

Ursachen und Gründe für die Nichtnutzung von Bibliotheken in Deutschland

Repräsentative Telefonbefragung von 1.301 Personen im Alter von 14 bis 75 Jahren

Gefördert vom Beauftragten der Bundesregierung für Kultur und Medien aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages und weiteren Sponsoren



dlbv

Deutscher
Bibliotheksverband e.V.

1. Hintergrund, Anlage und Durchführung der Untersuchung	3
2. Heutige und frühere Bibliotheksnutzung im Überblick	7
3. Einflussfaktoren auf Nichtnutzung von öffentlichen Stadtbibliotheken und Gemeindebüchereien – Vergleich von Nichtnutzern, ehemaligen Nutzern und Nutzern	14
4. Image von öffentlichen Bibliotheken und Gemeindebüchereien bei Nutzern, ehemaligen Nutzern und Nichtnutzern	21
5. Gründe für die Nichtnutzung von öffentlichen Stadtbibliotheken und Gemeindebüchereien und Potenzial von Maßnahmen, um ehemalige Nutzer und Nichtnutzer zu gewinnen	56
6. Zusammenfassung und Handlungsempfehlungen	61
7. Anhang	65



Hintergrund, Anlage und Durchführung der Untersuchung



In einer Gesellschaft, in der lebenslanges Lernen immer bedeutsamer wird, bilden öffentliche Stadtbibliotheken und Gemeindebüchereien mit ihrer enormen Vielfalt an Büchern und Medien Orte des Wissens. Sie sind zentraler Bildungsakteur und durch ein breites Veranstaltungsangebot auch kultureller Treff- und Austauschort. Doch können Bibliotheken ihr bildungs- und kulturpolitisch relevantes Potenzial bisher nicht ausschöpfen. Repräsentative Befragungen der erwachsenen Bevölkerung in Deutschland seit Mitte der 1990er Jahre zeigen, dass mit rund 70 Prozent ein Großteil der Menschen ab 14 Jahre keine öffentliche Stadt- oder Gemeindebibliothek nutzt.

Bisher gab es keine systematischen Informationen darüber, warum Bevölkerungsgruppen, die keine Bibliotheksnutzer sind, nicht (mehr) kommen. Erst wenn Ursachen und Gründe der Nichtnutzung bekannt sind, können zielgenaue Maßnahmen konzipiert und ergriffen werden, um Nichtnutzer zu motivieren, das Angebot von Bibliotheken (wieder) zu nutzen.

Die Gewinnung bisheriger Nichtnutzer ist ein zentraler Schritt, mit dem Bibliotheken ihrem öffentlichen Auftrag nachkommen können.



Vor dem genannten Hintergrund liefert die vorliegende Studie detaillierte, empirisch fundierte und flächendeckende Erkenntnisse über die Gruppe der Nichtnutzer und deren Gründe für die Nichtnutzung von öffentlichen Stadtbibliotheken und Gemeindebüchereien.

Die Studie analysiert und segmentiert die Gruppe der Nichtnutzer und bildet damit die Grundlage für eine zielgruppenspezifische Ansprache der Nichtnutzer. Die vorliegende Untersuchung gibt Hinweise darauf, welche Maßnahmen der Neu- und Wiedergewinnung von Bibliothekskunden für welche Nichtnutzer-Typen erfolgsversprechend erscheinen und praktisch erprobt werden sollten, wie Kommunikationskonzepte aufgebaut sein müssen und Kampagnen geplant werden müssen.

Die Kampagnen und Maßnahmen sollen

- kurz-, mittel- und längerfristig bisherigen Nichtnutzern das kulturelle Bildungsangebot der Bibliotheken vermitteln und nahebringen,
- Nichtnutzer für Bibliotheken interessieren,
- Vorstellungen von und Erwartungen an Bibliotheken bei Nichtnutzern positiv prägen,
- Nichtnutzer damit im Sinne einer bildungs- und kulturpolitisch nachhaltigen Wirksamkeit motivieren, das Angebot der Bibliotheken zu nutzen.



Um die Gründe für die Nichtnutzung von öffentlichen Stadtbibliotheken und Gemeindebüchereien zu erfahren, liegt der Gedanke nahe, ausschließlich Nichtnutzer zu befragen. Die Autoren der Studie haben sich aus zwei Gründen dafür entschieden, eine für die Deutsche Bevölkerung im Alter von 14 bis 75 Jahren repräsentative Befragung durchzuführen. Das heißt: Im Sample finden sich auch Nutzer von öffentlichen Stadtbibliotheken und Gemeindebüchereien. Dafür gibt es zwei Gründe: Der erste Grund ist die Fortschreibung der Daten zum Anteil an Nutzern und Nichtnutzern in der Bevölkerung. Der zweite Grund ist der dadurch mögliche Vergleich von Nutzern und Nichtnutzern hinsichtlich soziodemographischer Merkmale, Themeninteressen, Freizeitaktivitäten und Bibliotheksimage. Unterscheiden sich Nichtnutzer in den genannten Bereichen von Nutzern, kann auf Ursachen der Nichtnutzung geschlossen werden.

Die Grundgesamtheit der Studie ist die deutschsprachige Bevölkerung im Alter von 14 bis 75 Jahren. Die Untersuchung klammert damit einen Großteil der Schüler/innen aus, die laut Bibliotheksstatistik überwiegend zu den Nutzern von öffentlichen Stadtbibliotheken und Gemeindebüchereien gezählt werden können. Sie sind für die Fragestellung der Studie nicht interessant.

Die Interviews wurden als computergestützte Telefonbefragung (CATI) durch geschulte Interviewer des Feldinstituts IFAK (Taunusstein) im Oktober und November 2011 durchgeführt. Die für die genannte Grundgesamtheit repräsentative Stichprobe umfasste 1.301 Personen.



Heutige und frühere Bibliotheksnutzung im Überblick



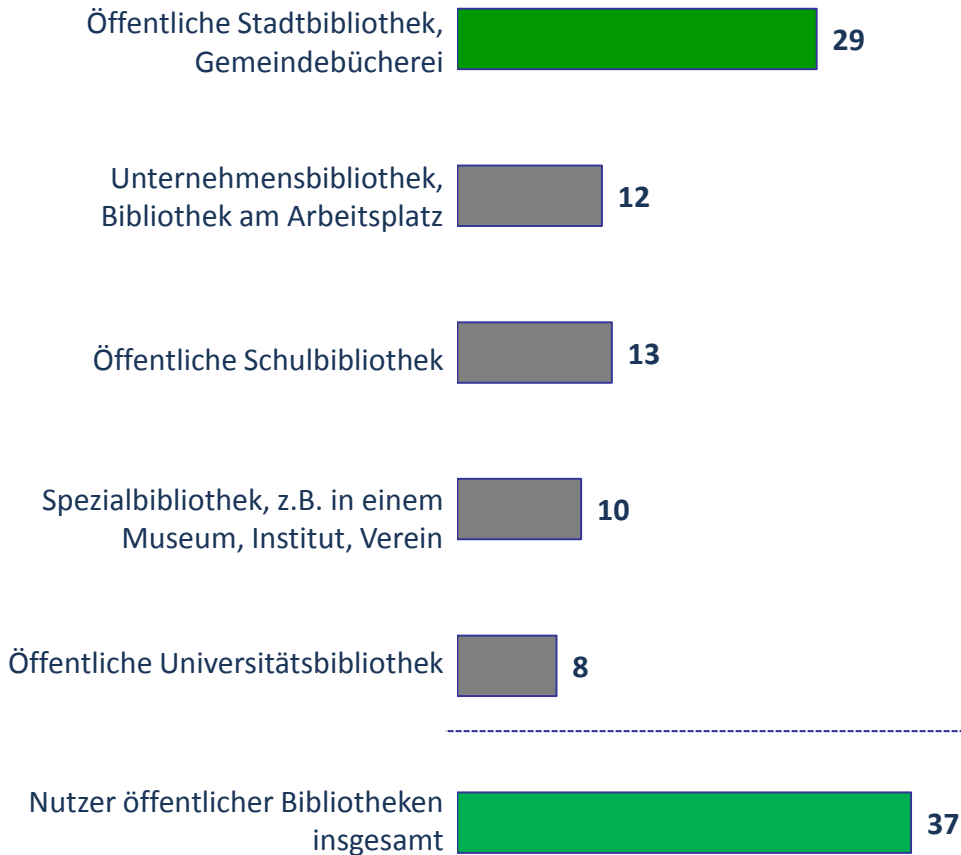
- 37 Prozent der Bevölkerung zwischen 14 und 75 Jahren war in den letzten 12 Monaten in einer **öffentlichen Stadtbibliothek / Gemeindebücherei und/oder einer Universitäts- oder Schulbibliothek**. 61 Prozent haben keine solche öffentliche Bibliothek genutzt, von 2 Prozent liegen keine Angaben vor.
- 29 Prozent gehören zu den aktiven Nutzern öffentlicher Stadtbibliotheken und Gemeindebüchereien. 41 Prozent waren länger als 12 Monate nicht mehr dort (ehemalige Nutzer), 28 Prozent geben an, dass sie nie in einer öffentlichen Stadtbibliothek oder Gemeindebücherei waren (Nichtnutzer).
Die vorliegende Studie konzentriert sich auf ehemalige Nutzer und Nichtnutzer von öffentlichen Stadtbibliotheken / Gemeindebüchereien.
- 28 Prozent der Nutzer von **öffentlichen Stadtbibliotheken und Gemeindebüchereien** besuchen diese wenigstens ein- bis zweimal im Monat. Dies entspricht 8 Prozent der Gesamtbevölkerung im Alter von 14 bis 75 Jahren.
- Ein naheliegender Grund, öffentliche Stadtbibliotheken und Gemeindebüchereien nicht zu nutzen, könnte darin liegen, dass ehemalige Nutzer und Nichtnutzer andere öffentliche Bibliotheken (Universitäts- oder Schulbibliothek) in Anspruch nehmen. Das trifft nur für 12 Prozent der ehemaligen Nutzer und für 1 Prozent der Nichtnutzer zu, 89 Prozent der ehemaligen Nutzer und Nichtnutzer besuchen auch keine Universitäts- oder Schulbibliothek.



Bibliotheksbesuch in den letzten 12 Monaten

Frage: „Es gibt ja unterschiedliche Arten von Bibliotheken bzw. Büchereien. Ich lese Ihnen mal einige vor. Bitte sagen Sie mir jeweils, ob Sie in den letzten 12 Monaten einmal eine solche Bibliothek besucht haben oder ihre Dienste für sich persönlich in Anspruch genommen haben.“

Basis: 1.301 Befragte von 14 bis 75 Jahren, in %



37% waren in den letzten 12 Monaten in einer öffentlichen Stadtbibliothek / Gemeindebücherei, einer Universitätsbibliothek oder einer Schulbibliothek

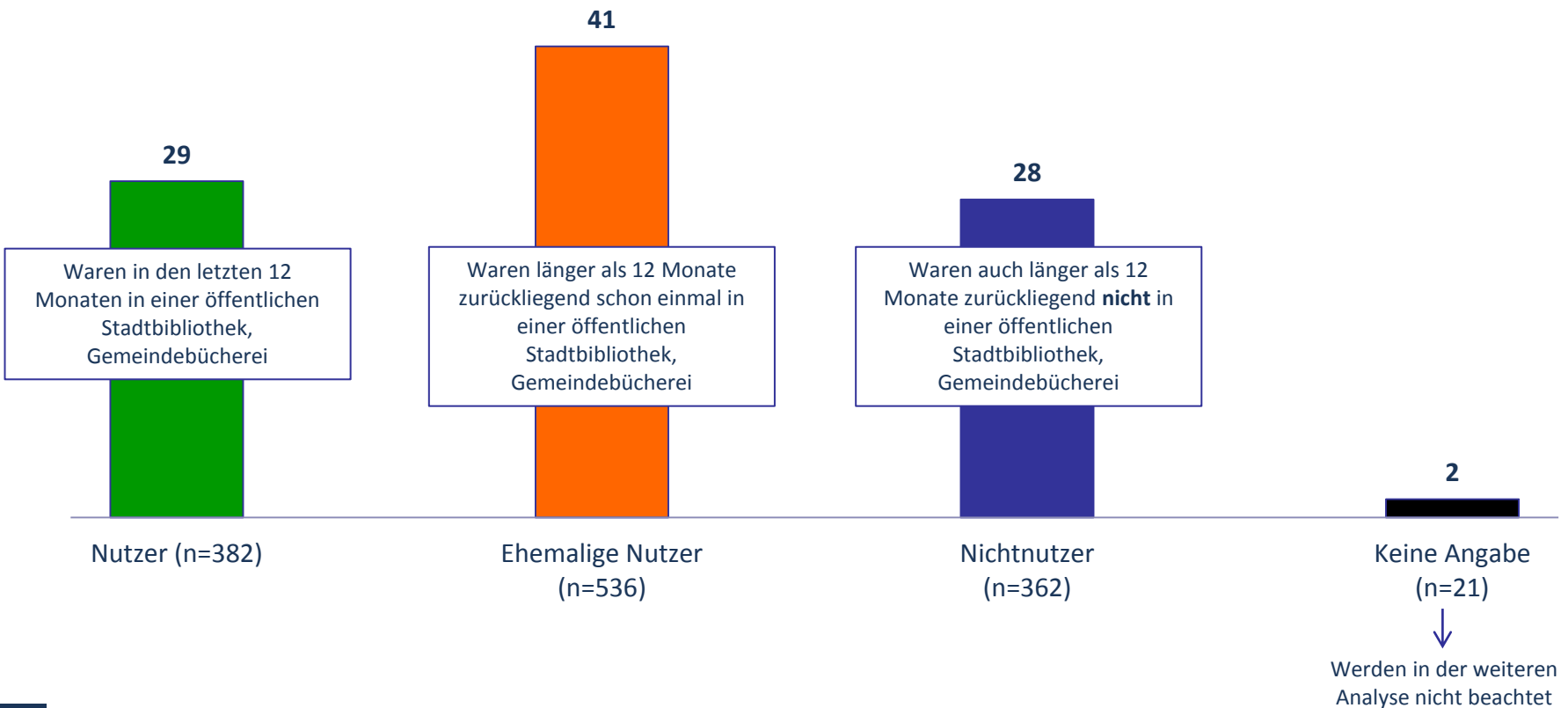


Nutzung von öffentlichen Stadtbibliotheken und Gemeindebüchereien in den letzten 12 Monaten oder davor

Frage: „Es gibt ja unterschiedliche Arten von Bibliotheken bzw. Büchereien. Ich lese Ihnen mal einige vor. Bitte sagen Sie mir jeweils, ob Sie in den letzten 12 Monaten einmal eine solche Bibliothek besucht haben oder ihre Dienste für sich persönlich in Anspruch genommen haben.“

Frage an diejenigen, die mit Nein geantwortet haben: „Wenn Sie weiter zurück denken als 12 Monate: Waren Sie da mal in einer Stadtbibliothek bzw. Gemeindebücherei?“

Basis: 1.301 Befragte von 14 bis 75 Jahren, in %



Quelle: Ursachen und Gründe für die Nichtnutzung von Bibliotheken | Repräsentative Befragung von 1.301 Personen im Alter von 14 bis 75 Jahren

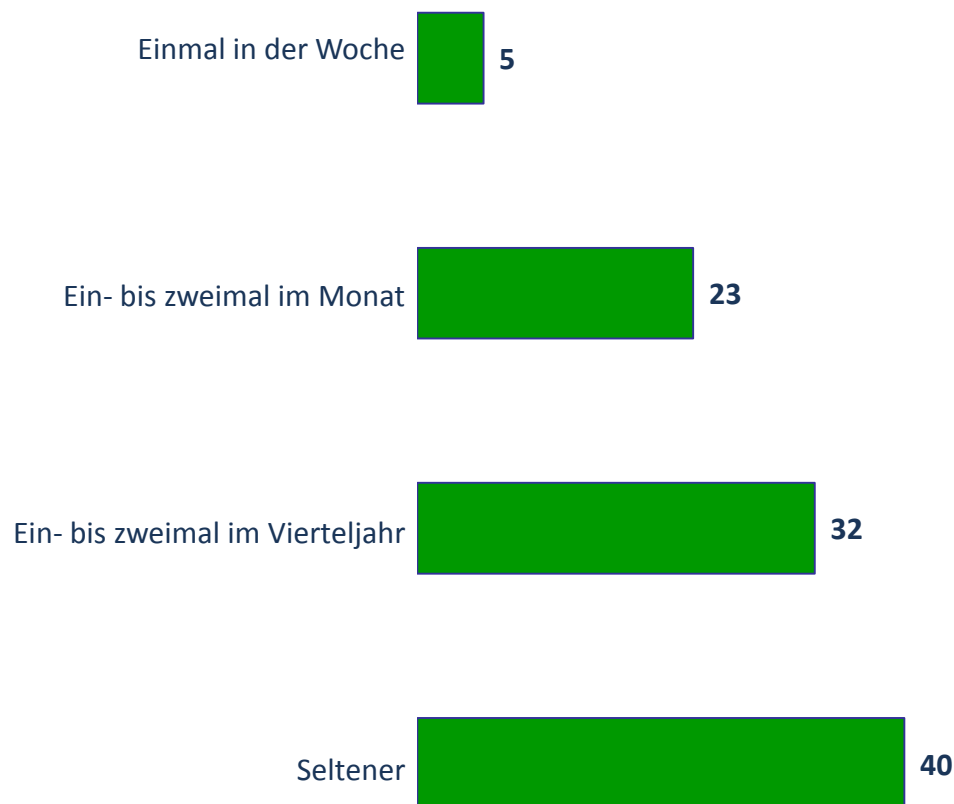
©Deutscher Bibliotheksverband e.V. | Institut für Lese- und Medienforschung der Stiftung Lesen 2012



Häufigkeit des Besuchs von Nutzern öffentlicher Stadtbibliotheken, Gemeindebüchereien in den letzten 12 Monaten

Frage: „Und wie häufig sind Sie in den letzten zwölf Monaten in einer öffentlichen Stadtbibliothek bzw. Gemeindebücherei gewesen? War das ...?“

Basis: 382 Befragte (14 bis 75 Jahre), die in den letzten 12 Monaten eine öffentliche Bibliothek oder Gemeindebücherei besucht oder deren Dienste in Anspruch genommen haben; in %



Dies entspricht ...

1 %

7 %

9 %

12 %

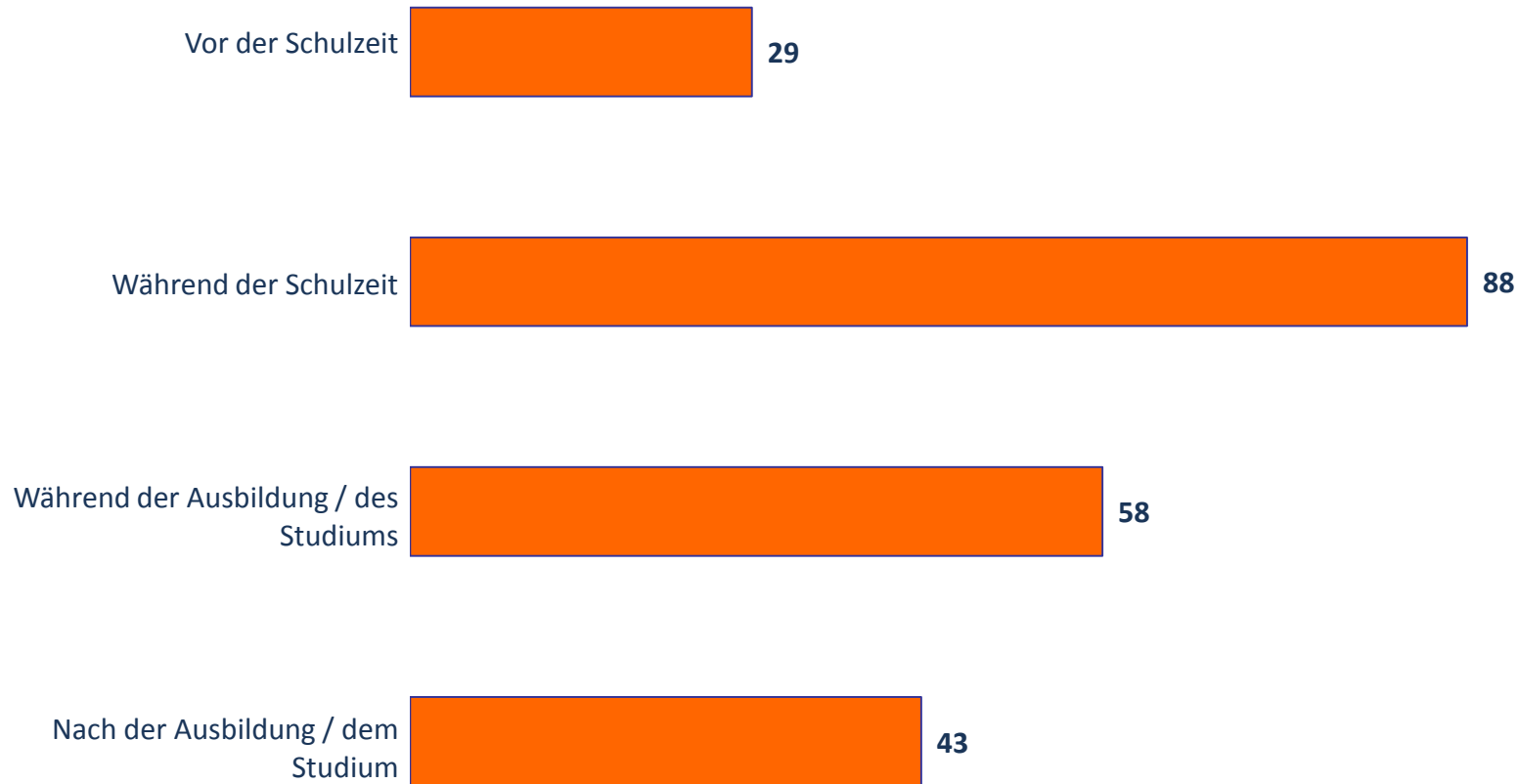
... der Gesamtbevölkerung von
14 bis 75 Jahren.



Lebensabschnitt der früheren Bibliotheksnutzung bei ehemaligen Nutzern

Frage: „Und wann war das? Ich lese Ihnen einige Lebensabschnitte vor, bitte sagen Sie mir jeweils, ob Sie da eine Stadtbibliothek bzw. Gemeindebücherei genutzt haben oder ob das nicht der Fall war.“

Basis: Befragte (14 bis 75 Jahre), die in den letzten 12 Monaten keine öffentliche Bibliothek oder Gemeindebücherei besucht oder deren Dienste in Anspruch genommen haben aber länger als 12 Monate zurückliegend in einer Stadtbibliothek bzw. Gemeindebücherei waren (n=536); Mehrfachantworten möglich; in %

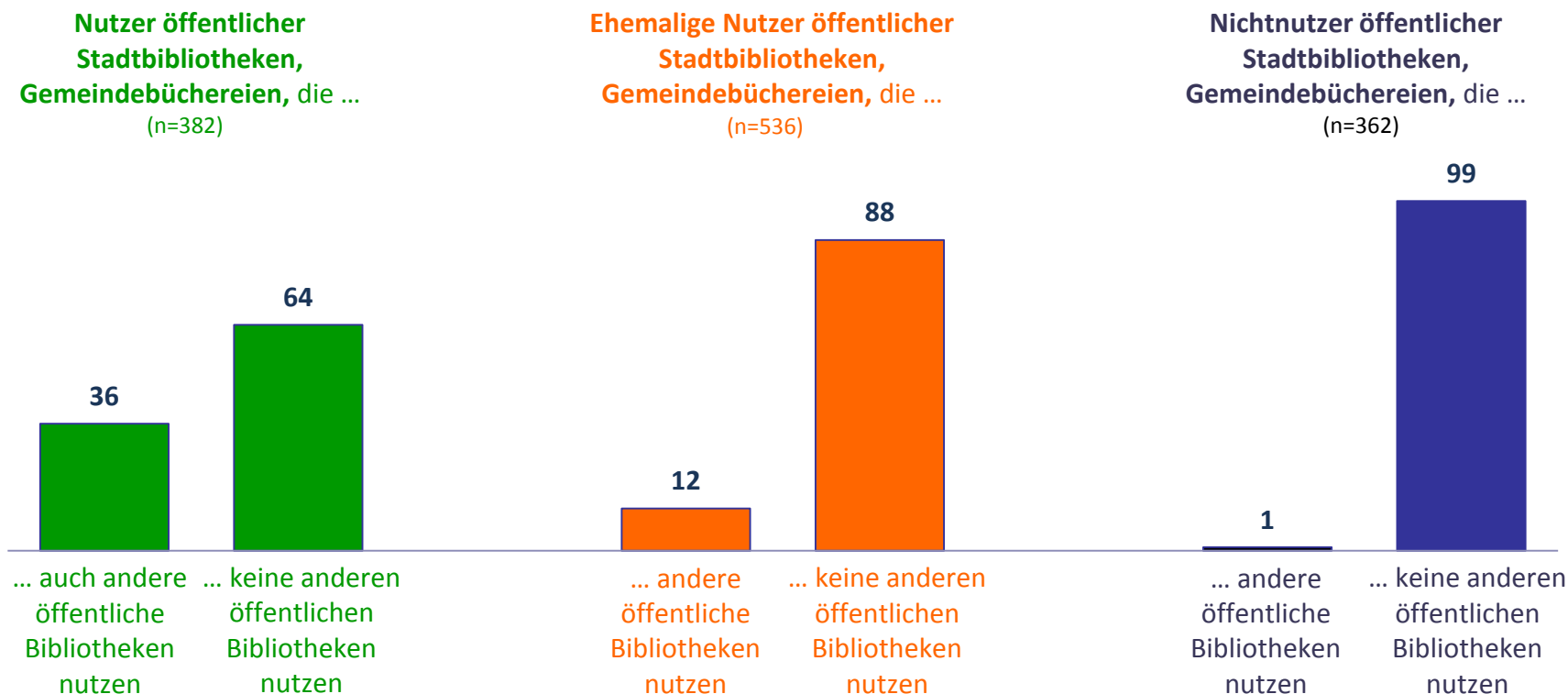


Nutzung anderer öffentlicher Bibliotheken in den letzten 12 Monaten durch Nutzer, ehemalige Nutzer und Nichtnutzer

Frage: „Es gibt ja unterschiedliche Arten von Bibliotheken bzw. Büchereien. Ich lese Ihnen mal einige vor. Bitte sagen Sie mir jeweils, ob Sie in den letzten 12 Monaten einmal eine solche Bibliothek besucht haben oder ihre Dienste für sich persönlich in Anspruch genommen haben.“

Frage an diejenigen, die mit Nein geantwortet haben: „Wenn Sie weiter zurück denken als 12 Monate: Waren Sie da mal in einer Stadtbibliothek bzw. Gemeindebücherei?“

Basis: 1.301 Befragte von 14 bis 75 Jahren, in %



Einflussfaktoren auf Nichtnutzung von öffentlichen Stadtbibliotheken und Gemeindebüchereien – Vergleich von Nichtnutzern, ehemaligen Nutzern und Nutzern



Der Vergleich von Nutzern, ehemaligen Nutzern und Nichtnutzern von öffentlichen Stadtbibliotheken und Gemeindebüchereien hinsichtlich soziodemographischer Merkmale, Themeninteressen, Freizeit- und Medienverhalten sowie der Bibliothekssozialisation verdeutlicht klare Faktoren, die Bibliotheksnutzung wahrscheinlich bzw. unwahrscheinlich machen.

Ein typischer Nutzer

- ist überdurchschnittlich häufig **weiblich**,
- ist überdurchschnittlich häufig noch **Schüler (14 bis 19 Jahre) oder 60 Jahre und älter**
- hat überdurchschnittlich häufig **Kinder im Haushalt**
- hat überdurchschnittlich häufig **in der Kindheit mit den Eltern eine Bibliothek besucht**
- ist häufig **aktiver in seiner Freizeitgestaltung** als Nichtnutzer

Ein typischer ehemaliger Nutzer

- ist überdurchschnittlich häufig **männlich**,
- ist überdurchschnittlich häufig im **berufstätigen Alter und formal hoch gebildet**
- hat überdurchschnittlich häufig **keine Kinder im Haushalt**
- hat überdurchschnittlich häufig **in der Kindheit keine Bibliothek mit den Eltern besucht**
- **bezieht** seine **Bücher** vergleichsweise häufig **über das Internet**



Ein typischer Nichtnutzer

- ist überdurchschnittlich häufig **männlich**,
- ist überdurchschnittlich häufig **60 Jahre und älter**
- hat überdurchschnittlich häufig **keine Kinder im Haushalt**
- hat überdurchschnittlich häufig **in der Kindheit keine Bibliothek mit den Eltern besucht**
- hat ein geringeres Interesse an jeglicher Art von Büchern und liest weniger, wendet sich auch anderen Medien weniger häufig zu
- **interessiert sich überdurchschnittlich für praktische Alltagsfragen** und unterdurchschnittlich für Themen, mit denen Bibliotheken klassisch in Verbindung gebracht werden wie Weiterbildung, Kunst, Literatur, Wissenschaft



Ein konkreter Ansatzpunkt für Bibliotheken liegt in der Bibliothekssozialisation. Wer in der Kindheit eine Bibliothek besucht hat, bleibt auch in seinem späteren Leben mit höherer Wahrscheinlichkeit Bibliotheksnutzer. Unter heutigen Nutzern haben 62 Prozent in ihrer Kindheit mit den Eltern eine Bibliothek besucht, bei Nichtnutzern und ehemaligen Nutzern sind dies nur 42 Prozent. Kooperationen mit Schulen und Kindergärten erreichen auch Kinder aus bildungsfernen Elternhäusern, für die ein Bibliotheksbesuch sonst nicht zum Alltag gehört, und sollten fester Bestandteil des Bibliotheksangebots sein. Mehr als die Hälfte der heute 14- bis 19-Jährigen war nicht mit dem Kindergarten in einer Bibliothek oder kann sich daran nicht erinnern. An einen Besuch in der Bibliothek mit der Schulklasse erinnern sich hingegen mehr als die Hälfte der 14- bis 19-Jährigen.

Unter den Nichtnutzern finden sich vergleichsweise viele, die Sport treiben und wenn einem Ehrenamt nachgegangen wird, meist in einem Sportverein. Regionale Sportvereine und Sportveranstaltungen können niederschwellige Orte der Ansprache sein. Auch können durch Kooperationen von Stadtbibliotheken und Gemeindebüchereien mit Sportvereinen Trainer, Jugendwarte etc. als Multiplikatoren gewonnen werden.

Jeder vierte Nichtnutzer besucht mindestens einmal im Monat einen Gottesdienst. Hier liegt ein Ansatzpunkt für konfessionell getragene Büchereien.



Überblick: Struktur der Nutzer, ehemaligen Nutzer und Nichtnutzer

Ausgewiesen sind Merkmale, die in den jeweiligen (Nicht-)Nutzer-Typen überdurchschnittlich im Vergleich zur Bevölkerung von 14 bis 75 Jahren vorkommen

Nutzer (n=382)	Ehemalige Nutzer (n=536)	Nichtnutzer (n=362)
weiblich	männlich	männlich
14-19 Jahre 60-75 Jahre	20-29 Jahre 30-59 Jahre	60-75 Jahre
noch Schüler mittlere Bildung	hohe Bildung	einfache Bildung
katholisch		
Haushalt mit Kindern	Mehrpersonenhaushalt ohne Kinder	Singlehaushalt Mehrpersonenhaushalt ohne Kinder
mit Eltern Bibliothek besucht	mit Eltern keine Bibliothek besucht	mit Eltern keine Bibliothek besucht

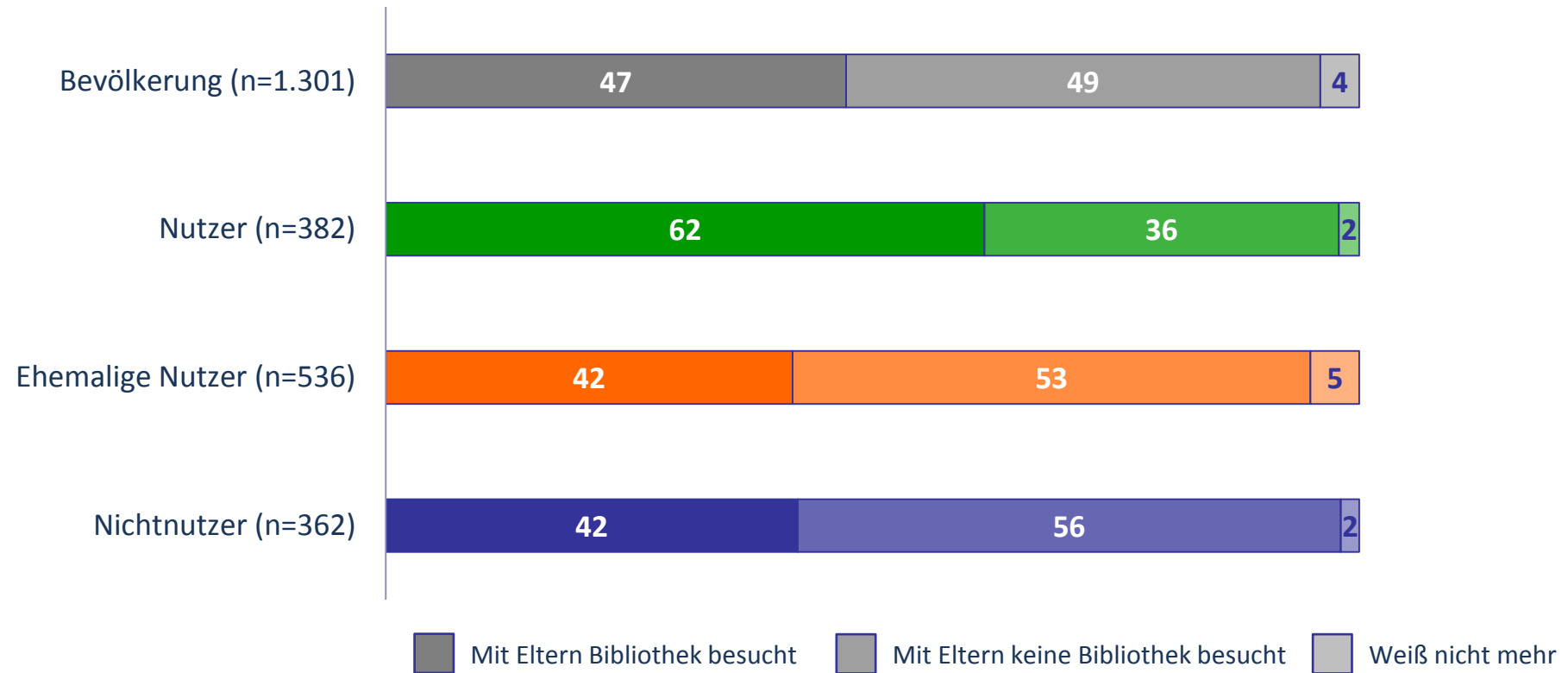


Anteil von Befragten mit Bibliothekssozialisation durch Eltern unter Nutzern, ehemaligen Nutzern und Nichtnutzern

Frage: „Es gibt ja unterschiedliche Arten von Bibliotheken bzw. Büchereien. Ich lese Ihnen mal einige vor. Bitte sagen Sie mir jeweils, ob Sie in den letzten 12 Monaten einmal eine solche Bibliothek besucht haben oder ihre Dienste für sich persönlich in Anspruch genommen haben.“

Frage an diejenigen, die mit Nein geantwortet haben: „Wenn Sie weiter zurück denken als 12 Monate: Waren Sie da mal in einer Stadtbibliothek bzw. Gemeindebücherei?“

Basis: 1.301 Befragte von 14 bis 75 Jahren, in %

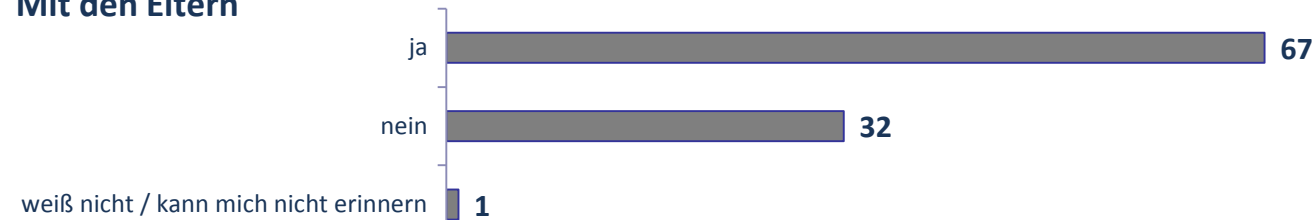


Erinnerung an Bibliotheksbesuch in der Kindheit bei heute 14- bis 19-Jährigen

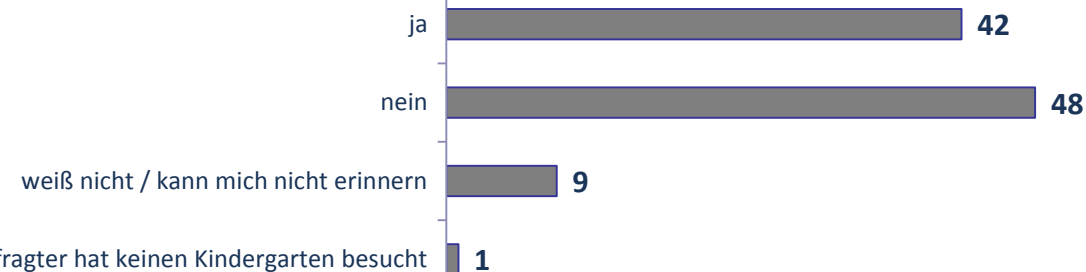
Frage: „Wie war das, als Sie noch ein Kind waren: Haben Ihre Eltern oder andere Familienmitglieder Sie mal in eine Stadtbibliothek bzw. Gemeindebücherei mitgenommen?“

Basis: 101 Befragte von 14 bis 19 Jahren; in %

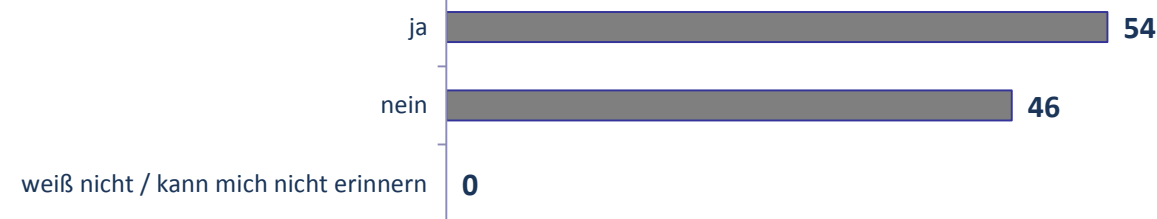
Mit den Eltern



Mit dem Kindergarten



Mit der Schule



Dies entspricht der Gesamtbevölkerung von 14 bis 75 Jahren.:

47 %

49 %

5 %

18 %

52 %

16 %

15 %

48 %

46 %

6 %



Image von öffentlichen Stadtbibliotheken und Gemeindebüchereien bei Nutzern, ehemaligen Nutzern und Nichtnutzern



Sowohl Nutzer als auch ehemalige Nutzer und Nichtnutzer haben Vorstellungen von öffentlichen Stadtbibliotheken und Gemeindebüchereien, sie assoziieren bestimmte Attribute mit Bibliotheken. Diese Vorstellungen und Assoziationen lassen sich noch einmal nach zwei Ebenen unterscheiden, auf denen sie liegen: Einer eher rationalen („Bibliotheken bieten für jeden Etwas“, „Bibliotheken erweitern meinen Horizont“) und eher emotionalen Ebene (Bibliotheken sind „kalt“, „eng“, „freundlich“).

Bei Nutzern speist sich dieses Image aus aktuellen Erfahrungswerten, bei ehemaligen Nutzern geht es auf frühere Erfahrungen zurück. Bei Nichtnutzern handelt es sich hingegen um reine Vorstellungen, die durch zahlreiche Faktoren wie Erzählungen anderer, Mediendarstellungen von Bibliotheken etc. bestimmt sein dürften.

Als ein möglicher Grund für die Nichtnutzung von öffentlichen Stadtbibliotheken und Gemeindebüchereien ist ein negatives Image denkbar. Wer negative Vorstellungen und Assoziationen – unabhängig ob auf Realerfahrung basierend oder nicht – von und mit Bibliotheken hat, wird diese nicht nutzen.

Um das Image von öffentlichen Stadtbibliotheken und Gemeindebüchereien zu bestimmen, wurden die Befragten zum einen gebeten, die Farbe zu nennen, die ihnen beim Gedanken an Bibliotheken direkt in den Sinn kommt. Zum anderen wurde ermittelt, welche Attribute - wie „hell“, „abschreckend“, „eng“ usw. – Bibliotheken zugeschrieben werden. Schließlich konnten die Befragten verschiedenen Aussagen auf einer 4-stufigen Skala zustimmen oder diese ablehnen.



Das **Image von öffentlichen Stadtbibliotheken und Gemeindebüchereien in der Gesamtbevölkerung** ist auf der rationalen Ebene **überwiegend positiv**. Nutzer, ehemalige Nutzer und Nichtnutzer unterscheiden sich nur geringfügig. Auffällig ist lediglich, dass rund ein Drittel der Nichtnutzer und ehemaligen Nutzer, aber nur jeder fünfte Nutzer, der Ansicht ist, dass öffentliche Stadtbibliotheken und Gemeindebüchereien „nur etwas für Leseratten“ sind. Dahinter steckt vermutlich ein Unkenntnis, wie die Bibliothek „funktioniert“, und damit Angst, sich als jemand zu erkennen zu geben, der sich nicht auskennt. Aber auch konkrete Unkenntnis über das Medienangebot erklärt diese Einschätzung: Mit 36 Prozent sind rund doppelt so viele Nichtnutzer wie ehemalige Nutzer und Nutzer der Meinung, in Bibliotheken gäbe es nur oder überwiegend Bücher. Hier können kommunikative Maßnahmen entgegen wirken.

Auch auf der emotionalen Ebene ist das Image eher positiv. Zwei Drittel der Gesamtbevölkerung verbinden mit Bibliotheken etwas eher „Helles“, „Einladendes“ und vier Fünftel der Gesamtbevölkerung empfinden Bibliotheken als „eher freundlich“. Unter Nutzern fallen die Assoziationen durchweg etwas positiver aus, unterscheiden sich aber nicht grundlegend von denen der ehemaligen Nutzer und denen der Nichtnutzer. **Die Mehrheit der Nichtnutzer und ehemaligen Nutzer hat keine tiefsitzenden negativen Vorstellungen von Bibliotheken. Das Image ist damit kein zentraler Grund für Nichtnutzung.** Dies bedeutet auch, dass eine reine Imagekampagne nur sehr bedingt ehemalige Nutzer zurückbringen bzw. Nichtnutzer zu Nutzern machen dürfte.



Dennoch finden sich graduelle Unterschiede im Image von Nutzern auf der einen Seite und ehemaligen Nutzern sowie Nichtnutzern auf der anderen Seite:

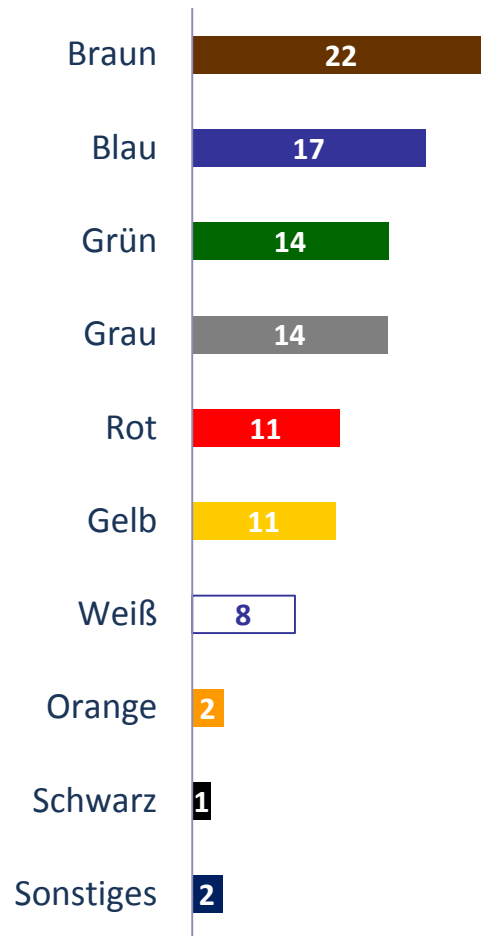
- Unter **Nichtnutzern und ehemaligen Nutzern dominieren eher triste Farbassoziationen** („braun“, „grau“, „gelb“) – unter Nutzern farbige, wenn auch kalte Töne („blau“ und „grün“).
- Auch stufen **Nichtnutzer und ehemalige Nutzer** öffentliche Stadtbibliotheken und Gemeindebüchereien häufiger als „muffig“, „kalt“, „dunkel“ und „abschreckend“ (immerhin 1/3 der Nichtnutzer) ein als Nutzer.



Farbassoziation bei öffentlichen Stadtbibliotheken und Gemeindebüchereien der Gesamtbevölkerung (14 bis 75 Jahre)

Frage: „Jetzt habe ich mal eine ganz andere Frage. Welche Farbe kommt Ihnen spontan in den Sinn, wenn Sie an eine öffentliche Stadtbibliothek oder Gemeindebücherei denken?“

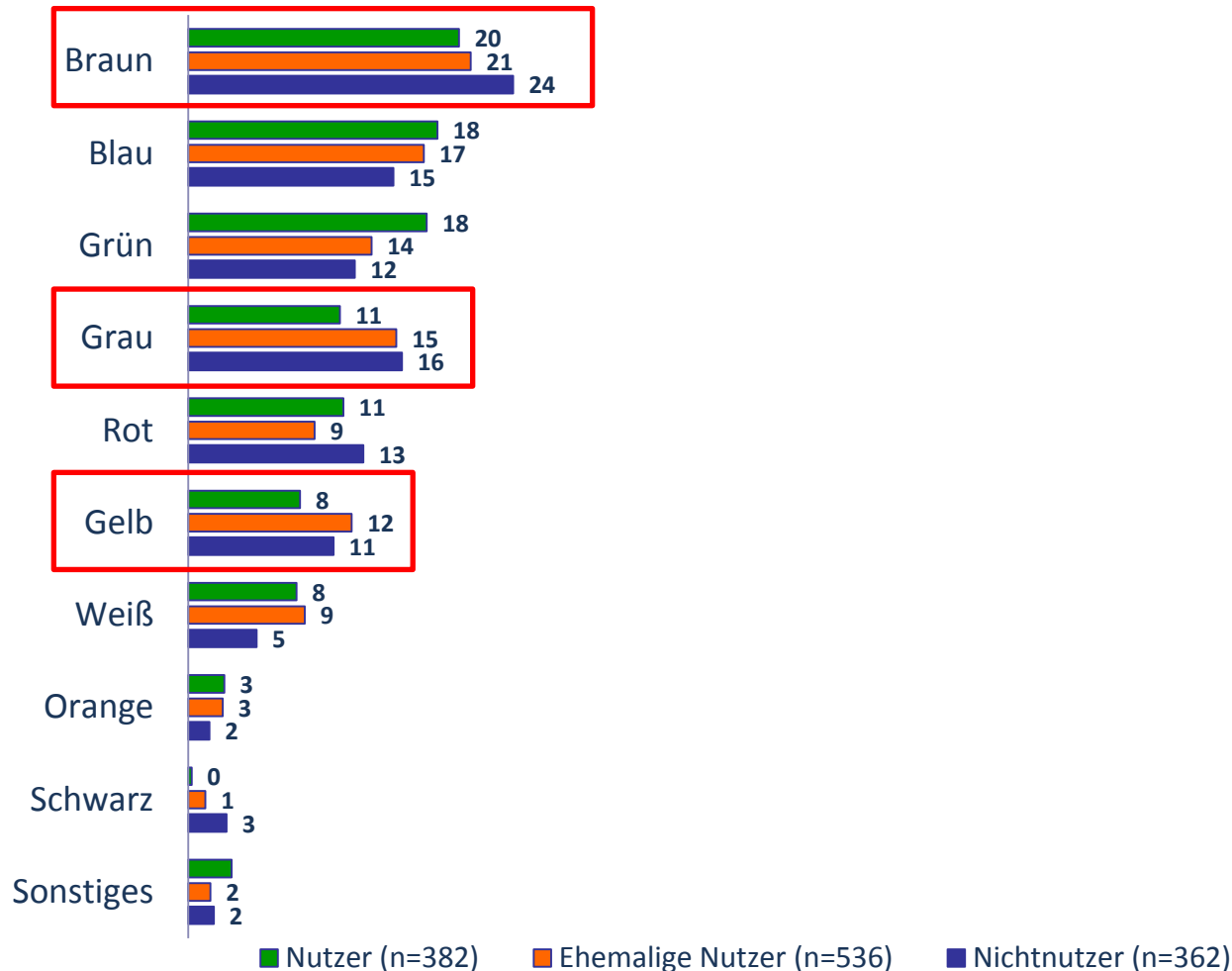
Basis: 1.301 Befragte von 14 bis 75 Jahren; in %



Farbassoziation bei öffentlichen Stadtbibliotheken, Gemeindebüchereien unter Nutzern, ehemaligen Nutzern und Nichtnutzern

Frage: „Jetzt habe ich mal eine ganz andere Frage. Welche Farbe kommt Ihnen spontan in den Sinn, wenn Sie an eine öffentliche Stadtbibliothek oder Gemeindebücherei denken?“

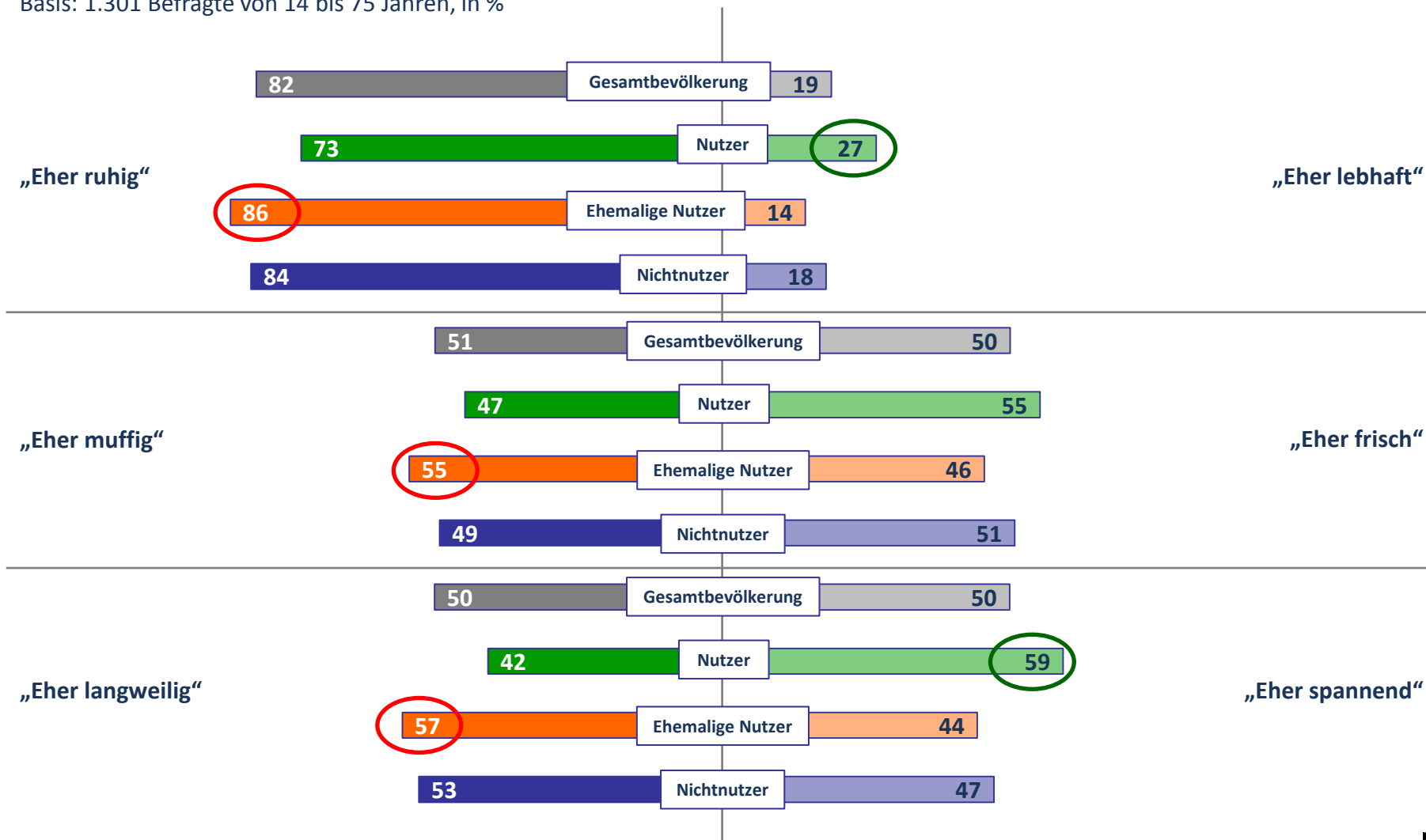
Basis: 1.301 Befragte von 14 bis 75 Jahren; in %



Assoziationen mit öffentlichen Stadtbibliotheken und Gemeindebüchereien

Frage: „Wenn man an Stadtbibliotheken bzw. Gemeindebüchereien denkt, kommen einem ja ganz unterschiedliche Dinge in den Sinn – ganz egal, ob man die Bibliothek konkret kennt oder nicht. Ich lese Ihnen einige Gegensatzpaare vor, wie zum Beispiel ‚hell – dunkel‘. Bitte sagen Sie mir jeweils, was Ihrer Meinung nach auf Stadtbibliotheken bzw. Gemeindebüchereien eher zutrifft.“

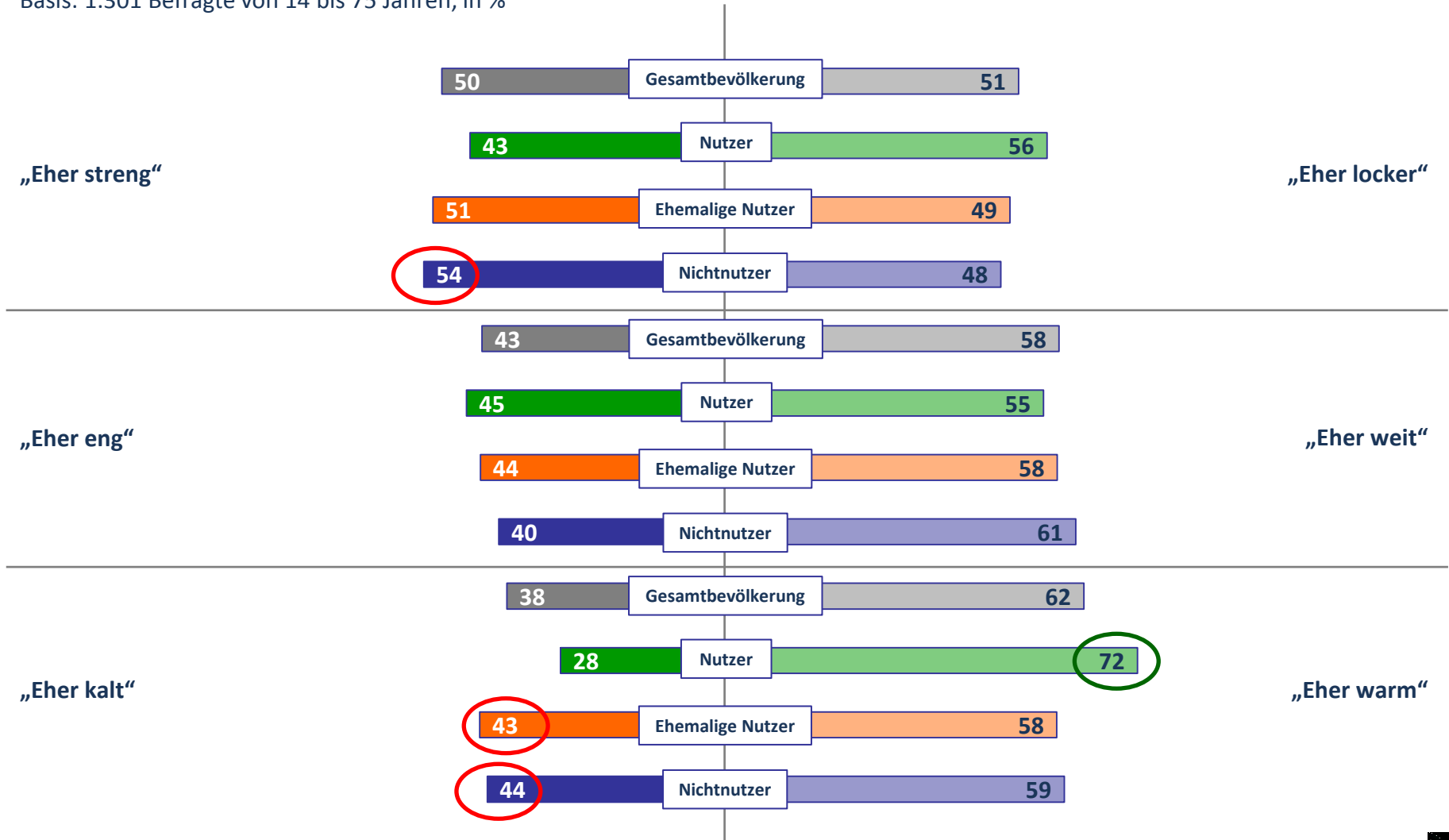
Basis: 1.301 Befragte von 14 bis 75 Jahren, in %



Assoziationen mit öffentlichen Stadtbibliotheken und Gemeindebüchereien

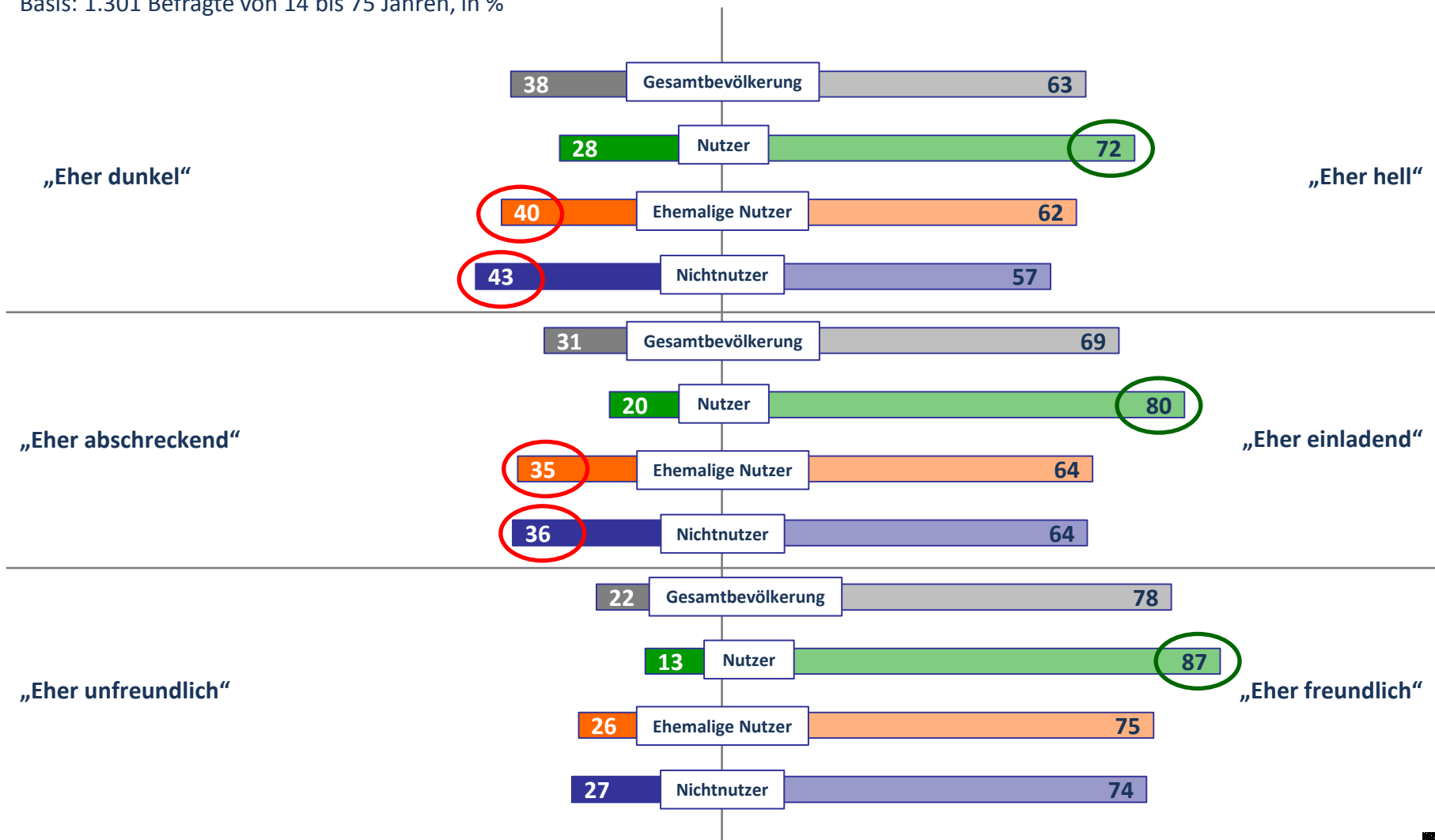
Frage: „Wenn man an Stadtbibliotheken bzw. Gemeindebüchereien denkt, kommen einem ja ganz unterschiedliche Dinge in den Sinn – ganz egal, ob man die Bibliothek konkret kennt oder nicht. Ich lese Ihnen einige Gegensatzpaare vor, wie zum Beispiel ‚hell – dunkel‘. Bitte sagen Sie mir jeweils, was Ihrer Meinung nach auf Stadtbibliotheken bzw. Gemeindebüchereien eher zutrifft.“

Basis: 1.301 Befragte von 14 bis 75 Jahren, in %



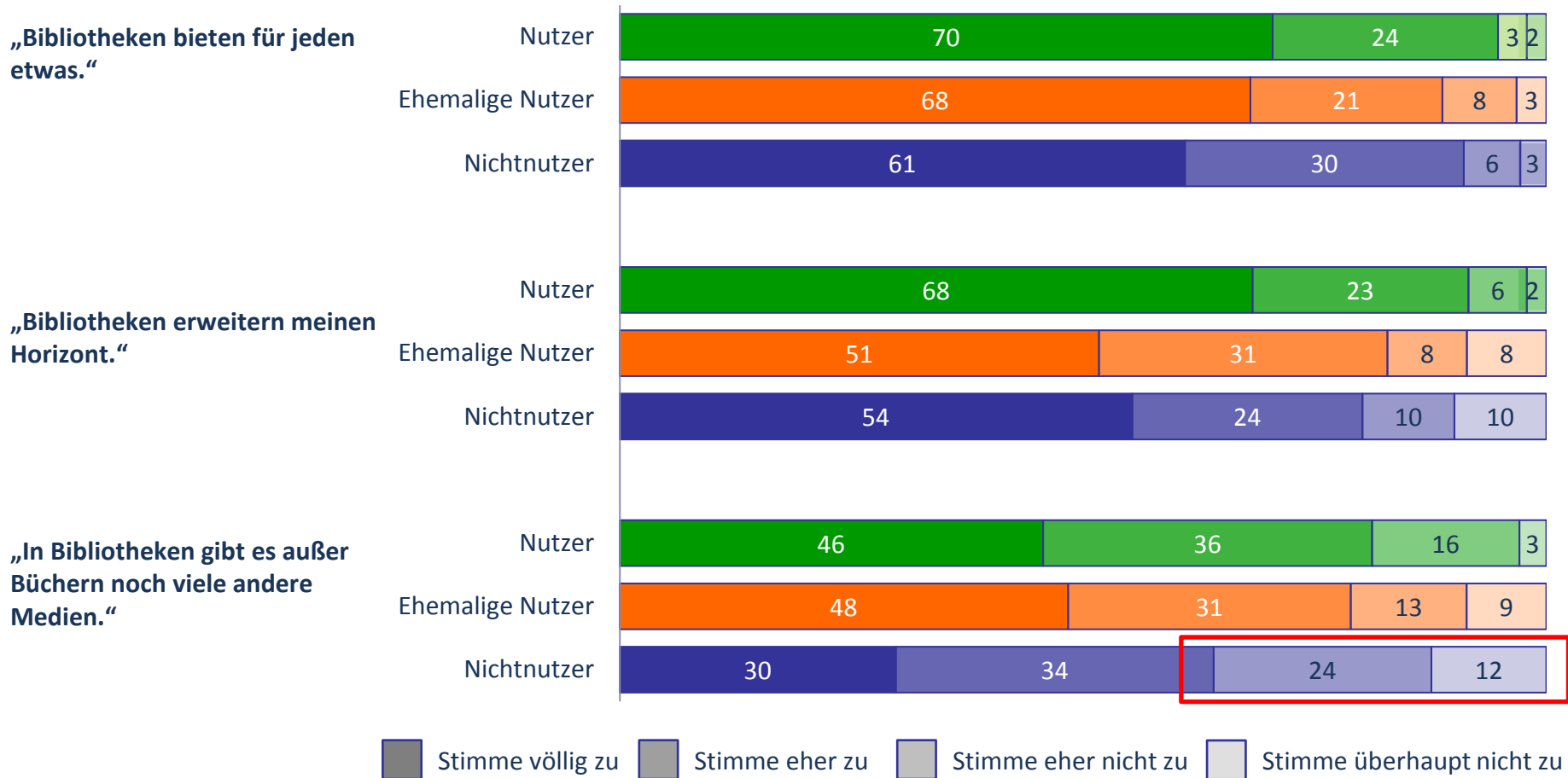
Frage: „Wenn man an Stadtbibliotheken bzw. Gemeindebüchereien denkt, kommen einem ja ganz unterschiedliche Dinge in den Sinn – ganz egal, ob man die Bibliothek konkret kennt oder nicht. Ich lese Ihnen einige Gegensatzpaare vor, wie zum Beispiel ‚hell – dunkel‘. Bitte sagen Sie mir jeweils, was Ihrer Meinung nach auf Stadtbibliotheken bzw. Gemeindebüchereien eher zutrifft.“

Basis: 1.301 Befragte von 14 bis 75 Jahren, in %



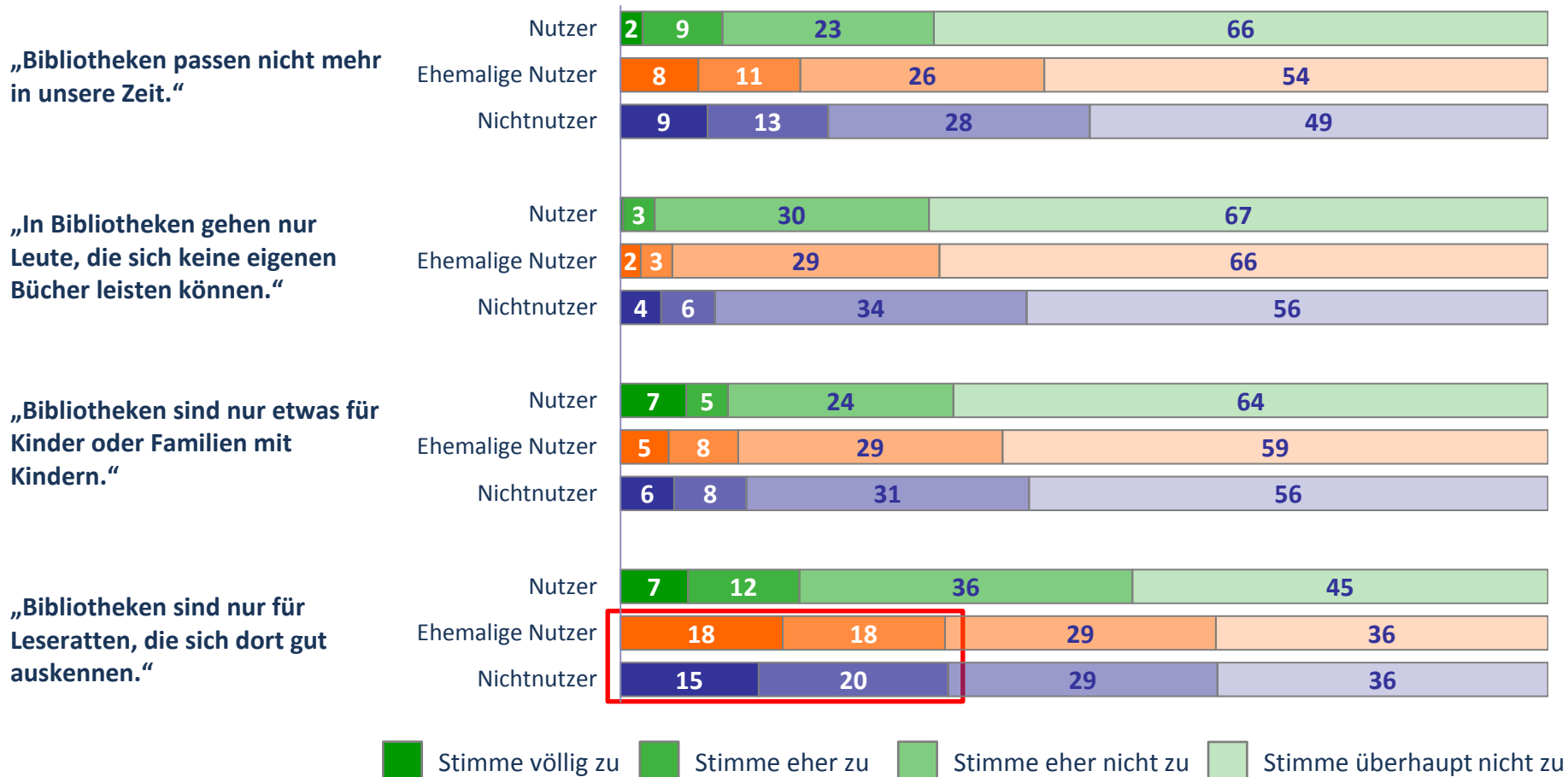
Meinungen über öffentliche Stadtbibliotheken, Gemeindebüchereien unter Nutzern, ehemaligen Nutzern, Nichtnutzern

Frage „Ich lese Ihnen nun einiges vor, was andere über Stadtbibliotheken bzw. Gemeindebüchereien gesagt haben. Wie sehen Sie das? Bitte sagen Sie mir jeweils, ob Sie der Aussage völlig zustimmen, eher zustimmen, eher nicht zustimmen oder überhaupt nicht zustimmen.“ Damit das jetzt einfacher wird, sage ich jetzt nur Bibliothek.“ Basis: 1.301 Befragte von 14 bis 75 Jahren, in %



Meinungen über öffentliche Stadtbibliotheken, Gemeindebüchereien unter Nutzern, ehemaligen Nutzern, Nichtnutzern

Frage „Ich lese Ihnen nun einiges vor, was andere über Stadtbibliotheken bzw. Gemeindebüchereien gesagt haben. Wie sehen Sie das? Bitte sagen Sie mir jeweils, ob Sie der Aussage völlig zustimmen, eher zustimmen, eher nicht zustimmen oder überhaupt nicht zustimmen.“ Damit das jetzt einfacher wird, sage ich jetzt nur Bibliothek.“ Basis: 1.301 Befragte von 14 bis 75 Jahren, in %



Gründe für die Nichtnutzung von öffentlichen Stadtbibliotheken und Gemeindebüchereien und Potenzial von Maßnahmen, um ehemalige Nutzer und Nichtnutzer zu gewinnen



Sowohl bei ehemaligen Nutzern als auch Nichtnutzern steht ein **persönlicher Grund an erster Stelle**. 82 Prozent der Nichtnutzer sagen, dass sie ihre **Bücher, DVDs und CDs lieber kaufen** (76 % ehemalige Nutzer). 54 Prozent der Nichtnutzer und 60 Prozent der ehemaligen Nutzer geben **fehlende Zeit** als Grund an. Dahinter dürfte sich ein generelles Desinteresse verbergen bzw. ein Hinweis darauf, dass Bibliothek einfach kein Bestandteil ihrer alltäglichen Lebenswelt ist.

Erst an zweiter Stelle werden Gründe genannt, die sich auf das Angebot von Bibliotheken bzw. die Rahmenbedingungen der Bibliotheksnutzung beziehen und damit im Einflussbereich von Bibliotheken liegen. So sagen 61 Prozent sowohl der Nichtnutzer als auch der ehemaligen Nutzer, dass sie **das, was sie lesen möchten, auf anderem Weg schneller bekommen, z.B. über das Internet**. Diesem Nichtnutzungsgrund können Bibliotheken mit der Einführung bzw. dem Ausbau der elektronischen Ausleihe begegnen. 42 Prozent der Nichtnutzer und ehemaligen Nutzer finden die **Veranstaltungen und Fortbildungen uninteressant**, jeder dritte ehemalige Nutzer und jeder fünfte Nichtnutzer bemängelt die **Öffnungszeiten**. Auch **unattraktive Räumlichkeiten** und ein **nicht ansprechendes Angebot** werden genannt.

Negative Erfahrungen mit Mitarbeitern der Bibliothek sind nur für eine kleine Minderheit Grund zur Bibliotheksnichtnutzung. Nur 6 Prozent der ehemaligen Nutzer sind der Ansicht, die Mitarbeiter/innen wüssten nicht richtig Bescheid, nur 5 Prozent geben unfreundliches Personal als Nichtnutzungsgrund an und gerade einmal 4 Prozent berichten von schlechten Erfahrungen.

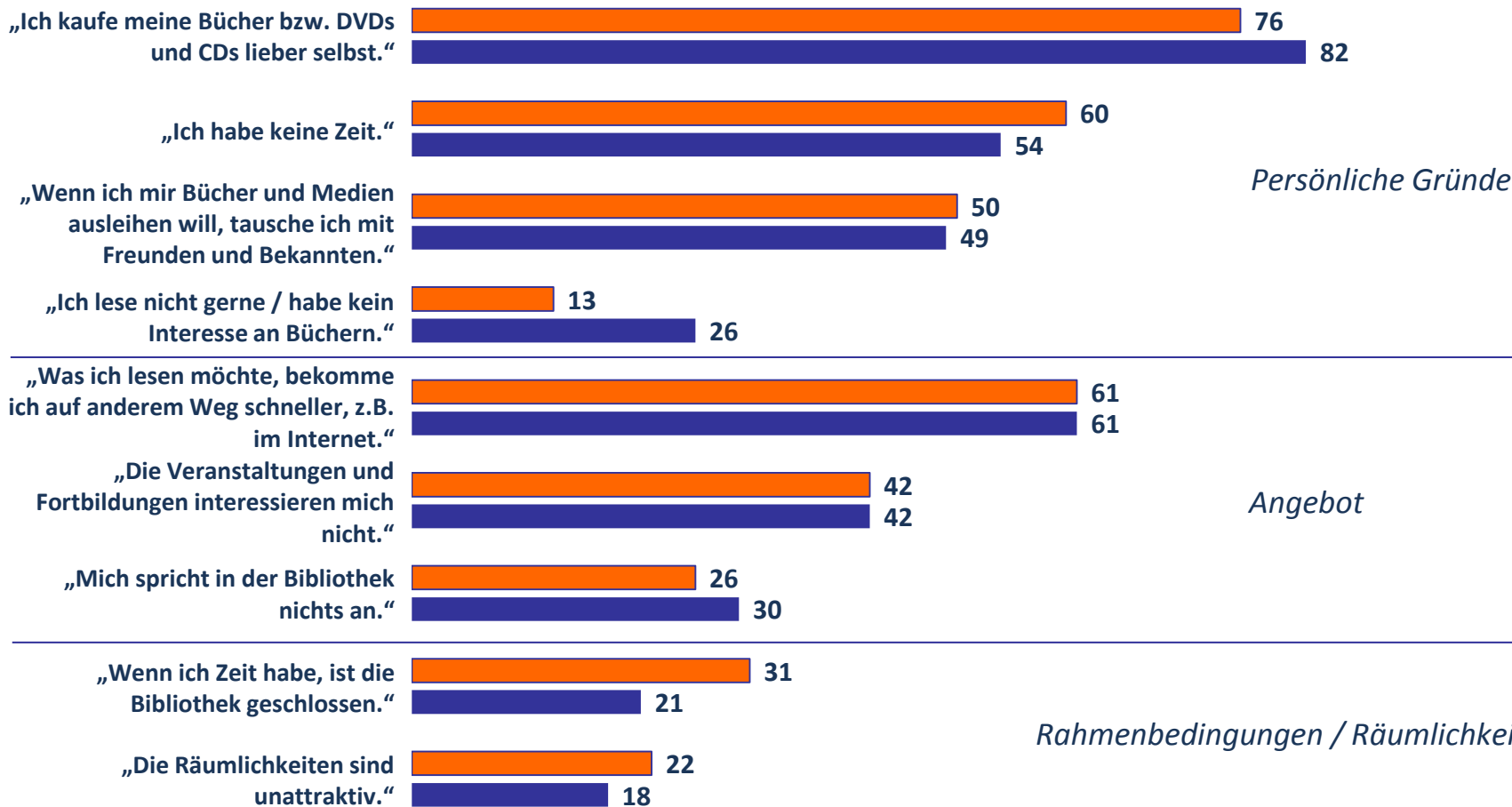


Am häufigsten genannte Gründen für die Nichtnutzung von öffentlichen Stadtbibliotheken und Gemeindebüchereien

Frage Nichtnutzer: „Sie haben gesagt, dass Sie nicht früher schon mal in einer Bibliothek bzw. Bücherei waren. Was sind die Gründe dafür?“

Frage ehemalige Nutzer: „Sie haben gesagt, dass Sie früher schon mal in einer Bibliothek bzw. Bücherei waren. Was sind die Gründe dafür, dass Sie in der letzten Zeit keine Bibliothek bzw. Bücherei besucht haben?“

Basis: Nichtnutzer (n=362); Ehemalige Nutzer (n=536); Anteil „trifft voll und ganz zu“ + „trifft eher zu“ in %



■ Ehemalige Nutzer (n=536) ■ Nichtnutzer (n=362)

Ehemalige Nutzer und Nichtnutzer wurden gefragt, ob eine genannte Maßnahme, die eine Bibliothek ergreifen kann, für sie ein Grund wäre, (wieder) in eine öffentliche Stadtbibliothek bzw. Gemeindebücherei zu gehen. Die Maßnahmen, die am häufigsten genannt werden, sind **Erweiterung der Öffnungszeiten, attraktivere Räumlichkeiten (inklusive Cafeteria), ein aktuelleres Medienangebot sowie altersgerechte Veranstaltungen und Fortbildungen.**

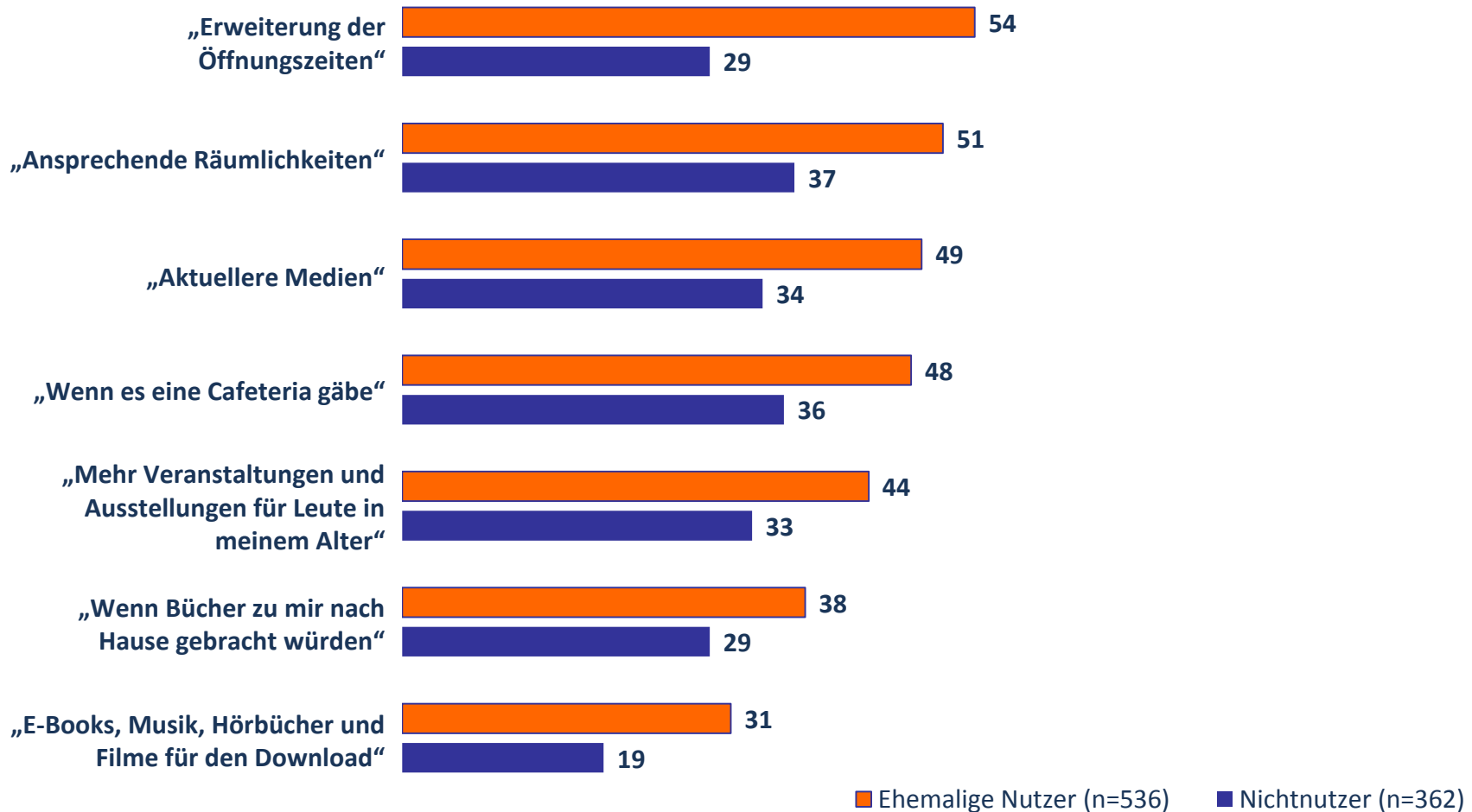
Rund jeder zweite ehemalige Nutzer sagt, dass eine Erweiterung der Öffnungszeiten ein Anreiz für ihn wäre, wieder einmal eine öffentliche Stadtbibliothek oder Gemeindebücherei zu besuchen. Neben den Öffnungszeiten würde für ehemalige Nutzer auch ein nach ihren Maßstäben aktuelleres Medienangebot dazu beitragen, wieder einmal eine Bibliothek zu besuchen. Für sie ist ein differenziertes Medienangebot besonders wichtig. In attraktiveren Räumlichkeiten – dazu zählt auch eine Cafeteria – sieht ebenfalls jeder zweite ehemalige Nutzer einen Grund, wieder einmal eine Bibliothek zu besuchen. 44 Prozent der ehemaligen Nutzer nennen altersgerechte Veranstaltungen und Ausstellungen als Anreiz zum Bibliotheksbesuch.

Unter Nichtnutzern ist das Potenzial dieser Maßnahmen deutlich geringer. Nur rund jeder Dritte sieht in den aufgeführten Maßnahmen einen Anreiz. Dies hängt sicherlich damit zusammen, dass Nichtnutzer besonders häufig angeben, keine Bibliotheken zu besuchen, weil sie nicht gern lesen. Ihnen fehlt damit grundsätzlich die Erfahrung und der Kontakt mit Bibliotheken. Daher nennen sie auch insgesamt seltener Maßnahmen, die sie zur Nutzung von Bibliotheken animieren würden.



Potenzial von ausgewählten Maßnahmen

Frage: „Bibliotheken und Büchereien in Städten und Gemeinden können ja unterschiedliche Maßnahmen ergreifen, um attraktiver zu werden. Ich nenne Ihnen mal einige. Wäre das für Sie ein Grund, (wieder) einmal in eine Bibliothek zu gehen? Bitte sagen Sie mir, ob das auf jeden Fall, möglicherweise, eher kein oder gar kein Grund wäre.“ Basis: Ehemalige Nutzer (n=536) und Nichtnutzer (n=362); Anteil „auf jeden Fall“ + „möglicherweise“ in %



Um abschätzen zu können, wie groß das Potenzial möglicher Maßnahmen zur (Rück-) Gewinnung von Nutzern ist, müssen zwei Dimensionen miteinander kombiniert werden:

- Erstens die Relevanz eines Zustandes oder Defizits, an dem eine Maßnahme ansetzen soll:
Hier wird betrachtet, wie groß der Anteil der Nichtnutzer oder ehemaligen Nutzer ist, die ein Problem benennen (z. B. ungünstige Öffnungszeiten), ein Interesse bekunden (z. B. Freunde zu treffen) oder eine Verhaltensweise zeigen (z. B. das Internet nutzen).
Hier werden Prozentpunkte ausgewiesen, die in den nachfolgenden Schaubildern auf der y-Achse abgetragen sind.
- Zweitens die Chance, dass eine Maßnahme, die ein Defizit aufgreift, eine Interessenlage bedient oder sich eine häufige Verhaltensweise zunutze macht, Nichtnutzer oder ehemalige Nutzer (wieder) in die Bibliothek führt:
Hier wird betrachtet, wie diese ehemalige Nutzer und Nichtnutzer eine Maßnahme bewerten mit Blick auf die Frage, ob sie deshalb (wieder) eine öffentliche Stadt- oder Gemeindebibliothek besuchen würden. Hier werden Mittelwerte einer Skala, die von „auf jeden Fall“ über „möglicherweise“, „eher kein Grund“ bis zu „gar kein Grund“ reicht, ausgewiesen, die in den nachfolgenden Schaubildern auf der x-Achse abgetragen sind.
- Ein besonders hohes Potenzial besitzen solche Maßnahmen, die eine vergleichsweise hohe Relevanz haben **und** deren Chance, Nichtnutzer oder ehemalige Nutzer (wieder) in eine Stadt- oder Gemeindebibliothek zu bringen, vergleichsweise hoch ist.



Relevanz des wahrgenommenen Defizits, an dem eine Maßnahme ansetzt*

100

Maßnahmen mit Handlungsrelevanz liegen prinzipiell in diesem Quadranten

Zunahme der Handlungsrelevanz

20

Chance, dass Maßnahme Nichtnutzer oder ehemalige Nutzer in die Stadt- bzw. Gemeindebibliothek führt**

1

Sehr geringe Chance

4

Große Chance

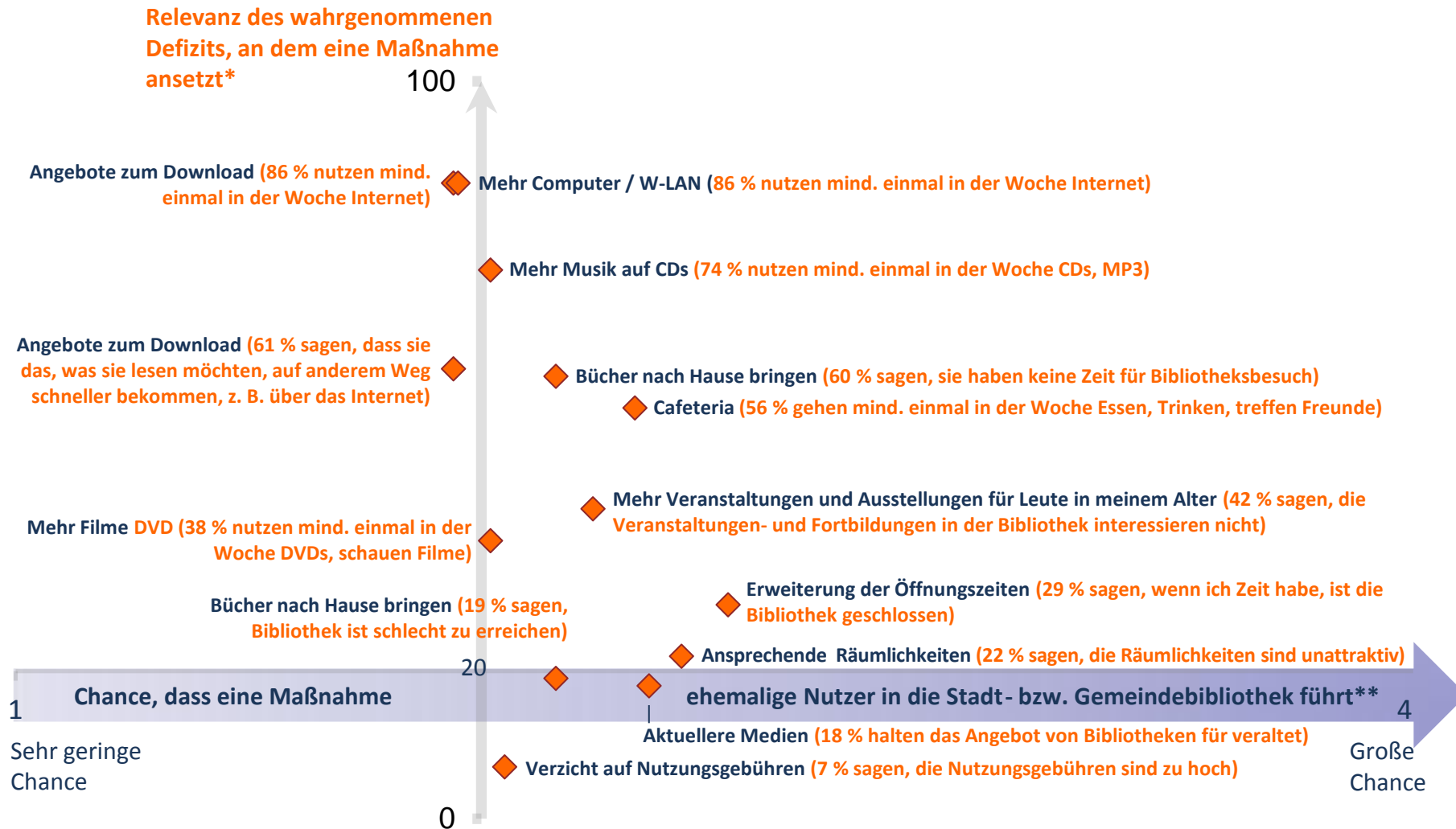
0

* Anteil der Nichtnutzer und ehemaligen Nutzer, die sich entsprechend der Aussagen in den Klammern äußern.

** Einstufung der Maßnahmen durch Nichtnutzer und ehemalige Nutzer: Das wäre ein Grund, (wieder) einmal in eine Stadt-/Gemeindebibliothek zu gehen (Mittelwert)



Handlungsrelevanz-Matrix für ehemalige Nutzer (41 % der Gesamtbevölkerung)



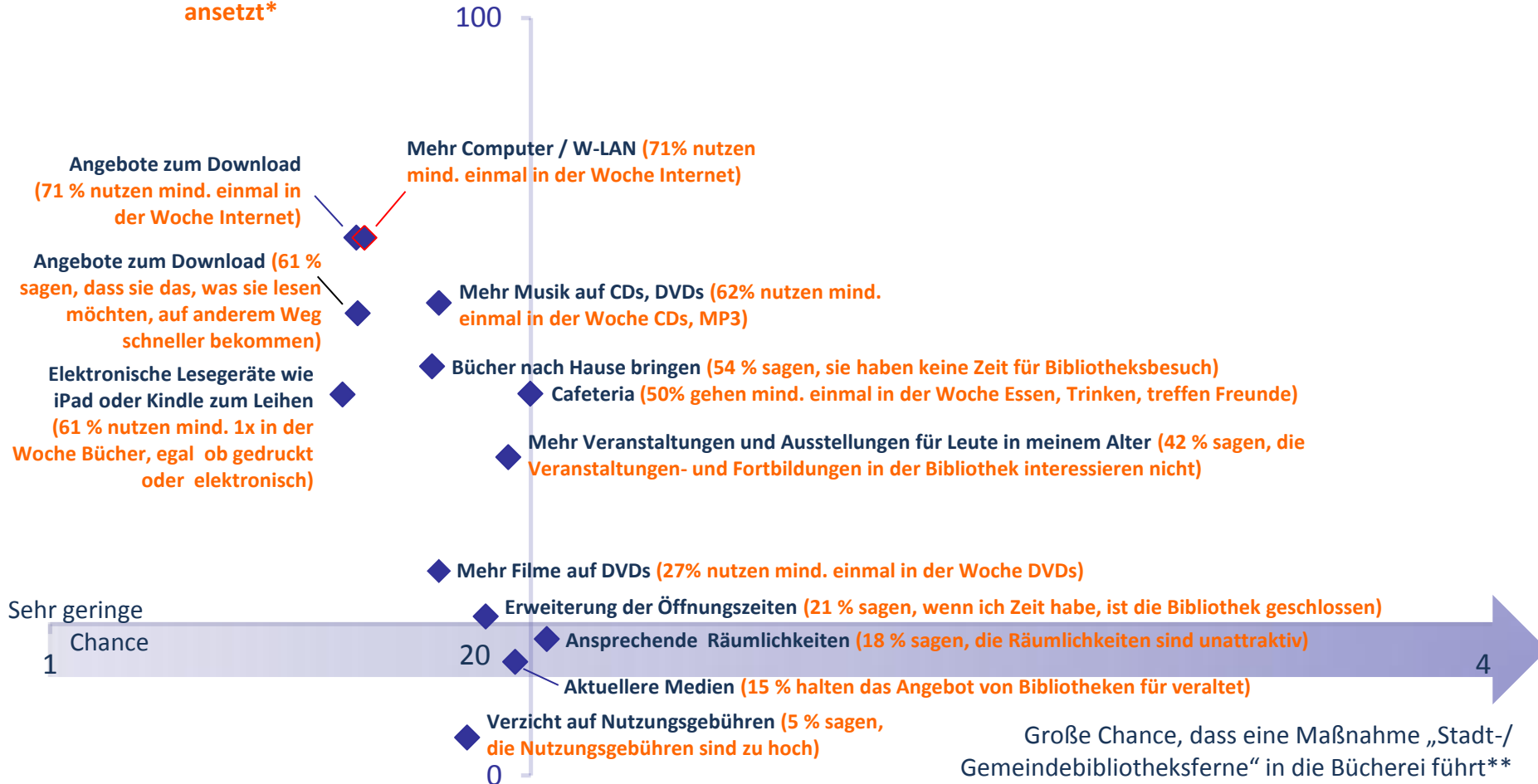
* Anteil der ehemaligen Nutzer, die sich entsprechend der Aussagen in den Klammern äußern.

** Einstufung der Maßnahmen durch ehemalige Nutzer: Das wäre ein Grund, (wieder) einmal in eine Stadt-/Gemeindebibliothek zu gehen (Mittelwert)



Handlungsrelevanz-Matrix für Nichtnutzer (28 % der Gesamtbevölkerung)

Relevanz des wahrgenommenen Defizits, an dem eine Maßnahme ansetzt*



* Anteil der Nichtnutzer, die sich entsprechend der Aussagen in den Klammern äußern.

** Einstufung der Maßnahmen durch Nichtnutzer : Das wäre ein Grund, (wieder) einmal in eine Stadt-/Gemeindebibliothek zu gehen (Mittelwert)

Quelle: Ursachen und Gründe für die Nichtnutzung von Bibliotheken | Repräsentative Befragung von 1.301 Personen im Alter von 14 bis 75 Jahren

©Deutscher Bibliotheksverband e.V. | Institut für Lese- und Medienforschung der Stiftung Lesen 2012



Die Differenzierung nach ehemaligen Nutzern und Nichtnutzern zeigt bereits Unterschiede in der soziodemographischen Struktur, in Mediennutzung und Interessen und in den genannten Gründen der Bibliotheksnichtnutzung. Maßnahmen, die für ehemalige Nutzer erfolgversprechend scheinen, sind für Nichtnutzer weit weniger attraktiv. Vor diesem Hintergrund muss differenziert werden, welche Maßnahmen welche Nichtnutzer-Typen mit welchen Erfolgsaussichten ansprechen.

Nichtnutzer von öffentlichen Stadtbibliotheken und Gemeindebüchereien unterscheiden sich nicht nur hinsichtlich der Frage, ob sie früher einmal Stadt-/Gemeindebibliotheken genutzt haben oder nicht, sondern auch dahingehend, ob sie aktuell andere öffentliche Bibliotheken (Universitäts- oder Schulbibliothek) nutzen. Mit dieser Frage verbinden sich zum Beispiel unterschiedliche Vorerfahrungen, Interessen, aber auch eine unterschiedliche Erreichbarkeit. Vor diesem Hintergrund ist eine unterschiedliche Ansprache je nach „Nichtnutzer-Typ“ nötig.

Auf Grundlage der Typenbildung wird das Potenzial geschätzt, mit welchen Maßnahmen die jeweiligen Nichtnutzer-Typen für öffentliche Stadtbibliotheken bzw. Gemeindebüchereien gewonnen werden können.

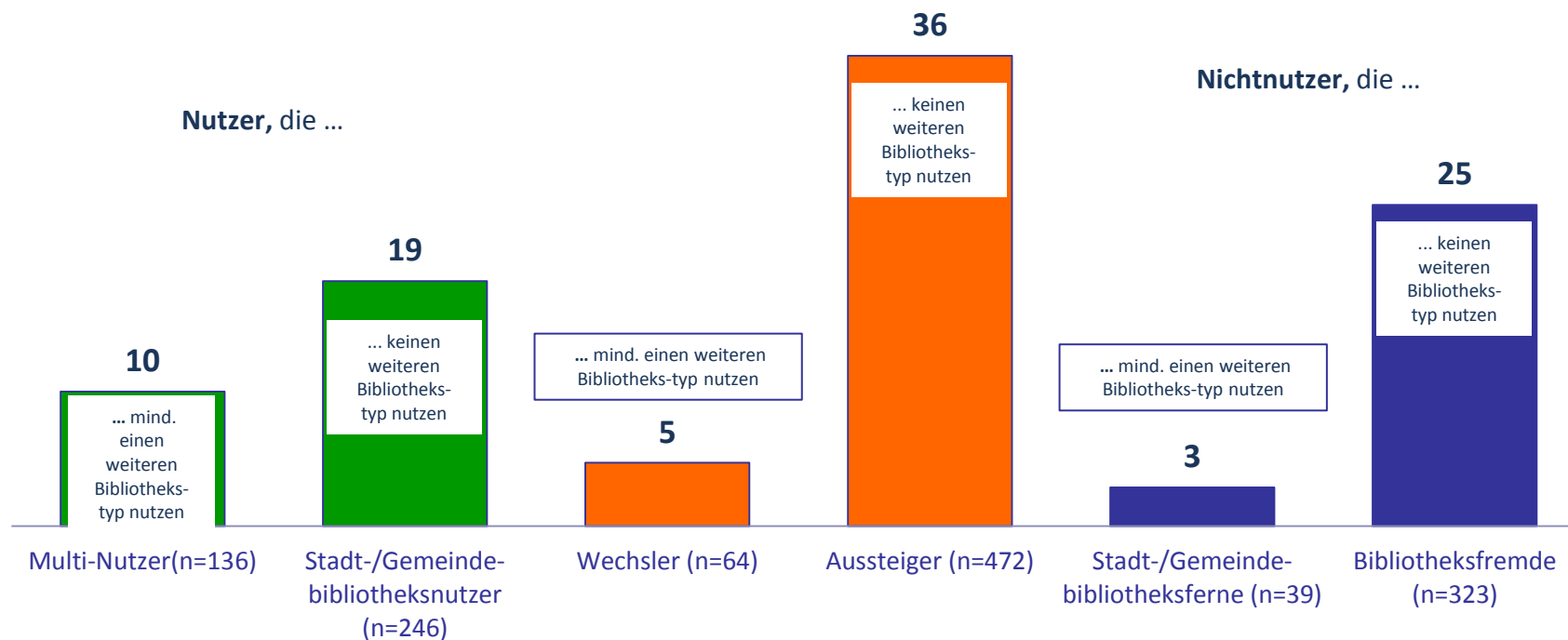


Frage: „Es gibt ja unterschiedliche Arten von Bibliotheken bzw. Büchereien. Ich lese Ihnen mal einige vor. Bitte sagen Sie mir jeweils, ob Sie in den letzten 12 Monaten einmal eine solche Bibliothek besucht haben oder ihre Dienste für sich persönlich in Anspruch genommen haben.“

Frage an diejenigen, die mit Nein geantwortet haben: „Wenn Sie weiter zurück denken als 12 Monate: Waren Sie da mal in einer Stadtbibliothek bzw. Gemeindebücherei?“

Basis: 1.301 Befragte von 14 bis 75 Jahren; 21 Befragte haben keine Angabe gemacht; in %

Ehemalige Nutzer, die ...



Strukturelle Beschreibung der (Nicht-)Nutzer-Typen

Ausgewiesen sind Merkmale, die in den jeweiligen (Nicht-)Nutzer-Typen überdurchschnittlich im Vergleich zur Bevölkerung von 14 bis 75 Jahren vorkommen

Multi-Nutzer (n=136)	Stadt/-Gemeinde- bibliotheksnutzer (n=246)	Wechsler (n=64)	Aussteiger (n=472)	Stadt/-Gemeinde- bibliotheksferne (n=39)	Bibliotheks- fremde (n=323)
				weiblich	
14-19 Jahre		20-29 Jahre		20-29 Jahre	
noch Schüler, hohe Bildung		Schüler, hohe Bildung		niedrige Bildung	niedrige Bildung
		katholisch		evangelisch	
Haushalt mit Kindern	Haushalt mit Kindern			Haushalt mit Kindern	Haushalt ohne Kinder
mit Eltern in Bibliothek	mit Eltern in Bibliothek	mit Eltern in Bibliothek	nicht mit Eltern in Bibliothek	mit Eltern in Bibliothek	nicht mit Eltern in Bibliothek



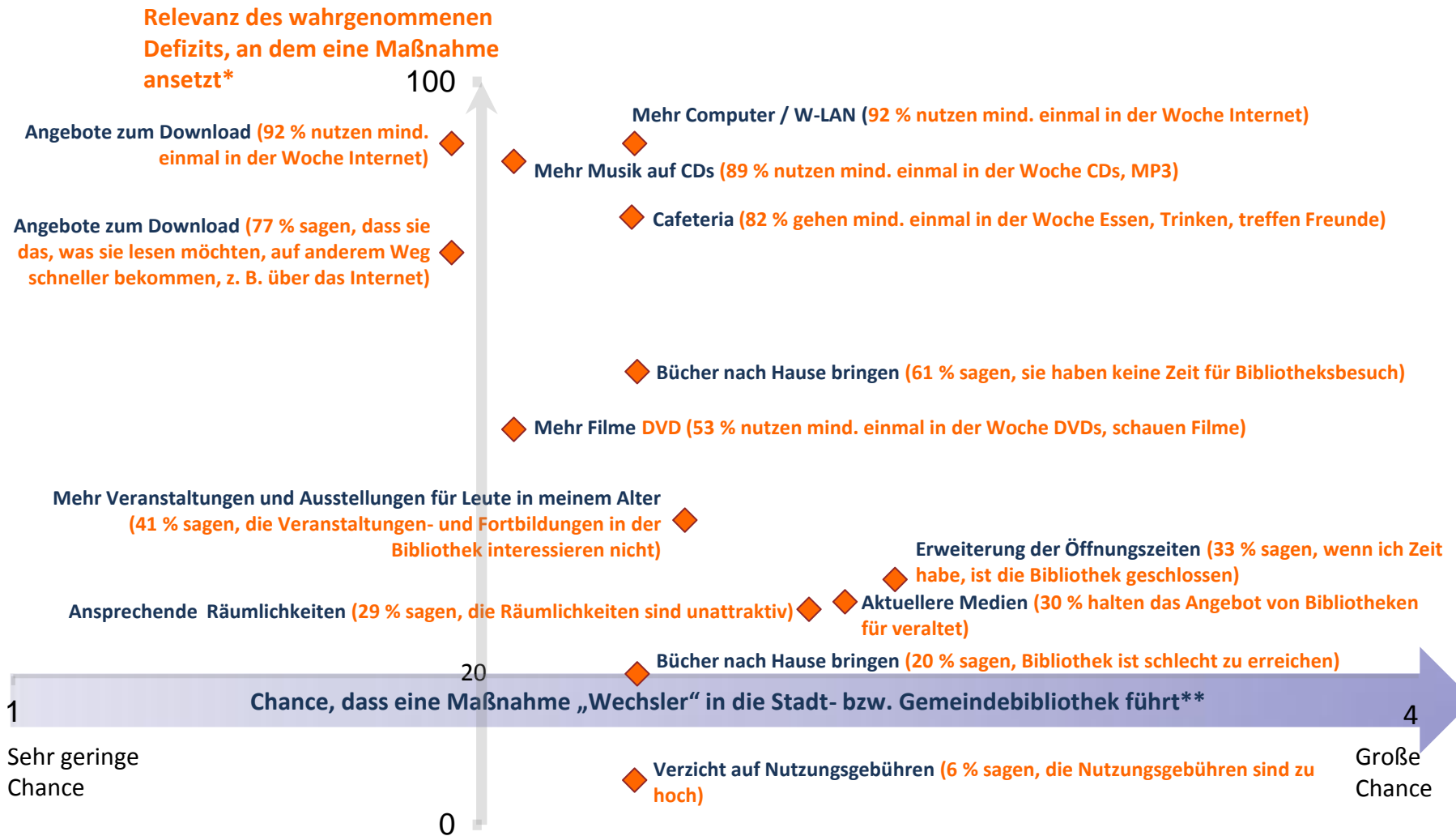
Potenzial zur Wiedergewinnung der „Wechsler“



- **Überwiegend gute Ausgangsbedingungen:**
„Wechsler“ sind *leseaffin*, nutzen andere Bibliothekstypen und haben bereits *Erfahrungen* mit öffentlichen Stadtbibliotheken bzw. Gemeindebüchereien gesammelt. Diese sind in der Regel *nicht negativ*. Gründe, die im Einflussbereich der Bibliotheken liegen, werden von „Wechslern“ überdurchschnittlich häufig genannt
- **Praktische Maßnahmen mit guten Chancen zur Wiedergewinnung der „Wechsler“ wären:**
 - **Verändertes Veranstaltungsangebot:** „Wechsler“ interessieren sich überdurchschnittlich für weltanschauliche, philosophische und religiöse Fragen, Wissenschaft, Technik, Computer, Internet
 - **Erweiterung der Öffnungszeiten** (75 % länger am Abend, 45 % Sonntags)
 - **Aktualisierung der Medien**, mehr Fach- und Sachbücher (46 %) sowie DVDs und CDs (35 %). Auch werden überhaupt elektronische Angebote, Internetarbeitsplätze aber auch Zeitschriften und Zeitungen als wichtiges Bibliotheksangebot gewertet.
 - **Verschönerung der Räumlichkeiten** durch helle Farbe (46 %) sowie mehr Helligkeit/Beleuchtung (43 %)
 - **Veränderter Ausgabemodus:** Lieferung nach Hause als Option
- **Kernbotschaft und Platzierung möglicher Kampagnen:**
Mehr als die Hälfte wechselt nach der Schulzeit (meist in eine Universitätsbibliothek). Kampagnen können an Schulen (Abschlussklassen), Schulbibliotheken, Universitäten und Universitätsbibliotheken platziert werden mit der zentralen Botschaft, dass Öffentliche Stadt- und Gemeindebibliotheken (auch) im Vergleich zu anderen Bibliothekstypen Attraktives zu bieten haben.
- **Reichweite:**
Wenn alle „Wechsler“ zurückgewonnen werden könnten, könnte der Anteil der Nichtnutzer um 7 Prozentpunkte reduziert werden. Damit würde der Anteil von Bibliotheksnichtnutzern in der Gesamtbevölkerung von 69 % um 5 Prozentpunkte gesenkt.
- **Potential zur Wiedergewinnung:** sehr hoch
- **Zugang/Ansprachemöglichkeit:** gut



Handlungsrelevanz-Matrix für „Wechsler“ (5 % der Gesamtbevölkerung)



* Anteil der Nichtnutzer und ehemaligen Nutzer, die sich entsprechend der Aussagen in den Klammern äußern.

** Einstufung der Maßnahmen durch Nichtnutzer und ehemalige Nutzer: Das wäre ein Grund, (wieder) einmal in eine Stadt-/Gemeindebibliothek zu gehen (Mittelwert)

Quelle: Ursachen und Gründe für die Nichtnutzung von Bibliotheken | Repräsentative Befragung von 1.301 Personen im Alter von 14 bis 75 Jahren



Potenzial zur Wiedergewinnung der „Aussteiger“



▪ **Heterogene Ausgangsbedingungen:**

„Aussteiger“ sind heterogen in ihrer Leseaffinität und Mediennutzung. Sie haben bereits Erfahrungen mit öffentlichen Stadtbibliotheken bzw. Gemeindebüchereien gesammelt. Im Vergleich zu anderen Typen von Nichtnutzern ist der Anteil derjenigen, die negative Erfahrungen gemacht haben, überdurchschnittlich hoch. Die Gründe für die Nichtnutzung von öffentlichen Bibliotheken bzw. Gemeindebüchereien liegen nur teilweise im Einflussbereich der Bibliotheken.

▪ **Praktische Maßnahmen mit guten Chancen zur Wiedergewinnung der „Aussteiger“ wären:**

- Verändertes Veranstaltungsangebot, es lassen sich aber keine spezifischen Themeninteressen identifizieren
- Einrichtung einer Cafeteria
- Erweiterung der Öffnungszeiten (64 % länger am Abend, 33 % Sonntags)

▪ **Kernbotschaft möglicher Kampagnen:**

Öffentliche Stadt- und Gemeindebibliotheken sind Begegnungs- und Veranstaltungsorte. Ihr Angebot geht über Lesen im engeren Sinne hinaus.

▪ **Platzierung möglicher Kampagnen:**

Unspezifisch. Der Ausstieg geschieht mehrheitlich zu irgendeinem unspezifischen Zeitpunkt im Leben und ist häufig nicht mit Schul- oder Ausbildungsabschluss verknüpft. Es sind hohe Streuverluste zu erwarten.

▪ **Reichweite:**

Wenn alle „Aussteiger“ zurückgewonnen werden könnten, würde der Anteil der Nichtnutzer um 53 Prozent reduziert werden. Damit würde der Anteil von Bibliotheksnichtnutzern in der Gesamtbevölkerung von 69 % um 36 Prozentpunkte gesenkt.

▪ **Potential zur Wiedergewinnung der „Aussteiger“:** mittel

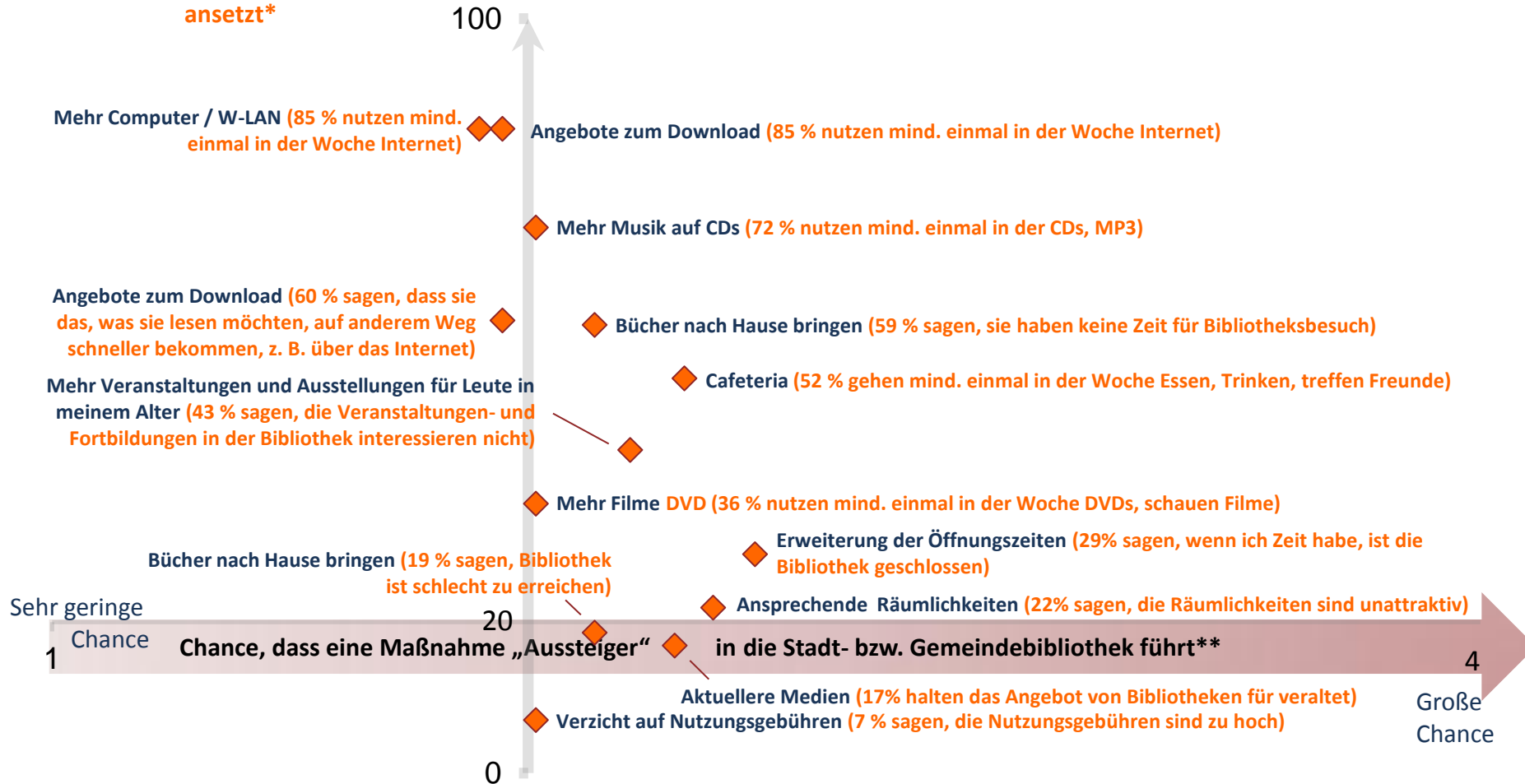
▪ **Zugang/Ansprechmöglichkeit:**

unspezifisch, auf Grundlage der verfügbaren Daten nicht bestimmbar



Handlungsrelevanz-Matrix für „Aussteiger“ (36 % der Gesamtbevölkerung)

Relevanz des wahrgenommenen Defizits, an dem eine Maßnahme ansetzt*



* Anteil der Nichtnutzer und ehemaligen Nutzer, die sich entsprechend der Aussagen in den Klammern äußern.

** Einstufung der Maßnahmen durch Nichtnutzer und ehemalige Nutzer: Das wäre ein Grund, (wieder) einmal in eine Stadt-/Gemeindebibliothek zu gehen (Mittelwert)

Quelle: Ursachen und Gründe für die Nichtnutzung von Bibliotheken | Repräsentative Befragung von 1.301 Personen im Alter von 14 bis 75 Jahren



Potenzial zur Gewinnung der „Stadt-/Gemeindebibliotheksfernen“



- **Problematische Ausgangsbedingungen:**

„Stadt-/Gemeindebibliotheksferne“ sind überdurchschnittlich einfach gebildet und daher weniger leseaffin. Sie haben keine Erfahrungen mit öffentlichen Stadtbibliotheken bzw. Gemeindebüchereien gesammelt. Sie haben vermutlich keine oder falsche Vorstellungen von öffentlichen Bibliotheken, die aber meist nicht negativ sind. Dementsprechend sind viele Gründe, die die „Stadt-/Gemeindebibliotheksfernen“ nennen, persönlichen Vorlieben oder Abneigungen geschuldet, liegen also häufig nicht im Verantwortungsbereich der Bibliotheken.

- **Praktische Maßnahmen mit guten Chancen zur Gewinnung der „Stadt-/Gemeindebibliotheksfernen“:**

Lassen sich nicht eindeutig identifizieren. Unabhängig von den abgefragten Maßnahmen: ggf. Events, „Schnupperangebote“, um Unentschlossene anzusprechen

- **Kernbotschaft möglicher Kampagnen:**

Öffentliche Stadt- und Gemeindebibliotheken sind Orte zum „Wohlfühlen“. Eine entsprechende Kampagne muss ein „freundliches Feeling“ vermitteln, z. B. mit hellen Farben etc.

- **Platzierung möglicher Kampagnen:**

„Stadt-/Gemeindebibliotheksferne“ sind häufig einfach gebildet, nutzen Schulbibliotheken – vermutlich über die Kinder im Haushalt, die häufig vorhanden sind. Dementsprechend könnte eine Kampagne in Schulbibliotheken, aber auch Einrichtungen angesiedelt sein, die die Zielgruppe mit ihren oder über ihre Kinder nutzen (Kindertageseinrichtungen, Familienzentren, Beratungsstellen usw.)

- **Reichweite:**

Wenn alle „Stadt-/Gemeindebibliotheksfernen“ gewonnen werden könnten, würde der Anteil der Nichtnutzer um 4 Prozent reduziert werden. Damit würde der Anteil von Bibliotheksnichtnutzern in der Gesamtbevölkerung von 69 % um 3 Prozentpunkte gesenkt.

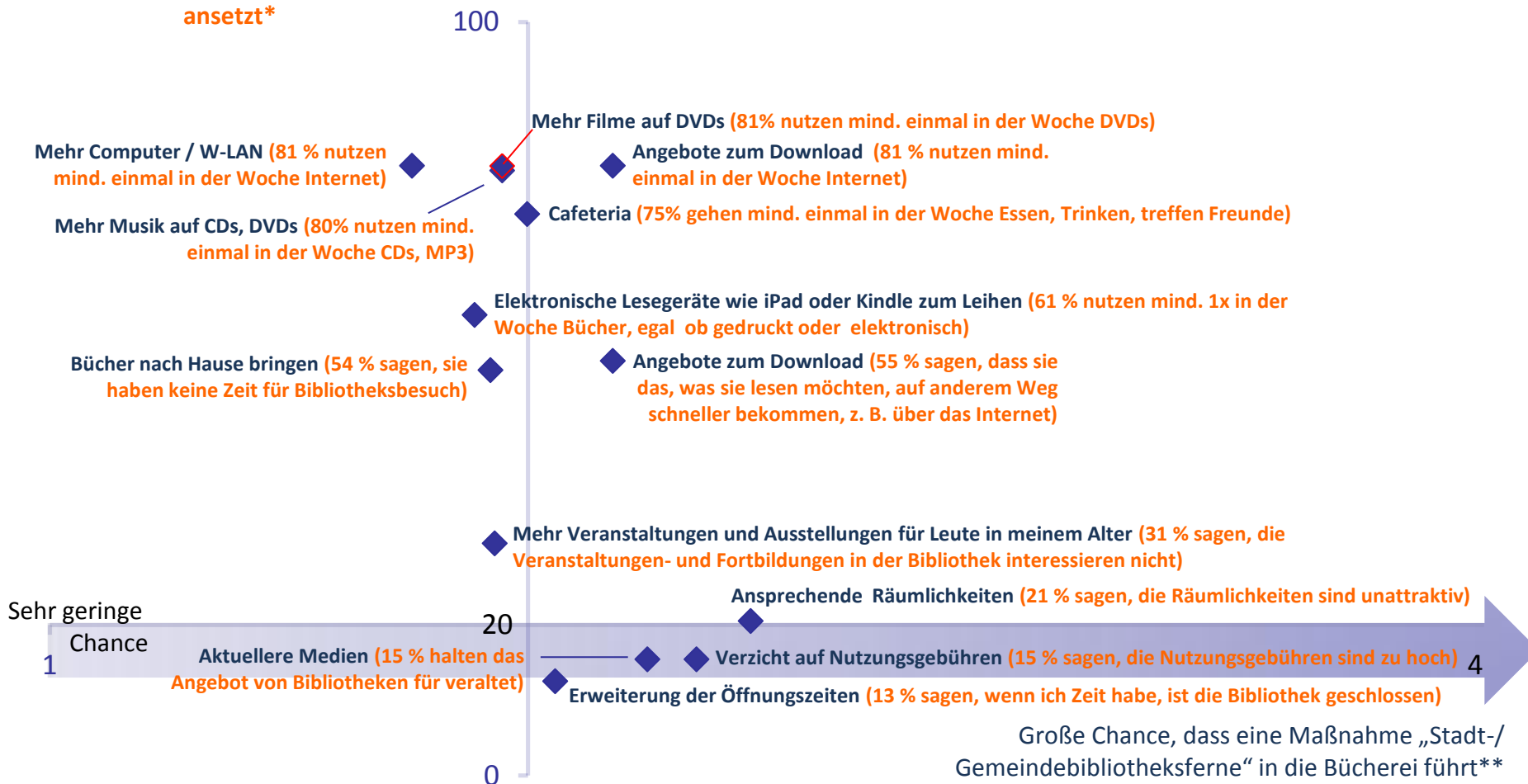
- **Potential zur Gewinnung der „Stadt-/Gemeindebibliotheksfernen“:** mittel bis gering

- **Zugang/Ansprachemöglichkeit:** tendenziell gut



Handlungsrelevanz-Matrix für „Stadt-/Gemeindebibliotheksferne“ (3 % der Gesamtbevölkerung)

Relevanz des wahrgenommenen Defizits, an dem eine Maßnahme ansetzt*



* Anteil der Nichtnutzer und ehemaligen Nutzer, die sich entsprechend der Aussagen in den Klammern äußern.

** Einstufung der Maßnahmen durch Nichtnutzer und ehemalige Nutzer: Das wäre ein Grund, (wieder) einmal in eine Stadt-/Gemeindebibliothek zu gehen (Mittelwert)

Quelle: Ursachen und Gründe für die Nichtnutzung von Bibliotheken | Repräsentative Befragung von 1.301 Personen im Alter von 14 bis 75 Jahren

©Deutscher Bibliotheksverband e.V. | Institut für Lese- und Medienforschung der Stiftung Lesen 2012



Potenzial zur Gewinnung der „Bibliotheksfremden“



- **Sehr ungünstige Ausgangsbedingungen:**

„Bibliotheksfremde“ sind überdurchschnittlich einfach gebildet und daher weniger leseaffin. Sie haben keine Erfahrungen mit öffentlichen Stadtbibliotheken bzw. Gemeindebüchereien gesammelt, auch nicht mit anderen Bibliothekstypen. Überdurchschnittlich oft sind keine Kinder im Haushalt, die einen Grund zum Einstieg bieten würden. Bibliotheken liegen fernab ihrer Lebenswelt. So nennen sie überdurchschnittlich häufig als Gründe der Nichtnutzung die Angabe, dass sie nicht gerne lesen und nicht wissen, wo eine Bibliothek ist.

- **Praktische Maßnahmen mit guten Chancen zur Gewinnung der „Bibliotheksfremden“:**

Lassen sich nicht eindeutig identifizieren.

Unabhängig von den abgefragten Maßnahmen: ggf. Events, „Schnupperangebote“, um potentiell Interessierte anzusprechen

- **Kernbotschaft möglicher Kampagnen:**

In meiner Nähe ist eine öffentliche Stadt-/Gemeindebibliothek und sie bietet für jeden etwas.

- **Platzierung möglicher Kampagnen:**

Unspezifisch Gesamtbevölkerung → hohe Streuverluste zu erwarten

- **Reichweite:**

Wenn alle „Bibliotheksfremden“ gewonnen werden könnten, würde der Anteil der Nichtnutzer um 36 Prozent reduziert werden. Damit würde der Anteil von Bibliotheksnichtnutzern in der Gesamtbevölkerung von 69 % um 25 Prozentpunkte gesenkt.

- **Potential zur Gewinnung der „Bibliotheksfremden“:** eher gering

- **Zugang/Ansprachemöglichkeit:**

unspezifisch, auf Grundlage der verfügbaren Daten nicht bestimmbar



Handlungsrelevanz-Matrix für „Bibliotheksfremde“ (25 % der Gesamtbevölkerung)

Relevanz des wahrgenommenen Defizits, an dem eine Maßnahme ansetzt*



* Anteil der Nichtnutzer und ehemaligen Nutzer, die sich entsprechend der Aussagen in den Klammern äußern.

** Einstufung der Maßnahmen durch Nichtnutzer und ehemalige Nutzer: Das wäre ein Grund, (wieder) einmal in eine Stadt-/Gemeindebibliothek zu gehen (Mittelwert)

Quelle: Ursachen und Gründe für die Nichtnutzung von Bibliotheken | Repräsentative Befragung von 1.301 Personen im Alter von 14 bis 75 Jahren



Fazit: Potenzialschätzung unter den Nichtnutzer-Typen

	Wechsler (n=64)	Aussteiger (n=472)	Stadt/-Gemeinde- bibliotheksferne (n=39)	Bibliotheks- fremde (n=323)
Ausgangsbedingungen	überwiegend gut	eher problematisch	problematisch	ungünstig
Praktische Maßnahmen mit guter Chance zur (Wieder)Gewinnung	Veranstaltungsangebot (Öffnungszeiten, Buchlieferung nach Hause, Räumlichkeiten, aktuelle Medien)	Veranstaltungsangebot Cafeteria	niederschwellige Events „Schnupperangebote“	niederschwellige Events „Schnupperangebote“
Zugang/Ansprache	gut	eher schwer	eher gut	eher schwer
Potential zur (Wieder)Gewinnung	sehr hoch	mittel	mittel bis eher gering → auf präventive Maßnahmen konzentrieren	Gering → auf präventive Maßnahmen konzentrieren
Geschätzte Reichweite	7 % aller Nichtnutzer 5 % der Gesamt- bevölkerung (14 bis 75 Jahre)	53 % aller Nichtnutzer 36 % der Gesamt- bevölkerung (14 bis 75 Jahre)	4 % aller Nichtnutzer 3 % der Gesamt- bevölkerung (14 bis 75 Jahre)	36 % aller Nichtnutzer 25 % der Gesamt- bevölkerung (14 bis 75 Jahre)



Potenzial zur (Wieder-)Gewinnung von 14- bis 19-Jährigen Nichtnutzern



Eine weitere relevante Zielgruppe für Maßnahmen sind 14- bis 19-Jährige. Sie sind strategisch äußerst wichtig, denn der Anteil von Nutzern bzw. Nichtnutzern in dieser Gruppe ist zukunftsweisend. Ein häufiger Ausstiegszeitpunkt aus der Bibliotheksnutzung ist das Ende der Schulzeit. Eine klare Herausforderung besteht darin, ehemalige Schüler auch im weiteren Lebensverlauf als Bibliotheksbesucher zu halten. Ein Ansatzpunkt ist die Bibliothekssozialisation: Wie die Ergebnisse zeigen, bleiben Kinder und Jugendliche, die in der Kindheit mit den Eltern, der Schule oder dem Kindergarten eine Bibliothek besucht haben, mit höherer Wahrscheinlichkeit auch später Bibliotheksnutzer. Eine grundlegende Maßnahme bilden daher Kooperationen mit Schulen und Kindergärten, um möglichst alle Kinder und Jugendliche mit Bibliotheken in Berührung zu bringen und niederschwellig mit deren Angebot vertraut zu machen. Solche Maßnahmen, die 14- bis 19-Jährige Nichtnutzer als Anreiz, eine Bibliothek zu besuchen, nennen, geben wichtige Hinweise für eine langfristige Bindung aller 14- bis 19-Jährigen über die Schulzeit hinaus. Sie sind wichtige Hebel für Bibliotheken, um mit der jungen Zielgruppe „zu wachsen“, in Erneuerung und am „Puls der Zeit“ zu bleiben.

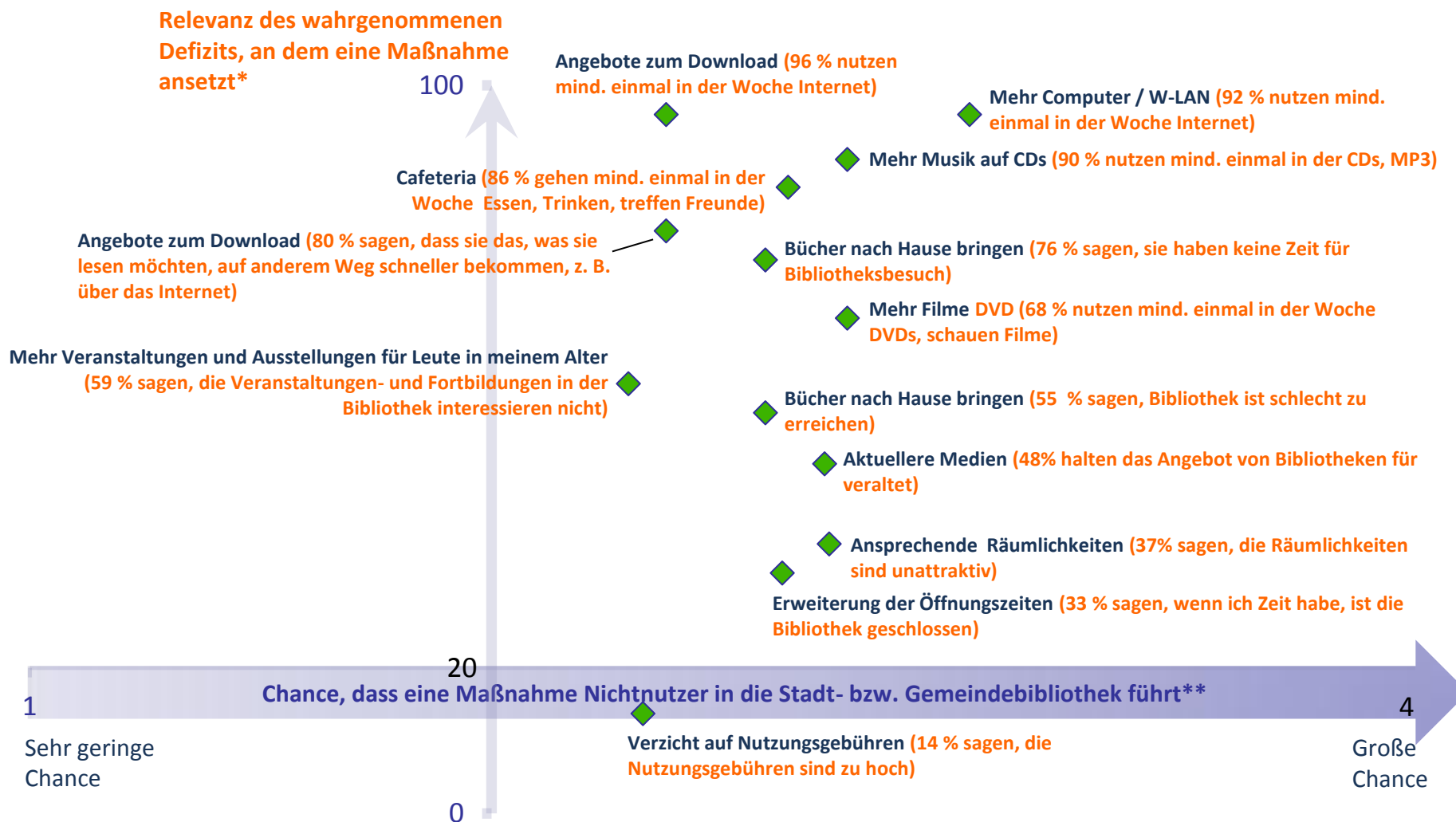
14- bis 19-Jährige befinden sich in einer Lebensphase, die durch Ablösung vom Elternhaus und vielfältigen Veränderungen und Fragen geprägt ist: über die eigene Rolle, den weiteren Bildungs- bzw. Ausbildungsweg, Einstieg in das Arbeitsleben, erste eigene Wohnung etc. Zugleich sind Gewohnheiten wie z.B. auch Mediennutzung noch nicht so fest eingefahren wie etwa bei über 60-Jährigen. Vor diesem Hintergrund besitzen Bibliotheken mit ihrem vielfältigen Medien- und Veranstaltungsangebot ein hohes Potenzial, ihre Angebote in den Lebenswelten der 14- bis 19-Jährigen zu etablieren bzw. wieder Bedeutung zu verleihen.



- **Sehr günstige Ausgangsbedingungen:**
14- bis 19-Jährige Nichtnutzer sind häufig Schüler und kommen mit hoher Wahrscheinlichkeit während ihrer Schulzeit mindestens einmal mit einer öffentlichen Stadtbibliothek oder Gemeindebücherei in Berührung.
- **Praktische Maßnahmen mit sehr guten Chancen zur Gewinnung der 14- bis 19-Jährigen Nichtnutzern:**
Nahezu alle denkbaren Maßnahmen sind handlungsrelevant. Insbesondere elektronische Angebote („mehr Computer / W-LAN“, „mehr Musik auf CDs“ etc.) stellen für diese Zielgruppe einen deutlichen Anreiz zum Bibliotheksbesuch dar.
- **Kernbotschaft möglicher Kampagnen:**
Bibliotheken bieten mehr als das klassische Buch.
- **Platzierung möglicher Kampagnen:**
Schulen, Berufsschulen
- **Reichweite:**
Wenn alle 14- bis 19-Jährigen Nichtnutzer gewonnen werden könnten, würde der Anteil der Nichtnutzer um 6 Prozent reduziert werden. Damit würde der Anteil von Bibliotheksnichtnutzern in der Gesamtbevölkerung von 69 % heute um 4 Prozentpunkte gesenkt. Die Zielgruppe der 14- bis 19-Jährigen ist aber auch in die Zukunft gerichtet zu beurteilen: Gelingt es, einen hohen Nutzeranteil zu gewinnen und zu halten, steigt damit zukünftig die Zahl der Nutzer in der Gesamtbevölkerung. Eine Investition in die 14- bis 19-Jährigen ist eine Investition in die Zukunft.
- **Potential zur Gewinnung der 14- bis 19-Jährigen Nichtnutzern:** sehr hoch
- **Zugang/Ansprachemöglichkeit:**
gut



Handlungsrelevanz-Matrix für 14- bis 19-Jährige Nichtnutzer



* Anteil der Nichtnutzer und ehemaligen Nutzer, die sich entsprechend der Aussagen in den Klammern äußern.

** Einstufung der Maßnahmen durch Nichtnutzer und ehemalige Nutzer: Das wäre ein Grund, (wieder) einmal in eine Stadt-/Gemeindebibliothek zu gehen (Mittelwert)

Zusammenfassung und Handlungsempfehlungen



- **Die Herausforderung:** Unter den 14- bis 75-Jährigen in Deutschland nutzen aktuell nur 29 % eine öffentliche Stadtbibliothek oder Gemeindebücherei. 41 % sind ehemalige Nutzer und 28 % waren eigenen Angaben nach noch nie einer Bibliothek. Damit können Bibliotheken ihr bildungs- und kulturpolitisch relevantes Potenzial bisher nicht voll ausschöpfen.
- **Das Ziel:** Mittel- und langfristig soll der Anteil der ehemaligen Nutzer und Nichtnutzer gesenkt werden. Dafür geht die Studie in einem ersten Schritt den Ursachen und Gründen für Bibliotheksnichtnutzung nach um belastbare Hinweise zur Nutzergewinnung zu erlangen.
- **Die Ergebnisse:**
 - **Was sind keine Gründe?** Unter ehemaligen Nutzern spielen schlechte Erfahrungen mit der Bibliothek, z.B. unfreundliches oder inkompetentes Personal oder auch die Nutzungsgebühren keine bzw. eine untergeordnete Rolle. Nichtnutzer haben – ebenso wie ehemalige Nutzer – kein durchweg negatives Image von Bibliotheken. Zwar ist das Bibliotheks- Image unter Nichtnutzern und ehemaligen Nutzern graduell schlechter als unter Nutzern, erklärt aber nicht die Bibliotheksnichtnutzung.
 - **Was sind Gründe?** Gewichtige Gründe liegen in persönlichen Vorlieben und Gewohnheiten von ehemaligen Nutzern und Nichtnutzern, die Bibliotheken nicht verändern bzw. ihnen nur bedingt entgegenkommen kann: Sie kaufen Medien lieber, tauschen mit Freunden oder haben keine Zeit, was vielfach vermutlich mit fehlendem Interesse gleichgesetzt werden darf. Erst an zweiter Stelle werden Gründe genannt, die im Einflussbereich von Bibliotheken liegen: schnellerer Bezug von Medien (elektronische Ausleihe), benutzerfreundlichere Öffnungszeiten, ein attraktiveres Veranstaltungsangebot, ansprechendere Räumlichkeiten, eine Cafeteria, ein ansprechenderes Medienangebot. Auch lassen sich diverse Faktoren benennen, die einen Bibliotheksbesuch wahrscheinlich bzw. weniger wahrscheinlich machen. Der gewichtigste Faktor ist die Bibliothekssozialisation: Wer in der Kindheit mit Eltern, Schule oder Kindergarten eine Bibliothek besucht hat, bleibt auch in seinem weiteren Leben mit größerer Wahrscheinlichkeit Bibliotheksnutzer als solche Kinder, die keine Bibliothek besucht haben.



▪ Die Ergebnisse:

- **Was sind erfolgsversprechende Maßnahmen?** Unter ehemaligen Nutzern haben die Einrichtung einer Cafeteria, die Lieferung von Medien nach Hause, ein altersgerechtes und attraktives Veranstaltungsangebot sowie eine Erweiterung der Öffnungszeiten ein gutes Potenzial, diese Gruppe wieder zu gewinnen. Bei Nichtnutzern hingegen lassen sich keine Maßnahmen identifizieren. Vor diesem Hintergrund wird der Stellenwert der frühen Sozialisation mit Bibliotheken deutlich. Kooperationen mit Kindergärten und Schulen, aber auch niederschwellige Events, die Eltern einen Anreiz geben, mit ihren Kindern eine Bibliothek zu besuchen, etablieren und festigen Bibliotheken als Teil der Lebenswelt von Kindern. 14- bis 19-Jährige Nichtnutzer sind mit Maßnahmen zu erreichen, die das elektronische, digitale Angebot von Bibliotheken ausbauen und verbessern. Hierin liegen sicher auch Potenzial, 14- bis 19-Jährige auch über die Schulzeit hinaus an Bibliotheken zu binden.



- Verstärkung von Maßnahmen im präventiven Bereich: Dazu gehören verbindliche Kooperationsvereinbarungen mit Schulen und Kindergärten aber auch Sensibilisierung und Aktivierung von Eltern mit niederschweligen Anlässen, die sie in den „Raum“ Bibliothek führen und mit dem Bibliotheksangebot in Kontakt bringen. Ziel: Bibliothek soll zum selbstverständlichen Lebensraum werden.
- Image-Defizite in spezifischen Gruppen ernst nehmen: Realsituation verbessern (wo notwendig) und parallel regional / lokale Imagekampagnen. „Professionalisierung“ der Außenauftritte (Flyer, Website, Plakate usw.) – Aufwertung des Angebots auch nach außen.
- Benutzerfreundlichere Öffnungszeiten: länger am Abend, Sonntags
- Einrichtung einer Cafeteria
- Veranstaltungsangebot – ungewöhnliche Anreize, Events schaffen, die neugierig machen. Alleinstellungsmerkmale und -möglichkeiten ausloten (Konkurrenzanalyse, Zielgruppenanalyse)
- Aufwertung und Ausbau des elektronischen Angebots, vor allem in Hinblick auf die nachwachsende Generation der 14- bis 19-Jährigen.
- Distributionswege in Pilotprojekten prüfen: Lieferung nach Hause (Senioren), Packstationen (Berufstätige), Downloads (14- bis 19-Jährige)

