



Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg  
*Hamburg University of Applied Sciences*  
DEPARTMENT INFORMATION

## *Masterarbeit*

Wertvolle Bibliothek!?

Wirkungsforschung und Wertmessung in den Stadtbibliotheken Bad Oldesloe  
und Wedel

*vorgelegt von*

*Maren Messerschmidt und Maike Naskowski*

Studiengang [ Informationswissenschaft und -management ]

erste Prüferin: Prof. Dr. Ute Krauß-Leichert

zweiter Prüfer: Prof. Dr. Ulrich Hofmann

Hamburg, Februar 2011

Maren Messerschmidt und Maike Naskowski

Wertvolle Bibliothek!?

Wirkungsforschung und Wertmessung in den Stadtbibliotheken  
Bad Oldesloe und Wedel

Masterarbeit eingereicht  
im Studiengang Informationswissenschaft und -management  
am Department Information  
der Fakultät Design, Medien und Information  
der Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg

Betreuender Prüfer: Prof. Dr. Ute Krauß-Leichert  
Zweitgutachter: Prof. Dr. Ulrich Hofmann

Abgegeben am 25. Februar 2011

# **Maren Messerschmidt und Maike Naskowski**

## **Thema der Masterarbeit**

Wertvolle Bibliothek!?

Wirkungsforschung und Wertmessung in den Stadtbibliotheken Bad Oldesloe und Wedel

## **Stichworte**

Wirkungsforschung; Wirkungsmessung; Wertmessung; Leistungsmessung;  
Wertschöpfung; ökonomische Wertschöpfung; soziale Wirkung; ökonomischer Wert; Öffentliche Bibliotheken

## **Kurzzusammenfassung**

Die Arbeit befasst sich mit der Wirkungsforschung und Wertmessung in Öffentlichen Bibliotheken.

Der erste Teil nennt die Gründe, die für eine Wirkungs- und Wertmessung sprechen, und zeigt auf, welche Methoden es bisher gibt, um die Angebote und Dienstleistung der Bibliothek zu bewerten. Außerdem wird die Methode der Wirkungsforschung und Wertmessung vorgestellt und durch Beispiele aus der Praxis ergänzend beschrieben.

„Wirkungsforschung und Wertmessung“ ist in Deutschland ein noch sehr junges Forschungsgebiet. Mit zwei Studien in Bad Oldesloe und Wedel (Schleswig – Holstein) sollen die Grundlagen zur Forschung auf diesem Gebiet erweitert werden. Die Studien in beiden Bibliotheken und deren Ergebnisse werden vorgestellt und miteinander verglichen. Im letzten Teil dieser Arbeit wird die Methode der Wirkungsforschung und Wertmessung kritisch gewürdigt.

## **Danksagung**

Wir möchten uns an dieser Stelle bei allen bedanken, die uns bei der Erstellung dieser Arbeit unterstützt haben.

Frau Prof. Dr. Ute Krauß-Leichert danken wir für die Betreuung während der Bearbeitungszeit. Ebenso danken wir Herrn Prof. Dr. Ulrich Hofmann, der sich bereit erklärt hat, die Zweitkorrektur dieser Arbeit zu übernehmen. Außerdem bedanken wir uns bei Andrea Koehn für ihre Unterstützung während der Untersuchung in der Stadtbibliothek Wedel.

Ein weiterer Dank gilt unseren Familien, die uns während unseres gesamten Studiums unterstützt und uns eine hervorragende Ausbildung ermöglicht haben.

Besonders bedanken möchten wir uns bei Regina und Christian, die uns immer mit Rat und Tat zur Seite standen.

Danken möchten wir dem jeweils anderen für die tolle gemeinsame Zeit während des ganzen Studiums.

Maren Messerschmidt und Maike Naskowski, Februar 2011

Die Kultur eines Volkes ist messbar. Man erkennt sie an der Dicke des  
Staubes auf den Buchrücken in den öffentlichen Bibliotheken.

(John Steinbeck)

# Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis .....	6
Tabellenverzeichnis .....	10
1. Einleitung.....	11
2. Bibliotheken unter dem Spar- und Legitimationsdruck .....	14
3. Bibliotheksstatistik, Leistungsmessung und Kostenrechnung.....	19
3.1. Bibliotheksstatistik.....	19
3.2. Leistungsmessung .....	21
3.3. Kostenrechnung .....	26
4. Wirkungsforschung und Wertmessung .....	28
4.1. Studien zur Wirkungsforschung und Wertmessung .....	36
5. Wirkungsforschung und Wertmessung in den Stadtbibliotheken Wedel und Bad Oldesloe .....	47
5.1. Auswahl der Vergleichsbibliothek.....	48
5.2. Erstellung und Aufbau des Fragebogens für die Nutzer .....	49
5.3. Erstellung und Aufbau des Fragebogens für die Nichtnutzer .....	57
6. Durchführung und Ergebnisse der Befragung in der Stadtbibliothek Bad Oldesloe .....	59
6.1. Ergebnisse der Befragung der Nutzer .....	60
6.2. Ergebnisse der Befragung der Nichtnutzer .....	87
6.3. Kosten-Nutzen-Analyse .....	92
7. Durchführung und Ergebnisse der Befragung in der Stadtbibliothek Wedel.....	95
7.1. Ergebnisse der Befragung der Nutzer .....	96
7.2. Ergebnisse der Befragung der Nichtnutzer .....	126
7.3. Kosten-Nutzen-Analyse .....	130
8. Vergleich .....	132
8.1. Demographische Angaben .....	133
8.2. Besuchshäufigkeit und Dauer .....	133

8.3. Lebensqualität und Informationsversorgung .....	133
8.4. Wirkung der Bibliothek auf die Nutzer .....	134
8.5. Alternativkosten und Verkauf des Ausweises .....	136
8.6. Kosten-Nutzen-Analyse .....	137
9. Kritische Auseinandersetzung mit dem Thema „Wirkungsforschung und Wertmessung in Öffentlichen Bibliotheken“ .....	140
10. Schlusswort.....	145
11. Quellenverzeichnis .....	146
Anhang.....	158

# Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Sparmaßnahmen in den Kommunen.....	15
Abbildung 2: Bezugssystem Bibliothek nach Cram.....	30
Abbildung 3: Interessensgruppen von Bibliotheken.....	31
Abbildung 4: Leistungsdarstellungen von Bibliotheken.....	32
Abbildung 5: Fragebogen Titelseite.....	50
Abbildung 6: Frage 1.....	51
Abbildung 7: Frage 2.....	51
Abbildung 8: Frage 3.....	51
Abbildung 9: Frage 4.....	52
Abbildung 10: Frage 5 bis 7.....	53
Abbildung 11: Frage 8.....	54
Abbildung 12: Frage 9.....	55
Abbildung 13: Frage 10.....	55
Abbildung 14: Frage 11.....	56
Abbildung 15: Angaben zur Person.....	56
Abbildung 16: Alter (Bad Oldesloe).....	61
Abbildung 17: Altersstruktur (Bad Oldesloe).....	62
Abbildung 18: Geschlecht (Bad Oldesloe).....	62
Abbildung 19: Bildungsabschluss (Bad Oldesloe).....	64
Abbildung 20: Haupttätigkeit (Bad Oldesloe).....	65
Abbildung 21: Besuchshäufigkeit (Bad Oldesloe).....	67



Abbildung 22: Besuchsdauer (Bad Oldesloe).....	68
Abbildung 23: Bibliotheksbesuch und Café- bzw. Restaurantbesuch (Bad Oldesloe).....	69
Abbildung 24: Bibliotheksbesuch und Einkaufen von Lebensmitteln (Bad Oldesloe).....	70
Abbildung 25: Bibliotheksbesuch und Shoppen, Bummeln (Bad Oldesloe).....	71
Abbildung 26: Bibliothek und Lebensqualität der Bürger (Bad Oldesloe).....	72
Abbildung 27: Bibliothek und persönliche Lebensqualität (Bad Oldesloe).....	73
Abbildung 28: Bibliothek und persönliche Informationsversorgung (Bad Oldesloe).....	74
Abbildung 29: Wirkung auf die Lesefreude (Bad Oldesloe).....	75
Abbildung 30: Wirkung auf Wissenserweiterung (Bad Oldesloe).....	76
Abbildung 31: Wirkung auf die Informationsbeschaffung (Bad Oldesloe).....	77
Abbildung 32: Wirkung auf das persönliche Vergnügen (Bad Oldesloe).....	77
Abbildung 33: Hilfe beim Vorstellungsgespräch (Bad Oldesloe).....	78
Abbildung 34: Jobsuche (Bad Oldesloe).....	79
Abbildung 35: Produktivität der derzeitigen Tätigkeit (Bad Oldesloe).....	80
Abbildung 36: Hilfe beim Umgang mit Finanzen (Bad Oldesloe).....	81
Abbildung 37: Hilfe bei der Weiterbildung (Bad Oldesloe).....	81
Abbildung 38: Hilfe bei schulischen Aufgaben (Bad Oldesloe).....	82
Abbildung 39: Alternativkosten (Bad Oldesloe).....	83
Abbildung 40: Alternative Beschaffung (Bad Oldesloe).....	85
Abbildung 41: Verkauf des Ausweises (Bad Oldesloe).....	86
Abbildung 42: Geschlecht Nichtnutzer (Bad Oldesloe).....	88

Abbildung 43: Gründe für die Nichtnutzung (Bad Oldesloe).....	89
Abbildung 44: notwendiges Angebot oder kultureller Vorzug (Bad Oldesloe).....	90
Abbildung 45: Finanzierung der Bibliothek (Bad Oldesloe).....	91
Abbildung 46: Lebensqualität Nichtnutzer (Bad Oldesloe).....	91
Abbildung 47: Alter (Wedel).....	97
Abbildung 48: Geschlecht (Wedel).....	98
Abbildung 49: Bildungsabschluss (Wedel).....	99
Abbildung 50: Haupttätigkeit (Wedel).....	100
Abbildung 51: Besuchshäufigkeit (Wedel).....	101
Abbildung 52: Besuchsdauer (Wedel).....	102
Abbildung 53: Bibliotheksbesuch und Café- bzw. Restaurantbesuch (Wedel).....	103
Abbildung 54: Bibliotheksbesuch und Einkaufen von Lebensmitteln (Wedel).....	104
Abbildung 55: Bibliotheksbesuch und Shoppen, Bummeln (Wedel).....	104
Abbildung 56: Bibliothek und Lebensqualität der Bürger (Wedel).....	105
Abbildung 57: Bibliothek und persönliche Lebensqualität (Wedel).....	106
Abbildung 58: Bibliothek und persönlich Informationsversorgung (Wedel).....	107
Abbildung 59: Wirkung auf die Lesefreude (Wedel).....	108
Abbildung 60: Wirkung auf Wissenserweiterung (Wedel).....	109
Abbildung 61: Wirkung auf die Informationsbeschaffung (Wedel).....	110
Abbildung 62: Wirkung auf das persönliche Vergnügen (Wedel).....	111
Abbildung 63: Hilfe beim Vorstellungsgespräch (Wedel).....	112
Abbildung 64: Jobsuche (Wedel).....	113
Abbildung 65: Produktivität der derzeitigen Tätigkeit (Wedel).....	114

Abbildung 66: Hilfe beim Umgang mit Finanzen (Wedel).....	115
Abbildung 67: Hilfe bei der Weiterbildung (Wedel).....	116
Abbildung 68: Hilfe bei schulischen Aufgaben (Wedel).....	117
Abbildung 69: Alternativkosten (Wedel).....	118
Abbildung 70: Alternative Beschaffung (Wedel).....	119
Abbildung 71: Verkauf des Ausweises (Wedel).....	121
Abbildung 72: Kreuztabelle Lesefreude.....	123
Abbildung 73: Kreuztabelle Arbeitsplatz.....	125
Abbildung 74: Geschlecht Nichtnutzer (Wedel).....	126
Abbildung 75: Gründe für die Nichtnutzung (Wedel).....	127
Abbildung 76: notwendiges Angebot oder kultureller Vorzug (Wedel).....	128
Abbildung 77: Finanzierung der Bibliothek (Wedel).....	129
Abbildung 78: Lebensqualität Nichtnutzer (Wedel).....	129
Abbildung 79: Vergleich Lebensqualität/Informationsversorgung.....	134
Abbildung 80: Vergleich Wirkung 1.....	135
Abbildung 81: Vergleich Wirkung 2.....	135
Abbildung 82: Vergleich Alternativkosten.....	136
Abbildung 83: Vergleich Kosten Ausweis.....	137

# **Tabellenverzeichnis**

Tabelle 1: Bedeutung von Wirkung nach Poll.....	29
Tabelle 2: eigene Darstellung nach den Daten von BIX 2010.....	48
Tabelle 3: Marktpreisanalyse (Bad Oldesloe) (Quelle für ermittelte Marktpreise vgl. BZ SH 2008).....	93
Tabelle 4: Altersstruktur (Wedel).....	98
Tabelle 5: Marktpreisanalyse (Wedel) (Quelle für ermittelte Marktpreise vgl. BZ SH 2009).....	130
Tabelle 6: Vergleich Bad Oldesloe / Wedel.....	132
Tabelle 7: Vergleich Kosten-Nutzen-Analyse.....	138

# 1. Einleitung

„Das Paradies habe ich mir immer als eine Art Bibliothek vorgestellt.“ Diese Aussage von dem argentinischen Dichter Jorge Luis Borges macht deutlich, welche Bedeutung, welchen emotionalen Wert eine Bibliothek für einen Menschen haben kann. Dieser ganz individuelle und emotionale Wert einer Bibliothek für den einzelnen Menschen lässt sich vermutlich gar nicht erfassen.

Ob eine Bibliothek für ihre Stadt und deren Bürger wirklich wertvoll ist, soll in der vorliegenden Arbeit beantwortet werden. Es wird die Wirkung und der Wert einer Bibliothek, hier am Beispiel der Stadtbibliotheken Bad Oldesloe und Wedel, unter Anwendung der Methoden der Wirkungsforschung und der Wertmessung untersucht.

Derartige Untersuchungen sind für Bibliotheken ein geeignetes Mittel, um in diesen Zeiten, in denen viele Bibliotheken von Budgetkürzungen oder, noch schlimmer, von Schließungen bedroht sind, ihre Existenz zu rechtfertigen. Denn gerade im Zeitalter des Internets sehen sich Bibliotheken immer mehr einem Legitimationsdruck ausgesetzt. Oft wird die Behauptung aufgestellt, dass Bibliotheken überflüssig sind, da nahezu alle Informationen im Internet zu beschaffen sind (vgl. POLL 2003, S. 357). Darüber hinaus müssen sich die Bibliotheken auch noch mit einem Spardruck auseinandersetzen, der durch die angespannte finanzielle Lage der geldgebenden Stellen entsteht. Bibliotheken müssen deshalb „die Berechtigung ihrer Existenz bzw. die Effizienz und Qualität ihrer erbrachten Leistung gegenüber der unterhaltstragenden Körperschaft und der allgemeinen Bevölkerung nachweisen“ (BLANCK, S. 18).

Während im englischsprachigen Ausland Studien zur Wirkungsforschung und Wertmessung weiter verbreitet sind und sich eine Vielzahl von Studien zu diesem Thema finden (vgl. IMHOLZ UND WEIL ARNS 2007), haben nur wenige Öffentliche

Bibliotheken in Deutschland das Potenzial von Wirkungsforschungs- und Wertmessungsstudien erkannt. Neben der Studie, die von den Autorinnen dieser Arbeit im Jahr 2009 in Bad Oldesloe durchgeführt wurde<sup>1</sup> und auch Gegenstand dieser Arbeit ist, gibt es in Deutschland lediglich eine weitere Studie im Bereich der Öffentlichen Bibliotheken, nämlich die, die von Sandra Blanck in drei Öffentlichen Bibliotheken Berlins erhoben wurde (vgl. BLANCK 2006).

Die vorliegende Masterarbeit mit dem Thema Wirkungsforschung und Wertmessung soll dazu beitragen, dass dieses Forschungsgebiet in Deutschland weiter an Bedeutung gewinnt. Hierfür wird zunächst dargestellt, unter welchem Druck die Bibliotheken durch Sparmaßnahmen und neuen Technologien stehen (s. Kapitel 2). Anschließend werden traditionelle Methoden vorgestellt, die die Bibliotheken dabei unterstützen, ihre Leistungen gegenüber ihren Nutzern, Geldgebern und der Öffentlichkeit darzustellen (s. Kapitel 3). Darauf folgt ein Kapitel über Wirkungsforschung und Wertmessung, in dem das Themengebiet näher beleuchtet wird. Ein Überblick über Wirkungsforschungs- und Wertmessungsstudien in Deutschland und dem Ausland bringt den Leser auf den aktuellen Stand der Forschung (s. Kapitel 4).

Es folgt der praktische Teil der Masterarbeit. Zunächst wird das Auswahlverfahren für die Vergleichsbibliothek und das methodische Vorgehen erläutert (s. Kapitel 5). Danach werden die Studie zur Wirkungsforschung und Wertmessung aus dem Jahr 2009 und die Ergebnisse vorgestellt, die in der Stadtbibliothek Bad Oldesloe von den Autorinnen dieser Arbeit im Rahmen des Forschungssemesters des Masterstudiengangs durchgeführt wurde (s. Kapitel 6).

Die Studie im Rahmen dieser Masterarbeit wurde in der Stadtbibliothek Wedel erstellt. Die Auswertungen und Interpretationen der Ergebnisse hinsichtlich des Wertes und der Wirkung auf die Bürger werden im Kapitel 7 ausführlich erläutert.

---

<sup>1</sup> <http://www.bui.haw-hamburg.de/fileadmin/haiss/2009MesserschmidtNaskowski.pdf>

Ein Vergleich beider Studien, die in Bad Oldesloe und in Wedel, werden im Kapitel 8 vorgestellt, um die Ergebnisse beider Untersuchungen einordnen zu können.

Abschließend folgt eine kritische Auseinandersetzung mit dem Thema Wirkungsforschung und Wertmessung in Öffentlichen Bibliotheken (s. Kapitel 9) und ein Schlusswort (s. Kapitel 10).

## 2. Bibliotheken unter dem Spar- und Legitimationsdruck

Die letzten Jahre geben im Bereich der Bibliothekswelt Anlass zur Freude. Bei der Politik scheint die Bedeutung und Notwendigkeit von Bibliotheken angekommen zu sein. So kommt die Enquete-Kommission „Kultur in Deutschland“ in ihrem Schlussbericht 2007 zu folgendem Ergebnis:

„Bibliotheken schlagen Brücken zwischen Vergangenheit, Gegenwart und Zukunft und sind als Orte des freien Zugangs zu Wissen, Lernen und Forschen unersetzliche Bildungseinrichtungen, die wesentlich zur Synchronisierung von Informationen beitragen. [...] Bibliotheken können einen großen Beitrag zur kulturellen Integration leisten. Bibliotheken eröffnen Welten, vermitteln Werte und Lebensqualität. Sie stehen allen Generationen offen und befördern den Austausch zwischen ihnen. [...] In Bibliotheken werden Lesefreude und Lesebegeisterung geweckt und entwickelt sowie Medienkompetenz gestärkt“ (DEUTSCHER BUNDESTAG 2007, S.130).

Auch der ehemalige Bundespräsident Horst Köhler erkennt in seiner Rede zur Wiedereröffnung der Anna-Amalia-Bibliothek in Weimar den Beitrag der Bibliotheken für die Bildung und das selbstständige Lernen an und fordert, dass die Bibliotheken und ihre zukünftige Verankerung als Teil der Bildungsinfrastruktur auf die politische Tagesordnung gehören. Doch leider ist dies lediglich die Meinung des ehemaligen Bundespräsidenten und es wird sich zeigen, ob die Rede und die Erkenntnisse und Empfehlungen der Enquete-Kommission die gewünschten Wirkungen erzeugen (vgl. RATZEK UND SCHREIBER 2008, S. 12-13).

Denn die finanzielle Lage der Kommunen und Städte ist seit langer Zeit angespannt und wird durch die Finanzkrise der letzten Jahre nur noch verstärkt. Eine Studie aus dem Jahre 2010 zu der Finanzkrise der Kommunen weist darauf hin, dass der Rückgang der Einnahmen bei steigenden Ausgaben nur zu einer noch höheren kommunalen Verschuldung führen kann (vgl. ERNST & YOUNG 2010, S. 36). Auf die sinkenden Steuereinnahmen reagieren viele Kommunen, indem sie die Kürzungen



beim sozialen und kulturellen Angebot ansetzen. Aus der Studie von Ernst & Young geht hervor, dass 8% der Kommunen wegen ihrer angespannten finanziellen Lage Bibliotheken schließen werden (vgl. ERNST & YOUNG 2010, S. 24). Die Schließung von Bibliotheken ist in Deutschland auch ohne Probleme möglich, da es kein Bibliotheksgesetz gibt, das die Existenz von Öffentlichen Bibliotheken in Ländern und Gemeinden regelt. Eine Kommune kann frei entscheiden, ob sie eine Bibliothek als kulturelle Einrichtung für ihre Bürger bereitstellen will oder nicht (vgl. WILDEISEN 2010). Und da die Bibliothek keinen Gewinn abwirft, wird sie als erstes für Sparmaßnahmen herangezogen, wie Abbildung 1 verdeutlicht. Bei mehr als der Hälfte der kommunalen Bibliotheken sind bereits Sparmaßnahmen durchgeführt worden oder sind in Planung (vgl. DBV 2010, S. 4).

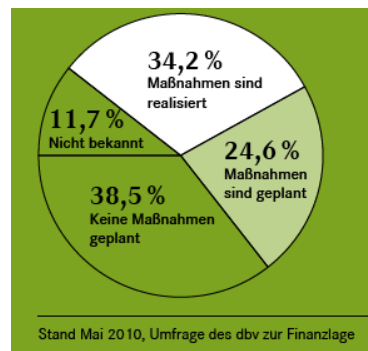


Abbildung 1: Sparmaßnahmen in den Kommunen

Nicht nur, dass Bibliotheken keinen Gewinn generieren können, sie sind darüber hinaus kostenintensiv. Vor allem die Kosten für Gebäude und Einrichtung und der hohe Personalaufwand belasten den Haushalt (vgl. POLL 2002, S. 357). In diesem Zusammenhang stellt sich auch die Frage, ob es sich überhaupt lohnt, Bibliotheken zu finanzieren bzw. ob sie den Zielen der finanzierenden Institution dienen (vgl. POLL 2006, S. 60). Die Existenz und der Stand der Entwicklung von Bibliotheken hängen also ausschließlich von der finanziellen Leistungsfähigkeit der geldgebenden Stellen ab (vgl. DEUTSCHER BUNDESTAG 2007, S.130).

Dass sich viele Kommunen wegen der Geldknappheit gegen das Weiterbestehen ihrer Bibliothek entscheiden, zeigt auch eine Aktion des Berufsverbandes Bibliothek und Information deutlich, indem sie die Internetseite „Bibliothekssterben.de“ erstellten, auf der Traueranzeigen für geschlossene Bibliotheken veröffentlicht werden (vgl. BERUFSVERBAND BIBLIOTHEK INFORMATION E.V. 2010).

Die Bedeutung von Bibliotheken wird auf allen politischen Ebenen entweder nicht erkannt oder die nötigen Maßnahmen einfach nicht umgesetzt, auch wenn Horst Köhler und die Enquete-Kommission anderer Meinung sind. Die Tatsache, dass der Institution Bibliothek von politischer Seite nicht genug Wertschätzung entgegengebracht wird, lässt eine Weiterentwicklung der Bibliotheken nicht erwarten. Die Kürzung der Etats führt dazu, dass die Bibliotheken technologisch nicht auf dem neuesten Stand sein können. Auch das Bibliothekspersonal kann durch Etatkürzungen nicht ausreichend und nicht nach aktuellem Standard aus- und fortgebildet werden. Diese Situation, verbunden mit der demographischen Verteilung der Bibliotheksmitarbeiter, führt dazu, dass die Bibliotheken oft nicht mit den aktuellen Entwicklungen im Bereich der Kommunikations- und Informationstechnologie Schritt halten können (vgl. HOBOM 1999, S. 39).

Diese Entwicklung beinhaltet, dass sich die herkömmlichen Bibliotheken mit ihrem Personal und ihren Dienstleistungen dem größten Konkurrenten, dem Internet, gegenüber nur unzulänglich oder gar nicht behaupten können und es wird zunehmend schwierig, neue Nutzer, vor allem Kinder und Jugendliche, zu gewinnen, die mit den neuen Technologien aufwachsen und diese technischen Angebote auch von der Bibliothek erwarten. Die Etatkürzungen, mit denen sich die Bibliotheken auseinandersetzen müssen, erhöhen den Legitimationsdruck zusätzlich. Die Bibliotheken müssen die potentiellen Nutzer davon überzeugen, dass sie sich verstärkt mit den technologischen Entwicklungen auseinandersetzen und ihr Angebot entsprechend darauf ausrichten. Das verstaubte Image einer Bibliothek muss abgelegt werden, um ihre Existenz in der derzeitigen Entwicklung im Bereich

der Medien gegenüber den Nutzern und auch den potentiellen Nutzern zu rechtfertigen. Es muss kommuniziert werden, dass Bibliotheken mehr und auch andere Angebote haben als das Internet, wie z.B. kompetente Beratung, Hilfe bei Rechercheproblemen und Schulungen zur Informations- und Medienkompetenz zum richtigen Umgang mit den Informationen im Internet. Vor allem die Vermittlung von Informations- und Medienkompetenz ist ein Aufgabenfeld der Bibliotheken, das immer mehr an Bedeutung gewinnt. Denn schon von Grundschulern wird gefordert, dass sie mit Informationen und den Medien, die diese Informationen anbieten, umgehen können (vgl. WILDEISEN 2010). Informations- und Medienkompetenz ist mittlerweile eine Kernkompetenz, die spätestens von Studierenden und Auszubildenden erwartet wird und bisher oft nur von Bibliotheken und eben nicht von Schulen vermittelt wird (vgl. LUX UND SÜHL-STROHMENGER 2004, S. 20 und HAPKE 2000 S. 823). Hier wird deutlich, dass das Angebot von Bibliotheken eben nicht nur mit einer Kultureinrichtung verglichen werden darf, sondern eher einer Bildungseinrichtung entspricht, die gesetzlich in die Bildungsinfrastruktur eingebunden werden muss, um ihre Existenz zu sichern.

Dieses Thema wurde auch in der bereits erwähnten Enquete Kommission „Kultur in Deutschland“ thematisiert. Die Kommission sieht das Problem hauptsächlich darin, dass es in Deutschland kein Bibliotheksgesetz gibt, das die Finanzierung und Qualitätsstandards zur Überprüfung der bibliothekarischen Arbeit festschreibt. Ein Bibliotheksgesetz sollte nach Empfehlung der Enquete Kommission die Einbindung der Bibliotheken in das Bildungskonzept der einzelnen Länder beinhalten und Bibliotheken zu einer Pflichtaufgabe von Kommunen und Gemeinden machen (vgl. DEUTSCHER BUNDESTAG 2007, S.132). Auf Bundesebene ist eine entsprechende Entwicklung nicht zu erkennen und ein bundesweites Gesetz ist nicht in Sicht. In den einzelnen Ländern tut sich allerdings schon etwas. So ist im Jahr 2008 in Thüringen das erste Bibliotheksgesetz in Kraft getreten. Zwar wird hier die kommunale Bibliothek nicht als öffentliche Pflichtaufgabe genannt, aber ein Anfang

ist gemacht. Sachsen-Anhalt und Hessen sind diesem Beispiel bereits gefolgt und das Gesetz ist auch dort in Kraft getreten. Die nordrhein-westfälische CDU hat im November 2010 einen Gesetzesentwurf zu einem Bibliotheksgesetz in den Landtag eingebracht, das unter anderem eine gesetzlich vorgesehene Mindestförderung von 12 Millionen im Jahr für die Öffentlichen Bibliotheken beinhaltet (vgl. LANDTAG NORDRHEIN-WESTFALEN 2010, S. 5).

Würde es ein solches Gesetz in ganz Deutschland geben, müssten sich Bibliotheken zumindest nicht mehr mit dem Spardruck seitens der Geldgeber auseinandersetzen und die Bibliotheken könnten auf einen technologischen und personellen Standard gebracht werden, der es ihnen ermöglicht, auch für Kinder und Jugendliche als neue Nutzer attraktiv zu werden und so auch dem Legitimationsdruck zu entkommen.

Doch die gesicherte Finanzierung der Bibliotheken ist in nächster Zeit nicht abzusehen. Allerdings könnte dieses Ziel näher rücken, wenn es gelingt, den Kommunen zu belegen bzw. nachzuweisen, dass sich Investitionen in die Bibliothek lohnen (vgl. WIMMER 2000, S. 5). Damit die Bibliotheken in der derzeitigen finanziell angespannten Lage den Anspruch auf ihren Etat rechtfertigen können, gibt es verschiedene Methoden, die dabei helfen, ihre Arbeit, ihre Leistungen und deren Qualität nachzuweisen. Diese Methoden werden im folgenden Kapitel vorgestellt.

## **3. Bibliotheksstatistik, Leistungsmessung und Kostenrechnung**

Im folgenden Kapitel werden Methoden vorgestellt, die die Leistung einer Bibliothek für die Trägerschaft, die Nutzer und die Öffentlichkeit transparent macht, mit dem Ziel, ihre Existenzberechtigung zu legitimieren und nachzuweisen, indem sie die Verwendung öffentlicher Gelder und erreichte Ziele dokumentiert. Die Methoden bieten darüber hinaus die Grundlage, Bibliotheken miteinander zu vergleichen.

### **3.1. Bibliotheksstatistik**

Statistische Erhebungen gehören schon lange zu den Aufgaben von Bibliotheken. Seit 1974 wird in Deutschland jährlich eine Bibliotheksstatistik erstellt, die ein Gesamtbild über Stand und Entwicklung der deutschen Bibliotheken liefert. Die deutsche Bibliotheksstatistik (DBS) ermöglicht es, Vergleiche zwischen Bundesländern, Unterhaltsträgern, Größenklassen und Einzelbibliotheken zu ziehen. Außerdem liefert sie Informationen zur Beantwortung wissenschaftlicher Fragestellungen und Daten für Ausstattungs- und Kennzahlenvergleiche. Die variable Auswertung liefert differenzierte Analysen und Grundlagen für individuelle Einzelbefragungen (vgl. BIBLIOTHEKSPORTAL 2010). An der DBS können alle Öffentlichen und Wissenschaftlichen Bibliotheken teilnehmen. So beteiligten sich im Jahr 2009 insgesamt 8.700 Bibliotheken, darunter über 8.400 Öffentliche und 246 Wissenschaftliche Bibliotheken (vgl. HBZ 2010). Die Teilnahme ist freiwillig, kann für die Bibliotheken aber nur von Vorteil sein, da die erhobenen Daten bei Verhandlungen mit den Unterhaltsträgern und bei der Öffentlichkeitsarbeit eingesetzt werden können. Bei der Erhebung der Daten orientiert sich die DBS an

der DIN EN ISO 2789 Norm, die Normen für eine internationale Bibliotheksstatistik festlegt. So wird auch eine internationale Vergleichbarkeit der Bibliotheken gewährleistet. Die DBS umfasst Input- und Output-Zahlen aus den Bereichen Ausstattung, Bestand, Nutzung, Finanzen und Personal und schafft damit einen bundesweiten Gesamtüberblick über die deutsche Bibliothekslandschaft. Außerdem liefert die DBS den Bibliotheken die Grundlage, um den Geldgebern ihre Stellung in der Bibliothekslandschaft darzulegen (vgl. SCHMIDT UND BAUER 2008, S. 2). Die erhobenen Zahlen machen die bibliothekarische Arbeit für den Geldgeber transparenter und können die Existenz einer Bibliothek in der Gemeinde sichern, bieten dafür aber keine Garantie (vgl. WIMMER 2000a, S. 13).

Auch auf internationaler Ebene wird versucht, eine einheitliche Bibliotheksstatistik zu entwickeln. Dieses Projekt wird von der IFLA Section on Evaluation and Statistics, dem UNESCO Institute of Statistics und dem ISO Committee TC46/SC8 (Information and Documentation: Quality – Statistics and Performance Measurement) entwickelt. Ein Fragebogenentwurf zur Datenerhebung wurde bereits erstellt. Hierbei dient die DIN ISO 2789 als Orientierung (vgl. IFLA 2007).

### **3.1.1. Jahresbericht**

Die mit der DBS erhobenen Daten dienen den Bibliotheken ebenfalls dazu, ihren individuellen Jahresbericht zu erstellen, der v.a. Daten zu Bestand, Entleihungen und Leserschaft enthält. Dieser Jahresbericht wird für Vertreter der Kommunen, kooperierenden Einrichtungen wie Schulen, Presse und Nutzer verfasst, um mit seiner Hilfe das Image gezielt zu beeinflussen und Rechenschaft über die Finanzen abzulegen (vgl. TEIGELKÄMPER 2007, S.42).

## **3.2. Leistungsmessung**

Leistungsindikatoren werden aus den Input- und Output-Zahlen abgeleitet, die mit Hilfe von statistischen Erhebungen wie der DBS ermittelt werden, die zwar keine Auskunft über Qualität geben, aber die Grundlagen für die Leistungsmessung und die Leistungsindikatoren bilden (vgl. POLL 2004, S. 100). Die Leistungsindikatoren dienen dazu, die Qualität bibliothekarischer Dienstleistung zu bewerten. Die Leistungsmessung lässt sich dem Qualitätsmanagement unterordnen und dient der Qualitätskontrolle, die, zusammen mit der Qualitätsplanung und Qualitätsverbesserung, das Qualitätsmanagement bilden (vgl. POLL UND TE BOEKHORST 1998, S. 12-16).

Die Leistungsmessung dient dazu, einen Vergleich anzustellen. Ein Leistungsvergleich ersetzt im öffentlichen Sektor den nicht vorhandenen Wettbewerb und liefert Ansatzpunkte zur Optimierung von Prozessen und Angeboten und weist auf mögliche Stärken und Schwächen hin (vgl. KLUG 2002, S. 352). Unter anderem bieten sich folgende Methoden an, um eine Leistungsmessung und damit einen Leistungsvergleich durchzuführen.

### 3.2.1. BIX

Die Bertelsmann Stiftung und der Deutschen Bibliotheksverband e.V. haben im Jahre 1999 eine Kennzahl entwickelt, den sog. BIX (Bibliotheksindex):

„Der BIX ist ein freiwilliges Vergleichsinstrument für Öffentliche und Wissenschaftliche Bibliotheken. Sein Ziel ist es, die Leistungsfähigkeit von Bibliotheken kurz, prägnant und dennoch in aussagekräftiger Form zu beschreiben. Er macht die Situation einer Bibliothek mit Hilfe von Kennzahlen transparent und trägt damit zur Verbesserung der Kommunikation zwischen Bibliothek, Verwaltung, Öffentlichkeit und Politik bei“ (BIX-BIBLIOTHEKSINDEX.DE 2010).

Der BIX vergleicht die Leistungen der Bibliothek, indem Dienstleistungen und Prozesse unter anderem in den Bereichen Ausstattung/Angebote, Nutzerorientierung, Wirtschaftlichkeit und Entwicklungspotenzial bewertet werden. So kann die Leistungsfähigkeit der einzelnen Bibliotheken im Vergleich zu den anderen teilnehmenden Bibliotheken eingeordnet werden. Teilnehmen können sowohl Öffentliche als auch Wissenschaftliche Bibliotheken. Jedes Jahr nehmen etwa 260 Bibliotheken daran teil. Dabei ist der Anteil der Öffentlichen, wie bei der DBS, größer als der der Wissenschaftliche Bibliotheken (vgl. BIX-BIBLIOTHEKSINDEX.DE 2010a).

Der BIX und die DBS überschneiden sich mit ihren Indikatoren, die bei der Datenerhebung abgefragt werden. So sind es lediglich 9 der 34 Fragen aus dem Fragenkatalogs des BIX für Öffentliche Bibliotheken, die nicht bei der DBS abgefragt werden. Bei dem BIX für Wissenschaftliche Bibliotheken sind es 18. Der BIX benutzt die Kennzahlen, die mit Hilfe der DBS ermittelt werden, und stellt diese in einen Zusammenhang. So entstehen nicht nur einfache Kennzahlen wie bei der DBS, sondern es wird eine Leistungsbeschreibung und damit ein gutes Bibliotheks-Ranking ermöglicht (vgl. SCHMIDT UND BAUER 2008, S. 4-5).



Der BIX dient vor allem dazu, den eigenen Standort zu bestimmen und Stärken und Schwächen der eigenen Bibliothek zu ermitteln. Er liefert Anhaltspunkte für die Verbesserung eigener Angebote und stellt Verbesserungsmöglichkeiten dar, indem Angebote anderer Bibliotheken vorgestellt werden, die im Ranking eine höhere Position einnehmen. Der BIX kann Argumente liefern, die die Entwicklung von Strategien unterstützen. Strategien selbst entwickeln kann er allerdings nicht. Und nicht zuletzt lenkt der BIX die Aufmerksamkeit auf die Bibliothek und kann vor allem zeigen, was eine Bibliothek leisten könnte, wenn sie entsprechend unterstützt wird (vgl. KLUG 2002, S. 356).

### **3.2.2. DIN ISO 11620**

Weitere Leistungsindikatoren werden in der DIN ISO 11620 aufgeführt, die 1998 erarbeitet und 2003 durch die DIN ISO 11620 AMD 1 ergänzt wurde. Die DIN Norm definiert Leistungsindikatoren folgendermaßen:

Leistungsindikatoren für Bibliotheken sollen als Werkzeug dienen, um die Qualität und Effektivität der Dienstleistungen und anderer Aktivitäten einer Bibliothek sowie die Effizienz, mit der die Bibliothek ihre Ressourcen solchen Dienstleistungen und anderen Aktivitäten zuteilt, zu ermitteln (DEUTSCHES INSTITUT FÜR NORMUNG E.V. 2000, S. 5).

Diese Definition zeigt deutlich, dass die Anwendung der DIN ISO 11620 die Bibliotheken darin unterstützt, sich und ihre Leistungsfähigkeit darzulegen und ihre Existenzberechtigung zu beweisen.

Neben der Definition enthält die DIN ISO 11620 auch Kriterien, die ein Leistungsindikator erfüllen muss:

- *Aussagekraft*: Ein Leistungsindikator sollte aussagekräftige Informationen liefern, die bei Entscheidungen über z.B. Zielsetzung, Mittelverteilung und Prioritätensetzung bei Mittelverteilungen hilfreich sind.

- *Zuverlässigkeit*: Ein Leistungsindikator muss zuverlässig sein, so dass er immer die gleichen Ergebnisse liefert, wenn er unter den gleichen Bedingungen wiederholt eingesetzt wird.
- *Gültigkeit*: Ein Leistungsindikator muss auch wirklich messen, was er beabsichtigt zu messen.
- *Angemessenheit*: Die Maßeinheiten und Maßstäbe des Leistungsindikators müssen passend und die notwendigen Vorbereitungen müssen mit den Abläufen in der Bibliothek vereinbar sein.
- *Praktikabilität*: Ein Leistungsindikator muss so praktikabel sein, dass er nur Daten verwendet, die unter einem angemessenem Aufwand an Arbeitszeit, Qualifikationsgrad des Personals und Betriebskosten erhoben werden können.
- *Vergleichbarkeit*: Dieser Leistungsindikator spielt nur eine Rolle, wenn ein Vergleich der Leistungen zwischen Bibliotheken angestrebt wird. Die Leistungsindikatoren der Bibliotheken können nur verglichen werden, wenn gleiche Ergebnisse auch gleicher Qualitäts- oder Effizienzgrad bedeutet (vgl. DEUTSCHES INSTITUT FÜR NORMUNG E.V. 2000, S. 5-6)

Leistungsindikatoren, die diese Definition und die genannten Kriterien erfüllen und bei einer Leistungsmessung nach der DIN ISO 11620 untersucht werden, sind z.B. „Ausleihen pro Kopf“, „Kosten pro Bibliotheksbesuch“, „Nutzerzufriedenheit mit der Bibliothek insgesamt“, „Anteil korrekt beantworteter Auskunftsfragen“ und „Benutzungsrate der Ausstattung“. Die Anwendung der Leistungsindikatoren, die in der DIN ISO 11620 aufgeführt werden, dient dem Vergleich innerhalb einer Bibliothek über einen längeren Zeitraum (vgl. DEUTSCHES INSTITUT FÜR NORMUNG E.V. 2000, S. 3). So kann sich die Bibliothek einen Überblick darüber verschaffen, wie sich die Dienstleistungen der Bibliothek entwickelt haben und ob die erzielten Leistung zufrieden stellend sind. Neben dem Vergleich der eigenen Dienstleistungen über einen bestimmten Zeitraum innerhalb einer Bibliothek gewährleistet die

Anwendung der Leistungsindikatoren der DIN ISO 11620, wie bereits erwähnt, aber auch den Vergleich mit anderen Bibliotheken. Dieser Vergleich ist allerdings nur dann aussagefähig, wenn die Unterschiede im Aufbau der Bibliotheken berücksichtigt, die Indikatoren nur mit guter Kenntnis genutzt und die Daten behutsam interpretiert werden (vgl. DEUTSCHES INSTITUT FÜR NORMUNG E.V. 2000, S. 3). In erster Linie dient die DIN ISO 11620 also der Selbstdiagnose. Nur wenn sichergestellt ist, dass die gemessenen Aktivitäten identisch sind, lässt sich für Bibliotheken mit Hilfe der Leistungsindikatoren ein Vergleich erstellen. Ist das der Fall, dann können Bibliotheken nach dem Ergebnis der Leistungsindikatoren in eine Rangordnung eingestellt werden (vgl. DEUTSCHES INSTITUT FÜR NORMUNG E.V. 2000, S. 6, 8).

### **3.2.3. Nutzerzufriedenheit**

Neben diesen eher objektiven Methoden zur Leistungsmessung gibt es auch subjektivere Methoden wie z.B. Benutzerbefragungen, die ermitteln, wie zufrieden die Nutzer mit der Bibliothek insgesamt oder mit bestimmten Dienstleistungen sind (vgl. POLL 2002, S. 359). Die Zufriedenheit insgesamt ist nicht einfach zu ermitteln. Neben dem hohen Zeitaufwand für die Befragung ergibt sich eine Schwierigkeit durch die Interpretation der Ergebnisse. Die meisten Befragungen mit Hilfe einer Skala von 1 bis 5 ergeben eine durchschnittliche Zufriedenheit von 2,5. Offensichtlich haben die Kunden keinen richtigen Maßstab, um ihre Zufriedenheit mit der Bibliothek zu bewerten. Deshalb lassen die so gewonnene Ergebnisse keine Schlussfolgerungen zu, mit welchen Maßnahmen die Kundenzufriedenheit verbessert werden kann. Es sind zusätzliche Fragen oder Indikatoren notwendig, um zu ermitteln, wodurch eine hohe oder geringe Zufriedenheit bei den Nutzern entsteht. Einfacher ist es dagegen, die Zufriedenheit der Nutzer mit einzelnen

Dienstleistungen zu messen. Zwar sind auch hier zeitaufwändige Befragungen erforderlich, aber mit Hilfe dieser Ergebnisse können zumindest spezielle Dienstleistung bzw. Angebote hinsichtlich des Grades an Zufriedenheit untersucht werden. Hiervon abhängig können dann Dienstleistungen und Angebote gezielt verbessert werden (vgl. UMLAUF 2003, S. 32-33).

### **3.3. Kostenrechnung**

Neben dem Jahresbericht und dem Nachweis der Leistung wird von den Unterhaltsträgern immer häufiger ein Nachweis darüber verlangt, welche Mittel für welchen Zweck und mit welchem Ergebnis verwendet werden, um zu erfahren welcher Kosten-Nutzen-Effekt erwartet werden kann (vgl. CEYNOWA 1997, S. 69). Hierfür bietet sich das Instrument der Prozesskostenrechnung an. Mit der Prozesskostenrechnung wird, anders als bei der Leistungsmessung, nicht die Frage untersucht „Hat die Bibliothek ihre Ziele erreicht?“, sondern „Was kostet die Erreichung dieser Ziele?“ (vgl. POLL 2004, S. 103).

Mit Hilfe der Prozesskostenrechnung können nun Auskünfte über die Gesamtkosten einer Bibliothek, über die Kosten der einzelnen Arbeitsbereiche innerhalb einer Bibliothek, über die Kosten der Prozesse, die zu der Ausübung einer Dienstleistung gehören, und über Kosten der einzelnen Produkte und Dienstleistungen gegeben werden. Die Kostenkategorien beantworten Fragen wie „Welche Kosten sind entstanden?“, „Wo sind die Kosten entstanden?“ und „Für welche Dienstleistungen sind die Kosten entstanden?“ (vgl. ÖBIB 2010). So kann also unter Anwendung der Prozesskostenrechnung genau nachgewiesen werden, an welchen Stellen Kosten entstehen. Es wird transparent, für welche Leistungen das Geld verwendet wird (vgl. CEYNOWA 1997, S. 69). Die Kennzahlen, die mit der Prozesskostenrechnung ermittelt werden, dienen sowohl einer „verursachungsgerechten Kalkulation der

Bibliotheksprodukte“ als auch einer „signifikanten Steigerung der Wirtschaftlichkeit“ (vgl. CEYNOWA 2004, S. 101).

Es ist deutlich geworden, dass es mit Hilfe von statistischen Methoden möglich ist, den Stand und die Entwicklung der Bibliothekslandschaft aufzuzeigen und die Bibliotheken und ihre Leistungen auf verschiedene Weisen miteinander zu vergleichen. Damit kann den Unterhaltsträgern nachgewiesen werden, dass die eingesetzten Mittel sinnvoll und zielgerichtet investiert worden sind.

Dennoch bleibt festzuhalten, dass keine der beschriebenen Methoden eine Aussage über die Wirkung und/oder den Wert einer Bibliothek auf bzw. für die Bibliotheksnutzer und die Bürger der jeweiligen Stadt liefert. So heißt es in der DIN ISO 11620 ganz konkret: „Diese internationale Norm enthält keine Indikatoren für die Bewertung der Wirkung von Bibliotheken auf den Einzelnen oder die Gesellschaft“ (DEUTSCHES INSTITUT FÜR NORMUNG E.V. 2000, S. 3). Das Wissen um die Wirkung einer Bibliothek auf den Einzelnen oder die Gesellschaft ist für Kommunen, die die Mittel bereitstellen, jedoch von erheblicher Bedeutung. Deshalb ist für diese Fragestellung eine neue Untersuchungsmethode eingeführt worden, die sogenannte Wirkungsforschung und Wertmessung, die vor allem in Deutschland eine noch nicht oft angewandte Methode ist. Sie geht über die Leitungsmessung und Kostenrechnung hinaus. Vielmehr soll die Wirkungsforschung und Wertmessung den Wert von Bibliotheken für jeden Einzelnen und für den Träger bestimmen und die Wirkung erforschen, die eine Bibliothek auf eine Stadt und ihre Bürger haben kann (vgl. HOBÖHM 2007, S. 40). Wie genau diese Methode angewandt wird und welche Untersuchungen zu diesem Forschungsgebiet schon durchgeführt wurden, wird im folgenden Kapitel dargestellt.

## 4. Wirkungsforschung und Wertmessung

Mit Hilfe der in Kapitel 3 beschriebenen Methoden zur Leistungsmessung und Kostenrechnung lässt sich nachweisen, welche Qualität die Dienstleistungen einer Bibliothek hat, in welchem Maße die Dienstleistungen genutzt und mit welcher Kosteneffizienz sie angeboten werden. Darüber hinaus lassen Ergebnisse über eine hohe Pro-Kopf-Nutzung, eine hohe Auslastung der angebotenen Dienste und eine hohe Zufriedenheit aus einer Leistungsmessung vermuten, dass die Nutzer von den Angeboten profitieren. Eindeutig belegt werden kann diese Annahme aber nicht. Wenn den Geldgebern, den Bibliotheksnutzern und auch der Öffentlichkeit aufgezeigt werden könnte, dass eine Bibliothek nicht nur effektiv und kosteneffizient arbeitet, sondern darüber hinaus nachgewiesen werden kann, welche konkrete Wirkung eine Bibliothek hat und welchen Einfluss sie auf die Kenntnisse und Fähigkeiten der Bibliotheksnutzer hat (vgl. POLL 2003, S. 359), könnte dem Legitimations- und Spardruck entscheidend entgegnet werden. Die positiven Ergebnisse einer Leistungsmessung könnten durch die Feststellung, dass der Besuch der Bibliothek tatsächlich von Nutzen ist, unterstützt werden. Die Erforschung der Wirkung der Bibliotheksnutzung auf den Besucher ist deshalb von großer Bedeutung. Häufig erkennen nicht einmal Bibliotheksmitarbeiter, welche Wirkung Recherchen für Unternehmen, Arbeitssuchende oder Autoren haben kann, die sich dann positiv auf die Kommune auswirken. Eine Bibliothek ist durchaus in der Lage, mit ihren Dienstleistungen einen wertvollen Beitrag zur Standortentwicklung und Wirtschaftsförderung zu leisten, dies muss den Unterhaltsträgern nur plausibel kommuniziert werden, wobei die Wirkungsforschung und Wertmessung unterstützend wirken kann (vgl. RATZEK UND SCHEIBER 2008, S. 16-17).

Wirkungsforschung oder -analyse ist eine Methode, die die Wirkung von Programmen, Institutionen oder Aktivitäten erfasst, indem die mögliche Wirkung großer gesellschaftlicher Programme auf kleinere Gruppen oder Bevölkerungsteile

vorgetestet wird. Zunächst wurde Wirkungsforschung vor allem im sozialwissenschaftlichen Bereich und bei Studien über die Gesundheitsvorsorge oder Kriminalprävention angewandt. Im Bereich der Massenkommunikation ist die Wirkungsforschung ein Ansatz zur Ermittlung der Auswirkung von durch Massenmedien verbreiteten Informationen auf das Wissen, die Wertorientierung, die Einstellung und das Verhalten des Publikums oder spezieller Zielgruppen (vgl. HILLMANN 1994, S. 936). Seit einigen Jahren ist Wirkungsforschung auch für Non-Profit-Organisationen von Bedeutung und immer mehr Studien zu diesem Thema werden vor allem im englischsprachigen Ausland durchgeführt (vgl. POLL 2006, S. 59-60).

Um Wirkung aber untersuchen zu können, muss zunächst der Begriff „Wirkung“ definiert werden. Im Rahmen der englischen Wirkungsforschungsdiskussion werden verschiedene Begriffe benutzt:

Impact	Outcome	Value
Wirkung, Einfluss	Ergebnis, Resultat	Wert (im betriebswirtschaftlichen, aber auch im philosophischen Sinne)

Tabelle 1: Bedeutung von Wirkung nach POLL 2002, S. 359

In dieser Arbeit werden die Begriffe Wirkung und Wert verwendet. Die bisherigen Begriffsverwendungen behalten hiermit ihre Gültigkeit.

In den Sozialwissenschaften bezeichnet Wirkung ganz allgemein „eine Veränderung, die sich (...) auf die personenbezogen definierten Objektbereiche Wissen, Einstellungen und Verhalten bezieht“ (MERTEN 1999, S. 334). Neben Verhalten, Wissen und Einstellung misst die Wirkungsforschung auch Veränderungen in Bereichen Selbstvertrauen, sozialer Status und persönliches Wohlbefinden (vgl. POLL 2006, S. 60). Es wird untersucht, inwiefern der Besuch einer Bibliothek das Wissen, die Einstellung und das Verhalten der

Bibliotheksnutzer verändert, also was ein Bibliotheksbesuch bei dem Nutzer bewirkt.

Die Ermittlung von Wirkung und Wert ist sehr komplex, verschiedene Aspekte spielen dabei eine Rolle. Vor allem die Unterhaltsträger stellen in den Zeiten der angespannten finanziellen Lage die Frage, ob durch die Inanspruchnahme ihrer Bibliotheksdienstleistungen eine konkrete und nachweisbare Wirkung auf den Nutzer entsteht und ob diese Wirkung ihren Zielen dient. In diesem Zusammenhang stellt sich auch die Frage, ob dieser Nutzen auch anders erreicht werden kann, und zwar ohne eine Bibliothek zu besuchen. Es ist deshalb von Bedeutung, die Wirkung und den Wert der von der Bibliothek angebotenen Leistungen zu messen, um im Wettbewerb um die knappen Ressourcen konkurrieren zu können (vgl. POLL 2006, S. 60-61). Abbildung 2 zeigt, dass die Bibliotheken v.a. ihrer Trägerschaft die Effizienz der Einrichtung nachweisen müssen, damit die notwendigen finanziellen Mittel zur Verfügung gestellt werden. Sie verdeutlicht, in welchem Bezugssystem die Institution Bibliothek eingebettet ist: Die Bibliothek ist Teil ihrer Trägerschaft, nämlich einer Hochschule oder Kommune. Die Trägerschaft ist wiederum Teil eines politischen Systems.

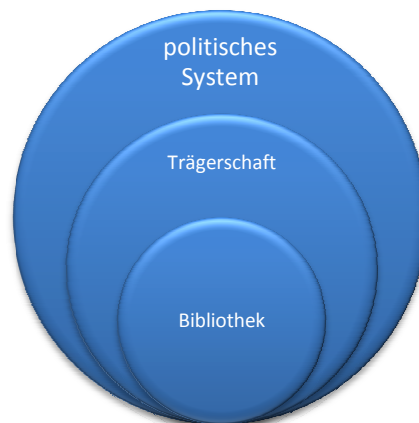


Abbildung 2: Bezugssystem Bibliothek nach CRAM 1999



Die Bibliothek hat gegenüber ihrer Trägerschaft den Nachweis zu führen, dass sie einen Nutzen für die Kommune hat. Die Trägerschaft ihrerseits ist wiederum von den politischen Rahmenbedingungen und den zur Verfügung gestellten Mitteln abhängig.

Doch nicht nur die Einbettung der Bibliothek in ein Bezugssystem wirkt sich auf die Wirkungs- und Wertmessung aus. Auch die Tatsache, dass sich die Bibliothek verschiedenen Interessensgruppen beweisen muss, beeinflusst die Wirkungsforschung und Wertmessung. Denn durch die verschiedenen Interessensgruppen entstehen unterschiedliche Erwartungen an die Bibliothek (s. Abbildung 3). Dadurch ergeben sich wiederum verschiedene Einschätzungen darüber, worin die Wirkung oder der Wert der Bibliothek besteht. So kann die Wirkung oder der Wert der Bibliothek unter Berücksichtigung der Leistungsfähigkeit, Qualität oder Wirtschaftlichkeit beurteilt werden (vgl. CRAM 1999).

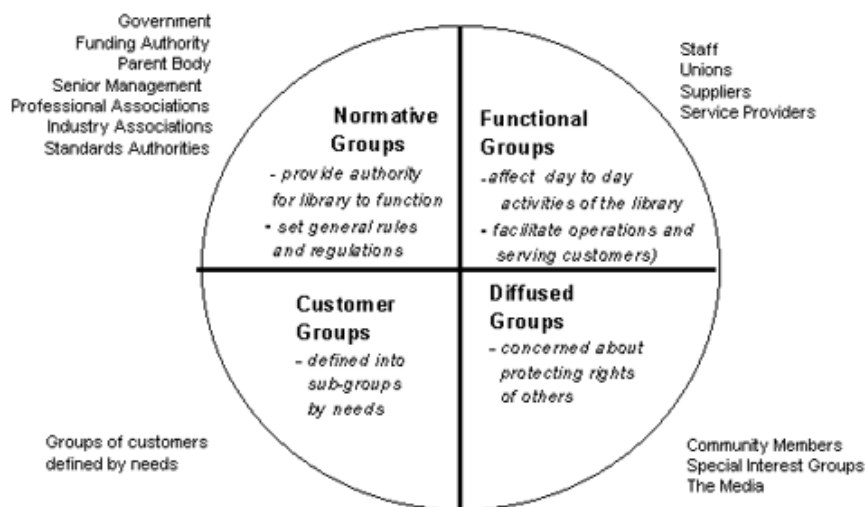


Abbildung 3: Interessensgruppen von Bibliotheken (CRAM 1999)

Mit Hilfe der Wirkungsforschung und Wertmessung wird untersucht, wie und ob die Bibliothek bzw. die Nutzung der Bibliothek zu Veränderungen bei den

verschiedenen Interessensgruppen beiträgt (vgl. BERTOT UND McCLURE 2003, S. 596).

In dieser Arbeit soll die nutzerorientierte Wirkungsmessung im Mittelpunkt stehen. Die Wirkung der Bibliotheksnutzung auf den individuellen Nutzer kann später zwar auch Auswirkungen auf andere Institutionen und auf die Gesellschaft insgesamt haben, aber auch da steht der Nutzer im Mittelpunkt der Betrachtung. Außerdem ist die Messung der Wirkung der Bibliothek auf den individuellen Nutzer die häufigste Betrachtungsweise und soll nicht zuletzt aus diesem Grund hier im Mittelpunkt stehen (vgl. POLL 2006, S.61).

Wie sich die Wirkungsforschung in die bisher traditionell angewandten Leistungsdarstellungen einreicht, zeigt folgende Abbildung:

<b>Input</b> Leicht qualifizierbar	<b>Prozesse</b> Qualität über Indikatoren quantifizierbar	<b>Output</b> Leicht qualifizierbar	<b>Wirkungen</b> Schwer zu quantifizieren
Ressourcen - Geld - Personal - Raum - Ausstattung - Bestände	Erstellung der Produkte / Dienste - Bestandsaufbau - Erschließung - Bereitstellung - Beratung - Schulung - Einrichtung von Arbeitsplätzen - Mitarbeiterfortbildung	Produkte / Dienste - Ausleihen - E-Nutzungen - Bibliotheksbesuche - Auskünfte - Öffnungszeiten - Schulungsteilnahmen	Änderungen in - Wissen - Fähigkeiten - Kompetenz - Verhalten - Einstellung - Status - Lebensqualität

Abbildung 4: Leistungsdarstellungen von Bibliotheken (POLL 2006,S. 61)

Die Messung der Wirkung ist das letzte Glied dieser Kette. Hier werden die Ressourcen über Prozesse in Dienstleistungen umgesetzt und deren Nutzung kann

dann bei den Bibliotheksnutzern Wirkungen auslösen (POLL 2006, S. 61). Es wird also gemessen, welche positiven Auswirkungen durch den Output, der durch den Input generiert wird, bei den Bibliotheksnutzern erzielt werden. Hierbei wird nicht die Wirkung der Bibliothek gemessen, sondern die Nutzung ihrer Dienstleistungen (vgl. CRAM 1999). Von der Nutzung der Dienstleistungen können die Nutzer im besten Fall profitieren, u.a. durch den Gewinn zusätzlicher Informationen, durch das Erlangen eines Überblicks über fachliche Entwicklungen, durch den Erwerb von Fähigkeiten und Kompetenzen mit der Folge der Zeitersparnis und auch durch verbesserte Chancen im Beruf.

Diese positiven Auswirkungen durch die Inanspruchnahme der Bibliotheksdienstleistungen können eine kurzfristige Wirkung haben, die sich schon nach einem einzigen Bibliotheksbesuch einstellt. Diese kurzfristigen Wirkungen sind u.a. Informationsgewinn, wie Fakten oder bibliographische Informationen, Lösung eines Problems, Zeitersparnis bei der Arbeit, Verbesserung der Suchstrategie oder auch mehr Selbstsicherheit bei der Informationsnutzung. Zum anderen können sich durch die Nutzung der Dienstleistungen einer Bibliothek auch langfristige Wirkungen ergeben, d.h. sie stellen sich erst nach einer längeren bzw. häufigeren Bibliotheksnutzung ein. Dies sind u.a. eine dauerhafte Steigerung der Informationskompetenz, mehr Erfolg im Studium oder Beruf, eine Verbesserung des Informationsverhaltens, indem mehr Quellen genutzt werden, und nicht zuletzt eine Veränderung der Einstellung und Motivation u.a. zum Lesen (vgl. POLL 2006, S. 62).

Es gibt verschiedene Ansätze, um die Wirkung und den Wert einer Bibliothek zu ermitteln. Zunächst muss entschieden werden, welche Art von Wirkung oder Wert untersucht werden soll. Es kann der finanzielle und ökonomische Wert, die soziale Wirkung allein oder der finanzielle Wert und soziale Wirkung einer Bibliothek erforscht werden. Die soziale Wirkung alleine ist allerdings eher selten Gegenstand

der Untersuchung, hingegen wird der finanzielle Wert immer mit einbezogen (vgl. IMHOLZ UND WEIL ARNS 2007, S. 23).

Der *finanzielle und ökonomische Wert* der Bibliothek wird mit Hilfe eine Kosten-Nutzen-Analyse ermittelt. Hierfür bilden die Nutzungsdaten der einzelnen Dienstleistungen und Medien, der durchschnittliche Marktpreis für die entsprechenden Dienstleistungen und Medien und das Jahresbudget der Bibliothek die Grundlage. Die Nutzungsdaten werden mit den entsprechenden durchschnittlichen Marktpreisen bewertet und dem Jahresbudget der Bibliothek gegenübergestellt, so dass eine 1:x Relation entsteht. Für Bibliotheken ist eine Kosten-Nutzen-Relation von 1:3 oder mehr üblich, dies ergab eine Begutachtung von verschiedenen Studien, die den Wert von Bibliotheken untersucht haben (vgl. IMHOLZ UND WEIL ARNS 2007, S. 19). Die Durchführung einer Kosten-Nutzen-Analyse ist eine geläufige Methode bei der Wirkungsforschung und Wertmessung und wird verwendet, um den finanziellen und ökonomischen Wert einer Bibliothek zu berechnen.

Bei Untersuchungen des *sozialen Wertes* einer Bibliothek wird der direkte Nutzen der Bibliothek für jeden Einzelnen untersucht oder der indirekte Nutzen der Bibliothek auf die Gesellschaft im Allgemeinen. Um diesen Wert untersuchen zu können, werden unter anderem Einzelinterviews, Umfragen oder Focus-Gruppen-Interviews durchgeführt. Oft werden diese Methoden auch kombiniert. Hier wird der Wert der Bibliothek durch persönliche Einschätzungen der Befragten ermittelt. Es wird versucht, neben den Nutzern der Bibliothek auch die Nicht-Nutzer mit in die Untersuchung einzubeziehen. Untersucht werden dabei Aspekte wie der direkte Nutzen, der durch die Bibliotheksnutzung erzielt wurde, der indirekte Nutzen, der durch die Existenz einer Bibliothek entsteht, indem der Zugang zu Informationen für alle ermöglicht wird, die Freizeit und das kulturelle Leben gestaltet und zur Leseförderung beigetragen wird. Auch der Wert für potentielle zukünftige Nutzer wird untersucht (vgl. POLL 2006, S. 66).

Oft wird eine Kombination der beiden genannten Variationen angewandt, indem der *finanzielle und soziale Wert* einer Bibliothek ermittelt wird. Bei der Messung des finanziellen und sozialen Wertes wird neben der Kosten-Nutzen-Analyse eine Umfrage unter den Bibliotheksnutzern und möglichst auch den Nicht-Nutzern durchgeführt. Mit Hilfe einer solchen Umfrage lässt sich ermitteln, inwieweit die Bibliothek in den sozialen Alltag ihrer Nutzer integriert ist und welchen Stellenwert die Einrichtung ‚Bibliothek‘ bei den Nutzern und Nicht-Nutzern hat. Des Weiteren lassen sich mit Hilfe der Umfrage, neben der Ermittlung des Marktwertes der Bibliothek, weitere Kosten-Nutzen-Faktoren berechnen, nämlich den der Zeitinvestition und der Alternativkosten. Bei der Ermittlung des Kosten-Nutzen-Faktors für die Zeitinvestition wird der Nutzer gefragt, wie viel Zeit er durchschnittlich für einen Bibliotheksbesuch aufwendet. Das so ermittelte Ergebnis wird mit dem Stundenlohn einer ungelernten Kraft bewertet, mit den Besucherzahlen eines Jahres multipliziert und dem Jahresbudget der Bibliothek gegenübergestellt. Bei der Ermittlung des Kosten-Nutzen-Faktors für die Alternativkosten wird der befragte Nutzer gebeten einzuschätzen, wie viel er ausgeben müsste, um seinen Medienbedarf im Falle einer Bibliotheksschließung weiter decken zu können. Die so ermittelten Durchschnittsalternativkosten werden mit der Zahl der aktiven Bibliotheksnutzer multipliziert und dem Jahresbudget der Bibliothek gegenübergestellt. Dies ist ebenfalls eine häufig benutzte Methode, um die Wertschätzung der Nutzer gegenüber der Bibliothek auszudrücken (vgl. CARNEGIE LIBRARY OF PITTSBURGH PITTSBURGH 2006, S. 37-38).

Wie die Ermittlung der verschiedenen Werte in der Praxis aussieht, wird im nächsten Kapitel anhand von verschiedenen Studien zur Wirkungsforschung und Wertmessung dargestellt.

## **4.1. Studien zur Wirkungsforschung und Wertmessung**

Wie bereits erwähnt, gibt es drei verschiedene Ansätze um den Wert und die Wirkung einer Bibliothek zu messen. Der erste Ansatz ist die Messung des finanziellen und ökonomischen Werts. Der zweite ist die Messung des sozialen Werts und der dritte ist eine Kombination aus beiden.

In diesem Kapitel werden zu allen drei Ansätzen verschiedene Studien aus dem In- und Ausland vorgestellt. Dabei werden nur Studien herangezogen, die in öffentlichen Bibliotheken durchgeführt wurden. Diese Eingrenzung dient dazu, eine Vergleichbarkeit der Ergebnisse dieser Studien mit den Untersuchungen in Bad Oldesloe und Wedel herzustellen.

### **4.1.1. Studien zum finanziellen und ökonomischen Wert**

**Titel der Studie:** The Economic Value of the Port Jefferson Free Library in Suffolk County, New York

Port Jefferson ist ein Hafenort im Bundesstaat New York mit einer Einwohnerzahl von 8.140 (vgl. INCORPORATED VILLAGE OF PORT JEFFERSON 2011). Die öffentliche Bibliothek hat einen Medienbestand von 177.000 Einheiten (vgl. O'HARE 2008, S. 11).

Die Studie wurde 2006 durchgeführt und untersucht den ökonomischen Wert der Port Jefferson Free Library in den USA. Dabei wird einerseits den Kosten der Bibliothek der Wert der Dienstleistungen gegenübergestellt. Andererseits wird die Auswirkung der Betriebsausgaben der Bibliothek auf die Wirtschaft Long Islands gemessen (vgl. IMHOLZ UND WEIL ARNS 2007, S.48).

**Methodik:** Zur Messung des ökonomischen Werts wurde eine Kosten-Nutzen-Analyse durchgeführt. Dazu wurden dem Wert der Medien der Bibliothek (Bücher, CDs, DVDs, etc.), dem Wert der elektronischen Ressourcen und dem Wert der Dienstleistungen die Steuergelder, die für die Bibliothek zur Verfügung gestellt werden, gegenübergestellt. Der Wert der Medien wurde durch die Ermittlung der freien Marktpreise bestimmt. Die elektronischen Ressourcen wurden mit dem Preis für einen Internetzugang und die Dienstleistungen mit \$9 pro Leistung bewertet (vgl. IMHOLZ UND WEIL ARNS 2007, S.48).

Im zweiten Teil der Studie wurde das sogenannte „Regional Input-Output Modeling System“ eingesetzt. Hierbei wird untersucht, wie sich die Verwendung von Steuergeldern in öffentlichen Einrichtungen (z.B. Bibliotheken) oder Betrieben auf die lokale Wirtschaft auswirkt. Es wird hochgerechnet, wie viele Arbeitsplätze pro einer Million Dollar in die Bibliothek entstehen. (vgl. IMHOLZ UND WEIL ARNS 2007, S.48).

**Ergebnisse:** Die Kosten-Nutzen-Analyse ergab einen Kosten-Nutzen-Faktor von 1:4,14. Das bedeutet, jeder investierte Dollar in die Bibliothek ist \$4,14 wert. Die zweite Berechnung ergab, dass pro einer Million Dollar, die der Bibliothek zur Verfügung gestellt wird, 33 neue Arbeitsplätze in der Region Long Island entstanden sind. (vgl. IMHOLZ UND WEIL ARNS 2007, S.48-49).

**Titel der Studie:** The Economic Valuation of the Northport Public Library (NY) 2006

Northport ist eine Kleinstadt im Bundesstaat New York und hat 7.606 Einwohner (vgl. WIKIPEDIA 2011).

Die Studie wurde 2005 durchgeführt und untersucht den ökonomischen Wert der Northport Public Library. Dabei werden dem Wert der Dienstleistungen der Bibliothek die Steuergelder gegenübergestellt, mit denen die Bibliothek finanziert

wird. Außerdem werden die wirtschaftlichen Auswirkungen, die die Bibliothek durch ihre Betriebs- und Kapitalkosten verursacht, untersucht (vgl. KRAMER 2006, S. 1).

**Methodik:** Zur Berechnung des Kosten-Nutzen-Faktors wurde den Dienstleistungen der Bibliothek ein Preis zugeordnet, den die Bibliotheksnutzer auf dem freien Markt bezahlen müssten, wenn es die Bibliothek nicht gäbe. Der Medienbestand (Bücher, Zeitschriften, CDs, DVDs, etc.), die Veranstaltungen (für Kinder, Jugendliche, Erwachsene) und die elektronischen Ressourcen wurden entsprechend bewertet. Der so ermittelte Wert pro Nutzung wurde mit den Nutzungszahlen der einzelnen Dienstleistungen multipliziert und den eingesetzten Steuergeldern gegenübergestellt (vgl. KRAMER 2006, S. 3-6).

Der Berechnung des ökonomischen Wertes auf die lokale Wirtschaft liegt wie schon in der Studie in Port Jefferson das „Regional Input-Output Modeling System“ zu Grunde (vgl. KRAMER 2006, S. 3-6).

**Ergebnisse:** Die Studie zeigt, dass die Bibliothek die zur Verfügung gestellten Steuergelder effektiv einsetzt. Den in den Jahren 2004 bis 2005 verbrauchten Steuergeldern in Höhe von \$7.304.735 steht ein errechneter ökonomischer Wert von \$24.102.808 gegenüber. Das entspricht einem Kosten-Nutzen-Faktor von 1:3,3. Der Einfluss auf die Wirtschaft in Long Islands ist ebenfalls positiv. Die Einnahmen von Long Island sind in den Jahren 2004 bis 2005 um \$3,7 Millionen gestiegen und es wurden neue 91 Arbeitsplätze geschaffen (vgl. KRAMER 2006, S.1).

Die zwei vorgestellten Studien aus den USA verfolgen den gleichen Ansatz zur Messung des ökonomischen Wertes der Öffentlichen Bibliotheken. In beiden Fällen werden die Steuergelder, die zur Finanzierung der Bibliotheken eingesetzt werden, dem geschätzten ökonomischen Wert der Bibliotheken gegenübergestellt. Dieser Ansatz bietet eine gute Vergleichsmöglichkeit, da es für jede Bibliothek möglich ist, diese Berechnung durchzuführen. Eine Einschränkung besteht hinsichtlich der Bewertung insbesondere für Veranstaltungen und Kurse. Die Preise hierfür werden



häufig sehr unterschiedlich festgelegt und es ist oft nicht nachzuvollziehen, auf welcher Grundlage der Preis festgelegt wird.

Die Berechnung des ökonomischen Wertes auf die lokale Wirtschaft auf Grundlage des „Regional Input-Output Modeling System“ ist der zweite Ansatz, den die beiden Studien gemeinsam haben. Diesem Ansatz liegt die Annahme zu Grunde, dass die Arbeit der Bibliothek sich indirekt auf die Bildung der Bürger der Stadt und der gesamten Region auswirkt und somit einen positiven Effekt auf die Wirtschaft in dieser Region hat. Eine weitere Rechtfertigung für die Anwendung dieses Modells auf die Bibliotheken sind die beschäftigten Bibliotheksmitarbeiter. Sie werden durch öffentliche Mittel bezahlt, geben ihr Gehalt in den örtlichen Geschäften aus, das in Form von Steuergeldern wieder zurück in die öffentlichen Kassen fließt. Dieser Ansatz stützt sich auf zwei Annahmen, die nicht belegt werden, und ist deshalb kritisch zu bewerten.

#### **4.1.2. Studie zum sozialen Wert**

**Titel der Studie:** Sozialer Wert der Stadtbibliothek Wolgast. Outcome-based evaluation with social auditing

Wolgast ist eine Stadt in Mecklenburg-Vorpommern. Sie hat ca. 13.000 Einwohner (vgl. HERZOGSTADT WOLGAST 2011). Die Stadtbibliothek hat einen Medienbestand von 33.111 Einheiten (vgl. STADTBIBLIOTHEK WOLGAST 2011).

Die Studie wurde 2003 im Rahmen einer Dissertation an der Humboldt-Universität zu Berlin in der Stadtbibliothek Wolgast durchgeführt. Dabei sollte die soziale Wirkung der Bibliothek in individueller und gesellschaftlicher Hinsicht auf die Interessensgruppen der Bibliothek untersucht werden (vgl. RAMBOW 2006, S.2).

**Methodik:** Zur Ermittlung des sozialen Werts der Bibliothek auf die Interessensgruppen wurden Einzel- oder Gruppeninterviews durchgeführt. Interviewt wurden Bibliotheksbenutzer, Einwohner der Stadt Wolgast, Stadtvertreter und Bibliotheksmitarbeiter (vgl. RAMBOW 2006, S.48). Die Bibliotheksnutzer wurden nach den Gründen ihres Bibliotheksbesuches gefragt: Warum sie die Bibliothek nutzen, ob die Bibliothek Einfluss auf ihre Fähigkeiten, ihr Wissen hat und die Freude am Lesen steigert, welchen Nutzen die Bibliothek für sie hat und ob sie durch die Bibliothek etwas erreichen konnten, was sie sonst nicht hätten erreichen können (vgl. RAMBOW 2006, S. 49-50). Die restlichen Interessensgruppen wurden gefragt, ob den Wolgastern etwas fehlen würde, wenn es die Bibliothek nicht mehr gäbe, warum und für wen eine Bibliothek wichtig ist, ob die Bibliothek einen entscheidenden Stellenwert in ihrem Leben hat und was die Bibliothek leistet (vgl. RAMBOW 2006, S. 50).

**Ergebnisse:** Die Interviews ergaben, dass die Wirkung der Bibliothek gesellschaftlich bedeutsam ist. Das Angebot der Bibliothek ruft Veränderungen in den Lebensbereichen der Interessensgruppen hervor. Dabei sind die Veränderungen auf den Erwerb von Wissen und Fähigkeiten durch die Nutzung der Bibliothek zurückzuführen. Die Bibliothek leistet damit einen Beitrag zur Entwicklung von Kompetenzen (vgl. RAMBOW 2006, S. 88-89).

Die Ergebnisse der Studie sind insofern nur eingeschränkt aussagefähig, weil ein Großteil der Befragten entweder Bibliotheksbenutzer oder – mitarbeiter ist, so dass von vornherein von einer positiven Einschätzung auszugehen war.

### 4.1.3. Studien zum finanziellen und sozialen Wert

**Titel der Studie:** Providing for Knowledge, Growth, and Prosperity: A Benefit Study of the San Francisco Public Library

Die San Francisco Public Library hat neben der Hauptbibliothek noch 27 weitere Bibliotheken (vgl. SAN FRANCISCO PUBLIC LIBRARY 2011).

Die Studie wurde 2007 von der Nonprofit Organisation Friends of the San Francisco Public Library durchgeführt. Zum einen wird in dieser Untersuchung der ökonomische Wert der Bibliothek untersucht und zum anderen der soziale Wert und ihr Einfluss auf das Leben der Bürger und die Wirtschaft von San Francisco.

**Methodik:** Die Kosten-Nutzen-Analyse basiert auf den ermittelten Marktpreisen für die Angebote der Bibliothek und deren Nutzung. Die Medien der Bibliothek und ihre angebotenen Dienstleistungen werden bewertet und mit der Nutzungshäufigkeit multipliziert. Diesem geschätzten ökonomischen Wert werden die Kosten für den Unterhalt der Bibliotheken gegenübergestellt. Da nicht alle Leistungen der Bibliothek in Geld ausgedrückt werden können, wurden für das gesamte Angebotsspektrum der Bibliothek die indirekten Auswirkungen auf die Bürger der Stadt aufgelistet. So wurde versucht, den sozialen Wert der Bibliothek aufzuzeigen (vgl. FRIENDS OF THE SAN FRANCISCO PUBLIC LIBRARY 2007).

**Ergebnisse:** Die Kosten-Nutzen-Analyse ergab einen geschätzten ökonomischen Wert zwischen \$87.210.554 und \$207.464.792 in den Jahren 2005 und 2006. Diesem Wert wurde das Budget der Bibliothek für die beiden Jahre gegenübergestellt (\$62.108.717). Das Ergebnis dieser Analyse ergab einen Kosten-Nutzen-Faktor zwischen 1:1,40 und 1:3,34 (vgl. FRIENDS OF THE SAN FRANCISCO PUBLIC LIBRARY 2007).

Um den sozialen Wert der Bibliothek zu verdeutlichen, wurden fünf Kategorien gebildet. Diese Kategorien waren:

1. Allgemeine Angebote der Bibliothek (Medienbestand, Datenbanken, Computer mit Internetzugang, Hilfe bei Recherchen, ein mobiler Bücherdienst)
2. Angebote für berufliche Zwecke (ausgesuchter Medienbestand, Trainingsprogramme, elektronische Datenbanken)
3. Angebote für Kinder und Jugendliche (spezieller Medienbestand, ein mobiler Bücherdienst für Kinder, Datenbanken, Veranstaltungen für Kinder, Hausaufgabenhilfe)
4. Die Bibliothek als Kulturzentrum (Räumlichkeiten, Veranstaltungen, Schulungen, Computerkurse, Material in Fremdsprachen und Fremdsprachenkurse, Bücherspenden)
5. Die Bibliothek als Veranstaltungsort (Ausstellungen)

Diesen fünf Kategorien wurden direkte und indirekte Auswirkungen zugeordnet. Für die erste Kategorie wurde der indirekte Nutzen der allgemeinen Informationsversorgung durch das Angebot eines Zugangs zu Informationen definiert. Für die zweite Kategorie waren die Entstehung von neuen Arbeitsplätzen, Wirtschaftsentwicklung und die Weiterentwicklung des Steueraufkommens relevant. Dem Angebot für Kinder wurden die frühe Entwicklung von Informationskompetenz, der umfassende Zugang zu Schulmaterialien und die Bibliothek als Treffpunkt für die Jugend zugeordnet. Die Bibliothek als Kulturzentrum schafft einen Ort der Begegnung für die Einwohner der Stadt und unterstützt damit auch das Netzwerk zur Integration der Immigranten. In der fünften Kategorie, in der die Bibliothek als Veranstaltungsort gesehen wird, leistet sie einen Beitrag zur städteweiten Identität und zu einer wissensorientierten Stadt. Außerdem beeinflusst sie die Lebendigkeit in ihrer Umgebung positiv und hilft beim Erhalt der lokalen Geschichte (vgl. FRIENDS OF THE SAN FRANCISCO PUBLIC LIBRARY 2007).

Die Kosten-Nutzen-Analyse beruht, wie schon bei den bereits vorgestellten Studien, auf dem geschätzten ökonomischen Wert der Bibliothek. Zur Messung des sozialen Werts wird in dieser Studie auf eine Befragung verzichtet. Stattdessen werden Vermutungen angestellt, inwiefern sich die Einrichtung Bibliothek auf das Leben der Bürger der Stadt und Region auswirkt. Belegt werden diese Vermutungen nicht.

**Titel der Studie:** Carnegie Library of Pittsburgh: Community Impact and Benefits

Pittsburgh ist eine Stadt im US-Bundesstaat Pennsylvania im Allegheny County und hat eine Einwohnerzahl von ungefähr 300.000. In der Metropolregion leben ca. 2,8 Millionen Menschen. Die Carnegie Library of Pittsburgh hat neben der Hauptbibliothek und einer speziellen Bibliothek für Blinde und körperlich Behinderte noch 17 weitere Stadtteilbibliotheken (vgl. CARNEGIE LIBRARY OF PITTSBURGH 2011).

Die Studie wurde 2006 durchgeführt und untersucht den ökonomischen und sozialen Wert der Carnegie Library.

**Methodik:** Zur Untersuchung des Werts der Bibliothek wurden Befragungen und Diskussionen mit Fokusgruppen und eine Kosten-Nutzen-Analyse durchgeführt. Außerdem wurde versucht, den Wert der Bibliothek über die Zeit zu definieren (vgl. IMHOLZ UND WEIL ARNS 2007, S.41).

**Ergebnisse:** In der Befragung wurden die Bibliotheksnutzer gefragt, wie viel sie vor oder nach dem Besuch der Bibliothek für Essen und Trinken etc. ausgeben. Ergebnisse dieser Untersuchungen ergaben einen Wert zwischen \$5 und \$9,45 pro Besuch. Dieser Wert wurde dann mit den Besucherzahlen des Jahres 2004 multipliziert und ergab einen Umsatz für die umliegenden Geschäfte zwischen \$9,8 und \$15,6 Millionen (vgl. CLP 2006, S. 8).

Zur Berechnung des Zeitwertes wurden die Bibliotheksnutzer gefragt, wie lange im Durchschnitt ein Bibliotheksbesuch dauert. Dabei wurde zwischen Männern und

Frauen unterschieden. Die durchschnittlichen Werte wurden auf alle Bibliotheksbesuche in einem Jahr hochgerechnet und mit dem Median des Einkommens der Menschen im County Allegheny verrechnet (Stundenlohn Frauen: \$7,80, Männer: \$13,80). Diese Methode ergab bei 1,6 Millionen Besuchen einen Wert von \$27,8 Millionen (vgl. CLP 2006, S. 38).

Zur Erfassung des sozialen Wertes wurden die Bibliotheksnutzer gefragt, welchen Beitrag die Bibliothek für die Gemeinschaft leiste. An erster Stelle steht für die Bibliotheksnutzer die Förderung von Informationskompetenz, gefolgt von der Verbesserung der Lebensqualität und das bereitgestellte Angebot an Medien und Veranstaltungen für Kinder und Jugendliche (vgl. CLP 2006, S. 17).

Die Studie verfolgt viele unterschiedliche Ansätze zur Messung des finanziellen und sozialen Werts der Bibliothek. Vor allem in der Kosten-Nutzen-Analyse sind die Rechenwege nicht immer nachvollziehbar, weshalb hier nur zwei Berechnungen vorgestellt werden. Ein interessanter und einzigartiger Ansatz ist die Berechnung des Umsatzes der umliegenden Unternehmen, der durch die Bibliotheksnutzer generiert wird.

**Titel der Studie:** Empirische Studie zur ökonomischen Wertschöpfung der Öffentlichen Bibliotheken in Berlin-Mitte

Die Studie wurde im Jahr 2005 durchgeführt und ist Teil einer Diplomarbeit an der FH Potsdam. Sie untersucht den finanziellen und sozialen Wert dreier Bibliotheken in Berlin-Mitte. Die Studie ist die erste Untersuchung in einer Öffentlichen Bibliothek zu diesem Thema in Deutschland (vgl. BLANCK 2006, S.62).

**Methodik:** Zur Untersuchung des Werts der Bibliotheken wurden Befragungen (online und Vorort) und Interviews mit Bibliotheksnutzern durchgeführt. Einige Ergebnisse dieser Befragungen bilden, neben den statistischen Daten der

Bibliotheken, die Grundlage für eine Kosten-Nutzen-Analyse (vgl. BLANCK 2006, S.65).

Die Kosten-Nutzen-Analyse setzt sich aus drei verschiedenen Berechnungen zusammen. In der ersten Berechnung wird den Medien und Dienstleistungen der Bibliothek ein Preis auf dem freien Markt zugeordnet, mit der Nutzungshäufigkeit multipliziert und den Kosten der Bibliothek gegenübergestellt (vgl. BLANCK 2006, S. 80). Die zweite Kosten-Nutzen-Analyse basiert auf den Angaben der befragten Nutzer. Sie wurden gebeten einzuschätzen, wie viel sie jährlich ausgeben müssten, wenn es die Bibliothek nicht gäbe und sie sich ihre Medien auf einem anderen Weg beschaffen müssten (vgl. BLANCK 2006, S. 82). Der dritten Kosten-Nutzen-Analyse liegt die Annahme zugrunde, dass die Bibliotheksnutzer ihre Wertschätzung durch die Verweildauer ihres Bibliotheksbesuches ausdrücken. Eine Stunde wird mit €5,50 bewertet (vgl. BLANCK 2006, S. 82).

**Ergebnisse:** Der Großteil der Bibliotheksnutzer bestätigt die uneingeschränkte Bedeutung der Bibliothek für die Lebensqualität, sowohl für die Allgemeinheit als auch für sich persönlich. Das gleiche gilt für die Erfüllung des klassischen Auftrags von öffentlichen Bibliotheken zur Förderung des Lesens und der Informationskompetenz (vgl. BLANCK 2006, S. 77f).

Die erste Kosten-Nutzen-Analyse ergab einen geschätzten ökonomischen Wert von €23.495.386,60. Dem stehen Kosten von insgesamt €4.640.500 gegenüber. Daraus ergibt sich ein Kosten-Nutzen-Faktor von 1:5,6 (vgl. BLANCK 2006, S. 80). Die zweite Kosten-Nutzen-Analyse ergab einen Kosten-Nutzen-Faktor von 1:2,59. Dieser wurde auf Grundlage der angegebenen jährlichen Ausgaben der Nutzer (€202,57) und der aktiven Nutzerzahl (59.331) berechnet. Die dritte Kosten-Nutzen-Analyse ergab einen Kosten-Nutzen-Faktor von 1:1,48. Die Grundlage dieser Berechnung sind 68 Minuten durchschnittliche Besuchszeit und eine Besucherzahl

von 1.099.570. Die Kombination aller drei Kosten-Nutzen-Analysen ergab einen Kosten-Nutzen-Faktor von 1:3,2 (vgl. BLANCK 2006, S. 82).



## **5. Wirkungsforschung und Wertmessung in den Stadtbibliotheken Wedel und Bad Oldesloe**

Bereits im Jahr 2009 wurde von den Autorinnen der vorliegenden Masterarbeit eine Untersuchung zur Wirkungsforschung und Wertmessung in Öffentlichen Bibliotheken durchgeführt. Diese Untersuchung fand im Rahmen des Research and Venture Projekts statt, das Bestandteil des Masterstudiengangs Informationswissenschaft und -management der Hochschule für Angewandte Wissenschaften ist. Die Studie aus Bad Oldesloe war die zweite Studie zum Thema Wirkungsforschung und Wertmessung in Deutschland. Die andere Studie aus Deutschland wurde im Kapitel 4.1 vorgestellt, sie beschreibt den Wert der Öffentlichen Bibliotheken in Berlin Mitte. Nach der Befragung in der Bibliothek in Bad Oldesloe und der Auswertung der Ergebnisse kamen die Autorinnen zu der Erkenntnis, dass weitere Untersuchungen zu diesem Thema durchgeführt werden müssen, um die Ergebnisse bewerten und vergleichen zu können. Die Studie aus Berlin eignet sich nur bedingt für einen Vergleich, da die Öffentlichen Bibliotheken in Berlin Mitte hinsichtlich ihrer Nutzerzahl, ihrer Gesamtausgaben und ihrem Medienbestand nicht mit einer Stadtbibliothek in Schleswig-Holstein zu vergleichen sind. Die Autorinnen der vorliegenden Masterarbeit beschlossen deshalb, sich in ihrer Abschlussarbeit vertiefend mit dem Thema Wirkungsforschung und Wertmessung zu beschäftigen. Eine zweite Untersuchung zu diesem Thema sollte in einer vergleichbaren Stadtbibliothek in Schleswig-Holstein erfolgen, um die Ergebnisse der ersten Untersuchung vergleichen und einordnen zu können. Diese Arbeit soll auch dazu beitragen, das Interesse für diese Disziplin zu wecken und es in Deutschland zu etablieren.

## 5.1. Auswahl der Vergleichsbibliothek

Mit dem Ziel, eine hinreichend aussagefähige Vergleichbarkeit herzustellen, muss die zu untersuchende Bibliothek ähnliche Voraussetzungen hinsichtlich der Einwohnerzahl der Stadt, der aktiven Nutzer der Bibliothek, des Jahresbudgets, der Mitarbeiterzahl und des Medienbestands erfüllen. Eine weitere Bedingung ist, dass sie ebenfalls in Schleswig-Holstein und innerhalb des Hamburger Verkehrsverbundes (HVV) liegen soll. Der für die Untersuchung notwendige Zugriff auf die Jahresberichte der Bibliotheken und den darin enthaltenen Angaben führt zu einem weiteren Auswahlkriterium: Die betreffende Bibliothek muss die Daten online zur Verfügung stellen und sich am BIX beteiligen. Die Tabelle 2 beinhaltet außer Bad Oldesloe vier weitere Bibliotheken, die sich am BIX 2009 beteiligten und in Schleswig-Holstein liegen.

<b>Bibliothek</b>	<b>Einwohnerzahl der Stadt</b>	<b>Aktive Nutzer</b>	<b>Gesamtausgaben</b>	<b>Mitarbeiter</b>	<b>Medienbestand</b>
<b>Bad Oldesloe</b>	<b>24.155</b>	<b>4.636</b>	<b>629.415</b>	<b>5,21</b>	<b>38.435</b>
Itzehoe	32.244	5.561	688.298	9,56	61.989
Norderstedt	74.995	11.251	1.447.780	27	151.344
Wedel	32.270	5.063	795.267	9	73.663
Wentorf	11.617	1.650	162.925	2,53	25.482

Tabelle 2: eigene Darstellung nach den Daten von BIX 2010

Die Stadtbibliothek Itzehoe ist der Stadtbibliothek Bad Oldesloe hinsichtlich der aufgestellten Kriterien am ähnlichsten. Allerdings liegt die Stadt nicht im Verkehrsnetz des HVV und scheidet somit aus. Die Stadtbibliothek Norderstedt ist mit über 11.000 aktiven Nutzern und einem Medienbestand von über 151.000 zu groß und die Stadtbibliothek Wentorf mit knapp 1.700 Nutzern und einem Bestand von ungefähr 25.000 Medien zu klein. Nach dem Ausschluss der drei Bibliotheken verbleibt die Stadtbibliothek Wedel. Hinsichtlich der aktiven Nutzer unterscheiden

sich die Bibliotheken in Bad Oldesloe und Wedel kaum. Die Stadtbibliothek Wedel verfügt allerdings über ein höheres Budget und sie hat mehr Mitarbeiter und einen größeren Medienbestand. Dennoch sind die Abweichungen nicht so groß, so dass die Stadtbibliothek Wedel als Vergleichsbibliothek in Frage kommt.

## **5.2. Erstellung und Aufbau des Fragebogens für die Nutzer**

Zur Messung des ökonomischen Werts der Stadtbibliothek werden einerseits die Bürger befragt und andererseits wird mit Hilfe statistischer Daten der Bibliothek und einer Marktanalyse der Kosten-Nutzen-Faktor berechnet. Die soziale Wirkung auf die Bürger der Stadt wird ebenfalls mit einer Befragung untersucht. Die Befragten sollen eine persönliche Einschätzung abgeben, ob und wenn ja, welche Wirkung die Bibliothek auf deren Leben hat. Hierfür wird ein entsprechender Fragebogen entwickelt.

Der Fragebogen umfasst elf Fragen, die den Wert und die Wirkung der Bibliothek auf die Nutzer zum Gegenstand haben. Die elf Fragen gliedern sich in vier verschiedene Bereiche: Drei allgemeine Fragen, vier Fragen zur Wirkung, zwei Fragen zur Berechnung des Kosten-Nutzen-Faktors und zwei weitere Fragen zum Wert.

Der ökonomische Wert wird durch den Kosten-Nutzen-Faktor definiert und die Wirkung durch entsprechende Frage untersucht. Der Kosten-Nutzen-Faktor setzt sich aus drei verschiedenen Berechnungen zusammen. In der ersten Berechnung werden dem durch eine Marktanalyse ermittelten ökonomischen Wert der Bibliothek die Ausgaben der Bibliothek abzüglich ihrer Einnahmen gegenübergestellt. Die zweite Berechnung stellt die bewertete Zeit eines Bibliotheksbesuches den Ausgaben der Bibliothek abzüglich ihrer Einnahmen gegenüber. Mit der dritten Berechnung werden die Alternativkosten den Ausgaben der Bibliothek abzüglich

ihrer Einnahmen gegenübergestellt. Die genaue Berechnung des Kosten-Nutzen-Faktors folgt in Kapitel 7.

Zehn der elf Fragen sind geschlossene Fragen, d.h. die befragte Person kann zwischen vorgegebenen Antwortmöglichkeiten wählen. Nur in einem Fall ist eine Mehrfachnennung möglich. Die Beschränkung auf nur eine offene Frage erleichtert das Ausfüllen und die anschließende Auswertung des Fragebogens.

Die Erstellung des Fragebogens beginnt mit der Gestaltung der Titelseite, auf der das Thema der Befragung und die betreffende Bibliothek sowie die Hochschule der Forscherinnen, die die Befragung durchführen, erwähnt werden. Hinzu kommen eine kurze Einführung zu den Inhalten der Befragung und ein Hinweis auf den Datenschutz bzw. Anonymisierung des Fragebogens (vgl. PORST 2008, S. 34). Zusätzlich enthält die Titelseite die Logos der Hochschule, der Stadt und der Stadtbücherei (s. Abbildung 5).



Abbildung 5: Fragebogen Titelseite

Zur Identifikation der Nichtnutzer wird als erste Frage eine einfache Ja-Nein-Frage gestellt (s. Abbildung 6).

**1. Haben Sie in den letzten 12 Monaten die Bibliothek auf irgendeine Art und Weise genutzt (z.B. Medien ausgeliehen, verlängert, Zeitung gelesen, das Internet genutzt, Veranstaltungen besucht etc.)?**

Ja  Nein

Abbildung 6: Frage 1

Die zweite Frage bezieht sich auf die Besuchshäufigkeit (s. Abbildung 7).

**2. Wie häufig besuchen Sie die Bibliothek?**

mehrmals die Woche  einmal die Woche  mehrmals im Monat

einmal im Monat  seltener

Abbildung 7: Frage 2

Mit der dritten Frage soll die durchschnittliche Dauer eines Bibliotheksbesuches erfasst werden (s. Abbildung 8). Die Ergebnisse diese Frage fließen in die Berechnung des Kosten-Nutzen-Faktors ein.

**3. Wie viel Zeit nimmt ein Besuch in der Bibliothek durchschnittlich in Anspruch? Rechnen Sie bitte die Zeit für die Hin- und Rückwege zur bzw. von der Bibliothek ein.**

weniger als 30 Minuten  30 Minuten bis 1 Stunde

1 bis 2 Stunden  mehr als 2 Stunden

Abbildung 8: Frage 3

Die vierte Frage (s. Abbildung 9) beschäftigt sich mit Tagesablauf bzw. Tätigkeit eines Nutzers und damit, inwieweit die Bibliothek im Alltag und der Freizeitgestaltung des Nutzers integriert ist.

<b>4. Verbinden Sie mit Ihrem Besuch in der Bibliothek Tätigkeiten, wie ...</b>				
	<b>immer</b>	<b>häufig</b>	<b>manchmal</b>	<b>nie</b>
... den Besuch von Cafés, Restaurants	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... den Einkauf von Lebensmitteln	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... Shoppen, Bummeln	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Abbildung 9: Frage 4

Die Fragen fünf bis acht (s. Abbildung 10 und 11) dienen dazu, die Wirkung der Bibliothek auf die Bürger zu erfahren. Dabei sollen die Befragten angeben, welchen Einfluss die Bibliothek auf ihren privaten und beruflichen Bereich hat.

**5. Bewerten Sie folgende Aussage:**

**„Die Bibliothek Wedel erhöht die Lebensqualität der Bürger der Stadt.“**

trifft voll zu       trifft zu       trifft teilweise zu       trifft nicht zu       trifft gar nicht zu

**6. Wie bewerten Sie den Beitrag der Bibliothek zu Ihrer ...**

	sehr gering	gering	mittelmäßig	hoch	sehr hoch
... persönlichen Lebensqualität	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... persönlichen Informationsversorgung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**7. Bitte bewerten Sie folgende Aussagen:**

**„Die Nutzung der Bibliothek hat in letzter Zeit ...**

	trifft zu	trifft nicht zu	kann ich nicht beurteilen
... zu meiner Lesefreude beigetragen.“	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... mein Wissen erweitert.“	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... meine Fähigkeiten verbessert, mir Informationen zu beschaffen.“	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... zu meinem persönlichen Vergnügen beigetragen.“	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Abbildung 10: Frage 5 bis 7

**8. Bitte bewerten Sie folgende Aussagen:**

„Die Nutzung der Angebote der Bibliothek hat mir in der letzten Zeit ...

	trifft zu	trifft nicht zu	kann ich nicht beurteilen
... bei der Vorbereitung auf ein Vorstellungsgespräch geholfen.“	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... bei der Suche nach einem Job geholfen.“	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... geholfen produktiver in meiner derzeitigen Tätigkeit zu sein.“	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... beim Umgang mit meinen persönlichen Finanzen geholfen.“	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... bei der Weiterbildung geholfen.“	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... bei schulischen Aufgaben geholfen.“	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Abbildung 11: Frage 8

Mit der neunten Frage (s. Abbildung 12) soll ermittelt werden, wie viel die Nutzer der Bibliothek bei einer Schließung der Bibliothek ausgeben müssten, um ihren Medienbedarf (Zeitschriften, Zeitungen, Büchern, dem Leihen von DVDs, etc.) weiterhin zu decken. Das Ergebnis fließt ebenfalls in die Berechnung des Kosten-Nutzen-Faktors ein. Im zweiten Teil der Frage ist anders als bei den vorherigen Fragen eine Mehrfachnennung möglich. Hierauf werden die Befragten explizit hingewiesen; zusätzlich werden die Kästchen zum Ankreuzen durch Kreise ersetzt, um den Unterschied auch optisch zu verdeutlichen (vgl. PORST 2008, S.52). Die Frage bezieht sich auf die alternativen Beschaffungswege zur Deckung des Medienbedarfs. Dabei werden die fünf häufigsten Beschaffungswege zur Auswahl gestellt und durch das Kästchen „Andere“ ergänzt. Es handelt sich bei dieser Frage also um eine halboffene Frage.



**9. Angenommen die Bibliothek Wedel müsste schließen (was nicht passieren wird), wie viel müssten Sie pro Jahr ausgeben, um Ihren Medienbedarf (Bücher, Zeitschriften, CDs, DVDs...) weiterhin zu decken? (D.h. wie viel Geld müssten Sie investieren, wenn Sie ihre Medien nun kaufen müssten statt sie auszuleihen?)**

1 bis 50 Euro       51 bis 100 Euro       101 bis 200 Euro

201 bis 300 Euro       301 bis 400 Euro       mehr als 400 Euro

**Wo würden Sie sich die Medien beschaffen, wenn es die Bibliothek nicht mehr gäbe?  
Hier können Sie mehrere Kreuze machen.**

Buchhandel                       Videothek                       Flohmarkt                       Internet

Antiquariat                       Andere \_\_\_\_\_

Abbildung 12: Frage 9

Frage zehn (s. Abbildung 13) ist eine offene Frage. Hier haben die Befragten die Möglichkeit, frei zu formulieren, ob und wie sich die Nutzung der Angebote der Bibliothek finanziell für sie gelohnt hat.

**10. Können Sie Beispiele nennen, direkt oder indirekt, bei denen Sie durch die Nutzung der Angebote der Bibliothek finanzielle Vorteile hatten?**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Abbildung 13: Frage 10

Bei der elften und letzten Frage (s. Abbildung 14) sollen die Befragten angeben, für wie viel Geld sie ihren Bibliotheksausweis verkaufen würden. Die Frage dient ebenfalls dazu, den Wert der Bibliothek auszudrücken.

**11. Stellen Sie sich vor, jemand möchte Ihnen Ihren Bibliotheksausweis für ein Jahr abkaufen und Sie könnten in diesem Zeitraum die Bibliothek nicht nutzen. Für wie viel würden Sie ihn verkaufen?**

1 bis 15 Euro                       16 bis 50 Euro                       51 bis 100 Euro  
 mehr als 100 Euro                       für kein Geld der Welt

Abbildung 14: Frage 11

Abschließend werden noch persönliche Angaben erfragt (s. Abbildung 15). Es sind Fragen nach dem Geschlecht, dem Alter, dem höchsten Bildungsabschluss und der derzeitigen Haupttätigkeit.

**Zum Schluss bitten wir Sie um einige kurze Angaben zu Ihrer Person.**

Geschlecht:     männlich                       weiblich

Alter:             16-24 Jahre                       25-34 Jahre                       35-44 Jahre  
                       45-54 Jahre                       55-64 Jahre                       65 Jahre +

höchster Bildungsabschluss (bitte nur **eins** ankreuzen):

Hauptschulabschluss  
 Realschulabschluss  
 Hochschulreife/Abitur  
 abgeschlossene Ausbildung/Lehre  
 Hochschulabschluss  
 (noch) keinen Abschluss

derzeitige (Haupt-) Tätigkeit (bitte nur **eins** ankreuzen):

SchülerIn  
 AuszubildendeR  
 StudentIn  
 AngestellteR/SelbstständigeR  
 Hausmann/-Frau  
 arbeitssuchend  
 PensionärIn/RenterIn  
 Andere \_\_\_\_\_

Vielen Dank für Ihre Zeit und Ihr Interesse.

Abbildung 15: Angaben zur Person

Bevor die eigentliche Befragung beginnt, muss mit Hilfe eines Pretests geprüft werden, ob alle Fragen verständlich sind und der Aufbau des Fragebogens nachvollziehbar ist und ob die Bearbeitungszeit angemessen ist. Die Ergebnisse des Pretests werden notiert und der Fragebogen, falls erforderlich, optimiert.

Die Nutzer der Bibliothek werden in den Räumlichkeiten der Bibliothek befragt. Von einer Online-Befragung wird abgesehen, da bei solchen Befragungen oft mit einer niedrigen Rücklaufquote zu rechnen ist.

### **5.3. Erstellung und Aufbau des Fragebogens für die Nichtnutzer**

Der Wert und die Wirkung der Bibliothek auf die Bürger der Stadt ist nicht nur das Ergebnis der Befragung der Nutzer der Bibliothek, sondern auch die Meinung der Nichtnutzer ist ein wichtiger Bestandteil der Untersuchung. Dies geschieht mit einem kurzen Interview.

Die erste Frage des Interviews lautet: „Haben Sie einen Ausweis für die Stadtbibliothek?“. Hiermit wird sichergestellt, dass tatsächlich nur Nichtnutzer befragt werden. Die nächste Frage ermittelt die Gründe für das Nichtbesitzen eines Ausweises für die Bibliothek. Im nächsten Schritt sollen die Befragten entscheiden, ob sie die Bibliothek für ein notwendiges Angebot einer Stadt halten, wie z.B. eine Schule, oder ob sie die Bibliothek eher als eine kulturelle Einrichtung, wie etwa eine Kunstgalerie oder ein Theater, betrachten. Um den Wert der Bibliothek abschätzen zu können, wird danach gefragt, ob es richtig sei, Steuergelder für den Erhalt der Bibliothek zu verwenden, statt es anderweitig einzusetzen. Im letzten Schritt soll die These „Die Bibliothek Bad Oldesloe/Wedel erhöht die Lebensqualität der Bürger der Stadt“ mit den Aussagen „trifft zu“, „trifft teilweise zu“ oder „trifft nicht zu“ bewertet werden.

Im den folgenden Kapiteln werden die Ergebnisse der durchgeführten Studien vorgestellt.

## **6. Durchführung und Ergebnisse der Befragung in der Stadtbibliothek Bad Oldesloe**

Die Studie fand in einem begrenzten Zeitraum von 23 Wochen statt. Aus diesem Grund gab es nur einen Messzeitpunkt. Dieser Messzeitpunkt wurde in die Mitte des Untersuchungszeitraums gelegt, damit genügend Zeit zur Vor- und Nachbereitung blieb.

Die Befragung wurde im Zeitraum von drei Wochen vom 02.06.2009 bis zum 20.06.2009 während der gesamten Öffnungszeiten der Stadtbibliothek Bad Oldesloe durchgeführt. Die Befragung der Nutzer begann in der ersten Woche am Dienstag und Samstag, in der zweiten Woche wurde am Montag und am Freitag befragt und in der dritten am Donnerstag (mittwochs ist die Bibliothek geschlossen). So wurde jeder Öffnungstag einmal berücksichtigt. An den restlichen Öffnungstagen, an denen die zwei Forscherinnen nicht persönlich anwesend waren, wurde die Verteilung der Fragebögen von den Bibliotheksmitarbeitern übernommen. Ziel war es, insgesamt 300 Nutzer zu befragen. Bei einer Nutzerzahl von 2.307 im Jahr 2008 der über 16 jährigen entspricht dies ungefähr 10%.

Die Nutzer der Bibliothek wurden direkt durch die Verteilung von Fragebögen in den Räumlichkeiten der Bibliothek befragt. Die Stichprobenauswahl erfolgte willkürlich. Das heißt, der Vorgang der Stichprobenziehung wurde nicht kontrolliert (vgl. DIEKMANN 2008). Jeder Nutzer, der zum Zeitpunkt der Untersuchung in die Bibliothek kam, konnte zu einem potentiellen Befragten werden, indem er von den zwei Forscherinnen oder dem Bibliothekspersonal angesprochen wurde oder von sich aus den Fragebogen ausfüllte.

Die Nichtnutzer wurden an den Markttagen Mittwoch und Samstag befragt, da an diesen Tagen viele Bürger unterwegs sind. Hier wurde versucht, so viele Nichtnutzer wie möglich zu befragen, es wurde aber keine Höchstzahl angestrebt, da

lediglich ein Trend festgestellt werden sollte. Die Befragung lief parallel zu der der Nutzer.

## **6.1. Ergebnisse der Befragung der Nutzer**

In drei Wochen konnten 414 Benutzer der Bibliothek befragt werden. Bei drei ungültigen Fragebögen standen 411 Fragebögen für die Auswertung zur Verfügung. Da einige Fragen einen z.T. abstrakten Inhalt haben und eine persönliche Einschätzungen verlangen, also insgesamt nicht einfach zu beantworten sind, haben wir uns für eine Altersuntergrenze von 16 Jahren entschieden. Im Jahre 2008 nutzten 2.307 Besucher die Bibliothek in Bad Oldesloe. Bezogen auf die Anzahl der gültigen und damit auswertbaren Fragebögen (411) beträgt die Befragungsquote 17,8%.

Für die Auswertung der Fragebögen wurde das Statistikprogramm PASW Statistics 17 verwendet.

Die Ergebnisse der Untersuchung werden nun im Folgenden vorgestellt.

### **6.1.1. Demographische Angaben**

Die demographischen Angaben stehen im Fragebogen an letzter Stelle, da diese Fragen für den Befragten leicht als uninteressant eingestuft werden. Sie könnten ihn möglicherweise sogar verunsichern, weil der Grund für diese Angaben nicht unmittelbar einsichtig ist (vgl. PRATZNER 2010). Bei der Auswertung werden diese Fragen aber vorangestellt, um die Befragten charakterisieren zu können.

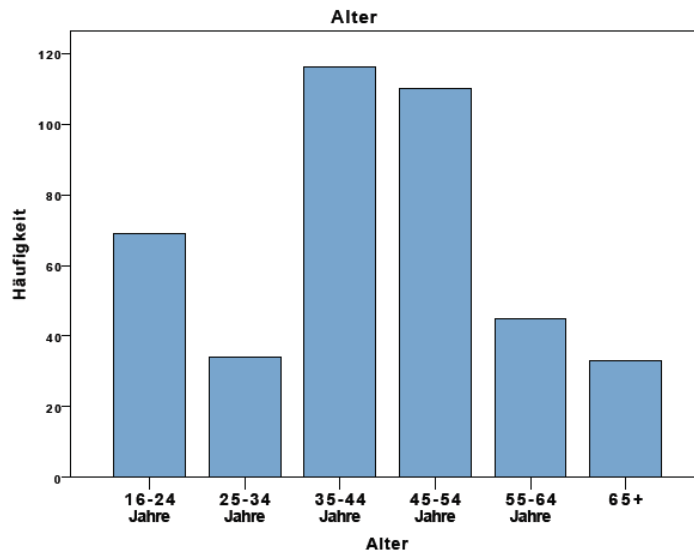


Abbildung 16: Alter (Bad Oldesloe)

Von den insgesamt 411 gültigen Fragebögen enthielten 407 eine Antwort zu dem Alter des Besuchers der Bibliothek.

Mit 50% der Befragten stellen die 35 bis 54 Jährigen in den verschiedenen Altersgruppen die Mehrheit (s.a. Abbildung 16). 116 der Befragten (28,2%) sind zwischen 35 und 44 Jahre alt und 110 (26,8%) zwischen 45 und 54 Jahre. Von den 16-24 Jährigen wurden 69 interviewt, das entspricht einem Anteil von 16,8%. Die 55-64 Jährigen haben einen Anteil von 10,9%, das sind 45 Befragte. Die 25-34 Jährigen sind mit 34 die kleinste Gruppe der befragten Besucher (8,3%) Die älteste Besuchergruppe, die einen Fragebogen ausgefüllt hat, die über 65 Jährigen, hat einen Anteil von 10,9%, das sind 33 Befragte. Die Altersstruktur der befragten Nutzer entspricht in etwa der Altersstruktur der gesamten Nutzer (s. Abbildung 17).

Alter	Befragte Nutzer	gesamte Nutzer
16 – 24	16,8%	17,3%
25 – 34	8,3%	9,0%
35 – 44	28,2%	22,8%
45 – 54	26,8%	17,6%
55 – 64	10,9%	7,3%
65+	8,0%	6,2%

Abbildung 17: Altersstruktur (Bad Oldesloe)

Auch repräsentieren die befragten Nutzer in Bezug auf das Geschlecht die gesamten Nutzer. 389 der 411 Befragten machten Angaben zu ihrem Geschlecht (s.a. Abbildung 18). Davon waren etwa Dreiviertel (71%) weiblich und ein Viertel (25,8%) männlich. Die gesamten Nutzer der Bibliothek verteilen sich mit 21,1% männlichen und 78,9% weiblichen Nutzern entsprechend.

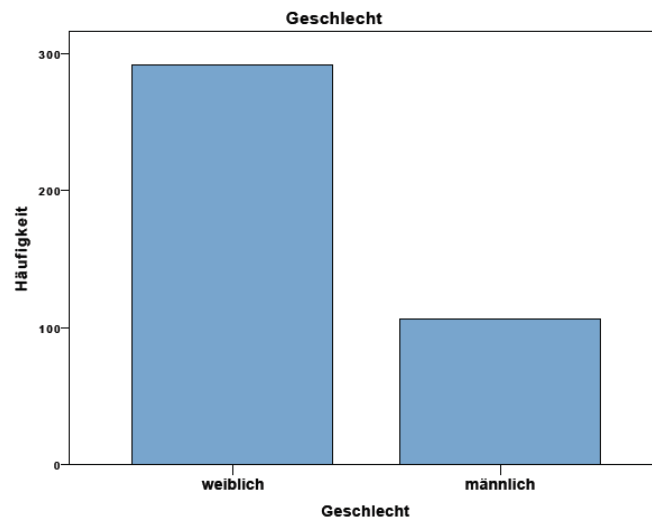


Abbildung 18: Geschlecht (Bad Oldesloe)



## **6.1.2. Angaben zum Bildungsabschluss und zur Haupttätigkeit**

Die Fragen nach dem Bildungsabschluss und der Haupttätigkeit der Befragten werden aus den gleichen Gründen wie bei den demographischen Angaben im Fragebogen zwar zuletzt gestellt, der Auswertung aber vorangestellt.

399 der 411 Befragten machten Angaben über ihren Bildungsabschluss (s.a. Abbildung 19). Gefragt wurde nach dem höchsten Bildungsabschluss. Sollte der Befragte zwei Möglichkeiten angekreuzt haben, haben die Autorinnen den höheren der beiden Bildungsabschlüsse gewertet, da die Möglichkeit der Mehrfachantwort bei dem höchsten Bildungsabschluss nicht gegeben ist.

Die Bildungsabschlüsse der Befragten verteilen wie folgt: Einen Hochschulabschluss, und damit den höchsten Bildungsabschluss, haben 25,1% der Befragten, das sind 103 Personen. Die zweitgrößte Gruppe der Befragten hat einen Realschulabschluss, und zwar 22,9 % bzw. 94 Personen. Im Mittelfeld liegen die Gruppen derjenigen, die eine abgeschlossene Ausbildung (19,7% bzw. 81 Personen) oder das Abitur (17,5% bzw. 72 Personen) gemacht haben.

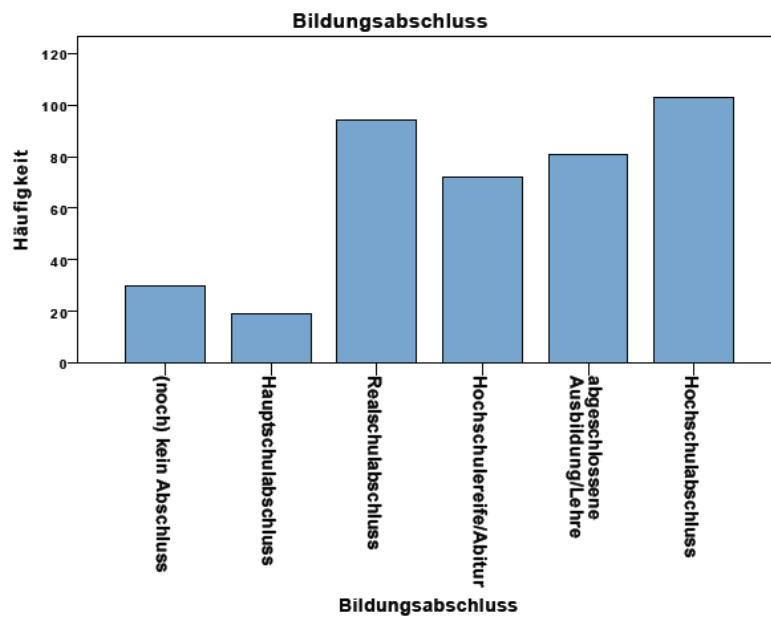


Abbildung 19: Bildungsabschluss (Bad Oldesloe)

Nur 30 der befragten Nutzer haben (noch) keinen Abschluss, das macht 7,3% der Befragten aus. Die Gruppe derjenigen, die den Hauptschulabschluss als höchsten Bildungsabschluss angaben, macht 4,6% der befragten Nutzer aus, das sind 19 Personen und ist damit die kleinste Gruppe.

Die große Mehrheit der Befragten, 350 von 399, hat also mindestens einen Realschulabschluss. Hiervon hat über die Hälfte mindestens einen Hochschulabschluss, nämlich 175 der Befragten. Den höchsten Bildungsabschluss, den Hochschulabschluss, hat knapp ein Drittel der Befragten angegeben.

Bei der Frage nach der Haupttätigkeit machten 388 von 414 Befragten eine Angabe (s.a. Abbildung 20).

Es ergibt sich folgende Verteilung: 168 bzw. 40,9% der Befragten, und damit die Mehrheit, sind Angestellte bzw. Selbstständige. 57 der befragten Nutzer, also die zweitgrößte Gruppe, gaben als ihre Haupttätigkeit Hausfrau bzw. -mann an, das

sind 13,9 % der Befragten. Die Gruppe der Schüler und der Rentner bzw. Pensionäre ist nur geringfügig kleiner. 51 der befragten Nutzer sind Schüler, diese Gruppe macht 12,4% der gesamten Befragten aus. 44 bzw. 10,7% der Befragten gaben an, dass sie Rentner bzw. Pensionäre sind. 20 der 388 gültigen Antworten nannten „Andere“ als Haupttätigkeit, das sind 4,9% der befragten Nutzer. 4,4% der Befragten, nämlich 18 Personen, wiesen ihre Haupttätigkeit als Beamter/In aus. Sieben Personen (1,7%) waren arbeitssuchend und vier (1%) Auszubildende.

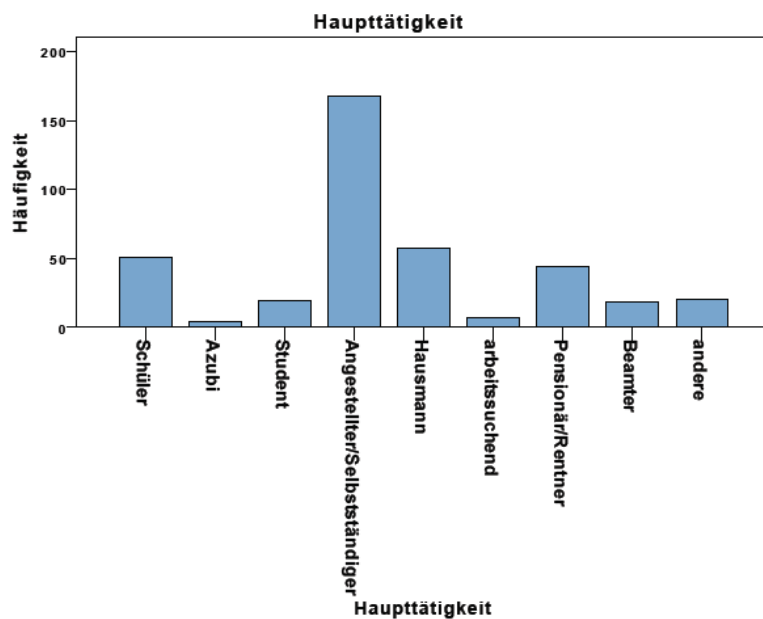


Abbildung 20: Haupttätigkeit (Bad Oldesloe)

Wenn die Haupttätigkeit „Andere“ vernachlässigt wird, so steht die eine Hälfte der Befragten im Berufsleben (186 Personen) und die andere Hälfte (182 Personen) ist entweder noch in der Ausbildung, arbeitssuchend, Hausfrau/-mann oder Renter bzw. Pensionär/in.

### **6.1.3. Bibliotheksnutzung**

Um festzustellen, dass alle Befragten auch tatsächlich Nutzer der Bibliothek sind, wurde gefragt, ob sie in den letzten zwölf Monaten die Bibliothek auf irgendeine Art genutzt haben, dazu zählt u.a. auch das Zeitunglesen. Bis auf eine Person, die keine Angabe machte, wurde die Frage von 410 mit ja beantwortet. Da die Nutzer in der Bibliothek angesprochen wurden, konnte davon ausgegangen werden, dass diese Frage positiv beantwortet wird. Dennoch sollte sie der Vollständigkeit halber Teil des Fragebogens sein.

Die zweite Frage beinhaltete die Häufigkeit der Bibliotheksnutzung. 409 der 411 Befragten machten zu dieser Frage Angaben. Die 409 Antworten verteilen sich folgendermaßen (s.a. Abbildung 21):

Der größte Teil der befragten Bibliotheksnutzer besuchen die Bibliothek mehrmals im Monat, nämlich 149 der Personen (36,3%). 123 Personen (29,9%) suchen einmal in der Woche die Bibliothek auf. Die drittgrößte Gruppe nutzt die Bibliothek einmal im Monat, nämlich 77 (18,7%) der Befragten. 38 der befragten Bibliotheksnutzer (9,2%) besuchen die Bibliothek mehrmals die Woche. Nur 22 Befragte (5,4%) gaben an, die Bibliothek seltener als einmal im Monat aufzusuchen.

Zusammenfassend ist festzustellen, dass die große Mehrheit (310) der befragten Bibliotheksnutzer die Bibliothek mehrmals im Monat oder häufiger besucht, mehr als die Hälfte, nämlich 161 der Befragten, sogar mindestens einmal in der Woche. Diese Häufigkeit unterstreicht, dass für die befragten Besucher die Bibliothek mittlerweile zum Bestandteil des Alltags geworden ist.

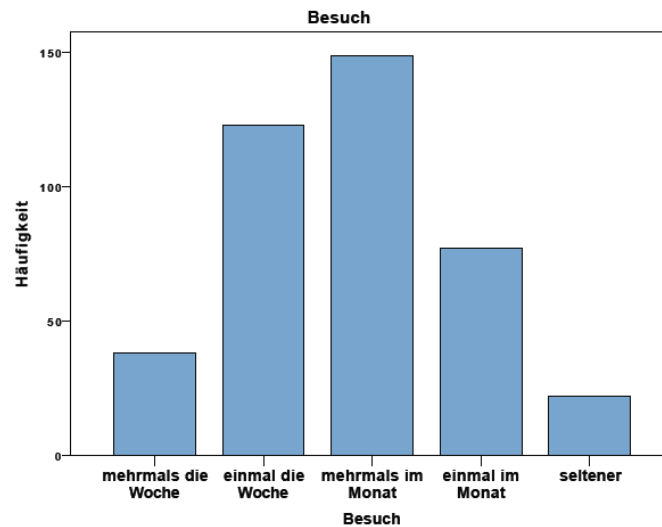


Abbildung 21: Besuchshäufigkeit (Bad Oldesloe)

Zu der Frage nach der durchschnittlichen Dauer eines Bibliotheksbesuches, die dritte Frage des Fragebogens, machten 404 der 411 Befragten Angaben (s.a. Abbildung 22). Mehr als die Hälfte (58,2%), nämlich 239 der Befragten, verbringen laut Fragebogen pro Besuch etwa 30 Minuten bis zu einer Stunde in der Bibliothek. Die Antworten „weniger als 30 Minuten“ und „ein bis zwei Stunden“ wurden mit 20,4% (84 der Befragten) bzw. 18,2% (75 der Befragten) fast gleich häufig als Antwort gewählt. Lediglich 1,5% (6 der Befragten) verweilen länger als zwei Stunden in der Bibliothek.

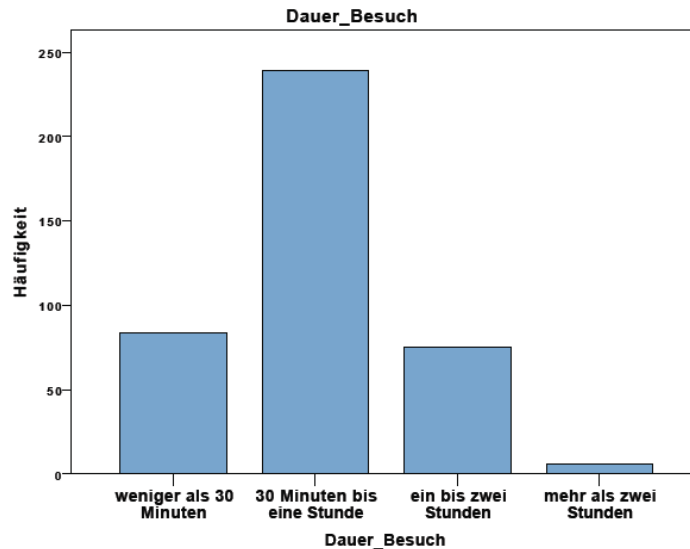


Abbildung 22: Besuchsdauer (Bad Oldesloe)

Die meisten Befragten verbringen bei einem Besuch also eine halbe bis zu einer Stunde in der Bibliothek.

#### 6.1.4. Bibliotheksbesuch und alltägliche Tätigkeiten

Die vierte Frage untersucht den Zusammenhang zwischen Bibliotheksbesuch und Tagesablauf, um zu erfahren, wie die Einrichtung in den Alltag bzw. in die Freizeit integriert ist. Eine Verbindung von Bibliotheksbesuch mit einem Café- bzw. Restaurantbesuch, mit Shoppen bzw. Bummeln und mit dem Einkauf von Lebensmitteln wurde abgefragt.

Der Bibliotheksbesuch wird von 290 der Befragten (70,6%), also der deutlichen Mehrheit, nicht mit dem Besuch von Cafés oder Restaurants verbunden, 10 der Befragten (2,4%) manchmal und 16 Befragte (3,9%) häufig. Immerhin 92 der Befragten (22,4%) suchen neben der Bibliothek auch immer ein Café oder Restaurant auf (s.a. Abbildung 23).

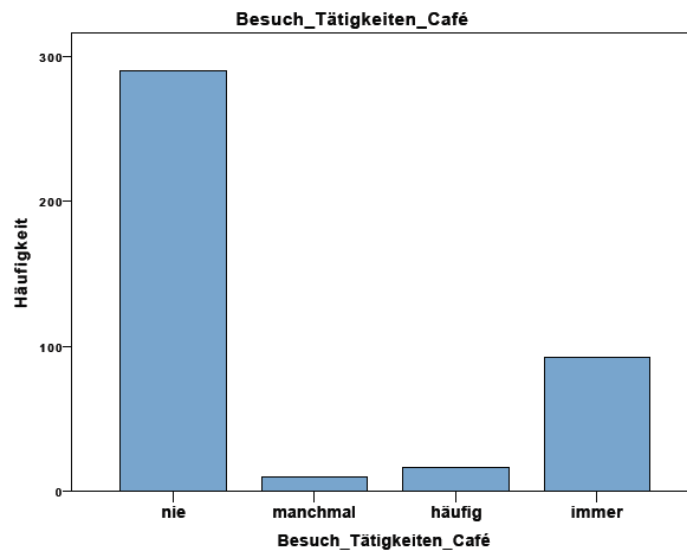


Abbildung 23: Bibliotheksbesuch und Café- bzw. Restaurantbesuch (Bad Oldesloe)

Während der Bibliotheksbesuch kaum mit dem Besuch eines Cafés oder Restaurants verbunden wird, ist der Einkauf von Lebensmitteln bzw. Dingen des täglichen Bedarfs schon eher Anlass hierfür.

145 der Befragten (36%) bestätigten, dass sie den Einkauf von Lebensmitteln immer mit einem Bibliotheksbesuch verbinden. Kaum weniger der Befragten, nämlich 133 (32,4%) gaben an, dass sie häufig beides miteinander verbinden. Immerhin noch 37 der Befragten (9%) verbinden den Bibliotheksbesuch manchmal mit dem Einkauf von Lebensmitteln. 88 der Befragten (21,4%) verneinten diesen Zusammenhang (s.a. Abbildung 24).

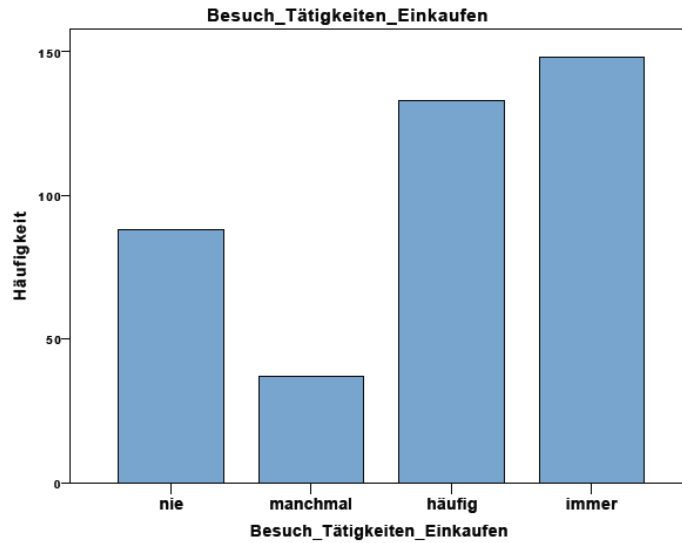


Abbildung 24: Bibliotheksbesuch und Einkaufen von Lebensmitteln (Bad Oldesloe)

Shoppen oder Bummeln wird weniger mit dem Bibliotheksbesuch verbunden (s.a. Abbildung 25). 165 der Befragten (40,9%) suchen die Bibliothek immer, 72 der Befragten (17,5%) häufig und 21 der Befragten (5,1%) manchmal im Zusammenhang mit Shoppen oder Bummeln auf. Eine große Anzahl von Personen, nämlich 145 (35,3%), verbinden den Besuch der Bibliothek nie mit Shoppen oder Bummeln.

Es ist offenkundig, dass ein Bibliotheksbesuch am häufigsten mit alltäglichen Aufgaben wie dem Einkaufen von Lebensmitteln verbunden wird, nur 88 Personen geben an, dass sie beides nie gemeinsam tun. Mit Freizeitaktivitäten wie den Besuch von Cafés oder Restaurants (290 antworten hier mit nie) und Shoppen oder Bummeln (hier antworten 145 mit nie) wird der Bibliotheksbesuch seltener verbunden.



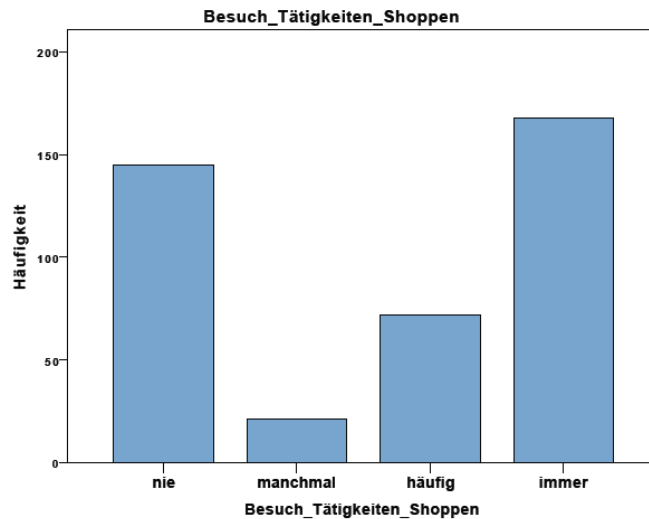


Abbildung 25: Bibliotheksbesuch und Shoppen, Bummeln (Bad Oldesloe)

### 6.1.5. Bibliothek, Lebensqualität und Informationsversorgung

Mit der fünften Frage werden die Bibliotheksnutzer aufgefordert einzuschätzen, ob die Bibliothek die Lebensqualität der Bürger der Stadt erhöht. 407 der insgesamt 411 befragten Bibliotheksnutzer haben hierzu ihre Einschätzung abgegeben. Die Antworten verteilen sich wie folgt (s.a. Abbildung 26):

Die große Mehrheit der Befragten bestätigte, dass die Aussage „Die Stadtbibliothek erhöht die Lebensqualität der Bürger der Stadt“ voll zutrifft, nämlich 309 der Befragten (75,2%). 77 der Befragten (18,7%) kreuzten an, dass die Aussage zutrifft. Für 19 Befragte (4,6%) trifft die Aussage teilweise zu. Die Antwort „trifft nicht zu“ wählte keiner der Befragten aus. Allerdings gaben 2 der Befragten (0,5%) an, dass die Aussage gar nicht zutrifft.

Die Auswertung dieser Frage macht deutlich, dass die Stadtbibliothek bei ihren Nutzern einen hohen Stellenwert hat und dass ihnen bewusst ist, dass sich die

Existenz der Bibliothek auf ihr Leben und die Lebensqualität in der Stadt positiv auswirkt.

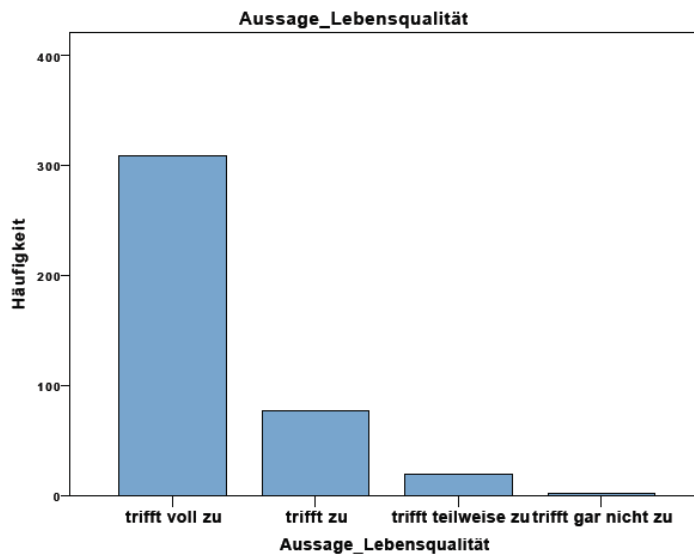


Abbildung 26: Bibliothek und Lebensqualität der Bürger (Bad Oldesloe)

Die sechste Frage beschäftigt sich mit dem Beitrag der Bibliothek zur persönlichen Lebensqualität (s.a. Abbildung 27). Hierzu äußerten sich 408 der befragten Besucher. Von ihnen bewerteten 137 (33,3%) den Beitrag der Bibliothek zur persönlichen Lebensqualität als sehr hoch. Die meisten Befragten beurteilten den Beitrag der Bibliothek zu ihrer persönlichen Lebensqualität als hoch, nämlich 187 Befragte (45,5%). 65 der Befragten (15,8%) bewerteten den Beitrag der Bibliothek zu ihrer persönlichen Lebensqualität noch als mittelmäßig. Nur 12 der Befragten (2,9%) betrachteten den Beitrag der Bibliothek zur persönlichen Lebensqualität als gering, 7 (1,7%) als sehr gering.

Die Auswirkung der Bibliothek auf die Lebensqualität der Bürger der Stadt wird mit 385 positiven und 2 negativen Bewertungen insgesamt positiver gesehen als der Einfluss der Bibliothek auf die persönliche Lebensqualität mit 324 positiven und 19 negativen Bewertungen.

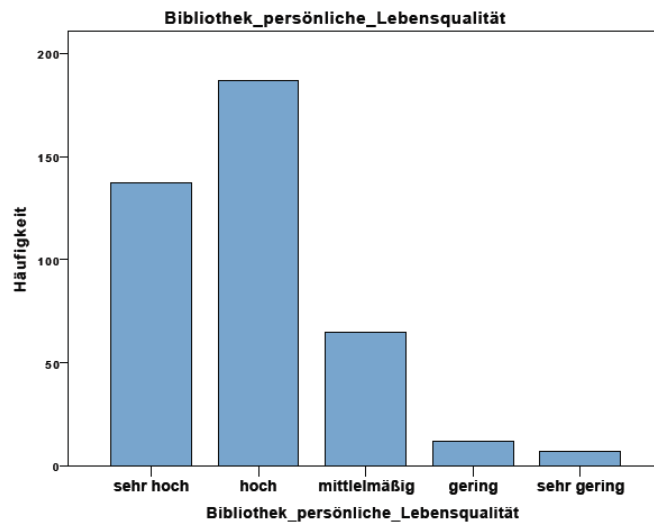


Abbildung 27: Bibliothek und persönliche Lebensqualität (Bad Oldesloe)

Der zweite Teil der sechsten Frage forderte die Bibliotheksnutzer auf einzuschätzen, wie hoch der Beitrag der Bibliothek zur persönlichen Informationsversorgung ist. Ziel war es, herauszufinden, ob die Bibliothek ihrer Aufgabe gerecht wird und den Nutzern bei der Informationsversorgung behilflich ist. 402 der 411 befragten Nutzer machten zu dieser Frage Angaben, die sich wie folgt verteilen (s.a. Abbildung 28): 130 der befragten Nutzer (31,6%) schätzen den Beitrag der Bibliothek zu ihrer persönlichen Informationsversorgung als sehr hoch ein. Die meisten Befragten gaben bei dieser Frage an, dass die Bibliothek einen hohen Beitrag zu ihrer persönlichen Informationsversorgung leistet, nämlich 178 (43,3%) der Befragten. 67 der Befragten (16,3%) bewerteten den Beitrag der Bibliothek zu ihrer persönlich Informationsversorgung als mittelmäßig. Dass die Bibliothek einen geringen Beitrag zu ihrer persönlichen Informationsversorgung leistet, fanden 17 der befragten Nutzer (4,1%). 10 der befragten Nutzer (2,4%) schätzten den Beitrag der Bibliothek zu ihrer persönlichen Informationsversorgung als sehr gering ein.

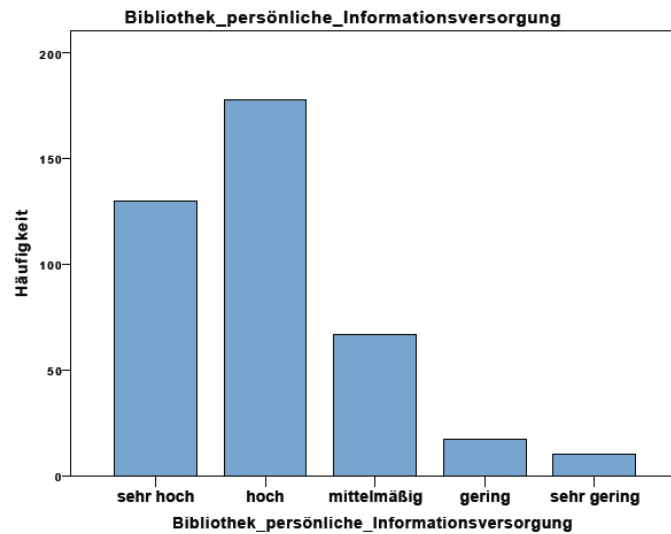


Abbildung 28: Bibliothek und persönliche Informationsversorgung (Bad Oldesloe)

Insgesamt wird der Beitrag der Bibliothek zur Lebensqualität der Bürger der Stadt, zur persönlichen Lebensqualität und zur persönlichen Informationsversorgung der Bibliotheksnutzer als hoch eingeschätzt. Die Nutzer scheinen die Bibliothek und ihre Arbeit wertzuschätzen und eine positive Wirkung der Bibliothek anzuerkennen.

### 6.1.6. Die Wirkung der Bibliothek auf die Nutzer

Die Fragen sieben und acht untersuchen die Wirkung der Bibliothek auf ihre Nutzer. Wie beeinflusst die Bibliothek die Kenntnisse und Fähigkeiten der Nutzer und inwiefern können sie von der Bibliothek profitieren?

Die Befragten konnten zwischen den Antwortmöglichkeiten „trifft zu“, „trifft nicht zu“ und „kann ich nicht beurteilen“ wählen. Die letzte Antwortmöglichkeit wird bei der Auswertung der Fragen als „missing value“ gewertet, d.h. die Frage wird als nicht beantwortet gewertet.

Die Antworten auf die Frage, ob die Nutzung der Bibliothek in letzter Zeit zur Lesefreude beigetragen hat, verteilen sich folgendermaßen (s. a. Abbildung 29):

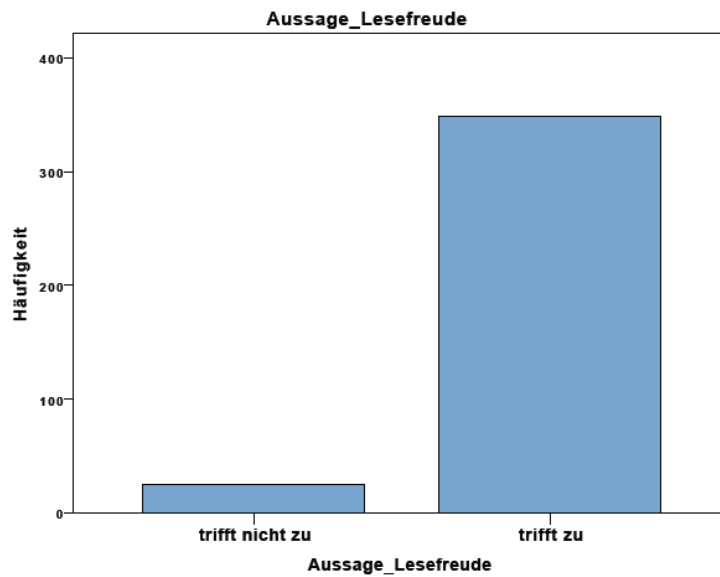


Abbildung 29: Wirkung auf die Lesefreude (Bad Oldesloe)

Eine deutliche Mehrheit (84,9%) bestätigt, dass es zutrifft, dass die Bibliothek zur Lesefreude der Nutzer beiträgt. Nur 25 der Befragten (6,1%) finden diese Aussage nicht zutreffend. Insgesamt waren 37 Antworten (9%) nicht gültig, hierzu gehören auch die Antworten „kann ich nicht beurteilen“.

Als nächstes sollten die befragten Nutzer einschätzen, ob die Bibliotheksnutzung in letzter Zeit ihr Wissen erweitert hat. Hier antworteten die Befragten folgendermaßen (s.a. Abbildung 30): 86,4% der Befragten, also eine deutliche Mehrheit, sehen im Bibliotheksbesuch einen Beitrag zur ihrer Wissenserweiterung. Lediglich 30 der Befragten halten Aussage für nicht zutreffend. 26 der 411 Befragten machten bei dieser Frage keine Angaben oder konnten diese Frage nicht beurteilen.

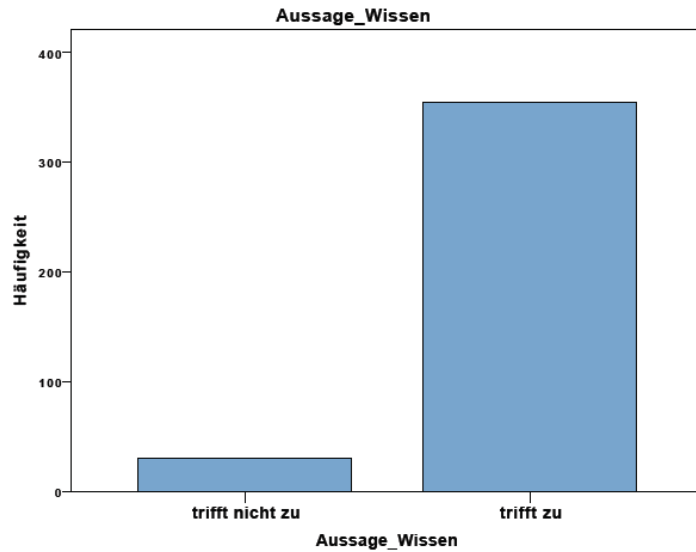


Abbildung 30: Wirkung auf Wissenserweiterung (Bad Oldesloe)

Im Weiteren wird danach gefragt, ob die Bibliothek einen positiven Einfluss auf die Fähigkeit der Nutzer im Bereich der Informationsbeschaffung hat.

Diese Frage erzielte in dem Frageblock der siebten Frage die schlechtesten Ergebnisse (s.a. Abbildung 31). Zwar gaben mit 257 der Befragten fast zwei Drittel (62,5%) an, dass die Nutzung der Bibliothek ihre Fähigkeit, sich Informationen zu beschaffen, verbessert hat. Aber knapp ein Viertel (23,6%,) konnte das nicht für sich feststellen. Bei dieser Teilfrage gab es auch mit 57 die meisten ungültigen Antworten. Dies mag daran liegen, dass den Nutzern gar nicht bewusst ist, dass es gute und schlechte Suchstrategien gibt und dass die Bibliothek einen positiven Einfluss auf die Informationsbeschaffung haben kann.

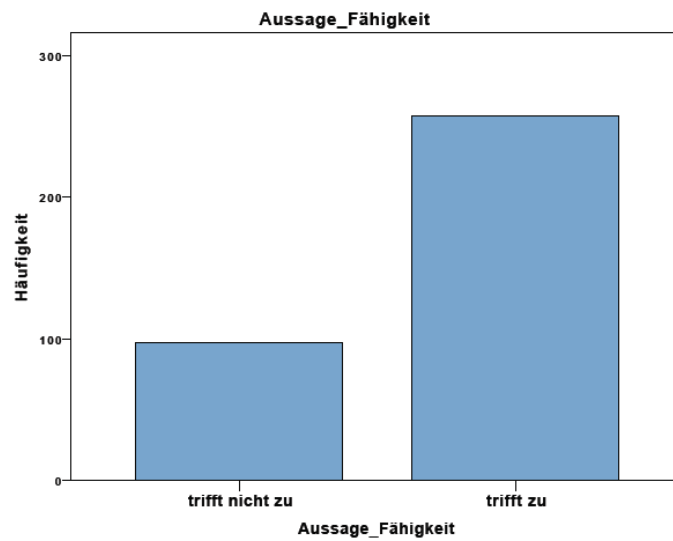


Abbildung 31: Wirkung auf die Informationsbeschaffung (Bad Oldesloe)

Der letzte Teil der siebten Frage führt wieder zu einem besseren Ergebnis (s.a. Abbildung 32). Die Nutzer sollten einschätzen, ob die Nutzung der Bibliothek zu ihrem persönlichen Vergnügen beiträgt. 92,2% der Befragten konnten das mehrheitlich bestätigen. Nur 4,4% sind gegenteiliger Auffassung. 14 Antworten (3,4%) sind ungültig oder die Befragten konnten diese Frage nicht beurteilen.

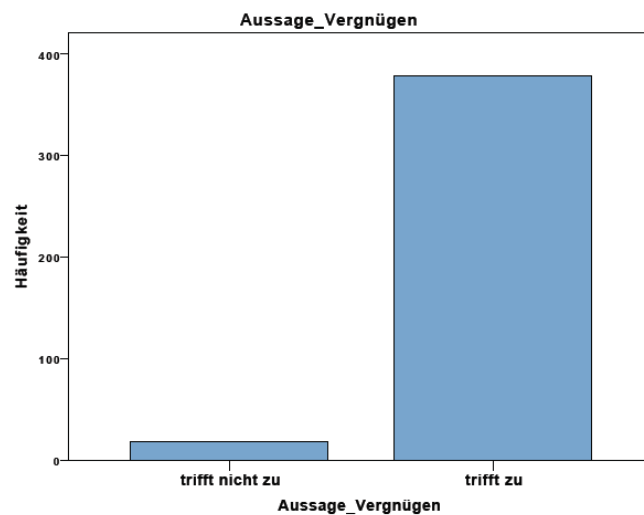


Abbildung 32: Wirkung auf das persönliche Vergnügen (Bad Oldesloe)

Mit der achten Frage sollen weitere Aspekte hinsichtlich der Wirkung der Bibliothek auf ihre Nutzer untersucht werden. Die Antwortmöglichkeiten sind wiederum „trifft zu“, „trifft nicht zu“ und „kann ich nicht beurteilen“. Hier wird wie zuvor die Antwortmöglichkeit „kann ich nicht beurteilen“ als „missing value“ in die Auswertung übernommen.

Zunächst wird hinterfragt, ob die Nutzung der Bibliothek bei der Vorbereitung auf ein Vorstellungsgespräch geholfen hat. Durch diese konkrete Frage lassen sich die 106 fehlenden Antworten erklären, die auch die Antwortmöglichkeit „kann ich nicht beurteilen“ beinhaltet. Von den 305 gültigen Antworten entfallen 281 (68,4%) auf die Antwortmöglichkeit „trifft nicht zu“. Dies mag daran liegen, dass nur ein geringer Teil einen neuen Arbeitsplatz sucht und sich deshalb auf ein Vorstellungsgespräch vorbereiten möchte. Dennoch hat die Bibliothek 24 Befragte (5,8%) darin unterstützt, sich gezielt auf ihr Vorstellungsgespräch vorzubereiten (s.a. Abbildung 33).

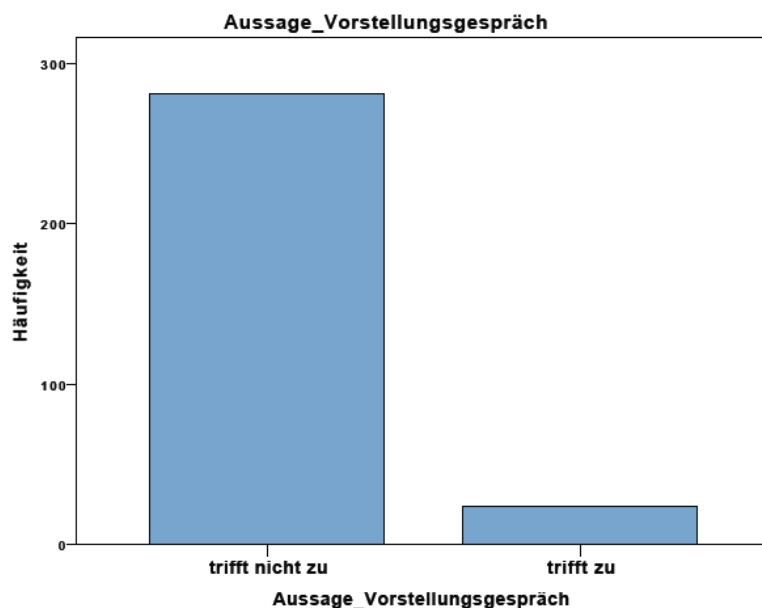


Abbildung 33: Hilfe beim Vorstellungsgespräch (Bad Oldesloe)



Eine weitere Frage zielt darauf ab herauszufinden, ob der Besuch einer Bibliothek Hilfestellung bei der Suche nach einem Arbeitsplatz geboten hat. Die Antworten verteilen sich folgendermaßen (s.a. Abbildung 34):

290 Befragte (70,6%) konnten nicht erkennen, dass der Bibliotheksbesuch für die Arbeitsplatzsuche hilfreich war, 102 (24,8%) machten keine Angaben oder wählten die Antwortmöglichkeit „kann ich nicht beurteilen“. Dieses negative Ergebnis ist sicherlich darauf zurückzuführen, dass nur wenige Besucher auf der Arbeitsplatzsuche waren. Aber immerhin 19 Nutzer (4,6%) konnten durch den Bibliotheksbesuch Unterstützung bei der Jobsuche finden.

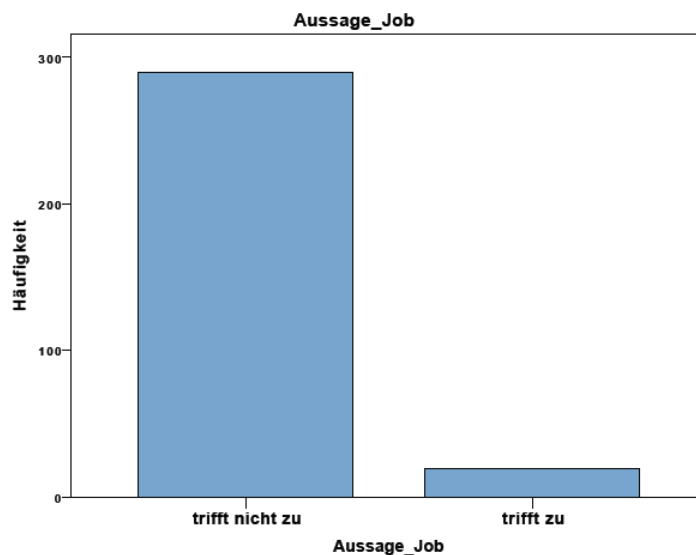


Abbildung 34: Jobsuche (Bad Oldesloe)

Mit einer weiteren Teilfrage wurden die Nutzer gebeten einzuschätzen, ob die Bibliotheksnutzung dazu beigetragen konnte, die Produktivität in ihrer derzeitigen Tätigkeit zu erhöhen. Hier ist mit 77 die Anzahl der ungültigen Antworten bzw. Auswahl der Antwortmöglichkeit „kann ich nicht beurteilen“ im Vergleich zu den beiden vorhergehenden Teilfragen deutlich geringer. Ein gutes Drittel der befragten Bibliotheksbesucher (152) stellte fest, dass die Bibliotheksnutzung ihnen geholfen

hat, produktiver in ihrer derzeitigen Tätigkeit zu sein. Dieses vergleichsweise positivere Ergebnis lässt sich dadurch erklären, dass diese Teilfrage allgemeiner gefasst ist und nicht auf ein spezielles Szenario abzielt. Es bleibt jedoch eine Tatsache, dass für die Mehrheit der Nutzer der Besuch eher nicht hilfreich ist, auch wenn sich mit 182 Befragten (44,3%) nur 30 mehr für die Antwortmöglichkeit „trifft nicht zu“ im Gegensatz zu „trifft zu“ entschieden haben (s.a. Abbildung 35).

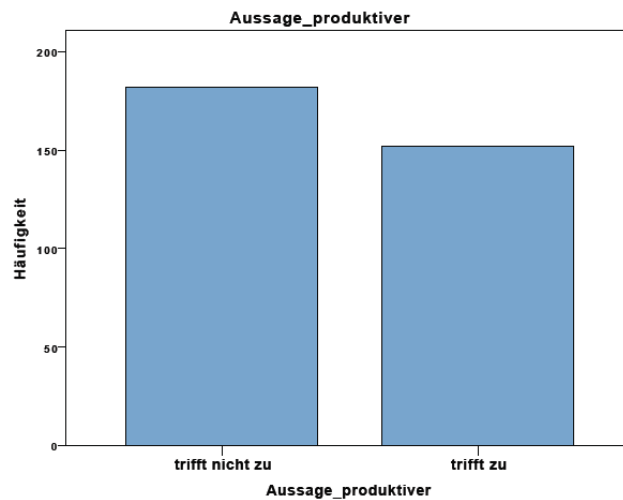


Abbildung 35: Produktivität der derzeitigen Tätigkeit (Bad Oldesloe)

Bei der Frage, ob die Bibliotheksnutzung den Befragten beim Umgang mit persönlichen Finanzen geholfen hat, sagten 275 der Befragten (66,9%), dass dies nicht der Fall ist. Für 47 Teilnehmer der Befragung (11,4%) konnte die Bibliotheksnutzung bei dem Umgang mit den persönlichen Finanzen helfen. 86 der befragten Bibliotheksbesucher machten keine Angaben oder wählten die Kategorie „kann ich nicht beurteilen“ (s.a. Abbildung 36).

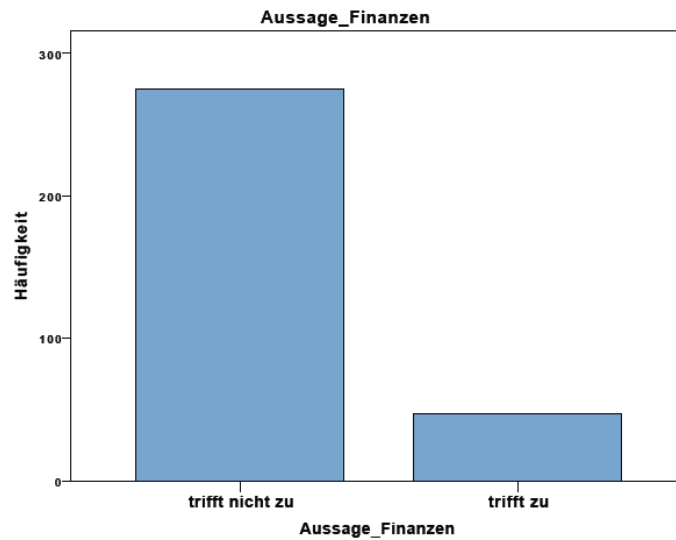


Abbildung 36: Hilfe beim Umgang mit Finanzen (Bad Oldesloe)

Die nächste Teilfrage wies das beste Ergebnis innerhalb der achten Frage auf. Der Nutzer wurde gefragt, ob die Bibliotheksnutzung ihm bei der Weiterbildung geholfen hat. Über die Hälfte der Befragten (56,7%) bestätigte, dass dies zutrifft, für ein knappes Drittel (29,9%) trifft diese Aussage nicht zu. Bei dieser Teilfrage gaben nur 55 der Befragten (13,4%) keine Antwort oder wählten die Antwortmöglichkeit „kann ich nicht beurteilen“ (s.a. Abbildung 37).

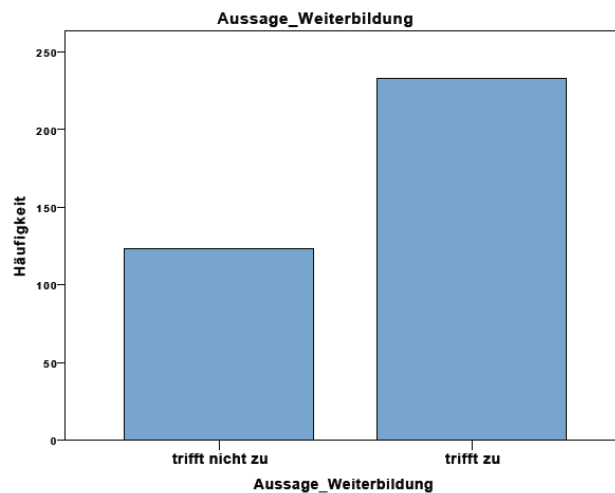


Abbildung 37: Hilfe bei der Weiterbildung (Bad Oldesloe)

Mit der letzten Teilfrage der achten Frage wurde nachgefragt, ob die Bibliotheksnutzung bei schulischen Aufgaben hilfreich ist. Die Antworten sind hier recht ausgeglichen. 177 der Befragten (43,1%) sagten, dass die Bibliotheksnutzung nicht bei schulischen Aufgaben behilflich war, 160 (38,9%) sagten, dass dies der Fall ist. 74 Antworten waren ungültig bzw. es wurde die Antwortmöglichkeit „kann ich nicht beurteilen“ gewählt (s.a. Abbildung 38).

Bei den Fragen zur Wirkung der Bibliothek auf die Nutzer, deren Kenntnisse und Fähigkeiten wird deutlich, dass die Zielrichtung auf allgemeine Bereiche wie Lesefreude oder Vergnügen durchweg positive bzw. zutreffende Ergebnisse ergeben. Je konkreter die Fragen sind, wie z.B. nach der Unterstützung für Vorstellungsgespräche oder Arbeitsplatzsuche, desto weniger wird die Antwortmöglichkeit „trifft zu“ ausgewählt. Vermutlich ist es einfacher, die Wirkung auf allgemeinere Bereiche positiv zu beurteilen. Denn ob die Bibliotheksnutzung beispielsweise bei der Vorbereitung auf ein Vorstellungsgespräch hilfreich ist, lässt sich leichter mit ja oder nein beantworten, da hier im Gegensatz zu der Frage nach dem Beitrag der Bibliothek zur Lesefreude eine konkrete Situation in Erinnerung gerufen wird.

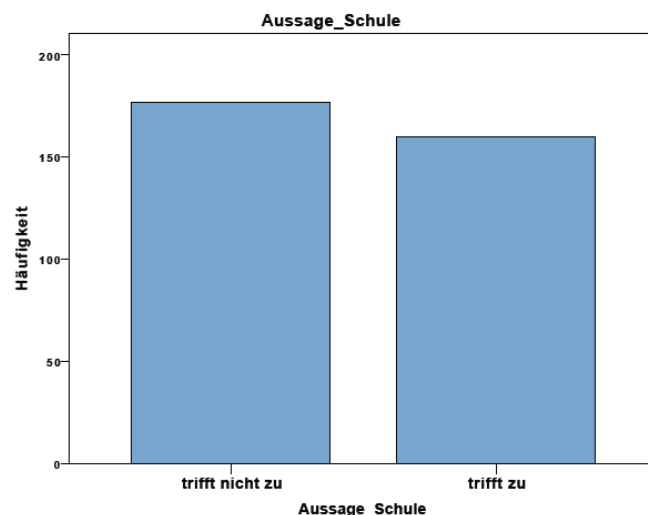


Abbildung 38: Hilfe bei schulischen Aufgaben (Bad Oldesloe)

### 6.1.7. Alternativkosten, alternative Beschaffung im Falle der Schließung der Bibliothek

Die neunte Frage ist entscheidend für die Berechnung des Kosten-Nutzen-Faktors. Die befragten Bibliotheksbesucher wurden gebeten einzuschätzen, wie viel sie im Falle einer Bibliotheksschließung pro Jahr ausgeben müssten, um ihren Medienbedarf weiterhin decken zu können. Die Antworten sind in Abbildung 39 dargestellt:

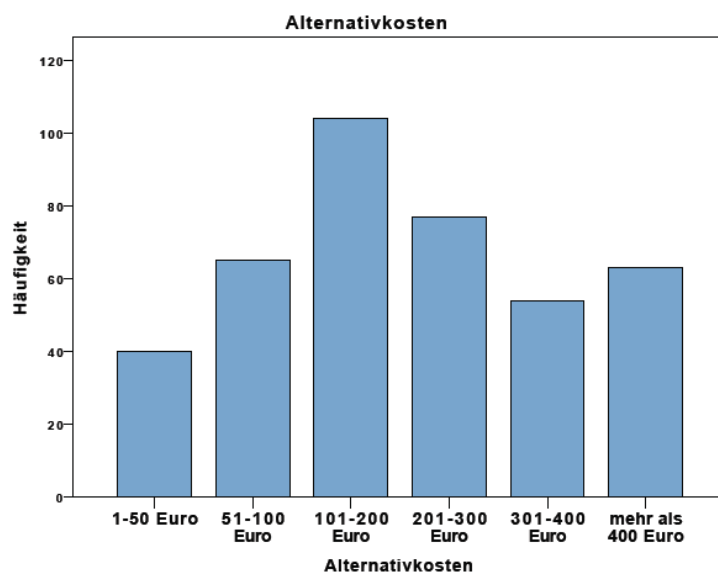


Abbildung 39: Alternativkosten (Bad Oldesloe)

Für die Deckung ihres Medienbedarfs im Falle eine Schließung der Bibliothek gab die Mehrheit, nämlich rund ein Viertel der Befragten (25,3%), zwischen 101 und 200 Euro an. 77 (18,7%) der Befragten wählten zwischen 201 und 300 Euro und 65 der Befragten (15,8%) gaben an, dass sie nur 51 bis 100 Euro für ihren Medienbedarf benötigen. Etwas weniger, nämlich 63 der Befragten (15,3%), nannten den höchsten Betrag, und zwar über 400 Euro. Für „301-400“ Euro, also die zweithöchste Alternative, entschieden sich 54 der Befragten (13,1%).

Die Gruppe, die den geringsten Betrag - bis zu 50 Euro - aufwenden müsste, um ihren Medienbedarf bei einer Schließung der Bibliothek weiterhin decken zu können, ist mit 40 der Befragten (9,7%) die kleinste. Nur 8 der befragten Besucher machten keine Angaben.

Da die Mehrheit der Nutzer einen relativ hohen Betrag ausgibt, um ihren Medienbedarf zu decken, ist es offensichtlich, dass die Bibliothek dazu beiträgt, Geld einzusparen. Das führt zu einem erheblichen Vorteil für die Bibliotheksbesucher.

Später in diesem Kapitel wird der durchschnittliche Betrag, der ausgegeben werden müsste, um den Medienbedarf im Falle einer Schließung der Bibliothek zu decken, mit der aktiven Nutzerzahl multipliziert und den Ausgaben der Bibliothek gegenübergestellt, um so eine Kosten-Nutzen-Relation zu ermitteln.

Im zweiten Teil der Frage soll herausgefunden werden, wo sich die Nutzer ihre Medien beschaffen würden, wenn sie die Bibliothek nicht mehr nutzen könnten. Da bei dieser Frage Mehrfachnennungen erlaubt sind, wird bei der Darstellung der Verteilung der Antworten die Grenze von 100% überschritten.

Im Falle einer Schließung der Bibliothek würden sich die Nutzer vorrangig im Buchhandel (84,6%) und im Internet (75,2%) ihre Medien beschaffen, gefolgt vom Flohmarkt (46,3%), Videotheken (29,2%) und Antiquariaten (18,9%). 21,6% der Befragten nannten noch weitere Alternativen, darunter vor allem andere Bibliotheken oder den Austausch mit Freunden (s.a. Abbildung 40).

### alternative Beschaffung

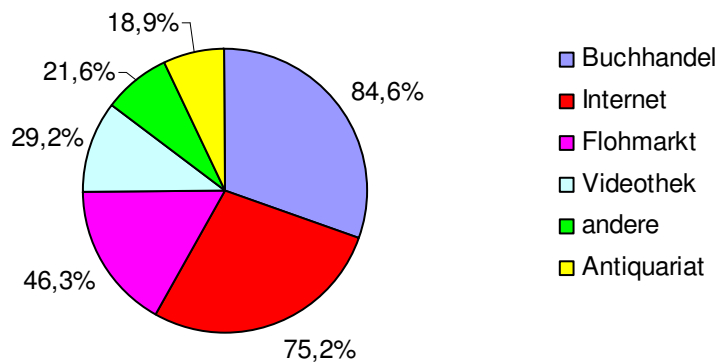


Abbildung 40: Alternative Beschaffung (Bad Oldesloe)

#### 6.1.8. Finanzielle Vorteile durch die Bibliotheksnutzung

Die zehnte Frage ist eine offene Frage, d.h. in diesem Fall wurden keine Antwortmöglichkeiten vorgegeben, sondern die Teilnehmer der Befragung gebeten aufzuschreiben, welche finanziellen Vorteile sie ihrer Ansicht nach durch die Nutzung der Bibliothek haben. Viele machten hier keine Angaben. Bei den finanziellen Vorteilen, die genannt wurden, dominieren Folgende: Die Bibliothek trägt dazu bei, dass keine Buchfehlkäufe entstehen. Falls das Buch nicht gefällt, kann es einfach wieder zurückgegeben werden. Ein weiterer Vorteil wird darin gesehen, dass die Kinder kostengünstig mit Medien ausgestattet werden können, weil oftmals der Medienkonsum der Kinder laut Aussage der Nutzer nicht bezahlbar ist. Die Bibliotheksnutzung hilft vielen Nutzern bei Kaufentscheidungen, zum einen durch das Angebot von Zeitschriften, die Produkte vorstellen, zum anderen durch das Testen von Spielen.

### 6.1.9. Verkauf des Ausweises

Mit der letzten Frage des Fragebogens soll herausgefunden werden, wie viel den Nutzern ihr Ausweis wert ist. Hierfür wurden die Nutzer aufgefordert anzugeben, wie viel Geld sie für ihren Ausweis im Falle eines Verkaufs für ein Jahr verlangen würden. In diesem Zeitraum ist es dem Nutzer nicht möglich die Bibliothek zu nutzen.

Fast die Hälfte aller Befragten (49,9%) würde ihren Ausweis für kein Geld der Welt verkaufen (s.a. Abbildung 41).

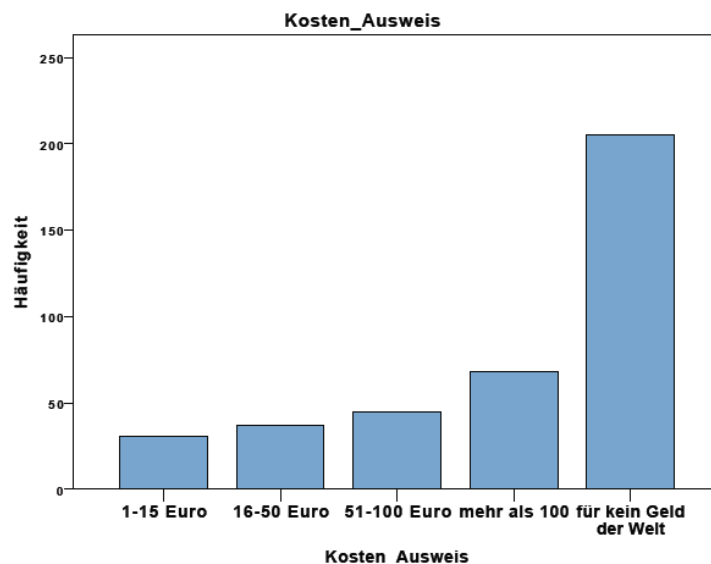


Abbildung 41: Verkauf des Ausweises (Bad Oldesloe)

16,5% der Befragten könnten sich durchaus vorstellen, ihren Ausweis für mehr als 100 Euro zu verkaufen. Für 51 bis 100 Euro würden 10,9% ihren Ausweis abgeben, 9% wären bereit, ihn gegen 16 bis 50 Euro zu tauschen. Für den geringsten Betrag, einen bis 15 Euro, würden 7,5% ihren Ausweis für ein Jahr abgeben und in Kauf nehmen, dass sie in diesem Zeitraum die Bibliothek nicht nutzen könnten.



Bemerkenswert ist, dass, wie bereits erwähnt, der Mehrheit der Nutzer der Bibliotheksausweis und die Möglichkeit, die Bibliothek zu nutzen, so viel wert ist, dass sie ihren Ausweis unter keinen Umständen abgeben würden, auch wenn sie dafür einen Gegenwert in Geld tatsächlich erhalten würden.

## **6.2. Ergebnisse der Befragung der Nichtnutzer**

Nach der Darstellung der Ergebnisse unserer Befragung der Nutzer der Bibliothek in Bad Oldesloe sollen im Folgenden die Ergebnisse der Befragung der Nicht-Nutzer vorgestellt werden.

An zwei Markttagen in Bad Oldesloe wurden insgesamt 154 Passanten zufällig angesprochen und gebeten, an einer kurzen Befragung zur Bibliothek teilzunehmen. 68 Passanten (44,2%) waren dazu bereit und 86 Passanten (55,8%) lehnten ab.

### **6.2.1. Demographische Angaben**

25 der befragten Passanten waren männlich, 43 weiblich (s.a. Abbildung 42). Über das Alter der Befragten kann keine Angaben gemacht werden, da bei der Befragung der Passanten hierzu keine Fragen gestellt wurden.

Von den 68 Befragten besitzt etwa jeder Fünfte (22,1%) einen gültigen Bibliotheksausweis und wurde deshalb von der Befragung ausgeschlossen, da nur Nichtnutzer interviewt werden sollten. Für die endgültige Befragung blieben folglich 52 Passanten übrig. Da mit dieser Befragung nur ein Trend festgestellt werden sollte und keine repräsentative Umfrage angestrebt wurde, ist diese Anzahl für die Autorinnen ausreichend.

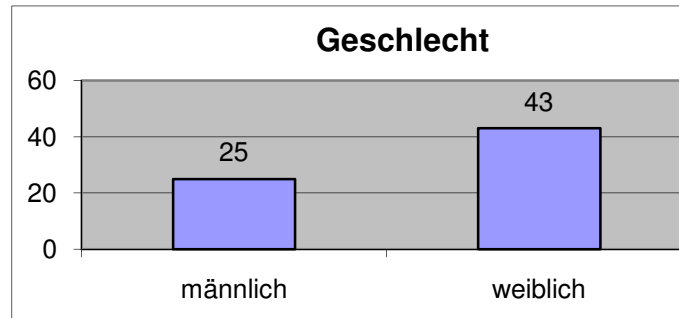


Abbildung 42: Geschlecht Nichtnutzer (Bad Oldesloe)

### 6.2.2. Gründe für Nichtnutzung der Bibliothek

Nach der Befragung der Passanten nach dem Besitz eines gültigen Bibliotheksausweises wurden sie nach den Gründen der Nichtnutzung gefragt. Die Antworten fielen folgendermaßen aus (s.a. Abbildung 43):

Die Mehrheit (46%) befand für sich, dass sie einfach keinen Bibliotheksausweis benötigten. 19% der Personen gaben an, dass sie aus Zeitmangel die Bibliothek nicht besuchen. 17% der befragten Passanten besaßen keinen Ausweis, weil sie gelegentlich den Ausweis eines anderen Familienmitgliedes mitbenutzen. Diese drei Antworten wurden am häufigsten gegeben. 6% konnten keine Angaben darüber machen, warum sie die Bibliothek nicht nutzen, und jeweils 4% nutzen die Bibliothek nicht, weil sie entweder kein Interesse daran haben oder die Nutzungsgebühren zu hoch sind. Jeweils 2% haben einen Ausweis für eine andere Bibliothek oder hält die Leihfristen für zu kurz.

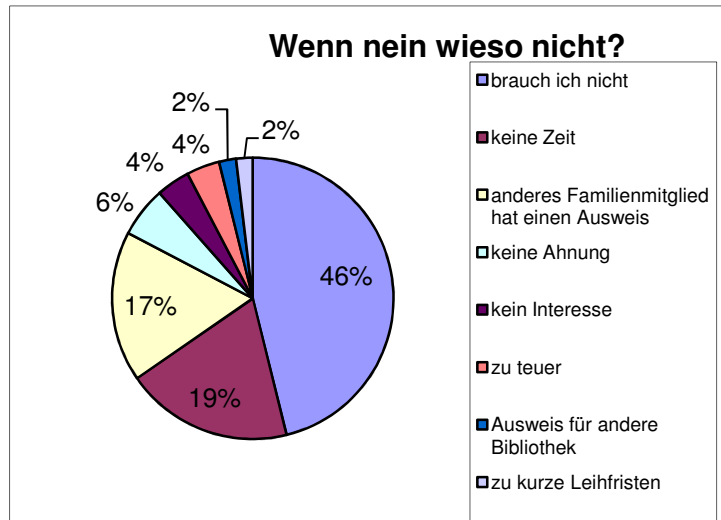


Abbildung 43: Gründe für die Nichtnutzung (Bad Oldesloe)

### 6.2.3. Ansehen der Bibliothek bei den Nichtnutzern

Um herauszufinden, welches Ansehen die Bibliothek bei den Nichtnutzern hat, wurde gefragt, ob sie die Bibliothek für ein notwendiges Angebot einer Kommune halten und sie vergleichbar mit Schulen ist, oder ob auf eine Bibliothek verzichtet werden kann und sie eher mit einem kulturellen Zusatzangebot wie einem Museum oder einem Theater zu vergleichen ist.

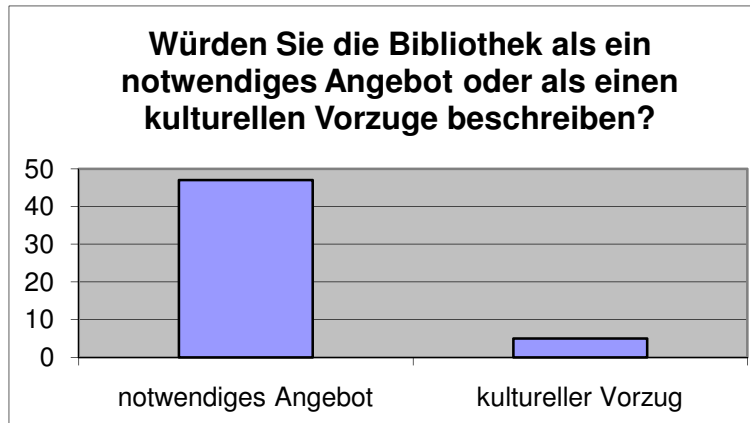


Abbildung 44: notwendiges Angebot oder kultureller Vorzug (Bad Oldesloe)

Nur fünf der befragten Nichtnutzer (10%) hielten die Bibliothek für eine verzichtbare Einrichtung. Dagegen befanden 47, dass die Bibliothek ein notwendiges Angebot der Kommune ist, auf das in keinem Fall verzichtet werden sollte (s.a. Abbildung 44). Das Befragungsergebnis unterstreicht, dass eine große Mehrheit der Befragten, obwohl sie keinen Ausweis hat und die Bibliothek folglich nicht nutzt, eine Bibliothek für eine wichtige Einrichtung hält und sie zur Grundausstattung einer Kommune zählt.

Um nun auch herauszufinden, ob den Nichtnutzern die Bibliothek so viel wert ist, dass sie mit Hilfe ihrer Steuern finanziert wird, wurden sie gefragt, ob sie mit der Finanzierung der Bibliothek durch öffentliche Gelder einverstanden sind. Fast alle, bis auf 2 der insgesamt 52 befragten Passanten, unterstützten die Verwendung von Steuergeldern zu diesem Zweck (s.a. Abbildung 45).

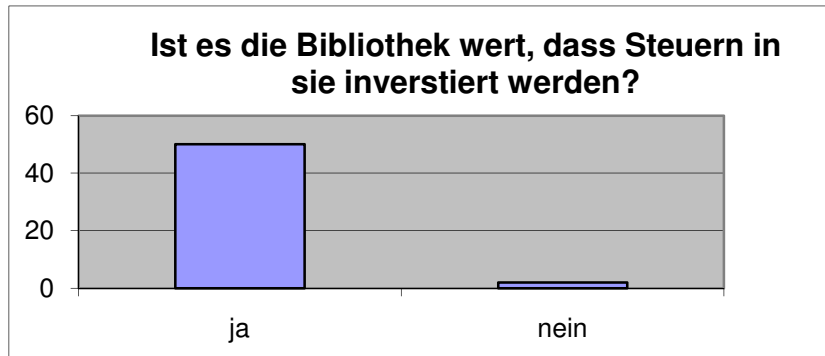


Abbildung 45: Finanzierung der Bibliothek (Bad Oldesloe)

Abschließend wurden die Nichtnutzer gefragt, ob sie der Meinung sind, dass die Stadtbibliothek die Lebensqualität der Bürger der Stadt erhöht. Diese Frage wurde ebenfalls den Nutzern gestellt und sie erhält auch bei den Nichtnutzern positive Antworten. So sagten 42 der Befragten, dass die Stadtbibliothek die Lebensqualität der Bürger der Stadt erhöht. Neun der Befragten konnten dieser Aussage nur teilweise zustimmen und lediglich ein Befragter hielt diese Aussage für nicht zutreffend (s.a. Abbildung 46).

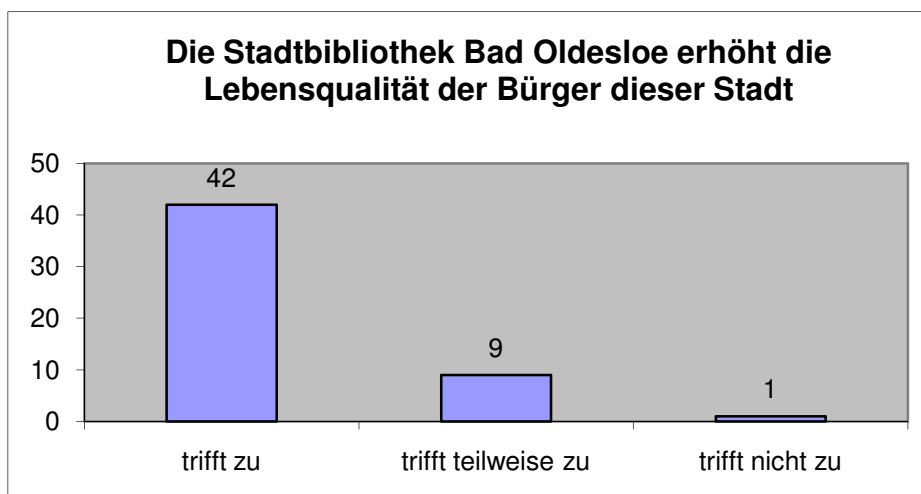


Abbildung 46: Lebensqualität Nichtnutzer (Bad Oldesloe)

Da nur 52 Passanten befragt werden konnten, können die Ergebnisse dieser Umfrage, wie schon erwähnt, lediglich einen Trend widerspiegeln. Trotz dieser

Einschränkung ist dieser Trend ein äußerst positiver, der besagt, dass die Stadtbibliothek Bad Oldesloe ein hohes Ansehen auch bei den Nichtnutzern genießt. Auch wenn die befragten Passanten die Bibliothek aus unterschiedlichen Gründen nicht nutzen können oder wollen, so hält die überwiegende Mehrheit von ihnen diese Einrichtung für unverzichtbar. Sie ist sogar damit einverstanden, dass zur Finanzierung öffentliche Mittel zur Verfügung gestellt werden. Hinzu kommt, dass ihrer Ansicht nach die Bibliothek die Lebensqualität für die Bürger der Stadt erhöht.

### **6. 3. Kosten-Nutzen-Analyse**

Mit der Kosten-Nutzen-Analyse soll ein weiterer Aspekt der Wertigkeit einer Bibliothek nachgewiesen werden. Ziel ist es, den Kosten-Nutzen-Faktor für die Stadtbibliothek Bad Oldesloe zu ermitteln. Dieser Kosten-Nutzen-Faktor setzt sich aus drei verschiedenen Kosten-Nutzen-Analysen zusammen.

Im Rahmen der ersten Analyse werden die einzelnen Produkte und Dienstleistungen der Bibliothek bewertet. Die Bewertung erfolgt anhand des durchschnittlichen Marktpreises für das jeweilige Produkt bzw. die Dienstleistung, der auf dem freien Markt verlangt wird (s. Tabelle 3).

Die Marktpreisanalyse ergibt, dass die Bibliothek mit ihren Produkten und Dienstleistungen im Jahr 2008 auf dem freien Markt einen Umsatz von 4.124.759,34 € hätte erzielen können. Im selben Zeitraum betragen die Gesamtkosten der Bibliothek 418.975,87 €. Zur Ermittlung des Kosten-Nutzen-Faktors werden Umsatz und Kosten der Bibliothek gegenüber gestellt. Der so berechnete Kosten-Nutzen-Faktor beträgt 1:9,84. Das bedeutet, dass jeder in die Bibliothek investierte Euro auf dem freien Markt einen Mehrwert von fast 10 € erwirtschaften würde.

Produkte & Dienstleistungen	Nutzungsdaten 2008	ermittelter Marktpreis in €	Alternativen	ermittelter ökonomischer Wert in €
Sachliteratur	56.353	16,67 €	Buch-bzw. Einzelhandel	939.404,51 €
Schöne Literatur	36.299	14,45 €		524.520,55 €
Kinder- und Jugendliteratur	65.392	11,21 €		732.717,36 €
CDs/Kassetten/Hörbücher	62.537	15,33 €		958.483,75 €
Videos/DVDs	51.937	15,10 €		784.248,70 €
CD-ROMs/DVD-ROMs	8.137	16,19 €		131.738,03 €
Spiele	908	16,44 €		14.927,52 €
Andere Medien (Karten...)	1.078	8,14 €		8.774,92 €
Zeitschriften	9.537	3,00 €		28.611,00 €
Klassenführungen	15	31,00 €		465,00 €
Veranstaltungen	28	31,00 €		868,00 €
<b>Jahresumsatz 2008 gesamt</b>				<b>4.124.759,34 €</b>

Tabelle 3: Marktpreisanalyse (Bad Oldesloe) (Quelle für ermittelte Marktpreise vgl. BZ SH 2008)

Die zweite durchgeführte Kosten-Nutzen-Analyse untersucht die alternativen Ausgaben eines Nutzers für den Fall, dass die Bibliothek geschlossen ist, er also seinen Medienbedarf anderweitig decken muss. Die befragten Nutzer gaben an, dass sie für diesen Fall durchschnittlich 218,30 € ausgeben müssten. Dieser Wert wird mit der Anzahl der aktiven Nutzer der Bibliothek Bad Oldesloe (4.636) multipliziert, womit sich ein Jahresumsatz von 1.012.038,80 € ergibt. Wie zuvor wird dieser Umsatz den Kosten der Bibliothek im Jahr 2008 (418.975,87 €) gegenüber gestellt. Diese Berechnungsmethode führt zu einem Kosten-Nutzen-Faktor von 1:2,42. Jeder

in die Bibliothek investierte Euro ist für den Nutzer mehr als das Doppelte, nämlich das 2,42-fache wert.

Abschließend soll mit Hilfe der Kosten-Nutzen-Analyse der Zeitfaktor betrachtet bzw. untersucht werden, nämlich wie lange ein Bibliotheksbesuch dauert und welchem Wert diese Zeit entspricht. Um diesen Wert ermitteln zu können, wurden die Nutzer gefragt, wie viel Zeit ein Bibliotheksbesuch durchschnittlich in Anspruch nimmt. Die Umfrage ergab, dass die Besucher durchschnittlich 52 Minuten verweilten. Bei einem Stundenlohn einer un- bzw. angelernten Kraft von 8,85 € (vgl. ÖFFENTLICHER DIENST 2008) und 120.153 Bibliotheksbesuchen im Jahr 2008 ergibt sich ein Umsatz von 921.567,00 €. Erneut wird dieser Wert den Kosten der Bibliothek im Jahr 2008 (418.975,87 €) gegenüber gestellt, wodurch sich ein Kosten-Nutzen-Faktor von 1:2,2 ergibt. Das bedeutet, jeder Euro, der für die Bibliothek aufgewendet wird, ist, bezogen auf die bewertete Besuchszeit, das 2,20-fache wert.

Eine Kombination (arithmetisches Mittel) dieser drei Kosten-Nutzen-Faktoren ergibt einen Gesamt-Kosten-Nutzen-Faktor von 1:4,82. Die Einschätzung zeigt also, dass die Stadtbibliothek Bad Oldesloe im Verhältnis zu den eingesetzten Kosten einen fast fünfmal höheren Wert erzielt. Da für Bibliotheken eine Kosten-Nutzen-Relation von 1:3 oder mehr üblich ist (vgl. IMHOLZ UND WEIL ARNS 2007, S. 19), ist das Ergebnis der Kosten-Nutzen-Analyse für die Stadtbibliothek Bad Oldesloe sehr zufrieden stellend.



## **7. Durchführung und Ergebnisse der Befragung in der Stadtbibliothek Wedel**

Die Studie fand unter den gleichen Voraussetzungen wie die Untersuchung in Bad Oldesloe statt.

Die Befragung wurde im Zeitraum von drei Wochen vom 01.11.2010 bis zum 21.11.2010 während der gesamten Öffnungszeiten der Stadtbibliothek Wedel durchgeführt. Die Befragung der Nutzer begann in der ersten Woche am Montag und Mittwoch und wurde in der zweiten Woche am Dienstag und am Freitag fortgesetzt. In der dritten Woche wurden die Bibliotheksbesucher am Donnerstag und am Samstag angesprochen, so dass an jedem Öffnungstag eine Befragung stattfand. An den Öffnungstagen, an denen die zwei Forscherinnen nicht persönlich anwesend waren, wurde die Verteilung der Fragebögen von den Bibliotheksmitarbeitern übernommen. Ziel war es, insgesamt 350 Bibliotheksnutzer zu befragen. Bei einer Nutzerzahl von 3.486 im Jahr 2009 der über 16 jährigen entspricht dies einer Quote von ungefähr 10%.

Die Nutzer der Bibliothek wurden direkt durch die Verteilung von Fragebögen in den Räumlichkeiten der Bibliothek befragt. Die Stichprobenauswahl erfolgte nach dem Zufallsprinzip. Das heißt, der Vorgang der Stichprobenziehung wurde nicht kontrolliert (vgl. DIEKMANN 2008). Jeder Nutzer, der zum Zeitpunkt der Untersuchung in die Bibliothek kam, konnte zu einem potentiellen Befragten werden, indem er von den zwei Forscherinnen oder dem Bibliothekspersonal angesprochen wurde oder von sich aus den ausliegenden Fragebogen ohne direkte Ansprache ausfüllte.

Die Nichtnutzer wurden an vier Abenden auf dem Weihnachtsmarkt in Wedel befragt, da an solchen Tagen viele Bürger unterwegs sind. Wie schon in Bad Oldesloe ist die Befragung nicht repräsentativ, sie zeigt nur einen Trend auf.

Allerdings wurde eine ähnliche Anzahl an Befragten wie in Bad Oldesloe angestrebt, das bedeutet ca. 150 Passanten.

## **7.1. Ergebnisse der Befragung der Nutzer**

In den drei Wochen der Untersuchung wurden insgesamt 373 Nutzer der Bibliothek Wedel befragt. Das entspricht, bei einer Nutzerzahl von 3.486 im Jahr 2009 der über 16 jährigen, ungefähr 11%. Damit wurde das Ziel, mindestens 10% der Nutzer zu befragen, erreicht. Allerdings zeigte sich schon in der ersten Woche, dass der Rücklauf an Fragebögen an den Tagen, an denen die Forscherinnen nicht persönlich vor Ort waren, zu niedrig war. Aus diesem Grund begaben sich die Forscherinnen nicht nur an sechs sondern an zehn Tage in die Bibliothek.

Die Fragebögen wurden mit dem Statistikprogramm IBM SPSS Statistics 19 ausgewertet. In den folgenden Kapiteln werden nun die Ergebnisse der Befragung zusammengefasst.

### **7.1.1. Demographische Angaben**

396 Befragte machten eine Angabe zu ihrem Alter. In vier Fällen wurde keine Angabe gemacht.

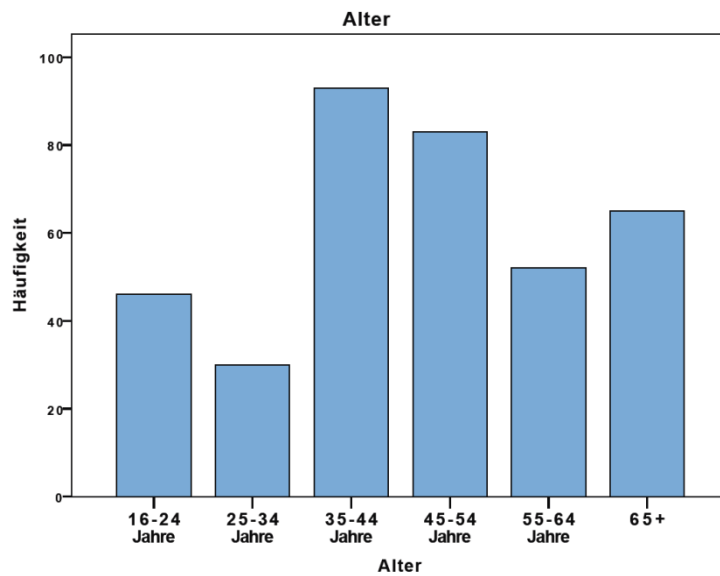


Abbildung 47: Alter (Wedel)

Knapp die Hälfte der Befragten (47,7%) ist zwischen 35 und 54 Jahre alt(s. Abbildung 47). Der größte Anteil der Nutzer (32,2%) in Wedel sind Kinder bis 15 Jahre. Sie wurden, wie schon in der ersten Studie in Bad Oldesloe, nicht befragt. Da viele Fragen zu abstrakt sind und deshalb aus Sicht der Forscherinnen erst ab einem Alter von 16 Jahren beantwortet werden können.

Bei Betrachtung der Altersstruktur (s. Tabelle 4) zeigt sich, dass die befragten Nutzer die gesamten Nutzer gut repräsentieren. Dabei werden den befragten Nutzern zum einen die Gesamtnutzerzahl ohne Kinder und zum anderen die Gesamtnutzerzahl mit Kindern gegenübergestellt.

Altersverteilung	befragte Nutzer	Gesamte Nutzer ohne Kinder	gesamte Nutzer mit Kinder
16 – 24 Jahre	12,5 %	16%	10,9%
25 – 34 Jahre	8,1%	10,2%	6,9%
35 – 44 Jahre	25,2%	19,8%	13,5%
45 – 54 Jahre	22,5%	23,5%	16,1%
55 – 65 Jahre	14,1%	12,9%	8,8%
65+	17,6%	17%	11,6%

Tabelle 4: Altersstruktur (Wedel)

Über ihr Geschlecht machten 358 der Befragten eine Angabe.

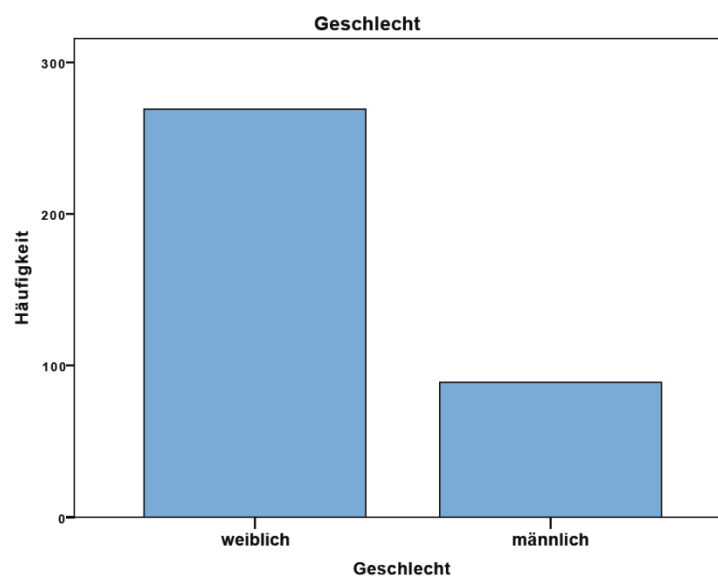


Abbildung 48: Geschlecht (Wedel)

Hiervon sind 75,1% weiblich und 24,9% männlich (s. Abbildung 48). Das entspricht der Verteilung der Geschlechter bei den Gesamtnutzern mit 68% weiblichen und 32% männlichen Nutzern.

## 7.1.2. Angaben zum Bildungsabschluss und zur Haupttätigkeit

Neben dem Alter und dem Geschlecht wurden die Nutzer nach ihrem höchsten Bildungsabschluss und nach ihrer Haupttätigkeit gefragt.

360 von 373 der Befragten machten eine Angabe zu ihrem höchsten Bildungsabschluss.

Ein Drittel der Befragten (33,1%) hat eine abgeschlossene Ausbildung oder Lehre (s. Abbildung 49).

Die restlichen zwei Drittel verteilen sich absteigend nach ihrer Häufigkeit wie folgt: 22,5% haben die Hochschulreife oder Abitur, 19,7% einen Realschulabschluss, 11,9% einen Hauptschulabschluss, 8,3% einen Hochschulabschluss und 4,4% gaben an, zurzeit noch keinen Abschluss zu haben.

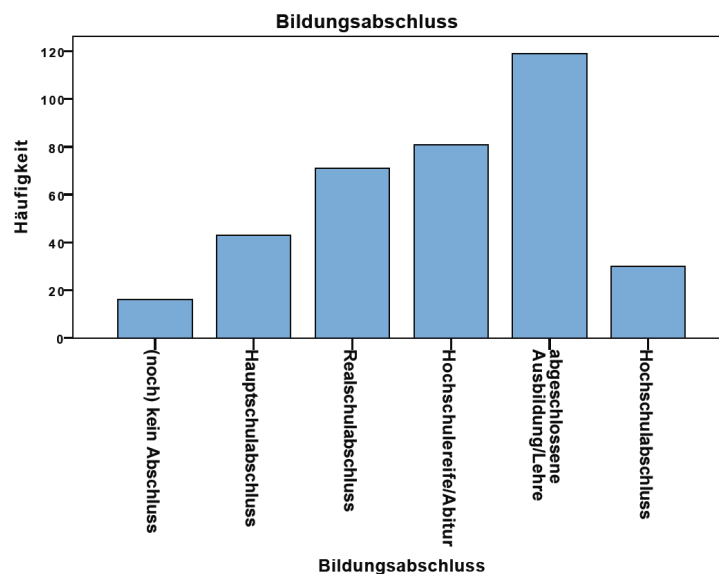


Abbildung 49: Bildungsabschluss (Wedel)

Die Frage nach ihrer Haupttätigkeit beantworteten 349 der Befragten (s. Abbildung 50).

Der größte Teil der Nutzer (37,5%) ist angestellt oder selbstständig. 23,2% sind Pensionäre oder Rentner, 15,5% Hausfrauen bzw. Hausmänner, 8,6% Schüler und 4,9% Beamte. Die restlichen 10,3% setzen sich aus 14 Studenten, 11 anderen, 7 Arbeitssuchenden und vier Auszubildenden zusammen.

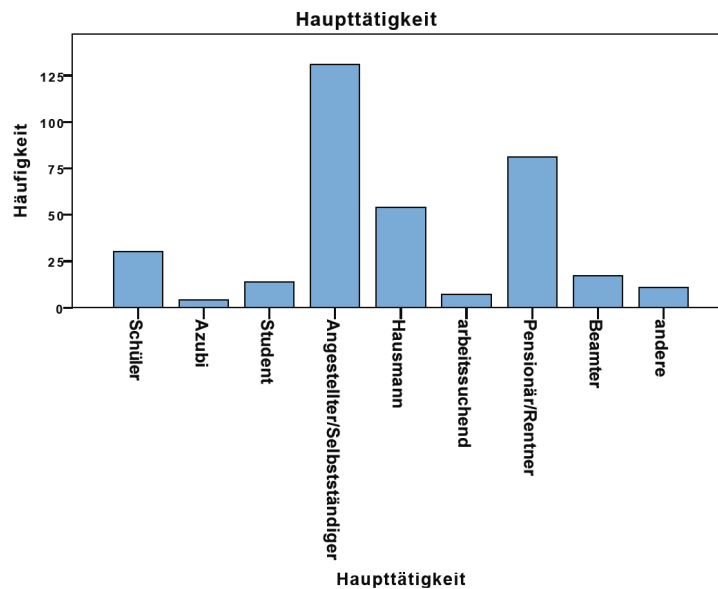


Abbildung 50: Haupttätigkeit (Wedel)

### 7.1.3. Bibliotheksnutzung

Um die Nichtnutzer zu identifizieren, wird zunächst gefragt, ob die Bibliotheksnutzer in den letzten 12 Monaten die Bibliothek auf irgendeine Weise genutzt haben.

365 beantworteten die Frage positiv und acht machten keine Angaben.

In der zweiten Frage wird nach der Häufigkeit der Bibliotheksnutzung gefragt (s. Abbildung 51). Dabei zeigt sich, dass die Mehrheit der Befragten (43,1%) die Bibliothek mehrmals im Monat nutzt. 24,8% der Nutzer kommen einmal pro

Woche und 7,8% sogar mehrmals in die Woche. Nur 17% nutzen sie einmal pro Monat oder seltener (7%).

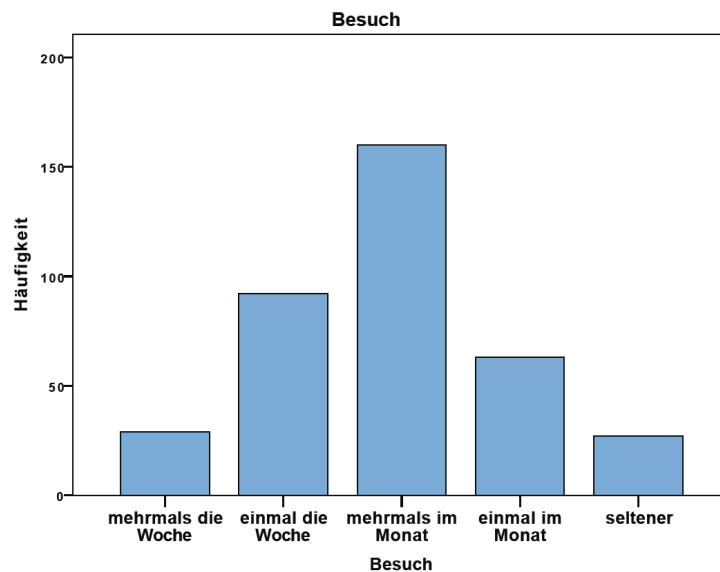


Abbildung 51: Besuchshäufigkeit (Wedel)

Das Ergebnis der dritten Frage ist Bestandteil der Berechnung des Kosten-Nutzen-Faktors. Darin wird die Besuchsdauer in der Bibliothek abgefragt.

370 Befragte beantworteten diese Frage.

Über die Hälfte der Befragten (57%) halten sich zwischen 30 Minuten und einer Stunde in der Bibliothek auf (s. Abbildung 52).

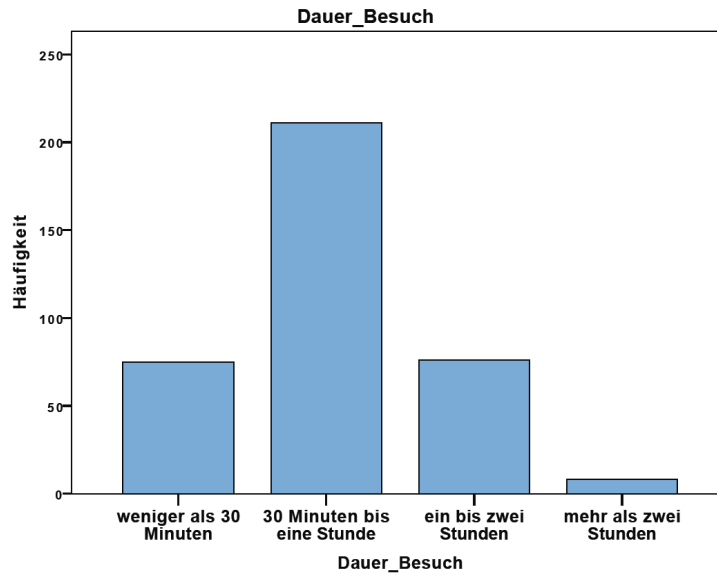


Abbildung 52: Besuchsdauer (Wedel)

Die Angaben „weniger als 30 Minuten“ und „ein bis zwei Stunden“ wählten 20,3% und 20,5%. 8 Befragte gaben an, die Bibliothek bei einem Besuch mehr als zwei Stunden zu nutzen.

#### 7.1.4. Bibliotheksbesuch und alltägliche Tätigkeiten

Die nächste Frage dient dazu, herauszufinden ob und wie ein Bibliotheksbesuch mit anderen Tätigkeiten verbunden wird. Dazu wurden die Nutzer gefragt, ob sie das Aufsuchen der Bibliothek mit Tätigkeiten wie dem Besuch eines Cafés und Restaurants, dem Einkaufen von Lebensmitteln oder Shoppen bzw. Bummeln verbinden.

Bis auf eine Person beantworteten alle diese Frage (372).



Der Besuch in der Bibliothek wird nur von wenigen Nutzern (20,8%) mit dem Besuch eines Cafés oder Restaurants verbunden (s. Abbildung 53). Die Mehrheit von 295 Befragten verbindet diese beiden Tätigkeiten nicht.

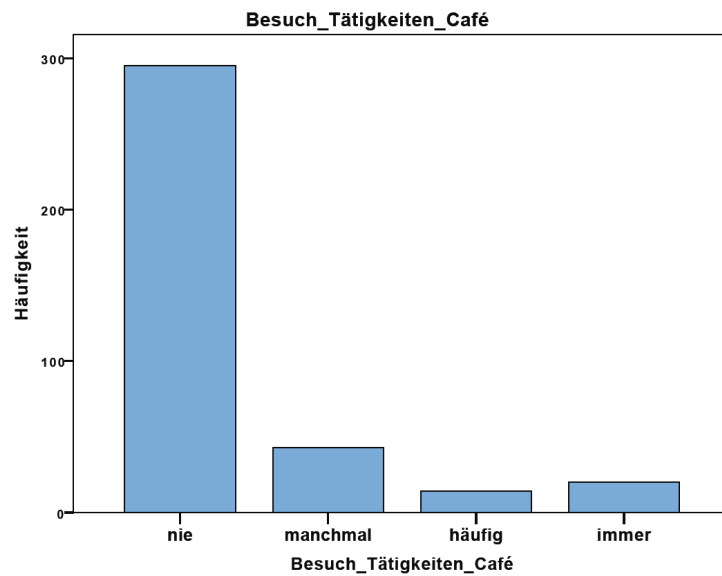


Abbildung 53: Bibliotheksbesuch und Café- bzw. Restaurantbesuch (Wedel)

Anders sieht es mit dem Einkaufen von Lebensmitteln aus (s. Abbildung 54). 36,6% gaben an, den Bibliotheksbesuch häufig mit dem Einkauf von Lebensmitteln zu verbinden, 26,1% manchmal und 16,4% sogar immer.

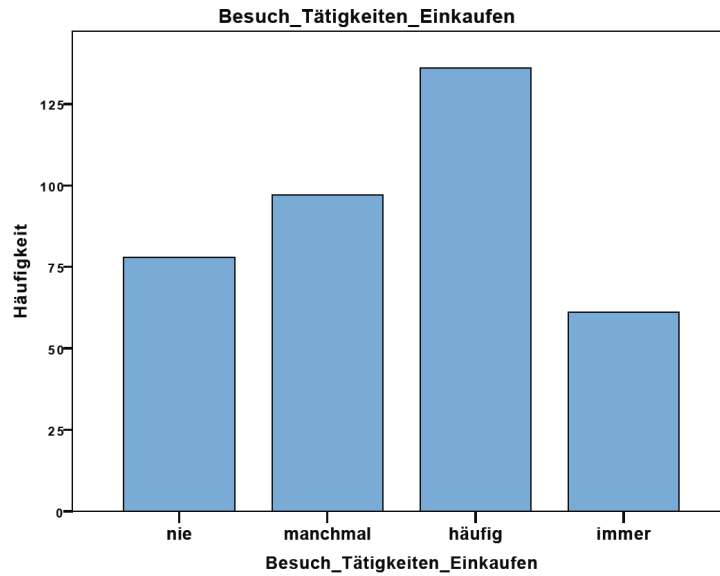


Abbildung 54: Bibliotheksbesuch und Einkaufen von Lebensmitteln (Wedel)

Auch die Tätigkeiten Shoppen und Bummeln werden von fast einem Drittel der Befragten (30,1%) manchmal vor oder nach dem Bibliotheksbesuch unternommen (s. Abbildung 55). 26,3% verbinden den Bibliotheksbesuch sogar häufig oder immer mit diesen Tätigkeiten.

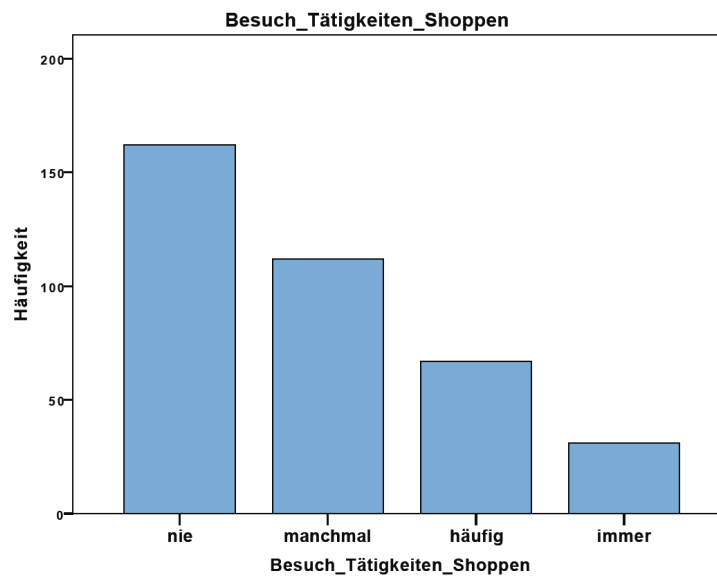


Abbildung 55: Bibliotheksbesuch und Shoppen, Bummeln (Wedel)

Insgesamt kann festgestellt werden, dass ein Bibliotheksbesuch in den Alltag der befragten Nutzer integriert ist und er vor allem mit dem Einkauf von Lebensmitteln verbunden wird.

### 7.1.5. Bibliothek, Lebensqualität und Informationsversorgung

In der fünften Frage sollten die Bibliotheksnutzer einschätzen, ob die Bibliothek Wedel die Lebensqualität der Bürger der Stadt erhöht.

369 Befragte machten eine Angabe (s. Abbildung 56). Für 268 Befragte (72,6%) trifft die Aussage „Die Bibliothek Wedel erhöht die Lebensqualität der Bürger der Stadt“ voll zu. Für 77 (20,9%) trifft die Aussage zu, für 21 (5,7%) teilweise und nur für 2 (0,5%) und einen (0,3%) trifft die Aussage nicht bzw. gar nicht zu.

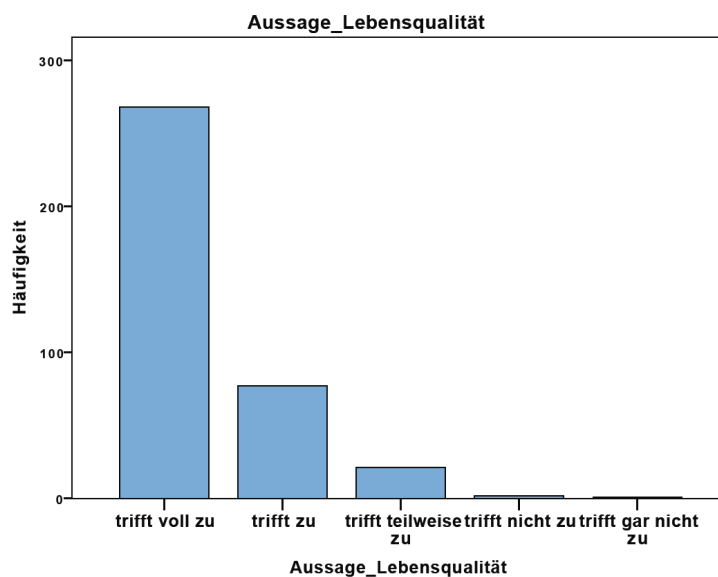


Abbildung 56: Bibliothek und Lebensqualität der Bürger (Wedel)

Dieses Ergebnis zeigt, dass die Bibliothek in Wedel für die Mehrheit der Befragten (93,5%) einen hohen Stellenwert hat und als eine wichtige Einrichtung der Stadt gesehen wird.

Mit der sechsten Frage wurden die Bibliotheksnutzer gebeten, nicht den Einfluss der Bibliothek auf die Bürger allgemein, sondern den Beitrag der Bibliothek auf die eigene persönliche Lebensqualität und Informationsversorgung zu bewerten.

Von 369 bewertete die große Mehrheit von 291 der Befragten (78,9%) den Beitrag der Bibliothek zur persönlichen Lebensqualität als sehr hoch bzw. hoch (s. Abbildung 57). 63 Befragte schätzten den Beitrag der Bibliothek auf die persönliche Lebensqualität als mittelmäßig, sechs als gering und neun als sehr gering ein.

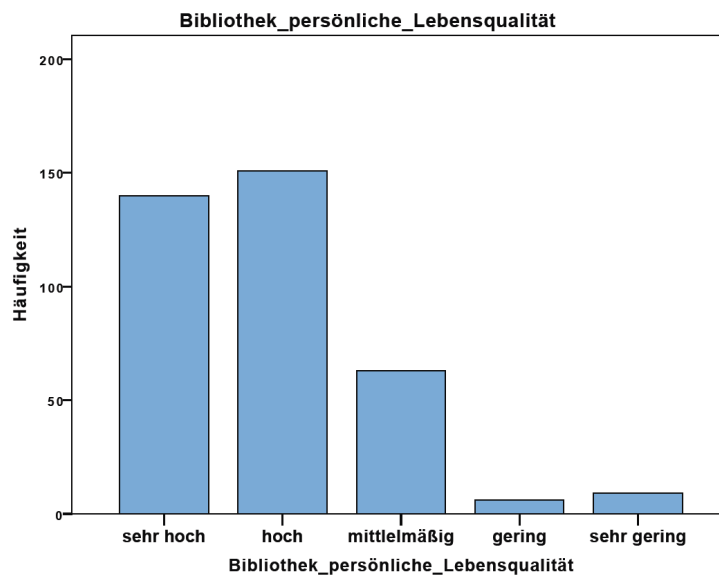


Abbildung 57: Bibliothek und persönliche Lebensqualität (Wedel)

Insgesamt wird der Beitrag der Bibliothek auf die Lebensqualität der gesamten Bürger der Stadt höher bewertet als ihr Beitrag auf die persönliche Lebensqualität. Jedoch wird der Bibliothek in beiden Fragen von der deutlichen Mehrheit ein hoher Beitrag auf die Lebensqualität zugesprochen.

Im zweiten Teil der sechsten Frage, sollte der Beitrag der Bibliothek auf die persönliche Informationsversorgung bewertet werden.

Hier machten 363 Befragte eine Aussage. Der größte Teil von ihnen (43,3%) schätzte den Beitrag der Bibliothek auf die persönliche Informationsversorgung als hoch ein und 32% sogar als sehr hoch (s. Abbildung 58). Die verbleibenden 24,8% schätzten ihn mit 18,7% mittelmäßig, mit 5% als gering und mit 1,1% als sehr gering ein.

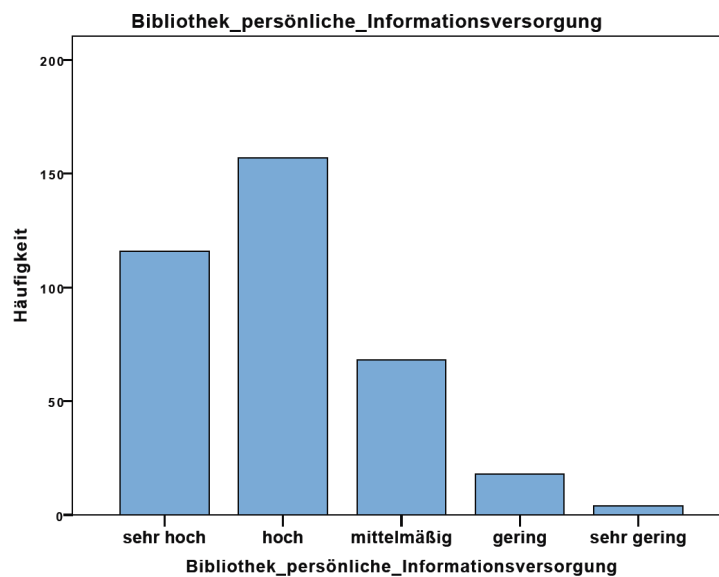


Abbildung 58: Bibliothek und persönlich Informationsversorgung (Wedel)

### 7.1.6. Die Wirkung der Bibliothek auf die Nutzer

In der siebten Frage wird die direkte Wirkung der Nutzung der Bibliothek auf ihre Besucher untersucht. Die Befragten wurden gebeten anzugeben, ob die Nutzung der Bibliothek in letzter Zeit zu ihrer Lesefreude beigetragen und ihr Wissen erweitert hat. Weiterhin wurde gefragt, ob der Besuch ihre Fähigkeiten verbessert hat, sich Informationen zu beschaffen, und ob er ihnen persönliches Vergnügen bereitet hat.

Als Antworten konnten „trifft zu“, „trifft nicht zu“ und „kann ich nicht beurteilen“ angegeben werden.

Die Frage nach dem Beitrag der Bibliothek auf die Lesefreude beantworteten 347 Befragte (s. Abbildung 59). 26 gaben keine Antwort oder konnten diese Aussage nicht beurteilen.

Nur 25 Nutzer (7,2%) gaben an, dass die Bibliothek nicht zur Lesefreude beigetragen hat. Für die Mehrheit der Befragten (92,8%) traf die Aussage jedoch zu.

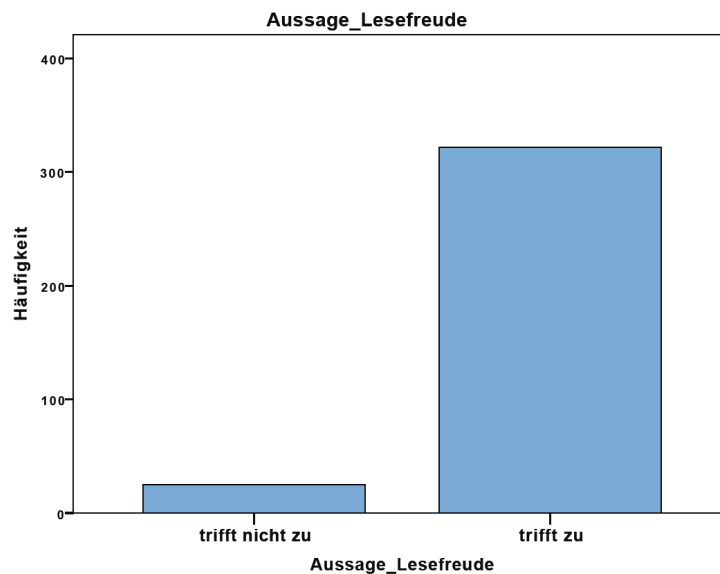


Abbildung 59: Wirkung auf die Lesefreude (Wedel)

Ähnliche Angaben machten die Befragten bei der Frage nach dem Beitrag der Bibliothek bezüglich der Wissenserweiterung (s. Abbildung 60). Hier antworteten 346 der 373 befragten Nutzer.

Über 90% (313 Nutzer) stimmten der Aussage nach der Wissenserweiterung durch die Nutzung der Bibliothek zu.

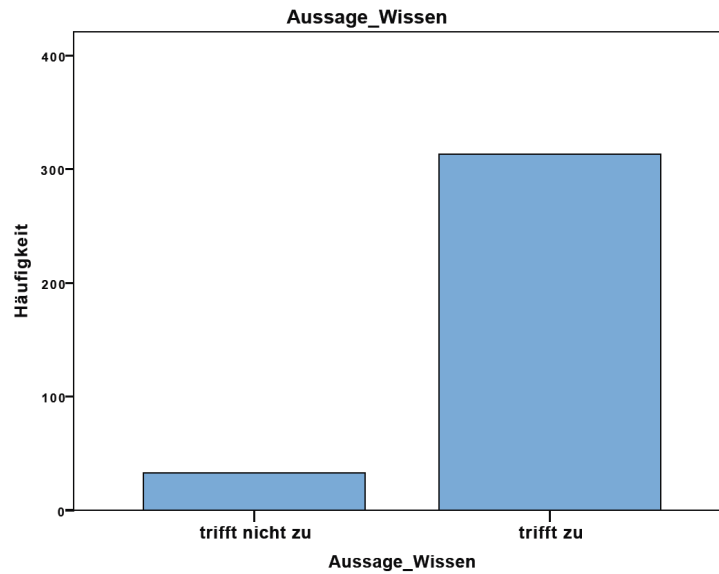


Abbildung 60: Wirkung auf Wissenserweiterung (Wedel)

Die Antworten auf die dritte Frage nach dem Beitrag der Bibliothek auf die Verbesserung der Fähigkeiten, sich Informationen zu beschaffen fallen nicht ganz so eindeutig aus. 52 der Befragten gaben keine Antwort auf diese Frage oder konnten die Aussage nicht beurteilen.

Die restlichen 321 Antworten verteilen sich wie folgt: Für gut zwei Drittel der Befragten (69,2%) traf die Aussage zu. Für knapp ein Drittel der Befragten (30,8%) konnte die Bibliothek nicht dazu beigetragen, ihre Fähigkeiten, sich Information zu beschaffen, zu verbessern (s. Abbildung 61).

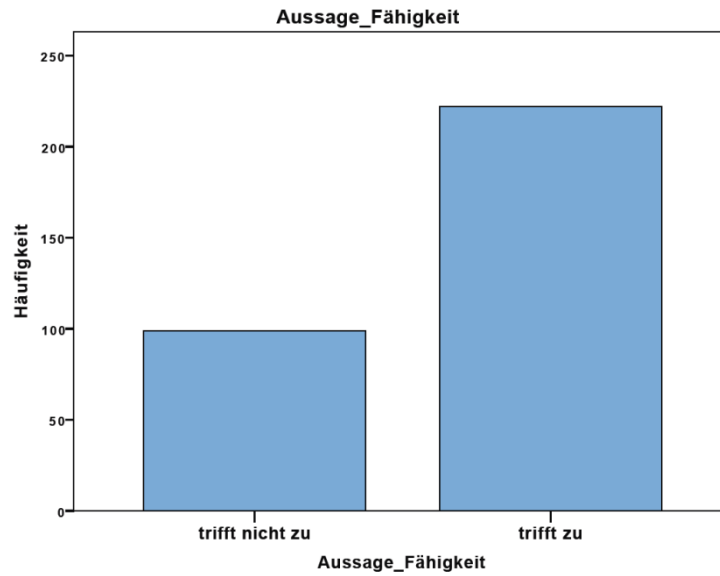


Abbildung 61: Wirkung auf die Informationsbeschaffung (Wedel)

Das eindeutigste Ergebnis wird bei der vierten Aussage erzielt. Hier antworteten 351 von 373 Befragten.

Die große Mehrheit von 94,9% bekannte, dass die Bibliothek in letzter Zeit zum persönlichen Vergnügen beigetragen hat (s. Abbildung 62).



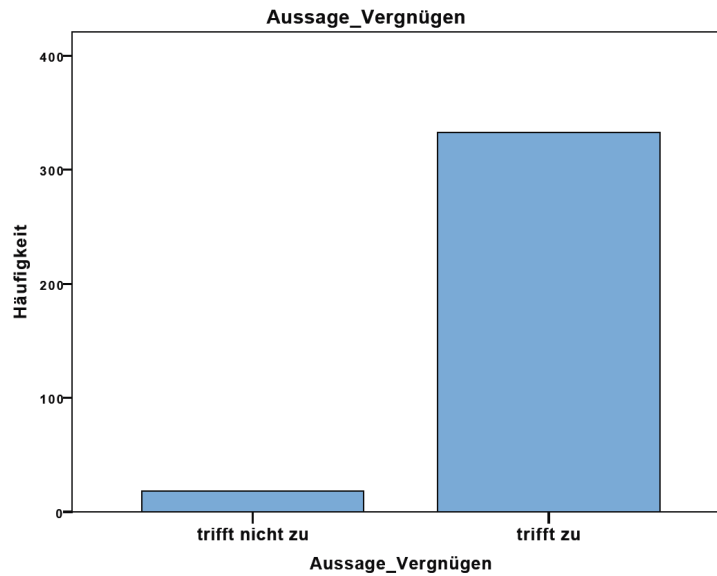


Abbildung 62: Wirkung auf das persönliche Vergnügen (Wedel)

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass der Beitrag der Bibliothek zur Lesefreude, Wissenserweiterung und zum persönlichen Vergnügen sehr hoch ist. Den Nutzern fällt es schwer, den Beitrag zur Verbesserung der Fähigkeiten, sich Informationen zu beschaffen, zu beurteilen.

Auch in der achten Frage wurden die Nutzer aufgefordert, den Beitrag der Bibliothek auf verschiedene Lebenssituationen zu beurteilen. Sie sollten eine Aussage darüber treffen, ob die Bibliothek dazu beiträgt, sich besser auf ein Vorstellungsgespräch vorzubereiten, erfolgreicher einen Arbeitsplatz zu finden, produktiver in der derzeitigen Tätigkeit zu sein, und ob der Besuch hilfreich beim Umgang mit persönlichen Finanzen und der Weiterbildung bzw. bei schulischen Aufgaben ist.

In 24 Fällen hat die Bibliothek dazu beigetragen, sich besser auf ein Vorstellungsgespräch vorzubereiten (s. Abbildung 63).

Die große Anzahl (91,4%) derer, bei denen die Bibliothek in dieser Situation keinen Beitrag leisten konnte, ist damit zu erklären, dass ein Vorstellungsgespräch keine alltägliche Angelegenheit ist und für viele Befragte deshalb keine Rolle spielt.

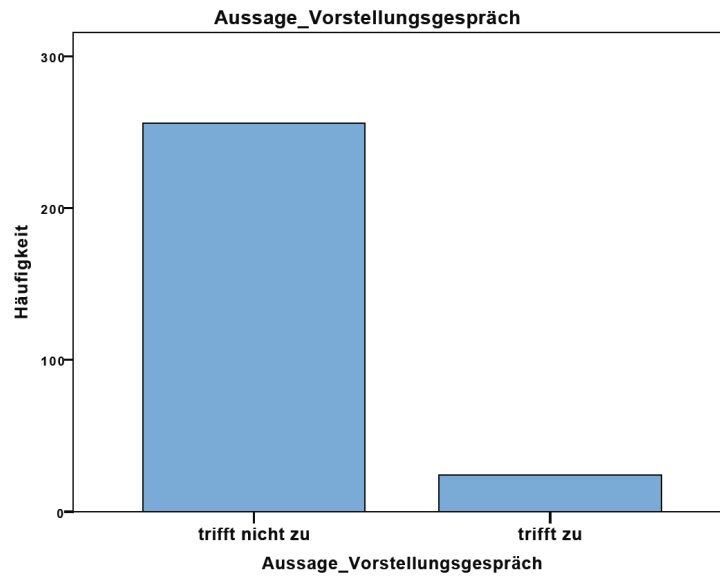


Abbildung 63: Hilfe beim Vorstellungsgespräch (Wedel)

Ganz ähnlich ist die nächste Frage im Zusammenhang mit der Suche nach einem Arbeitsplatz zu beurteilen. Hier gaben 93,8% der Befragten an, dass die Bibliothek in dieser Situation keinen Beitrag geleistet hat (s. Abbildung 64). Jedoch half die Bibliothek 17 Nutzern bei der Suche nach einem Arbeitsplatz.

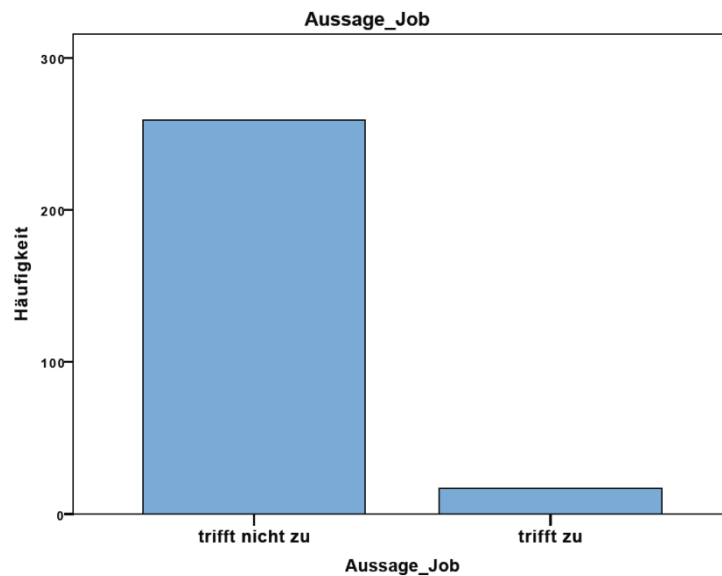


Abbildung 64: Jobsuche (Wedel)

Die dritte Aussage bezieht sich auf den Beitrag der Bibliothek auf die Produktivität der derzeitigen Tätigkeit. Diese Frage ist allgemeiner gestellt. Dieser Umstand ist auch bei den Antworten der Befragten erkennbar. 301 Nutzer trafen eine Aussage. 72 Befragte gaben keine Antwort oder konnten die Aussage nicht beurteilen.

Die Antworten verteilen sich wie folgt: 170 (56,5%) Befragte sagten aus, dass die Bibliothek nicht dazu beigetragen hat, produktiver in ihrer derzeitigen Tätigkeit zu werden (s. Abbildung 65). Positiv wurde diese Frage jedoch mit fast genauso vielen, nämlich mit 131 (43,5%), beurteilt.

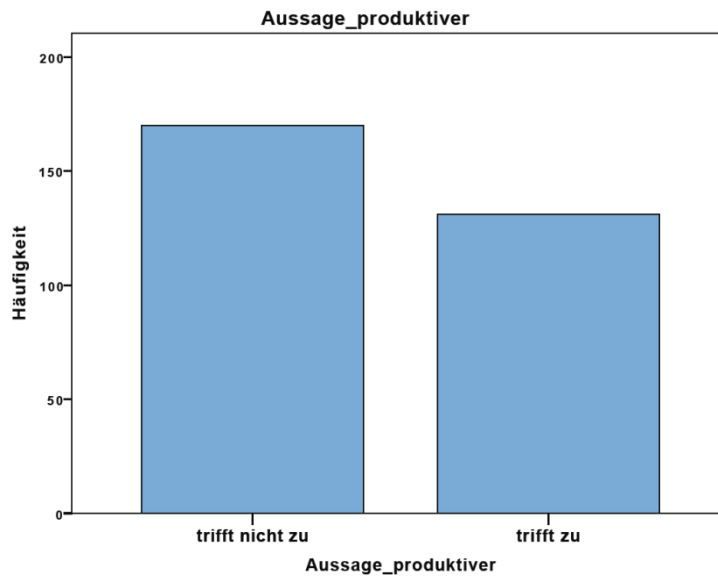


Abbildung 65: Produktivität der derzeitigen Tätigkeit (Wedel)

Mit der nächsten Frage wird untersucht, ob die Bibliothek aus Sicht der Nutzer beim Umgang mit den persönlichen Finanzen geholfen hat. 283 Befragte machten hier eine Aussage. 90 Befragte konnten die sie nicht beurteilen oder gaben keine Antwort.

Auch hier hat dem Großteil der Nutzer (90,5%) die Bibliothek nicht beim Umgang mit den persönlichen Finanzen geholfen (s. Abbildung 66). Für 27 trifft die Aussage jedoch zu.

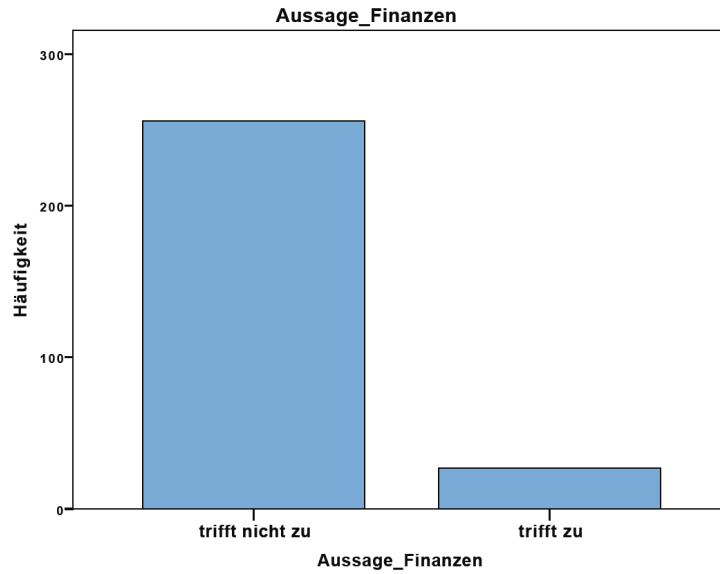


Abbildung 66: Hilfe beim Umgang mit Finanzen (Wedel)

Das beste Ergebnis in diesem Frageblock erzielte die fünfte Aussage. Hier wird untersucht, ob die Bibliothek einen Beitrag bei der Weiterbildung geleistet hat. Insgesamt gaben 316 Befragte eine Antwort.

Die Antworten verteilen sich folgendermaßen: Die Mehrheit von 194 Befragten (61,4%) gibt an, dass die Nutzung der Bibliothek bei der Weiterbildung geholfen hat (s. Abbildung 67). Für gut ein Drittel (38,6%) trifft die Aussage nicht zu.

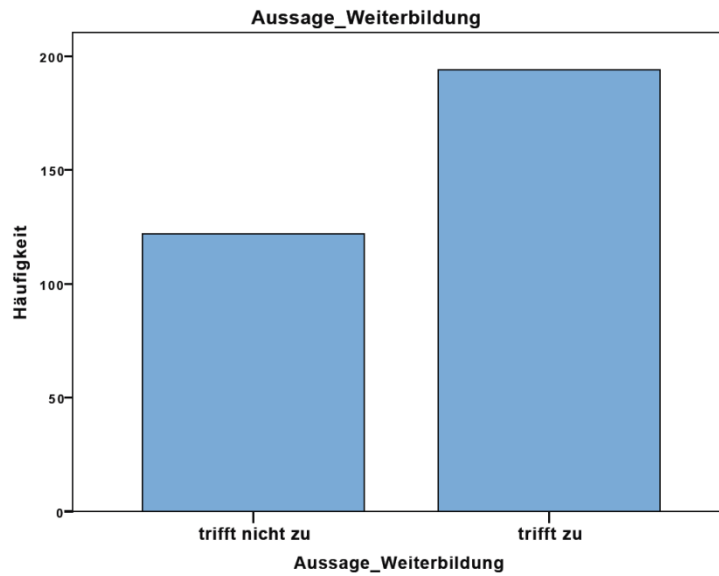


Abbildung 67: Hilfe bei der Weiterbildung (Wedel)

Die letzte zu bewertende Aussage untersucht den Beitrag der Bibliothek auf die Hilfe bei schulischen Aufgaben. 298 Befragte gaben hier eine Antwort.

Knapp zwei Drittel der Nutzer (65,8%) half die Bibliothek nicht bei schulischen Aufgaben (s. Abbildung 68). Ein Drittel der Befragten (34,2%) gaben allerdings an, dass die Nutzung der Bibliothek ihnen in dieser Situation eine Hilfe war.

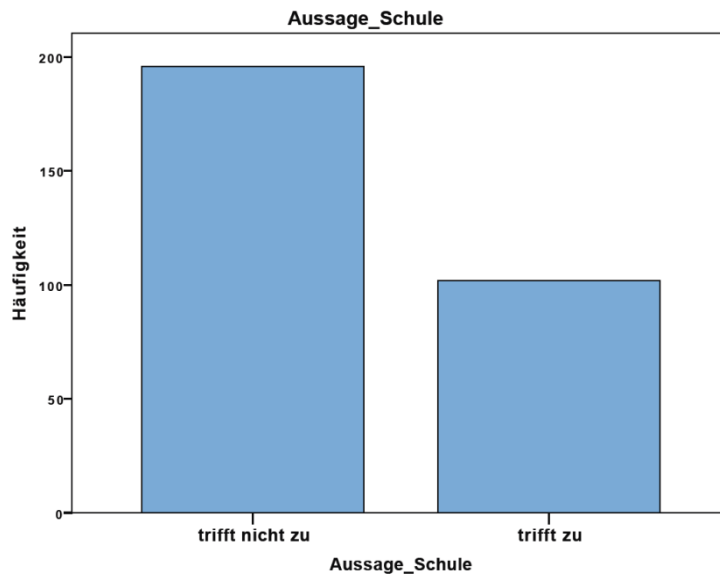


Abbildung 68: Hilfe bei schulischen Aufgaben (Wedel)

Zusammenfassend ist festzustellen, dass die Bibliothek in jeder der abgefragten Aussagen zu verschiedenen Lebenssituationen Unterstützung bietet. Das trifft hinsichtlich der Produktivität in der derzeitigen Tätigkeit und vor allem in Bezug auf die Weiterbildung zu.

### 7.1.7. Alternativkosten, alternative Beschaffung im Falle der Schließung der Bibliothek

Die Ergebnisse der neunten Frage fließen in die Berechnung des Kosten-Nutzen-Faktors ein. Die befragten Nutzer sollen einschätzen, welchen Geldbetrag sie jährlich im Falle einer Schließung der Bibliothek für Medien ausgeben müssten, um ihren Medienbedarf weiterhin zu decken. Die Befragten sollten also hochrechnen, wie viel sie für den Kauf von Büchern, Zeitschriften, Zeitungen etc. bzw. für die Ausleihe von DVDs in Videotheken im Falle einer Schließung der Bibliothek aufwenden würden.

363 von 373 der Befragten beantworteten diese Frage. Diese verteilen sich wie folgt: Die Mehrheit der Befragten (90 Nutzer bzw. 24,8%) gab an, zwischen 101 und 200 Euro jährlich ausgeben zu müssen (s. Abbildung 69), dicht gefolgt von 71 der Befragten bzw. 19,6%, die aussagten, dass sie mehr als 400 Euro ausgeben müssten, um ihren Medienbedarf weiterhin zu decken.

66 Befragte (18,2%) schätzten ihre jährlichen Ausgaben zwischen 51 und 100 Euro und 44 Befragte (12,1%) zwischen 301 bis 400 Euro ein. Die niedrigste Angabe von 1 bis 50 Euro wurde von den wenigsten (35 Befragte bzw. 9,6%) gewählt.

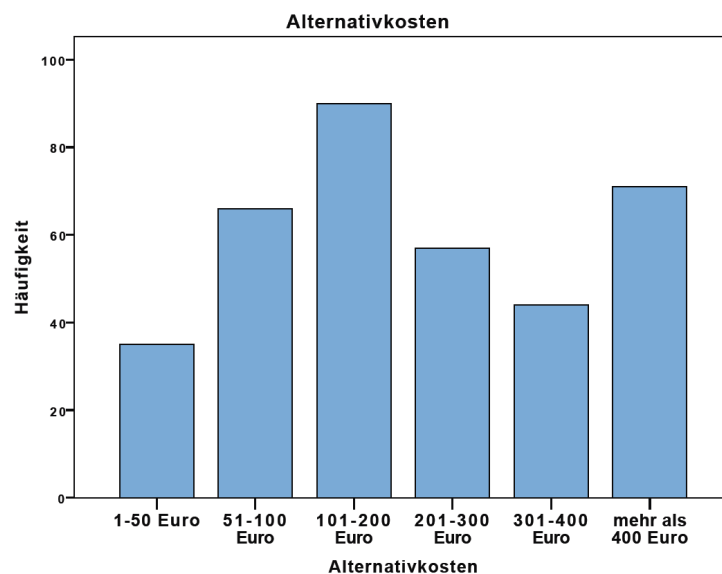


Abbildung 69: Alternativkosten (Wedel)

Die durchschnittlichen Ausgaben der Nutzer werden in Kapitel 6.3 berechnet und fließen dann in die Berechnung des Kosten-Nutzen-Faktors ein.

Im zweiten Teil dieser Frage soll angegeben werden, wo die Bibliotheksbesucher ihre Medien beschaffen würden, wenn es die Bibliothek in Wedel nicht gäbe. Bei dieser Frage war eine Mehrfachnennung möglich. Das bedeutet, die Befragten konnten eine oder mehrere Antworten geben. Das führt zu einer Häufigkeit von über 100%.



Insgesamt machten 368 der Befragten eine Angabe.

Die Buchhandlung ist mit 85,9% die am häufigsten gewählte Antwort (s. Abbildung 70), ihr folgen mit 64,9% das Internet und mit 39,1% der Flohmarkt.

Die Alternative für das Ausleihen von DVDs wird von 89 Befragten (24,2%) angegeben. Das Antiquariat wird von den wenigsten Befragten, nämlich von insgesamt 69 (18,8%), gewählt.

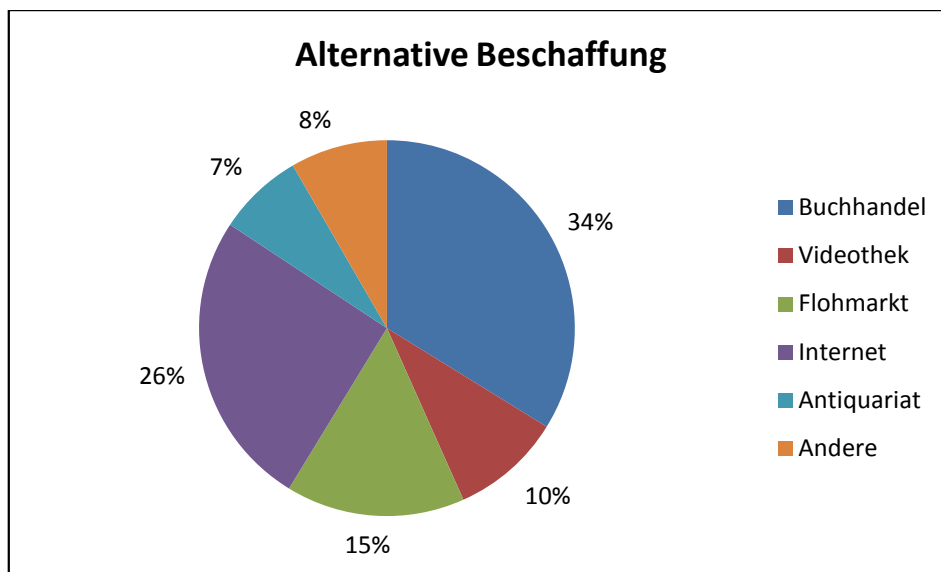


Abbildung 70: Alternative Beschaffung (Wedel)

Zur Auswahl steht neben den bereits genannten Alternativen zur Bibliothek auch noch ein Feld „Andere“. Hier hatten die Nutzer die Möglichkeit einer Ergänzung.

Die Rubrik „Andere“ wählten 78 Befragte (21,2%). Die Auswertung des offenen Feldes zeigt, dass die meisten andere Bibliotheken, vor allem die Bücherhallen Hamburg, und den Austausch mit Freunden angaben.

### **7.1.8. Finanzielle Vorteile durch die Bibliotheksnutzung**

Die zehnte Frage ist eine offene Frage. Sie lautet:

*„Können Sie Beispiele nennen, direkt oder indirekt, bei denen Sie durch die Nutzung der Angebote der Bibliothek finanzielle Vorteile hatten?“*

Hier konnten die Befragten ihre Meinung frei und ohne vorgegebene Antwortmöglichkeit formulieren.

Insgesamt 139 nahmen dieses Angebot wahr und erläuterten die finanziellen Vorteile, die sie durch die Nutzung der Bibliothek haben oder hatten.

Am häufigsten (ca. 50%) genannt wird der offensichtliche Vorteil von Bibliotheken allgemein: Die Medien können ausgeliehen werden und müssen deshalb nicht selbst angeschafft werden. Diese Möglichkeit spart natürlich Geld und wird von 70 Befragten angemerkt. Ein Nutzer schreibt zu diesem Vorteil:

*„Ich lese mehr Bücher als ich kaufen kann“.*

An zweiter Stelle steht das Ausleihen der DVDs, das von 40 Befragten angegeben wird. Weitere finanzielle Vorteile stellen das Ausleihen von Kinderbüchern (23 Befragte), Hörbüchern (17 Befragte), CDs (14 Befragte), Reiseführern (13 Befragte), Sachbüchern (12 Befragte) und Zeitschriften (12 Befragte) dar.

Das Lesen von Tageszeitungen in der Bibliothek gaben 9 Befragte als finanziellen Vorteil an und das „Austesten“ von Büchern, CDs und Spielen vor einem Kauf acht Befragte.

Eine Einsparung sahen sechs Bibliotheksnutzer darin, dass sie sich vor einer Anschaffung in der Bibliothek über das Produkt informieren können, z.B. durch das Lesen der Zeitschrift Stiftung Warentest.

Ein Nutzer sparte außerdem am Regalkauf. Er schreibt:

„Der Bücherbestand in der Wohnung wird nicht größer.“

### 7.1.9. Verkauf des Ausweises

In der letzten Frage sollen die Nutzer angeben, wie viel Geld sie für einen theoretischen Verkauf ihres Ausweises verlangen würden, was zur Folge hätte, dass sie ein Jahr lang die Bibliothek nicht mehr nutzen könnten. 338 Befragte antworteten auf diese Frage. Die Mehrheit von 203 Nutzern bzw. 60,1% würde ihren Ausweis auf keinen Fall verkaufen (s. Abbildung 71). Immerhin 55 Befragte und damit 16,3% würden bei einem Preis von über 100 Euro einen Verkauf in Erwägung ziehen. Dies würden 30 Nutzer bzw. 8,9% zwischen 51 und 100 Euro und ebenfalls 30 Nutzer zwischen 16 und 50 Euro auch tun. Der kleinste Anteil von 20 Nutzern bzw. 5,9% würde seinen Ausweis schon für 1 bis 15 Euro verkaufen.

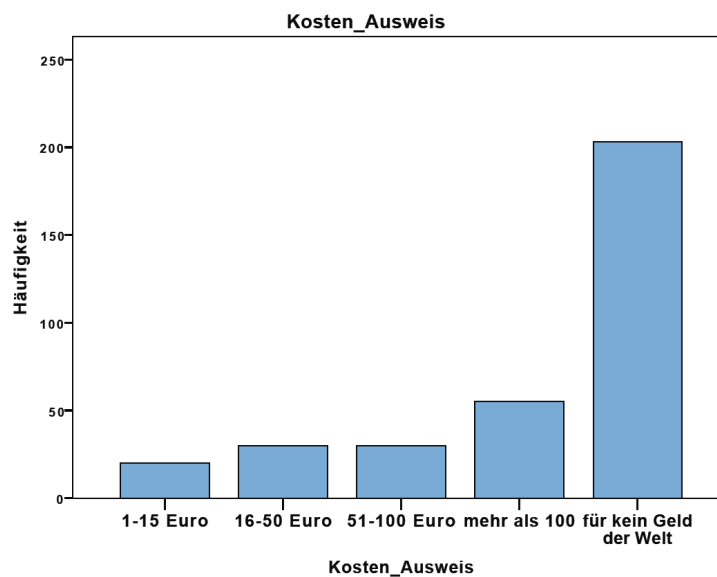


Abbildung 71: Verkauf des Ausweises (Wedel)

Auch das Ergebnis der letzten Frage macht den großen Wert der Bibliothek für ihre Nutzer deutlich. Eine große Mehrheit würde ihren Ausweis auf keinen Fall verkaufen, wenn dadurch eine zukünftige Nutzung der Bibliothek nicht mehr möglich wäre.

### **7.1.10. Ergebnisse aus Kreuztabellen**

Die bisherigen Ergebnisse beruhen auf reinen Häufigkeitstabellen, in denen die absoluten Häufigkeiten erfasst werden. Sollen die Beziehungen von Häufigkeitsverteilungen mehrerer Merkmale untereinander dargestellt werden, müssen hierfür Kreuztabellen verwendet werden (vgl. RAAB-STEINER UND BENESCH 2008, S. 83).

Im ersten Schritt soll untersucht werden, ob ein Zusammenhang zwischen der Einschätzung der Nutzer über den Beitrag der Bibliothek auf ihre persönliche Lebensqualität und den Merkmalen „Besuchshäufigkeit“, „Besuchsdauer“, „Alternativkosten“ und „Verkauf des Ausweises“ besteht.

Der Vergleich der beiden Merkmale „persönliche Lebensqualität“ und „Besuchshäufigkeit“ zeigt einen Zusammenhang. 73 Befragte, die die Bibliothek mehrmals im Monat besuchen, schätzen den Beitrag der Bibliothek auf ihre Lebensqualität hoch ein, 62 Befragte sogar sehr hoch.

Auch zwischen den Merkmalen „persönliche Lebensqualität“ und „Besuchsdauer“ besteht ein Zusammenhang. 87 Befragte, die sich zwischen 30 Minuten und einer Stunde in der Bibliothek aufhalten, schätzen den Beitrag der Bibliothek auf ihre persönliche Lebensqualität hoch ein, 74 sehr hoch.

Zwischen den Merkmalen „persönliche Lebensqualität“ und „Alternativkosten“ besteht dagegen kein Zusammenhang. Die Merkmalsausprägungen verteilen sich gleichmäßig.

Ein starker Zusammenhang besteht allerdings zwischen den Merkmalen „persönliche Lebensqualität“ und „Verkauf des Ausweises“. So würden 181 Befragte ihren Ausweis nicht verkaufen und schätzen gleichzeitig den Beitrag der Bibliothek auf ihre persönliche Lebensqualität als sehr hoch bzw. hoch ein.

Eine weitere Kreuztabelle soll zeigen, ob ein Zusammenhang zwischen dem Beitrag der Bibliothek auf die persönliche Lebensqualität und dem Beitrag der Bibliothek auf die Lesefreude, die Wissenserweiterung, die Fähigkeit, sich Informationen zu beschaffen, und dem persönlichen Vergnügen besteht. Es wird vermutet, dass sich der positive Beitrag der Bibliothek auf die genannten Merkmale auch auf die persönliche Lebensqualität auswirkt.

Schon der erste Vergleich der Merkmale „persönliche Lebensqualität“ und „Lesefreude“ macht einen Zusammenhang deutlich (s. Abbildung 72). 275 Befragte geben an, dass die Bibliothek zu ihrer Lesefreude beigetragen hat und schätzten dabei den Beitrag der Bibliothek auf die persönliche Lebensqualität als sehr hoch bzw. hoch ein.

**Bibliothek\_persönliche\_Lebensqualität \* Aussage\_Lesefreude Kreuztabelle**

Anzahl

		Aussage_Lesefreude		Gesamt
		trifft nicht zu	trifft zu	
Bibliothek_persönliche_Lebensqualität	sehr hoch	2	137	139
	hoch	7	138	145
	mittelmäßig	8	39	47
	gering	2	2	4
	sehr gering	6	3	9
Gesamt		25	319	344

Abbildung 72: Kreuztabelle Lesefreude

Ähnliches gilt für die Merkmalen „persönliche Lebensqualität“ und „Wissenserweiterung“. Hier gaben 260 Befragte an, dass die Nutzung der Bibliothek ihr Wissen erweitert, und bestätigen gleichzeitig, dass die Bibliothek einen sehr hohen bzw. hohen Beitrag auf ihre persönliche Lebensqualität leistet.

Die Beziehungen zwischen „persönliche Lebensqualität“ und „Fähigkeit, sich Informationen zu beschaffen“, ist nicht so ausgeprägt. 185 Befragte schätzten den Beitrag der Bibliothek auf ihre persönliche Lebensqualität sehr hoch bzw. hoch ein und waren der Meinung, dass die Nutzung der Bibliothek ihre Fähigkeiten verbessert, sich Informationen zu beschaffen.

Die Merkmale „persönliche Lebensqualität“ und „persönliches Vergnügen“ weisen dagegen eine hohe Korrelation auf. Bei der großen Mehrheit von 278 Befragten (79,7%) besteht ein Zusammenhang zwischen einem hohen bis sehr hohen Beitrag der Bibliothek auf die persönliche Lebensqualität und der Auswirkung der Bibliothek auf das persönliche Vergnügen.

In einer letzten Kreuztabelle werden dem Beitrag der Bibliothek auf die persönliche Lebensqualität die Merkmale aus der achten Frage gegenübergestellt. Darin wird untersucht, ob die Nutzung der Bibliothek Unterstützung geboten hat bei der Vorbereitung auf ein Vorstellungsgespräch oder bei der Suche nach einem Arbeitsplatz. Ob die Nutzung der Bibliothek dazu beigetragen hat, produktiver in der derzeitigen Tätigkeit zu sein, Hilfe bei der Weiterbildung, dem Umgang mit den persönlichen Finanzen oder dem Lösen von schulischen Aufgaben bieten konnte. Es wird vermutet, dass diejenigen Befragten, denen die Bibliothek in diesen Lebenssituationen eine Hilfe war, auch den Beitrag der Bibliothek auf die persönliche Lebensqualität sehr hoch bzw. hoch einschätzen.

Von 23 Befragten, die auf beide Fragen eine Antwort gaben, und denen die Bibliothek bei der Vorbereitung auf ein Vorstellungsgespräch geholfen hat,

schätzten 16 Personen den Beitrag der Bibliothek auf die persönliche Lebensqualität sehr bzw. hoch ein.

Auch von 17 Befragten, denen die Bibliothek bei der Suche nach einem Arbeitsplatz geholfen hat, bewerteten 14 den Beitrag der Bibliothek auf die persönliche Lebensqualität als sehr hoch bzw. hoch (s. Abbildung 73).

**Bibliothek\_persönliche\_Lebensqualität \* Aussage\_Job Kreuztabelle**

Anzahl

		Aussage_Job		Gesamt
		trifft nicht zu	trifft zu	
Bibliothek_persönliche_Lebensqualität	sehr hoch	85	10	95
	hoch	114	4	118
	mittelmäßig	46	3	49
	gering	5	0	5
	sehr gering	7	0	7
Gesamt		257	17	274

Abbildung 73: Kreuztabelle Arbeitsplatz

Die Auswirkung der Nutzung der Bibliothek auf die Produktivität in der derzeitigen Tätigkeit hängt ebenso wie der Beitrag der Bibliothek mit dem Umgang der persönlichen Finanzen mit dem Beitrag der Bibliothek zur persönlichen Lebensqualität zusammen. 114 von 131 Befragten half die Bibliothek in letzter Zeit produktiver zu sein und leistete gleichzeitig einen sehr hohen bis hohen Beitrag zur persönlichen Lebensqualität. Ebenso half sie auch 25 von 27 Befragten beim Umgang mit den persönlichen Finanzen, während sie gleichzeitig einen sehr hohen bzw. hohen Beitrag zur persönlichen Lebensqualität leistete.

Auch ein Zusammenhang zwischen der Hilfe der Bibliothek für die Weiterbildung und den schulischen Aufgaben und ihrem Beitrag zur persönlichen Lebensqualität ist bei der Gegenüberstellung festzustellen.

Zusammenfassend lässt sich stets ein Zusammenhang zwischen der geleisteten Hilfestellung durch die Nutzung der Bibliothek in verschiedenen Lebenssituationen

und dem Beitrag zur persönlichen Lebensqualität der befragten Nutzer feststellen. Dieses Ergebnis zeigt erneut die positive Wirkung der Bibliothek auf ihre Nutzer.

## 7.2. Ergebnisse der Befragung der Nichtnutzer

Die Nichtnutzer der Bibliothek wurden an vier Abenden auf dem Weihnachtsmarkt in Wedel in einem kurzen Interview befragt.

Insgesamt wurden 171 Bürger angesprochen. 69 der Befragten (40,3%) lehnten eine Teilnahme ab. Damit stehen 102 Befragte für die Auswertung zur Verfügung.

### 7.2.1. Demographische Angaben

Das Geschlecht der Befragten wurde von den Forscherinnen zu Beginn des Interviews festgehalten und verteilt sich wie folgt: 59 Befragte sind weiblich und 43 männlich (s. Abbildung 74).

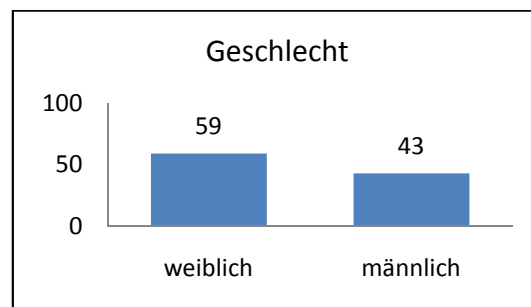


Abbildung 74: Geschlecht Nichtnutzer (Wedel)



## 7.2.2. Gründe für Nichtnutzung der Bibliothek

Mit der Frage nach einem vorhandenen Ausweis für die der Bibliothek Wedel wurden die Nichtnutzer identifiziert.

26 Befragte (25,5%) besitzen einen Ausweis für die Stadtbibliothek, so dass 76 der Befragten als Nichtnutzer feststehen. Sie wurden zunächst nach den Gründen gefragt, warum sie die Bibliothek nicht nutzen.

Knapp die Hälfte der Befragten, insgesamt 35 und damit 46,1%, gab an, keinen Ausweis für die Bibliothek zu benötigen (s. Abbildung 75). 12 Befragte (15,8%) sagten aus, keine Zeit für die Nutzung der Bibliothek zu haben, und 10 Bürger (13,2%) gaben als Grund für die Nichtnutzung an, dass ein anderes Familienmitglied einen Ausweis besitzt und sie darüber gelegentlich Medien entleihen.

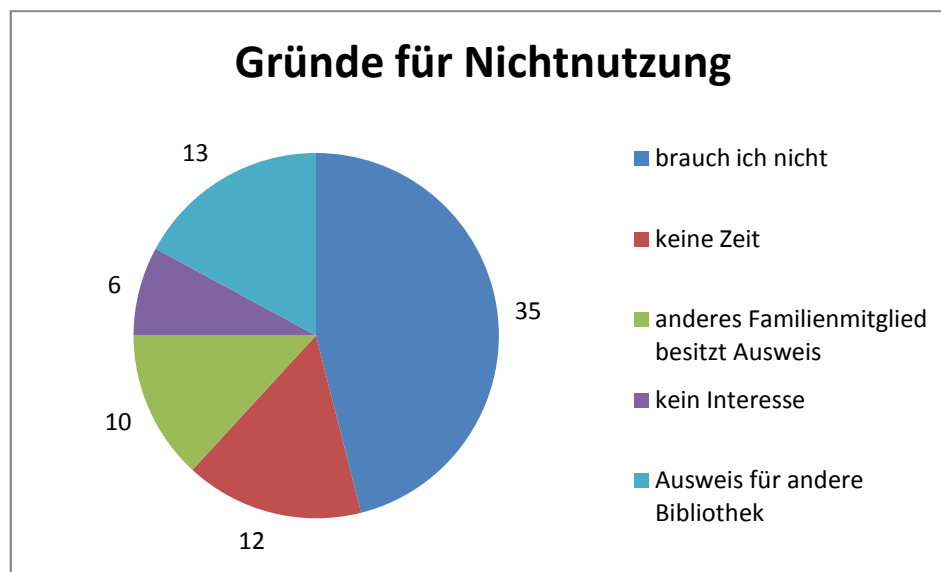


Abbildung 75: Gründe für die Nichtnutzung (Wedel)

13 Befragte (17,1%) nutzen die Bibliothek in Wedel nicht, da sie einen Bibliotheksausweis für eine andere Bibliothek besitzen und sich dort mit Medien versorgen.

Bei 6 Befragten (7,9%) bestand kein Interesse an einem Bibliotheksausweis.

### 7.2.3. Ansehen der Bibliothek bei den Nichtnutzern

Um das Ansehen der Bibliothek bei den Nichtnutzern zu erfahren, wurden sie gefragt, ob sie die Bibliothek als ein notwendiges Angebot, so wie eine Schule, oder als einen kulturellen Vorzug wie ein Theater beschreiben würden. Nahezu alle befragten Nichtnutzer (96%) waren sich einig, dass die Bibliothek ein notwendiges Angebot in der Stadt ist. Nur 3 Befragte sahen in der Bibliothek einen kulturellen Vorzug (s. Abbildung 76).

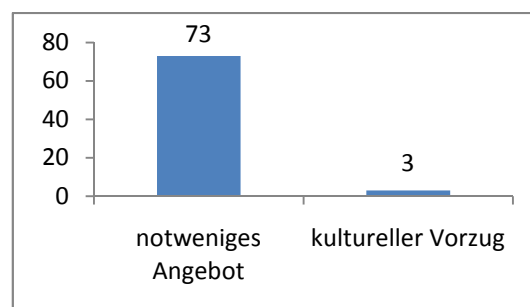


Abbildung 76: notwendiges Angebot oder kultureller Vorzug (Wedel)

Mit einer weiteren Frage wird untersucht, ob die Bibliothek es wert sei, sie mit Steuergeldern zu finanzieren, oder ob es nicht besser wäre, das Geld für andere Zwecke auszugeben. 75 Befragte begrüßten die Verwendung von Steuergeldern für die Bibliothek, nur eine Person sprach sich dagegen aus (s. Abbildung 77).

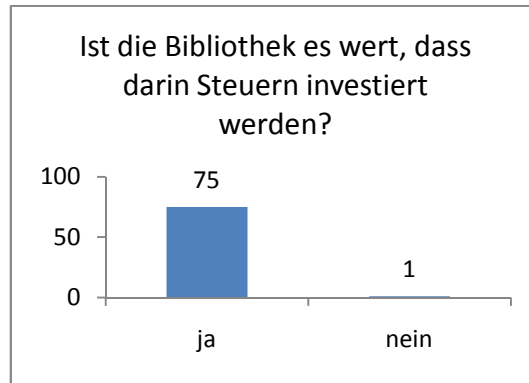


Abbildung 77: Finanzierung der Bibliothek (Wedel)

Im letzten Teil des Interviews soll die Aussage: „Die Bibliothek Wedel erhöht die Lebensqualität der Bürger der Stadt“ auch von den Nichtnutzern bewertet werden.

Die Mehrheit der befragten Bürger (67 Personen – 88%) stimmten der Aussage zu. Acht stimmten ihr teilweise zu und einer nicht (s. Abbildung 78).

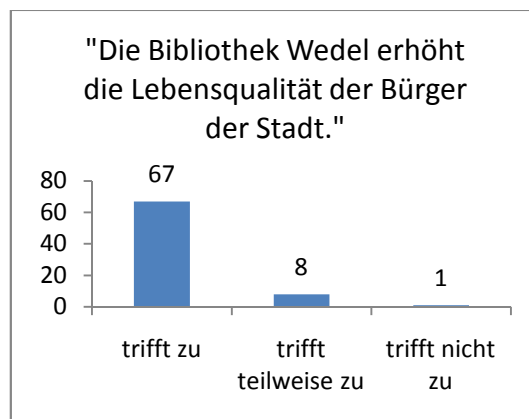


Abbildung 78: Lebensqualität Nichtnutzer (Wedel)

Die Ergebnisse dieser kurzen Interviews mit einigen Bürgern der Stadt Wedel zeigen eine positive Einstellung gegenüber dem Wert und der Wirkung der Bibliothek. Es wird deutlich, dass auch Bürger, die die Bibliothek nicht nutzen, ihr dennoch einen hohen Stellenwert und eine wichtige Bedeutung für die Stadt zurechnen.

### 7.3. Kosten-Nutzen-Analyse

Neben den Ergebnissen aus der Nutzer- und Nichtnutzerbefragung werden weitere Ergebnisse durch eine Kosten-Nutzen-Analyse gewonnen. Dafür wird der Kosten-Nutzen-Faktor der Stadtbibliothek Wedel berechnet. Der Kosten-Nutzen-Faktor setzt sich aus drei verschiedenen Kosten-Nutzen-Analysen zusammen. In der ersten Kosten-Nutzen-Analyse wird den einzelnen Produkten und Dienstleistungen der Bibliothek der durchschnittliche Marktpreis zugeordnet (s. Tabelle 5).

Produkte & Dienstleistungen	Nutzungsdaten 2009	ermittelter Marktpreis in €	Alternativen	ermittelter ökonomischer Wert in €
Sachliteratur	73.401	16,82 €	Buch-bzw. Einzelhandel	1.234.604,82 €
Schöne Literatur	55.000	14,83 €		815.650,00 €
Kinder- und Jugendliteratur	83.478	12,15 €		1.014.257,70 €
CDs/Kassetten/Hörbücher	77.978	14,02 €		705.486,40 €
Videos/DVDs	46.889	14,13 €		662.541,57 €
CD-ROMs/DVD-ROMs	5.784	24,80 €		685.918,40 €
Spiele	2.626	20,30 €		53.307,80 €
Andere Medien (Karten)	1.666	8,15€		13.577,90 €
Zeitschriften	14.562	3,00 €		43.686,00 €
Klassenführungen	42	31,00 €		1.302,00 €
Veranstaltungen	171	31,00 €		5.301,00 €
<b>Jahresumsatz 2009 gesamt</b>				<b>5.235.633,59 €</b>

Tabelle 5: Marktpreisanalyse (Wedel) (Quelle für ermittelte Marktpreise vgl. BZ SH 2009)

Die Marktpreisanalyse ergibt einen ermittelten ökonomischen Wert von 5.235.633,59 € im Jahr 2009. Das bedeutet, die Bibliothek Wedel hätte im Jahr 2009 mit ihren Medien und Dienstleistungen einen Jahresumsatz von ca. 5,2 Millionen Euro auf dem freien Markt erzielt. Werden diesem Jahresumsatz die Kosten der Bibliothek 2009 (507.207,22 €) gegenübergestellt, ergibt sich einen Kosten-Nutzen-Faktor von 1:10,32. Jeder investierte Euro ist demnach 10,32€ wert.

In der zweiten Kosten-Nutzen-Analyse werden die Ergebnisse aus Frage neun des Fragebogens verwendet, mit der die Nutzer einschätzen sollten, wie viel sie jährlich ausgeben müssten, wenn die Bibliothek schließen würde und sie sich ihre Medien anderweitig besorgen müssten.

Die Berechnung ergibt einen durchschnittlichen Betrag von 222,93 €, den die Nutzer der Bibliothek jährlich ausgeben müssten, um bei einer Schließung der Bibliothek ihren Medienbedarf weiterhin zu decken. Dieser Wert wird mit der Anzahl der aktiven Nutzer der Bibliothek Wedel im Jahr 2009 (5.108) multipliziert.

Die Berechnung ergibt einen Jahresumsatz von 1.138.726,44€. Dieser Umsatz wird wiederum den Kosten der Bibliothek im Jahr 2009 (507.207,22 €) gegenübergestellt, so dass sich ein Kosten-Nutzen-Faktor von 1:2,25 ergibt. Jeder investierte Euro ist also 2,25-mal so viel wert.

Die letzte Kosten-Nutzen-Analyse bewertet die Zeit, die von den Nutzern für einen Bibliotheksbesuch aufgewendet wird. Die Umfrage ergibt, dass ein Bibliotheksbesuch durchschnittlich 51 Minuten in Anspruch nimmt. Bei einem Stundenlohn einer un- bzw. angelernten Kraft von 8,96 € (vgl. ÖFFENTLICHER DIENST 2008) und 112.537 Bibliotheksbesuchen im Jahr 2009 ergibt sich ein Wert von 856.711,12 €. Er wird abermals den Kosten der Bibliothek im Jahr 2009 (507.207,22 €) gegenübergestellt, wodurch sich ein Kosten-Nutzen-Faktor von 1:1,69 ergibt. Jeder investierte Euro ist also 1,69 € wert.

Die Kombination der drei Kosten-Nutzen-Analysen ergibt einen Kosten-Nutzen-Faktor von 1:4,75. Jeder investierte Euro ist aus ökonomischer Sicht mehr als viermal so viel Wert.

## 8. Vergleich

Der Vergleich der Ergebnisse der Untersuchungen in Bad Oldesloe und Wedel dient dazu, die Ergebnisse besser einordnen und bewerten zu können. Tabelle 6 zeigt den Medienbestand, Jahresetat, die Anzahl der Mitarbeiter, die aktiven Nutzer sowie die Anzahl der befragten Nutzer der beiden Stadtbibliotheken.

	<b>Medienbestand</b>	<b>Jahresetat</b>	<b>Mitarbeiter</b>	<b>Aktive Nutzer (ab 16 Jahren)</b>	<b>Befragte Nutzer</b>
<b>Bad Oldesloe</b>	38.435	537.220,49 €	5,21	4.636 (2.307)	411
<b>Wedel</b>	73.663	893.473,14 €	9	5.108 (3.486)	373

Tabelle 6: Vergleich Bad Oldesloe / Wedel

Der Vergleich dieser Merkmale zeigt, dass auf einen aktiven Nutzer der Stadtbücherei Wedel ca. 14 Medien und pro Mitarbeiter ca. 568 Nutzer kommen, in Bad Oldesloe sind es pro aktivem Nutzer acht Medien und pro Mitarbeiter ca. 890 Nutzer. Diese Kennzahlen sind vermutlich darauf zurückzuführen, dass die Stadtbücherei Wedel mit ihrem Etat von 893.473,14 € im Jahr 2009 insgesamt 5.108 Nutzer versorgt. Das entspricht ca. 175 € pro Nutzer. In der Stadtbibliothek Bad Oldesloe ergibt diese Gegenüberstellung im Jahr 2008 einen Betrag von ca. 115 € pro Nutzer.

Diese Ergebnisse werden im späteren Verlauf des Kapitels beim Vergleich der Kosten-Nutzen-Faktoren noch einmal aufgegriffen.

## **8.1. Demographische Angaben**

Die Mehrheit der Befragten (55% Bad Oldesloe 47,7% Wedel) ist in beiden Bibliotheken zwischen 35 und 54 Jahren alt und weiblich. Während in Bad Oldesloe ein Viertel der Befragten einen Hochschulabschluss hat, sind es in Wedel nur 8,3%. Der Großteil der befragten Nutzer in Wedel (33,1%) gab als höchsten Bildungsabschluss eine abgeschlossene Ausbildung oder Lehre an. In Bad Oldesloe haben 44,8% der befragten Nutzer eine abgeschlossene Ausbildung bzw. Lehre oder einen Hochschulabschluss. In Wedel sind es 41,4%. In beiden Bibliotheken ist die Mehrheit (40,9% Bad Oldesloe 37,5% Wedel) der befragten Nutzer angestellt oder selbstständig.

## **8.2. Besuchshäufigkeit und Dauer**

Die meisten befragten Nutzer besuchen die Bibliotheken in Bad Oldesloe und Wedel mehrmals im Monat. Die Dauer eines Bibliotheksbesuches ist in beiden Bibliotheken mit 52 Minuten in Bad Oldesloe und 51 Minuten in Wedel nahezu identisch.

In beiden Städten wird ein Bibliotheksbesuch gerne mit dem Einkaufen von Lebensmitteln verbunden.

## **8.3. Lebensqualität und Informationsversorgung**

Sowohl die Stadtbibliothek Bad Oldesloe als auch die Stadtbibliothek Wedel hat nach Ansicht der Bibliotheksnutzer eine positive Wirkung auf die Lebensqualität. In Bad Oldesloe sind 93,9% und in Wedel 93,5% der befragten Nutzer der Meinung,

dass die Bibliothek die Lebensqualität erhöht. Auch der Beitrag zur persönlichen Lebensqualität und zur Informationsversorgung wird in beiden Fällen hoch eingeschätzt (s. Abbildung 79).

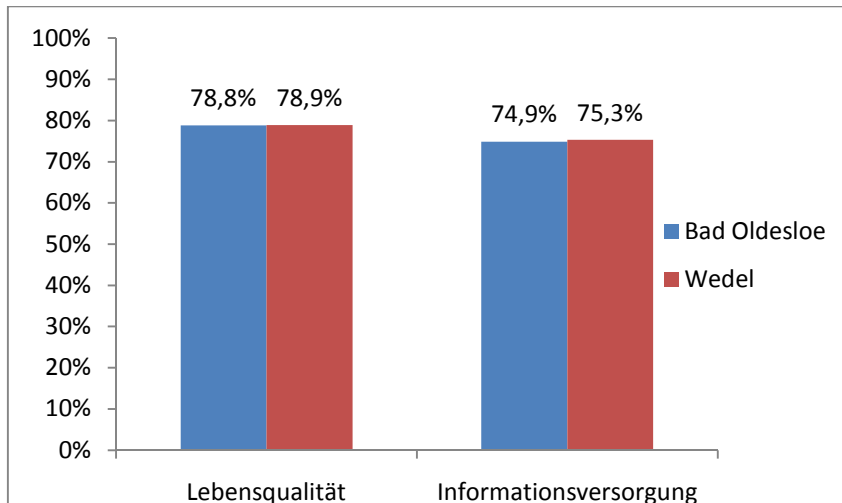


Abbildung 79: Vergleich Lebensqualität/Informationsversorgung

## 8.4. Wirkung der Bibliothek auf die Nutzer

Die Nutzung der Bibliothek wirkt sich in beiden Städten sehr positiv auf die Lesefreude, die Wissenserweiterung, die Kompetenz der Informationsbeschaffung und auf das persönliche Vergnügen der Bibliotheksnutzer aus (s. Abbildung 80). Bei dieser Gegenüberstellung zeigt sich, dass die Stadtbibliothek Wedel in allen Kategorien Bad Oldesloe geringfügig übertrifft.



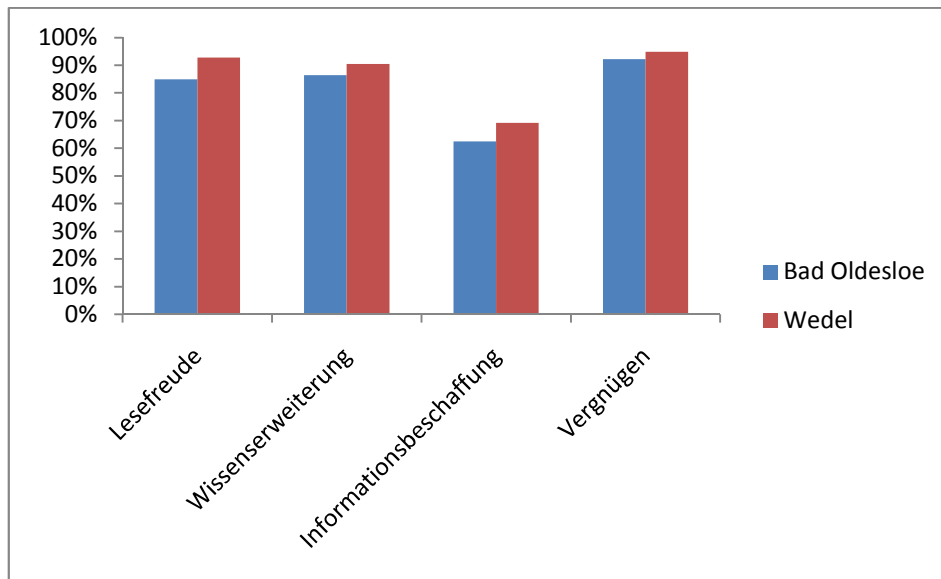


Abbildung 80: Vergleich Wirkung 1

Die Nutzung der Bibliotheken wirkt sich in beiden Städten vor allem im Bereich der Weiterbildung, bei schulischen Aufgaben und hinsichtlich der Produktivität in den derzeitigen Tätigkeiten der Nutzer positiv aus. Dies zeigt die Abbildung 81.

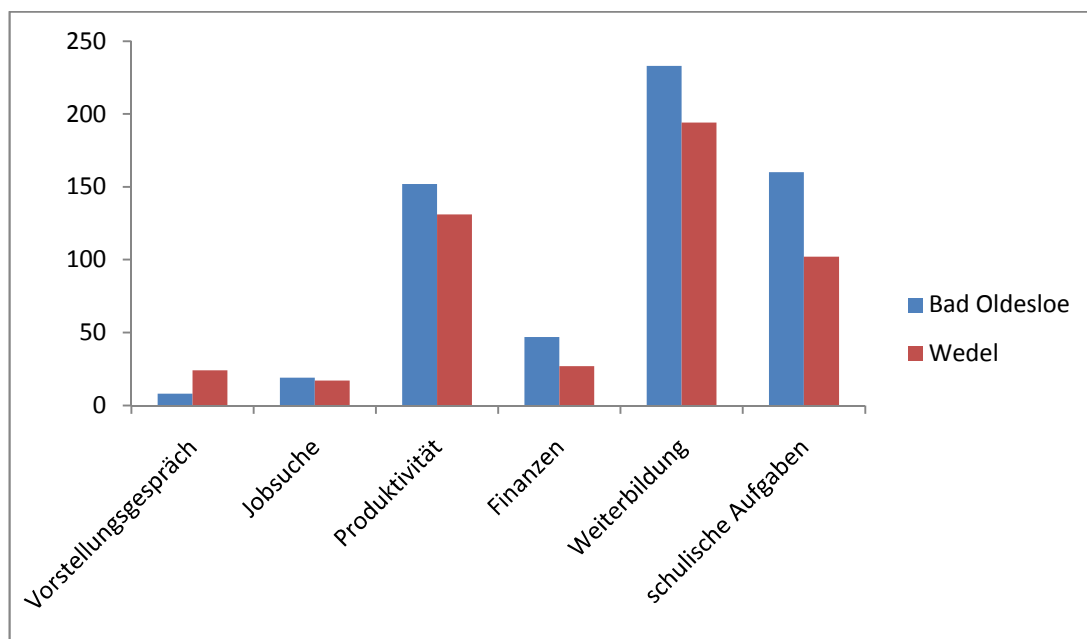


Abbildung 81: Vergleich Wirkung 2

## 8.5. Alternativkosten und Verkauf des Ausweises

Die Bibliotheksnutzer schätzen in beiden Untersuchungen ihre Alternativkosten ähnlich ein. So müssten die Nutzer in Bad Oldesloe durchschnittlich 218,30 € im Jahr ausgeben, um ihren Medienbedarf bei einer Schließung der Bibliothek weiterhin zu decken. In Wedel schätzen die Nutzer diesen Betrag auf durchschnittlich 222,93 € im Jahr. Die genaue Verteilung der Antworten zeigt die Abbildung 82.

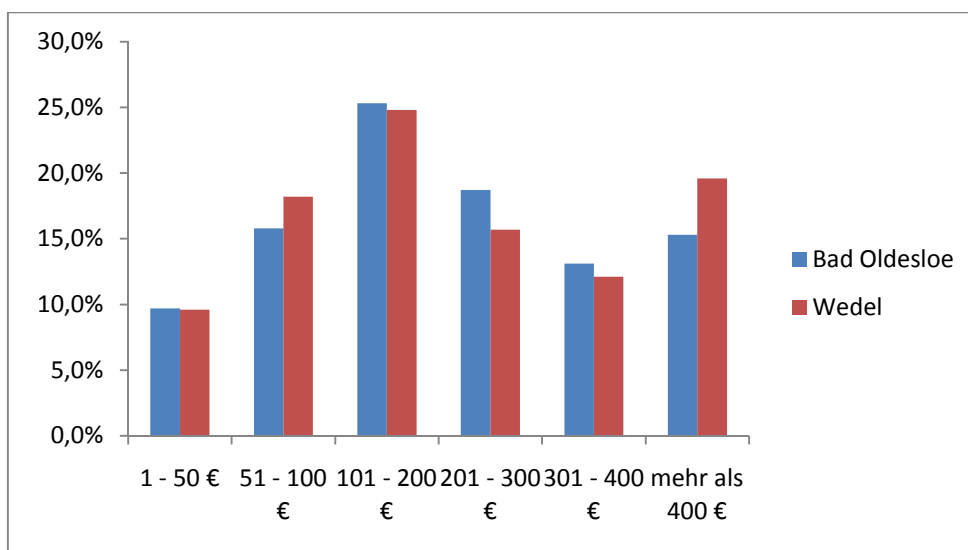


Abbildung 82: Vergleich Alternativkosten

Der Betrag, den die Bibliotheksnutzer für einen theoretischen Verkauf ihres Bibliotheksausweis fordern, ist ebenfalls in beiden Untersuchungen sehr ähnlich (s. Abbildung 83). Die Mehrheit der befragten Nutzer würde in beiden Städten ihren Ausweis für „kein Geld der Welt verkaufen“. Beim Vergleich fällt allerdings auf, dass den Bibliotheksnutzern aus Wedel die Nutzung ihrer Stadtbibliothek noch ein wenig wichtiger ist, als denen aus Bad Oldesloe.

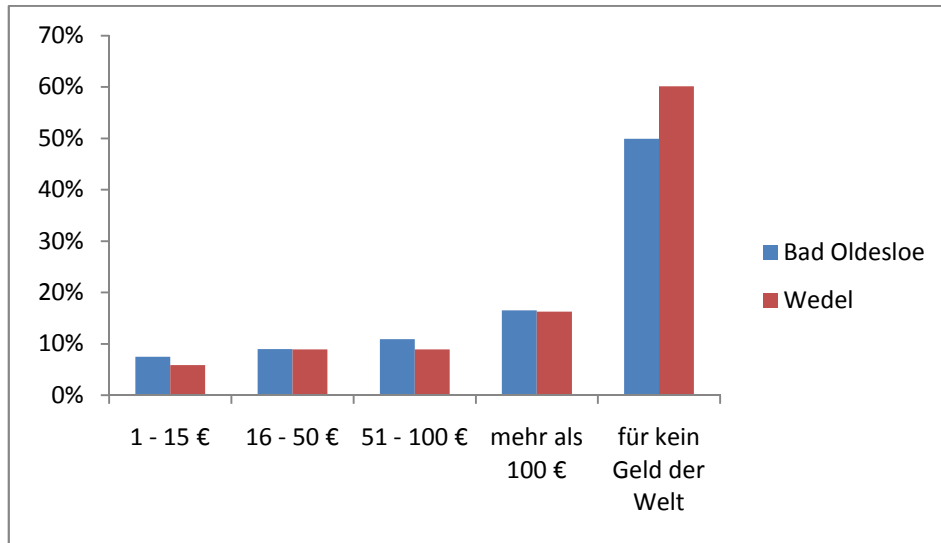


Abbildung 83: Vergleich Kosten Ausweis

## 8.6. Kosten-Nutzen-Analyse

Der Vergleich der Kosten-Nutzen-Analysen zeigt, dass die Stadtbibliothek in Bad Oldesloe mit einem durchschnittlichen Kosten-Nutzen-Faktor von 4,82 den von Wedel (4,75) um nur 1,5% übertrifft. Die Ergebnisse liegen dicht beieinander, wenngleich die einzelnen Kosten-Nutzen-Faktoren voneinander abweichen (s. Tabelle 7).

	<b>Bad Oldesloe</b>	<b>Wedel</b>
Ermittelter ökonomischer Wert	4.124.759,34 €	5.235.633,59 €
Kosten	418.975,87 €	507.207,22 €
<b>Kosten-Nutzen-Faktor</b>	<b>9,84</b>	<b>10,32</b>
Bibliotheksnutzer	4.636	5.108
Alternativkosten	218,30 €	222,93 €
Geschätzter Umsatz	1.012.038,80 €	1.138.726,44 €
<b>Kosten-Nutzen-Faktor</b>	<b>2,42</b>	<b>2,25</b>
Bibliotheksbesuche	120.153	112.537
Besuchsdauer	52 Minuten	51 Minuten
Stundenlohn	8,85 €	8,85 €
Geschätzter Umsatz	921.567,00 €	856.711,12 €
<b>Kosten-Nutzen-Faktor</b>	<b>2,20</b>	<b>1,69</b>
<b>Durchschnittlicher Kosten-Nutzen-Faktor</b>	<b>4,82</b>	<b>4,75</b>

Tabelle 7: Vergleich Kosten-Nutzen-Analyse

Der ökonomische Kosten-Nutzen-Faktor von Wedel liegt mit 10,32 um 5% vor Bad Oldesloe (9,84). Der geringe Unterschied macht deutlich, dass das Angebot beider Bibliotheken sehr gut genutzt wird. Auch beim Vergleich mit den bereits vorgestellten Studien aus Kapitel 4.1 schneiden die beiden Bibliotheken sehr gut ab. Der Kosten-Nutzen-Faktor in den vorherigen Studien in Port Jefferson, Northport und San Francisco liegt zwischen 3 und 4,14. In Berlin liegt er bei 5,6. Besonders dieser Wert ist gut mit dem Ergebnis dieser Untersuchung zu vergleichen, da die Berechnung unter denselben Voraussetzungen stattfand.

In der zweiten Berechnung, der die geschätzten Alternativkosten zu Grunde liegen, erzielt Bad Oldesloe einen höheren Kosten-Nutzen-Faktor (2,42) als Wedel (2,25). In Wedel wurden die Alternativkosten zwar höher eingeschätzt und die Bibliothek hat mehr aktive Nutzer und dadurch auch einen höheren geschätzten Umsatz, jedoch stehen diesem geschätzten Umsatz auch höhere Kosten gegenüber. Die Berliner Untersuchung erzielt einen ähnlichen Wert von 2,59.

Die dritte Berechnung ermittelt in beiden Untersuchungen den geringsten Wert. Bad Oldesloe liegt jedoch auch hier mit einem Kosten-Nutzen-Faktor von 2,2 vor Wedel mit einem Kosten-Nutzen-Faktor von 1,69. Ein Grund für das schlechtere Abschneiden der Bibliothek in Wedel sind die im Vergleich zu Bad Oldesloe niedrigeren Besucherzahlen. Trotz einer geringeren aktiven Nutzerzahl kann die Bibliothek in Bad Oldesloe mehr Bibliotheksbesuche verzeichnen. Zusammen mit den niedrigeren jährlichen Kosten liegt sie deshalb vor Wedel. Auch die Untersuchung in Berlin verzeichnet bei dieser Berechnung den geringsten Kosten-Nutzen-Faktor. Er liegt mit 1,48 noch hinter Wedel.

Die Ergebnisse der Befragung hinsichtlich der sozialen Wirkung und des ökonomischen Wertes zeigen, dass der Wert und die Wirkung beider Bibliotheken bezogen auf die Bürger der Städte sehr hoch sind. Die Stadtbibliothek Bad Oldesloe schneidet bei diesem Vergleich jedoch insgesamt besser ab, obwohl ihr weniger Mitarbeiter und ein geringerer Jahresetat zur Verfügung stehen. Das führt bei der Berechnung des durchschnittlichen Kosten-Nutzen-Faktors ebenfalls zu einem besseren Ergebnis. Hinsichtlich der sozialen Wirkung unterscheiden sich die Ergebnisse der Befragung nicht von denen in Wedel.

## **9. Kritische Auseinandersetzung mit dem Thema „Wirkungsforschung und Wertmessung in Öffentlichen Bibliotheken“**

Dem Thema Wirkungsforschung und Wertmessung wird in der bibliothekarischen Fachwelt immer mehr Aufmerksamkeit zuteil, auch in Deutschland. Vor allem im Zuge des Spar- und Legitimationsdruck ist dieser Ansatz eine hilfreiche Methode, um zu belegen, dass die Bibliothek einen messbaren Nutzen hat und die Kommune und ihre Bürger von der Bibliothek profitieren können. Doch darf nicht der Eindruck entstehen, dass eine Studie zur Wirkungsforschung und Wertmessung ein Allheilmittel ist, um eine Bibliothek vom finanziellen Druck zu befreien und die Geldgeber davon zu überzeugen, die gewünschte finanzielle Unterstützung zu gewähren. Denn die Messung der Wirkung von den Bibliotheksdienstleistungen auf die Nutzer ist sehr komplex. Wirkung lässt sich nur schwer erklären und messen.

Wenn von vornherein an der positiven Wirkung, die von der Bibliotheksnutzung ausgeht, gezweifelt wird, dann fällt es auch schwer, die Ergebnisse einer solchen Studie zum Anlass zu nehmen, die Bedeutung der Bibliothek zu erkennen. Wie Jennifer Cram in ihrem Aufsatz „Six impossible things before breakfast“ schreibt, ist Wirkung „a construct primarily of belief and thought, and only secondarily of evidence“ (CRAM 1999). Ihrer Meinung nach liegt das vor allem daran, dass die Einschätzung von Wirkung sehr subjektiv ist. Je nachdem, welche Nutzer der Bibliothek befragt werden, kann die Wirkung anders eingeschätzt werden. Denn Wirkung beruht auf der subjektiven Meinung und Einschätzung der befragten Nutzer. Eine Studie, die in der gleichen Bibliothek zu einem anderen Zeitpunkt durchgeführt wird, könnte zu einem völlig anderen Ergebnisse führen. Es ist also kaum möglich, den Wert oder die Wirkung einer Bibliothek genau zu berechnen (vgl. CRAM 1999).

Schon seit langem werben die Bibliotheken mit ihren Angeboten und machen auf ihre Leistungen aufmerksam. Die Ergebnisse der Wirkungsforschung und Wertmessung sind für die Bibliothek ein weiteres wichtiges Argument, um ihr Image in der Öffentlichkeit zu verbessern und ihre Bedeutung für die Bürger zu unterstreichen.

Untersuchungen in diesem Bereich machen deutlich, in welchen unterschiedlichen Bereichen sich das Angebot von Bibliotheken auf die Bürger der Stadt auswirkt. Zum einen ist es die soziale Wirkung der öffentlichen Bibliotheken. Sie umfasst die Informationskompetenz, das Bildungsniveau, die Lebensqualität, die Freude am Lesen und das persönliche Vergnügen der Bürger. Gleichzeitig schafft die Bibliothek durch ihre Präsenz einen Ort der Begegnung für die Bürger der Stadt. Doch nicht nur die soziale Wirkung einer Bibliothek kann durch eine solche Studie aufgezeigt werden. Unterschiedliche Ansätze zur Messung des ökonomischen Werts verdeutlichen die vielfältigen Auswirkungen der Bibliothek auf die Bürger der Stadt und ihrer Umgebung aber vor allem auf die lokale Wirtschaft. Insbesondere die Studien aus den USA zeigen, dass die Bibliothek dazu beiträgt, neue Jobs zu schaffen und den Umsatz der umliegenden Geschäfte zu steigern. Durch die Bereitstellung eines großen Medienbestandes leisten die Bibliotheken einen wichtigen Beitrag zur Weiterbildung sowohl im beruflichen als auch im privaten Bereich.

Die Bibliotheken üben einen positiven Einfluss auf die Wirtschaft aus. Sie beziehen im Buchhandel und bei Zeitschriftenagenturen ihre Medien. Sie beauftragen Datenbankanbieter, Buchbinder und Bibliotheksausstatter. Darüber hinaus beschäftigen Bibliotheken ihre Mitarbeiter und stärken mit deren Löhnen und Gehältern die örtliche Wirtschaft und das Steueraufkommen in der Stadt und im Umland. (vgl. WITZLER 2008, S. 286).

Die Kosten-Nutzen-Analyse ist eine bekannte Methode zur Messung des ökonomischen Wertes wie z.B. des Wertes von Bibliotheksdienstleistungen, indem der theoretische Marktwert der Bibliotheksdienstleistungen auf dem freien Markt berechnet wird. Es ist und bleibt ein theoretischer Wert, weil die Bibliotheken mit ihren Angeboten nicht auf dem freien Markt tätig sind und es deshalb schwierig ist, einen Preis für ihre Dienstleistungen zu ermitteln (vgl. WITZLER 2008, S. 284). Die Buchpreise aus dem Buchhandel sind nur eingeschränkt verwendbar, weil im Gegensatz zum Buchhandel die Bücher in der Bibliothek gebraucht sind und deshalb mit einem geringeren Wert angesetzt werden müssten. Außerdem wird der durchschnittliche Preis für Bücher mit der Häufigkeit der Ausleihungen der einzelnen Sachgruppen multipliziert, so dass jedes Buch nicht nur einmal sondern mehrmals in die Berechnung einfließt. Der auf diese Weise berechnete Kosten-Nutzen-Faktor ist deshalb nur eingeschränkt für den Wert einer Bibliothek aussagefähig. Erst beim Vergleich dieses Faktors mit anderen Bibliotheken können Aussagen über den Wert einer Bibliothek getroffen werden.

Auch die Aussage des Kosten-Nutzen-Faktors zu den Alternativkosten muss kritisch beurteilt werden. Die Nutzer werden gebeten einzuschätzen, wie viel Geld sie zur Deckung ihres Medienbedarfs ausgeben müssten, wenn es die Bibliothek nicht gäbe. Bei der Beantwortung dieser Frage entstanden die meisten Nachfragen. Vielen ist es schwer gefallen, hierzu eine realistische Einschätzung abzugeben, weil sie sich durchaus vorstellen können, in diesem Fall weniger Medien zu kaufen. Kein Bibliotheksnutzer würde wegen der dann entstehenden Kosten alle ausgeliehenen Medien tatsächlich kaufen. Aber selbst wenn er nicht alle Medien kaufen würde, ein kleiner Teil der Medien würde er privat anschaffen. Die Ausgaben hierfür lägen vermutlich über dem Jahresbeitrag für die Nutzung der Bibliothek. Hinzu kommt, dass die Bibliotheksnutzer die Möglichkeit haben, die Medien zu nutzen, die sie sich sonst nicht leisten können. Das wiederum wirkt sich u.a. positiv auf die Weiterbildung, die Wissenserweiterung und das Lesevergnügen aus.



Für die Bewertung der Zeit, die ein Nutzer in der Bibliothek verbringt, gibt es verschiedene Ansätze, so dass von einem eindeutigen Ergebnis der Kosten-Nutzen-Analyse nicht ausgegangen werden kann. Zunächst wird davon ausgegangen, dass der Bibliotheksnutzer seine Zeit zielgerichtet und ökonomisch einsetzt. Die Dauer seines Besuches, in der er das Angebot und die Dienstleistung der Bibliothek nutzt, muss für die Kosten-Nutzen-Analyse bewertet werden (vgl. WITZLER 2008, S. 285). Doch welche Bewertung ist hierfür geeignet? In der Studie „Carnegie Library of Pittsburgh: Community Impact and Benefits“ wurde der Median des Einkommens der Bürger der Region auf eine Stunde herunter gerechnet. Da Angaben über das Einkommen der Bürger häufig nicht vorliegen, wurde in der Untersuchung in Berlin der Stundenlohn einer ungelerten Hilfskraft (5,50 €) als Wert herangezogen. Auch für die Berechnungen der Kosten-Nutzen-Analyse der Bibliotheken in Bad Oldesloe und Wedel haben die Autorinnen den Stundenlohn einer ungelerten Hilfskraft verwendet. Hierbei wurde der Tarifvertrag des öffentlichen Dienstes zugrunde gelegt. Je niedriger der verwendete Stundenlohn ist, desto niedriger ist auch der Kosten-Nutzen-Faktor.

Die Messung von Wert und Wirkung einer öffentlichen Bibliothek muss vor dem Hintergrund der genannten Kritikpunkte gesehen werden. Es können, wie die vorgestellten Studien gezeigt haben, unterschiedliche Methoden und Herangehensweisen die Aussagefähigkeit der Ergebnisse verbessern. Dennoch bleibt die kritische Beurteilung, insbesondere bei den Vertretern der Kommunen. Diese Erfahrung mussten die Autorinnen beim Vorstellen der Ergebnisse aus Bad Oldesloe vor dem Kulturausschuss der Stadt machen.

Es konnte gleichwohl festgestellt werden, dass trotz aller Kritik die vorliegende Studie zur Wirkungsforschung und Wertmessung bei ihren Nutzern, in der Presse und in der Politik ein breites Echo gefunden hat (s. Anhang 1-8). Je mehr Studien zu diesem Thema durchgeführt werden und je mehr Vergleichsergebnisse vorliegen, desto weniger müssen die Methoden gerechtfertigt werden. Der Fokus verschiebt

sich auf den Vergleich der Ergebnisse. Dabei gewinnt aus Sicht der Autorinnen vor allem die lückenlose Darstellung der Vorgehensweise und der Rechenwege entscheidend an Bedeutung. Nur so können die Ergebnisse unterschiedlicher Untersuchungen verglichen werden und den Bibliotheken die Möglichkeit bieten, die soziale Wirkung und den ökonomischen Wert auf die Bürger darzulegen.

## 10. Schlusswort

Die durchgeführten Studien zur Wirkungsforschung und Wertmessung in Bad Oldesloe und Wedel machen deutlich, dass die Nutzer von der Bibliothek und ihren Dienstleistungen profitieren. Nach Einschätzung der Nutzer und Nichtnutzer erhöht die Bibliothek ihre Lebensqualität und leistet einen Beitrag sowohl im privaten als auch im beruflichen Alltag. Das Angebot der Bibliotheken unterstützt bei der Weiterbildung und bei schulischen Aufgaben, trägt zum persönlichen Vergnügen und zur Lesefreude bei und wird von den Bürgern als ein notwendiges Angebot einer Stadt angesehen. Auch die durchgeführten Kosten-Nutzen-Analysen bestätigen diese Aussagen. Die zweite Studie in Wedel macht es möglich, die Ergebnisse in Bad Oldesloe besser einschätzen zu können. Die Berechnung der drei Kosten-Nutzen-Faktoren liefert ähnliche Ergebnisse. Bad Oldesloe erzielt einen Kosten-Nutzen-Faktor von 1:4,82 und Wedel einen von 1:4,75. Das bedeutet, dass jeder in die Bibliotheken eingesetzte Euro zu einem fast fünfmal so hohen Nutzen führt.

Der Schwerpunkt dieser Arbeit liegt auf den durchgeführten Untersuchungen und ihren Ergebnissen. Durch die umfassende Darstellung der Untersuchungsmethode, der Ergebnisse und der Berechnung der Kosten-Nutzen-Analyse ist diese Studie in allen Einzelheiten nachvollziehbar. Sie bietet weiteren Untersuchungen die Möglichkeit, ihre Ergebnisse mit den hier vorliegenden zu vergleichen und weiterführende Schlüsse daraus zu ziehen. Damit leistet diese Arbeit einen wichtigen Beitrag, um dem Forschungsthema ‚Wirkungsforschung und Wertmessung in Öffentlichen Bibliotheken‘ in Deutschland eine größere Bedeutung zu verschaffen. Mit einer kritischen Vorgehensweise bietet diese Methode ein wertvolles Instrument, um den Wert von öffentlichen Bibliotheken nachvollziehbar darzustellen und zu kommunizieren. Sie liefert damit einen wichtigen Beitrag, dem Spar- und Legitimationsdruck, unter dem Öffentliche Bibliotheken stehen, entgegenzuwirken.

# 11. Quellenverzeichnis

## **AG-BIBLIOTHEK 2012 2008**

AG-BIBLIOTHEK 2012: *Standards für Hochschulbibliotheken in Deutschland (Universitäten und Fachhochschulen)*. 2008. – URL [http://www.bideutschland.de/download/file/4\\_Standards-HochschulB\\_9-9-08.pdf](http://www.bideutschland.de/download/file/4_Standards-HochschulB_9-9-08.pdf). – Online Ressource, Abruf 2010-11-25

## **BERTOT UND MCCLURE 2003**

BERTOT, John Carlo ; MCCLURE, Charles R.: Outcomes assessment in the networked environment: research questions, issues, considerations, and moving forward. In: *Library Trends* 51 (2003) Nr. 4, S. 590-613

## **BERUFSVERBAND BIBLIOTHEK INFORMATION E.V. 2010**

BERUFSVERBAND BIBLIOTHEK INFORMATION E.V.: *Bibliothekssterben.de*. 2010. – URL <http://marvin.bibliothek.uni-augsburg.de/bibliothekssterben/impressum.html>. – Online Ressource, Abruf 2010-11-25

## **BIBLIOTHEKSPORTAL 2010**

BIBLIOTHEKSPORTAL: *Deutsche Bibliotheksstatistik (DBS)*. 2010. – URL <http://www.bibliotheksportal.de/hauptmenue/wir-ueber-uns/kompetenznetzwerk/arbeitsbereiche/bibliotheksstatistik/>. – Online Ressource, Abruf 2011-01-06

## **BIX-BIBLIOTHEKSINDEX.DE 2010**

BIX-BIBLIOTHEKSINDEX.DE: *Projektinfos*. 2010. – URL <http://www.bix-bibliothekindex.de/index.php>. – Online Ressource, Abruf 2010-11-25

## **BIX-BIBLIOTHEKSINDEX.DE 2010a**

BIX-BIBLIOTHEKSINDEX.DE: *Ergbenisse : Datenbank*. 2010. – URL <http://www.bix-bibliothekindex.de/vergleich/index.php?nID=19>. – Online Ressource, Abruf 2010-11-25

### **BIX-BIBLIOTHEKSINDEX.DE 2010b**

BIX-BIBLIOTHEKSINDEX.DE 2010: *Ergebnisse : Datenbank*. 2010. – URL [http://www.bix-bibliotheksindex.de/vergleich\\_wb/index.php?nID=19](http://www.bix-bibliotheksindex.de/vergleich_wb/index.php?nID=19). – Online Ressource, Abruf 2010-11-25

### **BLANCK 2006**

BLANCK, Sandra: Wert- und Wirkungsmessung in Bibliotheken. In: Fulrott, Rolf ; Krauß-Leichert, Ute ; Schütte, Christoph-Hubert (Hrsg.): *Neues für Bibliotheken – Neues in Bibliotheken*. Wiesbaden : Dinges & Frick, 2006, S. 9-105 (B.I.T. online – Innovativ ; 12). – ISBN 3-934997-14-7

### **BZ SH 2008**

BZ SH 2008: *Medien-Durchschnittspreise 2008 der Büchereizentrale Schleswig-Holstein*. 2008. – URL <http://www.bz-sh.de/doku/durchschnittspreis.pdf>. – Online Ressource, Abruf 2009-08-09

### **BZ SH 2009**

BZ SH 2009: *Medien-Durchschnittspreise 2008 der Büchereizentrale Schleswig-Holstein*. 2008 [Das Dokument wurde von der Büchereizentrale als PDF zur Verfügung gestellt.]

### **CARNEGIE LIBRARY OF PITTSBURGH 2011**

CARNEGIE LIBRARY OF PITTSBURGH: *About Carnegie Library of Pittsburgh*. 2011. – URL <http://www.clpgh.org/about/aboutCLP.html>. – Online Ressource, Abruf 2011-02-02

### **CEYNOWA 1997**

CEYNOWA, Klaus: Mit der Bibliothek rechnen : Überlegungen zu einer Kostenrechnung für Wissenschaftliche Bibliotheken. In: Wefers, Sabine [Hrsg.]: 86. *Deutscher Bibliothekartag in Erlangen : Ressourcen nutzen für neue Aufgaben*. Frankfurt am Main : Klostermann, 1997 (Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie : Sonderheft ; 66). – ISBN 3-465-02908-9

#### **CEYNOWA 2004,**

CEYNOWA, Klaus: Kennzahlenorientiertes Bibliothekscontrolling : Perspektiven und Probleme. In: Hilgemann, Klaus ; te Boekhorst, Peter: *Die effektive Bibliothek : Roswitha Poll zum 65. Geburtstag*. München : Saur, 2004, S. 91-109. – ISBN 3-598-11669-1

#### **CLP 2006**

CARNEGIE LIBRARY OF PITTSBURGH [Hrsg.]: *Community Impact and Benefits*. 2006. – URL  
<http://www.clpgh.org/about/economicimpact/CLPCommunityImpactFinalReport.pdf>. – Online Ressource, Abruf 2011-02-02

#### **CRAM 1999**

CRAM, Jennifer: *Six impossible things before breakfast*. 1999. – URL  
[http://www.alia.org.au/~jcram/six\\_things.html](http://www.alia.org.au/~jcram/six_things.html). - Online Ressource, Abruf 2011-01-06

#### **DBV 2010**

DBV: *Bericht zur Lage der Bibliotheken 2010*. 2010. – URL  
[http://www.bibliotheksverband.de/fileadmin/user\\_upload/DBV/publikationen/Bericht\\_zur\\_Lage\\_der\\_Bibliotheken\\_2010.pdf](http://www.bibliotheksverband.de/fileadmin/user_upload/DBV/publikationen/Bericht_zur_Lage_der_Bibliotheken_2010.pdf). – Online Ressource, Abruf 2011-01-06

#### **DEUTSCHER BUNDESTAG 2007**

DEUTSCHER BUNDESTAG: *Schlussbericht der Enquete-Kommission „Kultur in Deutschland“: Drucksache 16/7000*. 2007. – URL  
<http://dipbt.bundestag.de/dip21/btd/16/070/1607000.pdf>. – Online Ressource, Abruf 2010-11-25

#### **DEUTSCHES INSTITUT FÜR NORMUNG E.V. 2000**

DEUTSCHES INSTITUT FÜR NORMUNG E.V.: *DIN ISO 11620 : Information und Dokumentation : Leistungsindikatoren für Bibliotheken*. Berlin: DIN Deutsches Institut für Normung, 2000

### **DIEKMANN 2008**

DIEKMANN, Andreas: *Empirische Sozialforschung : Grundlagen, Methoden, Anwendungen*. 19. Aufl. Reinbek bei Hamburg : Rowohlt Taschenbuch Verlag, 2008. – ISBN 978 -3-499-55678-4

### **ERNST & YOUNG 2010**

ERNST & YOUNG (Hrsg.): *Kommunen in der Finanzkrise: Status Quo und Handlungsoptionen : Ergebnisse einer Befragung von 300 deutschen Kommunen*. 2010. – URL  
[http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/Ernst and Young Kommunen studie\\_2010/\\$FILE/EY%20Kommunenstudie%202010.pdf](http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/Ernst_and_Young_Kommunen_studie_2010/$FILE/EY%20Kommunenstudie%202010.pdf) . – Online Ressource, Abruf 2011-01-06

### **FETT 2004**

FETT, Othmar: *Impact – Outcome – Benefit. Ein Literaturbericht zur Wirkungsmessung für Hochschulbibliotheken*. Berlin: Institut für Bibliothekswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin, 2004 (Berliner Handreichungen zur Bibliothekswissenschaft ; 142). – ISSN 14 38-76 62

### **FRIENDS OF THE SAN FRANCISCO PUBLIC LIBRARY 2007**

FRIENDS OF THE SAN FRANCISCO PUBLIC LIBRARY: *Providing for Knowledge, Growth, and Prosperity : A Benefit Study of the San Francisco Public Library*. 2007. – URL  
[http://www.friendssfpl.org/assets/pdf/SFPL\\_Executive\\_Summary\\_FINAL\\_small.pdf](http://www.friendssfpl.org/assets/pdf/SFPL_Executive_Summary_FINAL_small.pdf). – Online Ressource, Abruf 2011-02-02

### **HAPKE 2000**

HAPKE, Thomas: Vermittlung von Informationskompetenz : Erfahrungen bei der Integration in das Curriculum an der TU Hamburg-Harburg. In: *Bibliotheksdienst* 34 (2000), Nr. 5, S. 819–834. – Auch als Online Ressource unter [http://bibliotheksdienst.zlb.de/2000/2000\\_05\\_Informationenvermittlung02.pdf](http://bibliotheksdienst.zlb.de/2000/2000_05_Informationenvermittlung02.pdf), Abruf 2008-07-02

**HBZ 2010**

HBZ: *DBS – Deutsche Bibliotheksstatistik*. 2010. – URL <http://www.hbz-nrw.de/angebote/dbs/>. – Online Ressource, Abruf 2011-01-06

**HERZOGSTADT WOLGAST 2011**

HERZOGSTADT WOLGAST: *Standortfaktoren : Stadt Wolgast Landkreis Ostvorpommern Mecklenburg-Vorpommern*. 2011. – URL <http://www.wolgast.de/index.php?id=349>. – Online Ressource, Abruf 2011-02-02

**HILLMANN 1994**

HILLMANN, Karl-Heinz: *Wörterbuch der Soziologie*. 4. überarb. und ergänzte Aufl. Kröner : Stuttgart, 1994 (Kröners Taschenausgabe 410). – ISBN 3-520-41004-4

**HOBOHM 1999**

HOBOHM, Hans-Christoph: Was Bibliotheken wert sind : die wirtschaftliche Bedeutung der Bibliotheken und ihre Ausrichtung auf die Informationsgesellschaft. In: *Buch und Bibliothek* 51 (1999) Nr. 1, S. 36-43

**HOBOHM 2007**

HOBOHM, Hans-Christoph: Was sind Bibliotheken wert?: Studien zeigen: Jeder investierte Euro bringt Kommunen bis zu sechs Euro ein. In: *Buch und Bibliothek* 59 (2007) Nr. 1, S 40-41

**IFLA 2007**

IFLA: *Statistics and evaluation section : global statistics for the 21th century*. 2007. – URL <http://archive.ifla.org/VII/s22/project/GlobalStatistics.htm>. – Online Ressource, Abruf 2011-01-06

**IHK NORDRHEIN-WESTFALEN UND BADEN-WÜRTTEMBERG 2003**

IHK NORDRHEIN-WESTFALEN UND BADEN-WÜRTTEMBERG [Hrsg.]: *Qualitätsmanagementsysteme : ein Wegweiser für die Praxis*. 2003. – URL [http://www.ihk-kassel.de/solva\\_docs/QM-Broschuere.pdf](http://www.ihk-kassel.de/solva_docs/QM-Broschuere.pdf). – Online Ressource, Abruf 2010-12-10



### **IMHOLZ UND WEIL ARNS 2007**

IMHOLZ, Susan ; WEIL ARNS, Jennifer: *Worth Their Weight : an Assessment of the Evolving Field of Library Valuation*. New York : Americans for Libraries Council, 2007 – URL <http://www.ila.org/advocacy/pdf/WorthTheirWeight.pdf>. – Online Ressource, Abruf 2010-12-08

### **INCORPORATED VILLAGE OF PORT JEFFERSON 2011**

INCORPORATED VILLAGE OF PORT JEFFERSON: *Resources and Demographics*. 2011. – URL <http://www.portjeff.com/our-village/resources-and-demographics/>. – Online Ressource, Abruf 2011-02-02

### **KAMER 2006**

KAMER, Pearl M.: *Placing an Economic Value on the Services of the Northport-East Northport Public Library in Suffolk County, New York : A Research Report by the Long Island Association*. 2006. – URL <http://nenpl.org/main/economic%20study.pdf>. – Online Ressource, Abruf 2011-02-02

### **KLATT u.a. 2001**

KLATT, Rüdiger ; GAVRIILIDIS, Konstantin ; KLEINSIMLINGHAUS, Kirsten ; FELDMANN, Maresa: *Nutzung elektronischer wissenschaftlicher Information in der Hochschulausbildung : Barrieren und Potenziale der innovativen Mediennutzung im Lernalltag der Hochschulen ; Kurzfassung*. 2001. – URL <http://www.stefi.de/download/kurzfas.pdf>. – Online Ressource, Abruf 2010-11-25

### **KLUG 2002**

KLUG, Petra: BIX oder: Was kann ein Ranking bewirken? In: Benkert, Hannelore ; Rosenberger, Burkard ; Dittrich, Wolfgang (Hrsg.): *Die Bibliothek zwischen Autor und Leser. 92. Deutscher Bibliothekarstag in Augsburg 2002*. Frankfurt a.M. : Vittorio Klostermann, 2003, S. 357-369 (Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie. Sonderheft 84). – ISBN 3-465-03252-7

## **LANDTAG NORDRHEIN-WESTFALEN 2010**

LANDTAG NORDRHEIN-WESTFALEN: *Gesetzentwurf der Fraktion der CDU : Gesetz zum Erlass eines Bibliotheksgesetzes und zur Änderung der Landschaftsverbandsordnung : Drucksache 15/474*. 2010. – URL <http://www.landtag.nrw.de/portal/WWW/dokumentenarchiv/Dokument/MMD15-474.pdf>. – Online Ressource, Abruf 2010-11-25

## **LUX UND SÜHL-STROHMENGER 2004**

LUX, Claudia ; SÜHL-STROHMENGER, Wilfried: *Teaching Library in Deutschland : Vermittlung von Informations- und Medienkompetenz als Kernaufgabe für Öffentliche und Wissenschaftliche Bibliotheken*. Wiesbaden : Dinges & Frick, 2004 (B.I.T. online - Innovativ 9). – ISBN 3-9434997-11-2

## **MERTEN 1999**

MERTEN, Klaus: *Grundlagen der Kommunikationswissenschaft*. Münster : LIT, 1999 (Einführung in die Kommunikationswissenschaft 1). – ISBN 3.89473-592-9

## **NAUMANN**

NAUMANN, Ulrich: *Individuelle Leistungsmessung in Bibliotheken*. – URL [http://www.ub.fu-berlin.de/~naumann/Naumann\\_Leistungsmessung.pdf](http://www.ub.fu-berlin.de/~naumann/Naumann_Leistungsmessung.pdf). – Online Ressource, Abruf 2010-11-25

## **ÖBiB 2010**

ÖBiB: *Finanzierung : Neues Steuerungsmodell*. 2010. – URL <http://www.lfs.bsb-muenchen.de/Neues-Steuerungsmodell.981.0.html>. – Online Ressource, Abruf 2010-12-06

## **ÖFFENTLICHER DIENST 2008**

ÖFFENTLICHER DIENST: *Informationsseiten für den Öffentlichen Dienst : Übersicht der Tarifverträge und Besoldungsordnungen*. 2008. – URL <http://oeffentlicher-dienst.info/>. – Online Ressource, Abruf 2009-08-09

### **O'HARE 2008**

O'HARE, Earlene: *A history of Port Jefferson Free Library*. 2008. – URL <http://portjefflibrary.org/docs/history.pdf>. - Online Ressource, Abruf 2011-02-02

### **POLL 2003**

POLL, Roswitha: Kann man die "Wirkung" von Bibliotheken messen? Internationale Projekte zu „impact“ und „outcome“ in öffentlichen und wissenschaftlichen Bibliotheken. In: Benkert, Hannelore ; Rosenberger, Burkard ; Dittrich, Wolfgang (Hrsg.): *Die Bibliothek zwischen Autor und Leser*. 92. Deutscher Bibliothekarstag in Augsburg 2002. Frankfurt a.M. : Vittorio Klostermann, 2003, S. 357-369 (Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie. Sonderheft 84). – ISBN 3-465-03252-7

### **POLL 2004**

POLL, Roswitha: Bibliotheksmanagement. In: Frankenberger, Rudolf ; Haller, Klaus (Hrsg.): *Die moderne Bibliothek : ein Kompendium der Bibliotheksverwaltung*. München : Saur, 2004, S. 93-116. – ISBN 3-598-11447-8

### **POLL 2006**

POLL, Roswitha: Was dabei herauskommt : Wirkungsforschung für Bibliotheken. In: *Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie* 53 (2006) Nr. 2, 59-70

### **POLL UND TE BOEKHORST 1998**

POLL, Roswitha ; TE BOEKHORST, Peter: *Leistungsmessung in wissenschaftlichen Bibliotheken : internationale Richtlinien*. – München : Saur, 1998. – ISBN 3-598-11387-0

### **PORST 2008**

PORST, Rolf: *Fragebogen : Ein Arbeitsbuch*. Wiesbaden : VS Verlag für Sozialwissenschaften, 2008. – ISBN 978-3-531-15178-6

### **PRATZNER 2010**

PRATZNER, Axel: *Fragebogen, Internet Umfrage, Online Survey - einfach Umfragen durchführen : Grundlegender Aufbau des Hauptteils*. 2010. – URL <http://www.fragebogen.de/grundlegender-aufbau-umfrage.htm>. – Online Ressource, Abruf 2010-12-30

### **RAAB-STEINER UND BENESCH 2008**

RAAB-STEINER, Elisabeth ; BENESCH, Michael: *Der Fragebogen : Von der Forschungsidee zur SPSS-Auswertung*. Wien : Facultas, 2008. – ISBN 978-3-8252-8406-0

### **RAMBOW 2006**

RAMBOW, Angela Inge: *Sozialer Wert der Stadtbibliothek Wolgast. Outcome-based evaluation with social auditing*. 2006. – URL <http://edoc.hu-berlin.de/dissertationen/rambow-angela-2006-06-07/PDF/rambow.pdf>. - Online Ressource, Abruf 2011-02-02

### **RATZEK UND SCHREIBER 2008**

RATZEK, Wolfgang ; SCHREIBER, Carola: *Bibliotheksdienstleistungen als Beitrag zur regionalen Standortentwicklung und Wirtschaftsförderung*. In: Ratzek, Wolfgang ; Simon, Elisabeth (Hrsg.): *Wirtschaftsförderung und Standortentwicklung durch Informationsdienstleistungen : Das unterschätzte Potential von Bibliotheken*. Berlin : Simon Verlag für Bibliothekswissen, 2008, S. 11-39. – ISBN 978-3-940862-05-1

### **SAN FRANCISCO PUBLIC LIBRARY 2011**

SAN FRANCISCO PUBLIC LIBRARY: *Branch Library Map*. 2011. – URL <http://sfpl.org/index.php?pg=2000159901>. – Online Ressource, Abruf 2011-02-02

## **STADTBIBLIOTHEK WOLGAST 2011**

STADTBIBLIOTHEK WOLGAST: *Medien*. 2011. – URL  
<http://www.stadtbibliothek.wolgast.de/angebote>. - Online Ressource Abruf  
2011-02-02

## **TEIGELKÄMPER 2007**

TEIGELKÄMPER, Sabine: Tue Gutes und rede darüber! : Jahresberichte in öffentlichen Bibliotheken. In: *Bibliotheksforum Bayern* 1 (2007), S. 42-45. – Auch als Online – Ressource unter [http://www.lfs.bsb-muenchen.de/fileadmin/redaktion/management/Materialien/Oeffentlichkeitsarbeit/BFB\\_Jahresberichte.pdf](http://www.lfs.bsb-muenchen.de/fileadmin/redaktion/management/Materialien/Oeffentlichkeitsarbeit/BFB_Jahresberichte.pdf), Abruf 2010-12-10

## **UMLAUF 2003**

UMLAUF, Konrad: *Leistungsmessung und Leistungsindikatoren für Bibliotheken im Kontext der Ziele von Nonprofit-Organisationen*. Berlin: Institut für Bibliothekswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin, 2003 (Berliner Handreichungen zur Bibliothekswissenschaft ; 116). – ISSN 14 38-76 62

## **WIKIPEDIA 2011**

WIKIPEDIA: *Northport, New York*. 2011. – URL  
[http://en.wikipedia.org/wiki/Northport,\\_New\\_York](http://en.wikipedia.org/wiki/Northport,_New_York). – Online Ressource, Abruf 2011-02-02

## **WILDEISEN 2010**

WILDEISEN, Sarah: *Lesesäle der Republik : Bibliotheken voller als die Bundesliga*. 2010. – URL  
<http://www.taz.de/1/zukunft/bildung/artikel/1/bibliotheken-voller-als-die-bundesliga/>. – Online Ressource, Abruf 2010-11-25

## **WIMMER 2000**

WIMMER, Ulla: Vorwort. In: Wimmer, Ulla [Hrsg.]: *Lobbyarbeit für Bibliotheken : politisch denken – strategisch Handeln*. – Berlin : EDBI, 2000. – ISBN 3-87068-996-X

**WIMMER 2000a**

WIMMER, Ulla: Gespräche auf dem Flur : Worum geht es bei Lobbyarbeit für Bibliotheken?. In: Wimmer, Ulla [Hrsg.]: *Lobbyarbeit für Bibliotheken : politisch denken – strategisch Handeln.* – Berlin : EDBI, 2000. – ISBN 3-87068-996-X

**WITZLER 2008**

WITZLER, Gudrun: Wert und Wirkung von Bibliotheken. In: *Bibliothek : Forschung und Praxis* 32 (2008) Nr. 3, S. 279-292

## **Versicherung über Selbstständigkeit**

Diese Arbeit wurde von Maren Messerschmidt und Maïke Naskowski gemeinsam erstellt.  
Der Aufbau des Fragebogens zur Messung von Wirkung und Wert wurden gemeinsam entwickelt.

Die Kapitel 2,3,4 und 6 wurden von Maren Messerschmidt verfasst.

Die Kapitel 4.1, 5, 7 und 8 wurden von Maïke Naskowski verfasst.

Das Abstract, die Schlagworte und Kapitel 1, 9 und 10 wurden gemeinsam verfasst.

Hiermit versichern wir, dass wir die vorliegende Arbeit ohne fremde Hilfe selbstständig verfasst und keine anderen Quellen und Hilfsmittel als die angegebenen benutzt haben.

Alle Passagen, die sinngemäß oder wörtlich aus veröffentlichten oder unveröffentlichten Schriften entnommen wurden, sind als solche kenntlich gemacht.

Hamburg, 25. Februar 2011

\_\_\_\_\_  
Ort, Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift

\_\_\_\_\_  
Unterschrift

# Anhang

## Anhang 1



Stadt Bad Oldesloe  
Der Bürgermeister

### PRESSEMITTEILUNG

Mitteilung Nr.: 79/2009  
Fachbereich: Stadtbibliothek  
Auskunft erteilt: Jens A. Geißler  
Datum: 2009.05.25

#### Umfrage in der Stadtbibliothek

Die Stadtbibliothek Bad Oldesloe ist - nach drei öffentlichen Bibliotheken in Berlin - die zweite öffentliche Bibliothek in Deutschland, die Forschungsobjekt eines Projektes zur Wirkungsforschung ist. Innerhalb von 18 Wochen werden Maike Naskowski und Maren Messerschmidt, zwei Studentinnen aus dem Masterstudiengang des Departments Information der Hochschule für angewandte Wissenschaften Hamburg, die Stadtbibliothek auf Wert und Wirkung untersuchen. Als Teil dieser Untersuchung wird es ab dem 2. Juni über einen Zeitraum von drei Wochen eine Umfrage unter Leserinnen und Lesern, aber auch unter Nichtnutzern der Stadtbibliothek geben.



Anhang 2



rechtliche Hintergründe. Bei Jugendlichen müssten die Veranstalter nicht nur für Aufsicht sorgen, sondern auch darüber wachen, dass niemand im „falschen“ Zelt verschwindet – streng nach Geschlechtern getrennt. Der Bürgermeister blickt gedanklich auf seine (wilde?) Jugendzeit zurück und stellt mit fast schon verklärtem Blick fest: „In den 70er Jahren hat da keiner nach gefragt.“ Antwort von Klangstädter Axel Hartkopf: „Ja, und wir sind die Produkte davon!“

□□□

Die Oldesloer Stadtbücherei ist Studienobjekt. Zwei Studentinnen aus Hamburg ermitteln den Nutzen der Einrichtung. „Impact and out-

come of the public library Bad Oldesloe“ heißt der Projekttitle auf Englisch. Was geht rein, was kommt raus? – salopp formuliert. Eine in Deutschland einmalige Untersuchung. Dazu läuft in den nächsten Wochen eine Fragebogenaktion. Hoffentlich antworten die Oldesloer etwas ehrlicher als es sich unser Karikaturist Götz Wiedenroth ausmalt.

□□□

Es war ein Komiker, Otto, der aus dem Satz „Theo wir fahren nach Lodz“ theologische und philosophische Tiefe herausholte. Bei den Werbestrategen der Parteien muss sich die legendäre Sequenz ins Unterbewusstsein gebrannt haben. Anders sind

Quelle: Stormaner Tageblatt vom 10.06.2009



Stadt Bad Oldesloe  
Der Bürgermeister

**PRESSEGESPRÄCHE**

Mitteilung Nr.: 08/2010  
Datum: 01.02.2010

**Einladung zum Pressegespräch  
hier: Wirkungsforschung und Messung in der Stadtbibliothek Bad Oldesloe**

Die beiden Studentinnen Maren Messerschmidt und Maike Naskowski von der Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg haben eine Studie zur Wirkungsforschung und Wertmessung für die Stadtbibliothek Bad Oldesloe durchgeführt. Die Ergebnisse wurden mit Hilfe von Umfragen unter Nutzern und Nichtnutzern ermittelt.  
Der ermittelte Return on Investment (RoI) setzt sich aus drei verschiedenen Kosten-Nutzen-Analysen zusammen.

Der Pressetermin zur Vorstellung der Ergebnisse findet am Freitag, dem 05.02.2010, 13:00 Uhr im Veranstaltungsraum der Stadtbibliothek statt.

## Anhang 4

Bad Oldesloe für die Bibliothek - in der Presse "**Es wird super ausgeliehen**"  
**vom 205.02.2010**

Stormarner Tageblatt - Andreas Olbertz

Bundesweit erst zweite Wirksamkeitsuntersuchung in der Oldesloer Bücherei ergibt gute Werte

Jetzt haben wir es also amtlich: Die Stadtbücherei ist gut! Nicht nur fachlich, das wissen wir dank der guten BIZ-Platzierungen schon länger, sondern auch ökonomisch. "Wirkungsforschung und Wertmessung" nennt sich das neue wissenschaftliche Verfahren. Bisläng gab es erst eine derartige Studie in Deutschland. Maren Messerschmidt und Maike Naskowski haben im Rahmen ihres Studiums im Sommer mehr als 400 Bücherei-Besucher befragt. Jetzt stellten sie das Ergebnis vor.

Bibliotheken waren mal Wissenshorter. Doch ihre Stellung bei der Beschaffung von Informationen hat deutlich abgenommen. Da hat das Internet mittlerweile einen deutlich höheren Stellenwert eingenommen. Gleichzeitig sind Büchereien nicht zum Nulltarif zu haben, während im Stadtsäckel Ebbe herrscht. Um so wichtiger ist es, mit den zur Verfügung stehenden Mitteln sorgsam umzugehen.

Die beiden Studentinnen haben herausgefunden, dass der durchschnittliche Nutzer 52 Minuten pro Besuch in der Bücherei verbringt, drei Viertel der Besucher kommen mehrmals im Monat und bräuchten im Schnitt 218,30 Euro zur Deckung des Medienbedarfs.

Die Studentinnen haben die Ausleihzahlen der verschiedenen Medien mit Durchschnittspreisen multipliziert. So ergibt sich ein virtueller Jahresumsatz der Stadtbücherei von 4,1 Millionen Euro. Der wiederum ins Verhältnis gesetzt zum Jahresetat von knapp 420 000 Euro ergibt einen sogenannten Return on Investment (RoI) von 1:9,84



**Wie gut ist die Bücherei?** Maïke Naskowski (li.) und Maren Messerschmidt haben das in Bad Odesloe untersucht – bislang erst die zweite Wirksamkeitsstudie in Deutschland. OLBERTZ

In einer anderen Berechnung wurde der persönliche Bedarf mit der Anzahl der Nutzer multipliziert und diese Summe ins Verhältnis zum Etat gesetzt. Das ergibt einen Rol von 2,42. Abschließend haben die Studentinnen den Stundenlohn einer ungelerten Kraft mit der Zahl der Bibliotheksbesuche Multipliziert, um den fiktiven Wert der Büchereibesuche zu ermitteln (die Leute hätten in der Zeit ja Geld verdienen können). Die Zahl im Verhältnis zum Etat ergibt einen Rol von 1:2,2. Das ergibt einen Durchschnitts-Rol von 1:4,82.

Mangels anderer Studien kann jetzt nicht wirklich gesagt werden, ob das gute Werte sind. "Im angelsächsischen Raum ist 1:3 üblich, aber die amerikanischen Werte sind nicht unbedingt übertragbar", erklärt Maren Messerschmidt.

Fachbereichsleiter Malte Schaarmann hält die Zahlen trotzdem für wichtig: "Sie belegen eindrucksvoll, dass Menschen trotz e-Books und iPad mit eigener Bücherei immer noch in die Bücherei gehen. Und es sagt was über den Medienbestand aus: Es wird super ausgeliehen." Der Buchbestand sei also offensichtlich passgenau auf die Zielgruppe zugeschnitten.

Andreas Olbertz

Quelle: Stormaner Tageblatt vom 05.02.2010

## Anhang 5

### Gute Noten für Bad Oldesloes Bibliothek

Bad Oldesloe – „Die Oldesloer lieben ihre Bibliothek.“ Mit diesen Worten fasste Hauptamtsleiter Malte Schaarmann die Studie zweier Studentinnen der Hamburger Hochschule für angewandte Wissenschaften zusammen. Weil ihre Professorin in Bad Oldesloe wohnt, führten Maren Messerschmidt und Maike Naskowski ihr Projekt im Forschungssemester hier durch.



Maike Naskowski (links) und Maren Messerschmidt stellen ihre Studie zur „Wirkungsforschung und Wertmessung“ der Oldesloer Stadtbibliothek vor. Foto: Susanne Fofana

Beide haben bereits einen Bachelorabschluss im Bibliotheks- und Informationsmanagement und studieren derzeit den Master Informationswissenschaften und -management.

„Wirkungsforschung und Wertmessung“ heißt das in Deutschland noch junge Forschungsgebiet. Die einzige deutsche Studie im Bereich der öffentlichen Bibliotheken erfolgte bisher in Berlin. Da das Internet die Bibliotheken immer mehr von ihrem „Thron“ verdrängt, sollte der Stellenwert der nicht gerade billigen Einrichtung vor Ort erforscht werden.

Unter anderem führten die beiden Studentinnen Umfragen unter Nutzern und Nicht-Nutzern durch und erstellten eine Kosten-Nutzen-Analyse. Befragt wurden mehr als 400 Bibliotheksnutzer – bei einer Nutzerzahl von 2307 Personen über 16 Jahren entspricht dies zehn Prozent. 75 Prozent der Befragten nutzten die Bibliothek mehrfach im Monat und hielten sich dort im Schnitt 52 Minuten auf. Der Besuch wurde oft mit Einkaufen, Bummeln und dem Besuch eines Cafés oder Restaurants gekoppelt. 94 Prozent der Befragten waren der Meinung, dass die Bibliothek Bad Oldesloe die Lebensqualität der Bürger in der Stadt erhöht

Sie trage zu ihrem persönlichen Vergnügen bei (92,2 Prozent), erweitere das Wissen (86,4 Prozent), steigere die Lesefreude (84,9 Prozent) und verbessere die Fähigkeit, sich Informationen zu beschaffen (62,5 Prozent). Die Nutzung der Angebote hat 233 Befragten bei der Weiterbildung und 160 bei schulischen Aufgaben geholfen.

Würde die Bibliothek schließen, gaben die Nutzer an, dass sie durchschnittlich 218,30 Euro pro Jahr ausgeben müssten, um ihren Medienbedarf weiterhin zu decken. Die Hälfte der Befragten würden ihren Bibliotheksausweis für kein Geld der Welt hergeben wollen. 68 Nichtnutzer wurden an verschiedenen Tagen auf dem Wochenmarkt befragt. 90 Prozent von ihnen sahen in der Bibliothek ein notwendiges Angebot. Sie nutzten es jedoch nicht, weil sie keine Zeit haben, es nicht brauchen oder ein anderes Familienmitglied einen Ausweis besitzt.

Die Kosten-Nutzen-Analyse ergab, dass die Stadtbibliothek im Verhältnis zu ihren Kosten mehr als viermal so viel wert ist. Die Studie ([www.bui.haw-hamburg.de/haiss.html](http://www.bui.haw-hamburg.de/haiss.html)) macht deutlich, dass sich die Oldesloer Bibliothek rechnet.

Quelle: Lüneburger Nachrichten vom 06.02.2010

## Anhang 6

### Die Oldesloer lieben ihre Bibliothek

Kategorie: Politik

**Bad Oldesloe (fh). Die Oldesloer lieben ihre Stadtbibliothek - so das Ergebnis einer Studie der Hamburger Studentinnen Maren Messerschmidt und Maike Naskowski. Die Studentinnen der Informationswissenschaften und des Medienmanagements führten im Rahmen ihres Master-Studiengangs die Studie „Wirkungsforschung und Wertmessung in der Stadtbibliothek Bad Oldesloe“ durch. Eine Neuheit in Schleswig-Holstein. Deutschlandweit ist dies nach Berlin die erste wissenschaftliche Untersuchung dieser Art.**



Die Studentinnen Maren Messerschmidt (rechts) und Maike Naskowski befragten die Oldesloer über den Stellenwert der Stadtbibliothek. Fazit: Die Oldesloer lieben ihre Bibliothek. Foto: F. Hürdler

Die Ziele des Projektes: die Wichtigkeit und Bedeutung der Stadtbibliothek soll Steuerzahlern und geldgebenden Stellen verdeutlicht werden. Die Annahme der Studentinnen, dass die Einrichtung Bibliothek bei den Nutzern und Nichtnutzern einen hohen Stellenwert hat, bestätigte sich. Drei Wochen lang im Sommer 2009 befragten sie insgesamt 414 Bibliotheksnutzer ab 16 Jahren nach ihrer Einschätzung. 94 Prozent der Befragten sind der Meinung, dass eine Bibliothek die Lebensqualität in ihrer Stadt erhöht. Im Durchschnitt verbringen sie 52 Minuten monatlich in der Bibliothek und besuchen sie mehrmals im Monat. Bei Schließung der Einrichtung, so errechneten die Studentinnen, müssten die jetzigen Nutzer rund 218 Euro zur Deckung ihres Medienbedarfs aufbringen, die sie hauptsächlich im Buchhandel und im Internet ausgeben müssten.

68 Nichtnutzer wurden an einem Markttag in Bad Oldesloe befragt. 46 Prozent der Befragten gaben an, keinen Bibliotheksausweis zu brauchen, 19 Prozent hätten keine Zeit zum Lesen, sechs Prozent nutzen des Ausweis eines Familienmitglieds. Vier Prozent konnten nicht benennen, warum sie die Bibliothek nicht nutzen. Das Argument „zu teuer“ war nur für zwei Prozent der Nichtnutzer relevant.

Maren Messerschmidt und Maike Naskowski ermittelten außerdem den Gesamtumsatz der Bibliothek in Form einer Kosten-Nutzen-Analyse auf Grundlage der Ausleihzahlen von 2008 - vorausgesetzt es handele sich um ein Wirtschaftsunternehmen. Sie errechneten einen fiktiven Jahresumsatz von vier Millionen Euro. In die Analyse flossen auch die Zeit, die die Oldesloer durchschnittlich in der Bibliothek verbringen und die Summe, die sie bei angenommener Schließung für Medien aufbringen müssten, mit ein. Ergebnis:

Jeder in die Stadtbibliothek investierte Euro ist 4,82 mal soviel wert. „Dieser Wert ist hoch“, weiß Maike Naskowski. Es müssten jedoch noch weitere Studien an anderen Büchereien in Schleswig-Holstein erfolgen, um Vergleichsmöglichkeiten zu haben.

„Ein Superwert“, resümierte Hauptamtsleiter Malte Schaarmann. „Der Wert unserer Bibliothek wird dadurch eindeutig unterstrichen“. Er ist sich sicher, dass die Oldesloer auch weiterhin beides nutzen werden: Bücherei, Buchhandel und Internet. Ein gutes Ergebnis sage auch immer etwas über den guten Medienbestand und die engagierten Mitarbeiter aus. Bibliothekarin Barbara Preiß brachte es auf den Punkt: es gehe ja nicht nur um Kosten und Nutzen, sondern darum, ein Buch zum Lesen in der Hand zu halten und Menschen in der Bibliothek zu treffen.

Quelle: Markt: Bad Oldesloe, Reinfeld und Umgebung vom 10.02.2010

## Anhang 7

**Hamburger Abendblatt**  
(<http://www.abendblatt.de/>)

PINNEBERG

### Wedeler werden zu ihrer Stadtbücherei befragt

29. Oktober 2010, 06:00 Uhr

Als zweite öffentliche Bücherei im Land beteiligt sich die Stadtbibliothek Wedel an einem Projekt zur Wirkungsforschung.

WEDEL. Im Rahmen einer Masterarbeit werden die Studentinnen Maike Naskowski und Maren Messerschmidt von der Hochschule für angewandte Wissenschaften in Hamburg eine Umfrage bei Nutzern und auch Nicht-Nutzern der Stadtbücherei veranstalten. Ab 1. November sind sie sowohl in den Räumen der Bibliothek am Rosengarten präsent als auch auf den Straßen der Stadt. Sie werden Fragen stellen, um so Wünsche, Kritik und Auskünfte zu erfahren, warum die Institution attraktiv für den einzelnen ist - oder warum eben nicht. (fr)

Quelle: Hamburger Abendblatt vom 29.10.2010



## Anhang 8

### Ein Augenblick in Wedel

*[Stadt Wedel]* Guten Tag, wir hätten da mal eine Frage...



Die Studentinnen Maïke Naskowaski und Maren Messerschmidt von der Hochschule für angewandte Wissenschaften in Hamburg wollen es ganz genau wissen. Ab dem 1. November werden die beiden für einige Tage in der Stadt sein und auf den Straßen sowie in der Stadtbücherei die Bürgerinnen und Bürger nach ihrer Meinung zur städtischen Bibliothek befragen. Gute Chance für alle also, Wünsche Anregungen und Bedenken loszuwerden - und Lob natürlich auch! *(Foto:/Text: fr)*

Quelle: Wedel.de (<http://www.wedel.de/artikel.do?cid=6704538>)