIM 2000 zur Mediennutzung von Kindern / von Sabine Feierabend und Walter Klingler. – zahlr. Tab.

In: Media Perspektiven. – 2001, S. 345 – 357

Feierabend, Sabine:

Medien- und Themeninteressen Jugendlicher : Ergebnisse der JIM-Studie 2001 zum Medienumgang Zwölf- bis 19-Jähriger / von Sabine Feierabend und Walter Klingler. – zahlr. Tab.

In: Media Perspektiven. – 2002, S. 9 – 21

Fitzner, Dieter:

Stichprobenverfahren in der Bibliotheksstatistik / Dieter Fitzner. – Berlin : Zentralinst. für Bibliothekswesen [u.a.], 1975. – 61 S.

(Beiträge zur Theorie und Praxis der Bibliotheksarbeit ; 17)

Friedrichs, Jürgen:

Methoden empirischer Sozialforschung / Jürgen Friedrichs. – 14. Aufl. – Opladen : Westdt. Verl., 1990. – 429 S. : Tab.

(WV-Studium ; 28)

ISBN 3-531-22028-4

Gerlach, Annette:

Anhaltische Landesbücherei / Annette Gerlach ; Ulrich Hecht

In: Handbuch der historischen Buchbestände in Deutschland / in Zusammenarbeit mit Severin Corsten ... hrsg. von Bernhard Fabian. – Hildesheim [u.a.] : Olms-Weidmann. – ISBN 3-487-10779-1. - 22 (2000), S. 11 - 20

Glang-Süberkrüb, Annegret:

„Der Blick in den Spiegel kann Mut erfordern“ : die Stadtbibliothek Bielefeld befragte ihre Benutzer / Annegret Glang-Süberkrüb. – graph. Darst.

In: Buch und Bibliothek. – ISSN 0340-0301. – 42 (1990), S. 646 - 651

Grajczyk, Andreas:

Mediennutzung, Freizeit- und Themeninteresse der ab 50-Jährigen : Ergebnisse der SWR-Studie „50+“ und weiterer Studien / von Andreas Grajczyk, Walter Klingler und Sibylle Schmitt. – graph. Darst., zahlr. Tab.

In: Media Perspektiven. – 2001, S. 189 - 201

Griegoschewski, Sonja:

Das Angebot bestimmt die Nachfrage : Erwartungen von NutzerInnen und NichtnutzerInnen / Sonja Griegoschewski ; Gunhild Müller. – graph. Darst.

In: Buch und Bibliothek. – ISSN 0340-0301. – 44 (1992), S. 230 - 233

Hüfken, Volker:

Nutzerbefragung der Stadtbibliothek Köln / Volker Hüfken. – Tab., graph. Darst.

In: Bibliotheksdienst. – ISSN 0006-1972. – 33 (1999), S. 250 - 262

Kather, Petra:

Die Stadtbibliothek Storkow aus der Sicht der Bibliotheksbenutzer : Befragung der Bibliotheksbenutzer / von Petra Kather. - 1994. – 61 Bl. : zahlr. Tab., graph. Darst., Anl. Leipzig : Hochsch. für Technik, Wirtschaft und Kultur (FH), Diplomarbeit, 1995

Klaus, Daniela:

Die Bibliothek und ihr Angebot: hervorragend, verbesserungsfähig oder unbekannt? : eine Befragung Chemnitzer Bürger / Daniela Klaus. – graph. Darst. – Konsequent nachgefragt, Nutzerstudie der Stadtbibliothek Chemnitz: Ergebnisse – Schlussfolgerungen - Maßnahmen

In: Buch und Bibliothek. – ISSN 0340-0301. – 52 (2000), S. 122 - 127

Kohl, Oliver:

Befragungen in Bibliotheken : das Beispiel einer Befragung der Lehrenden an der Bibliothek der Universität Konstanz / Oliver Kohl

In: Bibliothek. – ISSN 0341-4183. – 24 (2000), S. 87 - 92

Krämer, Walter:

Wie schreibe ich eine Seminar-, Examens- und Diplomarbeit : eine Anleitung zum wissenschaftlichen Arbeiten für Studierende aller Fächer und Universitäten, Fachhochschulen und Berufsakademien ; 7 Tabellen / Walter Krämer. – 4., erw. und aktualisierte Aufl. – Stuttgart [u.a.] : G. Fischer, 1995. – VIII, 199 S. : Ill., graph. Darst. (UTB für Wissenschaft ; 1633)

ISBN 3-8252-1633-0 - ISBN 3-437-40342-7

Kübler, Hans-Dieter:

Lesen im Alter : eine Fallstudie zur Disposition und biographischen Kontinuität von Lesebedürfnissen und –gewohnheiten älterer Menschen / Hans-Dieter Kübler. – graph. Darst.

In: Buch und Bibliothek. – ISSN 0340-0301. – 44 (1992), S. 233 - 246

Lesegewohnheiten – Lesebarrieren : öffentliche Bibliothek und Schule – neue Formen der Partnerschaft ; Ergebnisse einer Schülerbefragung 1995/1996 / Hrsg.: Friederike Harmgarth. Autoren: Janina Belz ... – Gütersloh : Verl. Bertelsmann-Stiftung, 1997. – 109 S. : graph. Darst.

ISBN 3-89204-272-1

Leseverhalten in Deutschland im neuen Jahrtausend : eine Studie der Stiftung Lesen ; [ausgewählte Ergebnisse] / [Hrsg.: Stiftung Lesen. Grafiken: Hans-Jürgen Hippler. Red.: Bodo Franzmann]. – Mainz, 2000. – 48 S. : überw. graph. Darst.

Leseverhalten in Deutschland im neuen Jahrtausend : eine Studie der Stiftung Lesen / [Hrsg.: Stiftung Lesen. Red.: Bodo Franzmann ...]. – Mainz, 2001. – 362 S. : Tab., graph. Darst.

(Schriftenreihe Lesewelten ; 3)

Moore, Nick:

Leistungsmessung in Öffentlichen Bibliotheken / Nick Moore

In: Bibliothek. – ISSN 0341-4183. – 16 (1992), S. 169 - 196

Müller, Steffi:

Die Stadtbibliothek Chemnitz nach der Bürgerbefragung – was nun? / Steffi Müller. – Konsequent nachgefragt, Nutzerstudie der Stadtbibliothek Chemnitz: Ergebnisse – Schlussfolgerungen - Maßnahmen

In: Buch und Bibliothek. – ISSN 0340-0301. – 52 (2000), S. 127 - 129

Ollesch, Karin:

Ergebnisse einer Schülerbefragung der Stadtbibliothek Chemnitz als Teil einer Marketingkonzeption / von Karin Ollesch. [Humboldt-Universität zu Berlin, Institut für Bibliothekswissenschaft]. – Berlin, 1999. – 62, [24] S.

(Berliner Handreichungen zur Bibliothekswissenschaft und Bibliothekerausbildung ; 41)

Pawlowsky-Flodell, Charlotta:

Bibliotheksbenuer: Auswertung einer Nutzerbefragung der Stadtbibliothek Bielefeld im November 1989 / Charlotta Pawlowsky-Flodell. – zahlr. graph. Darst.

In: Bibliotheksdienst. – ISSN 0006-1972. – 24 (1990), S. 442 - 455

Petsch, Peter:

Besucherzählung in der Stadtbibliothek Bremen-Huchting / Peter Petsch. – graph. Darst.
In: Bibliotheksdienst. – ISSN 0006-1972. – 24 (1990), S. 1633 - 1640

Petsch, Peter:

Der Bruch mit der Bibliothek : das Marketingprojekt in Bremen-Huchting / Peter Petsch. – graph. Darst.
In: Buch und Bibliothek. – ISSN 0340-0301. – 43 (1991), S. 660 - 667

Petsch, Peter:

Nutzung und Bewertung der Stadtbibliothek Bremen: eine Repräsentativbefragung Bremer Bürger / Peter Petsch. – zahlr. graph. Darst.
In: Bibliotheksdienst. – ISSN 0006-1972. – 26 (1992), S. 304 - 330

Poenicke, Klaus:

Duden Wie verfasst man wissenschaftliche Arbeiten? : ein Leitfaden vom ersten Semester bis zur Promotion / von Klaus Poenicke. – 2., neu bearb. Aufl. – Mannheim [u.a.] : Dudenverl., 1988. – 216 S.
(Duden-Taschenbücher ; 21)
ISBN 3-411-02751-7

Sass, Uli:

Die Nutzung interner Daten in öffentlichen Bibliotheken für ein Marketingkonzept / Uli Sass. – graph. Darst.
In: Bibliotheksdienst. – ISSN 0006-1972. – 24 (1990), S. 765 - 778

Schleef, Katharina:

Methoden und Formen der Öffentlichkeitsarbeit / Katharina Schleef
In: BibliotheksInfo. – ISSN 0940-7944. – 3 (1993), S. 407 - 409

Schöne, Randi:

Repräsentative Bevölkerungsbefragung der Stadtbibliothek Großröhrsdorf / von Randi Schöne. - 1995. – 91 Bl. : zahlr. Tab., graph. Darst., Anl.
Leipzig : Hochsch. für Technik, Wirtschaft und Kultur (FH), Diplomarbeit, 1995

Scholz, Dieter:

Diplomarbeiten normgerecht verfassen : Schreibtipps zur Gestaltung von Studien-, Diplom- und Doktorarbeiten / Dieter Scholz. – 1. Aufl. – Würzburg : Vogel, 2001. – 117 S. : Ill., graph. Darst.
(Vogel-Fachbuch)
ISBN 3-8023-1859-5

Stachnik, Ingeborg:

Besucherbefragung in der Stadtbücherei Munster / Ingeborg Stachnik ; Elisabeth Sträter. – Tab.

In: BibliotheksInfo. – ISSN 0940-7944. – 4 (1994), S. 581 - 591

Stachnik, Ingeborg:

Besucherbefragungen in Bibliotheken : Grundlagen, Methodik, Beispiele / Ingeborg Stachnik. – Berlin : Dt. Bibliotheksinst., 1995. – 119 S. : graph. Darst.

(Arbeitshilfen / Deutsches Bibliotheksinstitut)

ISBN 3-87068-482-8

Steck, Heike:

Fragebogen zur Nutzung der Schulbibliothek : Kopiervorlage zur Verwendung in Schulen / Heike Steck ; Jürgen Seefeldt

In: Die Bücherei. – 39 (1995), S. 52 - 59

Stiftung Hamburger Öffentliche Bücherhallen:

Benutzerbefragung in den Hamburger Öffentlichen Bücherhallen / [Stiftung Hamburger Öffentliche Bücherhallen]. Arbeitsgruppe: Gudrun Bischoff-Kümmel ... – Hamburg, 1991. – 46 S. : graph. Darst.

(Wer nutzt die Bücherhallen? / Stiftung Hamburger Öffentliche Bücherhallen)

Untersuchungsmethoden zur Bibliotheksstatistik : eine Einführung in statistische Verfahren und ihre Anwendungsmöglichkeiten für die Bibliothekspraxis / [Konzeption und Entwurf: Wolfgang Horsch ...] - Berlin : Zentralinst. für Bibliothekswesen [u.a.], 1975. – 224 S. : graph. Darst.

(Beiträge zur Theorie und Praxis der Bibliotheksarbeit ; 18)

Weis, Hans Christian:

Marketing / von Hans Christian Weis. – 10., überarb. und aktualisierte Aufl. – Ludwigshafen (Rhein) : Kiehl, 1997. – 599 S. : Tab., graph. Darst.

(Kompendium der praktischen Betriebswirtschaft)

ISBN 3-470-70550-X

Weitere Informationsquellen:

Benutzer- und Entleihungsstatistik der Anhaltischen Landesbücherei Dessau 1997 – 2001 laut Angabe der Anhaltischen Landesbücherei Dessau

Bestandsübersicht der Anhaltischen Landesbücherei 2001 laut Angabe der Anhaltischen Landesbücherei Dessau

Bevölkerungsdaten Dessau 1997 – 2001 nach bibliotheksrelevanten Altersgruppen laut Angabe der Kommunalen Statistikstelle der Stadt Dessau

Etat der Anhaltischen Landesbücherei Dessau 1997 – 2001 laut Angabe der Anhaltischen Landesbücherei Dessau

Expertengespräch mit Frau Prof. Dr. rer. nat. habil. Helga Tecklenburg, Hochschule für Technik, Wirtschaft und Kultur Leipzig (FH), Fachbereich Informatik, Mathematik und Naturwissenschaften

Anhang

Anlage 1: „Palais Waldersee‘ : seit 40 Jahren ein Treffpunkt für Wissbegierige uns Leseratten“ (Amtsblatt der Stadt Dessau)	1
Anlage 2: Das Bibliotheksnetz	2
Anlage 3: Einzugsgebiete der Stadtteilbibliotheken	3
Anlage 4: Bevölkerung/Benutzer 1997 – 2001	4
Anlage 5: Arbeitslosenquoten in Sachsen-Anhalt : August 2002 (Mitteldeutsche Zeitung)	5
Anlage 6: Das Medienangebot und dessen Nutzung im Jahre 2001	6
Anlage 7: Fragebogen für die Jugendlichen und Erwachsenen der Hauptbibliothek und der Stadtteilbibliotheken	7
Anlage 8: Fragebogen für die Jugendlichen und Erwachsenen der Wissenschaft- lichen Bibliothek	11
Anlage 9: Eger, Christian: „Anhaltische Landesbücherei : in Dessau geht das Licht aus ; die Stadtverwaltung will den Betrieb der kulturhistorisch einzigartigen Wissenschaftlichen Bibliothek aufgeben“ (Mittel- deutsche Zeitung)	15
Anlage 10: Fragebogen für die Kinder	16
Anlage 11: Benutzer und Besucher nach Einrichtungen 2001	19
Anlage 12: Stichprobenberechnung	20
Anlage 13: Bist du mit den Öffnungszeiten deiner Bibliothek zufrieden? (Kinder) Wenn nein, welche Änderungen schlägst du vor?	21
Anlage 14: Was machst du in der Bibliothek? (Kinder)	22
Anlage 15: Wie zufrieden bist du mit folgenden Angeboten deiner Bibliothek? (Kinder)	23
Anlage 16: Warst du schon mit deiner Schulklasse in dieser Bibliothek? (Kinder) Wenn ja, hat es dir gefallen?	24
Anlage 17: Was sollte in deiner Bibliothek verändert/verbessert werden? (Kinder)	25
Anlage 18: Wohnorte der Befragten (HB +SB +WB)	27
Anlage 19: Wie sind Sie auf unsere Bibliothek aufmerksam geworden? (HB + SB) „Sonstiges“	31
Anlage 20: Besuchszeit (HB + SB)	32
Anlage 21: Auswertung Jugendliche und Erwachsene der Hauptbibliothek und der Stadtteilbibliotheken nach demographischen Gesichtspunkten (Ge- schlecht, Tätigkeit, Schulbildung, Bibliothek)	34
Anlage 22: Wofür nutzen Sie unsere Bibliothek? (HB + SB) „andere Zwecke“	45
Anlage 23: Welche Angebote unserer Bibliothek nutzen Sie? (HB + SB)	46
Anlage 24: Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Medienangeboten der Bibliothek? (HB + SB)	47

Anlage 25: Wie bewerten Sie anderen Faktoren und Leistungen der Bibliothek? (HB + SB) Wenn Sie mit einzelnen Faktoren nicht zufrieden sind, ist hier noch Platz für Kritik und Anregungen.	56
Anlage 26: Wie sind Sie auf unsere Bibliothek aufmerksam geworden? (WB) „Sonstiges“	62
Anlage 27: Besuchszeit und gewünschte Besuchszeit (WB)	63
Anlage 28: Wofür nutzen Sie unsere Bibliothek? (WB) „andere Zwecke“	64
Anlage 29: Welche Angebote unserer Bibliothek nutzen Sie? (WB)	65
Anlage 30: Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Medienangeboten der Bibliothek? (WB)	66
Anlage 31: Wie bewerten Sie anderen Faktoren und Leistungen der Bibliothek? (WB) Wenn Sie mit einzelnen Faktoren nicht zufrieden sind, ist hier noch etwas Platz für Kritik und Anregungen.	68
Anlage 32: Internetpräsentation der Anhaltischen Landesbücherei Dessau	69