



HTW Chur



Hochschule für Technik und Wirtschaft
University of Applied Sciences

Hochschule für Technik und Wirtschaft HTW Chur

Gegenwart und Zukunft der Stadtbibliothek Olten: Eine Analyse

Abschlussbericht

Prof. Ivo Macek

30.11.2018

Inhaltsverzeichnis

Executive Summary	2
Vorwort	5
Der Auftrag	7
Zur Historie und gegenwärtigen Situation des Oltners Bibliotheksplatzes	9
Alles im Fluss: Die Bibliothekswelt im Zeitalter der Digitalisierung	12
Analyse der Stadtbibliothek Olten und ihres Umfelds	19
Die Stadtbibliothek Olten in der Wahrnehmung der Kundinnen und Kunden – Ergebnisse der Nutzerbefragung	30
Stadtbibliothek Olten: quo vadis? Erkenntnisse und Empfehlungen	32
Epilog	45
Danksagung	47
Anhang	48

Hinweise zum Text

Sämtliche im Text verwendeten Personenbezeichnungen gelten für beiderlei Geschlecht.

Analyse Stadtbibliothek Olten: Executive Summary

Olten hat viele Namen: «Literatenstadt», «Eisenbahnstadt», «Bildungsstadt» oder «Kulturstadt», um nur die bekanntesten zu nennen. Ihre einmalige Lage im Zentrum des Schweizer Mittellandes, im Schnittpunkt der Nord-Süd- und der Ost-West-Achse, macht die Stadt zu einem Knotenpunkt nicht nur in Bezug auf den Eisenbahnverkehr. Olten ist eine kulturell aktive Stadt: Es gibt z. B. ein Buchfestival, Kabarett- und Tanz-Tage oder einen literarischen Stadtrundgang (Literatour), zahlreiche Museen und eine junge Kulturszene. Diese Vielfalt widerspiegelt sich auch in der Bibliothekslandschaft der Stadt: Neben der alteingesessenen Stadtbibliothek existiert eine Jugendbibliothek, eine Ludothek und ein Stadtarchiv. Die Stadtbibliothek ist in jüngster Vergangenheit jedoch immer wieder ins Kreuzfeuer der Kritik geraten, worauf die Stadtverwaltung die Hochschule für Technik und Wirtschaft HTW Chur mit einer Analyse beauftragt hat, die Verbesserungspotentiale zu identifizieren und Entwicklungsmöglichkeiten aufzuzeigen.

Die Bibliothekswelt verändert sich

Öffentliche Bibliotheken sind derzeit weltweit einem grossen Wandel unterworfen. Dieser hat einerseits technische, andererseits gesellschaftliche Ursachen: Das Internet hat den Zugang zu Wissen vereinfacht, und digitale Angebote haben das Verhalten von Bibliotheksnutzern markant verändert. Die Informationsflut verlangt nach Medien- und Informationskompetenz. Tests wie die PISA-Studie zeigen Defizite bei der Sprach- und Lesekompetenz, und dies nicht nur bei Kindern. Vermehrt verfügen Erwachsene über mangelnde Sprach- und Lesefähigkeiten. In der Schweiz sind dies über 800'000 Personen. Die Zeiten, in denen Bibliotheken Orte waren, in welchen man primär Bücher auslieh, sind längst vorbei. Die ursprüngliche Kernaufgabe, die Medienausleihe, ist zwar immer noch zentral. Es sind jedoch zahlreiche Aufgaben dazugekommen: Leseförderung für unterschiedliche Altersgruppen, vertiefte Vermittlung von Medienkompetenz, Integrationsprojekte, Unterstützung des lebenslangen Lernens. Als wichtiger Begegnungs-, Austausch- und Lernort haben Bibliotheken eine tragende Rolle. Öffentliche Bibliotheken reagieren zurzeit weltweit mit neuen strategischen Ausrichtungen auf die Herausforderungen.

Neues Profil nötig

Der Stadtbibliothek Olten indes fehlt es an einem klaren Aktionsplan, wie sie sich in diesem sich verändernden Umfeld positionieren will. Das bisherige Profil als Studien- und Bildungsbibliothek scheint vor dem Hintergrund der sich verändernden Kundenbedürfnisse und des grundlegenden Wandels in der Bibliothekswelt zusehends überholt. Der Studienautor empfiehlt daher, die Ausrichtung zu überdenken und schlägt einen Wandel hin zu einer reinen «allgemeinen öffentlichen Bibliothek» vor. Die Stadtbibliothek positioniert sich als sog. «3. Ort», das heisst als Ort, in dem man nebst dem Zuhause und der Arbeitsstelle seine Zeit verbringt. Sie schafft Platz und Raum, in denen Menschen freien Zugang haben, ohne Konsumationsdruck und dabei auf Medien zur Unterhaltung, sowie Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten treffen. Der «3. Ort» ist ein Treffpunkt, der Platz für Veranstaltungen und Aktivitäten unterschiedlichster Art bietet: seien dies Konzerte, Ausstellungen, Podiumsgespräche oder Theateraufführungen oder seien dies Veranstaltungen im privaten Rahmen oder Treffen von Gruppierungen unterschiedlichster Couleur. Der Nutzung des Raums sind nahezu keine Grenzen gesetzt. Die dafür nötigen Raumangebote zu schaffen, ist eine Herausforderung, welche die Bibliothekslandschaft zurzeit stark beschäftigt.

Ein Profilwechsel hätte u. U. auch zur Folge, dass sich die Stadtbibliothek Olten vom jetzigen, historisch bedingten und mündlich tradierten Sammelauftrag Oltners Schrifttums, der «Oltenensia», sowie der eisenbahnhistorischen Fachliteratur verabschiedet und diesen an andere Institutionen delegiert. Denn sonst droht die Verzettlung, wie sie im aktuellen Zustand schon feststellbar ist.

Neuer Raum nötig

Die Stadtbibliothek Olten kann an ihrem jetzigen Standort an der Hauptgasse in der Altstadt die Anforderungen an einen «3. Ort» nur sehr schwer erfüllen. Die Räume sind eng, die Regale statisch und die Lichtverhältnisse ungenügend. Zudem verteilt sich die Bibliothek über mehrere Stockwerke, was für Veranstaltungen und Raum für Begegnung eher hinderlich ist.

Gleichzeitig existiert mit der «Jugendbibliothek» auf dem Platz Olten noch eine zweite bibliothekarische Einrichtung, die sich ausschliesslich auf das Zielpublikum «Kinder und Jugendliche» ausrichtet, während die Stadtbibliothek eine Kundschaft im Erwachsenenalter anspricht. Diese räumliche, inhaltliche und organisatorische Trennung (die Stadtbibliothek ist dem Präsidial-, die Jugendbibliothek dem Schuldepartement angegliedert) erachtet der Studienautor als unsinnig. In einer Zusammenlegung beider Einrichtungen indes wird grosses Potential gesehen, Synergien können genutzt und Kräfte gebündelt werden. Ressourcen können ebenfalls besser eingesetzt werden, wenn alle an einem Ort zusammenarbeiten, anstatt jeder an einem separaten Standort und für sich. Allerdings macht – wie angetönt – eine Zusammenlegung nur Sinn, wenn auch eine räumliche Zusammenführung unter einem gemeinsamen Dach erfolgt. Nach Prüfung verschiedener möglicher Standorte in der Stadt Olten kommt die Studie zum Schluss, dass eine Integration der Stadtbibliothek ins Stadthaus baulich gut realisierbar wäre und grosse Vorteile in Bezug auf die zu erwartenden Synergieeffekte mit sich brächte. Der Raumperimeter der jetzigen Jugendbibliothek liesse sich relativ problemlos auf den ganzen Parterre-Bereich des Stadthauses erweitern, im Idealfall noch unter Hinzunahme der bis anhin ungenutzten Dachterrasse. Ein Projekt, das sicherlich günstiger ausfallen würde als ein kompletter Neubau.

Ressourcen stärken

Die Stadtbibliothek verfügt heute über einen Stellenetat von 3 Vollzeitstellen verteilt auf 4 Mitarbeitende. Im Vergleich mit anderen Bibliotheken von Gemeinden ähnlicher Grösse sind die personellen Ressourcen in Olten unzureichend. Zum Vergleich: Die Stadtbibliothek Baden beschäftigt 24 Mitarbeitende in insgesamt 12,4 Vollzeitstellen, in der Stadtbibliothek Aarau teilen sich 19 Mitarbeitende 10,2 Vollzeitstellen. Selbst die kleineren Stadtbibliotheken wie Zofingen, Langenthal und Burgdorf haben mindestens eine Vollzeitstelle mehr als die Stadtbibliothek Olten und ein Mehrfaches an Mitarbeitenden. Dass die beiden Bibliotheken in Solothurn und Liestal als Kantonsbibliotheken im Vergleich zu Olten über ein Vielfaches an personellen Ressourcen verfügen, erstaunt weniger. Bemerkenswert ist aber, dass die Kantonsbibliothek Baselland vor der Neueröffnung im Jahr 2005 hinsichtlich Betriebsfläche und Medienbestand ziemlich genau der Grösse der Stadtbibliothek Olten entsprach, jedoch bereits damals über ca. das Siebenfache an Mitarbeitenden und über fast das Sechsfache an Vollzeitstellen verfügte. Die Studie kommt zum Schluss, dass mit Blick auf die unmittelbare Konkurrenz, das verfügbare Medienangebot und die Aufgaben, die die Bibliothek über das bibliothekarische Kerngeschäft hinweg wahrnimmt (z. B. Sammelauftrag für «Oltenensia») mind. 100 Stellenprozente mehr als bisher vonnöten wären.

Politisches Bekenntnis zu einer Bibliothek mit Zukunft nötig

Alle Vorschläge sind wirkungslos, wenn kein klares politisches Bekenntnis zur Bibliothek und zu mehr Ressourcen in personeller wie in räumlicher Hinsicht vorhanden ist. Die Bibliothek muss sich und ihren Anliegen zwingend mehr politisches Gehör verschaffen, sei dies über eine Bibliothekskommission oder durch eine Vertretung in der Behörde. Der bevorstehende Wechsel in der Bibliotheksleitung böte die Chance für einen breit abgestützten Strategieentwicklungsprozess, der die Zukunft des Bibliotheksplatzes Olten nachhaltig sicherstellt. Die Zielsetzungen für die Bibliothek sollen im Einklang mit den Zielen des Regierungsprogrammes des Stadtrates stehen und auf die künftige städtebauliche und demografische Entwicklung Oltens abgestimmt sein.

Wenn Olten sorgsam mit seiner Stadtbibliothek umgeht, trägt sie nicht nur zur Bewahrung eines identitätsstiftenden Ortes und des kulturellen Erbes bei, sondern leistet eine unverzichtbare qualitative Investition ins städtische Leben. Denn Olten will ja gemäss den Regierungszielen vor allem eines sein: Ein Ort von hoher Lebensqualität mit einem reichhaltigen und qualitativ hochstehenden kulturellen Angebot. Oder wie es wörtlich heisst: «Der Kultur- und Bildungsstandort für die Region» (bis 2021). Dazu gehört auch eine Bibliothek, die höchsten Ansprüchen genügt.

Vorwort

«Sind die goldenen Zeiten der Bibliotheken vorbei?». Diese Frage steht im Zentrum eines im Schweizer Fernsehen SRF 1 ausgestrahlten Beitrags in der Sendung «Kulturplatz»¹. Über Jahrhunderte hinweg galten Bibliotheken als Hort des Wissens, doch mit der fortschreitenden Digitalisierung geraten sie zusehends unter Druck. Wissen lässt sich heute einfach und per Knopfdruck im World Wide Web beziehen, von der Fach- bis zur Trivialliteratur ist vieles elektronisch erhältlich, sei es als E-Book oder als E-Journal. Der physische Gang in die Bibliothek wird obsolet. Wozu braucht es also überhaupt noch Bibliotheken, wenn man Wikipedia und Google hat? Mit jeder eingescannten Buchseite scheint es dringender, darauf eine Antwort zu finden. Statistiken belegen diese Notwendigkeit: In England wurden zum Beispiel innerhalb von fünf Jahren 343 Bibliotheken geschlossen. In Dänemark – einer Bibliotheksnation – hat sich die Anzahl Bibliotheken in den letzten 30 Jahren von 2000 auf 450 verringert.

Der deutsche Berufsverband beklagt das «Bibliothekssterben», denn die Ausleihe gedruckter Bücher geht in unserem Nachbarstaat kontinuierlich zurück: von 219 Millionen im Jahr 2010 auf 193 Millionen in 2016. In der Schweiz ist es weniger dramatisch, aber auch hier nimmt die Zahl aktiver Nutzer merklich ab.

Und doch: Die Bibliotheken haben auch im digitalen Zeitalter eine Daseinsberechtigung, ja eine Zukunft, wie zahlreiche Beispiele aus jüngster Zeit eindrucksvoll beweisen. Bibliotheken – resp. ihre Träger – nutzen die Krise, um etwas Neues zu erfinden, etwas Pionierhaftes. Um die Kritiker, die das Ende der Bibliotheken prophezeiten, Lügen zu strafen, suchen die Bibliotheken neue Betätigungsfelder und Aufgabenbereiche, vielerorts erfindet sich die Bibliothek komplett neu.

«Früher galt die Bibliothek als hochkulturelle und äusserst gescheite Institution – und der Nutzer als dumm. Oder sagen wir zumindest hilfsbedürftig.»², so Gerhard Matter, seines Zeichens Leiter der Kantonsbibliothek Liestal. Das sei vollkommen überholt. Heute müsse die Bibliothek auf die Bedürfnisse der Besucher eingehen, und diese haben sich in den vergangenen 25 Jahren komplett verändert. Was vor einem Vierteljahrhundert noch «state of the art» war, ist heutzutage heillos veraltet. Und dies betrifft nicht nur die Infrastruktur, sondern auch die generelle Haltung der Bibliothek und ihrer Mitarbeitenden gegenüber dem Publikum.

Die Bibliothek der Zukunft beschränkt sich nicht mehr einzig und allein auf die Erwerbung, Erschließung und den Verleih von Medien aller Art, sie ist alles andere als das: Denn trotz der wachsenden Digitalisierung scheint der Mensch weiterhin ein Bedürfnis – um nicht zu sagen eine Sehnsucht – nach einem analogen Ort zu verspüren, wo er sich mit Mitmenschen treffen und austauschen, sich weiterbilden oder einfach nur die Freizeit verbringen kann. Das Stichwort lautet Integration: «Wir haben nicht mehr so viele offene Räume in der Gesellschaft»³, sagt beispielsweise auch der Direktor von «dokk1» der Stadtbibliothek von Aarhus (DK), Rolf Hapel. «Wir alle leben in unseren ganz eigenen Filterblasen. Im Internet, wo wir uns vor allem unter Gleichgesinnten austauschen, wie auch in der analogen Welt. Ich lebe in einer schönen Nachbarschaft, alle sind gut ausgebildet. Ich komme aber nicht in Kontakt mit Menschen aus anderen Quartieren» Und weil es nicht viele Orte gebe, an denen man sich sehen

¹ <https://www.srf.ch/kultur/gesellschaft-religion/wochenende-gesellschaft/bibliothek-der-zukunft-wie-ueberleben-bibliotheken-die-digitalisierung> [letzter Aufruf am 25.09.2018, 14:40]

² ebd.

³ ebd.

könne, sei die Bibliothek eine Ausnahme. Hapel: «Hier sieht man: Wir sind alle nur Menschen!» Das sei wichtig, denn Menschen sollen sich niederschwellig begegnen können – ohne dafür zu zahlen.

Was Rolf Hapel anschneidet, nennt sich in der soziologischen Theorie der «Dritte Ort». Ein Ort neben Zuhause und Arbeitsstelle, an dem Begegnung möglich wird. Möglichst unkompliziert und gratis. Oder wie es Robert Barth, emeritierter Professor für Bibliothekswissenschaft der HTW Chur ausdrückt: «A private space in a public place» - quasi ein Wohnzimmer im öffentlichen Raum.⁴

Wenn Bibliotheken im 21. Jahrhundert bestehen wollen, müssen sie neue Eigenschaften in den Vordergrund rücken, sprich: eine hohe Aufenthaltsqualität und ein breites Lern- und Bildungsangebot bieten. Es braucht dafür keine millionenschweren Investitionsprojekte, damit dieser Schritt hin zu einer Bibliothek als «3. Ort» realisiert werden kann. Aber es braucht ein klares Bekenntnis der politischen Träger und der Öffentlichkeit, dass sie eine öffentliche Bibliothek im «modernen» Sinne will und diese einen namhaften Beitrag zum gesellschaftlichen Leben in einer Stadt beiträgt.

Bibliotheken entwickeln sich zu Orten des Aufenthalts. Sie sind Lernorte und Informationszentren und bieten Raum fürs Arbeiten sowohl alleine wie auch für Gruppen. Denn das Lernen und das wissenschaftliche Arbeiten erfolgt zunehmend im Team. Die Bedürfnisse der Benutzerinnen und Benutzer sind unterschiedlich: «allein aber nicht einsam» wollen sie sein und wünschen sich eine «konzentrationsfördernde, ermutigende, ansteckende» Atmosphäre, in der «anregende Weite und konzentrierte Separation» zugleich möglich ist. Ein breites Spektrum an bequemen Arbeitsmöglichkeiten ist dazu Voraussetzung – bis hin zu Liegen und Sofas.

Zum Lernort gehört auch der Bildungs- und Animationsort. Die Bibliothek fördert die Auseinandersetzung mit Texten, Film, Theater, Musik. Die «Idea Stores» in London arbeiten zum Beispiel eng mit Bildungsinstitutionen zusammen, wie dies bei uns die Volkshochschulen sind. Sie bieten in ihren Räumen alleine oder in Kooperation Kurse und Schulungen an und verfügen über modernste technische Ausrüstungen, zum Beispiel eine Medienwerkstatt. Dies sind wichtige Voraussetzungen für das lebenslange Lernen, das die moderne Arbeitswelt fordert.

Übrigens: In der antiken Welt war die Bibliothek in Alexandria die bedeutendste Bibliothek ihrer Zeit. Sie war ein Hort des Wissens mit Millionen von Papyrus-Rollen. Doch schon sie war viel mehr als das: Sie war eine Art Campus, wo sich Studierende und andere trafen, um sich auszutauschen und um voneinander und miteinander zu lernen. In diesem Sinne liegt die Zukunft der Bibliotheken – sowohl öffentlicher als auch wissenschaftlicher – tief verwurzelt in der reichhaltigen Tradition von Bibliotheken.

Die Bibliothek von heute bleibt auch in der digitalen Gesellschaft einer der wichtigsten Orte. Denn kaum ein anderer Ort bietet so viel Raum für Begegnung, Austausch, Integration, Lernen, Erleben und nicht zuletzt: Lesen. Bibliotheken erwartet darum eine goldige Zukunft!

Insofern möge auch der Stadtbibliothek Olten eine goldige Zukunft beschieden sein: Ein Ort der Begegnung und der Integration in einer Stadt, die sich in ihrer wechselvollen Geschichte über die Jahrhunderte hinweg immer wieder durch pionierhafte Leistungen auszeichnet. Auch in Zukunft?

⁴ Robert Barth in: BuB-Heft 07/2015, online abrufbar unter: <https://b-u-b.de/die-bibliothek-als-dritter-ort/>
[letzter Zugriff: 25.09.2018, 17:04]

Der Auftrag

Ein Zeitungsartikel stand am Ursprung dieser Studie: «Geschlossene Türen bei der 'Betriebsferien-Bibliothek'» titelte das «Oltner Tagblatt» in ihrer Ausgabe vom 16. September 2017. Sie nahm dabei die Öffnungszeiten der Stadtbibliothek Olten – insbesondere während der Ferienzeiten – ins Visier. Dass die Bibliothek schon seit Jahren Schliesszeiten unmittelbar vor und kurz nach den grossen Sommerferien praktizierte ohne dabei Kritik zu ernten, ging in dem Artikel geflissentlich unter. Auch die Tatsache, dass die Stadtbibliothek mit einem – verglichen mit Schweizer Bibliotheken ähnlicher Grösse – minimalen Personalbestand auskommen muss und daher auf Schliesszeiten zum Zwecke der Inventarisierung, der Einführung eines neuen Bibliothekssystems oder anderer Routinearbeiten, die während der ordentlichen Öffnungszeiten nicht geleistet werden können, angewiesen ist, wurde dem Leser ebenfalls verschwiegen. Nach jahrelangem politischen Tauziehen um die Bedeutung der Bibliothek für das gesellschaftliche Leben in Olten und nach unzähligen Sparrunden (in welchen der Stadtbibliothek allein seit 2014 50% Stellenprozente gestrichen wurden), brachte die Presseberichterstattung das berühmte Fass zum Überlaufen. Bereits zuvor bildete die Stadtbibliothek in regelmässigen Abständen Gegenstand von Diskussionen in der Öffentlichkeit und in der Politik. Als Reaktion auf die Zeitungsberichterstattung – und mit Blick auch auf den in den nächsten Jahren anstehenden Leitungswechsel – entschied der Oltner Stadtrat, eine externe Untersuchung zum Stand und zur Ausrichtung der Oltner Stadtbibliothek in Auftrag zu geben, worauf die Hochschule für Technik und Wirtschaft HTW Chur um eine Offerte für eine solche Aussensicht angefragt wurde. Deren Schweizerisches Institut für Informationswissenschaft (SII) bildet u.a. angehende Fach- und Führungskräfte für den Bibliotheksdienst aus und forscht u.a. im Bereich Data Management, es ist aber auch auf Betriebswirtschaft und öffentliche Verwaltung spezialisiert.

Den Oltner Behörden ging es dabei primär um eine Betriebsanalyse sowie die Fragestellungen, was mit den vorhandenen Ressourcen möglich ist bzw. welche Ressourcen es braucht, um die Ziele der Stadtbibliothek ohne Betriebsschliessung für Ferien umzusetzen.

In seiner Sitzung vom 4. Dezember 2017 sprach sich der Stadtrat Olten einstimmig für die Durchführung einer Betriebs- und Umfeldanalyse der Stadtbibliothek Olten durch die HTW Chur aus und bewilligte einen Nachtragskredit von CHF 22'500.- zu Handen des Budgets 2018.

Zielsetzung

Nach Erhalt des Zuschlags und nach Rücksprache mit dem Stadtschreiber wurden für diese externe Analyse folgende Zielsetzungen festgelegt:

1. So soll die Studie die Möglichkeiten bei gleichbleibendem Personalbestand erheben und aufzeigen, welche Ressourcen für einen Betrieb und ein Leistungsangebot nötig wären, wie es heutzutage in vergleichbaren „state of the art“ ist.
2. Weiter soll überprüft werden, inwieweit die Stadtbibliothek Olten ihr Zielpublikum erreicht und welche Kundensegmente für die Nutzung der Bibliothek noch zu wenig angesprochen werden. Eine Kundenzufriedenheitsanalyse soll dazu Aufschlüsse liefern.

3. In einem letzten Schritt sollen Entwicklungspotentiale identifiziert und Ideen für einen möglichen zukünftigen Fortbestand des Bibliotheksangebots in der Stadt Olten hergeleitet werden. Diese Überlegungen erfolgen unabhängig von den aktuellen und künftig vorhandenen Mitteln.

Methodisches Vorgehen

Die Stadtbibliothek Olten wurde auf verschiedene Gesichtspunkte hin analysiert. Unter anderem sollte ein Benchmark Aufschlüsse darüber liefern, wie die Bibliothek im gesamtschweizerischen Vergleich aufgestellt ist. Dabei wurde auf (für öffentliche Bibliotheken) idealtypische Parameter (z. B. Anzahl eingeschriebene Nutzer, Anzahl Ausleihen, Fläche im Verhältnis zum Medienbestand etc.) zurückgegriffen.

Zweites wichtiges Element der Analyse bildete eine Nutzerbefragung unter den aktiven Nutzerinnen und Nutzern. Bei dieser gross angelegten Studie wurden explizit auch Nichtnutzerinnen und Nichtnutzer anzusprechen versucht, genauso wie alle Personen, die die Bibliothek früher mal genutzt haben, es heute aber nicht mehr tun (Nichtmehrnutzer). Diese Befragung wurde in der Zeit vom 1.-14. Mai 2018 online als Klassenprojekt mit Studierenden des Bachelor-Studienganges „Informationswissenschaft“ (BSc IW, Teilzeitklasse Zürich) im Modul „Empirische Sozial- und Benutzerforschung“ (ESAS) durchgeführt und ausgewertet. Abgerundet wurde die Vorprojektstudie mit Interviews mit der Bibliotheksleitung und der Analyse des vorliegenden Datenmaterials (wie z. B. Jahresberichte, Statistiken, Presseartikel sowie Vorstösse und Protokolle des Oltnen Gemeinderates).

Ausgehend von der bis zu diesem Zeitpunkt vorliegenden Ergebnisse der Umfeldanalyse identifizieren die Studierenden des „Master of Advanced Studies in Information Science“ (MAS IS) im Rahmen des angewandten Projektmanagement-Unterrichts dringliche Handlungsfelder und leiten daraus die Arbeitspakete für die Projektwoche ab, die vom 30. April – 4. Mai 2018 in Olten stattfand. Eng begleitet durch den Studiengangleiter erarbeiteten die Studierenden Lösungsansätze und – teils visionäre – Entwicklungsmöglichkeiten, die am 4. Mai 2018 öffentlich präsentiert wurden und ebenfalls Gegenstand dieses Berichts bilden. Wichtige Bemerkung am Rande: Die Studierenden hatten den Auftrag, über alle Konventionen hinweg Ideen entwickeln und Visionen und Vorschläge formulieren können, unabhängig von den aktuellen und künftig vorhandenen Mitteln.

Das gewählte Vorgehen wurde nicht nur mit den geringeren Kosten begründet, sondern beinhaltete einen entscheidenden Vorteil: Durch den Einbezug der Studierenden fusst die Analyse nicht allein auf dem Knowhow und der Sichtweise des Dozenten, sondern es fliessen wertvolle Erfahrungen von rund 40 Individuen in die Arbeit ein, die in den meisten Fällen alle in unterschiedlichen Bibliothekstypen der gesamten Schweiz tätig sind. Das Aufzeigen möglicher Handlungsszenarien dient nicht nur der Argumentation in der politischen und öffentlichen Diskussion, sondern stellt auch eine gute Ausgangslage bei einer künftigen Neubesetzung der Leitung dar.

Im nun vorliegenden Abschlussbericht werden die wichtigsten Erkenntnisse aus der Analyse des vorhandenen Datenmaterials (auch als Sekundärforschung bezeichnet), die Ergebnisse der Nutzerbefragung und die Anregungen aus der Projektwoche zusammengefasst dargestellt⁵. Umrahmt wird diese Arbeit von einer kurzen Darstellung der geschichtlichen Entwicklung der Stadtbibliothek Olten, einer aktuellen Bestandsaufnahme anhand einer Stärken-/Schwächen-/Chancen-/Risiken-Analyse (SWOT) sowie einem Exkurs in die Trends und Entwicklungstendenzen im Bibliothekswesen in der Schweiz und weltweit.

Die abschliessend formulierten Empfehlungen sollen der Stadt Olten als Leitlinie für die nächsten Entwicklungsschritte dienen, so sie sich denn zur Stadtbibliothek bekennt und willens ist, ihr eine Perspektive zu bereiten.

Zur Historie und gegenwärtigen Situation des Oltners Bibliotheksplatzes

Die Ursprünge der Stadtbibliothek Olten reichen bis an den Anfang des 19. Jahrhunderts zurück. Die Vorläufer der Bibliothek waren wichtige Organe des liberalen Gedankenguts. Der erste Bundesrat (Josef Munzinger, 1791 – 1855) und die geistige Elite der Region waren damals Mitglieder der Lesegesellschaft Olten. 1898 als reine Magazinbibliothek gegründet, wurde sie erst ein Jahrhundert später – 1993 mit dem Bezug des für CHF 5 Mio. total umgebauten «Alten Rathauses» an der Hauptgasse 12 – in eine Freihandbibliothek, verteilt auf sieben Stockwerke umgewandelt. Ein Transformationsprozess, der bis heute nachhallt und sich u.a. in einem immensen, Magazinbestand äussert. Obwohl sie seit 1993 am Standort in der Altstadt ein breiteres Publikum anspricht, versteht sich die Stadtbibliothek Olten weiterhin als sog. Studien- und Bildungsbibliothek, was sich u.a. auch in einem tradierten (nie schriftlich festgehaltenen) Sammelauftrag äussert. So werden ganz gezielt Publikationen von und über Olten (die sog. «Oltenensia») gesammelt. Ein weiterer Sammelschwerpunkt liegt zudem in der Eisenbahngeschichte, welche die Entwicklung der Stadt Olten von den Anfängen der Industrialisierung bis heute massgebend prägt.

Die Stadtbibliothek untersteht der Direktion Präsidium und verfügt derzeit nach einem Stellenabbau im Jahre 2014 über 300 (zuvor 350) Stellenprozent, aufgeteilt auf vier Personen. In grosser Regelmässigkeit kommen in jüngster Vergangenheit Diskussionen über die Ausrichtung, die Stellendotierung und die Öffnungs- bzw. Schliesszeiten der Stadtbibliothek auf. Mehrfach war die Stadtbibliothek auch schon Thema im Gemeindeparlament, zuletzt 2015, als ein Motionär die Anpassung der geltenden Öffnungszeiten (24h/Woche) auf den Stand von 2014 (33 Stunden/Woche) verlangte. Gleichzeitig sollten die Nettoaufwendungen für die Stadtbibliothek auf dem Stand von 2015 gehalten werden.

Um die heutigen «Probleme» besser verstehen zu können, muss man wissen, dass die heutige Stadtbibliothek im Zuge des Umbaus vor 25 Jahren von einer reinen Magazinbibliothek in eine damals moderne Freihandbibliothek mutiert wurde und somit auf einen Schlag gewissermassen vom

⁵ Wobei sich der Haupttext des Abschlussberichtes auf die wichtigsten Ergebnisse beschränkt, ausführlicheres Material wie z. B. der Schlussbericht der Nutzerbefragung liegt im Anhang bei.

19. ins 21. Jahrhundert katapultiert wurde. Der Umbau erfolgte damals unter der Auflage, dass der Bibliotheksbetrieb währenddessen voll aufrechtzuerhalten sei. So zog die Stadtbibliothek in ein Provisorium in einem ausrangierten Industriegebäude und erbrachte von dort aus während zweier Jahre ihre bibliothekarischen Dienstleistungen zugunsten ihrer Kundschaft. Aus heutiger Sicht wäre eine komplette Schliessung in hohem Masse sinnvoll gewesen, hätte doch in dieser Zeit der Magazinbestand gesichtet, reduziert und der Sachmedienbestand für die Freihandbibliothek in eine für damalige und heute nach wie vor gültige Aufstellungs- resp. Erschliessungssystematik überführt werden können. Eine Arbeit, die während der zwei Jahren des Umbaus problemlos die Kapazitäten von drei Festangestellten in Anspruch genommen hätte. Kurzum: Die Stadtbibliothek Olten erhielt dank einer Investition von CHF 5 Mio. eine für ihre Zeit moderne Bibliothek, sie war aber organisatorisch nicht darauf vorbereitet, ihren Bestand auf die neuen Verhältnisse hin auszurichten und in grossem Stile eine Deakzession⁶ vorzunehmen.

Die Stadtbibliothek galt bis zur ihrer Transformation 1993 als reine Magazinbibliothek. Für Kinder und Jugendliche gab es eine Jugendbibliothek, welche auf Initiative eines engagierten Lehrers in den 1960er-Jahren entstand und zunächst in einem Schulzimmer untergebracht war. Was zunächst ganz im Kleinen als Klassenprojekt für eine bestimmte Zeit begann, entwickelte sich zu einer festen Einrichtung. Der Erfolg dieses Schulprojekts war derart gross und der Widerstand beim Rückbau der temporären Bibliothek noch grösser, dass sich eine damals junge Schulsekretärin bereit erklärte, diesen Raum zu verwalten und daraus eine «richtige» Bibliothek machen liess, mit Ausleihe und Rückgabe, Katalog und allem, was sonst so dazugehörte. Die Jugendbibliothek war geboren. Und aus dieser Episode wird auch klar, weshalb die Jugendbibliothek organisatorisch dem Departement «Schule» angegliedert ist, während die Stadtbibliothek dem Departement «Präsidium» angehört.

Anfänglich lagen die Stadtbibliothek und die Jugendbibliothek räumlich nahe beieinander, in der Altstadt in unmittelbarer Gehdistanz voneinander entfernt. 2017 zog dann die Jugendbibliothek ins Parterre des Stadthauses um, wo Räumlichkeiten der mittlerweile aufgelösten (resp. in die Solothurner Kantonspolizei integrierten) Stadtpolizei frei geworden sind. Die Jugendbibliothek verfügt über 150 Stellenprozent und hat 26 Stunden die Woche geöffnet.

Die Stadtbibliothek und die Jugendbibliothek Olten in der Übersicht:

Stadtbibliothek	Jugendbibliothek
Bestand: rund 55 000 Medien vor Ort, dazu im Büchermagazin und Kulturgüterschutzraum 90 000 Bände älterer Literatur, 100 000 Zeitungen sowie das gesamte Oltners Schrifttum	Bestand: 20 000 Medien
Publikumsfläche 600m ² verteilt auf 5 Geschossen, im 6. Geschoss befinden sich die Büros	Publikumsfläche: 150 m ² verteilt auf zwei Räume (eingeschossig)
Eingeschriebene (aktive) Nutzer: ca. 2000	Eingeschriebene (aktive) Nutzer: 2200
Stellenprozent: 300 verteilt auf 4 Mitarbeitend (2x100%, 2x50%)	Stellenprozent: 150 verteilt auf 2 Mitarbeitende (1x100%, 1x50%)
Bibliothekssystem «WinMedio» (CH, seit 2007, davor «Bibdia» (D))	Bibliothekssystem: «WinMedio» (CH)
Budget (2018): CHF 618'000.- (davon Lohnkosten: CHF 365'000.-)	Budget 2018): CHF 225'000 (davon Lohnkosten, CHF 162'800.-)
	Einschreibung/Jahresgebühr:
	CHF 4.- (Einheimischentarif)
	CHF 6.- (Auswärtigentarif)

⁶ Fachbegriff für das systematische Ausscheiden von Medien

Einschreibung/Jahresgebühr: _SchülerInnen, Lehrlinge, Studierende bis 25 J.: CHF 10.- _Einheimische: CHF 25.- _Auswärtige: CHF 50.- <u>Öffnungszeiten pro Woche: 24 Stunden</u> Montag geschlossen Dienstag: 10.00 - 11.30; 15.00 - 18.00 Mittwoch: 10.00 - 11.30; 15.00 - 18.00 Donnerstag: 10.00 - 11.30; 15.00 - 18.00 Freitag: 10.00 - 11.30; 15.00 - 18.00 Samstag: 10.00 durchgehend bis 16.00 Besonderheiten: • finanzielle Unterstützung durch zahlreiche GönnerInnen und Sponsoren sowie den Freundeskreis («Oltner Bücher Stützen») • organisatorische Eingliederung: Departement «Präsidium»	<u>Öffnungszeiten pro Woche: 26 Stunden</u> Montag: ganzer Tag geschlossen Dienstag bis Freitag: 11.00-12.00 und 14.00-18.00 Uhr Samstag: 10.00 durchgehend bis 16.00 Uhr Während den Oltner Frühlings-, Sommer- und Herbstferien jeweils: Dienstag bis Freitag: 10.00-12.00 und 14.00-17.00 Samstag: 10.00-16.00 Besonderheiten: • organisatorische Eingliederung: Departement «Schule»
--	--

Tabelle 1: Stadtbibliothek und Jugendbibliothek in der Übersicht

Die dritte bibliothekarische Einrichtung in der Stadt Olten bildete bis im Sommer 2017 die «IKUBO», die «Interkulturelle Bibliothek Olten». Sie musste Anfang Juli 2017 ihre Tore an der Aarauerstrasse 74 endgültig schliessen, nachdem die Stadt den bisherigen Betriebsbeitrag strich und dadurch die Finanzierung nicht mehr gewährleistet werden konnte. Die «IKUBO» lebt heute als Verein weiter, ein Grossteil des einst rund 4000 Medieneinheiten in rund 25 Sprachen umfassenden Bestandes wurde an die auf die Beschaffung und den Verleih von fremdsprachigen Büchern spezialisierte «Bibliomedia» in Solothurn zurückgegeben, ein kleinerer Teil (ca. 500 Medieneinheiten in den Sprachen Armenisch, Arabisch und Türkisch) konnte in den Bestand der Jugendbibliothek überführt werden, der Rest wurde eingelagert.⁷ Das Angebot der «IKUBO» beschränkt sich heute auf die an zwei Standorten im Raum Olten platzierten roten Boxen (sog. «IKUBOX»), welche der Ausleihe und Rückgabe fremdsprachiger Medien dienen.⁸

Mit dem Bau des Campus' der Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW erhielt Olten 2013 noch eine weitere Bibliothek: Die Bibliothek des FHNW-Campus Olten versorgt die rund 4000 Studierenden und Dozierenden mit wissenschaftlicher Literatur in den Bereichen «Angewandte Psychologie», «Soziale Arbeit» und «Wirtschaft». Sie bietet ein umfassendes Angebot an Print- und E-Medien zu diesen Disziplinen an. Die FHNW-Bibliothek ist öffentlich, deren Nutzung kostenlos.⁹

⁷ <https://www.oltner.tagblatt.ch/solothurn/olten/ikubo-hat-ihre-raeume-aufgegeben-131681896> [letzter Zugriff: 28.09.2018, 11:15]

⁸ <http://www.ikubo.ch/> [letzter Zugriff: 28.09.2018, 11:16]

⁹ vgl. <https://www.fhnw.ch/de/die-fhnw/bibliotheken/bibliothek-olten> [letzter Zugriff: 28.09.2018, 14:52]

Alles im Fluss: Die Bibliothekswelt im Zeitalter der Digitalisierung

Die Frage ist berechtigt: Wozu braucht es heutzutage noch Bibliotheken, wenn (fast) alles Wissen dieser Welt im World Wide Web verfügbar ist und dank Suchdiensten wie «Google» wiedergefunden werden kann. In einer Zeit, in der das Wissen orts- und zeitunabhängig verfügbar scheint, kämpfen die Bibliotheken um ihre Bedeutung. Doch gerade auf diese grundexistenziellen Fragen nach der zukünftigen Daseinsberechtigung warten Bibliotheken mit innovativen Antworten auf: Die einen werfen Bücher raus, andere bauen ihnen riesige Tempel. In einem Punkt ist man sich in der Bibliothekswelt einig: Nicht mehr das Buch resp. – um es etwas technokratisch auszudrücken – der Informationsdatenträger steht im Zentrum aller Überlegungen, sondern der Mensch und sein sich zusehends veränderndes Freizeitverhalten. Bibliotheken erfüllen immer mehr die Funktion eines sog. «Dritten Ortes», ein Begriff, der ursprünglich aus der Soziologie stammt. Ganz neu ist dieser Terminus somit nicht, im Zusammenhang mit den Bibliotheken indes schon.

Als in den 1970er Jahren in der Schweiz die ersten grossen Einkaufszentren auf der grünen Wiese entstanden, war auch hierzulande der «Dritte Ort» geboren: Inszenierte Lebensräume, in denen man sich vorübergehend aufhält. Orte zwischen dem eigenen Zuhause (erster Ort) und der Arbeitswelt/Schule (zweiter Ort). Familien, Jugendliche, Senioren treffen sich dort zum Einkauf, zur Unterhaltung, zum Essen und Trinken.

Zu diesem Zeitpunkt waren die wissenschaftlichen Bibliotheken noch Orte der Ruhe und Horte wertvollen Wissens. Und öffentliche Bibliotheken hatten den Charakter von „Hol- und Bring-Institutionen“, in denen man schnell Lesestoff aussuchte und wieder zurückbrachte. Die Öffnungszeiten waren kurz, oft waren sie über Mittag geschlossen. Hervorgerufen durch den Siegeszug des Internets und angesichts des drohenden Verlusts des Informationsmonopols machten sich auch öffentliche Bibliotheken mit grosser Verspätung – verglichen mit dem skandinavischen und angelsächsischen Raum – daran, sich zum Dritten Ort zu wandeln. Sie hatten erkannt, dass die bisher zentrale Bedeutung des Medienangebots angesichts von vielfältigen anderen Bezugsmöglichkeiten (Download, Streaming) schrumpft. Die Bibliotheken müssen ihr «Geschäftsmodell» überdenken und andere Dienstleistungen ins Angebot aufnehmen. Einen Weg, den z. B. die Kantonsbibliothek Baselland in Liestal, die Stadtbibliothek Winterthur oder jüngst die Stadtbibliothek Chur gewählt haben. Weg von einem auf den Verleih von Büchern ausgerichteten Kerngeschäft in sterilen wenig einladenden Räumlichkeiten hin zu einem multimedialen Erlebnistempel mit hoher Verweilqualität. Zwar handelt es sich um diese Metamorphose der Bibliotheken hierzulande noch nicht um eine flächendeckende Erscheinung, doch der Paradigmenwechsel in der Bibliothekswelt ist nicht mehr aufzuhalten.

Geprägt wurde der Begriff des «Dritten Ortes» vom amerikanischen Soziologen Ray Oldenburg. Er umschreibt ihn mit folgenden Charakteristika, die auch für Bibliotheken völlig zutreffend sind¹⁰

- Ein neutraler Ort, wo man kommen und gehen kann. Niemand spielt Gastgeber, alle fühlen sich zu Hause und wohl.
- Der Ort ist leicht zugänglich und einladend. Man geht auch gerne allein hin.
- Er wirkt von aussen einladend und hat ein niedriges (Zugangs-) Profil.
- Er ermöglicht ein informelles Zusammenkommen.
- Die Besucher finden sich regelmässig ein.
- Die Institution wirkt ausgleichend auf Unterschiede zwischen Menschen. Keine Mitgliedschaft, nicht exklusiv.
- Die hauptsächliche Aktivität ist das Gespräch, die Unterhaltung; die Atmosphäre ist spielerisch.
- Die Institution vermittelt das Gefühl von "home-away-from-home", eines zweiten Zuhauses.
- Sie trägt zur lebendigen Gemeinschaft bei und fördert das Gefühl der Zugehörigkeit.
- Die Menschen können „sich selbst sein“.

Wollen die Bibliotheken also im digitalen Zeitalter und angesichts der bevorstehenden Entwicklungen weiterbestehen, müssen sie neue Eigenschaften in den Vordergrund rücken. Konkret: Sie müssen eine **hohe Aufenthaltsqualität** und ein **breites Lern- und Bildungsangebot** entwickeln. Bibliotheken mutieren zusehends zu Orten des Lernens und des Aufenthalts, sie sind Informationszentren und bieten Raum fürs individuelle und kollektive Arbeiten. Die Bedürfnisse der Benutzer sind dabei unterschiedlich: Sie wollen «allein, aber nicht einsam» sein und wünschen sich eine «konzentrationsfördernde, ermutigende, ansteckende» Atmosphäre, in der «anregende Weite und konzentrierte Separation» zugleich möglich ist.¹¹ Ein breites Angebot an bequemen Arbeitsmöglichkeiten ist dazu Voraussetzung – bis hin zu Liegen und Sofas. Ein gelungenes Beispiel für diese Schaffung einer Lern- und Arbeitslandschaft ist der umgestaltete frühere Lese- und Katalogsaal der Zentralbibliothek Zürich: Schwere Bücherregale (mit notabene wenig genutzten Präsenzbeständen) wichen einem modularen Möblierungssystem, welches ganz auf die Leserschaft ausgerichtet wurde. «Mit klaren Linien, gedeckten Farben und einer textilen Anmutung wurde ein ordnender Eingriff in die alte Struktur realisiert», schreiben die für den Umbau verantwortlichen Architekten Gasser & Derungs auf ihrer Webseite.¹² Im Zuge des Umbaus wurde der Lesesaal mit Studierkojen (sog. «Cubicals») ausgestattet und um einen angenehme Leselounge ergänzt, die es in dieser Form zuvor in der mittlerweile 100jährigen Geschichte der ZB Zürich noch nicht gegeben hat.¹³

¹⁰ Oldenburg 1989; Buschmann/Leckie 2007, 137f; Martel 2012, 14.

¹¹ vgl. Fansa, Jonas. Bibliotheksflirt. Bibliothek als öffentlicher Raum. Bad Honnef 2008.

¹² <http://www.gasserderungs.ch/sinnlich-praezise/projekte/zentralbibliothek-zuerich/>

¹³ Der Autor dieses Berichts schätzt die inspirierende und konzentrationsfördernde Atmosphäre des Lesesaals der ZB Zürich und zieht sich selber regelmässig zum Arbeiten in eine dieser Studienkojen zurück. Ein Grossteil der vorliegenden Studie ist denn auch in einer dieser «Cubicals» entstanden!

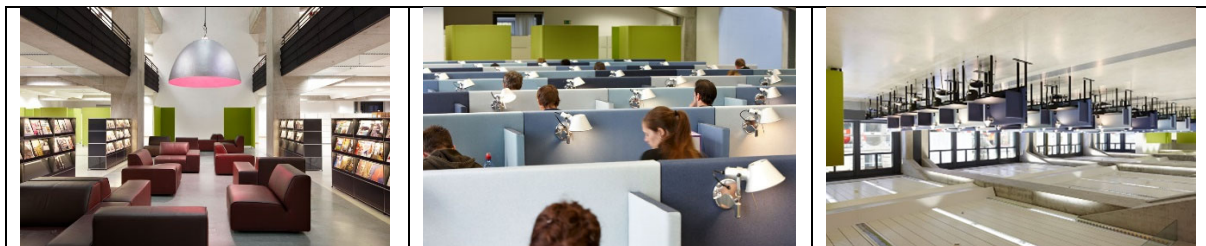


Abbildung 1: Impressionen Lesesaal und Leselounge Zentralbibliothek Zürich

Quelle: <http://www.gasserderungs.ch/sinnlich-praezise/projekte/zentralbibliothek-zuerich/>

Zu einem attraktiven Lernort gehört auch ein Bildungs- und Animationsangebot. Die Bibliothek fördert dabei die Auseinandersetzung mit Texten, Film, Theater, Musik. Die sog. «Idea Stores» in London¹⁴ arbeiten z.B. eng mit Bildungsinstitutionen zusammen, wie dies hierzulande die Volkshochschulen sind. Sie bieten in ihren Räumen alleine oder in Kooperation Kurse und Schulungen an und verfügen über modernste technische Ausrüstungen, z.B. eine Medienwerkstatt. Dies sind wichtige Voraussetzungen für das lebenslange Lernen, das die moderne Arbeitswelt von den Arbeitnehmenden fordert. In der PBZ Hardau, einer als interkulturelle Quartier- und Schulbibliothek positionierten Filiale der Pestalozzi-Bibliothek Zürich PBZ, empfängt die lokale Caritas-Organisation Migranten zu regelmässig stattfindenden Deutschkursen. Nebst den Kursräumlichkeiten stellt die Bibliothek auch gleich noch das zum Deutschlernen notwendige Sprachlehrmittel zur Verfügung. Damit nimmt die Bibliothek nicht nur die Aufgabe eines Lernortes wahr, sondern leistet unverzichtbare Integrationsarbeit für Menschen mit Migrationshintergrund. Vor diesem Hintergrund wird auch klar, dass die Bibliotheken zusehends aus ihrer Isolation heraustreten und sich öffnen müssen, gerade in der Schweiz ist diese Entwicklung unausweichlich. Zwar stellen die Bibliotheken die Grundversorgung für Literatur, Wissen und Information für ihr Einzugsgebiet sicher, doch eine engere Zusammenarbeit mit Bibliotheken über das eigene Einzugsgebiet hinaus wird immer wichtiger.

Die Bibliotheken üben aber auch noch eine weitere, für die Gesellschaft nicht zu unterschätzende Rolle aus: Sie entwickeln sich zu einem sozialen Ort. Will man den Erhebungen des Bundesamts für Statistik Glauben schenken, dann wächst die Zahl der Menschen in der Schweiz, die alleine wohnen, kontinuierlich. Waren es 2005 rund 1.2 Mio. Einpersonenhaushalte, so sollen es bis 2030 gemäss Hochrechnungen 1.6 Mio. sein.¹⁵ Die Bibliothek bildet daher der ideale Ort für Menschen, die andere zum Austausch treffen wollen – oder schlicht und ergreifend eine Atmosphäre suchen, in der sie ihren Interessen nachgehen können. Denn eines darf man nicht vergessen: Die Bibliotheken gehören zu den ganz wenigen kostenlosen Aufenthaltsorten ohne Konsumzwang! Verfügt die Bibliothek zudem über ein breites Angebot fremdsprachiger Medien, nimmt die Bibliothek auch eine wichtige Rolle als Ort der sozialen Integration von Einwohnern mit Migrationshintergrund wahr.

¹⁴ <http://www.ideastore.co.uk/>

¹⁵ Haushaltsszenarien. Entwicklung der Privathaushalte zwischen 2005 und 2030. BFS Aktuell. Neuchâtel 2010.

Will die Bibliothek als Freizeiteinrichtung auch für Jugendliche attraktiv sein, so muss sie technologisch «fit» sein – dies gilt nicht nur fürs Personal, sondern auch für die Ausstattung: Ein leistungsfähiges kostenloses WLAN, eine ausreichende Anzahl PC-Arbeitsstationen mit Internetanschluss gehören heutzutage zum «state of the art». Das Bibliothekspersonal wiederum ist in der Lage, die Benutzer bei ihrer Suche nach Information recherchiertechnisch zu unterstützen. Es ist informationskompetent und beherrscht das Einmaleins des Recherchierens jenseits von «Google» & Co. Kleinkinder und Kinder im Vorschulalter werden in ihrer sprachlichen Entwicklung mit stufengerechten Animationsprogrammen gefördert, Jugendliche werden z. B. beim «Gamen»¹⁶ medienpädagogisch begleitet. In der Schweiz sind z. B. die Angebote für Kinder und Jugendliche der Stadtbibliothek Winterthur beispielhaft.¹⁷

Selbstverständlich gehört gedruckte Information nach wie vor zum Angebot einer Bibliothek. Diese stellt ihren Nutzern ein breites Spektrum an elektronischen Medien zur Verfügung. Es ist also weiterhin eine Aufgabe von Bibliotheken, Information zu sammeln und möglichst kostenfrei ihrem Publikum anzubieten.

Nebst der konsequenten Ausrichtung des Angebots auf die Bedürfnisse und der sich verändernden Lebens-, Arbeits- und Freizeitgewohnheiten ihrer Nutzer und potentiellen Kundschaft, ist ein folgender Aspekt von immenser Bedeutung für den Erfolg einer Bibliothek: Die Lage! Sie steht nicht mehr in einer ruhigen, vom Verkehr kaum tangierten Seitenstrasse, sondern mitten im urbanen Leben, an stark frequentierter, zentraler Lage. Geschäfte haben erkannt, dass die Bibliothek ein interessanter Partner für sie ist – und umgekehrt. So führt die bereits erwähnte Pestalozzi-Bibliothek Zürich PBZ eine Filiale im Einkaufszentrum «Sihlcity», in unmittelbarer Nachbarschaft zu Geschäften, einem Kinokomplex, Wellnesseinrichtungen, Restaurants, Bars und Arztpraxen. Wichtig ist bei alledem auch die Lage.¹⁸



Abbildung 2: Impressionen Pestalozzi-Bibliothek Zürich, Filiale «Sihlcity»

Quelle: <https://sihlcity.ch/geschaefte/pbz/>

¹⁶ Gaming in Bibliotheken ist in jüngster Vergangenheit zu einem Trend geworden. Statt zu Hause zu sitzen und isoliert zu spielen, treffen sich Kinder und Jugendliche in der Bibliothek zum gemeinsamen, abwechslungsreichen Videogame-Spielen.

¹⁷ <http://bibliotheken.winterthur.ch/stadtbibliothek/ug1/>

¹⁸ <https://sihlcity.ch/geschaefte/pbz>

Grössere Bibliotheken integrieren zusätzlich eine ganze Reihe von anderen Dienstleistungen, z.B. ein Restaurant, eine Cafeteria (z. B. das «Café Saint-Gall» in der Bibliothek «Hauptpost» der Kantons- und Stadtbibliothek St.Gallen¹⁹), eine Buchhandlung, eine Bankfiliale, eine Poststelle (wie z. B. in der Ende August 2018 eröffneten neuen Stadtbibliothek Chur in den Räumen der früheren Hauptpost²⁰) sowie Ausstellungs- und Konferenzräume (wie z. B. im «Rolex Learning Center», der Hauptbibliothek der École polytechnique fédérale de Lausanne EPFL). Gleichzeitig kann die Bibliothek als Bau auch einen städtebaulichen Akzent setzen. So kommt es nicht von ungefähr, dass sich in den vergangenen zwei Jahrzehnten führende Architekten Bibliotheksbauten angenommen haben: Herzog & de Meuron (Universitätsbibliothek Cottbus), Rem Koolhaas (Public Library Seattle), Mario Botta (Stadt- und Landesbibliothek Dortmund).

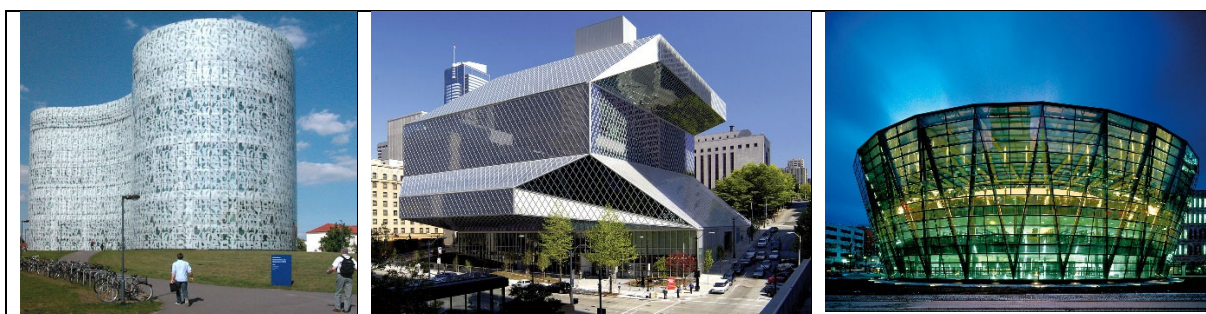


Abbildung 3: Universitätsbibliothek Cottbus (Quelle: <http://www.virtuelleallgemeinbibliothek.de/digitalephotothek/20005955.HTM>); Public Library Seattle (Quelle: https://superheroesinracecars.files.wordpress.com/2016/06/seattle-library_main_02.jpg); Stadt- und Landesbibliothek Dortmund (Quelle: https://www.dortmund.de/de/leben_in_dortmund/bildung-wissenschaft/start_bw/index.html)

Bibliotheken, die die Funktionen eines «Dritten Orts» erfolgreich erfüllen, sind in den skandinavischen und angelsächsischen Ländern zahlreich, das bekannteste Beispiel ist derzeit mit Sicherheit «dokk1» im dänischen Aarhus²¹: Sie ist öffentliche Bibliothek, Bürgeramt und Kreativort zugleich, ein multimedialer Erlebnis- und Freizeittempel im Herzen der Stadt. Dagegen muten jene Bibliotheken in der Deutschschweiz, die dem Modell am nächsten kommen, schon fast verschwindend klein an: Etwa die Stadtbibliotheken von Zug und Winterthur oder die Kantonsbibliothek Baselland in Liestal.

Dass eine Entwicklung à la Aarhus nicht überall möglich sein wird, versteht sich von selbst. Aarhus ist visionär und seiner Zeit heute schon weit voraus. Doch der Trend ist klar: Bibliotheken wandeln sich auf alle Fälle vom blossen Ausleihort zum Ort des Verweilens, des Austauschs und der Weiterbildung. Dies hat u.a. zur Folge, dass die Mitarbeitenden neue Kompetenzen in den Bereichen soziokulturelle Animation und Informatik erwerben müssen. Es ist klar, dass nicht jede Gemeindebibliothek alle in diesem Kapitel erwähnten Aufgaben wahrnehmen kann, sie muss sich auf ausgewählte Bereiche beschränken. Ein gelungenes Beispiel hierfür ist die Bibliothek in Landquart²²: Zentral beim Bahnhof gelegen, verfügt sie über eine Leselounge mit Tee und Kaffee, ein Labor,

¹⁹ <http://www.bibliosg.ch/home/cafe-stgall.html>

²⁰ <https://www.biblio.chur.ch/angebot/postagentur.html>

²¹ <https://www.visitaarhus.de/de/dokk1-gdk1077504>

²² <https://www.bibliothek-landquart.ch/>

in welchem Kindern naturwissenschaftliches Wissen vermittelt wird und Räume, die der Senioren-, der Mütter-/Väter-Beratung sowie den Vereinen für Veranstaltungen zur Verfügung stehen. Tageskarten der SBB können über die Bibliothekswebseite reserviert und in der Bibliothek abgeholt werden. Und ja: Dank ihrer Nähe zum Zivilstandsamt dient die Bibliothek den Hochzeitsgesellschaften oftmals als Apéroraum!

Eine Weiterentwicklung des «3. Ortes» bildet das vom dänischen Kulturministeriums im Jahre 2010 begründete «4-Spaces»-Modell für öffentliche Bibliotheken, welches vor dem Hintergrund einer sich unter dem Eindruck des rasanten technologischen Wandels verändernden Gesellschaft für öffentliche Bibliotheken entwickelt wurde.

Das Modell beschreibt, aufbauend auf den vier Funktionen «Erlebnis und Erfahrung» (Experience), «Beteiligung» (Contribution), «Ermächtigung» (Empowerment) und «Innovation» (Kreation und Umsetzung), vier Räume, die Bibliotheken anbieten können. Jede Bibliothek muss selber, ausgehend von den eigenen Möglichkeiten, Ansprüchen und lokalen Anforderungen, entscheiden, welche Räume sie anbietet. Je grösser eine Bibliothek ist und je besser die lokale Community darauf reagiert, desto mehr dieser Räume können in einer Einrichtung untergebracht werden.

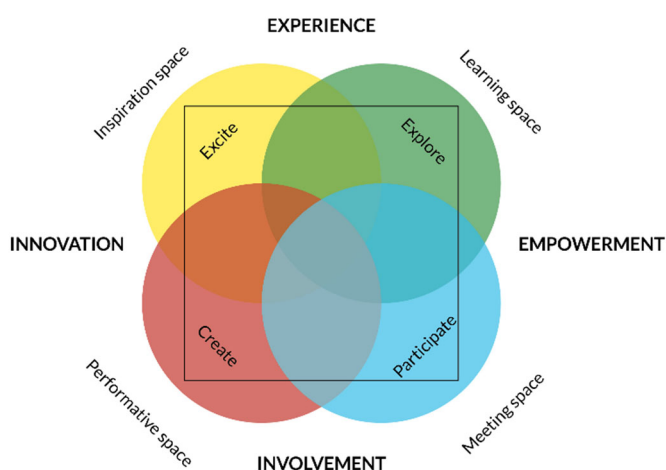


Abbildung 4: Modell der Vier Räume (Quelle: <http://blog.informationswissenschaft.ch/vier-funktionen-vier-raeume/> [zuletzt abgerufen: 30.11.2018, 18:06])

Die vier Räume gliedern sich gemäss den Urhebern des Modells²³ wie folgt:

1. *Raum für Anregungen*, beständig und aktiv durch die Bibliothek immer wieder neu eingerichtet durch Ausstellungen, wechselnde Bestände etc.
2. *Lernraum*, unterstützt durch lernanregende Umgebungen – Einzelplätze, flexible Gruppenplätze, Veranstaltungen etc. – und Medien.
3. *Treffpunkt*, symbolisiert z.B. durch Bibliothekscafés, regelmässige Treffen für Mütter, Jugendliche etc.

²³ Jochumsen, H. ; Rasmussen, C. H. ; Skot-Hansen, D.: The four spaces – a new model for the public library. New Library World 113 (11/12) 2012, 586-597

4. *Performativer Raum*, insbesondere als Makerspaces, Kinderlabore, Reparaturcafés usw. in denen Raum, Medienbestand und Angebote fern der Medien direkt angeboten und partizipativ – also nicht nur von der Bibliothek angeleitet – genutzt werden können.

Das Modell nimmt vorhandene Bibliothekskonzepte auf und entwickelt diese fort. Insofern handelt es sich lediglich um eine Systematisierung und Aktualisierung dessen, was schon bekannt ist, jedoch um einen vierten Raum resp. «Ort» erweitert.

Das Modell kann primär als Instrument zur strategischen Entwicklung von Bibliotheken und deren Angebotsportfolio genutzt werden und bildet eine Diskussionsgrundlage für die Zukunft des öffentlichen Bibliothekswesens.

Analyse der Stadtbibliothek Olten und ihres Umfelds

Bereits die Schilderung der geschichtlichen Hintergründe offenbaren dem aufmerksamen Leser die einen oder anderen Schwachpunkte der Stadtbibliothek Olten. Das folgende Kapitel widmet sich dem Ist-Zustand. Zustande gekommen ist die Analyse mit Unterstützung der Studierenden des Bachelor-Studienganges sowie des Weiterbildungsmasters, die sich aufgrund des vorhandenen Datenmaterials, aber auch in der Vor-Ort-Begehung und Gesprächen ein Gesamtbild machen konnten.

Was die Online-Befragung zur Kundenzufriedenheit (siehe dazu Kapitel «Die Stadtbibliothek Olten in der Wahrnehmung der Kundinnen und Kunden – Ergebnisse der Nutzerbefragung», S. 25) in eindrücklicher Weise zu bestätigen vermag, stellen unabhängig davon auch die Studierenden fest: Ohne das weit über das erforderliche Mass hinausgehende Engagement des Bibliothekspersonals wäre die Stadtbibliothek nicht das, was sie heute ist: Ein für die Oltnerrinnen und Oltnern unverzichtbarer Bestandteil des kulturellen Lebens in der Stadt. Auf einen aktuellen Medienbestand wird ebenso grossen Wert gelegt wie auf das Eingehen individueller Kundenwünsche. Beratung wird denn auch in der Stadtbibliothek grossgeschrieben. Ohne das effizient arbeitende Bibliotheks-Team wäre angesichts des im schweizerischen Vergleich unterdurchschnittlichen Personaletats (gemessen an Publikumsfläche und Medienbestand, vgl. dazu Abbildung 8, S. 22) an einen ordentlichen Betrieb kaum zu denken. Die sich über insgesamt sieben Stockwerke ausdehnende Bibliothek (Zeitschriftenecke im Untergeschoss, Empfang/Theke im Erdgeschoss, Belletristik im ersten Stock, Sachmedien im zweiten und dritten Stock und den Lesesaal im vierten Obergeschoss und das Büro im Dachstock erleichtern die Arbeit des Teams keineswegs. Zwar an zentraler und gut frequentierter Lage in der Oltnern Altstadt gelegen, galt sie seit ihrer Eröffnung 1993 lange als *die* Vorzeigebibliothek in der Schweiz. Doch die Welt – und insbesondere jene der Bibliotheken – hat sich im vergangenen Vierteljahrhundert im Zuge des technologischen Wandels massiv verändert (siehe dazu Kapitel «Alles im Fluss: Die Bibliothekswelt im Zeitalter der Digitalisierung», S. 12f). War die Bibliothek vor 25 Jahren noch der Inbegriff eines Horts des Wissens, ein Ort der Stille und des Rückzugs einem Kloster gleich, in deren Mittelpunkt das Buch stand, hat sich das Selbstverständnis der Bibliotheken unterdessen komplett verändert: Die Bibliothek ist heute und in Zukunft viel mehr als ein Ort, wo Medien ausgeliehen und zurückgebracht werden: Die Bibliothek mutiert zusehends zu einem multifunktionalen Ort, der Raum schafft resp. zur Verfügung stellt für zwischenmenschliche Begegnungen, für Veranstaltungen, für den Freizeitvertrieb, fürs individuelle Lernen und Arbeiten und vieles mehr. Das bereits vorgestellte Modell des «3. Ortes» bildet die Grundlage der Bibliotheksentwicklung, in jüngster Vergangenheit greifen Bibliotheksgestalter zunehmend auch auf das «4-Seiten-Modell» zurück, welches neben der räumlichen Komponente auch noch die inhaltliche Sicht beleuchtet (vgl. dazu S. 17/18). All diesen Konzepten und Entwicklungstendenzen liegt eine klare Botschaft zugrunde: Nicht mehr die Medien stehen im Mittelpunkt des bibliothekarischen Selbstverständnisses, sondern der Mensch. Bibliotheken entwickeln sich also zu Orten des Aufenthalts, sie sind Lernorte und Informationszentren und bieten Raum fürs Arbeiten sowohl individuell als auch in Gruppen. Wenn Bibliotheken im 21. Jahrhundert

bestehen wollen, müssen sie neue Eigenschaften in den Vordergrund stellen. Konkret heisst das: Sie müssen eine hohe Aufenthaltsqualität und ein breites Lern- und Bildungsangebot haben. Diesbezüglich weist die Stadtbibliothek in der Analyse gewichtige Defizite auf. Mit Blick auf diese Veränderungen und mit dem Anspruch, die Stadtbibliothek auf die Bedürfnisse der Zukunft auszurichten, kommt folgendes Stärken-/Schwächen- sowie Chancen-/Risiken-Profil²⁴ zusammen:

STRENGTHS

- zentrale Lage, schönes Gebäude
- Personal (freundlich, hilfsbereit, gut ausgebildet)
- Effizienz (gegenüber der «Konkurrenz» mit mehr Ressourcen)
- Schwerpunkt auf Aktualität im Bestand; allgemein stetiges Bemühen, mit der Zeit zu gehen (E-Book-Angebot, elektronisches Mahnwesen etc.)
- Viele «Fans» resp. grosszügige Spender («Mäzene»)
- gutes Veranstaltungsangebot (u.a. etabliertes «Café Littéraire»)
- E-Book-Angebot: sehr beliebt, da 24 h verfügbar
- Bücherrückgabebox
- «WinMedio»: benutzerfreundliche Oberfläche

OPPORTUNITIES

- Digitalisierung/Technologisierung („digitaler Wandel“) → Selbstverbuchung/-ausleihe
- Kooperation mit kulturellen und sozialen Einrichtungen
- aufstrebende, innovative Kulturszene in Olten, sehr viele gut vernetzte Einzelspieler
- Literaturstadt, Eisenbahnstadt, Pendlerstadt, Eishockeystadt
- Bezug zur Kultur schaffen: Oltnen Literaten als «Botschafter» für Bibliothek; Verknüpfung mit «Schriftstellerweg»
- «Olten im Wandel»: Stadtentwicklung der kommenden Jahre, Aufbau nachhaltiger (Gesellschafts-)Strukturen, Entstehung von Begegnungszentren («Cultibo»)
- Zentrumsfunktion Olten (Hälfte der NutzerInnen kommen aus der «Agglo» von Olten)
- Parterre Stadthaus entwicklungsfähig
- Umzug Kunsthaus (→ neues Zentrum für Olten?)

THREATS

- Nutzergebühren (FHNW hat z. B. keine)
- «Konkurrenz» in Aarau, Zofingen, Solothurn und Liestal sowie an der FHNW
- kein weiteres Sparpotential mehr (300 Stellenprozenten) «Zitrone ist ausgepresst»
- langjähriges Personal («Betriebsblindheit»)
- «Schlafstadt» Olten, zentrale Lage als Nachteil (man ist in ½ h in Bern, Luzern und Zürich, in 20' in Basel)
- Wegfall der Mäzene
- Digitalisierung als Argument für Politik, Nutzen/Mehrwert der Stadtbibliothek in Frage zu stellen

WEAKNESSES

- Die Platzverhältnisse sind eng und die Raumverteilung auf 4 Stockwerke für heutige Bedürfnisse ungeeignet. Die oberen Stockwerke werden kaum frequentiert und
- Die starre, sperrige Möblierung lässt keine flexible Nutzung der Räumlichkeiten zu.
- Die vielen Treppen sind ein Hindernis und nehmen Platz weg. Es herrscht Platzmangel.
- Es herrscht eine dunkle, einengende Atmosphäre, die nicht einlädt, in den Büchern zu schmökern oder dort viel Zeit zu verbringen.
- Die Arbeitswege sind ineffizient. Die Theke ist zuunterst, das Büro ist fünf Stockwerke höher. Zum Arbeiten ist es eng und es besteht kaum Stauraum für die zu bearbeitenden Medien.
- Die Öffnungszeiten sind für eine Stadt mit Zentrumsfunktion unzureichend
- Der Sammelauftrag zu Oltnen Themen bindet viele Personalressourcen und Raum für eine marginale Nutzung: Das historische Zeitungsarchiv wird im Durchschnitt von 3 Benutzern pro Woche benötigt
- unklares Zielpublikum (insbes. wegen Sammelauftrag)
- Die Kapazität für neue Aufgaben fehlt. So können, zum Beispiel die Medien nicht für eine Selbstausleihe umgerüstet werden.
- Die Rückgabebox ist sicher kundenfreundlich. Sie ist aber klar zu klein. Am Sonntagmuss sie 2 x vom Personal geleert werden.
- Sammelauftrag ohne Personalressourcen schwer erfüllbar (neben Kerngeschäft)
- Medienbestand (fehlende Interkulturalität, fremdsprachiger Medienbestand nicht auf Bedürfnisse der Migrantinnen/Migranten ausgerichtet)
- Auftritt nach aussen (I) – Webseite: «trostlose» Bilder (keine Menschen, kein Leben, bloss alte Regale). Eindruck: Bibliothek lebt nicht, ist nicht für Menschen gemacht
- Auftritt nach aussen (II): Haupteingangstüre sehr abweisend, niemand weiss, was sich dahinter verbirgt
- Auftritt nach aussen (III): Kommunikation generell (z. B. Betriebsferien) gegenüber Kundinnen/Kunden, Politik mangelhaft
- Auftritt nach aussen (IV): Medien-/Öffentlichkeitsarbeit inexistent
- Usability: Katalog auf der Webseite schwer auffindbar
- Öffnungszeiten (mittags/abends) nicht auf Pendlerströme ausgerichtet; 6 Wochen Betriebsferien sind kundenunfreundlich;
- Trennung Jugendbibliothek/Stadtbibliothek organisatorisch wie räumlich sehr ungünstig; dadurch auch:
- zunehmende Überalterung des Kundenstamms, «Nachwuchs» fehlt
- Standort in Fussgängerzone generell wenig attraktiv, Gebäude nicht geeignet als «3. Ort»;

Abbildung 5: Stärken-/Schwächen-/Chancen-/Risiken-Analyse

Die Analyse zeigt ganz deutlich die Schwachpunkte der Stadtbibliothek Olten auf: Diese liegen zum einen in der für die Entwicklung zu einem «Dritten Ort» ungeeigneten Räumlichkeiten an der Hauptgasse 12: Ein sich über sieben enge Stockwerke erstreckender Bibliotheksbetrieb mit kaum flexibel (für Veranstaltungen) nutzbaren Flächen, viel künstlichem Licht und wenig einladenden Lese- und Arbeitsflächen mutet eher wie eine Klosterbibliothek an als eine moderne öffentliche Stadtbibliothek. Hinzu kommen Öffnungszeiten, die keine Rücksicht auf die Bedürfnisse von Berufstätigen und Pendlern nehmen.

Will die Stadtbibliothek an ihre erfolgreiche Vergangenheit vor 25 Jahren anknüpfen, ist ein Paradigmenwechsel im Selbstverständnis unausweichlich. Zwar wird die Stadtbibliothek im Regierungsprogramm der Stadt Olten für die Jahre 2017-2021²⁵ nirgends namentlich erwähnt, sie ist aber eine als Teil des kulturellen und gesellschaftlichen Lebens in der Dreitannenstadt wahrzunehmende Institution und von den Entwicklungsschwerpunkten genauso betroffen. Denn zu einem attraktiven städtischen Kultur- und Freizeitangebot gehört auch eine öffentliche Bibliothek mit einem den heutigen Erfordernissen angepassten Dienstleistungsangebot in zeitgemässen Räumen. Eine Bibliothek, die mit der Zeit geht, stellt klar den Menschen in den Mittelpunkt und nicht mehr die Bücher. Was andere Städte pionierhaft vorgemacht haben, wäre auch für Olten das richtige Rezept, wenn man eine Stadtbibliothek will, die eine zentrale Rolle im Stadtleben einnimmt.

Zum anderen ist eine organisatorische Sonderbarkeit ausschlaggebend, welche die Entwicklung des Bibliotheksangebots auf dem Platz Olten massgeblich beeinflusst: Die Trennung zwischen Stadt- und Jugendbibliothek. Wie es dazu kam, ist auf Seite 10 beschrieben. Doch trotz aller historisch bedingter Gründe, die zu dieser räumlichen und organisatorischen Trennung geführt haben, bildet dieser Umstand aus heutiger Sicht einer der ganz grossen Schwachpunkte. Aus der in Tabelle 2, S. 23 dargestellten statistischen Auswertung stellen wir fest, dass die Zahl der eingeschriebenen Nutzer seit Jahren stagniert, tendenziell sogar rückläufig ist. Ein klares Indiz dafür, dass der Stadtbibliothek der «Nachwuchs» fehlt. Wer die Jugendbibliothek bis zum Alter von ca. 14 bis 16 Jahren nutzt und anschliessend in die Berufslehre oder ins Gymnasium übertritt, verliert den Anschluss an die Stadtbibliothek, die sich mit ihrem Bestand primär an ein Publikum im Erwachsenenalter richtet. Wer als Kind und Jugendlicher nur die Jugendbibliothek nutzt, kennt quasi nichts anderes. Die Stadtbibliothek bleibt indes eine Unbekannte, wenn man nicht zuvor schon in Begleitung der Eltern die Institution an der Hauptgasse mal aufgesucht hat. Kurzum: Der Kundestamm der Stadtbibliothek überaltert zusehends, der Kreis der Nutzer nimmt mittel- bis langfristig kontinuierlich ab, wenn nicht Gegensteuer gegeben wird. Eine räumliche und dementsprechend organisatorische Zusammenlegung der beiden Einrichtungen brächte nur Vorteile: Alle Alterskategorien würden unter einem Dach mit bibliothekarischen Leistungen versorgt, die prekäre personelle Ressourcensituation könnte ein wenig entschärft werden.

Wie aus der Tabelle 1 auf Seite 10/11 ersichtlich ist, ist die Jugendbibliothek mit aktuell 26-Wochenstunden zwei Stunden länger geöffnet als die Stadtbibliothek – und dies bei bloss einmal 150 Stellenprozenten (während die Stadtbibliothek über immerhin den doppelten Personaletat verfügt – Ein Umstand, der schon in der Presse und unter politischen Exponenten zu Kritik führte).

²⁵ http://www.olten.ch/dl.php/de/59baa89edd625/Olten_Regierungsprogramm_2017-21_Web.pdf

Allerdings ist in diesem Zusammenhang zu beachten, dass die Jugendbibliothek im Vergleich zur Stadtbibliothek komplett anders strukturiert ist: Die jugendlichen Kundinnen und Kunden brauchen keine zeitintensiven Beratungen wie dies bei der erwachsenen Kundschaft in der Stadtbibliothek der Fall ist. Kinder und Jugendliche finden ihre Medien selbst, während das Publikum in der Stadtbibliothek sehr oft die Dienste des Bibliothekspersonals in Anspruch nimmt. Die Erschliessung der Kinder- und Jugendmedien beschränkt sich aufs absolute Minimum des in der Bibliotheksbranche Zulässigen. Die Institution ist im Gegensatz zur grossen Schwester an der Hauptgasse 12 flächenmässig viel kleiner und ebenerdig, daher auch besser zu überblicken. Währenddessen nimmt das Personal in der Stadtbibliothek sehr viel mehr Beratungsaufgaben wahr. Kommt hinzu, dass der sich auf über sieben Stockwerke erstreckende Bibliotheksbetrieb schwieriger zu kontrollieren ist. Ganz zu schweigen von den zahlreichen Gängen des Personals ins Magazin, wo ein überwiegender Teil des Bestandes lagert und in regelmässigen Abständen auch nachgefragt wird. Ein Betrieb, der sich z. B. auf nur zwei Stockwerke erstreckt und über wenig Magazinbestände verfügt, wäre deutlich einfacher zu führen.

Statistischer Vergleich 2011-2017

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Aktive eingeschriebene NutzerInnen	2199	2199	1951	1804	1907	2104	*
Bibliotheksbesuche	45628	45716	45931* *trotz Umbau Kirchgasse?	43780	42'637 (mit Abo) 6125 (ohne Abo)	42'935 (mit Abo) 5937 (ohne Abo)	*
MitarbeiterInnen vZ (mind. 90%)	3	3	3	3	2	2	2
MitarbeiterInnen tz (50-89%)	1	1	1	1	2	2	2
Total Stellen (Vzä)	3.5	3.5	3.5	3.5	3	3	3
Betriebsfläche	600m ²	600m ²	600m ²	600m ²	600m ²	600m ²	600m ²
Publikumsfläche	500m ²	500m ²	500m ²	500m ²	500m ²	500m ²	500m ²
Wochenöffnungszeiten (in Std.)	33 Di-Sa, ø 6,6 h/d	33 Di-Sa, ø 6,6 h/d	33 Di-Sa, ø 6,6 h/d	33 Di-Sa, ø 6,6 h/d	24 Di-Sa ø 4,8 h/d	24 Di-Sa ø 4,8 h/d	24 Di-Sa ø 4,8 h/d
Freihandbestand	38'000	39'000	39'000	39'615	39'200	37'412	47'431
Präsenzbestand	2000	2000	2000	2000	2000	1619	*
Bestand geschlossenes Magazin	81'000	82'000	82'000	82'000	81'500	74'815	*
Ausleihbares Medienangebot	118'000	119'000	119'000	121'000	120'000	114'597	*
Veranstaltungen*	15	15	13	14	15	18	14

Führungen	12	16	7	21	62 (sic!)	58	45
Ausleihen insgesamt	193666	194312	189'997	178'714	168'719	176'412	*
Ausleihe digitale Medien					1148 in den Gesamtausleihen drin?	7777	9451

* aufgrund des Systemwechsels können 2017 gewisse relevante Zahlen nicht geliefert werden. Mitte 2017 erfolgte der "Cut", einige Rubriken waren bei "Bibdia" anders als nun in "winMedio". Aus Spargründen wurde auf das komplette Statistik-Modul bei "Bibdia" leider verzichtet.

Tabelle 2: statistische Angaben zur Stadtbibliothek: Zeitraum 2011-2017

All diesen geschilderten Nachteilen zum Trotz, kann aus der Analyse festgehalten werden, dass die Stadtbibliothek Olten sehr viele Dinge auch gut macht, wie die Ergebnisse der im Mai 2018 durchgeführten Nutzerbefragung zeigt. So wird dem Personal insgesamt ein sehr gutes Zeugnis ausgestellt, es wird als hilfsbereit, kompetent und kundenorientiert bezeichnet. Allerdings wird seitens der Kundschaft die Arbeit eines Bibliothekars gerne verniedlichend dargestellt und primär mit tagtäglicher Lesetätigkeit in Verbindung gebracht, ein weit verbreitetes Phänomen, welches zeigt, dass das Berufsbild des Bibliothekars in der Öffentlichkeit ganz anders wahrgenommen wird als es in Tat und Wahrheit ist und in Zukunft noch ganz anders sein wird!

Der demografische und städtebauliche Wandel als Chance für die Stadtbibliothek

Die Statistik für das Jahr 2017 weist für Olten eine Bevölkerungszahl von rund 19'000 Personen aus, wobei der Anteil junger Erwachsener im Alter zwischen 28-37 Jahren mit 3'835 Personen am höchsten ist. Aktuell sind 70% der Oltener Bevölkerung Schweizer, die übrigen 30% (ca. 5'500 Personen) stammen aus 114 verschiedenen Ländern.

Alters- und Geschlechterstruktur					
Jahrgang	Männlich		Weiblich		Total
	Schweiz	Ausland	Schweiz	Ausland	
1915 bis 1920	5	0	13	0	18
1921 bis 1930	143	4	323	10	480
1931 bis 1940	406	70	668	73	1'217
1941 bis 1950	593	129	694	96	1'512
1951 bis 1960	776	222	833	185	2'016
1961 bis 1970	937	419	912	350	2'618
1971 bis 1980	700	515	657	437	2'309
1981 bis 1990	1'390	673	1'134	638	3'835
1991 bis 2000	891	315	1'061	340	2'607
2001 bis 2010	396	279	376	282	1'333
2011 bis 2015	362	230	380	231	1'203
	6'599	2'856	7'051	2'642	19'148

Abbildung 6: Alters- und Geschlechterstruktur 2017 (Quelle: www.olt.ch)

Die Stadt Olten will gemäss ihren Zielsetzungen im Regierungsprogramm 2017-2021 das gesamte Wohncurriculum abdecken (Studenten, Familien, junge Erwachsene, Jugendliche, Kinder, Singles, ältere Menschen etc.), hat aber insbesondere das Ziel, den Familienanteil zu erhöhen. Stadtverdichtende Wohnbauprojekte wie z.B. Kleinholz, SüdWest, Bornfeld und Bahnhof Nord sprechen dafür.

Räumlich wird die Stadt Olten durch die Bahnlinie, die Strasse sowie die Aare sehr stark in zwei Stadtteile geteilt. Diese Teilung schafft nicht nur eine räumliche, sondern auch eine soziale Distanz zwischen den Bewohnern der beiden Stadtteile. Langfristig sollen aus Sicht der Stadt beide Teile gleichermassen gestärkt werden und innerstädtisches Wohnen ermöglichen. Strategisch möchte die Stadt beide Stadtteile mittels geeigneten Massnahmen räumlich-funktional zusammenführen. Mit der Umgestaltung des Bahnhofplatzes sind erste Ansätze geplant (z.B. neue Fussgängerüberführung). Eine konkrete Lösung liegt jedoch bis dato noch nicht vor. Anknüpfend an die Theorie des «Dritten Ortes» und mit Blick auf die globalen Bibliothekstrends könnte sich für Olten gerade hinsichtlich der nachhaltigen Stadtentwicklung in der Neupositionierung der Stadtbibliothek eine Chance ergeben: Die Stadtbibliothek als multifunktionaler Ort im Sinne eines Kulturzentrums, die als Bindeglied zwischen den beiden Stadtteilen funktioniert. Beide Stadtteile sollen räumlich gleichermassen davon profitieren. Aufgrund der heute sehr geringen Platzverhältnisse ist ein neuer Standort für die Stadtbibliothek ohnehin zwingend erforderlich, sonst ist keine Weiterentwicklung möglich. Olten ist eine Pendlerstadt, was bedeutet, dass das neue Kulturzentrum die Pendler abholen muss, um die Stadt stärker zu beleben.

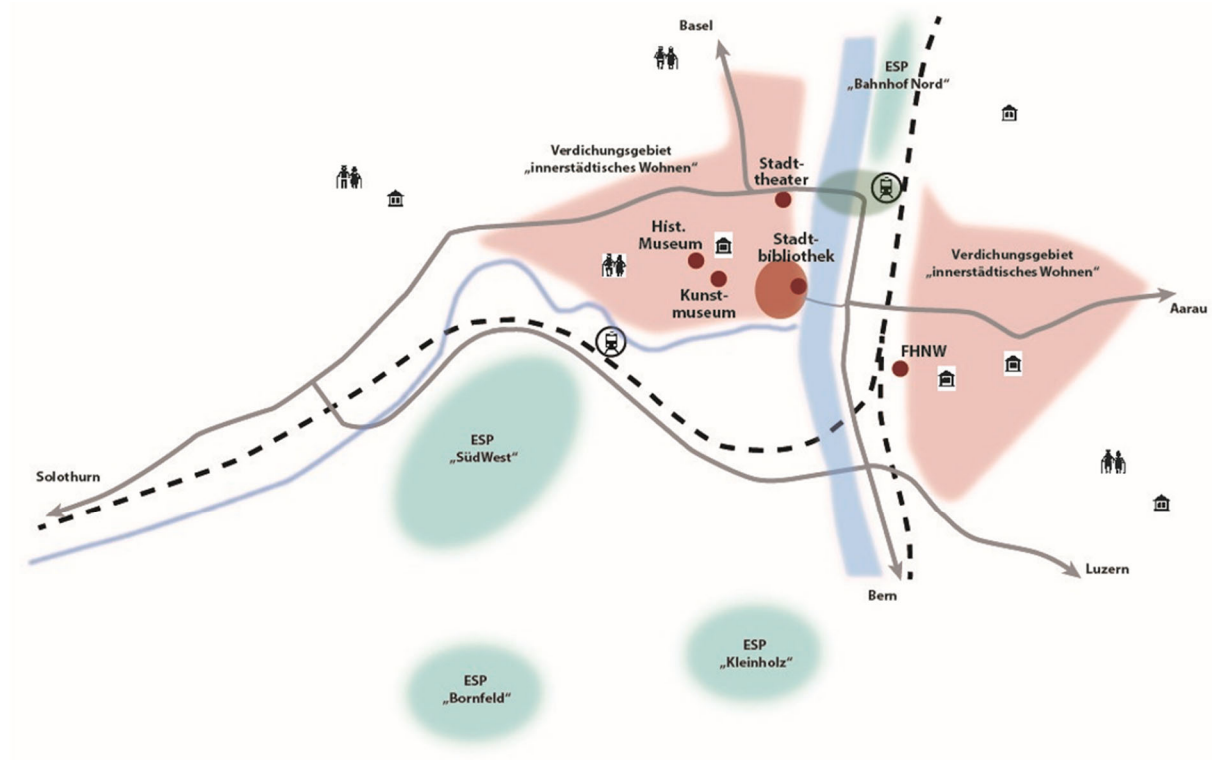


Abbildung 7: Städtebauliche Entwicklungsschwerpunkte in der Stadt Olten
(Quelle: www.olgen.ch; Grafik: eigene Darstellung)

Die Stadtbibliothek Olten im Vergleich – ein Benchmark

In der Stadt Olten gibt es neben der wissenschaftlichen Bibliothek der Fachhochschule Nordwestschweiz eine Jugendbibliothek und die Stadtbibliothek mit einer Mischform von öffentlichem Charakter und Studienbibliothek. In den nächst gelegenen Städten Liestal und Solothurn befinden sich weitere wissenschaftliche und Studien- und Bildungsbibliotheken, Aarau bietet neben der Kantonsbibliothek auch eine allgemeine öffentliche Bibliothek an und in Zofingen steht wie in Olten eine

nicht klare Mischform. Die starke Vertretung von wissenschaftlichen Bibliotheken und Studien- und Bildungsbibliotheken zeigt klar, dass es in Olten keine weitere Studienbibliothek braucht, sondern eine allgemeine öffentliche Bibliothek, welche das Bedürfnis der Bevölkerung abdeckt.

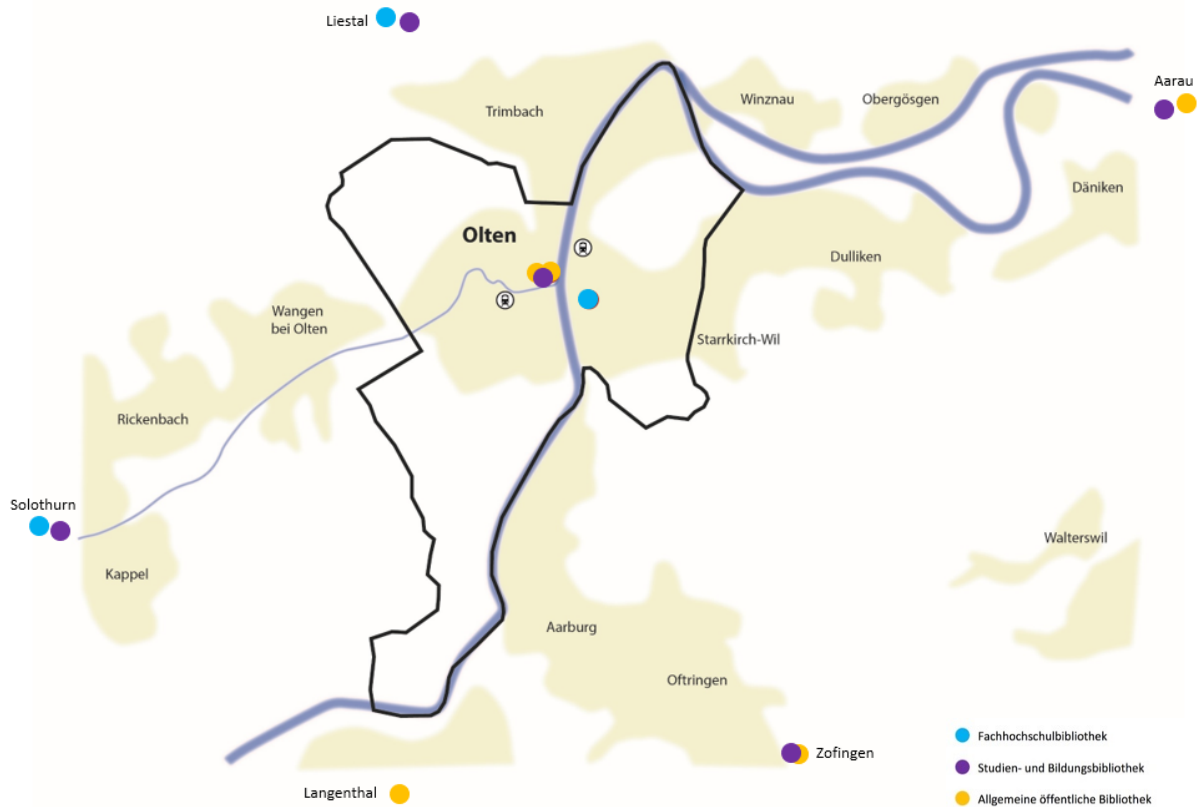


Abbildung 8: Bibliothekslandschaft im Raum Olten
(Quelle: www.oltten.ch; Grafik: eigene Darstellung)

Benchmarking ist ein Instrument der Wettbewerbsanalyse, bei dem Produkte, bzw. Dienstleistungen mehrerer Unternehmen verglichen werden, um Verbesserungspotential erkennen zu können (Wübbenhorst, 2018). Im Folgenden werden Daten von acht Bibliotheken im Vergleich zur Stadtbibliothek Olten betrachtet. Diese acht nachfolgend aufgeführten Bibliotheken wurden ausgewählt, da sie durch ihre räumliche Nähe in direkter Konkurrenz zur Stadtbibliothek Olten stehen. In Klammern nachfolgend stehen jeweils die Adressen der Webseiten, von der alle im Benchmarking verwendeten Informationen bezogen wurden.

- Jugendbibliothek Olten (www.bibliothekolten.ch/jugendbibliothek)
- Bibliothek Fachhochschule Nordwestschweiz Olten (www.fhnw.ch/de/die-fhnw/bibliotheken/bibliothek-olten)
- Stadtbibliothek Aarau (www.stadtbibliothekaarau.ch)
- Stadtbibliothek Zofingen (www.zofingen.ch/freizeit/stadtbibliothek.html/50)
- Kantonsbibliothek Aargau (www.ag.ch/de/bks/kultur/archiv_bibliothek/kantonsbibliothek/kantonsbibliothek.jsp)

- Zentralbibliothek Solothurn (www.zbsolothurn.ch)
- Gemeindebibliothek Dulliken (www.bibliothekdulliken.ch)
- Kantonsbibliothek Baselland (www.kbbl.ch)

Dabei sind nicht immer ausreichend Daten vorhanden. Oftmals stehen die Angaben nur in gemischten Formaten zur Verfügung: Die Kantonsbibliothek Baselland gibt beispielsweise nur die durchschnittliche Besucheranzahl pro Tag an, nicht jedoch die Gesamtbesucherzahl pro Jahr. Oftmals sind die Angaben ausserdem nicht auf dem neusten Stand. Diese Daten sind also nur sehr bedingt, wenn überhaupt, miteinander vergleichbar. Statistiken, wie viele der Nutzenden der jeweiligen Bibliotheken aus welchen Gemeinden stammen, konnten leider nicht gefunden werden. Arbeitsplätze, Kopierer und WLAN sind in allen betrachteten Bibliotheken vorhanden. Von allen neun Bibliotheken verfügen zwei (Stadtbibliothek Aarau und die Kantonsbibliothek Baselland) über ein integriertes Café mit Speiseangebot. Die Stadtbibliothek Olten, welche bloss eine Kaffee-Ecke besitzt, hat in diesem Bereich noch Potential. Auffällig ist das Angebot, welches sich bei der Oltener Stadtbibliothek explizit an über 12-Jährige richtet. Die anderen Bibliotheken (abgesehen die sich an Studenten richtenden FHNW Olten) richten sich an die Gesamtbevölkerung. Die vier vorhandenen Angaben zur Publikumsfläche zeigen, dass sich die Stadtbibliothek Olten im oberen Mittelfeld betreffend Publikumsfläche befindet. Einzig die Kantonsbibliothek Baselland, deren Medienangebot erheblich höher ist, bietet entsprechend mehr Platz an. Da nur vier Bibliotheken die entsprechenden Daten veröffentlicht haben, ist die Aussagekraft eingeschränkt.



Abbildung 9: Publikumsfläche in Quadratmeter

Die untenstehende Grafik zeigt, dass die Oltner Stadtbibliothek mit 3.25 Ausleihen pro Medieneinheit und Jahr im Mittelfeld liegt.

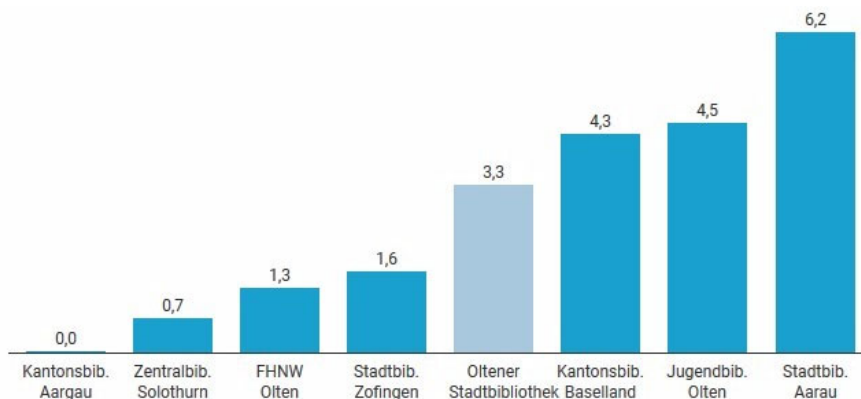


Abbildung 10: Durchschnittliche Anzahl an Ausleihen pro Medieneinheit und Jahr

Mit der jährlichen Gesamtzahl an Ausleihen pro Benutzer liegt die Oltner Stadtbibliothek sogar an der Spitze aller fünf auswertbaren Bibliotheken. Die Zahlen der Oltner Stadtbibliothek stammen jedoch aus dem Jahr 2014 und sollten somit mit Vorsicht betrachtet werden. («Verwaltungsbericht Stadt Olten 2015», 2015)

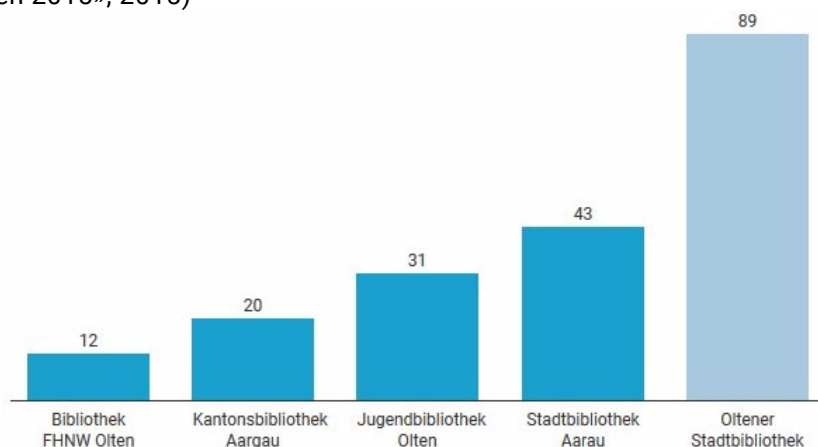


Abbildung 11: Ausleihen pro Benutzer pro Jahr

Im unteren Feld befindet sich die Oltner Stadtbibliothek, wenn es um die Gesamtzahl der Stellenprozent geht. Tiefer auf der Skala liegen von den auswertbaren Bibliotheken nur die Jugendbibliothek und die Gemeindebibliothek Dulliken.

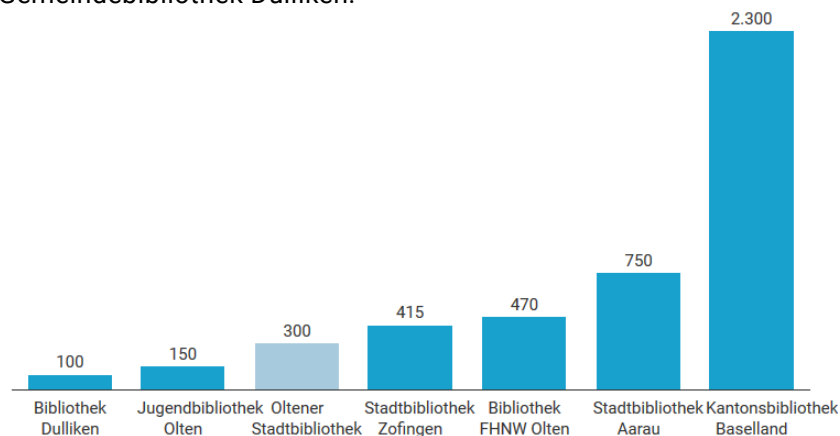


Abbildung 12: Stellenprozent

Den zweitletzten Platz belegt die Stadtbibliothek Olten, wenn es um die Servicestunden pro Woche geht, welche 24 Stunden betragen. Mit Servicestunden sind diejenigen Öffnungszeiten gemeint, an denen nicht nur die Lernplätze, sondern auch das Personal verfügbar ist. Von den Ausleihzahlen ist die Stadtbibliothek Olten am ehesten mit der Stadtbibliothek Zofingen vergleichbar, welche insgesamt 191'000 Ausleihen innert einem Jahr verzeichnen konnte, verglichen zu insgesamt 178'714 (im Jahr 2014) der Oltners Stadtbibliothek. Zofingen hat also für einen vergleichbaren «Ausleihumsatz» pro Woche 10.5 Stunden länger geöffnet und hat ausserdem 115 Stellenprozente mehr zur Verfügung.

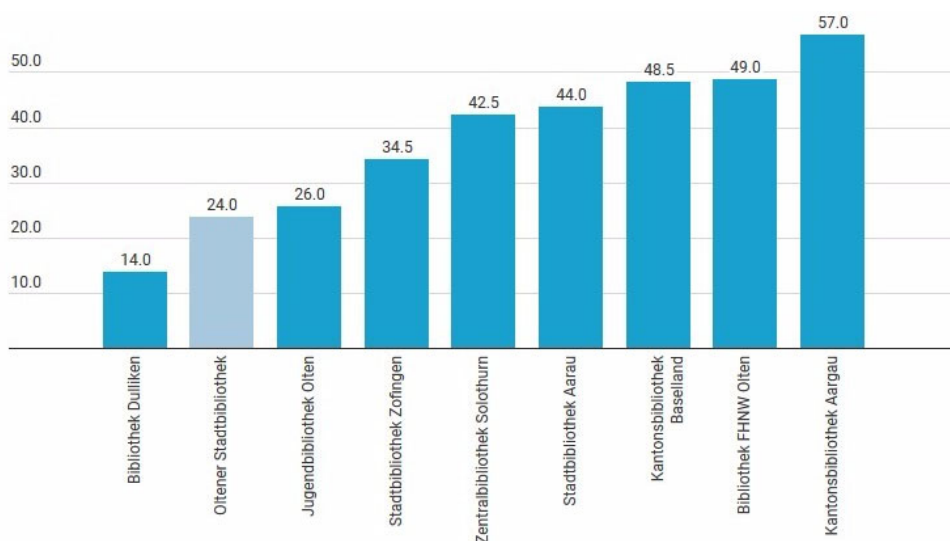


Abbildung 13: Servicezeiten pro Woche in Stunden

Als typische Gründe für die Nichtnutzung von Bibliotheken werden unter anderen grundsätzlich mangelndes Interesse, schwaches Image von Bibliotheken, Medienbezug aus anderen Quellen, fehlende Einführung im Kindesalter, fehlende Zeit, etc. genannt. Wichtig ist hier die Unterscheidung zwischen Nichtnutzern und Nicht-mehr-Nutzern. Bezüglich der weiteren Entwicklung von Bibliotheken wird das Four-Spaces-Modell genannt, welche die Bibliothek der Zukunft als Ort der «Erfahrung», «Beteiligung», «Ermächtigung» und «Innovation» sieht.

Benchmarking: Die Stadtbibliothek Olten hat in Sachen Infrastruktur Potenzial was die Verpflegung angeht, liegt ansonsten aber mit der Konkurrenz gleichauf. Betreffend Ausleihen pro Benutzer und verfügbare Medien pro Benutzer liegt die Oltners Stadtbibliothek weit vorne. Einzig bezüglich Öffnungszeiten und Stellenprozenten liegt die Bibliothek hinter der Konkurrenz zurück, was allerdings keinen Einfluss auf die Ausleihzahlen zu haben scheint.

Die Stadtbibliothek Olten in der Wahrnehmung der Kundinnen und Kunden – Ergebnisse der Nutzerbefragung

Wie einleitend zu diesem Bericht erwähnt, bildete die Befragung der aktiven und passiven Nutzer der Stadtbibliothek Olten ein wesentliches Kernelement der von der Stadt Olten in Auftrag gegebenen Analyse. Bei dieser gross angelegten Studie wurden explizit auch Nichtnutzerinnen und Nichtnutzer anzusprechen versucht, genauso wie alle Personen, die die Bibliothek zu einem früheren Zeitpunkt mal genutzt haben, es heute aber nicht mehr tun (Nichtmehrnutzer). Diese Befragung wurde im Zeitraum vom 1.-14. Mai 2018 online als Klassenprojekt mit Studierenden des Bachelor-Studienganges „Informationswissenschaft“ (BSc IW, Teilzeitklasse Zürich) im Modul „Empirische Sozial- und Benutzerforschung“ (ESAS) durchgeführt und ausgewertet. Die Ergebnisse dieser Umfrage sind sehr umfassend und in einem separaten fast 100seitigen (sic!) Bericht dargestellt (siehe Anhang). Daher werden in diesem Kapitel bloss die wichtigsten Ergebnisse dieser Befragung zusammengefasst und kommentiert.

Die Umfrage sollte die Zufriedenheit mit der aktuellen Situation der Stadtbibliothek Olten und die Ansprüche an eine zukünftige Entwicklung zeigen. Dabei war sowohl die Meinung der aktiven Bibliotheksnutzenden als auch diejenigen der Nichtnutzer gefragt. Obwohl ein Pfad des Fragebogens speziell für Nichtnutzer ausgelegt wurde, konnte die Umfrage mit 10 Personen (1.47%) kaum Nichtnutzer erreichen. Offenbar konnte diese Zielgruppe über die verwendeten Kanäle (Social Media, Anzeige in der Tages- und Wochenpresse) nicht oder nur ungenügend erreicht werden. Bei den aktiven Bibliotheksnutzenden hingegen gab es eine hohe Rücklaufquote, was das Bild der sehr aktiven Oltnen Bibliotheksnutzenden aus dem Benchmarking bestätigt. Dabei zeigte sich, dass sie mit 91% fast alle mit der Stadtbibliothek Olten zufrieden sind. Von den unzufriedenen Nutzenden ist mit 64% eine deutliche Mehrheit vor allem mit den Öffnungszeiten unzufrieden. Mit längeren Öffnungszeiten könnte man die Zufriedenheit maximieren.

Die am häufigsten genutzten Medien werden von den meisten Befragten als aktuell wahrgenommen. Gleichzeitig wird in den freien Wortmeldungen zum Medienbestand bemängelt, dass viele Medien veraltet sind. Offenbar benötigt die Bibliothek in diesem Bereich eine Image-Aufbesserung. Es lohnt sich hier die Aufstellung zu überdenken, insbesondere eine thematische Aufstellung wird oft gewünscht, und ältere Medien verstärkt auszuschneiden, um den veralteten Eindruck loszuwerden. Dieser Effekt könnte durch eine geräumigere und modernere Einrichtung unterstützt werden. Denn die Nutzenden werten die Infrastruktur zwar grossmehrheitlich positiv, doch sie wird hauptsächlich als gepflegt, zweckmässig und klassisch wahrgenommen. Besonders viel Unmut löst die Ausleihtheke hervor. Sie führt dazu, dass das Personal als distanziert wahrgenommen wird und sich Kunden dort unwohl fühlen. Da die Ausleihtheke gleich beim Eintreten ins Auge fällt, sollte unbedingt eine Alternative gefunden werden, um diesen negativen Kundengefühlen entgegenzuwirken. Ansonsten herrscht mit 91 % nämlich eine ungemein hohe Zufriedenheit mit dem Personal. Es wird durchwegs als freundlich, aufmerksam und gelassen wahrgenommen.

Bei der Zukunftsentwicklung hat sich bestätigt, dass die Stadtbibliothek Olten nicht als Lernort wahrgenommen oder gewünscht wird. Dieser Bereich kann offenbar der nahegelegenen Fachhochschulbibliothek überlassen werden. Wenn man die verschiedenen Zukunftswünsche und -Assoziationen der Befragten gesamthaft betrachtet, zeigt sich deutlich, dass eine zukünftige Stadtbibliothek Olten ein breit gefächertes Angebot mit unterschiedlichen Zonen braucht. Noch immer fordert eine grosse Mehrheit mit 81% schlicht Zugang zu Wissen, Bildung und Literatur. Dieser soll sich aber auch über einen grösseren E-Medienbestand erstrecken, die E-book-Abteilung muss ausgebaut werden. Mehr als die Hälfte der Befragten wünscht sich eine aktive Literaturvermittlung, zum Beispiel durch Lesezirkel. Die Stadtbibliothek Olten muss also eine Plattform für Austausch bieten, eine Zone wo gelacht und geredet werden kann. Am besten in der Nähe der gewünschten Café-Ecke. Gleichzeitig besteht auch ein Bedürfnis nach ruhigeren (Entspannungs-)Zonen, wo Stille herrscht. In eine solche Zone liessen sich gut auch ein, zwei Lernplätze integrieren. So liegt der Fokus nicht auf dem Lernort, bietet aber denjenigen, welche die Stadtbibliothek zu Bildungszwecken nutzen, die Möglichkeit, das vor Ort zu tun. Die verschiedenen Zonen müssten gut voneinander abgetrennt sein, denn aktuell werden Gespräche im EG auch im obersten Stock gehört. Gesamthaft betrachtet sind die Nutzenden der Bibliothek zufrieden. Um ihre Ansprüchen an eine zukünftige Bibliothek zu genügen, braucht es aber eine starke Veränderung. Diese Veränderung ist sehr wichtig, denn der Grossteil der Nutzenden (67 %) ist über 46 Jahre alt und hat damit die letzte Neuerung der Bibliothek miterlebt. Es ist zu vermuten, dass der damals moderne Umbau ihr Bild einer Bibliothek bis heute prägt und selbst sie wünschen sich eine Weiterentwicklung der Bibliothek.

Stadtbibliothek Olten: quo vadis? Erkenntnisse und Empfehlungen

Aus der Analyse des vorhandenen Datenmaterials und den Ergebnissen der Kundenbefragung leiten sich einige offensichtliche Problemfelder der Stadtbibliothek Olten ab. Dass sich nicht alle Probleme auf die Schnelle lösen lassen und von verschiedenen – insbesondere finanziellen – Faktoren abhängen, versteht sich von selbst. Im nachfolgenden Kapitel sei daher der Versuch erbracht, die identifizierten Handlungsfelder zu skizzieren und mit kurz-, mittel- und langfristigen Massnahmen im Sinne von Empfehlungen zu versehen.

1. Aufenthaltsqualität verbesserungsfähig

Auch wenn die Zufriedenheit der aktiven Nutzerinnen und Nutzer mit der Bibliothek und ihrem Angebot rekordverdächtige 91% ausmacht, so sprechen die Rückmeldungen zum möglichen Verbesserungspotential eine deutliche Sprache. Dass die vorhandenen Räumlichkeiten an der Hauptgasse nicht mehr den Anforderungen an einen modernen Bibliotheksbetrieb zu genügen vermögen, lässt sich allein schon aus den globalen Trends der Bibliothekswelt ableiten, welche auf Seite 9ff dargestellt werden. Ein grosses Manko scheint vor allen Dingen die Aufenthaltsqualität in der Stadtbibliothek Olten zu sein: Der Bibliotheksraum ist insgesamt wenig einladend, insbesondere die im Untergeschoss untergebrachte Zeitungs- und Zeitschriftenecke, welche nur mit Kunstlicht erhellt ist, trägt nicht zur Verlängerung der Verweildauer bei. Auf Kritik bei den Kundinnen und Kunden stösst auch der im vierten Obergeschoss angesiedelte «Lesesaal». Zwar werden die Studierkojen regelmässig genutzt, doch bietet der Raum insgesamt kein gemütliches Ambiente zum Lesen und Studieren, zu sehr wähnt man sich als Benutzer in einer Abstellkammer als in einem Lesesaal. Der Eingangsbereich, der momentan mit einer in schwarz gehaltenen Haupteingangstür sehr abweisend wirkt, bildet eine zusätzliche Hemmschwelle, das Gebäude überhaupt zu betreten. Obwohl klar und deutlich mit «Stadtbibliothek Olten» beschriftet, vermutet manch einer hinter dieser Tür etwas ganz anderes als eine Bibliothek, etwas mehr Transparenz tut Not. Auf wenig Gegenliebe bei den Nutzerinnen und Nutzern stösst auch die im hinteren Eingangsbereich angesiedelte Ausleihtheke: Weit weg von und leicht unter Niveau der Eingangstür mutet sie wie eine Amtsstube an, gewisse Nutzer setzen den Gang zur Ausleihtheke dem Gang zu einem Tribunal gleich. Auch wenn das Bibliothekspersonal bei den Kunden mit Freundlichkeit und Kompetenz punktet, so mag die Positionierung der Ausleihtheke nicht über einen gewissen Amtsstuben-Mief hinwegzutäuschen.

Da in Olten angesichts der angespannten Finanzlage die Mittel für einen Bibliotheksum- oder gar -neubau fehlen dürften, liessen sich jedoch mit einigen geringfügigen infrastrukturellen Massnahmen signifikante Verbesserungen der Aufenthaltsqualität erreichen:

Um- resp. Neugestaltung Eingangsbereich

Mit einer kompletten Neugestaltung des Eingangsbereichs (inkl. Eingangstüre zur Hauptgasse hin), liesse sich sehr viel bewirken. Die aktuell in schwarz gehaltene Eingangstüre sollte zwingend einem freundlicheren, helleren Design weichen. Eine Glastür würde nicht nur zusätzliche Transparenz

schaffen, sondern den Eingangsbereich mit natürlichem Licht durchfluten, wovon es in der Stadtbibliothek ohnehin schon viel zu wenig davon gibt.

Der in der Kundenumfrage mehrfach geäußerten Kritik der amtsstubenanmutenden Atmosphäre im Ausleihthekenbereich, könnte mit einer einfachen, aber wahrscheinlich wirksamen Massnahme begegnet werden: Mit der Installation eines nahe des Eingangsbereichs positionierten Info-Desks könnte eine Art Empfangsschalter geschaffen werden, die den Erstkontakt mit dem Publikum sicherstellt. Der am Infodesk diensttuende Bibliothekar ist Erstanlaufstelle für Fragen und Anliegen der Kundschaft und erledigt das Tagesgeschäft (Ausleihe und Rücknahme von Medien). Die Theke ist so zu konzipieren, dass bei hohem Publikumsaufkommen auch zwei Mitarbeitende gleichzeitig das Tagesgeschäft bewältigen können. Durch diese Massnahmen rückt das Personal näher an die Front, näher ans Publikum und damit mitten ins Geschehen. Es erlaubt aber auch jenen Bibliotheksmitarbeitenden, die nicht zum Thekendienst eingeteilt sind, sich für ihre Routine- oder Projektarbeiten ins Backoffice zurückzuziehen. Der Info-Desk im Eingangsbereich würde die «Willkommens-Kultur» der Bibliothek sicherlich steigern und hätte positiven Einfluss auf die Wahrnehmung von außen.

Die Idee des «Info-Desks» lehnt sich ans Beispiel der Aargauischen Kantonsbibliothek an, welche im Eingangsbereich über genauso eine Einrichtung verfügt (siehe Abbildung 14).



Abbildung 14: Eingangsbereich der Aargauischen Kantonsbibliothek in Aarau mit Infotheke (Quelle: https://www.ag.ch/de/bks/kultur/archiv_bibliothek/kantonsbibliothek/kantonsbibliothek.jsp, zuletzt aufgerufen am 27.11.2018, 14:07)

Lesesaal: Weg von den Studierkojen, hin zur gemütlichen Leselandschaft

Der als «Lesesaal» bezeichnete und mit Studierkojen ausgestattete vierte Stock sollte soweit möglich von wenig bis kaum genutzten Medien (es sind vor allen Dingen veraltete Nachschlagewerke) sowie von allem anderen überzähligen und nicht benötigtem Ballast befreit werden. Was der Stadtbibliothek Olten ganz klar fehlt, ist eine Lesecke, die diesen Namen auch verdient: Eine Aufenthaltszone, die zum Verweilen, Lesen und Studieren einlädt. Ein Raum, der aufs Wesentliche reduziert maximale Wohlfühlqualität bietet. So wäre eine Kombination aus neuen bequemen Lesesesseln und dem Erhalt eines Teils der Studierkojen genauso denkbar wie eine komplette Transformation des Lesesaals in eine gemütliche Sofalandschaft, die hohen Aufenthaltskomfort bietet. Ein schönes Beispiel einer gelungenen Lesecke ist jene der Schiller-Bibliothek in Berlin (siehe Abbildung 15).



Abbildung 15: Leseecke Schiller-Bibliothek Berlin (Quelle: <https://www.top10berlin.de/de/cat/familie-275/aktivitaeten-und-ausfluege-fuer-kinder-und-familien-berlin-1832/schiller-bibliothek#1>, zuletzt aufgerufen am 27.11.2018, 13:48)

Zu überlegen wäre zudem, den neu zu gestaltenden Lesesaal so zu konzipieren, dass er multifunktional nutzbar gemacht werden kann: Will die Stadtbibliothek auch als Ort der Begegnung und des kulturellen Schaffens wahrgenommen werden, benötigt sie eine entsprechende Fläche, die sich für Veranstaltungen herrichten lässt. Der jetzige Lesesaal könnte daher so umgestaltet werden, dass er sich auch als Kultur- und Veranstaltungsraum nutzen liesse. Bei der Beschaffung von Mobiliar müsste dann entsprechend darauf geachtet werden, dass sich es sich leicht verschieben, weggrollen resp. stapeln lässt. Solche multifunktionalen Räume kennen mittlerweile einige Bibliotheken, auch in der Schweiz. Die im August 2018 eröffnete Stadtbibliothek Chur, welche in die vormalige Schalterhalle der denkmalgeschützten früheren Hauptpost einzog, sieht das Konzept von variabel nutzbaren Flächen für den ganzen Bibliotheksraum vor: Die auf Rollen stehenden Bücherregale können mit wenig Aufwand weggeschoben werden. So lässt sich der Publikumsbereich der Bibliothek leicht in einen Veranstaltungsraum umwandeln, der sich sowohl für Konzerte, Vorträge, Podiumsdiskussion oder Theateraufführungen nutzen lässt. Dieses Angebot stösst in der noch jungen Historie der Stadtbibliothek Chur bereits auf grosses Interesse und wird bereits rege genutzt.

2. Trennung von Jugendbibliothek als Entwicklungshindernis für die Stadtbibliothek

Mit rund 2000 eingeschriebenen – und Jahresbeitrags entrichtenden – Nutzerinnen und Nutzern (vgl. Tabelle 2, S. 23/24) verfügt die Stadtbibliothek Olten im Vergleich zur ständigen Wohnbevölkerung in der Stadt (ca. 19'000 Einwohner) und mit Blick aufs Einzugsgebiet (Agglomeration Olten) über einen verhältnismässig kleinen Kundenstamm. Diese – gemäss der Erhebung vom Mai 2018 – sehr zufriedene Klientel nutzt das Angebot indes sehr rege, was sich wiederum in den hohen Ausleihzahlen resp. im Medienumsatz äussert. Nichtsdestotrotz haftet diesem Umstand ein entscheidender Makel an: Das Durchschnittsalter der aktiven Nutzerinnen und Nutzer beträgt 46 Jahre (Tendenz steigend), die Mehrheit hat das Pensionsalter erreicht oder steht kurz davor. Die Zahl der

Nutzerinnen und Nutzer hat auch in den letzten Jahren kaum mehr zugelegt, sondern ist eher rückläufig. Es scheint ganz offensichtlich zu sein, dass die Stadtbibliothek kaum mehr Jugendliche und junge Erwachsene anziehen vermag. Ein wesentlicher Grund dafür sieht der Autor dieser Studie in der räumlichen und organisatorischen Trennung der Stadtbibliothek von der Jugendbibliothek. Wer die Jugendbibliothek einst aktiv besucht hat, hat das Angebot der Stadtbibliothek als «Anschlusslösung» kaum je kennengelernt. Haben die Jugendliche einmal das Höchstalter für Nutzung der Jugendbibliothek erreicht, stehen sie meist am Übergang von Oberstufe in die Berufslehre oder an der Schwelle zur Mittelschule (Kantonsschule), wo sie eher das Angebot der jeweiligen Berufsschul- oder der Kantonsschulmediothek nutzen. Insbesondere hervorgerufen durch die räumliche Trennung der Standorte geht der Stadtbibliothek die Klientel der Jugendlichen im Oberstufenalter und der jungen Erwachsenen verloren. Diese Kundschaft wieder zurückzuholen und sie für die Nutzung der Stadtbibliothek zu motivieren, ist ein sehr schwieriges Unterfangen. Wären Kinder und Jugendliche von allem Anfang an eine integrierte Lösung von Kinder-, Jugendlichen- und Erwachsenen-Bibliothek gewöhnt, wäre die «Verlustrate» wohl viel geringer. Überhaupt ist an dieser Stelle zu bemerken, dass es sich bei der in Olten vorherrschenden Situation um einen Sonderfall handelt: Dem Autor ist keine andere Gemeinde in der Schweiz und im grenznahen Ausland bekannt, die eine strikte Trennung zwischen Kinder- und Jugend- sowie dem Erwachsenenangebot kennt.

Man braucht kein Experte für Bibliothekswesen zu sein, um aus der Lektüre des in diesem Kapitel dargestellten Kontexts festzustellen, dass die organisatorische und räumliche Trennung von Stadt- und Jugendbibliothek völlig unsinnig ist und wider alle Trends in der Bibliothekswelt steht. Es ist daher dringend zu empfehlen, dieser historisch bedingten Trennung ein Ende zu setzen und die beiden Institutionen nicht nur organisatorisch in einer Verwaltungseinheit der Stadt Olten, sondern zwingend auch räumlich zusammenzuführen. Aus Sicht des Autors dieser Studie gibt es keinen plausiblen Grund, Jugendbibliothek und die Stadtbibliothek als separate Organisationseinheiten zu führen. Beide Institutionen haben sich im Verlaufe der vergangenen Jahre in vielerlei Hinsicht angenähert: Beide Bibliotheken arbeiten informell schon heute sehr eng zusammen, der Schritt zur institutionalisierten Zusammenarbeit und damit zu einem Zusammenschluss unter einem gemeinsamen Dach kein grosser mehr. Schon heute arbeiten beide Einrichtungen mit derselben Bibliothekssoftware, einer Zusammenführung der jeweiligen Medienbestände in einen gemeinsamen Katalog wäre somit einfach zu realisieren. Bei einer Integration der Jugendbibliothek in die Stadtbibliothek (oder umgekehrt!) ergäbe sich auf personeller Ebene eine höhere Flexibilität: Der Stellenetat stiege um 150 auf 450 Stellenprozente, womit die Stadtbibliothek wieder «konkurrenzfähig» mit der vergleichbar grossen Stadtbibliothek Zofingen oder der Bibliothek der FHNW im Campus Olten würde. Mit einem insgesamt höheren Stellenetat könnte künftig aller Wahrscheinlichkeit nach auf die viel kritisierten Betriebsferienschiessungen verzichtet werden. Zwar sind 450 Stellenprozente im nationalen Vergleich immer noch wenig, gemessen am Einzugsgebiet (und damit dem potentiellen Kundenkreis) sowie angesichts der Grösse des Medienbestandes und der vielfältigen Aufgaben, die die Stadtbibliothek Olten heute schon wahrnimmt, wären 500 bis 600 Stellenprozente bei einem Zusammenschluss mit der Jugendbibliothek angemessen.

Gemeinsame Räumlichkeiten als zentraler Erfolgsfaktor

Die rein organisationale Zusammenführung beider Einrichtungen allein reicht allerdings noch nicht, um die Stadtbibliothek²⁶ in eine erfolgreiche Zukunft zu führen. Ein ganz wesentlicher Erfolgsfaktor fürs Gelingen der Fusion und für den Fortbestand der Bibliothek ist eine räumliche Zusammenführung unter einem gemeinsamen Dach. Dass der bisherige Standort der Stadtbibliothek an der Hauptgasse auf lange Sicht und mit Blick auf die städtebauliche und demografische Entwicklung Oltens ungeeignet ist, ist hinlänglich bekannt: Es braucht mehr Platz und mehr Licht. In diesem Punkt sind die aktuellen Räumlichkeiten der Jugendbibliothek indes perfekt: Im Parterre des Stadthauses gelegen, ebenerdig und lichtdurchflutet. Zudem ist das Stadthaus – im Gegensatz zur Hauptgasse – Dreh- und Angelpunkt im städtischen Leben Oltens, zu Fuss, mit dem Velo oder mit den öffentlichen Verkehrsmitteln gut erreichbar und mit zahlreichen Parkmöglichkeiten in unmittelbarer Nähe.

Vision: Die Stadtbibliothek zieht ins Stadthaus – Eine Win-Win-Situation für alle Beteiligten

Aus Sicht der Studienautoren böte der Standort «Stadthaus» der Jugendbibliothek das grösste Entwicklungspotential. Ein Augenschein vor Ort beweist: Es gibt noch sehr viele ungenutzte Flächen im Oltner Stadthaus, die sich geradezu für eine Bibliothekserweiterung anerböten. So sind die beiden Innenhöfe nördlich und südlich des Gemeindeparlamentssaals gänzlich unbewirtschaftet. Selbst im Sommer, wenn die beiden Innenhöfe zum Verweilen unter schattenspendenden Sonnenschirmen einluden, bleiben die Flächen ungenutzt. Ganz zu schweigen vom Dachgarten des Stadthauses, der einst als «Gemeinschaftsgarten» und somit für jedermann zugänglich gestaltet wurde, ist – aus welchen Gründen auch immer – kein Zutritt möglich.

Nimmt man die – aktuell noch von der Polizei und den Einwohnerdiensten genutzten – Büroräume im Stadthaus-Parterre dazu, würde sich eine Nutzfläche ergeben, die eine Integration des Medienbestandes der Stadtbibliothek realistisch realisieren liesse. Je nach Vorhandensein finanzieller Mittel und dem Willen zur Schaffung von etwas Aussergewöhnlichem böte sich die Ausweitung der Bibliotheksfläche auf die Ebene des Dachgartens an. Die ohnehin nicht genutzte Fläche auf dem Dach des Sockelgebäudes des Stadthauses liesse sich über die beiden Innenhöfe erschliessen und in lichtdurchflutete, helle, von hoher Aufenthaltsqualität zeugende Bibliotheksräume verwandeln. Was vielleicht etwas visionär klingen mag, ist keineswegs unrealistisch: In Zürich-Schwamendingen wird bis ins Jahre 2014 die Autobahn A1 auf einer Länge von knapp einem Kilometer überdacht und das Quartier so von den für die lokale Bevölkerung schier unerträglich gewordenen Verkehrsemissionen geschützt. Das als «Einhausung Schwamendingen» betitelte Projekt trägt massgeblich und nachhaltig zur Verbesserung der Lebens- und Luftqualität in einem Zürcher Stadtteil bei, der ohnehin schon im Verkehr erstickt. Auf dem Dach dieser im Tagbau erstellten Einhausung entsteht in rund sieben Metern Höhe ein Naherholungsgebiet, welches mit Auf-

²⁶ Damit bei der Zusammenführung nicht der Eindruck eines «unfriendly takeovers» entsteht, ist u. U. über eine Namensänderung hin zu «Bibliothek Olten» (z. B.) nachzudenken.

gängen in Form von Rampen, Treppen und Liften erschlossen wird. Das Dach und Teile der Aus-senwände werden begrünt. Zusammen mit der Oberflächengestaltung in Form von Wegen, Be-leuchtung und Sitzgelegenheiten entsteht ein für die Schweiz einzigartiger Grünraum.²⁷

Die Frage sei also an dieser Stelle berechtigt: Warum im Stadthaus Olten nicht eine brachliegende Dachfläche einer blühenden Nutzung in Form einer Bibliothek zuführen?



Abbildung 16: Grundriss Erdgeschoss Stadthaus Olten (Quelle: von der Stadtverwaltung z. Vfg. gestellt)

Legende: gelber Kreis: bestehende Fläche der Jugendbibliothek. rot: potentielle Ausbaufäche (hier nur Erdgeschoss, ohne Dachterrasse)

²⁷ Mehr zum Projekt «A1 Einhausung Schwamendingen»: <https://einhausung.ch/wp-content/uploads/2016/02/Flyer-Schwamendingen.pdf>

Die Synergieeffekte, die sich mit einer ins Stadthaus integrierten Bibliothek erzielen liessen, sind mannigfaltig: So wie im dänischen Aarhus die Einwohnerdienste in den Bibliotheksneubau gezogen sind, böten sich für einen Einzug der Bibliothek ins Stadthaus vielfältige Möglichkeiten der Zusammenarbeit. Hier ein paar Ideen, wie sie auch in Olten Schule machen könnten:

- Neuzuzüger können sich z. B. nach erfolgter Anmeldung bei den Einwohnerdiensten in der Bibliothek mit Literatur (Stadtführer, Kartenmaterial) über Olten versorgen, um sich mit ihrer neuen Heimat vertraut zu machen.
- Dasselbe gilt für fremdsprachige Nezugezogene: Sie könnten sich nicht nur über Olten informieren, sondern sich auch gleich noch bei Bedarf mit Lehrmitteln zum Deutschlernen versorgen. Die Bibliothek bietet zusätzlich in ihren Räumlichkeiten Deutschkurse an, die z. B. von einem Hilfswerk wie der Caritas organisiert und durchgeführt werden. Darüber hinaus bietet die Bibliothek ein breites fremdsprachiges Medienangebot an, das sich an der Zusammensetzung der ausländischen Wohnbevölkerung orientiert.
- Väter- und Mütterberatungsangebote, wie sie in vielen Schweizer Gemeinden existieren, könnten ebenso in den Bibliotheksräumen stattfinden wie Kurse für Senioren, die den Umgang mit den neuen Medien wie Smartphones erlernen wollen.
- Wer vom Arbeitsamt herkommend noch schnell in der Bibliothek vorbeischaut, kann sich dort z. B. mit Ratgebern zur Stellensuche eindecken oder erhält die Möglichkeit, seine Bewerbungsunterlagen von einer externen Fachperson beurteilen zu lassen.
- Wer jedoch mit dem Ausfüllen der Steuererklärung Mühe hat, kann sich an einen Experten wenden, der in regelmässigen Abständen zu kostenlosen Sprechstunden in der Bibliothek lädt.
- Die Gemeindetageskarte der SBB wird nicht mehr am Schalter der Einwohnerkontrolle ausgegeben, sondern am Bibliotheksschalter.

Die Liste liesse sich endlos erweitern. Wichtig scheint, dass die Angebote den lokalen Bedürfnissen und (kulturellen) Gegebenheiten angepasst sind.

Anbei ein paar Impressionen, wie sich das Stadthaus aktuell präsentiert:





Abbildung 17: Situation Stadthaus: potentielle Erweiterungsflächen für Stadtbibliothek (Bilder: Christoph Rast)

Kurzum: Die Zusammenfassung von Bibliotheksnutzung und der Einwohnerdienste in einem Gebäude ermöglicht maximale funktionale Synergien. An ein gemeinsames Foyer schliessen sich die Hauptnutzfläche der Bibliothek, der Gemeindeparlamentssaal sowie der Empfang und die übrig gebliebenen Räume der Einwohnerdienste an. Die Bibliothek wird somit auch inmitten des Stadthauses gelegen zum Transitraum.

3. Die Bibliothek als sozialer Treffpunkt und Integrationskatalysator

Anknüpfend an die Feststellung, dass die Zahl der Nutzer in der Stadtbibliothek Olten langfristig zurückgeht, lässt auf ein weiteres Problemfeld aufmerksam werden: Schaut man sich die Bevölkerungsstruktur der Stadt Olten, so stellt man fest, dass 28,7% der ständigen Wohnbevölkerung Ausländer sind²⁸. Sie kommen aus insgesamt 114 Ländern, wie nachfolgende Tabelle zeigt:

Land	Anzahl	2016
Afghanistan (vorher übrige Länder)	39	
Äthiopien	19	20
Bosnien-Herzegowina	114	116
Brasilien (vorher übrige Länder)	48	
China	123	119
Dominikanische Republik (vorher übrige Länder)	35	
Deutschland	658	622
Eritrea	96	92
Frankreich (vorher übrige Länder)	57	
Griechenland (vorher übrige Länder)	38	
Grossbritannien (vorher übrige Länder)	43	
Indien	208	229
Irak	39	38
Italien	900	882
Jemen	19	24
Kosovo	445	436
Kroatien	79	82
Mazedonien	390	382
Österreich	91	95

²⁸ Entspricht in absoluten Zahlen 5498 Personen. Stand: 31.12.2017. Quelle: <http://www.olten.ch/de/portrait/ueberolten/kennzahlen/bevoelkerungszahlen/> [letzter Zugriff: 29.11.2018, 19:42]

Portugal	75	71
Polen	60	49
Rumänien	33	33
Slowakei (vorher übrige Länder)	40	
Serbien	177	183
Somalia	42	42
Spanien	109	123
Syrien (vorher übrige Länder)	64	
Sri Lanka	203	212
Thailand	32	28
Türkei	535	539
Ungarn	105	95
Vietnam	48	51
Übrige Länder (inkl. Ausl. mit Heimatausweis)	534	820

Tabelle 3: Zusammensetzung der ausländischen Wohnbevölkerung in Olten (Stand: 31.12.2017, Quelle: <http://www.olten.ch/de/portrait/ueberolten/kennzahlen/bevoelkerungszahlen/> [zuletzt abgerufen: 29.11.2018, 19:59])

Das Medienangebot der Stadtbibliothek jedoch richtet sich primär an die 71,3% der einheimischen Wohnbevölkerung, d.h. an die restlichen rund 13'600 Einwohner. Zwar führt die Stadtbibliothek eine Abteilung fremdsprachiger Bücher, diese werden aber eher von Kunden ausgeliehen, die diese Medien zu Lernzwecken oder zur Vertiefung der eigenen Fremdsprachenkenntnisse nutzen. Das Angebot beschränkt sich daher auf die «populären» Fremdsprachen wie Englisch, Spanisch, Französisch und Italienisch und deckt sich – bis aufs Italienisch vielleicht – kaum mit den gemäss Herkunftsländerstatistik nachweisbaren in Olten gesprochenen Sprachen.

Eine Bibliothek nimmt in der heutigen Zeit zusehends eine immer wichtigere Rolle in der Integration der fremdsprachigen Wohnbevölkerung wahr. Dabei kommt der interkulturellen Bibliotheksarbeit eine immer grössere Bedeutung zu. Bereits 2006 hat der internationale Dachverband der nationalen Bibliotheksverbände IFLA²⁹ eine Erklärung mit dem Titel «Die multikulturelle Bibliothek – eine Schnittstelle zu einer kulturell vielfältigen Gesellschaft im Dialog» veröffentlicht. Sie fordert einleitend: «[...] Bibliotheken aller Art [sollten] die kulturelle und sprachliche Vielfalt auf internationaler, nationaler und lokaler Ebene widerspiegeln, unterstützen und fördern und so für einen Dialog über Kulturen hinweg und aktive Bürgerrechte arbeiten.» Weiter heisst es darin im Hinblick auf die Bibliotheksverwaltung und den

Bibliotheksbetrieb: «Die multikulturelle Bibliothek erwartet von allen Bibliotheksarten einen Ansatz, der alle Leistungen integriert. Die Kernaktivitäten von Bibliotheks- und Informationsservice für kulturell und sprachlich vielfältige Gemeinschaften sind als zentral anzusehen, nicht als 'getrennt' oder 'zusätzlich', und sollten immer so angelegt sein, dass sie lokalen oder speziellen Bedürfnissen entsprechen. Die Bibliothek sollte eine grundsätzliche Richtlinie und einen strategischen Plan haben, die ihre Aufgaben, Ziele, Prioritäten und Dienstleistungen mit Bezug auf kulturelle Vielfalt festlegen.»³⁰

²⁹ International Federation of Library Associations and Institutions IFLA: www.ifla.org

³⁰ https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural_library_manifesto-de.pdf [zuletzt abgerufen: 29.11.2018, 29.11.2018]

Seit der Schliessung der «IKUBO», der interkulturellen Bibliothek Oltens, im Zuge des politischen Spardrucks im Sommer 2017 wird die ausländische Wohnbevölkerung aus bibliothekarischer Sicht nicht mehr bedient. Die als Ersatz für den Wegfall der Präsenzbibliothek angeschafften und an verschiedenen Standorten in Olten platzierten Ausleih- und Rückgabeböden (sog. «IKUBOX») finden kaum Beachtung und vermögen den Bedarf an ein fremdsprachiges Medienangebot kaum zu decken. Angesichts der kontinuierlichen Zuwanderung und mit Blick auf die statistischen Daten zur Wohnbevölkerung, liegt in Olten für die Bibliothek grosses Potential brach: Die Stadtbibliothek könnte mit einem adäquaten Medien- und Dienstleistungsangebot eine Schlüsselrolle in der Integrationsarbeit Oltens wahrnehmen und einen aktiven Beitrag für einen gelungenen Austausch zwischen Menschen mit und ohne Migrationshintergrund leisten. Durch Veranstaltungen im Bereich der frühkindlichen Sprachförderung können Kleinkinder und Kinder im Vorschulalter an die deutsche Sprache, aber auch an die Muttersprache herangeführt werden. Denn nur wer seine Muttersprache wirklich beherrscht, tut sich erwiesenermassen mit der Sprache des Gastlandes weniger schwer und lernt diese spielend. Für die doch sehr zahlreich in Olten ansässigen Sprachgemeinschaften könnte die Bibliothek wiederum Raum für Begegnung und Austausch bieten, um ihre Sprache zu pflegen und ihre Traditionen zu leben und zu teilen. Damit würde Olten an seine wechselvolle Geschichte anknüpfen, die insbesondere seit der Industrialisierung und der Entwicklung zum Eisenbahnknotenpunkt von Migration geprägt war und immer noch ist.

Bleibt die Stadtbibliothek an ihrem Standort erhalten, so ist eine Ausweitung des Angebotsportfolios in Richtung interkultureller Bibliotheksarbeit zu empfehlen. Dieser Ausbau ist allerdings nicht ganz ohne Ressourcenaufbau zu realisieren.

Bei einer allfälligen organisatorischen und räumlichen Zusammenlegung mit der Jugendbibliothek muss auch an eine Integration der «IKUBO» gedacht werden, welche mit dem Aufbau eines entsprechenden physischen Medienbestandes einhergeht.

4. Profiländerung: Von der Studien- und Bildungs- zur allgemein öffentlichen Bibliothek Oltens

Zieht man das Regierungsprogramms 2017-2021 des Oltner Stadtrates als Grundlage für die Bibliotheksentwicklung heran, so stellt man bei näheren Betrachtung fest, dass eine Mehrzahl der darin formulierten Ziele auch auf die Bibliothek hin angewandt werden können. Dies bedingt allerdings einen Richtungswechsel in der Ausrichtung der Bibliothek. Denn zur Erfüllung der stadträtlichen Zielsetzungen bedarf es eines passenden Zielpublikums, eines geeigneten Bibliothekstyps an einem idealen Standort. So kann eine Bibliothek mit passendem Leistungsauftrag definiert werden, welche genau diese Ziele erfüllt:

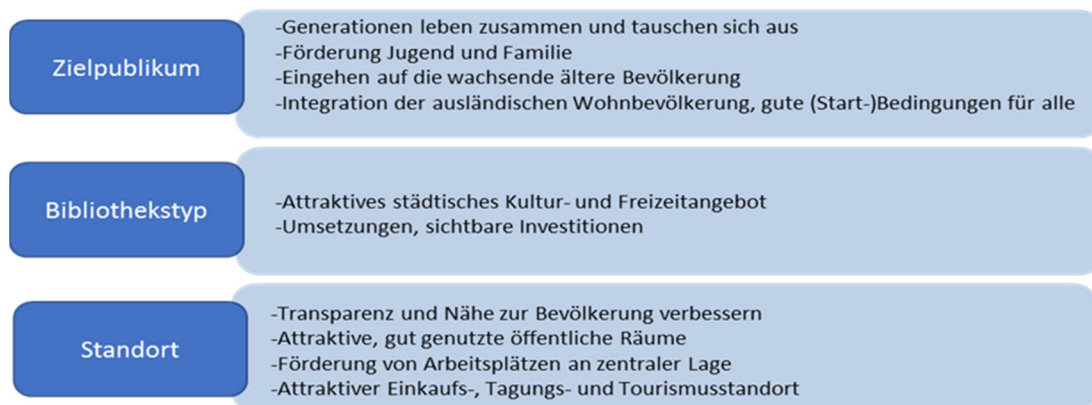


Abbildung 18: Zielsetzungen aus dem Regierungsprogramm (2017-2021) des Stadtrats von Olten und deren Anwendbarkeit auf die Stadtbibliothek.

Die Stadtbibliothek Olten sollte künftig als Zielpublikum vermehrt auf Familien, Kinder und Jugendliche, junge Erwachsene, ältere Menschen sowie die ausländische Bevölkerung setzen. Sie sollte zudem vom bisherigen und über Jahrzehnte gepflegten Profil als «Studien- und Bibliothek» wegkommen und sich als «Allgemeine öffentliche Bibliothek» für die Stadt und Region Olten positionieren. Mit der Bibliothek der Fachhochschule Nordwestschweiz im Campus Olten verfügt Olten mittlerweile auch eine wissenschaftliche Bibliothek, die primär zu Studierzwecken dient. In den nächst gelegenen Städten Liestal und Solothurn befinden sich weitere wissenschaftliche und Studien- und Bibliotheken, Aarau bietet nebst der Kantonsbibliothek auch eine allgemeine öffentliche Bibliothek an und in Zofingen steht wie in Olten eine nicht klare Mischform. Die starke Vertretung von wissenschaftlichen Bibliotheken und Studien- und Bibliotheken zeigt klar, dass es in Olten keine weitere Studienbibliothek braucht, sondern eine allgemeine öffentliche Bibliothek, welche das Bedürfnis der Bevölkerung abdeckt. Mit dem Wandel zu einer öffentlichen Bibliothek ginge allerdings auch der tradierte und nirgends schriftlich verbürgte Sammlungsantrag für «Oltners Schrifttum» - der sog. «Oltenensia» (läge eigentlich genau genommen im Aufgabenbereich der Zentralbibliothek Solothurn) sowie der eisenbahngeschichtlichen Literatur (könnte im Grunde genommen ans Dokumentationszentrum von «SBB Historic» in Windisch abgetreten werden³¹). Ob dieser Profilwechsel – weg von der klassischen Studien- und Bibliothek hin zur allgemeinen öffentlichen Bibliothek – angesichts der historischen Entwicklung der Stadtbibliothek gewünscht und realisierbar ist, dürfte wohl noch Gegenstand längerer Diskussionen bilden.

Die Neupositionierung der Stadtbibliothek wäre ein weiteres Argument für eine Zusammenlegung mit der Jugendbibliothek unter einem gemeinsamen Dach. Es bleibt allerdings nicht ausgeschlossen, auch in einer neuen Konstellation weiterhin einen Sammelauftrag wie die «Oltenensia» wahrzunehmen, so wie die Stadtbibliothek Zofingen z. B. einen historischen Buchbestand unterhält, welcher als Teil der lokalen Geschichtsschreibung identitätsstiftend wirkt.

³¹ <https://www.sbbhistoric.ch/bibliothek/standort/bibliothek-windisch.html>

5. «open/staffless library»-Konzept als Chance für die Stadtbibliothek?

Mit der Einführung einer Medienrückgabebox im Jahre 2013 ist die Stadtbibliothek Olten einem langersehnten Kundenwunsch nach einer Rückgabemöglichkeit ausserhalb der Öffnungszeiten nachgekommen. Die Anschaffung erwies sich allerdings bereits kurz nach Inbetriebnahme als Fluch und Segen zugleich: Viel zu klein im Volumen und damit chronisch überlastet beschert die Medienrückgabebox den Bibliotheksmitarbeitenden gerade während Wochenenden und Feiertagen einen ungeahnten Mehraufwand. So muss die Box regelmässig geleert werden, und dies oftmals ausserhalb der Arbeitszeiten des Personals, welches diese Arbeit im Frondienst erledigt. Eine grössere Medienrückgabebox wäre wohl ein Ansatz, doch löst sie das Problem nur zum Teil: Der Aufwand, die Box zu Spitzenzeiten zu entleeren, bleibt wohl bestehen.

Abhilfe schaffen könnte die Einführung des in skandinavischen Ländern bereits längst erprobten Konzepts der «offenen Bibliotheken» («open library»): Bibliotheken, die auch ohne vorhandenes Personal dem Publikum offenstehen. Als Zutrittsautorisierung ins Gebäude dient ein gültiger Nuterausweis. Das Konzept der Offenen Bibliothek bedeutet für die Nutzer in erster Linie: verlängerte Öffnungszeiten. Gleichzeitig bleiben die zentralen bibliothekarischen Dienstleistungen wie Ausleihe und Rückgabe weiterhin verfügbar, sofern eine entsprechende Infrastruktur dafür (Selbstverbuchungsterminals und Medien, die mit RFID lesbaren Barcodes ausgestattet sind) vorhanden ist. Verlängerte resp. den sich verändernden Arbeits- und Lebensgewohnheiten angepasste Öffnungszeiten entsprechen gerade in einer Pendlerstadt wie Olten einem grossen Bedürfnis. Der auf eine längere Zeitdauer ausgerichtete Zugang zur Stadtbibliothek würde sich mutmasslich positiv auf die Ausleihzahlen auswirken, wie entsprechendes Studien in Dänemark gezeigt haben.³² Zwar wäre die Einführung des «open library»-Ansatzes nicht ganz ohne kostspielige Investitionen (Zugangs- und Videoüberwachungssystem, Selbstverbuchungsstationen etc.) realisierbar, brächte aber für die Nutzer einen erheblichen Mehrwert. In der Schweiz steckt das «open library»-Konzept noch weitestgehend in den Kinderschuhen, als wohl derzeit erste öffentliche Bibliothek in der Schweiz sammelt die im August 2018 in den Räumen der ehemaligen Hauptpost untergebrachte Stadtbibliothek Chur erste Erfahrungen mit Öffnungszeiten ausserhalb der Anwesenheitszeiten des Personals. Die Überwachung des Bibliotheksraums gestaltet sich dort allerdings erheblich einfacher, da sich der Betrieb auf bloss zwei Stockwerke erstreckt, nichts im Vergleich zu den sieben Etagen der Stadtbibliothek Olten...

6. Neue Stärke durch Kooperation: Bibliotheksverbund Olten Regio als Befreiungsschlag?

Als komplett eigenständige Bibliothek ist das langfristige Überleben heutzutage kaum mehr möglich. Viele Bibliotheken in der Schweiz kooperieren und arbeiten in Verbünden zusammen. Der Kanton Bern beispielsweise hat einen Verbund zur Förderung von Regionalbibliotheken und zur Unterstützung von Schulbibliotheken «BiblioBE» gegründet. In St. Gallen gibt es den «Bibliotheksverbund St. Gallen – Appenzell», der alle Bibliotheken auf einer Homepage aufführt, inklusive einem umfassenden Bibliothekskatalog über alle 37 Verbundbibliotheken. Für Olten zum Vorbild werden könnte

³² vgl. dazu Johannsen, C. G. (2012). Staffless libraries - recent Danish public library experiences. *New Library World*, 113 (7/8), 333-342.

jedoch die Lösung, wie sie die Stadt Luzern mit dem Bibliotheksverband Region Luzern (BVL)³³ gefunden hat: Die Bibliothekslandschaft in und um Luzern sah sich mit ähnlichen Problemen konfrontiert wie Olten und entschied sich für den Schritt zu einem Verbund. Heute existiert der BVL, der acht Bibliotheken umfasst, darunter die Stadtbibliothek Luzern in zentraler Funktion, und einen gemeinsamen Bestand von über 180'000 Medien betreut. Die Mitgliedsbibliotheken haben eine gemeinsame Benutzerkarte, Ausleih- und Rückgabeort ist frei wählbar, es existiert ein Kurierdienst zwischen den Verbundbibliotheken, Aufgaben wie Erwerbung, Katalogisierung und Buchausrüstung werden zentral für alle Bibliotheken gemacht, und es gibt eine einheitliche Homepage.

Für die Stadt und Region Olten wäre eine vergleichbare Kooperation in Form einer Verbundlösung mit der Stadtbibliothek Olten als zentraler Dreh- und Angelpunkt sehr gut denkbar:

Der Bibliotheksstandort Olten und Umgebung kann durch die Schaffung eines Bibliotheksverbundes «Biblio Olten 2.0» gestärkt werden. Olten wird zur Verbundzentrale. Einheitliche Arbeiten wie Erwerbung, Katalogisierung und Buchausrüstung werden hier erledigt. Leistungen, die Olten als Zentrum erbringt, können wiederum an die Partnerbibliotheken verrechnet werden. So werden die finanziellen Lasten gemeinsam getragen. Durch die zentral erledigten Arbeiten werden Ressourcen freigesetzt, die in den Verbundbibliotheken anders genutzt werden können, z.B. für die Kundenbetreuung und Bestandespflege. Durch die Vereinheitlichung des in Olten bereits vorhandenen Bibliothekssystems WinMedio entsteht ein gemeinsamer, grosser Katalog, der den Bestand aller Bibliotheken abdeckt. Ebenfalls zentral werden die Homepage und alle EDV-Dienste durch einen IT-Fachmann betreut, inklusive der zentralen Datensicherung. Ein weiterer grosser Vorteil ist, dass durch die Vereinheitlichung des Aufbaus und der Betriebssysteme personelle Ressourcen in allen Verbundbibliotheken eingesetzt werden können.

Ein Verbund steht mit gestärktem Rücken zusammen und hat bessere Verhandlungschancen bei der Ausarbeitung von Konditionen, sei dies im Medienerwerb oder bei E-Medien. Besonders dort werden Lizenzgebühren tragbar, wenn die Kosten geteilt werden. Dadurch werden wiederum Ressourcen freigesetzt, die in den Bestandesaufbau oder in andere Bereiche investiert werden können, und der Bestand wird attraktiver.

Für den Bibliotheksnutzenden bringt ein Verbund ebenfalls zahlreiche Vorteile mit sich: durch den einheitlichen Katalog ist der Bestand aller Bibliotheken sichtbar und somit auch die Medienauswahl grösser. Ausleih- und Rückgabeort können frei gewählt werden, da die Medien per Kurier in die gewünschte Bibliothek geliefert werden. Eine gemeinsame Mitgliederkarte deckt alle Bibliotheken ab, womit dem Benutzenden neben der Medienauswahl auch ein grösseres Angebot an Veranstaltungen zur Verfügung steht. Die Veranstaltungen, auf der Homepage zentral angepriesen, locken auch Nicht-Mitglieder in die Bibliotheken, welche potentielle zukünftige Nutzende sein können.

Fazit: Olten eignet sich durch seine zentrale Lage als Knotenpunkt für einen Bibliotheksverbund. Durch Kooperation können Strukturen entschlackt und Synergien genutzt werden.

³³ <https://www.bvl.ch/>

Epilog

"Wenn das Leben keine Vision hat, nach der man sich sehnt, dann gibt es auch kein Motiv, sich anzustrengen." (Erich Fromm)

Ideen gäbe es genug, die der Stadtbibliothek Olten zum langfristigen Erfolg verhelfen würden. Die Liste an Optimierungsmöglichkeiten und Entwicklungsvorschlägen liesse sich beliebig verlängern, doch die Zeit ist beschränkt. Alle Anregungen nützen nichts, wenn seitens der Politik und der Verwaltung kein spürbarer Wille aufkommt, an der bisherigen Situation etwas zu ändern. Bleibt alles so, wie es ist, wird die Stadtbibliothek mittelfristig ihre Tore schliessen müssen. Einerseits, weil die Nutzerzahlen schleichend zurückgehen. Andererseits, weil es schwierig wird, gut qualifiziertes, engagiertes und motiviertes Personal zu finden, das bereit ist, sich mit den gegebenen Umständen zu arrangieren. Der Stadtbibliothek Olten fehlt eine langfristige Perspektive.

Olten hat in seiner jahrhundertelangen wechselvollen Geschichte immer wieder Pionierhaftes geleistet: Olten war eine der ersten Städte in der Schweiz mit einer Feuerwehr oder einer Kehrrichtabfuhr, ein Oltnier gehörte zu den ersten sieben Bundesräten des noch jungen Bundesstaates und ein weiterer Oltnier war es, der das System der Zahnradbahn erfand, das die bahntechnische Eroberung der Berge erst möglich machte. Und Olten ist mit dem «Kilometer-Null-Stein», von dem aus ursprünglich das gesamte schweizerische Schienennetz vermessen wurde, der Nabel der Schweizer Eisenbahnwelt. Doch all diese Ereignisse sind mittlerweile lange her. Es wäre in Olten an der Zeit für eine Pioniertat. Wie wär's mit einem innovativen, schweizweit einzigartigen Bibliotheksprojekt?

Eine Gruppe Studierender des MAS Information Science der HTW Chur haben anlässlich der Projektwoche von Anfang Mai 2018 eine Vision entworfen, die vielleicht einmal Realität werden könnte. Denn eine Vision ist ja per definitionem ein *«konkretes Zukunftsbild, nahe genug, dass wir die Realisierbarkeit noch sehen können, aber schon fern genug, um die Begeisterung der Organisation für eine neue Wirklichkeit zu wecken»*³⁴.

Vielleicht vermag das abschliessende Bild der Vision eines Kulturzentrums über der Bahnhofbrücke in Olten eine kleine Flamme der Begeisterung zu entfachen: Das Projekt unter dem Namen «Olten schlägt Brücken» sieht ein Kulturzentrum mit Bibliothek vor, das eine Brücke zwischen den beiden Stadtteilen schlägt und zu *dem* Anziehungspunkt im Kanton Solothurn wird.

³⁴ Definition nach Boston Consulting Group



Abbildung 19: Vision «Olten schlägt Brücken»

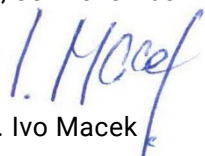
Danksagung

An dieser Stelle bedanke ich mich bei der Stadt Olten, namentlich bei Stadtschreiber Markus Dietler, für den Auftrag und das der HTW Chur entgegengebrachte Vertrauen. Die Studie wäre ohne die tatkräftige Unterstützung der langjährigen Bibliotheksleiterin, Sibylle Scherer sowie ihrem ganzen Team nicht möglich gewesen, ihnen allen sei für die angenehme Art der Zusammenarbeit, den offenen Austausch und das stete Bemühen, mich mit Unterlagen und Daten zu beliefern, herzlichst gedankt. Den Studierenden des MAS Information Science (Klassenjahrgang 2017-2019) wird besonders die intensive Projektwoche vom 30. April bis 4. Mai 2018 in Erinnerung bleiben. Dass diese Woche so reibungslos und mit gehaltvollen Resultaten zu Ende ging, ist meinem geschätzten Kollegen Prof. Urs Kappeler geschuldet, der mit seinem Background als innovativer Unternehmer viel betriebswirtschaftliches Know-how einbrachte und sehr zum Gelingen dieser Woche beitrug. Auch ihm gebührt ein herzliches Dankeschön.

Bedanken möchte ich aber auch bei Kollege Prof. Urs Dahinden, der im Rahmen seines Unterrichts im Bachelor-Studiengang Informationswissenschaft (Teilzeit-Klasse Zürich) die umfangreiche Nutzerbefragung erst ermöglichte. Und zu guter Letzt gebührt mein Dank allen Bachelor- und MAS-Studierenden, die mir mit ihrem Einsatz enorm geholfen und dabei eine Unmenge an Daten zusammengetragen haben, sie seien anschliessend alle auch namentlich erwähnt.

Ich hoffe, dass diese Studie die Erwartungen des Auftraggebers zu erfüllen vermag und freue mich, wenn sie den Grundstein für einen Entwicklungsprozess auf dem Bibliotheksplatz Olten legt.

Chur, 30. November 2018



Prof. Ivo Macek

Leiter Weiterbildung Informationswissenschaft, Studienleiter MAS Information Science

Hochschule für Technik und Wirtschaft HTW Chur

An dieser Studie mitgearbeitet haben namentlich:

Studierende MAS Information Science (Jhrg. 2017-2019)		Studierende Bachelor of Science in Information Science (Jhrg. 2016-2020)	
ANGEHRN, Seline	MARONI, Pietro	AKÖZEL, Ibrahim	HUNZIKER, Kim
BITSCHNAU, Guido	MESTERHAZY, Claudia	BLUM, Ramona	KRAMER, Nadine
CONTRERAS, Nârada	MUTTI, Sabrina	CORRADINI, Franziska	MANHART, Sidney
HAUSER, Annigna	NÜNLIST, Christine	FRANK, Miklos	MARTIN, Samuel
KLEIN, Jasmin	PAVEL, Michal	FUHRER, Muriel	NUSSBAUMER, Sonja
KÜNZLE, Cornelia	SCHMITTER, Maribel	GERBER, Martina	OCHSNER, Hanna
KURTESSIS, Joannis	SCHOECK, Salome	GRÜNDLER, Laura	ÖZDEMIR, Betül
LIECHTI, Aline	TREMP, Benedikt	GRÜNINGER, Maximilian	RUTSCHMANN, Seraina
KOLLER, Daniela	WANNENMACHER,	HARTMANN, Alexandra	ZYSSET, Anya
MARDER, Pascale	Rahel		

Abbildungs- und Tabellenverzeichnis

Abbildung 1: Impressionen Lesesaal und Leselounge Zentralbibliothek Zürich.....	14
Abbildung 2: Impressionen Pestalozzi-Bibliothek Zürich, Filiale «Sihlcity».....	15
Abbildung 3: Bibliotheken Cottbus, Seattle und Dortmund	16
Abbildung 4: Modell der Vier Räume (Four Spaces).....	17
Abbildung 5: Stärken-/Schwächen-/Chancen-/Risiken-Analyse	21
Abbildung 6: Alters- und Geschlechterstruktur in der Stadt Olten 2017	24
Abbildung 7: Städtebauliche Entwicklungsschwerpunkte in der Stadt Olten	25
Abbildung 8: Bibliothekslandschaft im Raum Olten.....	26
Abbildung 9: Publikumsfläche in Quadratmeter	27
Abbildung 10: Durchschnittliche Anzahl an Ausleihen pro Medieneinheit und Jahr.....	28
Abbildung 11: Ausleihen pro Benutzer pro Jahr	28
Abbildung 12: Stellenprozente im Vergleich	28
Abbildung 13: Servicezeiten pro Woche in Stunden.....	29
Abbildung 14: Eingangsbereich der Aargauischen Kantonsbibliothek mit Infotheke	33
Abbildung 16: Grundriss Erdgeschoss Stadthaus Olten	37
Abbildung 17: Situation Stadthaus: potentielle Erweiterungsflächen für Stadtbibliothek...	39
Abbildung 18: Zielsetzungen aus dem Regierungsprogramm (2017-2021).....	42
Abbildung 19: Vision «Olten schlägt Brücken»	46

Anhang

- Projektwoche MAS Information Science (MAS IS) vom 30. April – 4. Mai 2018. Zusammenfassungen und Präsentationsfolien der einzelnen Arbeitsgruppen:
 - Arbeitsgruppe 1: «Trends und Vision»: Wie wird Olten die «#1» in der Bibliothekslandschaft?
 - Arbeitsgruppe 2: «Bibliotheksknotenpunkt Olten»: Wachstum und Stärke durch Kooperation
 - Arbeitsgruppe 3: «Städtebau und Demografie»: Welche Bibliothek braucht Olten?
 - Arbeitsgruppe 4: «Kommunikation»: Aussenwahrnehmung der Stadtbibliothek Olten

- Schlussbericht zur Umfrage für die Stadtbibliothek Olten (Klassenprojekt des Bachelor-Studiengangs Informationswissenschaft im Rahmen der Lehrveranstaltung «Empirische Sozial- und Benutzerforschung und Angewandte Statistik» im Frühlingssemester 2018 [Klasse IW 16 tz Zürich])

Wie wird Olten Nr. 1 in der Bibliothekslandschaft?

Die Zeitschrift „Bilanz“ platziert in ihrer Städterangliste 2017 bezüglich Kultur und Freizeit die Stadt Olten an zweiter Stelle noch vor Zürich und Bern.

Der vorliegende Text gibt Auskunft über den Ist-Zustand der Stadtbibliothek Olten. Der zweite Teil zeigt neue Trends in der Bibliothekslandschaft auf, die für Olten neue Handlungsfelder und Entwicklungsmöglichkeiten eröffnen.

Die heutige Stadtbibliothek Olten legt grossen Wert auf einen aktuellen Medienbestand. Das Personal arbeitet effizient und zeigt ein überdurchschnittliches Engagement. Die Bibliothek liegt dem Personal am Herzen und für die Einwohner und Einwohnerinnen gehört die Bibliothek zu den unverzichtbaren Kultureinrichtungen dieser Stadt. Sie steht an einer gut sichtbaren, zentralen Lage in der Altstadt.

1993 wurde die Stadtbibliothek komplett umgebaut und galt damals als die Vorzeigebibliothek in der Schweiz. In den letzten Jahren kam viel frischer Wind in die Bibliothekszene: Es gab viele technische, infrastrukturelle und kulturelle Neuerungen und die meisten Bibliotheken beschäftigen sich mit einer Angebotserweiterung. Leider weist heute die Stadtbibliothek diesbezüglich gewichtige Defizite auf. Da besteht Handlungsbedarf, damit die Bibliothek mit neuem Elan durchstarten kann.

Folgende Punkte sind uns besonders aufgefallen:

- Die Platzverhältnisse sind eng und die Raumverteilung auf 4 Stockwerke für heutige Bedürfnisse ungeeignet. Die oberen Stockwerke werden kaum frequentiert und es herrscht Platzmangel.
- Die starre, sperrige Möblierung lässt keine flexible Nutzung der Räumlichkeiten zu. Die vielen Treppen sind ein Hindernis und nehmen Platz weg.
- Es herrscht eine dunkle, einengende Atmosphäre, die nicht einlädt, in den Büchern zu schmökern oder dort viel Zeit zu verbringen.
- Die Arbeitswege sind ineffizient. Die Theke ist zuunterst, die Büros sind vier Stockwerke höher. Zum Arbeiten ist es eng und es besteht kaum Stauraum für die zu bearbeitenden Medien.
- Die Öffnungszeiten sind für eine Stadt mit Zentrumsfunktion klar zu kurz und entsprechen nicht den Bedürfnissen der Bevölkerung.
- Der Sammelauftrag zu Oltener Themen bindet viele Personalressourcen und Raum für eine marginale Nutzung: Das Zeitungsarchiv wird im Durchschnitt von 3 Benutzern pro Woche besucht! Die Kapazität für neue Aufgaben fehlt. So können zum Beispiel die Medien nicht für eine Selbstausleihe umgerüstet werden.
- Die Rückgabebox ist sicher kundenfreundlich. Sie ist aber klar zu klein. Am Sonntag muss sie 2 x vom Personal geleert werden.

Das Regierungsprogramm der Stadt Olten für die Jahre 2017-2021 präsentiert Olten als eine Stadt, wo «Generationen zusammenleben und sich austauschen». Ausserdem definiert das Programm Olten als eine Stadt mit «attraktiven und gut genutzten öffentlichen Räumen». Die Stadtbibliothek ist genau der Ort, wo diese Regierungsziele umgesetzt werden können, damit sich die Stadt Olten gewinnbringend und sichtbar entwickelt.

Um die Stadtbibliothek Olten zur Nr. 1 in der Bibliothekslandschaft hinzuführen, sind folgende fünf Visionen unter dem Motto „Teilen“ erfolgsversprechend:

RAUM TEILEN: Die Bibliothek ist ein Ort, wo Menschen einen Raum miteinander teilen, wo man sich aufhalten und lesen kann. Ein heller, grosszügiger Raum, der bequeme Arbeitsplätze bietet, sowohl für Gruppen und Einzelpersonen. Die lichtdurchflutete Bibliothek Aarhus ist ein erfolgreiches Beispiel dafür: 2016 hat sie für ihre visionäre Umsetzung den Public Library Award gewonnen.

WISSEN TEILEN: Die Bibliothek ist ein Ort, wo man Wissen miteinander teilt, individuell oder in Gruppen, indem verschiedene Lern- und Erfahrungsereignisse angeboten werden. Kooperationen mit anderen Institutionen erweitern diese Möglichkeiten zusätzlich. Als gutes Beispiel dürfen in der Kantonsbibliothek Baselland jeden Donnerstag Erwachsene ohne Anmeldung vorbeikommen und ihre Grundkompetenzen in Mathematik, Lesen und Schreiben verbessern. Die Bibliothek stellt dafür den Raum kostenlos zur Verfügung. In Baden, im Sprach-Café der Stadtbibliothek treffen sich Sprach- und Kulturrenthusiasten zur Konversation über Alltagsthemen in Englisch, Französisch, Italienisch oder Spanisch. Das Deutsch-Café Spezial lädt Deutsch-Lernende ein, um an ihren Sprachkompetenzen zu feilen.

KULTUR TEILEN: Die Bibliothek ist ein Ort, in welchem man Kultur miteinander teilt. Menschen aus verschiedenen Nationalitäten begegnen sich darin. Dies fördert den gegenseitigen Respekt und die Integration. Kultur versteht sich aber nicht nur als Begegnung von verschiedenen Nationalitäten, sondern auch als Austausch von künstlerischer Tätigkeit in vielen Formen. Eine Bibliothek ist in Zukunft der Ort, in welchem diese verschiedenen Kunstformen barrierefrei angeboten werden können, seien dies Konzerte, Lesungen, Kunstausstellungen oder Theatervorführungen.

TECHNOLOGIE TEILEN: Die Bibliothek ist ein Ort, wo man Technologie miteinander teilt. Freier W-LAN-Zugang, ein Kopierer, ein Drucker, ein Computer und ein Scanner gehören zur Grundausstattung. So wird der Zugang zu neuen Technologien gewährleistet. In der Stadtbibliothek Winterthur gibt es bereits die Möglichkeit, in einem sogenannten Makerspace Erfahrungen mit neuen Geräten zu sammeln. Mit einem 3D-Drucker lernt der Benutzer Gegenstände selbst herzustellen. Er ist nicht mehr nur Konsument, sondern wird zu einem Produzenten: Er wird zu einem Prosumenten.

GEGENSTÄNDE TEILEN: Die Bibliothek ist ein Ort, wo man Gegenstände miteinander teilt. Ein ganz neues Konzept ist das aus dem angelsächsischen Raum stammende «Library of Things», wo man Gegenstände aller Art ausleihen kann. Ein erster Ansatz in der Schweiz sind die Ludotheken, in denen Spielsachen ausgeliehen werden.

Fazit

Die vertiefte Analyse der Stadtbibliothek Olten zeigt klar ihre Schwachpunkte auf. Kurz und bündig: Die Stadtbibliothek Olten ist nicht up to date. Soll sich das Regierungsprogramm der Stadt Olten für die Jahre 2017-2021 präsentierten Ziele auch in der Bibliothek erkennbar sein, müssen die von uns präsentierten Trends umgesetzt werden: Raum teilen, Wissen teilen, Kultur teilen, Technologie teilen und Gegenstände teilen. In einer Bibliothek, die mit

der Zeit geht, steht klar der Mensch im Mittelpunkt und nicht mehr die Bücher. Was andere Städte mit ihren Bibliotheken schon vorgemacht haben ist auch das richtige Rezept für die Stadtbibliothek Olten wenn sie wieder eine zentrale Rolle im kulturellen Stadtleben einnehmen will. So kann sie an den Erfolg von 1993 anknüpfen.

Anhänge

Analyse der Stadtbibliothek Olten

(Leitbild «Olten 2020», verbindliche Richtschnur für die Weiterentwicklung der Stadtpolitik Olten 2008)

Ein überdurchschnittliches Angebot in den Lebensbereichen Bildung, Kultur, Sport, Freizeit, Unterhaltung, Einkaufen, soziale und kirchliche Netzwerke und Gesundheitsversorgung.

Strategische Stossrichtung der Stadt Olten j2013 - 2021

Qualitatives Wachstum soll dafür sorgen, dass die für eine regionale Zentrumsstadt erforderliche Infrastruktur dank zusätzlicher Steuereinnahmen und höherer Auslastung finanziell getragen und damit in ihrer Funktionstüchtigkeit langfristig gesichert werden kann.

Schwerpunkte des Regierungsprogramms 2017 - 2021

Attraktives Kultur- und Freizeitangebot
Generationen leben zusammen und tauschen sich aus
Förderung Jugend und Familie
Eingehen auf ältere Bevölkerung

Richtlinie Schweizerische Arbeitsgemeinschaft für Gemeindebibliotheken

Öffentliche Bibliotheken verfügen über attraktive Räume und ein aktuelles und kundengerecht präsentiertes Angebot. Sie sind kulturelle und soziale Treffpunkte in den Gemeinden.

(SAB-Richtlinien für Gemeindebibliotheken 2008)

Blick von aussen auf die Stadtbibliothek Olten

Was ist uns aufgefallen?

Stärken:

- Schwerpunkt auf Aktualität des Medienbestandes
- Effizienz und überdurchschnittliches Engagement des Personals.
- Chancen in einer Stadt mit einer innovativen Kulturszene
- Lage im Zentrum der Oltener „Kulturseite“

Schwächen:

- Verzettlung der Synergien, Ressourcen und des Publikums durch Trennung von Kinder- und Jugendbibliothek
- Kein interkulturelles Angebot: Dieses Publikum wird nicht erreicht.
- Sammelauftrag bindet viele Ressourcen (Personalressourcen und Raum) für marginale Nutzung: 3 Benutzer für Zeitungsarchiv pro Woche!
Ressourcen fehlen dadurch für wichtigere und neue Bibliotheksaufgaben.

- Stark eingeschränkte Öffnungszeiten
- Enge Platzverhältnisse: ungeeignete und unübersichtliche Raumeinteilung für heutige Bibliotheksbedürfnisse.
- Keine Entwicklungs- und Ausbaumöglichkeiten z.B. als 3. Ort
- Infrastruktur nicht mehr zeitgemäss: Starre und veraltete Möblierung,
- keine Selbstausleihe, keine Selbstrückgabe
- Keine Personalkapazität für die Umrüstung der Medien auf Selbstausleihe
- Ineffiziente Arbeitswege, enge Arbeitsverhältnisse
- Dunkle, einengende Atmosphäre, die nicht zum Verweilen einlädt.
- Rückgabebox ist ein PLUS, aber klar zu klein! (Leerung auch am Wochenende durch Personal.

Stärken als Text

Die Stadtbibliothek Olten legt grossen Wert auf einen aktuellen Medienbestand. Das Personal arbeitet effizient und zeigt ein überdurchschnittliches Engagement. Die Bibliothek liegt dem Personal am Herzen und für die Einwohner und Einwohnerinnen gehört die Bibliothek zu den unverzichtbaren Kultureinrichtungen dieser Stadt. Sie hat eine hervorragende zentrale Lage in der Altstadt.

1993 wurde die Stadtbibliothek komplett umgebaut und galt damals als Vorzeigebibliothek. In den letzten Jahren kam viel frischer Wind in die Bibliothekenszene: Es gab viele technische, infrastrukturelle Neuerungen und die meisten Bibliotheken beschäftigen sich mit einer Angebotserweiterung. Leider weist heute die Stadtbibliothek diesbezüglich einige Defizite auf. Da besteht Handlungsbedarf, damit die Bibliothek mit neuem Elan durchstarten kann.

Folgende Punkte sind uns besonders aufgefallen:

- Die Platzverhältnisse sind eng und die Raumverteilung auf 4 Stockwerke für heutige Bedürfnisse ungeeignet. Die oberen Stockwerke werden kaum frequentiert und es herrscht Platzmangel.
- Die starre, sperrige Möblierung lässt keine flexible Nutzung der Räumlichkeiten zu. Die vielen Treppen sind ein Hindernis und nehmen Platz weg.
- Es herrscht eine dunkle, einengende Atmosphäre, die nicht einlädt, in den Büchern zu schmökern oder dort viel Zeit zu verbringen.
- Die Arbeitswege sind ineffizient. Die Theke ist zu unterst, die Büros sind vier Stockwerke höher. Zum Arbeiten ist es eng und es hat kaum Stauraum für die zu bearbeitenden Medien.
- Die Öffnungszeiten sind für eine Stadt mit Zentrumsfunktion klar zu kurz und entsprechen nicht den Bedürfnissen der Bevölkerung.
- Der Sammelauftrag zu Oltener Themen bindet viele Personalressourcen und Raum für eine marginale Nutzung: Das Zeitungsarchiv wird im Durchschnitt von 3 Benutzern pro Woche besucht! Die Kapazität für neue Aufgaben fehlt. So können zum Beispiel die Medien nicht für eine Selbstausleihe umgerüstet werden.
- Die Rückgabebox ist sicher kundenfreundlich. Sie ist aber klar zu klein. Am Sonntag muss sie 2 x vom Personal geleert werden.

Statistikanalyse zu folgenden Werten:

Medienbestand, Stellenprozente, Fläche, Öffnungszeiten, Ausleihzahlen, aktive Benutzer, Besucherzahlen.

SAB Richtlinien, die nicht erfüllt sind:

Zusammenarbeit in Verbund

Raumeinteilung ungeeignet für heutige Anforderungen (3. Ort)

Beleuchtung

Unklares Kundenleitsystem

Kein Modernes, bewegliches Mobiliar

Keine grossen Tische für Gruppenarbeiten

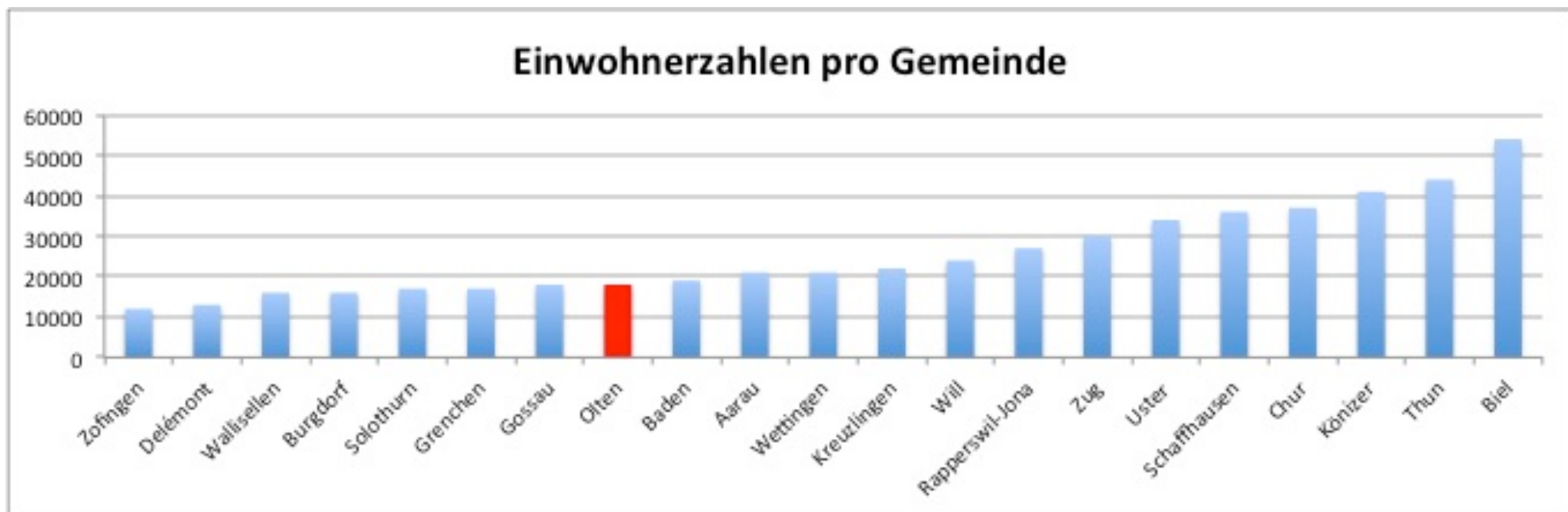
Interview zur SWOT Analyse mit Frau Sybille Scherer, Leiterin Stadtbibliothek Olten

- Kommunikationsprobleme zwischen Stadtschreiber und Bibliotheksleitung.
 - Keine interkultureller Medienbestand
 - Kein fremdsprachiger Medienbestand
 - Rückgabebox zu klein
 - Zu wenig Personalressourcen. Auch in der Freizeit wird viel für die Bibliothek gearbeitet
 - Sammelauftrag „Oltensis“: Bindet viel Arbeitskapazität, wird kaum genutzt.
 - Keine Personalressourcen für Umrüstung auf Selbstausleihe.
 - Kein Platz für Selbstausleihgeräte (SVA)
 - Personal würde die Öffnungszeiten gerne verlängern.
 - Die Kinder / Jugendlichen fehlen als Kunden und damit die zukünftigen Kunden der Stadtbibliothek
-
- Die Stadtbibliothek legt viel Wert auf Aktualität der Medien
 - Bestand im Magazin wird häufig genutzt. Der häufige Gang ins Magazin im Keller erschwert die effiziente Arbeitsweise und bindet Personal an der Theke
 - Es besteht zu wenig Platz für den Freihand-Bestand
 - Kaum Platz vorhanden für neue Medientypen wie DVD/Hörbücher.
 - Winmedio ist nicht zusammengeschlossen mit Kinder- und Jugendbibliothek
 - Veranstaltungsbudget pro Jahr 800 Fr. Damit lässt sich im besten Fall 1 Event durchführen.

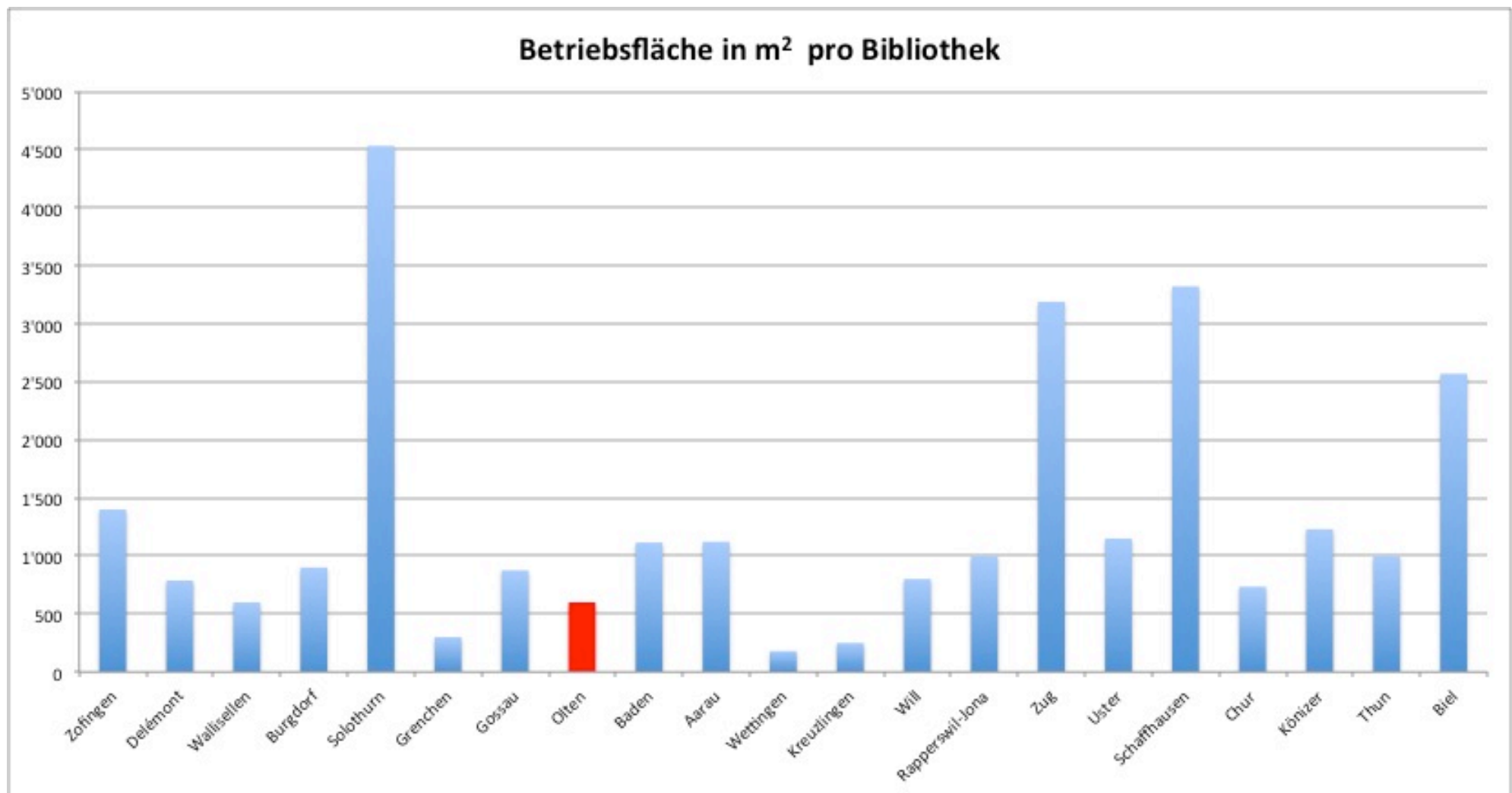
- Konkurrenz von der Buchhandlung gegenüber, welche viele publikumsträchtige Events durchführt.

Risiken:

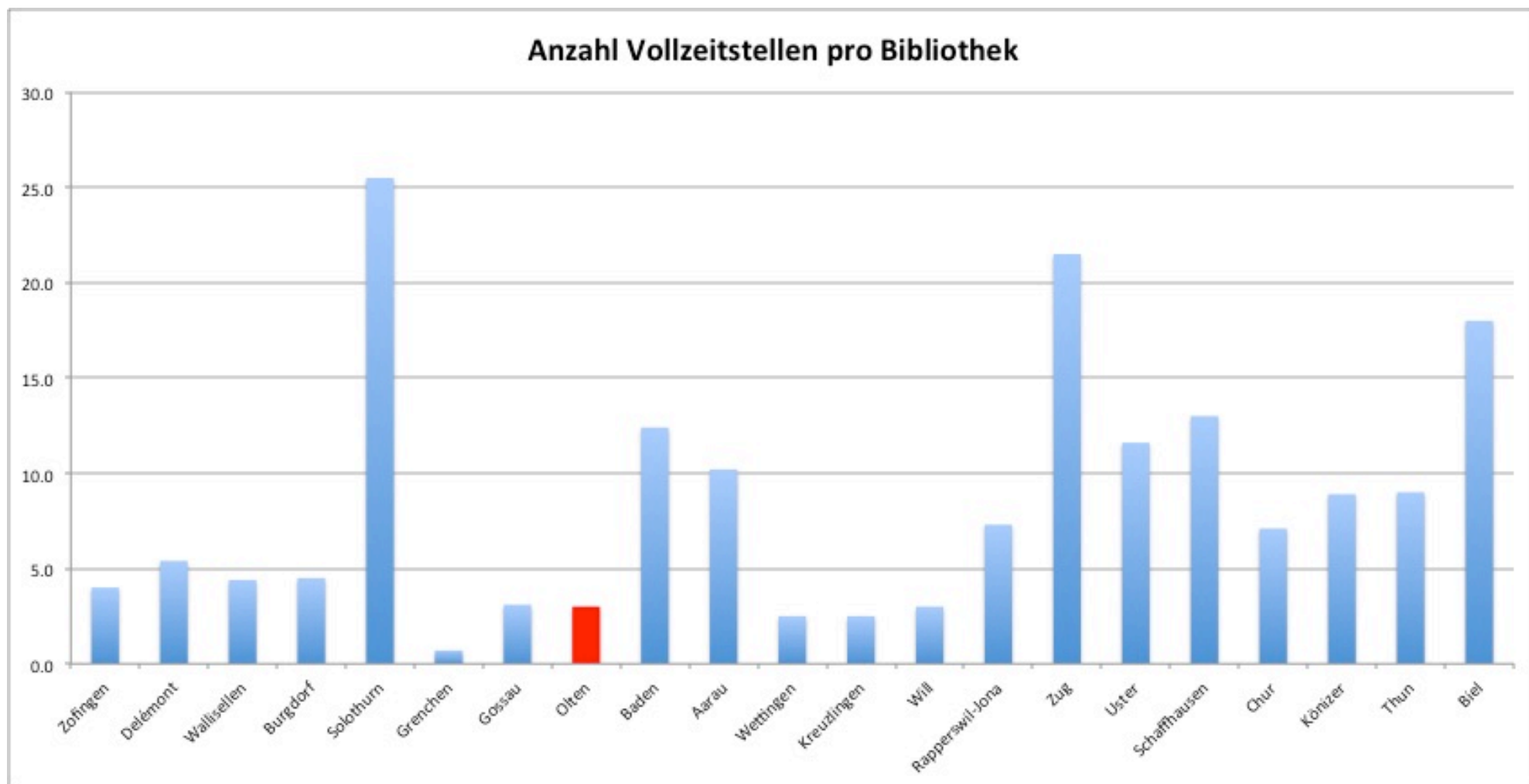
- Eine Lobby fehlt.
- Für die Oltener Politik genügt die Bibliothek
- Seit der Fokussierung auf die Aktualität des Bestandes kommen abgewanderte Kunden zurück.
- Konkurrenz zur FHNW Bibliothek war anfangs stark spürbar, hat aber nachgelassen.
- Der Passantenstrom verlagert sich immer mehr auf die Bahnhofsseite der Stadt.\$
(neue Geschäfte, Pendler, Fachhochschule)



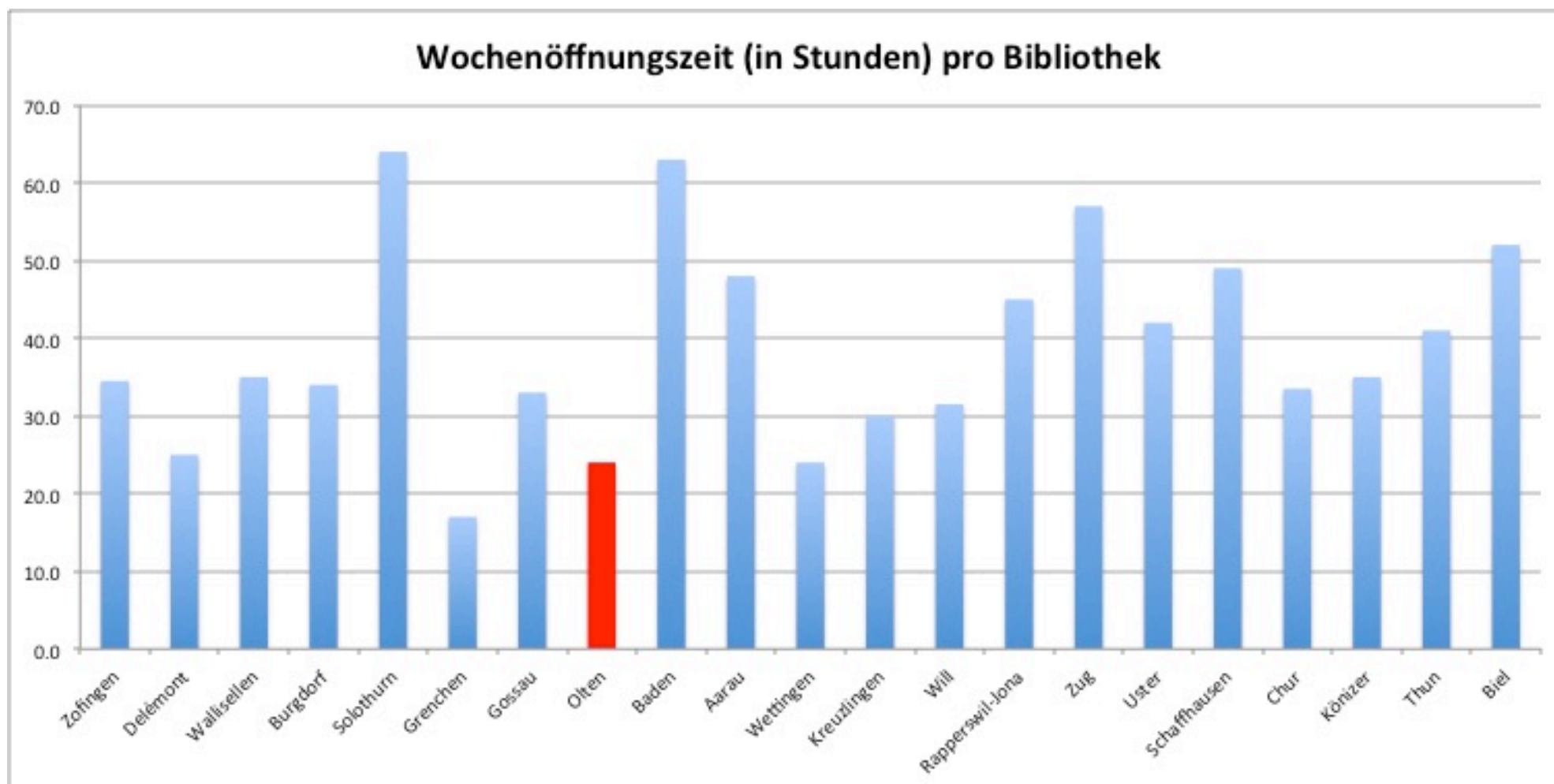
Quelle: Bundesamt für Statistik - Schweizerische Bibliotheksstatistik



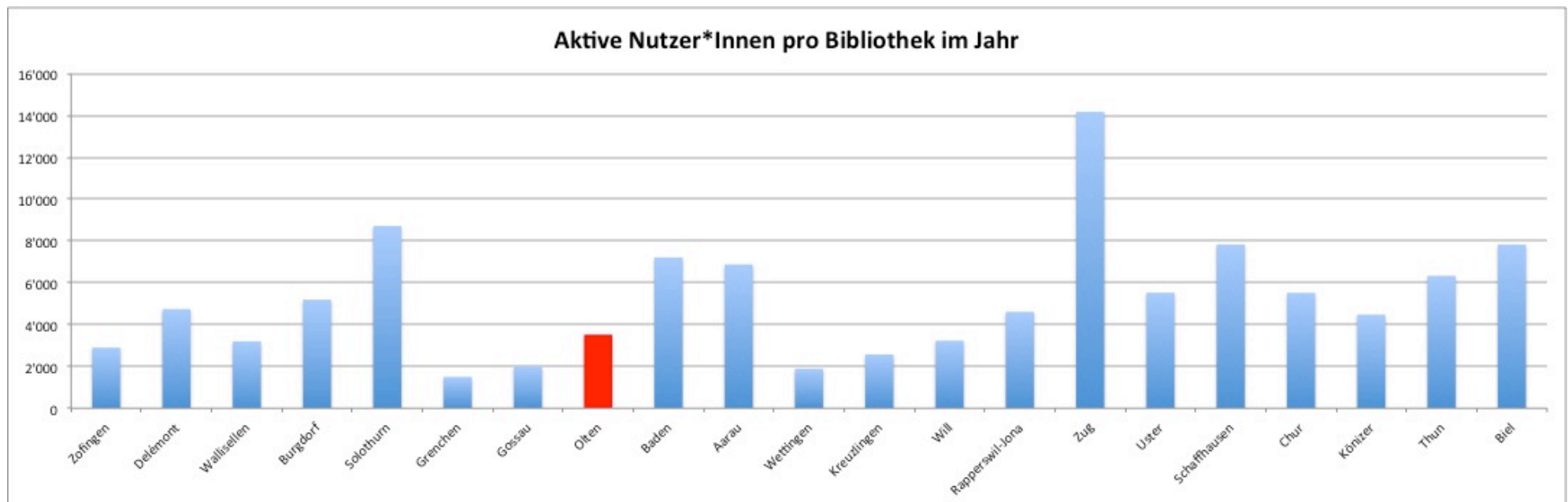
Quelle: Bundesamt für Statistik - Schweizerische Bibliotheksstatistik



Quelle: Bundesamt für Statistik - Schweizerische Bibliotheksstatistik

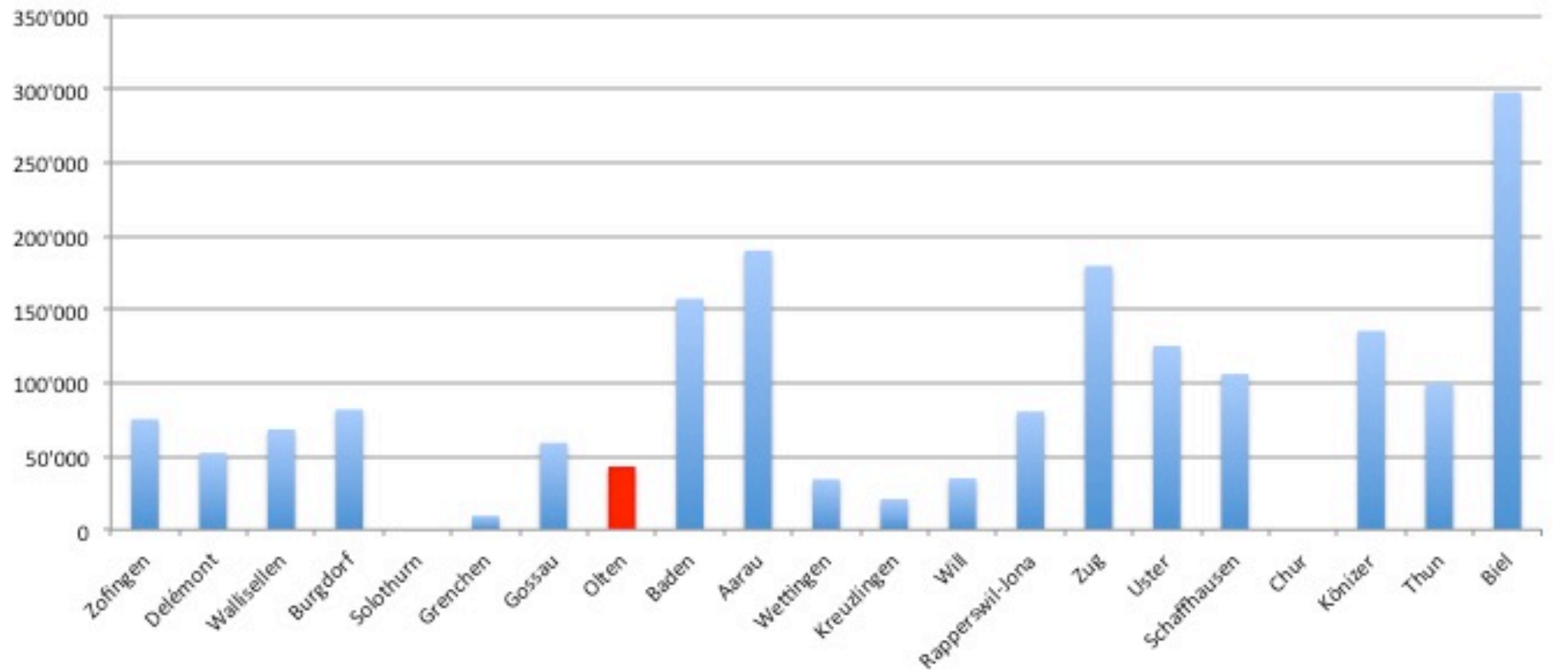


Quelle: Bundesamt für Statistik - Schweizerische Bibliotheksstatistik



Quelle: Bundesamt für Statistik - Schweizerische Bibliotheksstatistik

Bibliotheksbesuche pro Jahr



Quelle: Bundesamt für Statistik - Schweizerische Bibliotheksstatistik

Olten als Bibliotheksknotenpunkt?

Olten ist eine Literatenstadt, eine Eisenbahnstadt, eine Bildungsstadt. Ihre einmalige Lage im Zentrum des Schweizer Mittellandes, im Schnittpunkt der Nord-Süd- und der Ost-West-Achse, macht die Stadt zu einem Knotenpunkt nicht nur in Bezug auf den Eisenbahnverkehr. Im Laufe seiner Geschichte konnte sich Olten immer wieder als zentraler Treffpunkt profilieren und bewähren. Dies soll in Zukunft auch der Stadtbibliothek Olten zugutekommen; Olten soll ein Bibliotheksknotenpunkt werden.

Olten im Fokus

Energien bündeln

Olten ist eine kulturell aktive Stadt; es gibt das Buchfestival, Kabarett- und Tanz-Tage, einen literarischen Stadtrundgang (Literatour), zahlreiche Museen, und eine junge Kulturszene. Diese Vielfalt widerspiegelt sich auch in der Bibliothekslandschaft der Stadt. Neben der Stadtbibliothek existiert eine Jugendbibliothek, eine Ludothek, eine interkulturelle Bibliothek IKUBO (Präsenz von IKUBOXen) und ein Stadtarchiv.

Es ist grosses Potential vorhanden. Sollen jedoch die starken Einzelenergien nicht verpuffen, ist es nötig, sie zusammenzuführen und zu bündeln. So können Synergien entstehen, die eine starke Ausstrahlung entfalten. Ressourcen können ebenfalls besser eingesetzt werden, wenn alle an einem Ort zusammenarbeiten, anstatt jeder an einem separaten Standort und für sich.

→ Fokussierung anstelle von Verzettlung.

Ressourcen stärken

Die Stadtbibliothek verfügt heute über einen Stellenetat von 3 Vollzeitstellen verteilt auf 4 Mitarbeitende. Im Vergleich mit anderen Bibliotheken von Gemeinden ähnlicher Grösse sind die personellen Ressourcen in Olten nicht ausreichend. So hat die Stadtbibliothek Baden 24 MitarbeiterInnen und 12,4 Vollzeitstellen und die Stadtbibliothek Aarau 19 MitarbeiterInnen und 10,2 Vollzeitstellen. Selbst die kleineren Stadtbibliotheken wie Zofingen, Langenthal und Burgdorf haben mindestens eine Vollzeitstelle mehr als die Stadtbibliothek Olten und ein Mehrfaches an Mitarbeitenden. Dass die beiden Bibliotheken in Solothurn und Liestal als Kantonsbibliotheken im Vergleich zu Olten über ein Vielfaches an personellen Ressourcen verfügen, erstaunt weniger. Bemerkenswert ist aber, dass die Kantonsbibliothek Baselland vor der Neueröffnung im Jahr 2005 hinsichtlich Betriebsfläche und Medienbestand ziemlich genau der Grösse der Stadtbibliothek Olten entsprach, jedoch bereits damals über ca. das Siebenfache an Mitarbeitenden und über fast das Sechsfache an Vollzeitstellen verfügte.

→ Es braucht ein klares politisches Bekenntnis zur Bibliothek und mehr Ressourcen in personeller wie in räumlicher Hinsicht. Dies bedeutet auch, dass die Bibliothek eine politische Stimme bekommt, sei dies über eine Bibliothekskommission oder durch eine Vertretung in der Behörde.

Ausstrahlung in die Region

Modelle der Kooperation

In der Schweiz existieren verschiedene Kooperationen im Bibliotheksbereich, hier drei Beispiele:

Der Kanton Bern hat einen Verbund zur Förderung von Regionalbibliotheken und zur Unterstützung von Schulbibliotheken «BiblioBE» gegründet. In St. Gallen gibt es den «Bibliotheksverbund St. Gallen – Appenzell», der alle Bibliotheken auf einer Homepage aufführt, inklusive einem umfassenden Bibliothekskatalog über alle 37 Verbundbibliotheken.

Beispielhaft für die Situation von Olten scheint jedoch die Lösung, die Luzern mit dem BVL realisiert hat. Die Bibliothekslandschaft in und um Luzern sah sich mit ähnlichen Problemen konfrontiert wie die Aarestadt und entschied sich für den Schritt zu einem Verbund. Heute existiert der Bibliotheksverband Region Luzern (BVL), der acht Bibliotheken umfasst, darunter die Stadtbibliothek Luzern in zentraler Funktion, und einen gemeinsamen Bestand von über 180'000 Medien betreut. Die Mitglieder haben eine gemeinsame Benutzerkarte, Ausleih- und Rückgabeort ist frei wählbar, es existiert ein Kurierdienst zwischen den Verbundbibliotheken, Aufgaben wie Erwerbung, Katalogisierung und Buchausrüstung werden zentral für alle Bibliotheken gemacht, und es gibt eine einheitliche Homepage.

→ Ähnliche Verbundlösungen und Kooperationen sind in der Stadt wie in der Region Olten ebenfalls denkbar mit der Stadtbibliothek Olten als zentraler Grösse.

Verbund «Gruppe Olten 2.0»

Der Bibliotheksstandort Olten und Umgebung kann durch die Schaffung eines Bibliotheksverbundes «Gruppe Olten 2.0» gestärkt werden. Olten wird zur Verbundzentrale. Einheitliche Arbeiten wie Erwerbung, Katalogisierung und Buchausrüstung werden hier erledigt. Leistungen, die Olten als Zentrum erbringt, können wiederum an die Partnerbibliotheken verrechnet werden. So werden die finanziellen Lasten gemeinsam getragen. Durch die zentral erledigten Arbeiten werden Ressourcen freigesetzt, die in den Verbundbibliotheken anders genutzt werden können, z.B. für die Kundenbetreuung und Bestandespflege. Durch die Vereinheitlichung des in Olten bereits vorhandenen Bibliothekssystems WinMedio entsteht ein gemeinsamer, grosser Katalog, der den Bestand aller Bibliotheken abdeckt. Ebenfalls zentral werden die Homepage und alle EDV-Dienste durch einen IT-Fachmann betreut, inklusive der zentralen Datensicherung. Ein weiterer grosser Vorteil ist, dass durch die Vereinheitlichung des Aufbaus und der Betriebssysteme personelle Ressourcen in allen Verbundbibliotheken eingesetzt werden können.

Ein Verbund steht mit gestärktem Rücken zusammen und hat bessere Verhandlungschancen bei der Ausarbeitung von Konditionen, sei dies im Medienerwerb oder bei E-Medien. Besonders dort werden Lizenzgebühren tragbar, wenn die Kosten geteilt werden. Dadurch werden wiederum Ressourcen freigesetzt, die in den Bestandaufbau oder in andere Bereiche investiert werden können, und der Bestand wird attraktiver.

Für den Bibliotheksnutzenden bringt ein Verbund ebenfalls zahlreiche Vorteile mit sich: durch den einheitlichen Katalog ist der Bestand aller Bibliotheken sichtbar und somit auch die Medienauswahl grösser. Ausleih- und Rückgabeort können frei gewählt werden, da die Medien per Kurier in die gewünschte Bibliothek geliefert werden. Eine gemeinsame Mitgliederkarte deckt alle Bibliotheken ab, womit dem Benutzenden neben der Medienauswahl auch ein grösseres Angebot an Veranstaltungen zur Verfügung steht. Die Veranstaltungen, auf der Homepage zentral angepriesen, locken auch Nicht-Mitglieder in die Bibliotheken, welche potentielle zukünftige Nutzende sein können.

→ Olten eignet sich durch seine zentrale Lage als Knotenpunkt für einen Bibliotheksverbund. Durch Kooperation können Strukturen entschlackt und Synergien genutzt werden.

Fazit

Die in der Bibliothekslandschaft von Olten verstreuten Kräfte müssen zu einem Knotenpunkt zusammengeführt werden, um von da wieder in die Region auszustrahlen. Eine starke Bibliothek ist nicht bloss ein Kostenfaktor, sondern eine nachhaltige Investition und ein Standortvorteil. Die im Leitbild der Stadt Olten angestrebten Schwerpunkte und Ziele können mit den vorgeschlagenen Massnahmen einer starken Stadtbibliothek Olten und einem Bibliotheksverbund «Gruppe Olten 2.0» umgesetzt werden.

Projekt «Welche Bibliothek braucht Olten?»

Im Kontext der städtebaulichen und demographischen Entwicklung Olten

1. Zielsetzung des Projekts

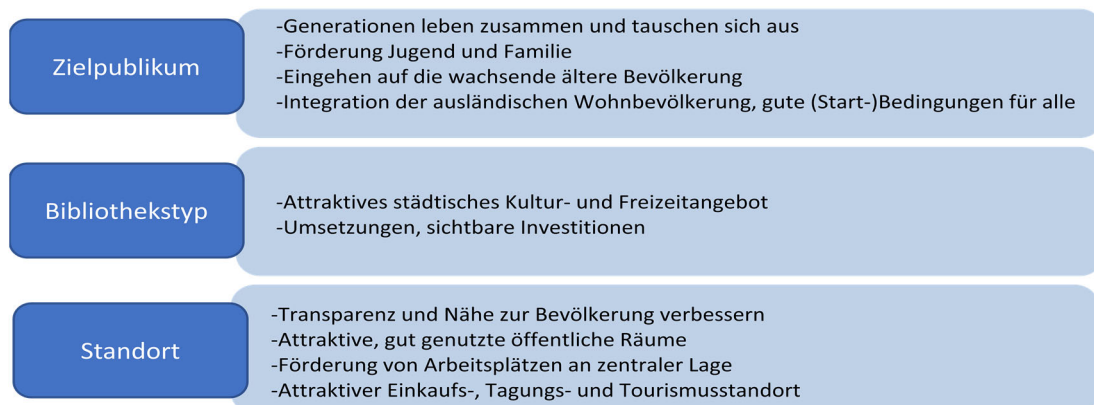
In diesem Projekt stellt sich folgende Frage: «Welche Bibliothek braucht Olten?». Dazu sollen das Zielpublikum definiert, der Bibliothekstyp bestimmt und der Standort festgelegt werden. Um dieses Ziel zu erreichen, bedarf es einer Umfeldanalyse, welche im Folgenden erläutert wird.

2. Umfeldanalyse

Die Umfeldanalyse konzentriert sich auf die politische Ebene sowie die städtebaulichen und demographischen Aspekte. Zuerst wurden dazu die Zielvorhaben des Regierungsrats beigezogen. In einem weiteren Schritt wurden die demographischen Kennzahlen der Stadt sowie die städtebaulichen Aspekte untersucht.

Ziele des Regierungsrates

Bei der näheren Betrachtung der Regierungsziele hat sich herauskristallisiert, dass eine Mehrzahl der Ziele mit der Planung einer passenden Bibliothek erreicht werden können. Mit dem passenden Zielpublikum, dem geeigneten Bibliothekstyp und dem idealen Standort kann eine Bibliothek mit passendem Leistungsauftrag definiert werden, welche genau diese Ziele erfüllt:



Demografischer Wandel

Die Statistik aus dem Jahr 2017 zeigt für Olten eine Bevölkerungszahl von rund 19'000 Personen, wobei der Anteil junger Erwachsener im Alter zwischen 28-37 Jahren mit 3'835 Personen am höchsten ist. Aktuell sind 70% der Oltener Bevölkerung Schweizer, die übrigen 30% (ca. 5'500 Personen) stammen aus 114 verschiedenen Ländern. Bis 2030 wird ausserdem mit einem Bevölkerungszuwachs von +5000 EinwohnerInnen gerechnet, wobei für die nächsten 10 Jahre eine leichte Anteilszunahme bei den jungen Erwachsenen und eine deutliche Zunahme bei Personen über 70 Jahren zu verzeichnen sein wird, jedoch eine Anteilsabnahme bei Familien. Die Stadt Olten will das **gesamte Wohncurriculum** abdecken (Studenten, Familien, junge Erwachsene, Jugendliche, Kinder, Singles, ältere Menschen etc.), hat aber insbesondere das Ziel, den Familienanteil zu erhöhen. Stadtverdichtende Wohnbauprojekte wie z.B. Kleinholz, Süd-West, Bornfeld und Bahnhof Nord sprechen dafür (vgl. Anhang 1).

Alters- und Geschlechterstruktur					
Jahrgang	Männlich		Weiblich		Total
	Schweiz	Ausland	Schweiz	Ausland	
1915 bis 1920	5	0	13	0	18
1921 bis 1930	143	4	323	10	480
1931 bis 1940	406	70	668	73	1'217
1941 bis 1950	593	129	694	96	1'512
1951 bis 1960	776	222	833	185	2'016
1961 bis 1970	937	419	912	350	2'618
1971 bis 1980	700	515	657	437	2'309
1981 bis 1990	1'390	673	1'134	638	3'835
1991 bis 2000	891	315	1'061	340	2'607
2001 bis 2010	396	279	376	282	1'333
2011 bis 2015	362	230	380	231	1'203
	6'599	2'856	7'051	2'642	19'148

Abbildung 1: Alters- und Geschlechterstruktur 2017

Das neue Zielpublikum

Familien, Kinder und Jugendliche, junge Erwachsene, ältere Menschen, ausländische Bevölkerung
→ allgemeines Publikum (alle Bevölkerungsgruppen und Generationen)

Bibliotheken in der Stadt Olten und Umgebung

In der Stadt Olten gibt es neben der wissenschaftlichen Bibliothek der Fachhochschule Nordwestschweiz eine Kinder- und Jugendbibliothek und die Stadtbibliothek mit einer Mischform von öffentlichem Charakter und Studienbibliothek. In den nächst gelegenen Städten Liestal und Solothurn befinden sich weitere wissenschaftliche und Studien- und Bildungsbibliotheken, Aarau bietet neben der Kantonsbibliothek auch eine allgemeine öffentliche Bibliothek an und in Zofingen steht wie in Olten eine nicht klare Mischform. Die starke Vertretung von wissenschaftlichen Bibliotheken und Studien- und Bildungsbibliotheken zeigt klar, dass es in Olten keine weitere Studienbibliothek braucht, sondern eine allgemeine öffentliche Bibliothek, welche das Bedürfnis der Bevölkerung abdeckt (vgl. Anhang 2).

Der neue Bibliothekstyp

Allgemeine öffentliche Bibliothek (ohne Sammelauftrag, keine Studienbibliothek)

Städtebaulicher Kontext

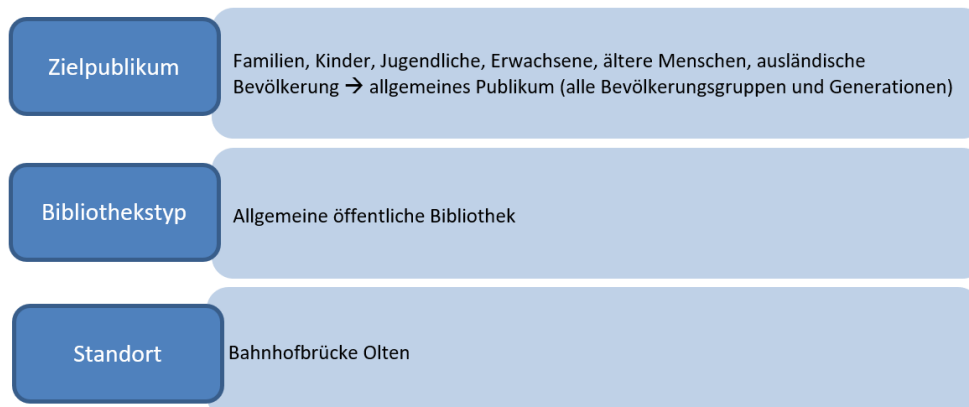
Die Stadt Olten wird durch die Bahnlinie, die Strasse sowie die Aare räumlich sehr stark in zwei Stadtteile geteilt. Diese Teilung schafft nicht nur eine räumliche, sondern auch eine soziale Distanz zwischen den BewohnerInnen der beiden Stadtteile. Langfristig sollen aus Sicht der Stadt beide Teile gleichermaßen gestärkt werden und innerstädtisches Wohnen ermöglichen. Strategisch möchte die Stadt beide Stadtteile mittels geeigneten Massnahmen räumlich-funktional zusammenführen. Mit der Umgestaltung des Bahnhofplatzes sind erste Ansätze geplant (z.B. neue Fussgängerüberführung). Eine konkrete Lösung liegt jedoch noch nicht vor. Die zukünftige Bibliothek von Olten soll als multifunktionaler Ort im Sinne eines Kulturzentrums als Bindeglied zwischen den beiden Stadtteilen funktionieren. Beide Stadtteile sollen räumlich gleichermaßen davon profitieren. Aufgrund der heute sehr geringen Platzverhältnisse ist ein neuer Standort zwingend erforderlich, sonst ist keine Weiterentwicklung möglich. Olten ist eine Pendlerstadt, was bedeutet, dass das neue Kulturzentrum die Pendler abholen muss, um die Stadt stärker zu beleben (vgl. Anhang 1).

Der neue Standort

Die neue Bibliothek funktioniert als Bindeglied der beiden Stadtteile, steht im Zentrum und stärkt die Stadt. Sie befindet sich neu auf der Bahnhofbrücke.

3. Schlussfolgerungen aus der Umfeldanalyse

Aufgrund der Analyse kann zusammenfassend gesagt werden, dass Olten folgende Bibliothek braucht:



Diese Elemente sind wesentliche Bestandteile des zukünftigen Leistungsauftrags der Bibliothek Olten. Mit einer solchen Bibliothek können die Ziele des Regierungsrats erreicht werden.

Die neue Bibliothek schlägt eine Brücke zwischen den beiden Stadtteilen von Olten und ist DAS Magnet des Kantons.

„Olten schlägt Brücken“

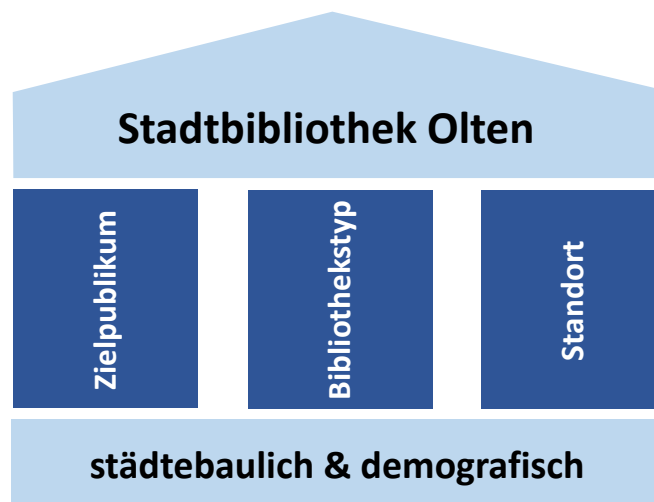


Olten, 4. Mai 2018

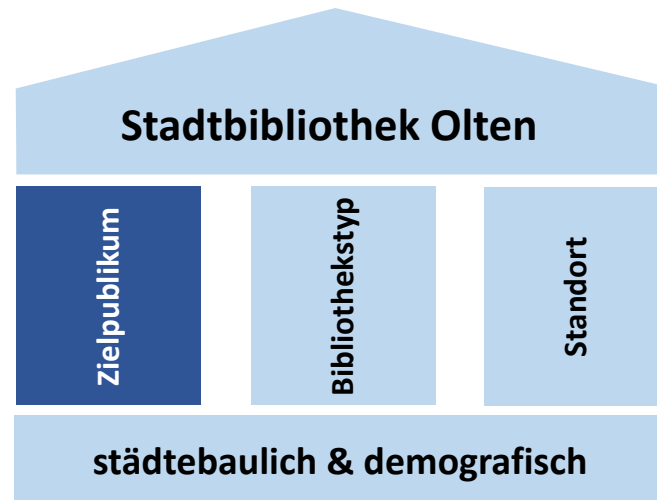
Projektverfasserinnen: Klein Jasmin, Liechti Aline, Mutti Sabrina, Nünlist Christine



«Welche Bibliothek braucht Olten?»



«Welche Bibliothek braucht Olten?»



«Welche Bibliothek braucht Olten?»



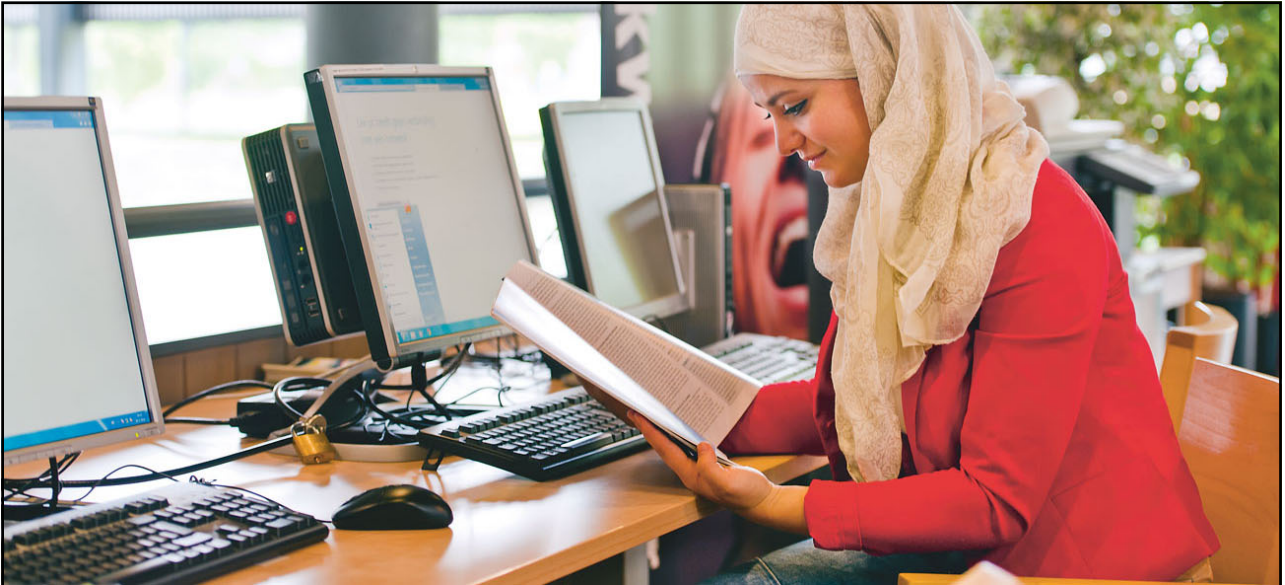
«Generationen leben zusammen und tauschen sich aus»



«Förderung Jugend und Familie»

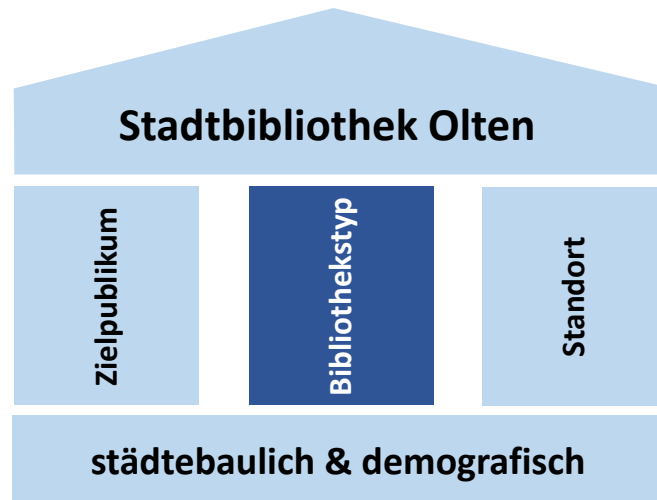


«Eingehen auf wachsende ältere Bevölkerung»

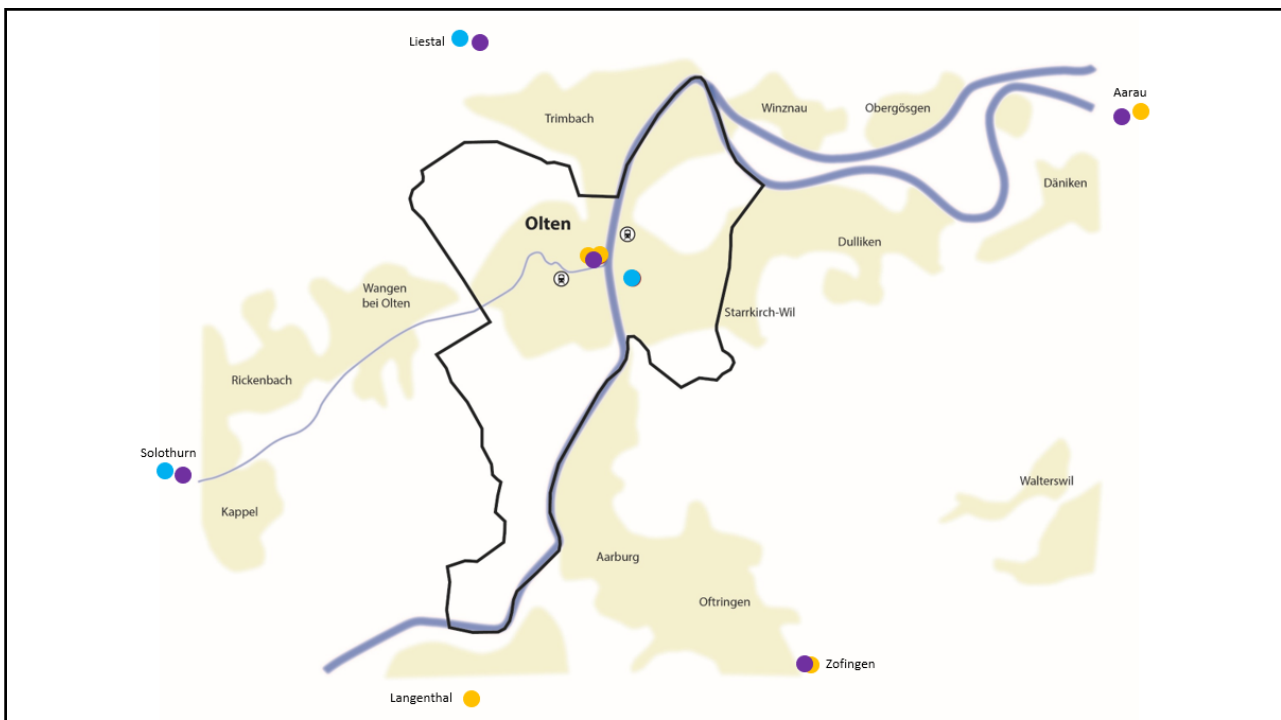


«Integration der ausländischen Wohnbevölkerung,
gute (Start-)Bedingungen für alle»





«Welche Bibliothek braucht Olten?»

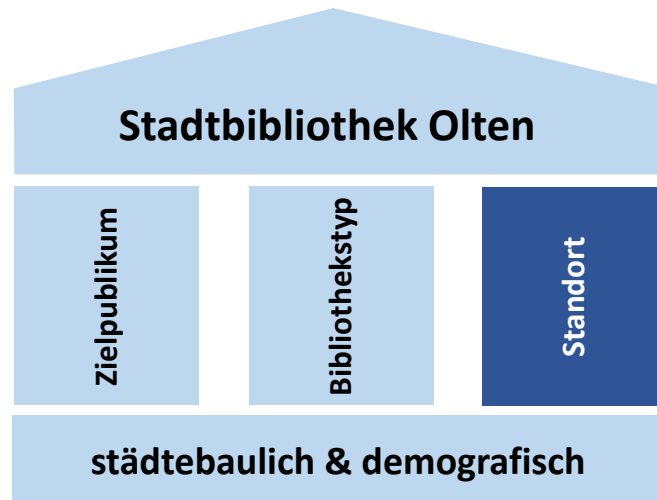




«Attraktives städtisches Kultur- und Freizeitangebot»



«Umsetzungen, sichtbare Investitionen»



«Welche Bibliothek braucht Olten?»



«Attraktive, gut genutzte öffentliche Räume»



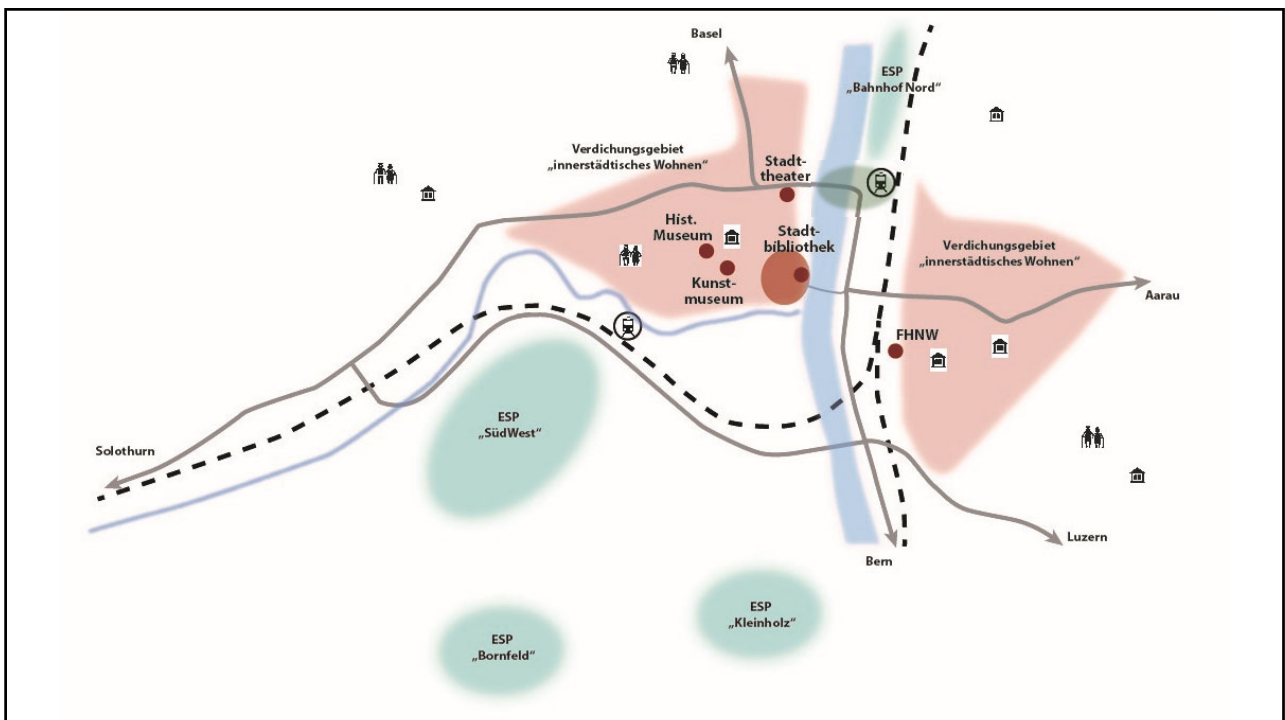
«Transparenz und Nähe zur Bevölkerung verbessern»



«Förderung von Arbeitsplätzen an zentraler Lage»



«Attraktiver Einkaufs-, Tagungs- und Tourismusstandort»





«Welche Bibliothek braucht Olten?»





«Olten schlägt Brücken»



Kulturzentrum

Aussenauftritt und -wahrnehmung der Stadtbibliothek Olten

Der Aussenauftritt und die Wahrnehmung einer Bibliothek in Öffentlichkeit und Politik wird in der heutigen digitalen Zeit immer wichtiger, aber auch immer mehr zur Herausforderung. Will sich eine Stadtbibliothek modern und erfolgreich präsentieren, sind folgende fünf Punkte unabdingbar: 1) ein breit gefächertes und originelles Veranstaltungsangebot inklusive Kooperationen, 2) regelmässige und bleibende Werbeaktionen, 3) ein nutzerfreundlicher und dynamischer Webauftritt, 4) ein zeitgemässes und kundenorientiertes Dienstleistungsangebot und 5) eine offene und zum Verweilen anregende Infrastruktur.

Für die Projektwoche des MAS-IS der HTW Chur haben wir die Stadtbibliothek Olten auf ihre Aussenwahrnehmung hin untersucht und die Ergebnisse hier zusammengetragen.

Erscheinungsbild Gebäude / Infrastruktur

Das Erscheinungsbild und das Gebäude der Stadtbibliothek Olten ist – bei aller Qualität – nicht mehr zeitgemäss.

Der Eingangs- und Aussenzonebereich wirkt nicht einladend und lässt per se nicht auf eine Bibliothek schliessen. Ganz besonders abweisend wirkt die meist geschlossene schwarze Türe (erinnert eher an ein Durchlasskontrollsystem). Eine moderne Bibliothek lebt davon, dass man raschen Einblick in das Innenleben derselben erhält. Dies ist hier nicht der Fall. Eine gläserne Türe sowie der Bibliotheksname an zentraler Position über der Eingangstüre würden Abhilfe schaffen.

Bezüglich der Aussenzone wäre es wichtig, den Platz rund um das Bibliotheksgebäude im eigenen Interesse sinnvoll zu nutzen und zu gestalten. Idealerweise sollte der Zugang zur Bibliothek nicht durch Mobiliar anderer Gewerbe verstellt sein (Korridorbildung). Zusätzlich könnte auch der Aussenbereich bespielt werden: Inneres nach aussen tragen (Medienpräsentation, z.B. Zeitungsständer, Bücher), Werbeflächen an Aussenfassade, Willkommensschilder, Leitsysteme rundum.

Im Inneren der Bibliothek lädt die allgemeine Atmosphäre nicht zum Verweilen ein. Die Bibliothek ist noch zu sehr ein Ort des reinen Lernens und Studierens und zu wenig ein Ort zum Verweilen. Daran ändern würden etwa eine Kinderzone im Untergeschoss samt Spielsachen und Rutschbahn entlang der Treppe, eine gemütliche Lesecke mit optimalen Lichtverhältnissen und schöne Pflanzen. Gleichzeitig ist es enorm wichtig für die Atmosphäre, dass die Bibliothek «aufgeräumt» und strukturiert erscheint, um den Benutzer beim ersten Eintreten visuell nicht zu überfordern (weniger ist mehr). Frontal präsentierte Bücher in den Regalen erhöhen die Attraktivität des Angebots und animieren stärker zum Durchblättern. Auch ein einheitliches und optisch ansprechendes Leitsystem ist dabei unabdingbar. Wichtige Bestandteile eines solchen Leitsystems sind: ein Infoscreen, Bodenmarkierungen, Wegweiser.

Mit diesen Massnahmen erfüllt man auch eine wichtige Zielsetzung der Politik, die sich attraktive und gut genutzte öffentliche Räume wünscht.

Basisdienstleistungen

Das Personal der Stadtbibliothek Olten ist äusserst engagiert und es kümmert sich sehr um seine Kundschaft. Um die Attraktivität des öffentlichen Raumes Bibliothek noch zusätzlich zu steigern, wären aber weitere dienstleisterische Massnahmen vonnöten. So hätte z.B. die Erweiterung der Öffnungszeiten resp. deren Anpassung an die Bedürfnisse der Kundschaft (darunter Pendler, Arbeitstätige) eine Erhöhung der Attraktivität zur Folge, auch gegenüber der Bibliothek der FHNW Olten. Die Öffnungszeiten haben nicht nur alltagspraktische, sondern auch wirtschaftliche Relevanz. Wenn ab und an die Nachfrage nach Sonntagsöffnungszeiten gegeben ist, sollte die Bibliothek flexibel darauf reagieren können.

Um mehr Niedrigschwelligkeit zu gewährleisten, sollte das Bibliotheksangebot gratis zur Verfügung gestellt werden. Gratisbenutzung erhöht die Attraktivität der Bibliothek und entlastet die Mitarbeitende, weil so ein administrativer Mehraufwand entfällt (Fakturierung/Jahresgebühren eintreiben).

etc.). Denn das Verhältnis zwischen Gebührenbewirtschaftung und administrativem Aufwand ist ohnehin unbefriedigend. Zur weiteren, längerfristigen Entlastung der Mitarbeitenden würde eine Selbstverbuchungsstation Sinn machen, ebenso Massnahmen wie Bibliotheksführungen (für Private, Schulen etc.), welche die Nutzenden zu mehr Selbständigkeit befähigen.

Webpräsenz

Die Grundlagen für eine geeignete Webpräsenz sind in der Stadtbibliothek Olten gegeben. Gleichwohl sollte diese noch wesentlich frischer und dynamischer daherkommen. So ist die Webseite zwar durchaus elegant aufgezoogen, jedoch noch zu wenig belebt (insbesondere fehlen Fotos mit Benutzenden). Gleichzeitig ist auch die Facebook-Präsenz zu leblos (zu wenig bewegte Bilder, zu textlastig und farblos).

Der Online-Auftritt wäre zudem der ideale Ort, um den Jahresbericht zu veröffentlichen. Dies ist bereits üblich bei vielen anderen Bibliotheken, wird in Olten jedoch versäumt. Dadurch könnte man das im Regierungsprogramm geforderte Ziel der Transparenz gegenüber der Oltner Bevölkerung geeignet umsetzen.

Events und Kooperationen

Mit dem «Café Littéraire» verfügt die Stadtbibliothek Olten zwar über eine gut ankommende, regelmässig stattfindende Veranstaltung. Diese zieht aber zu wenig Teilnehmende an (mehrheitlich älteres, weibliches Publikum). Die Durchmischung könnte also besser sein. Damit die Bibliothek für andere Benutzende ebenfalls attraktiver wird, sollte das Veranstaltungsangebot erweitert werden. Beispielsweise könnte sich die Bibliothek als «Makerspace» etablieren (mit Aktivitäten wie Kerzenziehen, Repair-Café, E-Book-Hilfe etc.) oder mit Spezialevents die breite Bevölkerung in die Bibliothek locken (Unterhaltungsprogramme mit Tieren, Städterats-Talk, der im Radio übertragen wird etc.). Ebenfalls wären Kooperationen mit dem lokalen Gewerbe wünschenswert: Bier-Degustations-Abende, Sommeranlässe mit Gelateria und Café Suteria, Yoga in Bibliothek etc. So bekäme die Bibliothek frische Inputs, könnte das umliegende Gewerbe den Kundezulauf erhöhen und resultierte letztlich eine höhere Wertschöpfung für die Gemeinde. Diese Massnahmen stünden zudem im Einklang mit den im Regierungsprogramm formulierten Ansprüchen, das städtische Kultur- und Freizeitangebot zu fördern und attraktiver zu gestalten. Der öffentliche Raum würde so aufgewertet.

Werbung

Die Werbeaktivität der Bibliothek ist momentan eher gering (Flyer, Inserate in Lokalzeitungen etc.). Auch hier gäbe es also Ausbaupotential. So sollte die Bibliothek auch regelmässig beispielsweise über Plakate, Inserate in Kinos und Radio werbetechnisch auf sich aufmerksam machen. Wünschenswert wäre es ausserdem, regelmässig Kolumnen in Lokalzeitungen (Buchtipps, Blick hinter die Kulisse etc.) oder Bücherrezensionen in Regionalradios zu schalten. Events sollten vorgängig breit beworben werden aber auch nach der Durchführung im Gespräch bleiben, indem Berichte darüber in diversen Medien erscheinen. Auch Werbemassnahmen wie Wettbewerbe und Merchandising (Schirme, Taschen, Bleistifte, Lesezeichen etc.) kämen in Frage.

Zudem würde es sich anbieten, zusätzliche Bücherboxen an diversen Standorten in der Stadt (besonders am Bahnhof) zu positionieren oder einen Bücherwagen für Pendler (inkl. Kaffee) am Bahnhof aufzustellen.

Fazit

Um alle diese Ziele erreichen zu können, ist es nötig, dass das Bibliotheksteam, insbesondere die Bibliotheksleitung, Freiheiten in Bezug auf die Kommunikation und die Planung und Durchführung der oben aufgeführten Massnahmen hat. Dabei bedarf sie der vollen Unterstützung und des Vertrauens der Stadtverwaltung sowie der Politik.

Schlussbericht zur Umfrage für die Stadtbibliothek Olten

Klassenprojekt der IW 16 tz Zürich

Verfasser: Klasse IW 16 tz Zürich:
Ibrahim Aközel, Ramona Blum, Franziska
Corradini, Miklos Frank, Muriel Fuhrer, Martina
Gerber, Laura Gründler, Maximilian Grüninger ,
Alexandra Hartmann, Kim Hunziker, Nadine
Kramer, Sidney Manhart, Samuel Martin, Sonja
Nussbaumer, Hanna Ochsner, Betül Özdemir,
Seraina Rutschmann, Anya Zysset

Referenten: Urs Dahinden (EMSO)
Ivo Macek (extern)

Chur, Juni 2018

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis.....	4
1 Einleitung	6
1.1 Vorwort	6
1.2 Einleitung.....	6
1.3 Vorgehensweise.....	6
1.4 Grundaufbau des Fragebogens.....	7
2 Literaturrecherche	9
2.1 Stand der Forschung und Literaturüberblick	9
2.2 Benchmarking	12
2.3 Teilbericht	15
3 Pretest und technischer Support.....	17
3.1 Vorbereitung der Umfrage	17
3.2 Pretest	19
3.3 Datenexport und Auswertung	20
3.4 Zwischenfazit	22
4 Nicht- und Nutzungsverhalten	23
4.1 Fragestellung und Hypothesen.....	23
4.2 Resultate und Hypothesendiskussion	25
4.3 Zwischenfazit	29
5 Bewertung des Medienangebotes	30
5.1 Fragestellung und Hypothesen.....	30
5.2 Resultate und Hypothesendiskussion	31
5.3 Zwischenfazit	37
6 Bewertung der Infrastruktur	39
6.1 Fragestellung und Hypothesen.....	39
6.2 Resultate und Hypothesendiskussion	41
6.3 Zwischenfazit	46
7 Personal	47

7.1	Fragestellung und Hypothesen.....	47
7.2	Resultate und Hypothesendiskussion	48
7.3	Zwischenfazit	53
8	Zukunft der Bibliothek	55
8.1	Fragestellung und Hypothesen.....	55
8.2	Resultate und Hypothesendiskussion	57
8.3	Zwischenfazit	62
9	Soziodemographie.....	64
9.1	Theorie.....	64
9.2	Auswertung	64
10	Fazit.....	67
11	Quellenverzeichnis.....	69
12	Anhang: «Gibt es noch weitere Dinge, die Sie der Stadtbibliothek Olten gerne mitteilen möchten?».....	71
13	Anhang: Einladungsmail und Umfrage.....	82

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Das Grundschemata für die Komposition des Fragebogens.....	8
Abbildung 2: Four-Spaces-Modell (Jochumsen, Hvenegaard Rasmussen & Skot-Hansen, 2012)	12
Abbildung 3: Publikumsfläche in Quadratmeter	13
Abbildung 4: Durchschnittliche Anzahl an Ausleihen pro Medieneinheit und Jahr	14
Abbildung 5: Ausleihen pro Benutzer pro Jahr	14
Abbildung 6: Stellenprozente.....	15
Abbildung 7: Servicezeiten pro Woche in Stunden.....	15
Abbildung 8: Ausschnitt aus einem der Frageraster	17
Abbildung 9: Flowchart für den ersten Frageblock.....	18
Abbildung 10: Farbschema LimeSurvey	20
Abbildung 11: Visualisierungsmöglichkeiten Datawrapper.....	21
Abbildung 12 - Nutzungsverhalten der Nutzer der Stadtbibliothek Olten.....	25
Abbildung 13 - Nutzung anderer Bibliotheken im Raum Olten	26
Abbildung 14 - Zufriedenheit und Besuchshäufigkeit der Bibliotheksnutzer.....	27
Abbildung 15 - Gründe für die Nichtmehrnutzung der Stadtbibliothek Olten	28
Abbildung 16: Mediennutzung – Gruppe Nutzer.....	31
Abbildung 17: Zufriedenheit Medienaktualität – Gruppe Nutzer	32
Abbildung 18: Mediennutzung - Gruppe Nicht-mehr-Nutzer.....	33
Abbildung 19: Zufriedenheit Medienaktualität – Gruppe Nicht-mehr-Nutzer	34
Abbildung 20: Mediennutzung – Gruppe Gratis-Nutzer	35
Abbildung 21: Zufriedenheit Medienaktualität – Gruppe Gratis-Nutzer	35
Abbildung 22: Alter der Umfrageteilnehmer	36
Abbildung 23: Relative Häufigkeit der Zufriedenheit mit der Infrastruktur: Nutzer und nicht mehr Nutzer.....	41
Abbildung 24: Relative Häufigkeit der Zufriedenheit der Infrastruktur der eingeschriebenen Nutzer und nicht eingeschriebenen Nutzer.	42
Abbildung 25: Relative Häufigkeit der Deckung der Ansprüche der Nutzer und nicht mehr Nutzer durch die Öffnungszeiten.....	43
Abbildung 26: Relative Häufigkeit der Wünsche an die Öffnungszeit der Nutzer und nicht mehr Nutzer.	43
Abbildung 27: Relative Häufigkeit der WLAN-Nutzung der unter und ab 30 Jahre alten Nutzer.	44
Abbildung 28: Relative Häufigkeit der Gründe für die Nichtnutzung des WLANs	44
Abbildung 29: Relative Häufigkeit der Wünsche an das bestehende WLAN-Angebot	45

Abbildung 30: Relative Häufigkeit der Nützlichkeit der Beschilderung bei der Mediensuche; Vergleich zwischen mindestens und weniger als monatlichen Besuchern	45
Abbildung 31 Kompetenzzuschreibung und Beurteilung der Antworten des Personals	48
Abbildung 32 Relative Dienstleistungsorientierung nach Faktoren.....	49
Abbildung 33 Relative Häufigkeit der Wartezeit nach Besuchshäufigkeit.....	50
Abbildung 34 Die Klassierungen der Frage 9 und deren Häufigkeiten. Die Kategorie „Sonstiges“ ist in dieser Darstellung die Summe von 11 Kategorien mit einer Häufigkeit von 1-3.....	51
Abbildung 35 Die Bewertung des Kundenservice der ganzen Stichprobe und der Teilstichprobe mit geäußelter Kritik.....	52
Abbildung 36: Assoziationen zur Bibliothek der Zukunft.....	57
Abbildung 37: Gewünschte Medienangebote und Veranstaltungen.....	58
Abbildung 38: Angebotswünsche.....	59
Abbildung 39: Priorisierung der Angebotswünsche.....	60
Abbildung 40: Geschlecht und Wunsch nach sozialer Interaktion.....	62
Abbildung 41: Geschlecht.....	64
Abbildung 42: Alter	65
Abbildung 43: Tätigkeit.....	66

1 Einleitung

Autoren: Franziska Corradini, Samuel Martin

1.1 Vorwort

Von der Stadtverwaltung Olten erhielt die HTW Chur 2017nden Auftrag zur Analyse der Stadtbibliothek Olten. Unter der Projektleitung von Ivo Macek wurde diese Analyse im Frühling 2018 durchgeführt. Ein zentrales Element war dabei die Zufriedenheit mit der Ist-Situation und Wünsche, respektive Ansprüche, an eine zukünftige Bibliotheksentwicklung der Stadtbibliothek Olten zu erfassen. Dabei sollten sowohl die Meinungen der aktuellen Bibliotheksnutzenden, sowie der Nichtnutzenden und der Nicht-mehr-Nutzenden eingeholt werden. Der Projektleiter Ivo Macek entschied sich als Methode der Meinungserhebung für eine Umfrage. Im Rahmen des Moduls *Empirische Sozialforschung* erstellte die Klasse IW16TZ unter Leitung des Dozenten Urs Dahinden diese Umfrage. Der Prozess, wie die Umfrage entstand und ihre Ergebnisse sind in diesem Forschungsbericht festgehalten.

Als Klasse IW16TZ danken wir unserem Dozenten Urs Dahinden für die Unterstützung und die vielen wertvollen Hinweise. Weiter danken wir der Stadtbibliothek Olten und dem Projektleiter Ivo Macek, dass Sie uns mit dieser Aufgabe betraut haben und es uns so ermöglicht haben, mit unserer Befragung etwas zu bewirken.

1.2 Einleitung

In diesem Kapitel wird zunächst die Koordination und Vorgehensweise für die Erstellung des Fragebogens erläutert. Danach folgt der Grundaufbau des Fragebogens.

Im Kapitel 2 ist der aktuelle Stand der Literatur aufgeführt. Das Kapitel 3 enthält Informationen zu den Teilnehmenden, Rücklaufquoten und weitere technische Daten. In den darauffolgenden Kapiteln wird jeweils ein Themenschwerpunkt des Fragebogens vorgestellt und ausgewertet. Das sind Kapitel 4 mit dem Medienangebot, Kapitel 5 mit der Infrastruktur, Kapitel 6 mit dem Personal und Kapitel 7 mit dem Schwerpunkt der Zukunft.

Zum Schluss wird im Kapitel 10 ein Fazit gezogen.

1.3 Vorgehensweise

Um möglichst effektiv und vollständig zu arbeiten, wurde die Klasse IW16TZ, bestehend aus 18 Teilzeitstudierenden der Informationswissenschaft, in 8 Gruppen unterteilt. Jede Gruppe erhielt einen Schwerpunkt zur Fragebogenentwicklung. Zunächst führte eine Gruppe eine umfassende Literaturrecherche und ein Benchmarking der Stadtbibliothek Olten durch. Die Ergebnisse daraus bildeten die Grundlage für die anderen Gruppen zur Entwicklung von Fragestellungen. Dazu formulierten die Gruppen entsprechende Hypothesen. Um diese zu

überprüfen, erstellten sie Fragen für den Fragebogen. Parallel dazu wurde die Grundstruktur des Fragebogens ausgearbeitet. Der so entstandene Fragebogen wurde vom 23.-26. April 2018 einem Pretest unterzogen, woraufhin die Gruppen die Fragen und die Fragebogenstruktur überarbeiteten.

Am 1. Mai 2018 versandte die Stadtbibliothek Olten den überarbeiteten Fragebogen an ihre Nutzenden. Zusätzlich publizierten sie den Link zum Fragebogen auf verschiedenen Plattformen wie Facebook und diversen regionalen Zeitungen, um auch Nichtnutzenden Zugang zum Fragebogen zu ermöglichen. Der Fragebogen war für zwei Wochen livegeschaltet. Mit den Ergebnissen des Fragebogens überprüften die einzelnen Gruppen nun ihre Hypothesen und beurteilten sie. Damit die Koordination mit allen Projektteilnehmern reibungslos ablief, gab es einen detaillierten Plan für den zeitlichen Ablauf und einen Projektcharter um mögliche Risiken frühzeitig zu erkennen und zu umgehen.

1.4 Grundaufbau des Fragebogens

Wir haben uns entschieden den Fragebogen in vier verschiedene Nutzergruppen aufzuteilen. Die Fragen sind auf verschiedene Themenblöcke verteilt. Die folgende Übersicht zeigt welche Fragen, welchen Nutzergruppen in der Umfrage gestellt wurden.

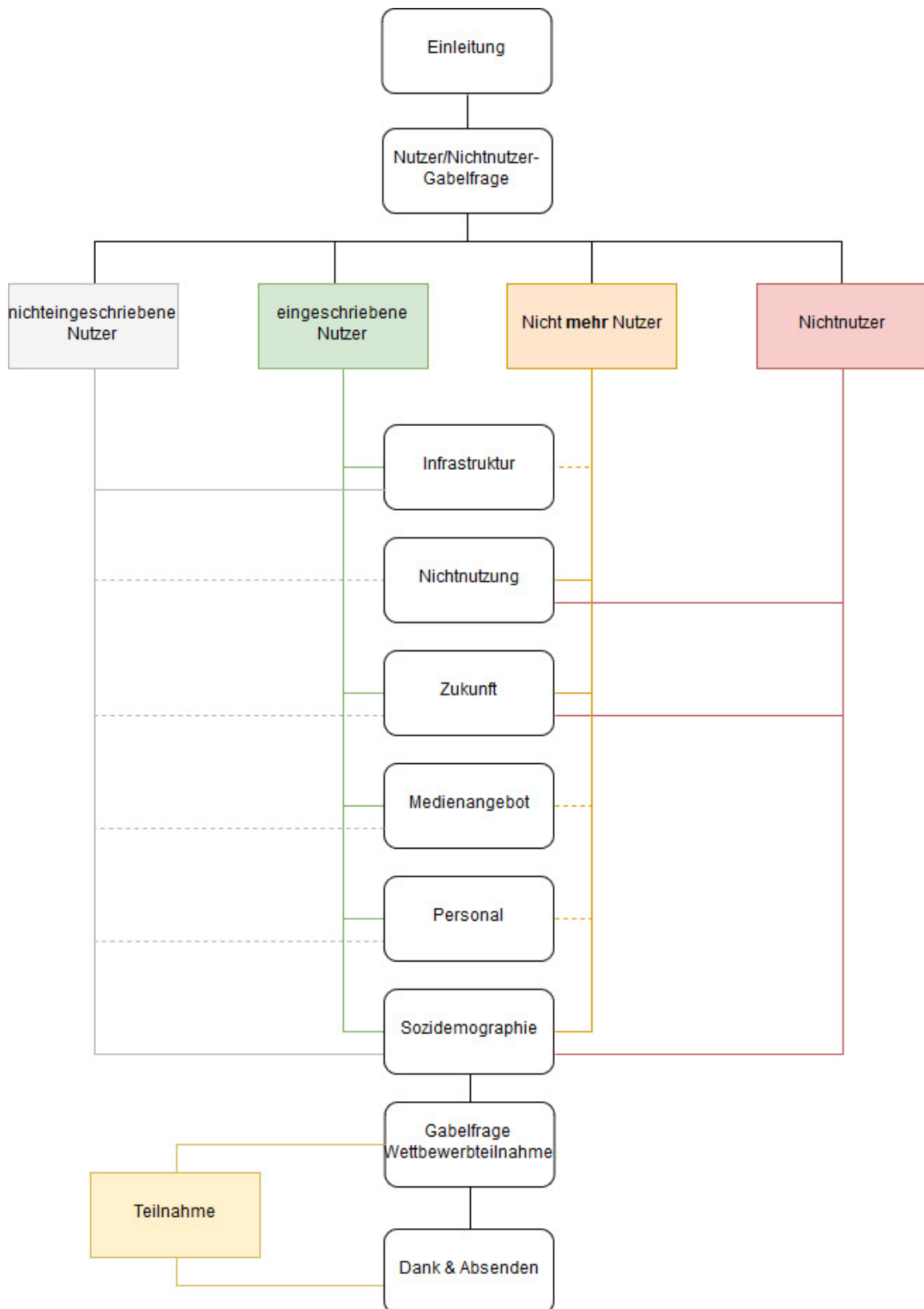


Abbildung 1: Das Grundscheema für die Komposition des Fragebogens

2 Literaturrecherche

Autoren: Nadine Kramer, Muriel Fuhrer

2.1 Stand der Forschung und Literaturüberblick

In diesem Kapitel wird eine Übersicht über die aktuellen Forschungsergebnisse des Themas Nutzer- und Nichtnutzerstudien bei Bibliotheken geboten. Während der Literaturrecherche wurden unterschiedliche Studien zusammengetragen. Dabei wird hier nur auf eine Auswahl derjenigen eingegangen, die nach dem Jahr 2010 veröffentlicht wurden und aus dem deutschsprachigen Raum sind.

Zum einen wurde im Jahr 2013 von Daniela Denzer die Studie «Gründe für die Nichtnutzung von Bibliotheken bei Pensionierten in der Deutschschweiz» veröffentlicht. Bei dieser Studie nahmen insgesamt 504 pensionierte Personen aus der Deutschschweiz teil. 371 davon beantworteten den Fragebogen online und 133 füllten den Papierfragebogen aus. 58% davon waren weiblich, 42% männlich. Das Alter der Befragten lag zwischen 57 und 96 Jahren (Denzer, 2013, S. 51). Erwähnenswert ist, dass 84% von den Nichtnutzenden dieser Umfrage ehemalige Nutzende waren. Nur ca. 6% der Befragten gaben an, nie eine Bibliothek genutzt zu haben. Was die Internetnutzung betraf, zeigte sich, dass das Internet vor allem von Bibliotheksnutzern gebraucht wurde. Diese hatten seit ihrer Pension das Verhalten stark verändert und gingen seither häufiger in die Bibliothek. Zusätzlich kam heraus, dass ein grosser Teil der Befragten andere Interessen hatte, die sie bevorzugten und somit als Grund für die Nichtnutzung «andere Interessen, kein Interesse, keinen Bedarf» (Denzer, 2013, S. 53) nannten. Eine These der Studie von Denzer lautete: «das Image der Bibliotheken ist bei Nichtnutzenden und Nutzenden deutlich unterscheidbar» (Denzer, 2013, S. 85). Diese These wurde aufgrund der unterschiedlichen Antworten der Nichtnutzenden und der Nutzenden bestätigt. Das Bild gegenüber der Bibliothek war bei den Personen, die die Bibliothek nutzten, ausgeprägter positiv. Zwar war das Bild bei den Nichtnutzenden auch positiv, jedoch weniger ausgeprägt (Denzer, 2013, S. 59).

Unter dem Namen «Ursachen und Gründe für die Nichtnutzung von Bibliotheken in Deutschland» aus dem Jahr 2012 wurde eine Telefonbefragung mit 1301 Personen im Alter zwischen 14 und 75 Jahren durchgeführt (Deutscher Bibliotheksverband e.V & Institut für Lese- und Medienforschung der Stiftung Lesen, 2012, S. 4). Sie konzentrierte sich auf ehemalige Nutzer und Nichtnutzer der öffentlichen Stadtbibliotheken und Gemeindebüchereien (Deutscher Bibliotheksverband e.V & Institut für Lese- und Medienforschung der Stiftung Lesen, 2012, S. 8). Der Hintergrund dieser Studie war, dass es bis zu diesem Zeitpunkt noch keine systematischen Informationen darüber gab, warum Personen eine Bibliothek nicht – oder nicht mehr – besuchten. Von den Befragten waren innerhalb des letzten Jahres 37% in einer öffentlichen Stadtbibliothek, Gemeindebibliothek, Universitäts- oder Schulbibliothek.

61% hatten keine Bibliothek genutzt und 2% gaben diesbezüglich nichts an (Deutscher Bibliotheksverband e.V & Institut für Lese- und Medienforschung der Stiftung Lesen, 2012, S. 4). Auch hier wurde als erstes für die Nichtnutzung persönliche Gründe genannt. Darunter mit 82%, dass die Bücher und andere Medien lieber selber gekauft wurden. 54 % der Nichtnutzer und 60% der Nichtmehrnutzer gaben als Grund die fehlende Zeit an. An zweiter Stelle wurden bibliotheksbezogene Gründe genannt. Dabei sagten 61%, dass sie über einen anderen Weg, wie zum Beispiel das Internet, die Literatur schneller erhielten. 42% fanden die Veranstaltungen und Fortbildungen nicht interessant. Zudem wurden die Öffnungszeiten, Räumlichkeiten und das Angebot bemängelt (Deutscher Bibliotheksverband e.V & Institut für Lese- und Medienforschung der Stiftung Lesen, 2012, S. 33).

In der Studie vom Deutschen Bibliotheksverband e.V & Institut für Lese- und Medienforschung der Stiftung Lesen wurden unterschiedliche Nutzungstypprofile erstellt:

Der typische Nutzer:

- War häufig weiblich, noch Schüler (14 bis 19 Jahre alt) oder dann schon 60 Jahre und älter.
- Hatte häufig Kinder im Haushalt
- Hatte schon mit den Eltern in der Kindheit eine Bibliothek benutzt.
- Zusätzlich wurde erwähnt, dass er in der Freizeitgestaltung häufig aktiver war als ein Nichtnutzer

Der Nichtmehrnutzer:

- War häufig männlich, im berufstätigen Alter und dazu formal hoch gebildet
- Hatte häufig keine Kinder
- Hatte selbst als Kind keine Bibliothek genutzt.
- Er bezog seine Bücher verhältnismässig häufig über das Internet

(Deutscher Bibliotheksverband e.V & Institut für Lese- und Medienforschung der Stiftung Lesen, 2012, S. 15)

Der typische Nichtnutzer:

- Auch er war männlich, hatte keine Kinder im Haushalt
- Hatte in der Kindheit die Bibliothek nicht besucht.
- Er war schon 60 Jahre und älter ist
- Hatte allgemein ein geringeres Interesse an allen Arten von Büchern, las weniger und nutzte auch sonst weniger Medien.
- Sein Interesse war überdurchschnittlich hoch für praktische Alltagsfragen.
- Er interessierte sich wenig für Themen wie Weiterbildung, Kunst, Literatur und Wissenschaft

(Deutscher Bibliotheksverband e.V & Institut für Lese- und Medienforschung der Stiftung Lesen, 2012, S. 16)

Was bei der Studie vom Deutschen Bibliotheksverband e.V. und dem Institut für Lese- und Medienforschung der Stiftung Lesen zusätzlich zu erwähnen ist, ist dass sie sehr stark unter Kritik stand. So warfen Dagmar Hoffmann und Martina Werder den Autoren vor, dass mit nur 1301 Personen einerseits die Anzahl der Teilnehmenden zu klein sei, um eine repräsentative Abbildung der Bibliotheksnutzer aus Deutschland zu erhalten. Auch sei nicht klar, wie die Stichprobe ausgewählt wurde (Werder & Hoffmann, 2013, S. 12). Daraufhin veröffentlichten der Deutsche Bibliotheksverband e.V. und das Institut für Lese- und Medienforschung der Stiftung Lesen im April 2013 einen Bericht. Darin nahmen sie Stellung zur Befragungsmethodik und zu den Stichproben. Dabei wurde die Vorgehensweise genauer erläutert (Deutscher Bibliotheksverband e.V & Institut für Lese- und Medienforschung der Stiftung Lesen, 2013, S. 4).

Bei einer Präsentation, welche im Jahr 2012 von Robert Barth erstellt wurde, wurden 164 vollständige Interviews in Baden, St. Gallen und Langenthal zum Thema «Nicht(mehr)nutzer in der Schweiz» ausgewertet. Dabei wurden als Faktoren zur Wiedernutzung der Bibliotheken vor allem das freundliche und kompetente Personal, die Lage und Räumlichkeiten der Bibliothek, ein aktuelles Medienangebot, welches gut präsentiert wird und gemütliche Lese- oder Arbeitsplätze erwähnt (Barth, 2013, S. 11).

Die 2013 im BIS – Das Magazin der Bibliotheken in Sachsen erschienene Studie «Nutzen Sie die Bibliothek? Ergebnisse der Kommunalen Bürgerumfrage 2012 in Dresden» wählte nach dem Zufallsprinzip Teile der Bevölkerung aus, zwei Fragebögen auszufüllen. Es wurden 4768 Fragebögen ausgewertet und die Rücklaufquote lag bei knapp 44%. Es handelte sich bei der Studie um eine Umfrage, welche im Jahr 2007, 2010 und 2012 durchgeführt wurde. Im Vergleich zu 2010 hatten im Jahr 2012 6% mehr angegeben, die Bibliothek mindestens einmal im Jahr zu nutzen (Becker, 2013, S. 1).

Zukunft der Bibliotheken

Es gibt verschiedene Ansätze, wie die Zukunft der Bibliotheken gesehen wird. Hier wird auf einen eingegangen nämlich das «Four-Spaces-Modell». Dieses wurde 2010 vom dänischen Kulturministerium für die Funktionen öffentlicher Bibliotheken in der heutigen Zeit entwickelt.

Karsten Schuldt und Rudolf Mumenthaler erläutern den Hintergrund dieses Modells folgendermassen:

1. Erlebnis und Erfahrungen (Experience), insbesondere bezogen auf den Trend zum eigenständigen Lernen und Herstellen von Medien

2. Beteiligung (Contribution), bezogen auf den gesellschaftlichen Trend, nicht mehr vorrangig vorgegebene Angebote zu konsumieren, sondern Angebote aktiv mitzugestalten
3. Ermächtigung (Empowerment), im Sinne einer pluralen Gesellschaft auch das Empowerment von sozial schwachen Gruppen
4. Innovation, im Sinne vom Kreieren und Umsetzen neuer Ideen

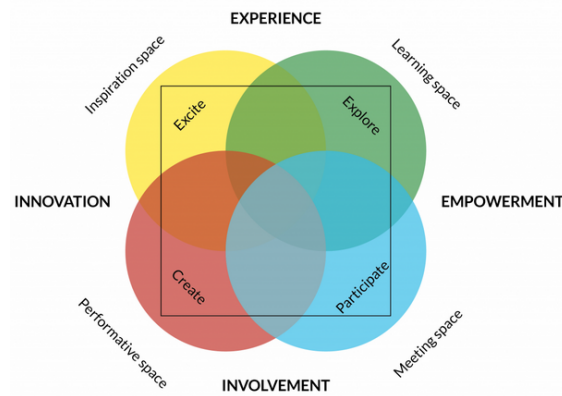


Abbildung 2: Four-Spaces-Modell (Jochumsen, Hvenegaard Rasmussen & Skot-Hansen, 2012)

Eine Bibliothek hat demnach vier Funktionen. Darauf aufbauend können sie vier «Räume» anbieten. Es muss jedoch jede Bibliothek selber entscheiden, welche Räume sie anbieten will (Mumenthaler & Schuldt, 2015).

2.2 Benchmarking

Benchmarking ist ein Instrument der Wettbewerbsanalyse, bei dem Produkte, bzw. Dienstleistungen mehrerer Unternehmen verglichen werden, um Verbesserungspotential erkennen zu können (Wübbenhorst, 2018). Im Folgenden werden Daten von acht Bibliotheken im Vergleich zur Stadtbibliothek Olten betrachtet. Diese acht nachfolgend aufgeführten Bibliotheken wurden ausgewählt, da sie durch ihre räumliche Nähe in direkter Konkurrenz zur Stadtbibliothek Olten stehen. In Klammern nachfolgend stehen jeweils die Adressen der Webseiten, von der alle im Benchmarking verwendeten Informationen bezogen wurden.

- Jugendbibliothek Olten (www.bibliothekolten.ch/jugendbibliothek)
- Bibliothek Fachhochschule Nordwestschweiz Olten (www.fhnw.ch/de/die-fhnw/bibliotheken/bibliothek-olten)
- Stadtbibliothek Aarau (www.stadtbibliothekaarau.ch)
- Stadtbibliothek Zofingen (www.zofingen.ch/freizeit/stadtbibliothek.html/50)
- Kantonsbibliothek Aargau (www.ag.ch/de/bks/kultur/archiv_bibliothek/kantonsbibliothek/kantonsbibliothek.jsp)
- Zentralbibliothek Solothurn (www.zbsolothurn.ch)
- Gemeindebibliothek Dulliken (www.bibliothekdulliken.ch)

- Kantonsbibliothek Baselland (www.kbbl.ch)

Dabei sind nicht immer ausreichend Daten vorhanden. Oftmals stehen die Angaben nur in gemischten Formaten zur Verfügung: Die Kantonsbibliothek Baselland gibt beispielsweise nur die durchschnittliche Besucheranzahl pro Tag an, nicht jedoch die Gesamtbesucherzahl pro Jahr. Oftmals sind die Angaben ausserdem nicht auf dem neusten Stand. Diese Daten sind also nur sehr bedingt, wenn überhaupt, miteinander vergleichbar. Statistiken, wie viele der Nutzenden der jeweiligen Bibliotheken aus welchen Gemeinden stammen, konnten leider nicht gefunden werden.

Arbeitsplätze, Kopierer und WLAN sind in allen betrachteten Bibliotheken vorhanden. Von allen neun Bibliotheken verfügen zwei (Stadtbibliothek Aarau und die Kantonsbibliothek Baselland) über ein integriertes Café mit Speiseangebot. Die Stadtbibliothek Olten, welche bloss eine Kaffee-Ecke besitzt, hat in diesem Bereich noch Potential. Auffällig ist das Angebot, welches sich bei der Oltener Stadtbibliothek explizit an über 12-Jährige richtet. Die anderen Bibliotheken (abgesehen die sich an Studenten richtenden FHNW Olten) richten sich an die Gesamtbevölkerung.

Die vier vorhandenen Angaben zur Publikumsfläche zeigen, dass sich die Stadtbibliothek Olten im oberen Mittelfeld betreffend Publikumsfläche befindet. Einzig die Kantonsbibliothek Baselland, deren Medienangebot erheblich höher ist, bietet entsprechend mehr Platz an. Da nur vier Bibliotheken die entsprechenden Daten veröffentlicht haben, ist die Aussagekraft eingeschränkt.

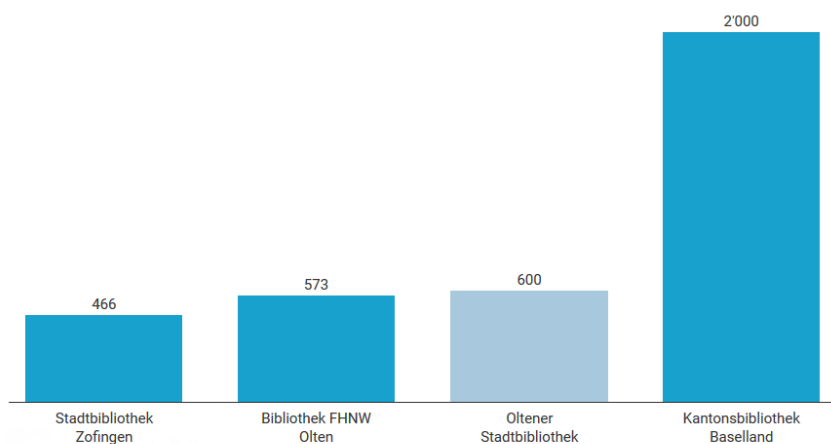


Abbildung 3: Publikumsfläche in Quadratmeter

Die untenstehende Grafik zeigt, dass die Oltner Stadtbibliothek mit 3.25 Ausleihen pro Medieneinheit und Jahr im Mittelfeld liegt.

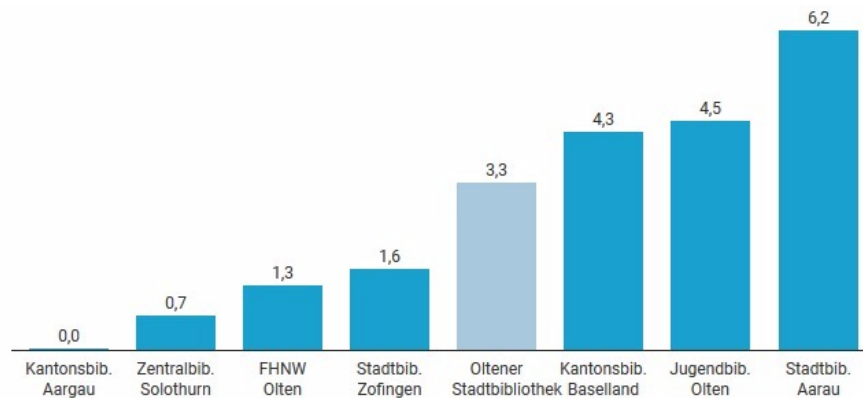


Abbildung 4: Durchschnittliche Anzahl an Ausleihen pro Medieneinheit und Jahr

Mit der jährlichen Gesamtzahl an Ausleihen pro Benutzer liegt die Oltner Stadtbibliothek sogar an der Spitze aller fünf auswertbaren Bibliotheken. Die Zahlen der Oltner Stadtbibliothek stammen jedoch aus dem Jahr 2014 und sollten somit mit Vorsicht betrachtet werden. («Verwaltungsbericht Stadt Olten 2015», 2015)

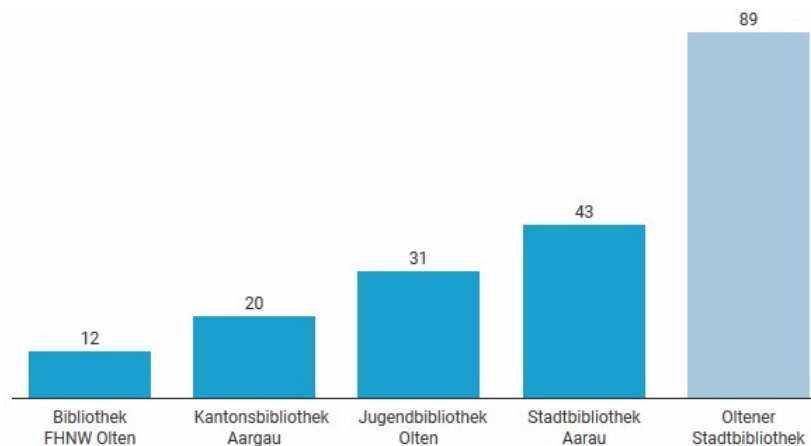


Abbildung 5: Ausleihen pro Benutzer pro Jahr

Im unteren Feld befindet sich die Oltner Stadtbibliothek, wenn es um die Gesamtzahl der Stellenprozente geht. Tiefer auf der Skala liegen von den auswertbaren Bibliotheken nur die Jugendbibliothek und die Gemeindebibliothek Dulliken.

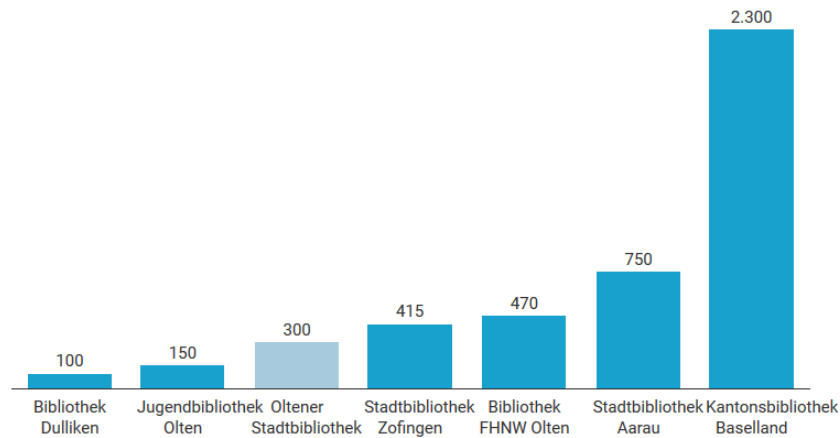


Abbildung 6: Stellenprozent

Den zweitletzten Platz belegt die Stadtbibliothek Olten, wenn es um die Servicestunden pro Woche geht, welche 24 Stunden betragen. Mit Servicestunden sind diejenigen Öffnungszeiten gemeint, an denen nicht nur die Lernplätze, sondern auch das Personal verfügbar ist. Von den Ausleihzahlen ist die Stadtbibliothek Olten am ehesten mit der Stadtbibliothek Zofingen vergleichbar, welche insgesamt 191'000 Ausleihen innert einem Jahr verzeichnen konnte, verglichen zu insgesamt 178'714 (im Jahr 2014) der Oltner Stadtbibliothek. Zofingen hat also für einen vergleichbaren «Ausleihumsatz» pro Woche 10.5 Stunden länger geöffnet und hat ausserdem 115 Stellenprozent mehr zur Verfügung.

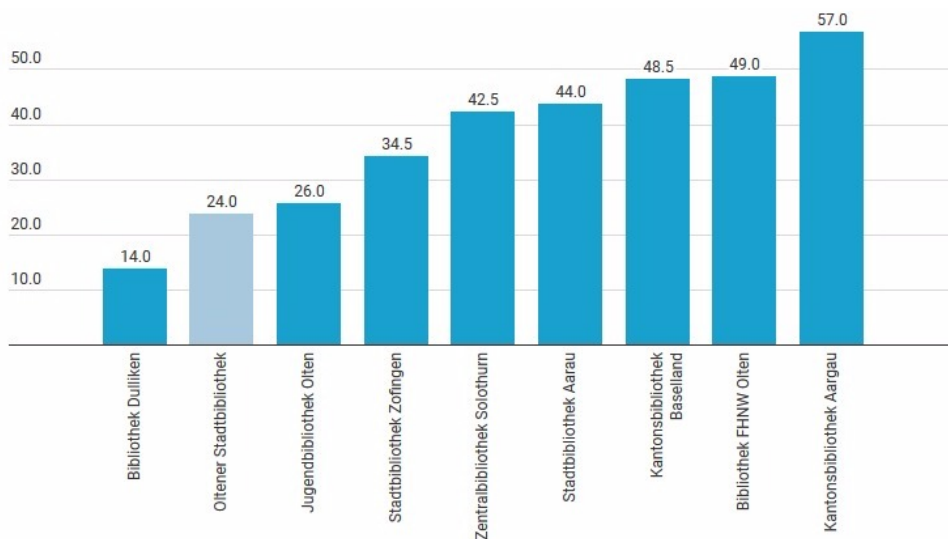


Abbildung 7: Servicezeiten pro Woche in Stunden

2.3 Teilbericht

Stand der Forschung und Literaturüberblick: Als typische Gründe für die Nichtnutzung von Bibliotheken werden unter anderen grundsätzlich mangelndes Interesse, schwaches Image von Bibliotheken, Medienbezug aus anderen Quellen, fehlende Einführung im Kindesalter,

fehlende Zeit, etc. genannt. Wichtig ist hier die Unterscheidung zwischen Nichtnutzern und Nicht-mehr-Nutzern. Bezüglich der weiteren Entwicklung von Bibliotheken wird das Four-Spaces-Modell genannt, welche die Bibliothek der Zukunft als Ort der «Erfahrung», «Beteiligung», «Ermächtigung» und «Innovation» sieht.

Benchmarking: Die Stadtbibliothek Olten hat in Sachen Infrastruktur Potenzial was die Verpflegung angeht, liegt ansonsten aber mit der Konkurrenz gleichauf. Betreffend Ausleihen pro Benutzer und verfügbare Medien pro Benutzer liegt die Oltnen Stadtbibliothek weit vorne. Einzig bezüglich Öffnungszeiten und Stellenprozenten liegt die Bibliothek hinter der Konkurrenz zurück, was allerdings keinen Einfluss auf die Ausleihzahlen zu haben scheint.

3 Pretest und technischer Support

Autoren: Miklos Frank, Maximilian Grüninger, Sidney Manhart, Anya Zysset

Die Teilprojektgruppe Pretest und technischer Support war für die technische Umsetzung und Durchführung der Umfrage verantwortlich. Zudem sollte sie als eine erste Anlaufstelle für die anderen Gruppen bei Schwierigkeiten bezüglich der Auswertung dienen.

3.1 Vorbereitung der Umfrage

Als Erstes musste die im Projektteam besprochene und von der Teamleitung skizzierte Konzept zu Vorgaben für die für die Fragen zuständigen Teams umgesetzt werden. Hierzu wurden jeweils in Excel Raster vorbereitet (siehe Abbildung 3.1). In diese konnten die einzelnen Gruppen ihre Frageformulierungen und Antwortvorgaben eintragen sowie die logische Verknüpfung der einzelnen Fragen angeben. Zudem wurden die Fragen jeweils den im Vorfeld definierten Befragtenkategorien (Nutzer, Nichtnutzer, etc.) zugeordnet.

Fragebogenblock:								
Nutzung und Nicht-Nutzung								
#	Frage	Beschreibung/ Hilfe	Standard- sierung	Mehrfach- antworten möglich?	Antwortvorgabe	Benutzenden- gruppe	Filter- /Gabelfrage?	Kriterium Filter/Gabel
all0101	Besitzen Sie einen gültigen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek		geschlossen	nein	ja nein, nicht mehr nein, noch nie		Gabelfrage	wenn ja: Umfrageteilnehmer ist Nutzer, weiter zu nu0105
all0103	Sie haben angegeben, dass sie keinen		geschlossen	nein	ja nein		Gabelfrage	wenn ja: Umfrageteilnehmer ist
all0104	Sie haben angegeben, dass sie noch nie einen		geschlossen	nein	ja nein		Gabelfrage	wenn ja: Umfrageteilnehmer ist

Abbildung 8: Ausschnitt aus einem der Frageraster

Diese Raster wurden in einem nächsten Schritt visualisiert, um die logischen Verknüpfungen und die Zugehörigkeit zu den Befragtenkategorien deutlich zu machen (siehe Abbildung 3.2). Mittels des dabei entstandenen Flussdiagramms konnte die Position der jeweiligen Fragen im Fragebogen im Anschluss jederzeit überprüft werden. Dazu wurden den Fragen zur Identifizierung Codes zugeteilt.

Bei der Übertragung der in den Rastern eingetragenen Angaben in den von der HTW Chur lizenzierten Umfragetool LimeSurvey zeigte sich bereits eine erste Schwierigkeit: in LimeSurvey werden logische Verknüpfungen nicht (wie etwa auf dem Flussdiagramm) mittels

Gabelungen modelliert. Stattdessen wird die Umfrage als Liste erstellt. Den Fragen können anschliessend Bedingungen zugeteilt werden, die abhängig von vergangenen Antworten bestimmen ob eine Frage bei der Befragung angezeigt wird.

Die Struktur der Umfrage stellte sich glücklicherweise als relativ einfach dar, weswegen sich das Problem der unterschiedlichen Modellierung schliesslich keine grösseren Schwierigkeiten verursachte. Im Gegensatz dazu erwies sich die Infrastruktur eher als Hindernis. Bei LimeSurvey handelt es sich um eine Web-Applikation, mit den entsprechenden Grenzen bei der Performance. Dies hat die Erstellung und Bearbeitung der Fragen zu einer zeitintensiven Angelegenheit gemacht, nicht zuletzt weil die Umfrage sehr umfangreich war.

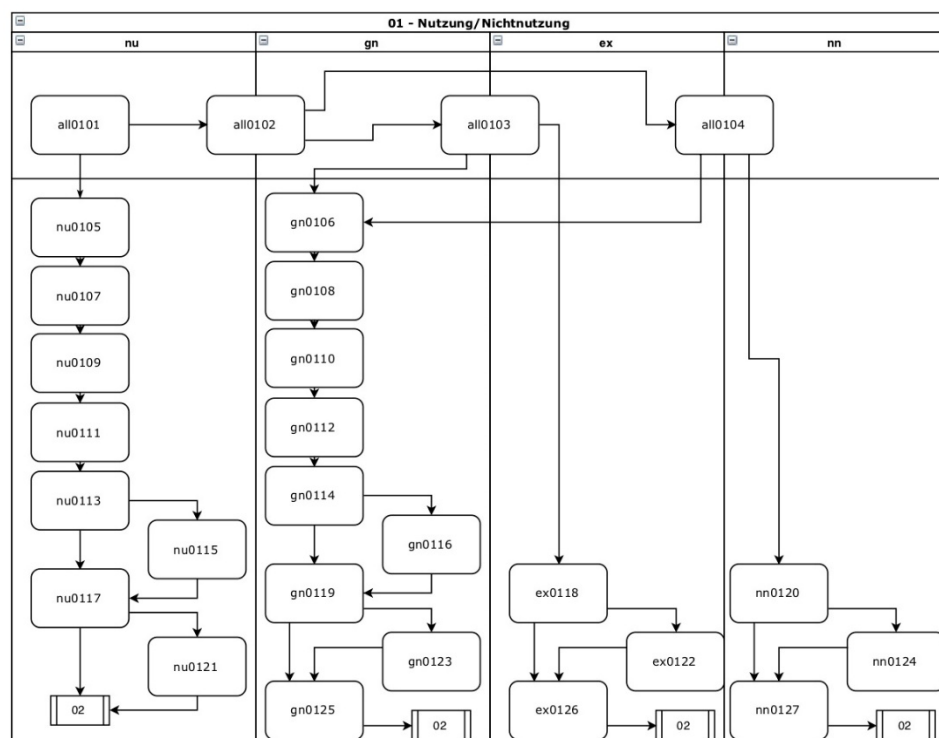


Abbildung 9: Flowchart für den ersten Frageblock

Weiter sieht die LimeSurvey-Installation der HTW Chur keine Administratorenrechte für die Studierenden vor. Einerseits führte dies dazu, dass bereits für gemeinsame Zugriffsrechte der Teammitglieder der IT-Support kontaktiert werden musste. Andererseits konnten dadurch das Layout und das Design der Umfrage nicht angepasst werden. Dies schränkte die Möglichkeiten ein, auf Feedback aus dem Pretest zu reagieren.

3.2 Pretest

Bevor die Umfrage veröffentlicht wurde, führte die Support-Gruppe einen Pretest durch. Dabei wurden insgesamt 16 Personen angefragt, die Umfrage aus Sicht von Usability, Design und Logik durchzuführen und zu kommentieren. Dabei kam eine Fülle von Rückmeldungen und Kritik zusammen, die innert kürzester Zeit kategorisiert, besprochen und umgesetzt werden musste. Die einzelnen Kritikpunkte wurden der Tragweite entsprechend eingeteilt:

1. Umfragekonzept
2. Umfragedesign
3. Inhalt/Formulierungen
4. Rechtschreibung

Die einzelnen Punkte wurden in dieser Reihenfolge (von abstrakt zu konkret) abgearbeitet. Zu allererst mussten im Plenum grundsätzliche Anmerkungen zum Umfragekonzept diskutiert werden. Zu den entsprechenden Kritikpunkten gehörte insbesondere die Länge der Umfrage, der von nahezu allen Pretest-Teilnehmenden geäussert wurde. Da ein grosser Teil der Ausarbeitung der Fragen von den einzelnen Teilgruppen bereits geleistet wurde, musste davon abgesehen werden, die Umfrage zu verkürzen. Zudem mussten die Gruppen jeweils genügend Fragen zur Verfügung haben mussten, um ihre Hypothesen zu überprüfen, was ein Grund für den Umfang der Befragung war.

In diesem Zusammenhang wurde auch auf die häufig unübersichtlich grosse Menge der Antwortmöglichkeiten hingewiesen. Dieses Feedback wurde von den Frageblockgruppen aufgenommen, sodass bei den betroffenen Fragen die Antwortvorgaben überschaubar blieben.

Durch das Bewusstsein über die Länge der Umfrage wurde das Augenmerk mehr auf die Befragten gerichtet, so dass viele Problemstellungen mehr aus derer Sicht betrachtet wurden. So wurde bei der Diskussion auch die Grundstruktur der Umfrage nochmals kritisch beleuchtet. Die Filterfragen zu Beginn des Fragebogens konnten vereinfacht werden, um den Einstieg zu erleichtern. Mittels Umschichtung der Frageblöcke wurde auch der Versuch gemacht, die Umfrage trotz der Länge interessant zu halten indem spannendere Themengebiete an den Anfang gerückt wurden.

Mehrere der erhaltenen Verbesserungsvorschläge halfen dabei, die Fragetypen über die verschiedenen Teams zu standardisieren. So weit möglich, wurden alle geschlossenen Fragen zu halboffenen gewandelt und die Antwortmöglichkeiten bei Bewertungsfragen vereinheitlicht. Dies einerseits, um die Umfrage für die Befragten angenehmer zu machen und andererseits, damit die resultierenden Daten besser miteinander verwendbar wurden.

Nach Klärung dieser grundsätzlichen Problemstellungen konnte das Pretest-Team Rücksprache mit den einzelnen Teams bezüglich formaler Fehler und inhaltlicher Unklarheiten in ihren jeweiligen Fragen nehmen. Zum Schluss wurde der Fragebogen nach dem Einbauen

aller Änderungen vom Team nochmals gründlich nach formalen Fehlern durchsucht und ausführlich das Funktionieren der logischen Verknüpfungen getestet.

Als nicht lösbar erwiesen sich die ebenfalls zahlreichen Kommentare zum Layout und der Usability des Umfragetools. Kritisiert wurde unter anderem die Position der Hilfetexte, die Höhe des Headers und insbesondere die unglückliche Farbgebung (siehe Abbildung 3.3). Zudem wurde die Funktionsweise des Weiter-Buttons vielfach bemängelt, weil diese jeweils einzeln betätigt werden musste. Auch konnte die Umfrage auf mobilen Geräten gar nicht ausgefüllt werden. Wie bereits erwähnt, können diese Elemente ohne Administratorenrechte nicht verändert werden und auch das in der Installation vorgegebene Theme war mit den zur Verfügung gestellten Berechtigungen nicht anpassbar.

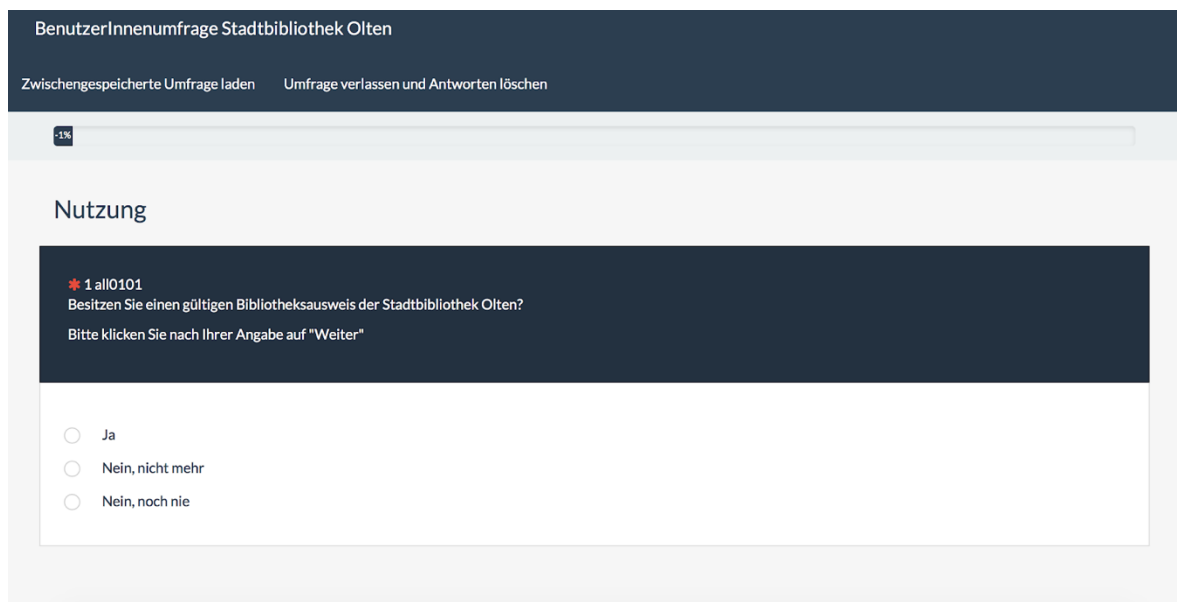


Abbildung 10: Farbschema LimeSurvey

3.3 Datenexport und Auswertung

Die Durchführung der Befragung verlief im Anschluss zum grössten Teil ohne Schwierigkeiten. Lediglich einmal musste sie unterbrochen werden, um eine weitere Frage am Ende hinzuzufügen. Mittels der Importfunktion konnte jedoch der alte Datensatz wieder in die laufende Umfrage eingefügt werden, ohne dass die Integrität der Daten gelitten hätte. Der Antwortsatz wurde bis zum Abschluss zur Sicherheit mehrmals lokal gespeichert, um eventuellem Datenverlust vorzubeugen.

Insgesamt haben 747 Personen die Umfrage komplett bis inklusive der letzten Frage ausgefüllt. Diese haben, wie später zu sehen sein wird, zum überwiegenden Teil über die E-Mail-

Einladung über die Befragung erfahren. Bei ca. 4000 per E-Mail angefragten Personen ergibt das eine ungefähre Rücklaufquote von 18.6%. Zu den anderen Kanälen gibt es keine verfügbaren Daten.

Nach der Beendigung der Befragung wurden die Antworten im Excel-Format exportiert und den Frageblockgruppen jeweils zur Verfügung gestellt. Zusätzlich wurden weitere 50 mindestens zu 50% ausgefüllte Fragebögen bereitgestellt. Diese wurden jedoch in der Auswertung nicht berücksichtigt.

Für die Visualisierung der Ergebnisse erarbeitete das Team Pretest und technischer Support Vorgaben, um die Ergebnisse im Projektbericht einheitlich darzustellen. Zu diesem Zweck wurde der Online-Dienst Datawrapper ausgewählt und eine Farbpalette definiert. Datawrapper wurde gewählt, da es sich hierbei um ein intuitiv und schnell erlernbares Tool handelt, mit einer grossen Auswahl an möglichen Visualisierungstypen (siehe Abbildung 3.4).

In der Auswertungsphase stand die Gruppe zudem weiterhin als Unterstützung bei technischen Fragen und zu solchen der Datenauswertung den anderen Teams zur Verfügung.

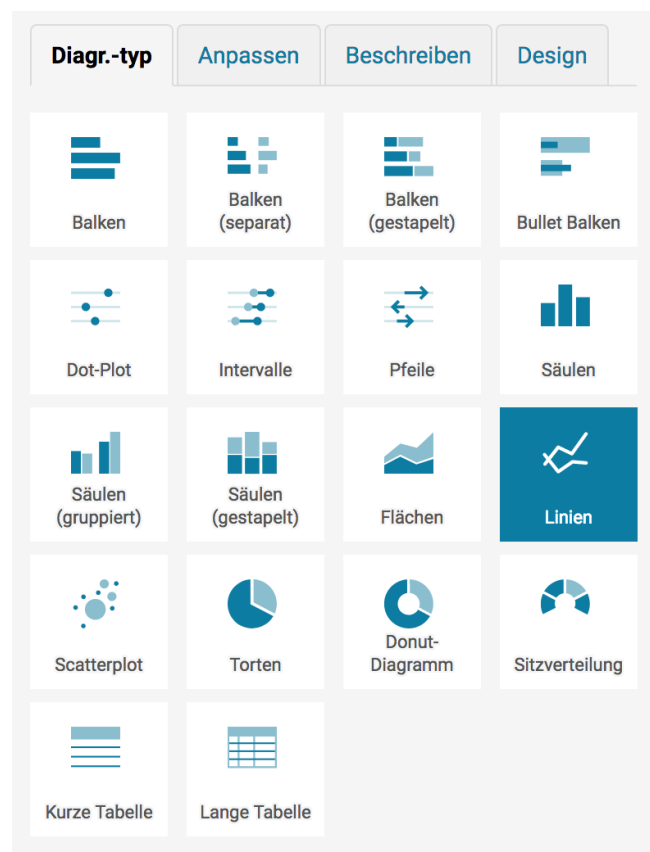


Abbildung 11: Visualisierungsmöglichkeiten Datawrapper

3.4 Zwischenfazit

Zusammenfassend ist zu sagen, dass die Pretest und technischer Support Gruppe keine nennenswerten Probleme erfahren musste. Allerdings sollte sich die HTW Chur für zukünftige Umfragen überlegen, ob den Studenten nicht mehr administrative Rechte für LimeSurvey eingeräumt werden sollten, so dass Anpassungen am Layout und der Benutzerführung vorgenommen werden können. Wie oben erwähnt war einer der am meisten bemängelte Punkt im Pretest die Farbgebung und das Layout. Aufgrund der technischen Einschränkungen konnte aber nichts daran geändert werden.

4 Nicht- und Nutzungsverhalten

Autoren: Hunziker Kim, Özdemir Betül

4.1 Fragestellung und Hypothesen

Die Aufgabenstellung für diesen Teil des Schlussberichts war es, das Nutzungs- und Nicht-nutzungsverhalten der Umfrageteilnehmenden in Bezug auf die Stadtbibliothek Olten möglichst umfassend zu ergründen.

So wurde in diesem Fragebogenteil die Einteilung der Umfrageteilnehmenden in die Gruppen Nutzer, Nichtmehrnutzer, Nichtnutzer sowie Nicht-Eingeschriebene Nutzer (oder Gratisnutzer) vorgenommen, auf die sich darauffolgende Fragebogenteile beziehen konnten.

Primär wichtig für die Beantwortung der Hypothesen im Anschluss waren Fragen zur Zufriedenheit und Besuchshäufigkeit der Nutzer, sowie die Gründe für Nicht- und Nichtmehrnutzung der Stadtbibliothek Olten. Relevant für die Erfassung des Nutzungsverhaltens waren zudem die Fragen, die ergründeten, wofür die Stadtbibliothek Olten primär genutzt wird und ob andere Bibliotheken im Raum Olten genutzt werden.

H1

„Je zufriedener die Umfrageteilnehmenden (= Nutzer) mit der Stadtbibliothek Olten sind, desto häufiger nutzen sie sie.“

Die Hypothese H1 besagt, dass die Stadtbibliothek Olten häufiger genutzt wird, wenn die Umfrageteilnehmenden, die Nutzer der Stadtbibliothek Olten sind, zufrieden sind. Die Umfrageteilnehmenden wurden als Nutzer definiert, wenn die Umfrageteilnehmenden einen gültigen Bibliotheksausweis besaßen. Im Anschluss wurden die Nutzer der Stadtbibliothek gefragt, ob sie mit dem Dienstleistungsangebot der Stadtbibliothek Olten grundsätzlich zufrieden sind. Als zufrieden galten diejenigen Nutzer, welche diese Frage mit „eher zufrieden“ oder höher beantworteten. Um die Häufigkeit der Nutzung herauszufinden, wurden die Nutzer des Weiteren gefragt, wie regelmässig sie die Stadtbibliothek Olten in den letzten zwei Jahren besucht hatten. Als regelmässig gilt für die Analyse dieser Hypothese, wenn diese Frage mit „monatlich“ oder öfters beantwortet wurde.

H2

„Die Umfrageteilnehmenden (= Nutzer) der Stadtbibliothek Olten, welche nicht zufrieden sind, sind es wegen den Öffnungszeiten nicht.“

Hypothese H2 will feststellen, ob die unzufriedenen Umfrageteilnehmenden, welche Nutzer der Stadtbibliothek Olten sind, vor allem wegen den Öffnungszeiten nicht zufrieden sind. Die Umfrageteilnehmenden wurden als Nutzer definiert, wenn die Umfrageteilnehmenden

einen gültigen Bibliotheksausweis besaßen. Im Anschluss wurden die Nutzer der Stadtbibliothek Olten gefragt, ob sie mit dem Dienstleistungsangebot der Stadtbibliothek Olten grundsätzlich zufrieden sind. Als unzufrieden galten diejenigen Nutzer, welche diese Frage mit „eher unzufrieden“ oder tiefer beantworteten. Anschliessend wurden die Nutzer gefragt, was die Stadtbibliothek Olten ändern bzw. tun könnte, damit sie gerne besucht wird. Falls hier die Öffnungszeiten angegeben wurden, galt der Nutzer oder die Nutzerin als unzufrieden wegen den Öffnungszeiten der Stadtbibliothek Olten.

H3

„Die Umfrageteilnehmenden (= Nichtmehrnutzer) der Stadtbibliothek Olten nutzen die Stadtbibliothek vor allem wegen den kurzen Öffnungszeiten nicht mehr.“

Hypothese H3 will feststellen, ob die Umfrageteilnehmenden, welche Nichtmehrnutzer der Stadtbibliothek Olten sind, die Bibliothek vor allem wegen den kurzen Öffnungszeiten nicht mehr nutzen. Als Nichtmehrnutzer wurden diejenigen Umfrageteilnehmenden definiert, welche die Frage, ob sie einen gültigen Bibliotheksausweis haben, mit „nein, nicht mehr“ beantworteten, und die anschliessende Frage, ob die die Stadtbibliothek trotzdem regelmässig besuchen, mit „nein“ beantworteten. Im Anschluss wurden die Nichtmehrnutzer gefragt, weshalb sie die Stadtbibliothek Olten nicht mehr nutzten. Für diejenigen Umfrageteilnehmenden, die bei dieser Frage der Aussage „Die Öffnungszeiten sind zu kurz“ den Wert „stimme zu“ oder „stimme voll zu“ auswählten, gelten im Rahmen dieser Hypothese die Öffnungszeiten als Grund für die Nichtmehrnutzung.

H4

„Die Umfrageteilnehmenden (= Nichtmehrnutzer) der Stadtbibliothek Olten, nutzen die Stadtbibliothek Olten nicht mehr, weil sie in andere Bibliotheken gehen.“

Hypothese H4 besagt, dass die Umfrageteilnehmenden, welche Nichtmehrnutzer der Stadtbibliothek Olten sind, die Stadtbibliothek Olten nicht mehr nutzen, weil sie in andere Bibliotheken gehen. Als Nichtmehrnutzer wurden diejenigen Umfrageteilnehmenden definiert, welche die Frage, ob sie einen gültigen Bibliotheksausweis haben, mit „nein, nicht mehr“ beantworteten und die anschliessende Frage, ob sie die Stadtbibliothek trotzdem regelmässig besuchen, mit „nein“ beantworteten. Die Nichtmehrnutzer wurden des Weiteren gefragt, ob sie eine andere Bibliothek im Raum Olten nutzen. Zudem wurden die Nichtmehrnutzer gefragt, weshalb sie die Stadtbibliothek Olten nicht mehr benutzen. Besuch einer anderen Bibliothek wurde als Grund für die Nichtmehrnutzung definiert, wenn die Nichtmehrnutzer der Aussage „ich gehe lieber in eine andere Bibliothek“ mit „stimme zu“ oder „stimme voll zu“ zustimmten.

4.2 Resultate und Hypothesendiskussion

Es wurden 747 Fragebogen vollständig ausgefüllt. Die nicht vollständig ausgefüllten Fragebögen fliessen in die Resultate unten nicht mit ein.

Die Umfrageteilnehmenden lassen sich wie folgt in die zuvor beschriebenen Nutzergruppen unterteilen: Die aktuell eingeschriebenen Nutzer machen mit 82.20% die absolute Mehrheit der Umfrageteilnehmenden aus. Die Nichtmehrnutzer sind mit 14.86% vertreten, während die Nichtnutzer und die nicht eingeschriebenen Nutzer mit je 1.47% vertreten sind.

Bevor auf die Hypothesen eingegangen wird, folgen hier einige nicht hypothesenrelevante Ergebnisse des Fragebogenteils.

Die Frage „Wofür nutzen Sie die Stadtbibliothek Olten?“ war für diejenigen Umfrageteilnehmenden, die sich zuvor als Nutzer identifiziert hatten sichtbar, und sollte dazu dienen, die Hauptbedürfnisse der Nutzer der Stadtbibliothek Olten zu ergründen.

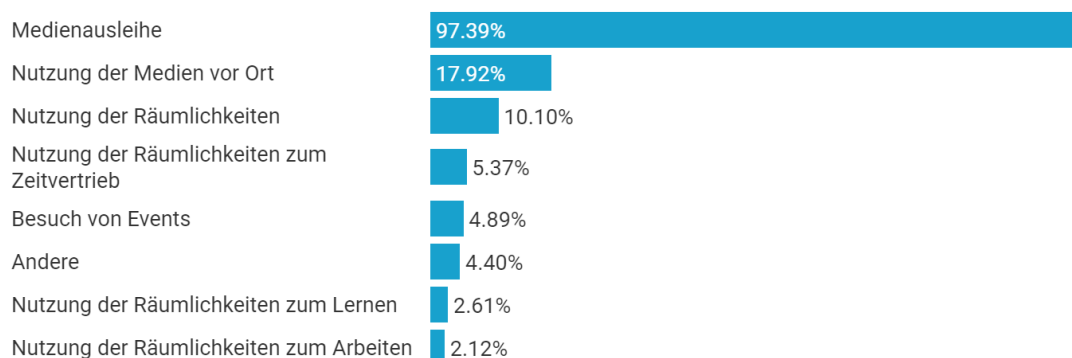


Abbildung 12 - Nutzungsverhalten der Nutzer der Stadtbibliothek Olten

Die Antworten zeigen ein eher klassisches, traditionelles Bild der Bibliothek als Hol- und Bringinstitution, und gibt bis zu einem bestimmten Grad auch darüber Aufschluss, wie die jetzigen Nutzer die Stadtbibliothek Olten sehen und welche Dienstleistungen von ihr primär erwartet werden.

Nutzer, Nichtmehrnutzer, Nichtnutzer und nicht eingeschriebene Nutzer, die angegeben haben, dass sie, abgesehen von der Stadtbibliothek Olten, andere Bibliotheken im Raum Olten nutzen, wurden zusätzlich gefragt, welche Bibliotheken sie nutzen.

Hier zeigt sich, dass vor allem die Jugendbibliothek Olten und die Bibliothek der Fachhochschule Nordwestschweiz zusätzlich zur Stadtbibliothek Olten genutzt werden. Dies könnte damit zusammenhängen, dass die Räume der Stadtbibliothek Olten nur sehr selten als Arbeits- und Lernort genutzt werden.

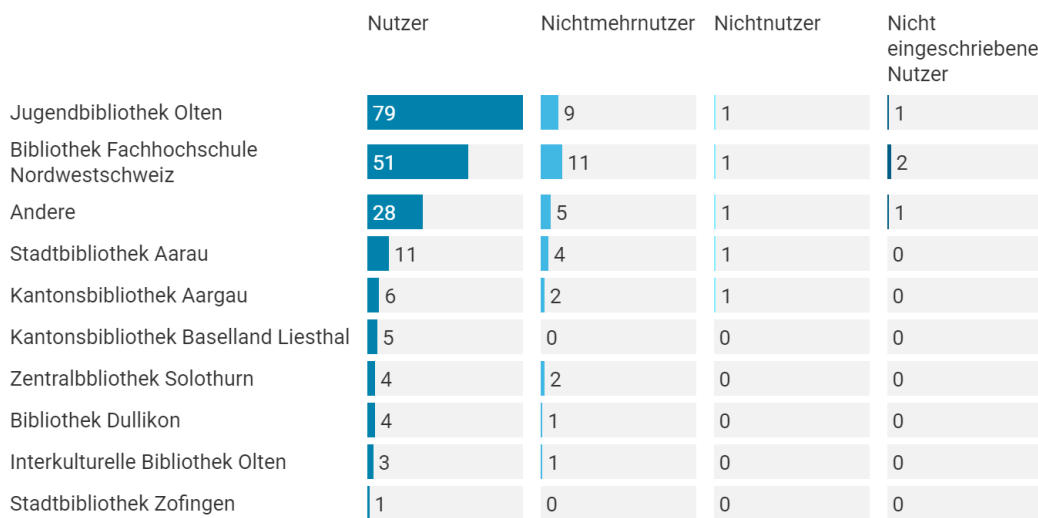


Abbildung 13 - Nutzung anderer Bibliotheken im Raum Olten

Ebenfalls auffällig ist, dass die Rubrik „Andere“ so stark vertreten war. Den Umfrageteilnehmenden wurde hier die Gelegenheit gegeben, die Namen der Bibliotheken, die sie nutzen, zu ergänzen. Bei einer Analyse dieser Eingaben zeigt sich, dass sowohl die Mediothek der Kantonsschule Olten als auch die Mediothek des Berufsbildungszentrums Olten mehrfach genannt wurden.

Grundsätzlich lässt sich aus den Antworten auf diese Frage ablesen, dass als Ergänzung zur Stadtbibliothek Olten hauptsächlich Bibliotheken mit einem Angebot für Kinder und Jugendliche, oder Bibliotheken mit einer zum Arbeiten und Lernen einladenden Infrastruktur genutzt werden.

H1 - „Je zufriedener die Umfrageteilnehmenden (= Nutzer) mit der Stadtbibliothek Olten sind, desto häufiger nutzen sie sie.“

91.04% der Nutzer der Stadtbibliothek Olten sind ihr gegenüber positiv eingestellt, während 64.82% der Nutzer der Stadtbibliothek Olten die Bibliothek regelmässig, also monatlich oder öfters, besuchen. Um die Hypothese H1 zu untersuchen, wurde die Korrelation zwischen den gemessenen Besuchshäufigkeiten (nie, jährlich, mehrmals jährlich, mehrmals monatlich, monatlich, wöchentlich und täglich), und der gemessenen Zufriedenheit der Besucher (sehr zufrieden, eher zufrieden, weiss nicht/keine Angabe, eher nicht zufrieden, überhaupt nicht zufrieden) berechnet.

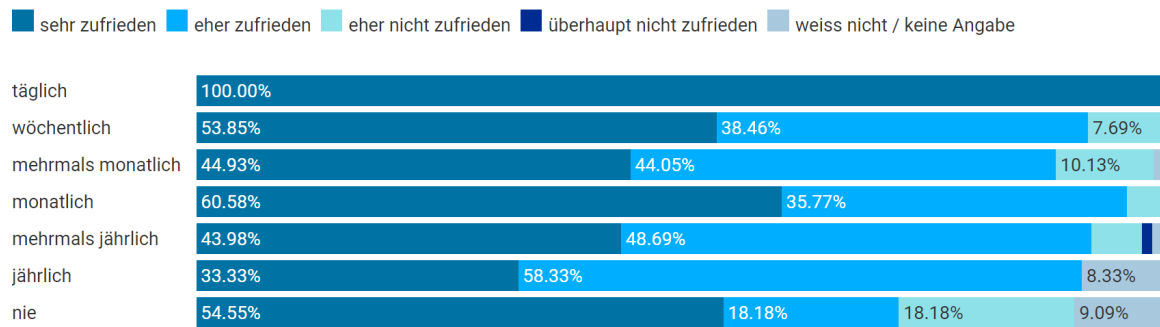


Abbildung 14 - Zufriedenheit und Besuchshäufigkeit der Bibliotheksnutzer

Der Rangkorrelationskoeffizient nach Spearman weist mit 0.83 auf eine stark positive Korrelation zwischen der Zufriedenheit der Bibliotheksnutzer und der Häufigkeit ihrer Besuche hin, was Hypothese H1 bestätigen würde. Aufgrund der hohen Konzentration zufriedener Nutzer (91.04% sind eher zufrieden oder sehr zufrieden), sowie der tiefen absoluten Häufigkeit der Nutzer, die täglich und wöchentlich in die Bibliothek gehen (0.49% und 4.40%) muss jedoch die Aussagekräftigkeit dieser Korrelation in Frage gestellt werden. Aufgrund der Messdaten erweist sich die Hypothese H1 als bestätigt.

H2 - „Die Umfrageteilnehmenden (= Nutzer) der Stadtbibliothek Olten, welche nicht zufrieden sind, sind es wegen den Öffnungszeiten nicht.“

Von den 614 Nutzern der Stadtbibliothek Olten waren nur 44 Nutzer, also 7.14%, eher nicht zufrieden oder überhaupt nicht zufrieden. Diese unzufriedenen Nutzer wurden in einer offenen Frage gefragt, was die Stadtbibliothek Olten besser oder anders machen könnte, damit die Nutzer oft und gerne in die Bibliothek gehen würden.

In den Antworten auf diese Frage nannten 63.64% der unzufriedenen Nutzer den Wunsch nach anderen Öffnungszeiten. 31.82% der unzufriedenen Nutzer wünschen sich eine ansprechendere Atmosphäre, 13.64% ein Café, während 11.36% sich jeweils eine intuitiv gestaltete Aufstellung der Romane, mehr Veranstaltungen, mehr Familienfreundlichkeit, und eine angenehmere Atmosphäre wünschen.

So sind die Öffnungszeiten mit Abstand der meistgenannte Kritikpunkt, bzw. der meistgenannte Verbesserungsvorschlag der unzufriedenen Nutzer der Stadtbibliothek Olten. Damit erweist sich die Hypothese H2 aufgrund der vorliegenden Messdaten als bestätigt.

Aus den Antworten dieser Frage fielen zudem einige Rückmeldungen wie die Folgende markant auf: „[Ich wünsche mir] Personal, das nicht zu zweit oder zu dritt hinter der Theke sitzt, wo ich die Bücher ausleihe. Ich komme mir jedesmal [sic] vor wie bei einem Tribunal vor dem ich antraben muss...“

Trottmann beschreibt dieses Phänomen wie folgt: „Die Öffentliche Bibliothek als Büchergarage, in der Bibliothekarinnen geduldig warten, dass BenutzerInnen einen schnellen

Büchertausch vornehmen und im besten Fall ihre Dankbarkeit ausdrücken, auf eine Frage eine freundliche Auskunft erhalten zu haben, wird es kaum schaffen, den Trend zum Benutzungsrückgang aufzuhalten“ (Trottmann, 2014). Unter diesem Gesichtspunkt muss es für die Stadtbibliothek Olten auch wichtig sein, dass das Personal proaktiver vorgeht, sich den Nutzern widmet und eine einladende Atmosphäre vermittelt. Die Einführung von Selbstausleihstationen, ebenfalls von unzufriedenen Nutzern in dieser Frage vorgeschlagen, würde dies ermöglichen: Der Arbeitsaufwand der Ausleihe pro Mitarbeiter würde reduziert, was wiederum auch bei den Öffnungszeiten mehr Luft für Gestaltungsmöglichkeiten generieren würde.

H3 - „Die Umfrageteilnehmenden (= Nichtmehrnutzer) der Stadtbibliothek Olten nutzen die Stadtbibliothek vor allem wegen den kurzen Öffnungszeiten nicht mehr.“

Um diese Hypothese zu untersuchen, wurden die 14.86% der Umfrageteilnehmenden, die sich als Nichtmehrnutzer identifizierten, gefragt, aus welchem Grund sie die Stadtbibliothek Olten nicht mehr nutzen.

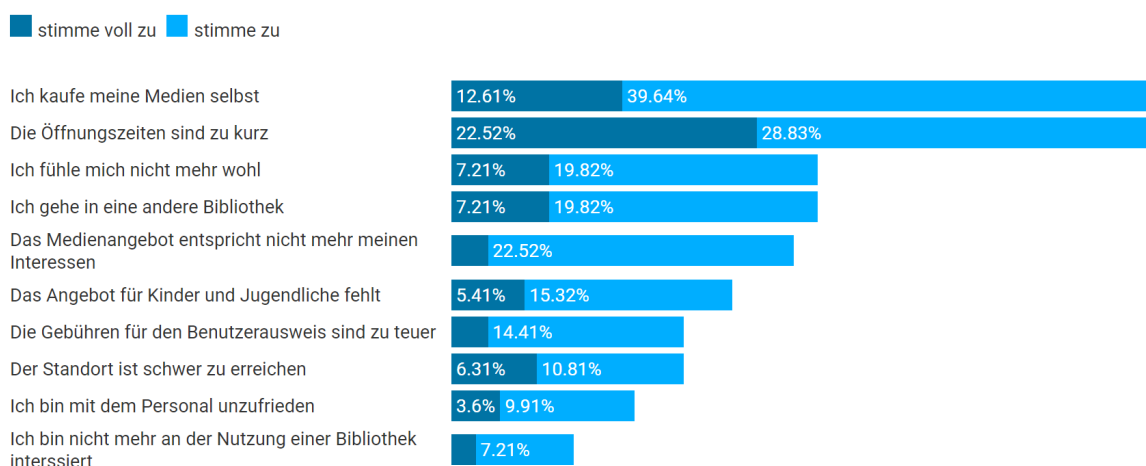


Abbildung 15 - Gründe für die Nichtmehrnutzung der Stadtbibliothek Olten

Die meisten Nichtmehrnutzer, 52.25%, stimmten der Aussage „Ich kaufe meine Medien selbst“ zu. Inwiefern dies als Grund der Nichtmehrnutzung gelten darf, und nicht eher als Konsequenz der Nichtmehrnutzung betrachtet werden muss, sei an dieser Stelle dahingestellt. Der Aussage, dass die Öffnungszeiten zu kurz seien, wurde mit 51.35% knapp nur am zweithäufigsten zugestimmt. Auffällig ist jedoch, dass der Aussage „Die Öffnungszeiten sind zu kurz“ mit 22.52% am häufigsten vehement, also mit der Auswahl der Option „stimme voll zu“, zugestimmt wurde.

Zur Hypothese H3 lässt sich sagen, dass zu kurze Öffnungszeiten mit Sicherheit einer der Hauptgründe für die Nichtmehrnutzung der Stadtbibliothek Olten sind, jedoch konnten die

kurzen Öffnungszeiten durch die vorliegenden Daten nicht eindeutig als Hauptgrund identifiziert werden. Die Hypothese wird jedoch als teilweise bestätigt erachtet, da diesem Grund von allen abgefragten Gründen am häufigsten voll zugestimmt wurde.

H4 - „Die Umfrageteilnehmenden (= Nichtmehrnutzer) der Stadtbibliothek Olten, nutzen die Stadtbibliothek Olten nicht mehr, weil sie in andere Bibliotheken gehen.“

Auch um diese Hypothese zu untersuchen, wurden die 14.86% der Umfrageteilnehmenden, die sich als Nichtmehrnutzer identifizierten, gefragt, aus welchem Grund sie die Stadtbibliothek Olten nicht mehr nutzen. Aus der Grafik oben lässt sich bereits ablesen, dass der Absprung in andere Bibliotheken nicht der Hauptgrund der Umfrageteilnehmenden ist, die Stadtbibliothek Olten nicht mehr zu nutzen.

Tatsächlich gaben sogar nur 22.52% der Nichtmehrnutzer an, andere Bibliothek im Raum Olten zu nutzen. Nun ist die Frage „nutzen Sie eine andere Bibliothek im Raum Olten?“ offen für Interpretation der Umfrageteilnehmenden, in Bezug darauf, was der Raum Olten genau umfasst. Dies könnte erklären, weshalb die Nichtmehrnutzer, die der Aussage „Ich gehe in eine andere Bibliothek“ als Grund für die Nichtmehrnutzung zustimmten, mit 27.03% gegenüber den Nichtmehrnutzern, die die Frage „nutzen Sie eine andere Bibliothek im Raum Olten?“ mit Ja beantwortet hatten, in der Mehrzahl sind.

Zur Hypothese H4 lässt sich sagen, dass die Nichtmehrnutzer der Stadtbibliothek Olten zwar in andere Bibliotheken ausgewichen sind, dies aber nicht der Hauptgrund für die Nichtmehrnutzung ist. Damit hat sich diese Hypothese aufgrund der vorliegenden Daten zum Teil bestätigt.

4.3 Zwischenfazit

Die ermittelten Daten weisen darauf hin, dass die Nutzer der Stadtbibliothek Olten zufrieden mit ihr sind, vor allem die Medienausleihe nutzen und wenn sie unzufrieden sind, besonders die Öffnungszeiten bemängeln. Die Nichtmehrnutzer waren ebenfalls insbesondere mit den Öffnungszeiten stark unzufrieden. Die Thematik der Öffnungszeiten ist also eine, die in einer Umstrukturierung der Bibliothekslandschaft Olten auf jeden Fall angegangen werden muss. Es bieten sich günstige Varianten, wie die Einführung einer Selbstausleihe zusätzlich zur bestehenden Rückgabebox an, um das Personal von der arbeitsintensiven Ausleihe zu befreien, und mehr Kapazitäten für die Nutzerbetreuung oder längere Öffnungszeiten zu schaffen. Damit würden die zufriedenen Nutzer der Stadtbibliothek Olten auch weiterhin, und gegebenenfalls noch öfters, die Dienstleistungen nutzen können, die ihnen wichtig sind. Zudem hätte die Stadtbibliothek Olten die Möglichkeit, ihre Nichtmehrnutzer wiederzugewinnen, und die Zufriedenheit bei den jetzigen Nutzern zu steigern.

5 Bewertung des Medienangebotes

Autoren: Ramona Blum, Sonja Nussbaumer

5.1 Fragestellung und Hypothesen

Das Medienangebot ist das Herzstück einer Bibliothek. Gerade das, was in einer öffentlichen Bibliothek inhaltlich angeboten wird, spielt eine wichtige Rolle für *“den Erhalt und die Vermittlung von Wissen und Kultur”* (BFS - Schweizerische Bibliothekenstatistik, 2017) und übernimmt somit eine bedeutende Rolle für die Gesellschaft allgemein und für die Nutzenden vor Ort im Speziellen. Auch hat das Medienangebot einen Einfluss darauf, von wem die Bibliothek genutzt wird und in welcher Art und Weise dies geschieht.

Nachfolgend wird anhand von zwei Hypothesen untersucht, wie das Nutzungsverhalten der verschiedenen Nutzergruppen der Stadtbibliothek Olten aussieht und wie es um die Zufriedenheit mit den verschiedenen angebotenen Medien bestellt ist.

Hypothese 1:

“Je aktueller die angebotenen Medien sind, desto mehr wird die Stadtbibliothek Olten genutzt.”

Ziel dieser Hypothese ist es herauszufinden, ob das Medienangebot der Stadtbibliothek Olten nach Meinung der eingeschriebenen und der nicht eingeschriebenen Nutzer, sowie nach Meinung der ehemaligen Bibliotheksnutzer aktuell genug ist respektive war. Die zugrundeliegende Annahme für diese Hypothese ist, dass der Umfang an aktuellen Medien und neuen Titeln in Zusammenhang steht mit der Akzeptanz und damit auch mit der Stärke der Nutzung der Bibliothek. Zudem kann der Grad der Zufriedenheit mit der Aktualität des Medienangebots wiederum einen Einblick geben, wie gut die Stadtbibliothek im Vergleich zur rasanten Verfügbarkeit von Medien im Internet und der Konkurrenz auf dem freien Markt abschneidet. Ist eine hohe Zufriedenheit mit den Medien in der Bibliothek vorhanden, so kann dies als wichtiger Indikator für die Zufriedenheit mit der Bibliothek insgesamt betrachtet werden.

Hypothese 2:

“Je digitaler und multimedialer das Angebot der Stadtbibliothek Olten ist, desto mehr wird Sie genutzt.”

Mit dieser Hypothese soll festgestellt werden, inwieweit ein digital und multimedial ausgebautes Medienangebot Einfluss auf die Nutzung der Stadtbibliothek Olten hat. Dabei werden die Nutzer und die Nicht-Mehrnutzer über ihr Nutzungsverhalten und ihre Zufriedenheit in Bezug auf die multimedialen und digitalen Medien befragt. Gratisnutzer sind für diesen Teil

nicht relevant, da sie ohne aktive Benutzerkarte keinen Zugriff auf Onleihe der e-Medien haben. Aufgrund der hohen Digitalisierung des Alltagslebens und vor allem der Freizeit wird davon ausgegangen, dass das Bedürfnis nach mehr digitalen und ortsunabhängigen Medien steigt. Eine Analyse der aktuellen Bedürfnisse kann darüber aufklären, ob der Medienbestand in diese Richtung ausgebaut werden muss, um die Nutzungsrate der Stadtbibliothek zu steigern.

5.2 Resultate und Hypothesendiskussion

Hypothese 1:

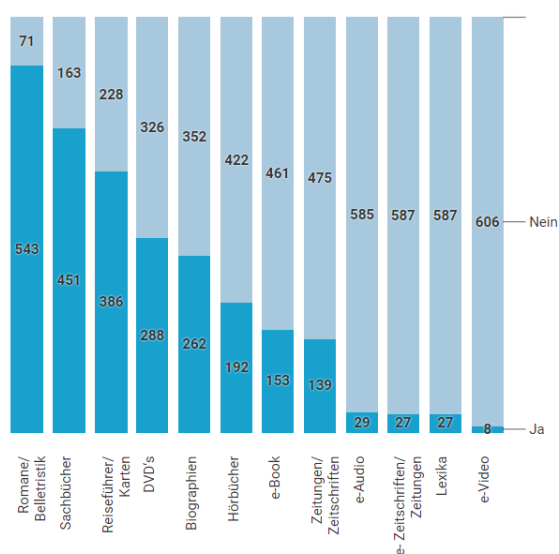
“Je aktueller die angebotenen Medien sind, desto mehr wird die Stadtbibliothek Olten genutzt.”

Gruppe: Nutzer

Die Gruppe der eingeschriebenen Bibliotheksnutzerinnen und -nutzer gab an, hauptsächlich Printmedien wie Romane und Belletristik (88%), Sachbücher (73%) oder auch Reiseführer und Karten (63%) zu nutzen. Bei den elektronischen Medien werden DVDs mit 47% am stärksten genutzt, gefolgt von Hörbüchern (31%) und e-Books (25%). Jedoch dominiert demgegenüber die Nutzung von gedruckten Büchern, insbesondere von Romanen und Sachbüchern. E-Audio, e-Zeitschriften und e-Zeitungen, e-Videos und auch gedruckte Lexika hingegen werden vergleichsweise nur sehr wenig genutzt, wie in der nachfolgenden Grafik zu dieser Auswertung zu erkennen ist.

Welche Bestandteile unseres Medienangebots nutzen Sie?

Gruppe: Nutzer



Anzahl Antworten Nutzer gesamt: 614

Abbildung 16: Mediennutzung – Gruppe Nutzer

Die Zufriedenheit bezüglich der Aktualität und dem Umfang der einzelnen Medien ist bei den eingeschriebenen Nutzerinnen und Nutzern überwiegend hoch bis sehr hoch. „Sehr zufrieden“ oder „Zufrieden“ sind die Nutzerinnen und Nutzer vor allem mit den Romanen, Sachbüchern und Reiseführern/Karten. Die Zufriedenheit ist demnach besonders hoch mit den Medien, die auch am meisten genutzt werden. Dies weist auf einen Zusammenhang zwischen der Aktualität der Medien und der Stärke der Bibliotheksnutzung hin.

Auch der Umfang und die Aktualität von DVDs wurden größtenteils positiv bewertet. Lediglich beim Medium e-Book ist die Bewertung durchwachsener. 26% der Befragten gaben an, mit dem Umfang unzufrieden zu sein und 23% waren unzufrieden mit der Aktualität der angebotenen e-Books. Dies wird auch in der folgenden Grafik ersichtlich, welche die Zufriedenheit mit der Aktualität der einzelnen Medien aufzeigt.

Wie zufrieden sind Sie mit der Aktualität der folgenden Angebote unserer Bibliothek?

Gruppe: Nutzer

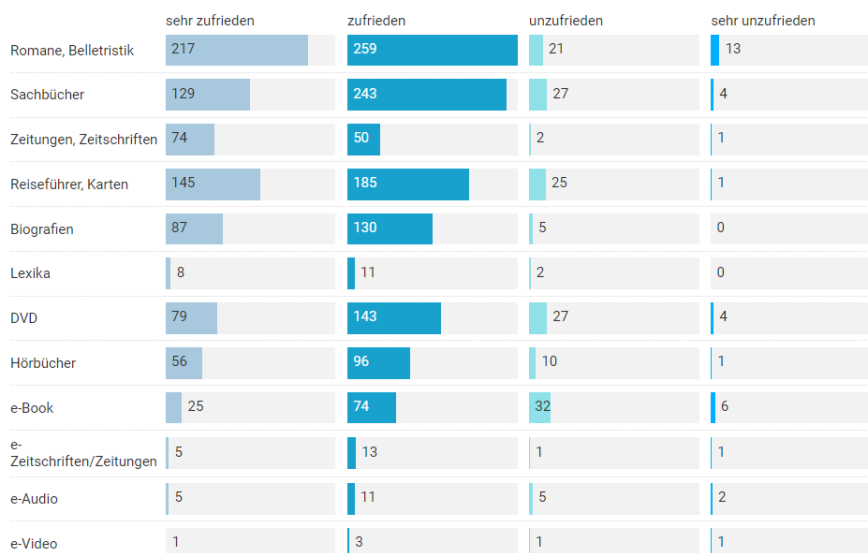


Abbildung 17: Zufriedenheit Medienaktualität – Gruppe Nutzer

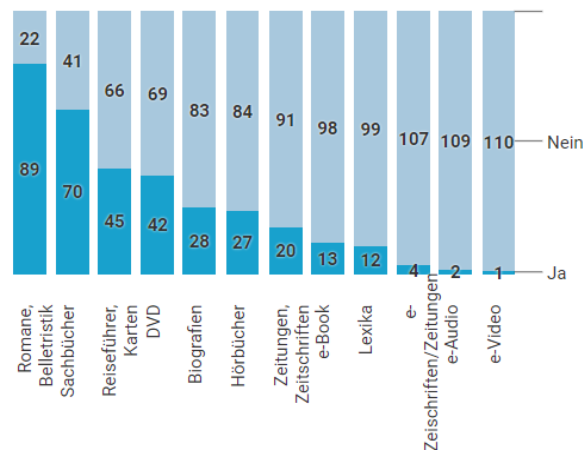
Die Umfrageteilnehmer aus der Gruppe der eingeschriebenen Bibliotheksnutzerinnen und -nutzer haben insgesamt einen eher hohen Grad an Zufriedenheit mit dem Inhalt, dem Umfang und der Aktualität des Medienangebots der Stadtbibliothek Olten. Dies zeigen auch die Ergebnisse zu ausgewählten Behauptungen, die in der Befragung aufgestellt wurden. Der Aussage *“Die Bibliothek bietet inhaltlich ein umfangreiches Angebot.”* stimmten 51% zu. Weitere 46% stimmten der Aussage voll zu und lediglich 3% gaben *“stimme nicht zu”* an. Auch die Aussage *“Die Bibliothek bietet aktuelle, relevante Inhalte.”* fand 53% Zustimmung und 42% volle Zustimmung. Lediglich 5% der Befragten stimmte dieser Aussage nicht zu.

Gruppe: Nicht-mehr-Nutzer

Die Gruppe der ehemaligen Bibliotheksnutzerinnen und -nutzer hat ebenfalls vor allem die Printmedien Romane und Belletristik (80%), Sachbücher (63%) und Reiseführer und Karten (42%) genutzt. DVDs waren mit 38% das am stärksten genutzte elektronische Medium, gefolgt von Hörbüchern mit 24% und e-Books mit 12%. Wenig genutzt wurden dagegen e-Zeitschriften/Zeitungen, e-Audio und e-Video.

Welche Bestandteile unseres Medienangebots haben Sie genutzt?

Gruppe: Nicht-mehr-Nutzer



Anzahl Antworten Nutzer gesamt: 111

Abbildung 18: Mediennutzung - Gruppe Nicht-mehr-Nutzer

Die ehemaligen Nutzerinnen und Nutzer waren zumeist „zufrieden“ mit der Aktualität der Medien, vor allem bei Romanen und Belletristik, Sachbüchern und Reiseführern und Karten. Jedoch gaben auch 18% bei den Sachbüchern an, unzufrieden gewesen zu sein, sowie 13% bei Romanen und 20% bei den Reiseführern oder Karten. Bei den elektronischen Medien lag die Unzufriedenheit bei 26% bei den DVDs, 25% bei den e-Zeitschriften/Zeitungen und 23% bei den e-Books. Veranschaulicht werden diese Ergebnisse in der nachfolgenden Grafik.

Wie zufrieden waren Sie mit der Aktualität der folgenden Angebote unserer Bibliothek?

Gruppe: Nicht-mehr-Nutzer

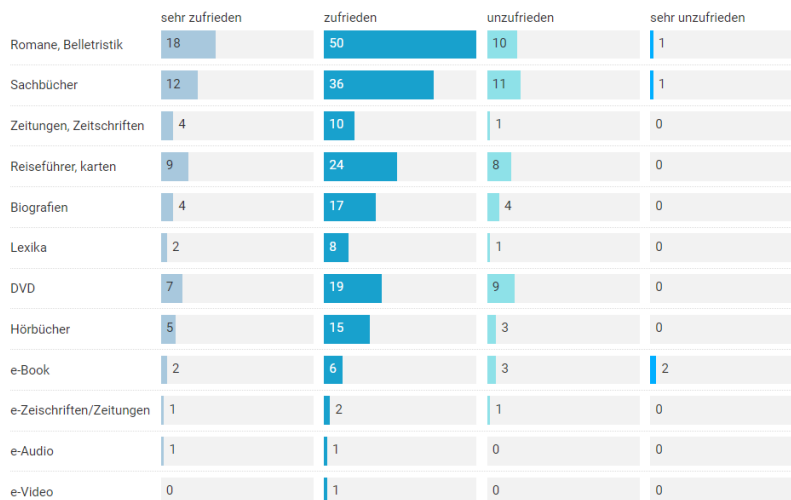


Abbildung 19: Zufriedenheit Medienaktualität – Gruppe Nicht-mehr-Nutzer

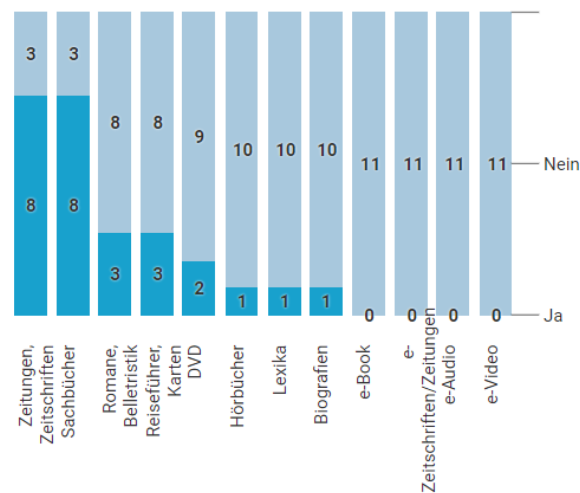
Auch mit dem Umfang des Medienangebots waren die ehemaligen Nutzerinnen und Nutzer überwiegend „zufrieden“. Im Bereich Romane und Belletristik waren sogar 31% „sehr zufrieden“. Jedoch gab es auch einige Stimmen im Bereich „unzufrieden“: 31% bei den e-Books, 25% bei den e-Zeitschriften und e-Zeitungen, 19% bei den Hörbüchern, 16% bei den Reiseführern und Karten und 16% bei den Sachbüchern. Erwartungsgemäß lag die Zufriedenheit mit dem Medienangebot bei den Umfrageteilnehmern, die die Bibliothek nicht mehr nutzen etwas niedriger. Dennoch zeigte sich auch hier, dass die Zufriedenheit bezüglich Aktualität und Umfang des Medienbestands höher war, je mehr die Medien genutzt wurden. E-Books wurden von dieser Gruppe weniger stark genutzt und haben auch eine etwas durchwachsenere Bewertung erhalten.

Gruppe: Gratis-Nutzer

Die Gruppe der nicht eingeschriebenen Nutzerinnen und Nutzer zeigt ein etwas anderes Nutzungsverhalten. Diese nutzen insbesondere Zeitungen oder Zeitschriften und Sachbücher (jeweils 73%). Auch Romane und Belletristik und Reiseführer und Karten werden jeweils von knapp 30% der nicht registrierten Bibliotheksnutzerinnen und -nutzer genutzt, DVDs von 18%. E-Medien können von Nutzern ohne Ausweis nicht genutzt werden, daher werden hier zu diesen keine Angaben ausgewiesen.

Welche Bestandteile unseres Medienangebots nutzen Sie?

Gruppe: Gratis-Nutzer



Anzahl Antworten Nutzer gesamt: 11

Abbildung 20: Mediennutzung – Gruppe Gratis-Nutzer

Mit der Aktualität der angebotenen Medien sind die Gratis-Nutzerinnen und -nutzer weitgehend „zufrieden“, mit der Aktualität von Zeitungen und Zeitschriften sogar überwiegend „sehr zufrieden“.

Wie zufrieden sind Sie mit der Aktualität der folgenden Angebote unserer Bibliothek?

Gruppe: Gratis-Nutzer

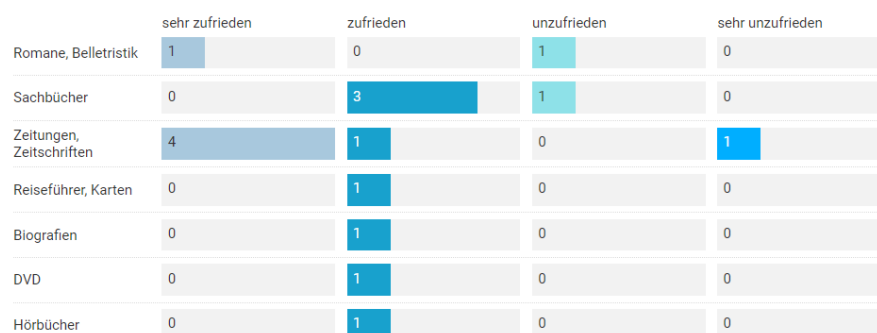


Abbildung 21: Zufriedenheit Medienaktualität – Gruppe Gratis-Nutzer

Den beiden Aussagen “Die Bibliothek bietet inhaltlich ein umfangreiches Angebot.” und “Die Bibliothek bietet aktuelle, relevante Inhalte.” wurden ebenfalls größtenteils zugestimmt.

Ähnlich sieht es mit der Zufriedenheit bezüglich des Umfangs der Medien aus: besonders zufrieden sind die Gratis-Nutzerinnen und -nutzer mit dem Umfang der Zeitungen und Zeitschriften und auch mit den von Romanen, DVDs, Hörbüchern und Reiseführern und Karten.

Lediglich bei den Sachbüchern gaben nur 57% der Befragten an, “zufrieden” zu sein und 43% gaben “unzufrieden” an. Auch in dieser Nutzergruppe ist die Zufriedenheit umso höher, je stärker ein Medium genutzt wird.

Hypothese 2:

“Je digitaler und multimedialer das Angebot der Stadtbibliothek Olten ist, desto mehr wird Sie genutzt.”

Gruppe: Nutzer

Fast die Hälfte (47%) der eingeschriebenen Benutzer gibt an, das DVD Angebot der Stadtbibliothek regelmässig zu nutzen. Rund ein Drittel (31%) greifen auf das Hörbuch Angebot zurück. Während ein Viertel (25%) aller Nutzer e-Books ausleihen, werden die e-Audios, e-Zeitschriften/Zeitungen und e-Videos nur von je 1-5% genutzt. Vgl. hierzu Abbildung 16: Mediennutzung – Gruppe Nutzer.

Dabei ist zu berücksichtigen, dass das Alter von 43% der Umfrageteilnehmer zwischen 45 und 65 Jahren und von 24% bei über 65 Jahren liegt.

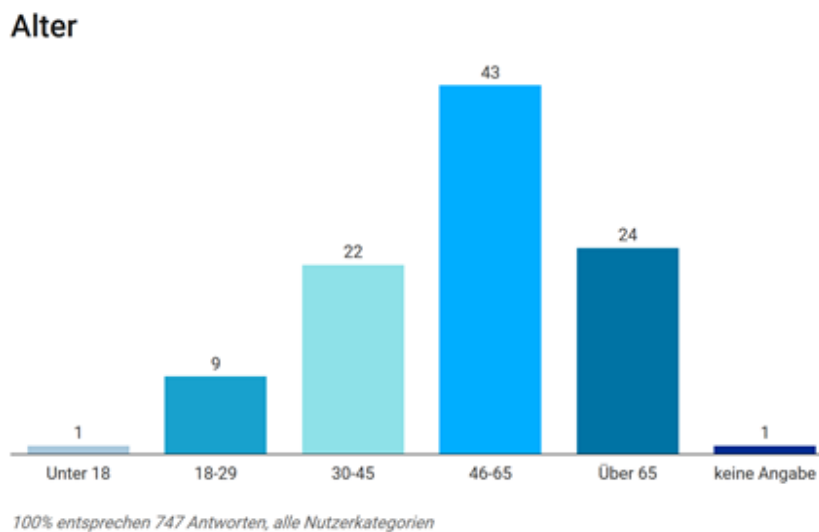


Abbildung 22: Alter der Umfrageteilnehmer

Mehr als zwei Drittel der Teilnehmer zählt damit zu den Digital Imigrants, welche nicht mit digitalen Medien aufgewachsen sind. In Bezug auf die Nutzungsdaten kann man also sagen, dass ältere Nutzer weniger digitale Medien konsumieren.

Der Grossteil der e-Book Nutzer ist mit dem Umfang (68%) und der Aktualität (72%) zufrieden bis sehr zufrieden. Etwa ein Drittel (32%/27%) der Nutzer sind jedoch auf die ein

oder andere Art mit dem e-Book Angebot nicht zufrieden. Dies zeigt sich auch in den individuellen Verbesserungsvorschlägen der Nutzer. Ein Viertel der Vorschläge zu den elektronischen Medien fällt auf die e-Books. Es wird dabei vor allem ein breiteres Angebot gewünscht. Die Aktualität ist dabei ein kaum erwähntes Thema.

Bei den restlichen e-Medien ist die Zufriedenheit mit dem Umfang und der Aktualität gerade bei so wenigen Nutzern eher durchgezogen. Gerade bei e-Audio und e-Video werden sich mehr und aktuellere Publikationen gewünscht. Bei den e-Zeitschriften/Zeitungen scheint weniger die Aktualität als mehr der Umfang nicht zufrieden zu stellen.

Grundsätzlich sind die Benutzer der e-Medien eher zufrieden mit dem vorhandenen Angebot. Dies bestätigt auch die Ergebnisse zu der aufgestellten Behauptung „*Die Bibliothek bietet ausreichend digitale Angebote an.*“. Dieser stimmten 271 Teilnehmer zu oder stimmten voll zu. Demgegenüber stehen 75 Teilnehmer, die nicht oder gar nicht zustimmten. Dennoch lässt sich ein Verbesserungspotential vor allem beim e-Book Angebot feststellen.

Gruppe: Nicht-mehr-Nutzer

Die ehemaligen Nutzer der Stadtbibliothek Olten hatten im Verhältnis ein ähnliches Nutzungsverhalten bei den elektronischen Medien wie die aktuellen Nutzer. E-Video, e-Audio und e-Zeitschriften/Zeitungen wurden von je 1-4% der Befragten genutzt. Lediglich die e-Books wurden mit einem Anteil von 12% deutlich weniger genutzt.

Auch das multimediale Angebot wurde anteilmässig weniger genutzt. Mit 37% wurden die DVDs dennoch von einem Drittel der Befragten genutzt. Ein Viertel (24%) der ehemaligen Benutzer machten vom Hörbuch Angebot Gebrauch.

Die Zufriedenheit der ehemaligen Nutzer mit dem Umfang und der Aktualität des Multimedia- und e-Medienangebot war durchwachsener als bei den aktuellen Nutzern. Gerade bei den e-Books waren 38% mit der Aktualität und 39% mit dem Umfang unzufrieden bis sehr unzufrieden.

5.3 Zwischenfazit

Insgesamt wurde das Medienangebot der Stadtbibliothek Olten in Bezug auf Aktualität, Umfang und Inhalt überwiegend positiv bewertet. Diejenigen Medien die stärker genutzt wurden, wiesen auch einen höheren Grad an Zufriedenheit auf. Dies kann die aufgestellte Hypothese H1 zwar nicht endgültig bestätigen, dennoch ist ein Zusammenhang zwischen der Zufriedenheit mit der Aktualität und dem Umfang der Medien und der Stärke der Nutzung der Bibliothek klar erkennbar.

Von den multimedialen und digitalen Medien werden vor allem DVDs, Hörbücher und im kleineren Masse e-Books konsumiert. Weitere e-Medien wie e-Audio, e-Video und e-Zeitschriften/Zeitungen werden in sehr geringem Umfang genutzt. Die Hypothese H2 kann damit auf die multimedialen Medien teilweise bestätigt und in Bezug auf die digitalen Medien widerlegt werden. Die Ergebnisse müsse jedoch immer im Hinblick auf die Altersverteilung der Umfrageteilnehmer gesehen werden. Eine Umfrage mit einer ausgeglicheneren Altersverteilung könnte die Frage ganz anders beantworten.

6 Bewertung der Infrastruktur

Autoren: Seraina Rutschmann, Hanna Ochsner

6.1 Fragestellung und Hypothesen

Da während der Befragung allgemein zwischen eingeschriebenen, nicht eingeschriebenen und ehemaligen Nutzern unterschieden wurde, wurden bei der Bildung der Hypothesen diese Benutzergruppen einander gegenübergestellt. Der subjektive Indikator “Zufriedenheit mit der Infrastruktur der Stadtbibliothek Olten” stand dabei im Mittelpunkt. Dieser wurde mit der Fragestellung, wie zufrieden die einzelnen Nutzergruppen sind bezüglich ausgewählten Aspekten der Infrastruktur, gemessen.

Hypothese 1: Gesamtzufriedenheit der aktuellen und ehemaligen Nutzern

Es wurde angenommen, dass die ehemaligen Nutzer eher unzufrieden sind mit der Infrastruktur der Bibliothek. Dies könnte unter anderem dazu beigetragen haben, dass sie die Bibliothek nicht mehr nutzen. Hingegen wurde davon ausgegangen, dass die Nutzer eher zufrieden sind mit der Infrastruktur der Bibliothek, weshalb sie die Bibliothek gerne nutzen. Aus diesen Annahmen liess sich folgende Hypothese bilden:

H1: Die Zufriedenheit bezüglich der Infrastruktur ist bei den Nutzern höher als bei den ehemaligen Nutzern.

Hypothese 2: Gesamtzufriedenheit der eingeschriebenen und nicht eingeschriebenen Nutzern

Ferner wurde vermutet, dass die nicht eingeschriebenen Nutzer zufriedener sind mit der Infrastruktur der Bibliothek als die regulären Nutzer. Dies gründet auf der Annahme, dass die nicht eingeschriebenen Nutzer die Bibliothek vor allem wegen den Räumlichkeiten gerne nutzen. Ohne Benutzerkarte sind sie nicht dazu berechtigt, Medien auszuleihen und können folglich das Medienangebot nicht ausserhalb der Bibliothek nutzen. Aufgrund dieser Annahme wurde eine zweite Hypothese gebildet:

H2: Die Zufriedenheit bezüglich der Infrastruktur ist bei den Nutzern ohne Benutzerkarte höher als bei den Nutzern mit Benutzerkarte.

Parallel zur Bildung der Hypothesen H1 und H2 wurde eine Operationalisierung des Begriffs “Infrastruktur” durchgeführt, um geeignete Dimensionen für die Fragestellung zu eruieren. Zu den Dimensionen Öffnungszeiten, Technik und Beschilderung wurde jeweils eine Arbeitshypothese aufgestellt, um daraus die Fragebogenfragen zu entwickeln.

Hypothese 3: Zufriedenheit Öffnungszeiten, aktuelle und ehemalige Nutzer

Es wurde davon ausgegangen, dass es den ehemaligen Nutzern eher nicht möglich ist, die Bibliothek während den aktuellen Öffnungszeiten zu besuchen und sie folglich die Bibliothek deshalb nicht mehr besuchen. Die aktuellen Nutzer hingegen sind eher zufrieden mit den aktuellen Öffnungszeiten, was sie in der Nutzung der Bibliothek bestärkt. Demzufolge wurde folgende Hypothese formuliert:

H3: Die Nutzer können die Stadtbibliothek Olten zu den jetzigen Öffnungszeiten eher besuchen als die ehemaligen Nutzer.

Hypothese 4: Zufriedenheit WLAN, Nutzer unter und ab 30 Jahren

Wiederum wurde angenommen, dass der Grossteil der Nutzer der Bibliothek generell eher zufrieden ist mit der technischen Ausstattung der Bibliothek. Hier wurde vor allem auf den Aspekt des WLAN-Angebots eingegangen, aufgrund dessen Bedeutsamkeit für Bibliotheken. Eine gut funktionierende WLAN-Verbindung ist für die Nutzer, die gerne an ihren eigenen Geräten in einer Bibliothek arbeiten, unabdingbar (Gantert & Hacker, 2016).

Leute unter 30 Jahren nutzen das Internet häufiger als Ältere (Bundesamt für Statistik, 2018). Es wurde angenommen, dass dies auch in der Stadtbibliothek Olten der Fall ist. Aufgrund dieser Annahme wurde eine Hypothese zum WLAN-Angebot der Bibliothek hergeleitet:

H4: Nutzer unter 30 Jahren nutzen das WLAN der Stadtbibliothek Olten eher als Nutzer ab 30 Jahren.

Hypothese 5: Wirksamkeit Beschilderung, mindestens monatliche und weniger als monatliche Besucher

Der Beschilderung der Bibliothek wurde ebenfalls eine hohe Bedeutsamkeit für die Befragung zugeschrieben. Es wurde davon ausgegangen, dass Nutzer, welche die Bibliothek öfters besuchen, mit dem Beschilderungssystem vertrauter sind und dies effektiver und effizienter bei der Mediensuche einsetzen können. Hingegen sind Nutzer, welche die Bibliothek nicht oft besuchen, nicht mit der Systematik der Beschilderung vertraut und könnten diese als nicht hilfreich genug empfinden. Die Hypothese zur Beschilderung lautet:

H5: Nutzer, welche monatlich oder öfters die Stadtbibliothek Olten besuchen, empfinden die Beschilderung als hilfreicher bei der Mediensuche als solche, die seltener in die Bibliothek gehen.

Aus den formulierten Arbeitshypothesen wurden ein bis zwei Fragen für die Erhebung abgeleitet. Die Fragen wurden in nachfolgenden Besprechungen mit der Projektleitung, mit anderen Arbeitsgruppen und mit dem zuständigen Dozenten auf den Fragebogen ausgewählt und abgestimmt. Die Fragen können im Anhang des Berichts eingesehen werden.

6.2 Resultate und Hypothesendiskussion

Dieses Kapitel behandelt die Auswertung der Befragung. Dabei wird auf die einzelnen Aspekte eingegangen und erläutert, was sich aus den Ergebnissen der Erhebung schliessen lässt.

H1: Gesamtzufriedenheit der aktuellen und ehemaligen Nutzern

Bei der Bewertung der Gesamtzufriedenheit mit der Infrastruktur wurden jeweils 13 vorgegebene Faktoren von den aktuellen und ehemaligen Nutzern nach ihrer Zufriedenstellung beurteilt. Mit den 13 vorgegebenen Faktoren sollte die Infrastruktur der Bibliothek ganzheitlich bewertet werden können. Zum einen soll die Funktionalität der verschiedensten Aspekte der Infrastruktur beurteilt werden, zum anderen wird auch auf die atmosphärischen/gefühlsmässigen Eindrücke der Teilnehmer eingegangen.

Aus der Zusammenführung der Bewertung der einzelnen Faktoren lässt sich eine Aussage über die allgemeine Zufriedenheit über die Infrastruktur der Bibliothek der Teilnehmer machen. Die nachfolgende Grafik zeigt die relative Anzahl der Zufriedenheitsgrade der Benutzergruppen Nutzer und nicht mehr Nutzer.

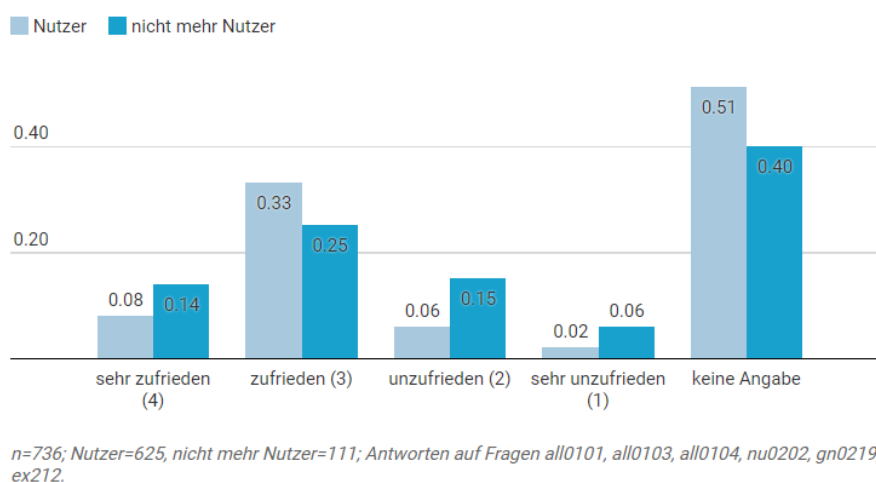


Abbildung 23: Relative Häufigkeit der Zufriedenheit mit der Infrastruktur: Nutzer und nicht mehr Nutzer.

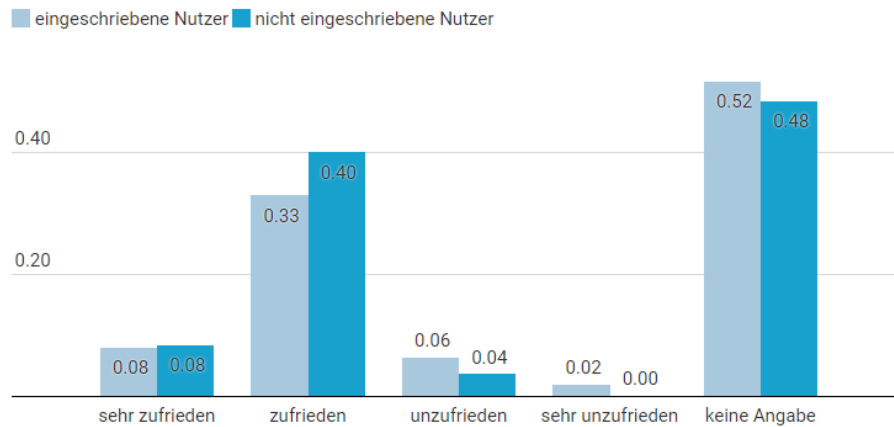
Der arithmetische Mittelwert ergibt bei den Nutzern 2.961 und bei den ehemaligen Nutzern 2.778. Als zufrieden gilt ein Wert zwischen 2.5-3.49, über einem Wert von 3.5 wären die Nutzer sehr zufrieden, ein Mittelwert unter 2.49 indiziert Unzufriedenheit.

Die Umfrageteilnehmer scheinen also insgesamt eher zufrieden zu sein mit der bestehenden Infrastruktur, wobei die aktuellen Nutzer tatsächlich etwas zufriedener damit sind als die ehemaligen Nutzer der Bibliothek.

Die erste Hypothese H1 kann somit verifiziert werden. Die Differenz der Mittelwerte ist aber mit 0.183 klein. In weiteren Untersuchungen würde es sich anbieten, die Variablen auf eine Korrelation zu testen und ob dieser Unterschied der Mittelwerte eine statistische Signifikanz aufweist.

H2: Gesamtzufriedenheit der eingeschriebenen und nicht eingeschriebenen Nutzern

Hier konnten erneut die gleichen 13 Faktoren bezüglich der Zufriedenheit der Infrastruktur von den Teilnehmern bewertet werden.



n=625; eingeschriebene Nutzer=614, nicht eingeschriebene Nutzer=11. Antworten auf Fragen all0101, all0103, all0104, nu0202, gn0219, ex212.

Abbildung 24: Relative Häufigkeit der Zufriedenheit der Infrastruktur der eingeschriebenen Nutzer und nicht eingeschriebenen Nutzer.

Wie der Grafik zu entnehmen ist, ist ein Grossteil beider Benutzergruppen mit der Infrastruktur zufrieden. Dies bestätigt auch der Mittelwert; die eingeschriebenen Nutzer weisen im Durchschnitt einen Wert von 2.964 auf und die nicht eingeschriebenen Nutzer einen leicht höheren Mittelwert von 3.095. Wie bei H1 gilt ein Wert zwischen 2.5-3.49 als zufrieden. Die zweite aufgestellte Hypothese (H2) kann demzufolge ebenfalls bestätigt werden.

Es muss beachtet werden, dass die Anzahl der 11 befragten Nutzer ohne Benutzerkarte gering ist im Vergleich zu den 614 eingeschriebenen Nutzern. Es kann somit nicht sichergestellt werden, ob diese kleine Stichprobe sprechende Rückschlüsse auf die Gesamtanzahl der Nutzer ohne Benutzerkarte zulässt.

Ebenfalls könnte auch bei dieser Hypothese die statistische Signifikanz der Mittelwertdifferenz berechnet werden und die Daten auf eine mögliche Korrelation zwischen den Variablen untersucht werden. Es würde sich auch anbieten, dabei die Anzahl der befragten nicht eingeschriebenen Nutzer erhöhen, um eine aussagekräftigeres Ergebnis zu erhalten.

H3: Öffnungszeiten, aktuelle und ehemalige Nutzer

Bei der Auswertung der Befragung hat sich gezeigt, dass 54.7% der Nutzer und 55.9% der ehemaligen Nutzer nicht zufrieden sind mit den momentanen Öffnungszeiten der Bibliothek. Dies ist auf der unten abgebildeten Grafik ersichtlich.

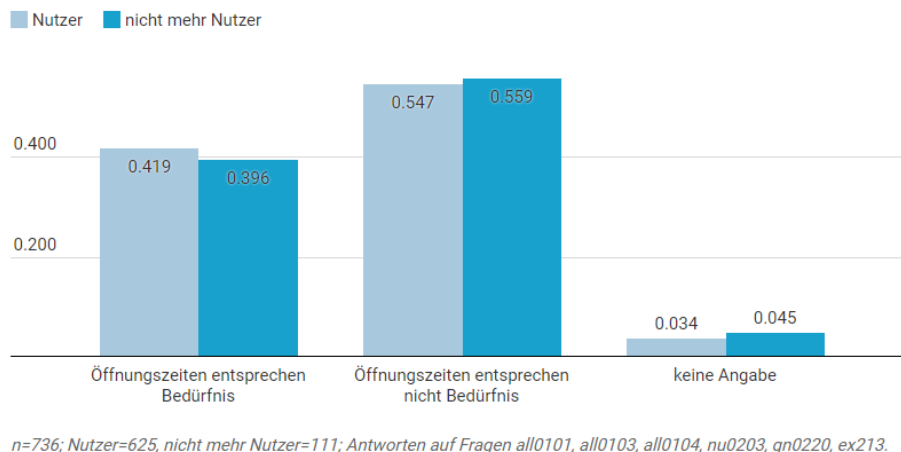


Abbildung 25: Relative Häufigkeit der Deckung der Ansprüche der Nutzer und nicht mehr Nutzer durch die Öffnungszeiten.

Somit überwiegt die Anzahl der unzufriedenen ehemaligen Nutzern gegenüber den gegenwärtigen Nutzern. Dementsprechend kann auch die dritte Hypothese H3 verifiziert werden.

Unzufrieden Nutzer hatten zusätzlich noch die Möglichkeit bei einer offenen Frage ihre Wünsche an die Öffnungszeiten anzugeben. Diese Wünsche wurden in 3 Kategorien gegliedert: morgens früher, über Mittag, abends länger. Auf dem nächsten Diagramm ist die relative Anzahl der Nennungen der untersuchten Kategorien abgebildet.

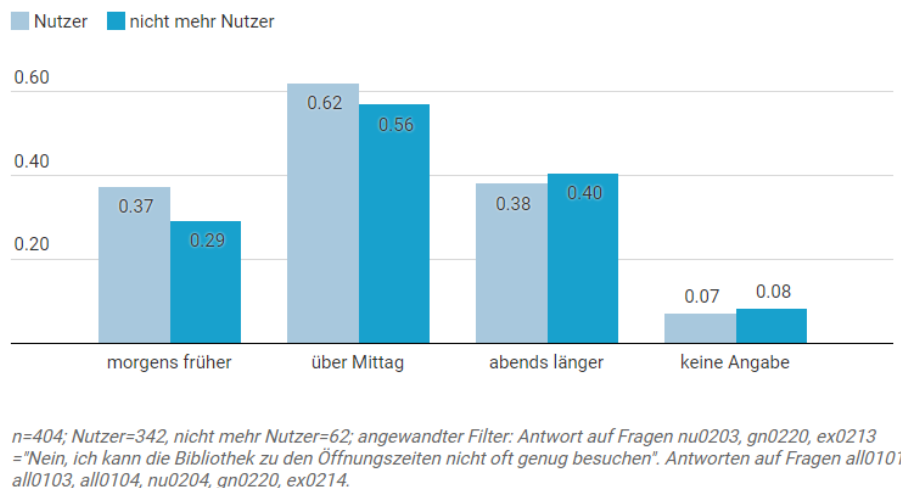
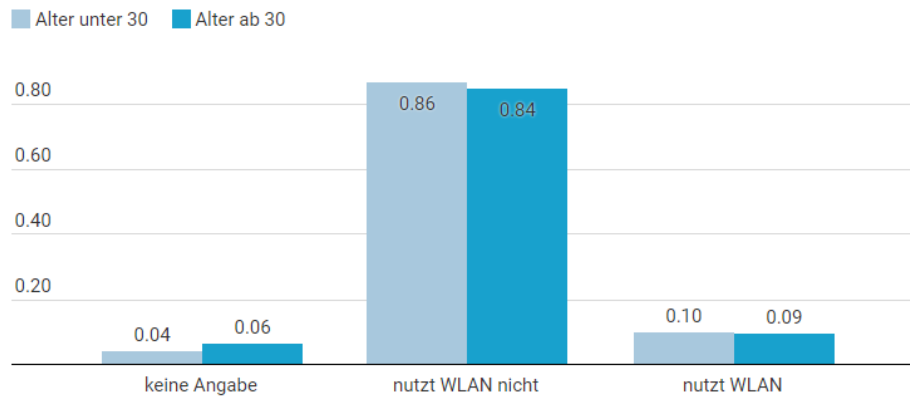


Abbildung 26: Relative Häufigkeit der Wünsche an die Öffnungszeit der Nutzer und nicht mehr Nutzer.

Wie ersichtlich ist, würden es viele Nutzer wie auch ehemalige Nutzer gerne sehen, wenn die Bibliothek auch über Mittag geöffnet hätte. Bei der Auswertung der einzelnen Umfrageantworten ist ausserdem aufgefallen, dass ebenfalls der Wunsch besteht, dass die Bibliothek mindestens an einem Abend bis um 20 Uhr geöffnet hat.

H4: WLAN, Nutzer unter und ab 30 Jahren

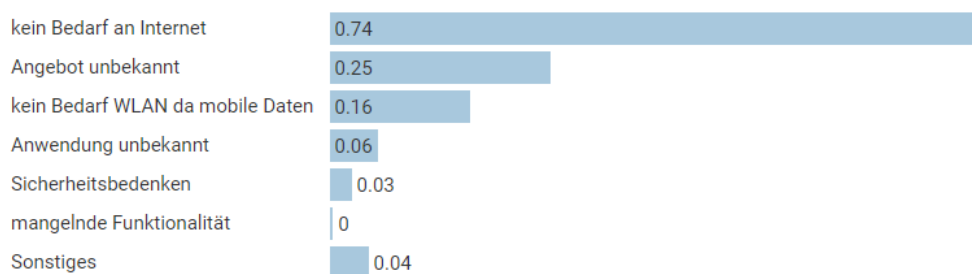
Hier ist aufgefallen, dass offenbar viele Personen gar nicht daran interessiert sind, das WLAN-Angebot zu nutzen. Nur 9.8% der unter Dreissigjährigen und 9.4% der Nutzer, die über 30 Jahre alt sind, haben angegeben, dass sie das WLAN der Bibliothek nutzen. Demnach nutzen die Umfrageteilnehmer unter 30 Jahren das WLAN-Angebot eher als die ältere Personengruppe. Auch die vierte Hypothese H4 kann demzufolge bestätigt werden.



n=625; Nutzer mit Alter unter 30=51, Nutzer Alter ab 30=562. Angewandter Filter: Antwort auf Frage all0602 nach dem Alter vorhanden. Antworten auf Fragen all0101, all0103, all0104, all0602, nu0205, gn0222.

Abbildung 27: Relative Häufigkeit der WLAN-Nutzung der unter und ab 30 Jahre alten Nutzer.

Wie bereits erwähnt, wird einem WLAN-Angebot in Bibliotheken in der Literatur eine hohe Bedeutung zugesprochen. Es erstaunt daher, dass in der Stadtbibliothek Olten nur ein geringer Bedarf diesbezüglich vorhanden ist. Aus diesem Anlass werden auf der nachfolgenden Grafik die genaueren Gründe für die Nichtnutzung des WLAN-Angebots aufgeführt.



n=528; Angewandter Filter: Antworten auf Fragen nu0205, gn0222 nach der WLAN-Nutzung = "Nein". Antworten auf Fragen nu0205, nu0207, gn0222, gn0224.

Abbildung 28: Relative Häufigkeit der Gründe für die Nichtnutzung des WLANs

Die meisten Umfrageteilnehmer scheinen schlicht keinen Bedarf am Internet zu haben. Zudem war auch einem Viertel der Nutzer das Angebot unbekannt.

Auch hier durften Nutzer ihre Wünsche in einer halboffenen Frage kundtun. Auf dem untenstehenden Diagramm sind die Anliegen aufgeführt, welche die mit dem WLAN unzufriedenen Nutzer hinsichtlich des Angebotes haben.



n=217; Angewandter Filter: Antworten auf Fragen nach WLAN-Funktionalität nu0206, nu0207, gn0223, gn0224 = "WLAN funktioniert nicht einwandfrei". Antworten auf Fragen nu0205, nu0206 nu0207, nu0208, gn0222, gn0223, gn0224, gn0225.

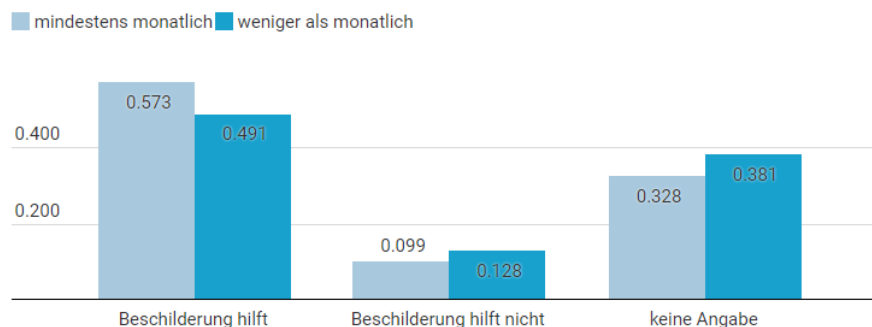
Abbildung 29: Relative Häufigkeit der Wünsche an das bestehende WLAN-Angebot

Rund 12% der WLAN Nutzer oder am Angebot Interessierten wünschen sich offenbar bessere Hilfestellungen bei der Benutzung. Demnach können Hinweise zur Handhabung des kabellosen Internets die Anzahl WLAN-Nutzer erhöhen. Ebenfalls kann das Personal durch Hilfe direkt am Gerät der Bibliotheksnutzer zeigen, wie man sich mit dem WLAN verbindet und, wenn nötig, wie man sich einloggt.

Nebst dem Wunsch nach Unterstützung bei der Nutzung empfinden 20 Nutzer die Verbindung als zu langsam und 15 finden den Empfang verbesserbar.

Hypothese 5: Wirksamkeit Beschilderung, mindestens monatliche und weniger als monatliche Besucher

Die Daten zu Untersuchung der Hypothese H5 kommen aus der Frage, ob die Beschilderung bei der Mediensuche als hilfreich empfunden wird. Dabei sind bei beiden Benutzergruppen die Anzahl bejahenden Antworten deutlich höher als die Verneinenden.



n=623; besuchen mindestens monatlich=405, besuchen weniger als monatlich=218. Angewandter Filter: Antwort auf Frage nu0105, gn0106 nach Besuchshäufigkeit vorhanden. Antworten auf Fragen nu0105, nu0209, nu0210, gn0106, gn0226, gn0227.

Abbildung 30: Relative Häufigkeit der Nützlichkeit der Beschilderung bei der Mediensuche; Vergleich zwischen mindestens und weniger als monatlichen Besuchern

Bei den Nutzer, welche die Bibliothek mindestens monatlich besuchen, empfinden 57.3% die Beschilderung als eine Hilfe bei der Mediensuche. Bei den Nutzern, welche die Bibliothek weniger häufig nutzen, sind es mit 49.1% zwar weniger Zufriedene, hier liegt der Anteil ohne Antwort aber um 5.3 Prozentpunkte höher als bei den regelmässigen Nutzern.

Bei beiden Nutzergruppen ist aber die Häufigkeit der unzufriedenen Leute jedoch erfreulich gering: lediglich 9.9% resp. 12.8% empfinden die Beschilderung nicht als hilfreich.

Die Differenz zwischen den häufigen und weniger häufigen Besuchern beträgt 8.2% Prozentpunkte zugunsten der monatlichen oder öfters Besuchenden. Die Hypothese H5 konnte somit ebenfalls bestätigt werden. Die regelmässige Nutzung der Beschilderung als Orientierungshilfe könnte also deren Wirksamkeit bei der Mediensuche für die Nutzer verbessern.

6.3 Zwischenfazit

Die Umfrage hat ergeben, dass die Mehrheit zufrieden ist mit dem Gesamteindruck der Infrastruktur der Stadtbibliothek Olten. Jedoch wünschen sich weit mehr als die Hälfte der Umfrageteilnehmer eine Änderung bei den Öffnungszeiten der Bibliothek, nämlich eine Öffnung über Mittag oder einmal in der Woche länger abends. Die meisten Umfrageteilnehmer sind nicht daran interessiert, Internet in der jetzigen Bibliothek als Ort der Bücherausleihe zu nutzen. Dies hat zur Folge, dass das WLAN-Angebot nur von einem Zehntel der Bibliotheksbesucher genutzt wird. Würde aber die Bibliothek gemütliche Sitzgelegenheiten bieten und zum Verweilen einladen, könnte diese Anzahl besonders bei der jüngeren, internetaffineren Benutzergruppen stark steigen. Die Bibliotheksnutzer empfinden die Beschilderung als eine Hilfestellung bei der Suche nach Medien. Sie scheint also ihren vorgesehenen Zweck zu erfüllen.

7 Personal

Autoren: Martina Gerber, Alexandra Hartmann

7.1 Fragestellung und Hypothesen

Die Kunden erleben die Bibliothek im direkten Kontakt mit dem Bibliothekspersonal. Das Personal erbringt wichtige Dienstleistungen und ist oft Schnittstelle zwischen Medien und Kunden. Die Qualität des Kundenservice aus Kundensicht ist daher mitentscheidend für ihr Bild der Bibliothek.

Angelehnt an die Hauptaspekte des SERVQUAL-Modell (Hobohm, 1998, S. 4), einem Modell zur Beschreibung der Qualität von Dienstleistungen, wurde auf die Aspekte Kompetenz, Zufriedenheit der Kunden mit Antworten des Personals, Dienstleistungsorientierung und Wartezeit fokussiert. Mit drei Hypothesen wurde untersucht, wie die Kunden der Stadtbibliothek Olten diese beurteilen.

Die erste Hypothese geht der Frage nach, ob es einen Zusammenhang gibt zwischen der dem Personal zugeschriebene Kompetenz und der Antwortzufriedenheit der Kunden. Welche Faktoren zur Einschätzung der Kompetenz führen, konnte diese Untersuchung nicht berücksichtigen. Die Zufriedenheit der Kunden mit den Antworten ist entscheidend für die Dienstleistungsqualität.

***H1:** Je höher die Kunden die Kompetenz des Personals einschätzen, desto zufriedener sind sie mit den Antworten des Personals.*

Die zweite Hypothese untersucht, wie die Kunden Dienstleistungsorientierung des Personals wahrnehmen. Für diese Eigenschaft wurden die vier Faktoren *Freundlichkeit*, *Aufmerksamkeit*, *Gelassenheit* und *Kritikfähigkeit* operationalisiert. Im Umgang mit Kunden ist Freundlichkeit ein zentrales Gütekriterium. Gute Dienstleistungserbringer sind aufmerksam, wodurch sie unter anderem ihre Wertschätzung dem Kunden gegenüber ausdrücken. Dienstleistungsorientiertes Personal bleibt auch in nicht immer einfachen Situationen und im Umgang mit schwierigen Kunden gelassen. Zudem kann das Personal mit etwaiger Kritik umgehen.

***H2:** Das Personal der Stadtbibliothek Olten ist dienstleistungsorientiert.*

Die dritte Hypothese untersucht die Wartezeit der Kunden bis das Personal ihnen eine Dienstleistung erbringen kann. Dieser zeitliche Faktor von Dienstleistungsqualität wurde vor dem Hintergrund der vielen Stockwerke und wenigen Mitarbeitern der Stadtbibliothek Olten als besonders interessant angesehen.

***H3:** Die Kunden finden die Wartezeit bis zur Bedienung durch das Personal angemessen.*

In welchen Situationen die Kunden sich ans Personal wenden und dadurch direkt mit dem Personal interagieren, wurden die Kunden als Einstieg ins Thema Personal gefragt. Die Kunden sollten zudem offen den Kundenservice bewerten. Diese Angabe ist eingebaut als Kontrollfrage übergeordnet den verschiedenen Aspekten von Dienstleistungsqualität.

7.2 Resultate und Hypothesendiskussion

7.2.1 Hypothese 1

Resultate

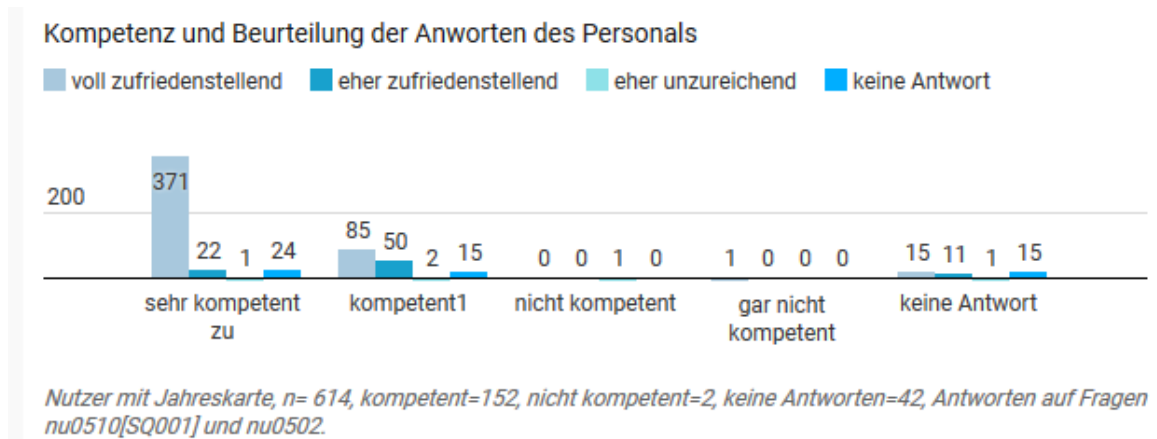


Abbildung 31 Kompetenzzuschreibung und Beurteilung der Antworten des Personals

Die Mehrheit der befragten Kunden (68.08%) fand das Personal *sehr kompetent* und fast ein Viertel (24.76%) *kompetent*. Keine Antwort gaben 6.84% der Kunden.

Bei der Zufriedenheit mit den Antworten des Personals wurde in 76.87% der Fälle *voll zufriedenstellend* angegeben. Als *eher zufriedenstellend* bezeichneten die Antworten 13.52% der Befragten. Fünf Mal wurde "eher unzureichend" ausgewählt. Dies entspricht 0.81% der Antworten. 8.79% der Befragten beantworteten die Frage nicht.

Diskussion

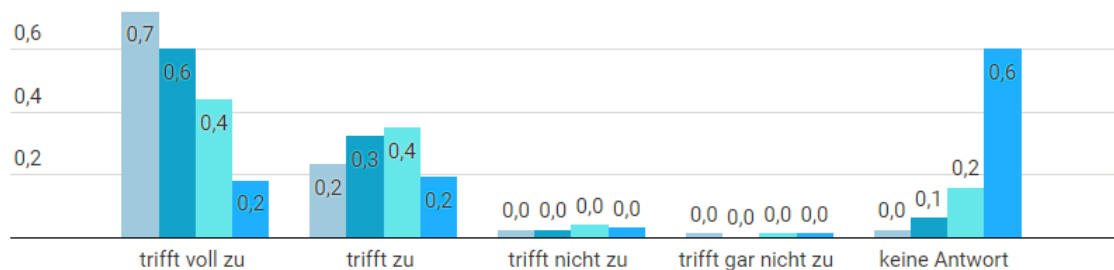
H1: *Je höher die Kunden die Kompetenz des Personals einschätzen, desto besser zufrieden sind sie mit den Antworten des Personals.*

Es zeigte sich, dass die meisten Befragten das Personal sowohl als *sehr kompetent* als auch ihre Antworten als *voll zufriedenstellend* bezeichneten. Die nachfolgenden Kategorien von *kompetent* und *eher zufriedenstellende* Antworten wurden beide deutlich weniger gewählt. Eine negative Zuschreibung wurde nur selten gemacht. Diese gemeinsame Verteilung der Antworten widerlegt die erste Hypothese nicht. Daher kann diese angenommen werden.

7.2.2 Hypothese 2

Resultate

Relative Dienstleistungsorientierung nach Faktoren
 freundlich aufmerksam gelassen kritikfähig



Nutzer mit Jahreskarte, n=614, Antworten auf Fragen nu0510[SQ002], nu0510[SQ003], nu0510[SQ004] und nu0510[SQ005].

Abbildung 32 Relative Dienstleistungsorientierung nach Faktoren

In der Abbildung sind die Prozentzahlen gerundet, nicht aber die Werte der Balkenlängen.

Von den 614 eingeschriebenen Kunden gaben 444 an, dass *freundlich* voll auf das Personal zutreffe und 144 es zutreffe zu. In ähnlich kleinem Umfang wie die nicht gegebenen Antworten (11) sind die negativen *trifft nicht zu* (11) und *trifft gar nicht zu* (4).

Bei der Frage nach der Eigenschaft *aufmerksam* gaben wie bei jener nach *freundlich* eine Mehrheit der Befragten an, dass diese voll zutreffe (368) oder zutreffe (194). Negativ wurde ebenso wenig geantwortet mit *trifft nicht zu* (14) und *trifft gar nicht zu* (3). Es gaben mehr Personen keine Antwort (35) als eine negative (17).

271 Befragte fanden *gelassen* treffe voll zu. Ähnlich viele nannten *trifft zu* (216). Während es bei dieser Eigenschaft leicht mehr negative Antworten gab mit *trifft nicht zu* (23) und *trifft gar nicht zu* (5), gaben deutlich mehr Personen keine Antwort (99).

Zur Kritikfähigkeit des Personals äusserten sich nur 248 Kunden. *Trifft voll zu* (108) wurde leicht weniger genannt als *trifft zu* (114). 18 Kunden gaben an *trifft nicht zu* und acht es *treffe gar nicht zu*.

Diskussion

H2: Das Personal der Stadtbibliothek Olten ist dienstleistungsorientiert.

Da bei den Faktoren *freundlich*, *aufmerksam* und *gelassen* eine klare Mehrheit der befragten Kunden sich positiv geäußert hat und auch beim Faktor *kritikfähig* die gegebenen Bewertungen mehrheitlich positiv waren, wird die zweite Hypothese angenommen.

Die geringe Anzahl Antworten zu Kritikfähigkeit fällt auf. Ob dies teilweise mit der Platzierung der Frage am Ende des Frageblocks erklärt werden kann, bleibt offen.

Interessant ist, dass das Verhältnis von sehr positiven Einschätzungen zu positiven für *gelassen* und *kritikfähig* ausgewogen ist. Bei *aufmerksam* ist eine sehr positive Beurteilung öfters als eine einfach positive. Besonders deutlich wird *freundlich* zugestimmt.

7.2.3 Hypothese 3

Resultate

Relative Häufigkeit der Wartezeit nach Besuchshäufigkeit

	ist sofort jemand verfügbar	muss ich wenige Minuten warten	muss ich einige Minuten warten	muss ich lange warten	keine Antwort
mindestens wöchentlich	0,5	0,37	0,07	0	0,07
mehrmals monatlich	0,71	0,27	0,01	0,01	0,01
monatlich	0,72	0,25	0,01	0	0,02
mehrmals jährlich	0,73	0,24	0,01	0	0,02
jährlich	0,58	0,33	0	0	0,08
nie	0,36	0,27	0	0,09	0,27
keine Antwort	1	0	0	0	0

Nutzer mit Jahreskarte, n=614, mindestens wöchentlich=30, mehrmals monatlich=139, monatlich=229, mehrmals jährlich=191, jährlich=12, nie=11, keine Antwort=2, Antworten auf Fragen nu0105 und nu0502.

Abbildung 33 Relative Häufigkeit der Wartezeit nach Besuchshäufigkeit

Von 614 Kunden berichteten 430 (70%), dass sie nicht auf das Personal warten müssten. 25.9% gaben an *wenige Minuten* zu warten. Wenige wählten längere Wartezeiten wie *einige Minuten warten* (9) und *lange warten* (2). 14 Kunden gaben keine Antwort.

Die Antworten zur Wartezeit kombiniert mit jenen zur Besuchshäufigkeit zeigten, dass für 50% der mindestens einmal wöchentlich die Bibliothek Besuchenden *sofort jemanden verfügbar* sei. Dieser Wert ist knapp über 70% bei Besuchern, die weniger oft, aber mindestens mehrmals im Jahr kommen. Bei den jährlichen Besuchern liegt er bei ca. 60%.

Diskussion

H3: Die Kunden finden die Wartezeit bis zur Bedienung durch das Personal angemessen.

Da 95.93% der Befragten angaben nicht oder nur wenige Minuten auf Bedienung zu warten, wird die dritte Hypothese nicht abgelehnt. Die Resultate bestärken die Aussage der Hypothese. Weshalb der Anteil sofort bedienter Kunden bei mindestens wöchentlichen Besuchern

derart kleiner ist als bei weniger häufigen Besuchern, wäre eine interessante Frage für künftige Untersuchungen. Zu bedenken ist jedoch, dass die Kundengruppe der mindestens wöchentlichen Besucher hier nur aus 30 Kunden bestand.

7.2.4 Auswertung der offenen Fragen

Bei der offenen Antwortmöglichkeit haben 10 Personen zusätzliche Angaben gemacht, dabei wurde Verlängern des Bibliotheksausweises am häufigsten genannt. Weitere Angaben waren allgemeine Bewertung und Büchertipps, darüber hinaus hat ein Teil der Befragten angegeben, dass sie das Personal zu Hilfe bei Fragen und Problemen bei der Bedienung der Onleihe benötigen. Interessanterweise gab ein kleiner Teil der Befragten an, mit dem Personal persönliche Gespräche zu führen, was in einer späteren Frage von anderen bemängelt wurde.

Bei Frage 9 konnten die Probanden Wünsche und Anregungen anbringen, die sie sich in Zukunft vom Personal wünschen. Dabei haben 51 Personen (8,3 %) diese Möglichkeit wahrgenommen.

Die Antworten wurden klassifiziert indem alle Aspekte einem Thema zugeordnet wurden. Wenn ein Aspekt oder Teilaspekt in verschiedene Klassierungen passen würde, wurde er all diesen Klassierungen zugeordnet. Das und die Tatsache, dass einzelne Befragte sehr ausführliche Antworten gegeben hatten die vielen Klassierungen zuzuordnen waren, ist die Gesamtzahl der gezählten Kategorien nicht direkt mit der Anzahl der gegebenen Antworten gleichzusetzen. Die am häufigsten genannten Klassen sind in Abbildung X dargestellt.

Wie erwartet ist die Bewertung des Kundenservice (s. Abbildung 5.Y) bei der Teilstichprobe, die Kritik spezifiziert hat, allgemein schlechter als bei der Grundstichprobe. Der Durchschnittswert der Bewertung (1 = ungenügend, 4 = hervorragend) sinkt dabei von 3.37 auf 2.69.

Klassierung d. Frage 9

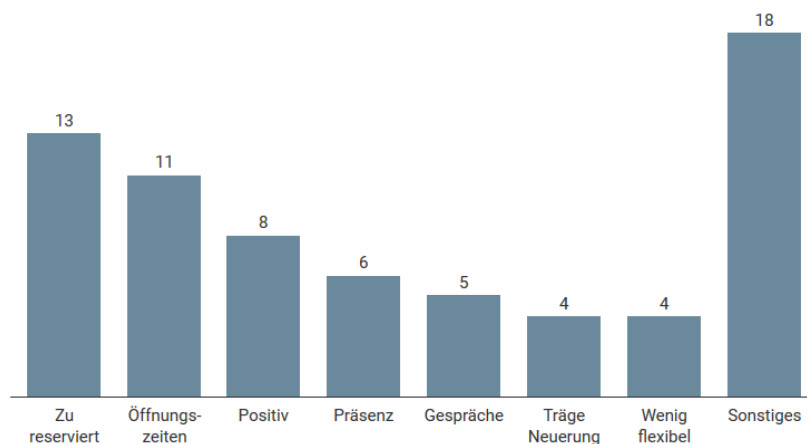


Abbildung 34 Die Klassierungen der Frage 9 und deren Häufigkeiten. Die Kategorie „Sonstiges“ ist in dieser Darstellung die Summe von 11 Kategorien mit einer Häufigkeit von 1-3.

Bewertung des Kundenservices - Ganze Stichprobe und mit geäusselter Kritik

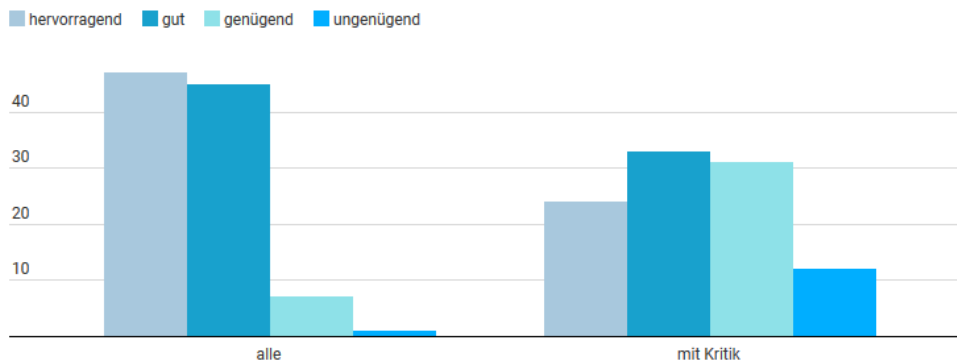


Abbildung 35 Die Bewertung des Kundenservice der ganzen Stichprobe und der Teilstichprobe mit geäusselter Kritik.

In dieser Abbildung mag die Grösse der Kategorie „Sonstiges“ überraschen. Tatsächlich besteht diese Kategorie u.A. aus den folgenden Aspekten:

- Unspezifische Wünsche, das Personal solle „besser“ werden,
- ein Wunsch nach mehr Personal,
- kritisierung der Dienstleistungsqualität,
- dass das Personal genervt reagiere,
- Aspekte im Hinblick auf die Schwierigkeit, Kinder mitzubringen,
- Ordnung,
- der Wunsch nach Bücherempfehlungen sowie
- unspezifische Kritik am Personal.

Die häufigeren Klassierungen sind:

- Zu reserviert beinhaltet alle Kritiken, die das Personal als zu wenig aktiv beschreiben, sei das fehlende Begrüssung, ignorieren oder «festkleben» hinter der Theke.
- Öffnungszeiten fasst Kritiken zusammen, die die Öffnungszeiten betreffen. Das betrifft sowohl die generellen Öffnungszeiten von morgens bis abends, die «zu vielen» geschlossenen Tage, als auch die langen Schliesszeiten über die Ferien
- Die Kategorie Positiv sind alle Komplimente und Aufforderungen, dass das Personal so bleiben soll wie es ist, zusammen
- Der Punkt Präsenz klassiert alle Meinungen, dass das Personal zu wenig verfügbar zu sein scheint, z.B. dass das Personal nur an der Infotheke vorzufinden ist.
- Die Klassierung Gespräche fasst Kritiken betreffend zu lauter und intensiver Privatgespräche zwischen Mitarbeitenden untereinander und Kunden zusammen.
- Träge Neuerungen: alle Kritiken, die bemängeln, dass Änderungswünsche nicht oder nur sehr zögerlich umgesetzt werden

- Wenig flexibel: Kritiken, die dem Personal mangelnde Flexibilität im Umgang mit Kunden attestieren.

Die am meisten angebrachte Kritik war, dass das Personal zu reserviert zu sein scheint. In dem Zusammenhang wurden oft Vergleiche mit Beamten, Büros oder anderen Verwaltungsörtlichkeiten gezogen und die Bemerkung angebracht, dass sich die Befragten ein dienstleistungsorientierten Service wünschen. Beispielsweise durch aktivere Präsenz auf den Stockwerken und aufmerksamere Kundenwahrnehmung. Des Weiteren wurde bemängelt, dass das Personal oft nicht sachlich kommuniziert und gelegentlich überreagiert. Auch wird das Personal als belehrend und bevormundend wahrgenommen.

Am zweit häufigsten wurde der Wunsch nach besseren Öffnungszeiten geäußert. Dabei wird konkret die Schliessung über Mittag und lange Betriebsferien kritisiert. Das stösst insofern auf Unverständnis, als dass genügend Personal vorhanden sein müsste, um diese Lücken besser schliessen zu können. Hier werden auch Vergleiche mit der Jugendbibliothek gezogen, die scheinbar mit weniger Personal durchgehendere Öffnungszeiten anbieten kann.

Ein weiterer Aspekt, der von den Befragten angesprochen wurde, betrifft die scheinbar ausufernden privaten Gespräche, sowohl untereinander, als auch mit den Kunden. Besonders wurde in dieser Hinsicht die Lautstärke betont, da man die Gespräche auch in den oberen Stockwerken mithören kann.

Auch wurde bemängelt, dass das Personal zu wenig flexibel sei, insbesondere wenn es darum geht Medien ohne mitgeführten Bibliotheksausweis auszuleihen. Erneut werden Vergleiche mit der Jugendbibliothek gezogen, wo dies eher möglich zu sein scheint. Ebenfalls werden Verbesserungsvorschläge intransparent behandelt, so haben Benutzer das Gefühl, dass Vorschläge nur sehr langsam oder gar nicht umgesetzt werden. Gelegentlich scheint das Personal Verbesserungsvorschläge auch als ungerechtfertigte Kritik zu verstehen, worauf sich dieses angegriffen fühlt und darauf genervt reagiert.

Kleinere Anregungen waren u.a., dass die Regelung mit Kinder besser kommuniziert wird, weil sich Nutzer, die mit Kinder in die Bibliothek kommen sich unwillkommen fühlen. Des Weiteren wurde die Ordnung bemängelt und gewünscht, dass mehr Buchempfehlungen ausgesprochen werden.

Nichts desto trotz ist ein Teil der Befragten mit dem Personal zufrieden und sprach sich dafür aus, das Personal solle so bleiben wie es bis jetzt ist.

7.3 Zwischenfazit

Eine Mehrheit der Nutzer findet das Personal sowohl sehr kompetent und ist zufrieden mit dem Service. Das Personal wird von einer grossen Mehrheit als dienstleistungsorientiert eingeschätzt, wobei ihm vor allem Freundlichkeit attestiert wird. Wartezeiten bei der Bedienung

gibt es meist keine oder dauern nur wenige Minuten. Die Möglichkeit der freien Kritik wurde rege benutzt: Am meisten wurde kritisiert, dass das Personal keine Dienstleistungsmentalität zu haben scheint und mehr mit dem Verwalten der Medien und Gesprächen beschäftigt zu sein scheint. Dafür spricht auch die oft kritisierte «Beamten-Atmosphäre».

8 Zukunft der Bibliothek

Autoren: Ibrahim Aközel, Laura Gründler

8.1 Fragestellung und Hypothesen

Der Zugang zu Wissen ändert sich aufgrund der raschen Entwicklungen in der Informations- und Kommunikationstechnologie. Dies bringt nebst den technologischen Änderungen auch einen gesellschaftlichen Wandel mit sich. Es gilt herauszufinden, welche Bedürfnisse das Zielpublikum hat und wie es die Bibliothek der Zukunft sieht. Dadurch soll sichergestellt werden, dass die Existenz der Stadtbibliothek Olten nicht in Frage gestellt wird. Hinsichtlich dieser Thematik hat Rafael Ball, Direktor der ETH-Bibliothek, mit seiner Aussage «Die Bibliotheken werden verschwinden, wenn sie nicht ihre Bücherbestände ausräumen und sich neu erfinden» eine Kontroverse ausgelöst (Furger, 2016).

Um in Zukunft bestehen zu können, bedarf es der Entwicklung neuer Konzepte, um die Benutzerinnen und Benutzer mit zeitgemässen und bedürfnisgerechten Angeboten zu versorgen.

Hypothese 1 «Die Stadtbibliothek Olten wird nicht als Lernort gesehen.»

Die Stadt Olten ist unter anderem aufgrund der günstigen Verkehrslage eine Bildungsstadt und zieht mit der Fachhochschule Nordwestschweiz viele Studierende an. Diese benötigen ebenso wie die örtlichen Berufs- und MaturitätsschülerInnen Infrastruktur, um sich in ruhiger Atmosphäre ihren Studieninhalten zu widmen. Die Stadtbibliothek Olten verfügt nebst einem Lesesaal über einige Studienkabinen zur Langzeitbenutzung. Da die anderen Institutionen besser auf die Ansprüche ausgerichtet sind, kann angenommen werden, dass die Stadtbibliothek nicht primär als Lernort gesehen wird.

Um einen Eindruck der Nutzungsvorstellungen zu erlangen, wurde unter anderem danach gefragt als was für einen Ort Bibliotheken allgemein wahrgenommen werden. Anschliessend galt es, zukünftige Erwartungen an die Angebote und Infrastruktur zu erfassen und priorisieren.

Hypothese 2 «Die Befragten wünschen sich Angebote für die ganze Familie an einem zentral gelegenen Ort, der auch als Treffpunkt dienen kann.»

Die Stadtbibliothek Olten steht allen Interessierten ab 12 Jahren zur Verfügung. Einige Gehminuten entfernt befindet sich die Jugendbibliothek, welche ein Angebot für Kinder und Jugendliche beherbergt. Die oben genannte Hypothese liegt der Annahme zugrunde, dass sich die ganze Familie über alle Alterskategorien hinweg unter einem Dach mit Medien eindecken möchte, womit auch eine Treffpunktfunktion geboten wird.

Hierzu wurde mittels Antwortmöglichkeit in den Fragen «Welche drei der nachfolgenden Punkte sind für Sie am wichtigsten für die zukünftige Entwicklung der Stadtbibliothek Olten?» und «Welche der folgenden Medienangebote und Veranstaltungen wünschen Sie sich in der Stadtbibliothek Olten?» versucht eine Tendenz zu erahnen.

Hypothese 3 «Die Befragten wünschen sich eine Bibliothek, die ein Café beherbergt und Aussensitzplätze bietet.»

Öffentliche Bibliotheken sind als wesentlicher Bestandteil der kommunalen Bildungs- und Kulturinfrastruktur zu beachten, da sie den Zutritt an keinerlei Bedingungen knüpfen (keine Eintrittspreise oder Konsumzwang). Sie können als Frequenzbringer für einen Stadtteil wirken und diesen mit Bürgerinnen und Bürger jeden Alters und jeder gesellschaftlichen Schicht beleben. Geschaffen wird diese Perspektive durch die Erweiterung der traditionellen Bibliotheksdienste mit anderen Services wie etwa Cafés oder Veranstaltungen. Die Bibliothek des 21. Jahrhunderts bietet einem heterogenen Publikum die Möglichkeit zur sozialen Interaktion. Diese Inszenierung als Ort des Treffpunkts schafft einen Gegenpol zur virtuellen Welt und stärkt das Gemeinschaftsleben (S. Stampfl, 2016, S. 27–29).

Die Hypothese basiert auf der Annahme, dass sich die Wünsche der Nutzenden mit diesem internationalen Bibliothekstrend decken. Im Fragebogen wurde eine Café-Ecke als Angebotsmöglichkeit aufgeführt und an anderer Stelle nach deren Priorität gefragt. Zudem soll diese Hypothese mit der Frage nach den Vorlieben bei den architektonischen Verhältnissen beantwortet werden.

Hypothese 4 «Die Zukunftserwartungen unterscheiden sich nach soziodemografischen Merkmalen.»

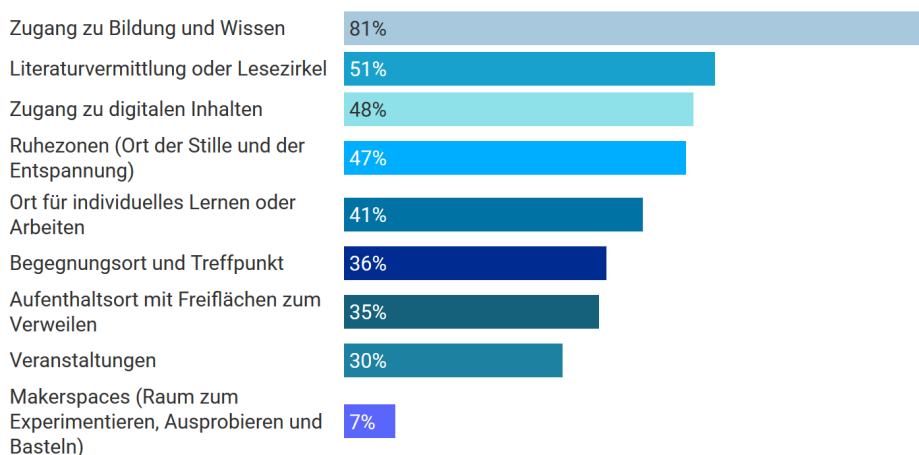
Im Kapitel 9 wird erläutert was soziodemografische Merkmale sind und in welcher Form sie in der Marktforschung genutzt werden können. Zudem finden sich an dieser Stelle sämtliche soziodemografischen Auswertungen der Umfrageergebnisse. Für diese Hypothese galt es in erster Linie die Merkmale abzufragen und in einem zweiten Schritt die Fragen zu den Zukunftstendenzen damit auszuwerten. Für die Bestätigung resp. Widerlegung der aufgestellten Hypothese sollen insbesondere die Aspekte Geschlecht, Alter und Tätigkeit berücksichtigt werden. Die Hypothese beruht unter anderem auf der Annahme, dass junge Menschen offener für Neuerung sind, als ältere. Ebenso wird davon ausgegangen, dass Frauen die Bibliothek eher als Ort der sozialen Interaktion, beispielsweise in Form von Veranstaltungen oder einer Café-Ecke, sehen.

8.2 Resultate und Hypothesendiskussion¹

Bei der Frage «**Als was für einen Ort sehen Sie Bibliotheken allgemein?**» gaben 88% der Befragten an, Bibliotheken vordergründig als Hol- und Bring-Institution (Ausleihe) zu sehen. Dem folgt die Bibliothek als Ort der Kultur mit 56% und als Ort für die Vermittlung von Wissen und Informationskompetenz mit 50%. Interessant ist, dass nur 20% die Bibliothek als Ort der Demokratie sehen und sie zu 29% als Ort des Lernens betrachtet wird. Ausserdem werden Bibliotheken als Ort der Begegnung mit 31% und als Ort für alle Gesellschaftsgruppen mit 29% von den Befragten angesehen. Ergänzend zu den vorgegebenen Antwortmöglichkeiten gab es Rückmeldungen, dass die Leute, die Bibliothek als Ort der Stille (7 Antworten) und als Ort der Inspiration (6 Antworten) wahrnehmen. Ausserdem wird die Bibliothek als Ort für Freizeit und Vergnügen (4 Antworten) sowie Veranstaltungsort und Aufenthaltsort gesehen.

Mit der Frage «**Mit welchen Begriffen verbinden Sie die Bibliothek der Zukunft?**» sollte herausgefunden werden, welche Assoziationen die Befragten zur Bibliothek der Zukunft haben.

Assoziationen zur Bibliothek der Zukunft



100% entsprechen jeweils 747 Antworten, alle Nutzerkategorien

Abbildung 36: Assoziationen zur Bibliothek der Zukunft

Ausserdem wurden im freien Rückmeldefeld die Stichworte Ausleihe (8 Antworten), Café und innovative Bibliothek (jeweils 3 Antworten) genannt. Die restlichen Rückmeldungen beinhalten die Erwähnung der Bibliothek als Ort der Inspiration sowie die Assoziationen mit Öffnungszeiten, Aufenthaltsort, Freizeit und Veranstaltungen.

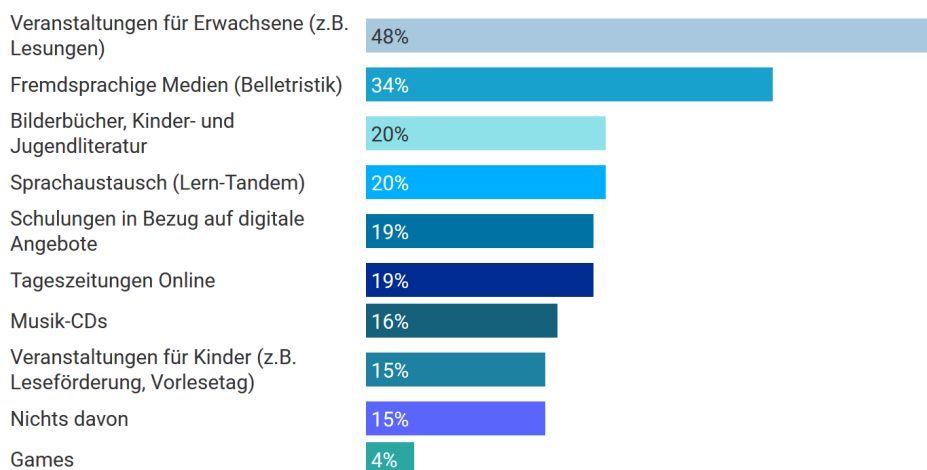
¹ Weitere Ergebnisse, die nicht direkt auf die Hypothesen Bezug nehmen, werden im Anhang unter Punkt 3 aufgeführt.

«Welche drei der nachfolgenden Punkte sind für Sie am wichtigsten für die zukünftige Entwicklung der Stadtbibliothek Olten?»

Mit einer Mehrheit von 75% ist klar ersichtlich, dass ein attraktiver, zentraler und gut erreichbarer Standort der Bibliothek als besonders wichtig betrachtet wird. Dem folgt „die Bibliothek engagiert sich für Bildung und vermittelt Informations- und Medienkompetenz“ mit 39% und „die Bibliothek als Begegnungs-, Aufenthalts-, und Veranstaltungsort“ mit 33%. Ein deutliches Ergebnis ist, dass nur 7% der Umfrageteilnehmenden sich vorstellen können, dass die Bibliothek weniger physische Medien hat, dafür aber mehr digitale Angebote hat. Die Vorschläge „die Bibliothek gewährleistet 24 Stunden Zugang (vor Ort/online)“ und „die Bibliothek hat alles unter einem Dach (Kinder-, Jugend- und Erwachsenenliteratur)“ wurden von 25% der Befragten gutgeheissen. Dass die Bibliothek kulturelle Beteiligung und soziale Erlebnisse schafft, wurde von 24% der Befragten als wichtig betrachtet. Ergänzend zu diesen Ergebnissen kommen weitere Punkte hinzu, die von den Befragten bei den Rückmeldungen als wichtig erachtet wurden. Zum Beispiel: Öffnungszeiten (12 Antworten), Ort für alle Gesellschaftsgruppen (3 Antworten), Ort des Lernens (3 Antworten), alles soll so bleiben wie es ist (vorgegeben) mit 5 Antworten. Weitere Rückmeldungen bezogen sich auf die Vielfalt an Medien, physische Medien, digitale Medien, etc.

Die Visualisierung zur Frage **«Welche der folgenden Medienangebote und Veranstaltungen wünschen Sie sich in der Stadtbibliothek Olten?»** zeigt folgende Präferenzen auf. Es konnten sämtliche zutreffende Punkte ausgewählt werden.

Gewünschte Medienangebote und Veranstaltungen



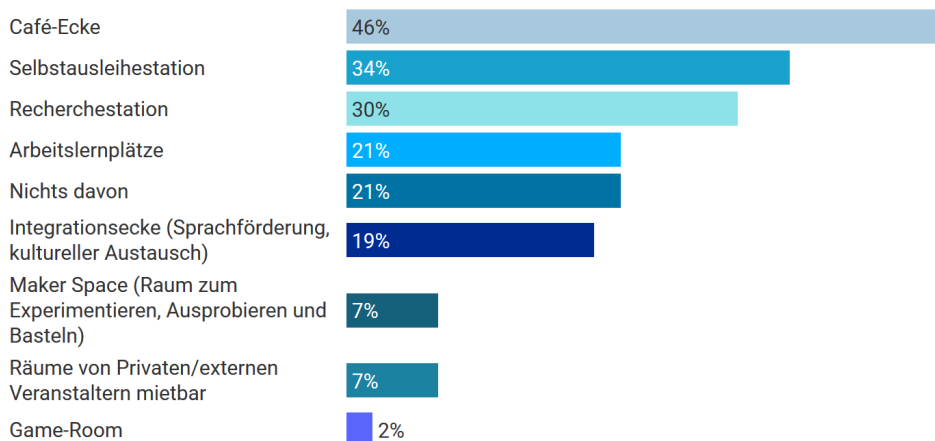
100% entsprechen jeweils 747 Antworten, alle Nutzerkategorien

Abbildung 37: Gewünschte Medienangebote und Veranstaltungen

Durch die Rückmeldungen der Befragten kamen weitere Wünsche zum Vorschein. Oft betonte Angebote sind Veranstaltungen für spezifische Gruppen (Senioren, Migranten, niederschwellig), digitale Angebote, Vielfalt an Literatur (Romane, Sachbücher, Reiseliteratur) sowie Tageszeitungen (Print).

Mit der Frage «**Welche der folgenden Angebote wünschen Sie sich in der Stadtbibliothek Olten?**» sollte erspürt werden, wie das Bedürfnis der Umfrageteilnehmenden nach Angeboten ist, die von der Forschung als neue Tendenzen in Bibliotheken gesehen werden.

Angebotswünsche



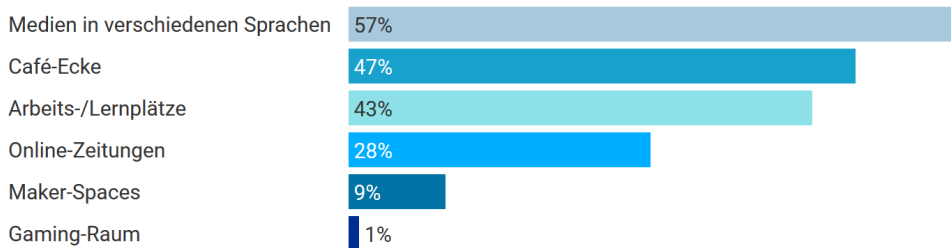
100% entsprechen jeweils 747 Antworten, alle Nutzerkategorien

Abbildung 38: Angebotswünsche

Im freien Eingabefeld wurden von den Befragten angenehme Raumverhältnisse und Aufenthaltsräume (inkl. Sitzplätze), Café-Ecke mit Garten/Terrasse, DVD-Kino, Café-Restaurant, digitale Angebote, Fotokopierer erwähnt. Von den 15 Rückmeldungen gaben zwei Personen an, dass alles so bleiben, wie es ist.

Die Frage «**Welche drei Punkte sind Ihnen am wichtigsten?**» sollte eine Priorisierung der Antwortmöglichkeiten aus den Fragen nach den Wünschen zum Medienangebot, Veranstaltungen und Infrastruktur ermöglichen.

Priorisierung der Angebotswünsche



100% entsprechen jeweils 747 Antworten, alle Nutzerkategorien

Abbildung 39: Priorisierung der Angebotswünsche

Zu dieser Frage gab es 53 Rückmeldungen und 14 davon beinhalten Formulierungen, dass die Bibliothek so bleiben soll, wie sie ist. Dem folgen „Vielfalt an Medien“ und „angenehme Raumverhältnisse und Aufenthaltsräume (inkl. Sitzplätze)“ mit 8 Antworten. Hinzu kommen einzelne Rückmeldungen zu den Stichworten Öffnungszeiten, Ausleihe, freundliches, hilfsbereites, kompetentes Personal, Selbstausleihe, Kinderecke (aber keine Ausleihe) oder Neuerscheinungsbereich.

100% der Befragten gaben bei der Frage «**Welche drei Punkte sind Ihnen bei den architektonischen Verhältnissen am wichtigsten?**» an, dass sie sich offene Räume wünschen. Demgegenüber stehen folglich, dass sich 0% für nur abgeschlossenen Räume ausgesprochen haben. Ausserdem wünschen sich 36% einen Garten oder eine Terrasse und 34% wünschen sich „neben einem grossen offenen Raum, kleine abgeschlossene Räume“. Der Wunsch nach einem modernen Gebäude wurde von 19% der Befragten geäussert. Andere Punkte waren ebenerdig mit 14% und mehrstöckig mit 28%. Auf diese Frage gab es zudem 97 schriftliche Rückmeldungen von Befragten. Für die Auswertung wurden die drei häufigsten genannten Wünsche als Kategorien erfasst, einzelne Antworten wurden nicht berücksichtigt. 26 Rückmeldungen bezogen sich auf die „Helligkeit/Tageslicht“ und 12 Rückmeldungen auf „Kinderwagen- und behindertengerecht, Lift“. 27 Personen war es an dieser Stelle der Umfrage wichtig zu erwähnen, dass sie mit dem heutigen Zustand der architektonischen Verhältnisse der Bibliothek zufrieden sind.

Die Hypothese «**Die Stadtbibliothek Olten wird nicht als Lernort gesehen.**» liess sich aufgrund der vorhandenen Daten mit Vorbehalt bestätigen. Insgesamt 29% der Befragten sagten aus, dass sie die Bibliothek als Ort des Lernens sehen. Aus den 7 vorgegebenen Antwortmöglichkeiten ist diese Option auf dem 5. Platz. Es schien eine leichte Änderung feststellbar, da 41% der Befragten die Bibliothek der Zukunft mit der Formulierung «Ort für individuelles Lernen oder Arbeiten» assoziierten. Bei der Priorisierung von möglichen An-

geboten wurden Arbeits-/Lernplätze mit 43% Zustimmung gewünscht. Es wurde ausgewertet, ob das Angebot aufgrund der Tätigkeit auf grösseres Interesse stösst. Einzig die Kategorien «Studierende(r)» und «Fortbildung/Umbildung» zeigten eine Zustimmung von gut 75% in den entsprechenden Teilfragen.

Die Hypothese **«Die Befragten wünschen sich Angebote für die ganze Familie an einem zentral gelegenen Ort, der auch als Treffpunkt dienen kann.»** konnte nur teilweise bestätigt werden. Bibliotheken scheinen allgemein eher weniger als «Ort der Begegnung» gesehen zu werden, da nur 31% der Befragten dieser Aussage zustimmten. Auch assoziierten nur 36% die Bibliothek der Zukunft mit den Begriffen «Begegnungsort und Treffpunkt». Wohingegen sich Dreiviertel der Befragten einig waren, dass ein attraktiver, zentraler Ort mit guter Erreichbarkeit wichtig ist. Dieses Fragment der Hypothese liess sich als einziges bestätigen. Bei der Frage, welche Punkte als besonders wichtig für die zukünftige Entwicklung gesehen werden, äusserten sich nur 25% der Befragten für eine Bibliothek, die alles unter einem Dach (Kinder-, Jugend- und Erwachsenenliteratur) vereint. Bei der Frage, welche Medienangebote gewünscht werden, bestätigte sich diese Tendenz, da nur 20% ein Bedürfnis nach Bilderbücher, Kinder- und Jugendliteratur äusserten. An dieser Stelle ist erwähnenswert, dass einige Personen die Gelegenheit genutzt haben, einen themenunabhängigen Kommentar abzugeben, um mitzuteilen, dass ihnen Kinderwagenzugänglichkeit wichtig ist.

Die Hypothese **«Die Befragten wünschen sich eine Bibliothek, die ein Café beherbergt und Aussensitzplätze bietet.»** liess sich nicht abschliessend widerlegen, da dieses Angebot unter den Vorschlägen, auf die meiste Zustimmung stiess. Es handelte sich jedoch nicht um eine überwältigende Mehrheit, sondern nur knapp die Hälfte. In zwei Fragen wurde das Bedürfnis nach einer Café-Ecke nachgefragt und dieses wurde mit 46 resp. 47% in sehr ähnlichem Rahmen bejaht. Weniger Anklang fand im Vergleich dazu eine architektonische Veränderung im Hinblick auf «Garten/Terrasse». Diese Option stiess bei 36% auf Resonanz. Sowohl ein Café als auch Aussensitzplätze können als Orte der Begegnung und des Treffpunkts gesehen werden. Dass dies kein grosses Anliegen ist, fand in der zweiten Hypothese Erwähnung. Es wurde ausgewertet, ob eine Café-Ecke eher ein Bedürfnis der Umfragefrageteilnehmenden über 65 Jahre ist. Gesamthaft haben 178 Personen in dieser Alterskategorie teilgenommen, davon sprechen sich 71 für eine Café-Ecke aus.

Die Hypothese **«Die Zukunftserwartungen unterscheiden sich nach soziodemografischen Merkmalen.»** beruht unter anderem auf der Annahme, dass Frauen Bibliotheken eher als Ort der sozialen Interaktion, beispielsweise in Form von Veranstaltungen oder einer Café-Ecke, sehen. Bei diesem Aspekt liess sich tatsächlich eine gewisse Zustimmung herauslesen.

Geschlecht und Wunsch nach sozialer Interaktion

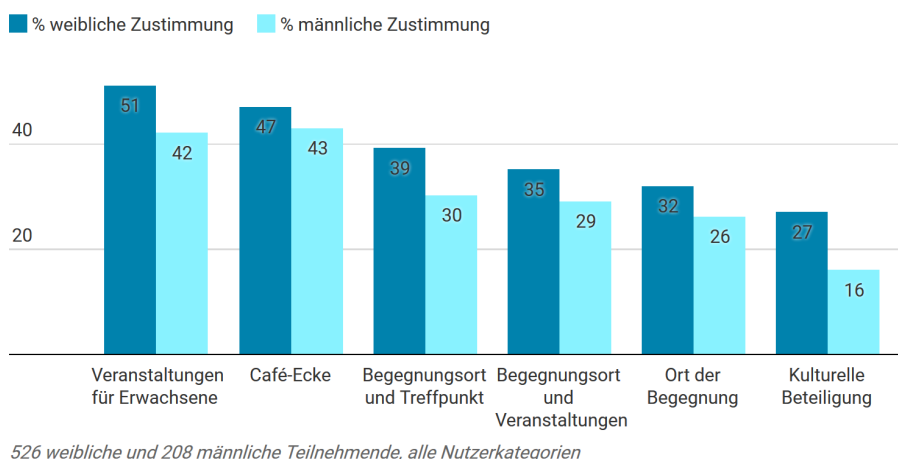


Abbildung 40: Geschlecht und Wunsch nach sozialer Interaktion

Zudem wurde angenommen, dass junge Menschen offener für Neuerung sind als ältere. Dies liess sich nicht bestätigen. In keiner Alterskategorie schien das Bedürfnis nach Makerspaces zu bestehen. Es bleibt unklar, in welchem Masse die Unkenntnis über den Begriff Makerspaces diese Zahlen beeinflusst hat, da die Erläuterung sehr kurzgehalten war (Raum zum Experimentieren, Ausprobieren und Basteln). Auch bestehen keine wesentlichen Unterschiede in den Altersklassen bezüglich der Aussage «die Bibliothek hat weniger physische Medien ausgestellt, aber mehr digitale Angebote». Grundsätzlich lässt sich sagen, dass sich die Zukunftserwartungen nicht signifikant nach soziodemografischen Merkmalen (Alter, Geschlecht) unterscheiden.

Die Tatsache, dass die Stadtbibliothek Olten über ein Büchermagazin und einen Kulturgüterschutzraum mit älterer, wertvoller Literatur verfügt, die das gesamte Oltners Schrifttum und ca. 100'000 Zeitungen ab 1770 abdecken, wurde mehrfach positiv erwähnt. Bibliotheken wurden von 56% der Befragten als «Ort der Kultur» gesehen. So wurde in den Rückmeldungen etwa vom lokalen Gedächtnis, regionalen Autoren oder der Bewahrung von Kulturgut gesprochen.

Die Umfrageteilnehmenden entsprachen mit 95% Schweizer Staatsbürgerschaft nur bedingt der Realität der Stadt Olten, da gemäss Bevölkerungszusammensetzung aus dem Jahr 2017 71% Schweizer und Schweizerinnen wohnhaft sind. Dadurch lässt sich sagen, dass die Stadtbibliothek Olten ein neues Publikum ansprechen könnte.

8.3 Zwischenfazit

Es lässt sich festhalten, dass die befragten Personen die Aufgaben und Eigenschaften der Stadtbibliothek Olten noch in einem traditionellen Rollenbild sehen. Der Zugang zu Wissen

und die Ausleihe wurden am wichtigsten gewertet. Die Antwortoptionen, die mögliche Angebote im Stil des eingangs erwähnten Four-Spaces-Modell aus Dänemark widerspiegeln, wurden am wenigsten in Betracht gezogen. Der Mensch als Gewohnheitstier steht Veränderungen oft skeptisch gegenüber, insbesondere, wenn er sich unter den Begriffen nicht viel vorstellen kann. Bedürfnisse lassen sich wecken und bei einigen Befragten stossen Bibliothekstrends bereits auf ein Interesse.

9 Soziodemographie

Autoren: Ibrahim Aközel, Laura Gründler

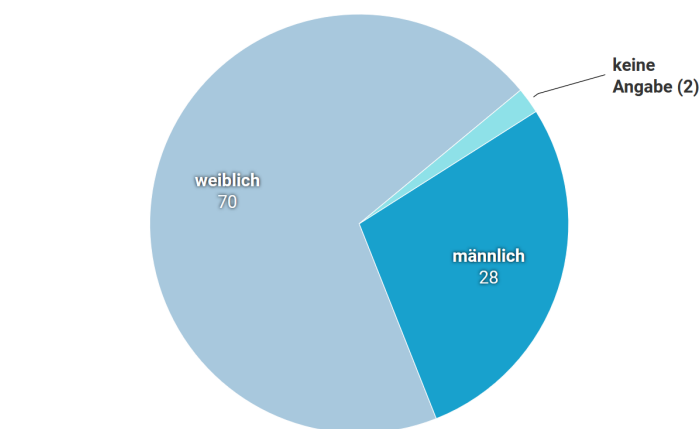
9.1 Theorie

Soziodemografische Merkmale sind Eigenschaften, mit denen man die Bevölkerung demografisch und sozioökonomisch beschreiben kann. Die demografischen Merkmale schliessen Eigenschaften wie Geschlecht, Sprache, Staatszugehörigkeit oder Wohnort ein, während die sozioökonomischen Merkmale Eigenschaften wie Bildungsniveau, Arbeit etc. beinhalten. Insbesondere in der Marktforschung werden die soziodemografischen Merkmale genutzt, um die Angebote und die Vermarktung auf unterschiedliche Zielgruppen zuzuschneiden (Hoffmeyer-Zlotnik, Warner, 2013, S. 733-734).

9.2 Auswertung

Von den 747 Personen, die den Fragebogen vollständig ausgefüllt haben, sind 526 weiblich und 208 männlich, 13 Personen haben sich für die Option «keine Angabe» entschieden.

Geschlecht



100% entsprechen 747 Antworten, alle Nutzerkategorien

Abbildung 41: Geschlecht

Das Alter wurde in Form von Kategorien abgefragt, wobei sich mit 43% die meisten Befragten in der Altersspanne zwischen 46 und 65 Jahren befinden. Am zweithäufigsten mit 24% sind Personen im Pensionsalter über 65 vertreten. Die 30- bis 45-Jährigen sind mit 22% in ähnlichem Umfang repräsentiert. 9% der Befragten sind zwischen 18 und 29 Jahre alt und 1% ist noch nicht volljährig. Zudem hat 1% die Option «keine Angabe» gewählt.

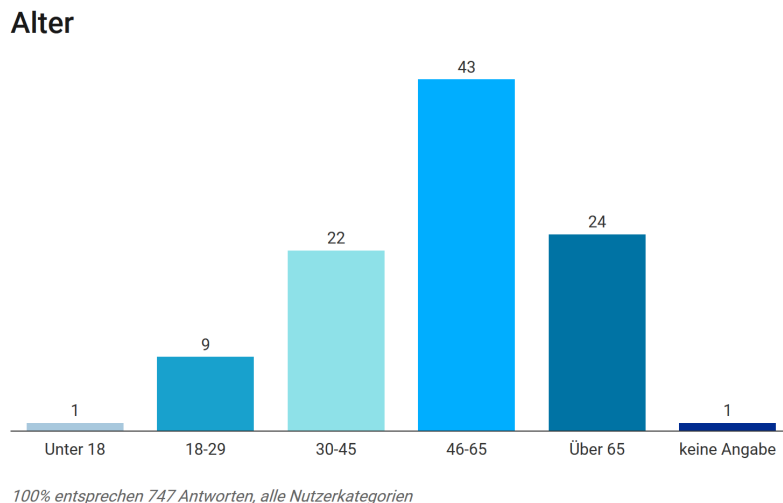


Abbildung 42: Alter

Bei der Frage nach der Staatsangehörigkeit ist die Schweiz mit 95% deutlich vertreten. Es folgen mit jeweils 2% Deutschland und die Auswahlmöglichkeit «keine Angabe». Weiter haben 5 Personen die italienische (1%), 2 die österreichische (0%) und jeweils eine Person die belgische und polnische Staatsbürgerschaft.

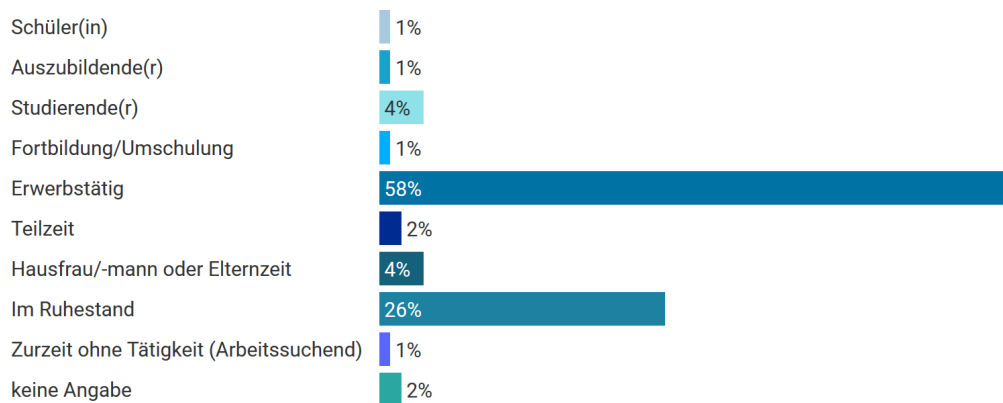
Die Antworten nach der Muttersprache folgen einem ähnlichen Muster. So gaben 84% an, dass Schweizerdeutsch ihre Muttersprache ist. Am zweithäufigsten wurde mit 10% Deutsch genannt. Die Optionen «keine Angabe» und «Sonstiges» liegen mit 2% gleichauf. Das freie Eingabefeld «Sonstiges» umfasst ein breites Spektrum an Sprachen aus verschiedenen Gebieten der Welt (Romanisch, Spanisch, Polnisch, Niederländisch, Slowenisch, Slowakisch, Serbokroatisch, Tigrinja, Malayalam, Philippinisch, Kurdisch). 1 % der Befragten sind mit Französisch gross geworden und jeweils ein halbes Prozent gaben Italienisch oder Englisch als ihre Muttersprache an.

Mit 38% der Personen, die über einen Universitäts- oder Fachhochschulabschluss verfügen, ist das akademische Feld am meisten vertreten. Bei 27% der Befragten stammt der höchste schulische Abschluss von der Berufslehre oder Fachmittelschule. Die weitere Zusammensetzung gliedert sich wie folgt: 22% eidg. Diplom/Fachausweis/Diplom höhere Fachhochschule, 6% Matura, 4% obligatorische Schule und 3% keine Angabe.

Knapp 60% der Befragten gaben an erwerbstätig zu sein. Als Erwerbstätige werden Personen verstanden, die in einem Arbeitsverhältnis stehen; einschließlich Selbstständige und freiberuflich tätige Personen. Mit einem Viertel sind Personen vertreten, die sich im Ruhestand befinden. Darauf folgend gaben 4% an, zu studieren oder Hausmann/Hausfrau resp. in Elternzeit zu sein. Insgesamt gaben 13 Personen (2%) im freien Antwortfeld an, dass sie in einem Teilzeit-Pensum angestellt sind und sich ansonsten um die Familie kümmern. Es gilt anzunehmen, dass dies auch auf einige Personen zutrifft, die sich für die vorgegebene Option

«Erwerbstätig» entschieden haben. Die restlichen Tätigkeitsfelder sind mit jeweils 1% zu vernachlässigen.

Tätigkeit



100% entsprechen 747 Antworten, alle Nutzerkategorien

Abbildung 43: Tätigkeit

Die Hälfte der Befragten (51%) gab an, in der Stadt Olten wohnhaft zu sein. Den Bezirk Olten gaben 23% als ihren Wohnort an. Darin eingeschlossen sind die Gemeinden Däniken, Dulliken, Eppenberg-Wöschnau, Fulenbach, Gretzenbach, Gunzgen, Hägendorf, Kappel (SO), Rickenbach (SO), Schönenwerd, Starrkirch-Wil, Walterswil (SO), Wangen bei Olten. 21% der Personen wohnen in einer anderen Gemeinde des Kantons Solothurn. Einen ausserkantonalen Wohnsitz haben 4 % der Umfrageteilnehmenden. 10 Personen (1%) unterliessen eine Angabe.

Ein überdurchschnittlicher Teil (87%) der Befragten hat über E-Mail von der Umfrage erfahren. 5% haben über die Zeitung davon Kenntnis genommen und 3% über Facebook. Die Website der Stadtbibliothek Olten hat 8 Personen (1%) erreicht und ein weiteres Prozent hat nicht angegeben, über welchen Kanal sie von der Umfrage erfahren hat. Aus dem freien Rückmeldefeld lässt sich hervorheben, dass 2% durch Bibliotheksmitarbeitende auf die Umfrage aufmerksam gemacht wurden.

10 Fazit

Autoren: Franziska Corradini, Samuel Martin

Die Umfrage sollte die Zufriedenheit mit der aktuellen Situation der Stadtbibliothek Olten und die Ansprüche an eine zukünftige Entwicklung zeigen. Dabei war sowohl die Meinung der aktiven Bibliotheksnutzenden als auch diejenigen der Nichtnutzer gefragt. Obwohl ein Pfad des Fragebogens speziell für Nichtnutzer ausgelegt wurde, konnte die Umfrage mit 10 Personen (1.47%) kaum Nichtnutzer erreichen. Offenbar konnte diese Zielgruppe über die verwendeten Kanäle und Methode nicht oder nur ungenügend erreicht werden.

Bei den aktiven Bibliotheksnutzenden hingegen gab es eine hohe Rücklaufquote, was das Bild der sehr aktiven Oltner Bibliotheksnutzenden aus dem Benchmarking bestätigt. Dabei zeigte sich, dass sie mit 91% fast alle mit der Stadtbibliothek Olten zufrieden sind. Von den unzufriedenen Nutzenden ist mit 64% eine deutliche Mehrheit vor allem mit den Öffnungszeiten unzufrieden. Mit längeren Öffnungszeiten kann man die Zufriedenheit maximieren.

Die am häufigsten genutzten Medien werden von den meisten Befragten als aktuell wahrgenommen. Gleichzeitig wird in den freien Wortmeldungen zum Medienbestand bemängelt, dass viele Medien veraltet sind. Offenbar benötigt die Bibliothek in diesem Bereich eine Image-Aufbesserung. Es lohnt sich hier die Aufstellung zu überdenken, insbesondere eine thematische Aufstellung wird oft gewünscht, und ältere Medien verstärkt auszuschneiden, um den veralteten Eindruck loszuwerden. Dieser Effekt könnte durch eine geräumigere und modernere Einrichtung unterstützt werden. Denn die Nutzenden werten die Infrastruktur zwar grossmehrheitlich positiv, doch sie wird hauptsächlich als gepflegt, zweckmässig und klassisch wahrgenommen. Besonders viel Unmut löst die Ausleihtheke hervor. Sie führt dazu, dass das Personal als distanziert wahrgenommen wird und sich Kunden dort unwohl fühlen. Da die Ausleihtheke gleich beim Eintreten ins Auge fällt, sollte unbedingt eine Alternative gefunden werden, um diesen negativen Kundengefühlen entgegenzuwirken. Ansonsten herrscht mit 91 % nämlich eine ungemein hohe Zufriedenheit mit dem Personal. Es wird durchwegs als freundlich, aufmerksam und gelassen wahrgenommen.

Bei der Zukunftsentwicklung hat sich bestätigt, dass die Stadtbibliothek Olten nicht als Lernort wahrgenommen oder gewünscht wird. Dieser Bereich kann offenbar der nahegelegenen Fachhochschulbibliothek überlassen werden. Wenn man die verschiedenen Zukunftswünsche und -Assoziationen der Befragten gesamthaft betrachtet, zeigt sich deutlich, dass eine zukünftige Stadtbibliothek Olten ein breit gefächertes Angebot mit unterschiedlichen Zonen braucht. Noch immer fordert eine grosse Mehrheit mit 81% schlicht Zugang zu Wissen, Bildung und Literatur. Dieser soll sich aber auch über einen grösseren E-Medienbestand erstrecken, die E-book-Abteilung muss ausgebaut werden. Mehr als die Hälfte der Befragten

wünscht sich eine aktive Literaturvermittlung, zum Beispiel durch Lesezirkel. Die Stadtbibliothek Olten muss also eine Plattform für Austausch bieten, eine Zone wo gelacht und geredet werden kann. Am besten in der Nähe der gewünschten Café-Ecke. Gleichzeitig besteht auch ein Bedürfnis nach ruhigeren (Entspannungs-)Zonen, wo Stille herrscht. In eine solche Zone liessen sich gut auch ein, zwei Lernplätze integrieren. So liegt der Fokus nicht auf dem Lernort, bietet aber denjenigen, die die Stadtbibliothek zu Bildungszwecken nutzen, die Möglichkeit das vor Ort zu tun. Die verschiedenen Zonen müssten gut voneinander abgetrennt sein, denn aktuell werden Gespräche im EG auch im obersten Stock gehört.

Gesamthaft betrachtet sind die Nutzenden der Bibliothek zufrieden. Um ihre Ansprüche an eine zukünftige Bibliothek zu genügen, braucht es aber eine starke Veränderung. Diese Veränderung ist sehr wichtig, denn der Grossteil der Nutzenden (67 %) ist über 46 und hat damit die letzte Neuerung der Bibliothek miterlebt. Es ist zu vermuten, dass der damals moderne Umbau ihr Bild einer Bibliothek bis heute prägt und selbst sie wünschen sich eine Weiterentwicklung der Bibliothek.

11 Quellenverzeichnis

- Barth, Robert (2013):** Die Nicht(mehr)nutzer in der Schweiz. , S. 42.
- Becker, Antje (2013):** Nutzen Sie die Bibliothek? In: *BIS – Das Magazin der Bibliotheken in Sachsen*, (3), S. 168–172.
- BFS - Schweizerische Bibliothekenstatistik (2017):** Bibliotheken. In: *Bundesamt für Statistik*. Verfügbar unter: <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/kultur-medien-informationsgesellschaft-sport/kultur/bibliotheken.html>
- Bundesamt für Statistik (2018):** Internetnutzung. . Verfügbar unter: <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/kultur-medien-informationsgesellschaft-sport/informationsgesellschaft/gesamtindikatoren/haushalte-bevoelkerung/internetnutzung.html>
- Denzer, Daniela (2013):** Gründe für die Nichtnutzung von Bibliotheken bei Pensionierten in der Deutschschweiz. , Semar, W. & Lutz, B. (Hrsg.).
- Deutscher Bibliotheksverband e.V & Institut für Lese- und Medienforschung der Stiftung Lesen (Hrsg.) (2012):** Ursachen und Gründe für die Nichtnutzung von Bibliotheken in Deutschland. , S. 64.
- Deutscher Bibliotheksverband e.V & Institut für Lese- und Medienforschung der Stiftung Lesen (Hrsg.) (2013):** Stellungnahme des Deutschen Bibliotheksverbandes e.V. und der Stiftung Lesen. , S. 1–5.
- Furger, Michael (2016):** Bibliotheken und Bücher: Weg damit! In: *NZZ am Sonntag*.
- Gantert, Klaus & Hacker, Rupert (2016):** *Bibliothekarisches Grundwissen*. 9., vollständig neu bearbeitete und erweiterte Auflage. Berlin ; Boston: De Gruyter Saur.
- Hobohm, Hans-Christoph (1998):** Qualität und Kundenzufriedenheit als Managementkriterien für Informationseinrichtungen. Gesellschaft Information Bildung. Verfügbar unter: <http://forge.fh-potsdam.de/~hobohm/gib.pdf>
- Jochumsen, Henrik, Hvenegaard Rasmussen, Casper & Skot-Hansen, Dorte (2012):** *The four spaces – a new model for the public library*. New Library World. .
- Mumenthaler, Rudolf & Schuldt, Karsten (2015,Oktober):** Vier Funktionen, vier Räume. In: *Infowiss*. Zugriff am 5.6.2018. Verfügbar unter: <http://blog.informationswissenschaft.ch/vier-funktionen-vier-raeume/>
- S. Stampfl, Nora (2016):** f/21 Büro für Zukunftsfragen. . Zugriff am 15.5.2018. Verfügbar unter: <https://www.f-21.de/>
- Stadt Olten (2014):** Verwaltungsbericht Stadt Olten 2014. In: *Olten*. Zugriff am 31.5.2018. Verfügbar unter: http://www.olten.ch/dl.php/de/55c1d512c6589/Verwaltungsbericht_2014.pdf
- Trottmann, Philipp (2014):** *Die epochale Trendwende: Der Benutzerrückgang an öffentlichen Bibliotheken der Deutschschweiz*. Churer Schriften zur Informationswissenschaft. Chur: Hochschule für Technik und Wirtschaft, Arbeitsbereich Informationswissenschaft.

Werder, Martina & Hoffmann, Dagmar (2013): Bibliotheken für „Nichtnutzer“ – eine kritische Sicht auf die Studie „Ursachen und Gründe für die Nichtnutzung von Bibliotheken in Deutschland“ vom Deutschen Bibliotheksverband (dbv) und der Stiftung Lesen. , Andrea, N. (Hrsg.), 5, S. 34.

Wübbenhorst, Klaus (2018): Benchmarking. In: *Gabler Wirtschaftslexikon*. Zugriff am 1.5.2018. Verfügbar unter: <https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/benchmarking-29988>

12 Anhang: «Gibt es noch weitere Dinge, die Sie der Stadtbibliothek Olten gerne mitteilen möchten?»

Autoren: Ibrahim Aközel, Laura Gründler

Im Hinblick auf die Zukunft der Bibliothek wurde den Befragten folgende offene Frage am Schluss gestellt: «Gibt es noch weitere Dinge, die Sie der Stadtbibliothek Olten gerne mitteilen möchten?». Für die Auswertung dieser Frage wurden die 126 Rückmeldungen deduktiv in Kategorien eingeteilt. Da innerhalb einer Rückmeldung mehrere Kategorien betroffen sind, ist das Total höher als die Anzahl Rückmeldungen.

Zufriedenheit/Lob	61
Anliegen/Vorschläge	11
Kritik bezüglich Öffnungszeiten	30
Kritik Möblierung/Räumlichkeiten	9
Kritik Medienanordnung	6

Nachfolgend werden die Rückmeldungen der Befragten aufgeführt:

Ich bin zwischenzeitlich weggezogen und werde nach meiner Rückkehr in einigen Jahren (sGwuwnl) wieder aktiv teilnehmen. Ich schätze die Stadtbibliothek sehr! Danke.
Ich komme gerne und fühle mich immer willkommen! Danke!!!!
das Auslesen von Büchern ist oft mühsam, da recht unübersichtlich und zu viele Bücher in einem Regal. die Drehständer sind sehr umständlich, quietschen und sind schlecht beleuchtet.
Budget aufstocken!
Damit eine Bibliothek für mich attraktiv wird, muss sie genügend Lernplätze bei einer angenehmen Atmosphäre anbieten. Die momentanen Öffnungszeiten richten sich überhaupt nicht an Studenten, die gerne nach Vorlesungen oder an Freitagen (auch Feiertagen, wie beispielsweise 1. Mai) in der Bibliothek lernen möchten.
Sie machen wirklich einen guten Job, vielen, vielen Dank, immer sehr freundlich!!
Öffnungszeiten Montag für Arbeiter im DL Sektor.Auch die lesen.
Sehr gutes Personal, gute philosophische Werke und gute Romane., Weiter so !

ich hoffe sehr sie bleibt bestehen, schätze sie extrembreitere Öffnungszeiten...
Ich gehe gern in die Stadtbibliothek und nehme mir Zeit zum Verweilen und "rumzustöbern"
Ich würde in der Stadtbibliothek gerne Neues entdecken. Spannende, interessante Sachen die bei Weltbildverlag und Co. nicht im Programm stehen.
Da die Bibliothek Bücher nur nach ABC sortiert muss ich genau wissen welches Buch ich möchte. Sie sollten nach Genre sortieren damit man darin schmökern kann so wie es sich für eine Bibliothek gehört.
Im Vergleich mit den anderen Bibliotheken ist zu teuer
Ich bin ja eigentlich sehr zufrieden mit der Stadtbibliothek, auch wenn ich die Platzverhältnisse als eher eng erlebe, auch kann ich die Trennung von Jugend- und Erwachsenenbibliothek akzeptieren (als Aktiv-Eltern würde ich es wahrscheinlich anders gewichten) - als ich noch berufstätig war, wäre ich jedoch froh gewesen, wenn z.B. am Donnerstag die Bibliothek abends geöffnet gewesen wäre. Zudem fände ich es toll, wenn zwischen Stadtbibliothek und den beiden noch vorhandenen Buchhandlung mehr kooperative Angebote stattfinden würden. Förderung der Literatur - als gegenseitiges Interesse. Und im Zusammenhang mit der Museums-Diskussion: hier werden doch städtische Räumlichkeiten frei, deren Verwendung diskutiert werden muss. Da wären doch beispielsweise auch neue Kooperationen zwischen den Oltnen-Kulturlandschaften möglich - z.B. könnte doch die Stadtbibliothek, zusammen mit den Oltnen Buchhandlungen und Verlagen (und den Oltnen Schulen) seine Angebote um eine Art "Literaturhaus" erweitern, mit z.B. Workshops für Schulen und Erwachsenen mit z.B. der ortsansässigen und ortsverbundenen Literaturgilde (damit diese nicht nur als Tourismus-Fähnlein wahrgenommen werden) usw. usf. Wenn die Stadtbibliothek diesbezüglich eine engagierte Rolle übernehmen würde und könnte (und hoffentlich dürfte) so fänd ich dies toll. Noch eine Frage: gibt es eine Zusammenarbeit mit der Bibliothek der FH bezüglich Fachbücher? Es wäre doch praktisch, ich könnte Fachbücher der FH via euch ausleihen
ich schätze das Angebot sehr und wünsch allen weiterhin gutes Wirken, sehr wertvoll finde ich eine öffentliche Bibi.
Das altmodische/traditionelle der Bibliothek Olten wird durch sehr freundliches Personal wett gemacht.
Meine Bibliotheksnutzung ist "eingeschlafen"; nicht, weil ich nicht zufrieden bin, sondern weil es viele andere Lese-/Bildungsmöglichkeiten gibt, insbes. übers Internet. Werde bei Gelegenheit mal wieder vorbeikommen.
Die Oltnen Stadtbibliothek ist für mich ein Ort wo ich mich wohlfühle, weil ich einerseits jederzeit Unterstützung und Begleitung bekomme wenn ich sie brauche, andererseits auch in Ruhe suchen, schmökern und mich mit anderen Benutzern austauschen kann. Für mich stimmen die seit einiger Zeit reduzierten Öffnungszeiten schon, ich bin pensioniert. Für Menschen im Arbeitsprozess, die wenn möglich noch auswärts arbeiten, sind die Öffnungszeiten definitiv zu gering, es bräuchte mehr Randöffnungszeiten.

Eine Café-Ecke wäre sicher sympathisch. Solange die Bibliothek aber so offen ist, wäre es aber wahrscheinlich zu laut. Ich wäre extrem froh, wenn die Bücher etwas anders eingeordnet wären und zwar zusätzlich nach (Unter)Thema. Z. B. Wenn bei den Tier-Büchern die Bücher nach Tierarten sortiert wären oder wenn unter Psychologie (oder so ähnliche Bezeichnung) nicht alles bunt gemischt ist, sondern nach Thema geordnet (z.B. Trauer, Jobsuche, Meditation etc.). So könnte man besser einfach etwas stöbern, was ich persönlich gerne mache. Wenn man z. B. Yoga-Bücher sucht und dann erst eine Suche im Computer machen, sich die verschiedenen Signaturen aufschreiben und dann zu den verschiedenen Regalen gehen muss, macht das nicht viel Freude. Auch das Entlanggehen an den ganzen Tablaren, bis man ein entsprechendes Buch gefunden hat, ist ziemlich aufwendig.

Die Stadtbibliothek kann so bleiben wie sie ist, darf sich aber auch in was Neues verändern.

Weiter so. Bin schon länger nicht mehr in die Bibliothek gewesen, habe mich aber immer wohlgefühlt. Muss immer genügend Zeit berechnen, da ich die Zeit vergesse.

Finde mit den zur Verfügung stehenden Mitteln wurde bis jetzt das Beste herausgeholt. Sehr gutes, interessantes Sachbücher-Angebot und sehr nettes, offenes und hilfsbereites Team.

Die folgenden Punkte sind mir wichtig:- Erweiterung der Öffnungszeiten (montags) Selbstausleihe

Ich möchte dem Personal der Stadtbibliothek danken für ihre zuvorkommende freundlichkeit. Weiter so

Ich bin froh, dass es die Stadtbibliothek gibt und hoffe, dass sie auch in Zukunft genügend Ressourcen bekommt.

Schätze das Team der Stadtbibliothek sehr!

Leider wurde keine Frage zu den 6 Wochen, in denen die Bibliothek geschlossen ist, gestellt. Wurde diese Chance bewusst verpasst? Dies. nachdem letztes Jahr in der Zeitung darüber zu lesen war und das Personal sehr dünnhäutig reagierte.

die umfrage ist viel zu lange. ich bin sowieso umgezogen und lebe nun im kanton schaffhausen

Ich möchte mich für die freundliche und kompetente "Bedienung" bedanken

Ich wünschte mir nur die Öffnungszeit am Morgen um 9 Uhr, also 9.00-12.00. Eine Stunde früher.

Ihr seid ein gutes Team!

Etwas mehr Platz, geräumiger wäre schön. Für mich bräuchte es nicht so viele, neue Bücher. Mir wäre es lieber, wenn die bereits vorhandenen Bücher, besser präsentiert würden. Wenn es nicht so eng in diesen Gängen wäre.

Wie vorher schon erwähnt: Toppersonal, das hohe Kundenorientierung hat und freundlich ist.
Die Öffnungszeiten stören mich am meisten. Nach dem Mittag und am Samstag Morgen sollte die Bibliothek früher öffnen. Gut finde ich die ausgestellten Bücher im Erdgeschoss, ich habe schon manches ausgeliehen, das mir dort aufgefallen ist.
die finanziellen Einschränkungen sind sehr restriktiv, dafür kann die Bibliothek nichts, die Politik ist hier gefragt. Wichtig wäre: längere Öffnungszeiten, auch zum Teil abends, gemütliche Sitzecken zum Stöbern, höchst aktuelles Angebot,
ich würde gerne dvd ausleihung verlängern können. 14 tage ist manchmal zu kurz, vorallem wenn man nicht unmittelbar in olten wohnt, im moment ist eine Verlängerung nicht möglich.
Nein
Ich besuche die Stadtbibliothek sehr gerne und freue mich über das grosse Engagement und die stete Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen.
Super Team!! (Sachkundig, freundlich, hilfsbereit)
Das Jahres-Abonnement inkl. DVDs etc. ist sehr günstig. Ich lese gerne auch Zeitschriften in der Bibliothek und würde mich über eine gemütlichere Lesecke mit Tageslicht und Kaffee sehr freuen. Wäre auch bereit, dafür fürs Abo mehr zu bezahlen.
Ich bin gerne Nutzerin von Bibliotheken. Ich wünsche mir die Bibliothek als Ort der Inspiration.
Die Rückgabe-Box sollte rund um die Uhr für die Rückgabe von Medien offen sein. Warum nur ausserhalb der Öffnungszeiten? Evtl. mehrere Rückgabebboxen auch an anderen gut frequentierten Orten.
Sie machen einen sehr guten Job!
Es ist toll, dass Reservationen von Medien (bislang) nichts kosten. Sehr schade, dass die tollen Möbel und super Zeitschriftenauswahl im Keller sind, der Raum wäre schön, aber ohne Tageslicht für mich bedrückend und nicht attraktiv, so nehme ich die Zeitschriften entweder nach oben oder ggf. zur Ausleihe nach Hause. Und: Ein bis zweimal abends bis 19h offen wäre für Berufstätige ein Segen!!! Danke für alles!!
Nein
Tolles Team
Alte Öffnungszeiten waren praktischer. Standort und Ambiente sind toll.
Alle leisten einen guten kundenorientierten Job mit viel Fachkompetenz, Freundlichkeit und Ordnung . Danke!!!

Räume, Infrastruktur und Angebot sind wichtig, aber zweitrangig - zuerst kommt die Atmosphäre, man muss man sich willkommen und wohl fühlen!

Die Ausstellung von neuen und interessanten Büchern und Medien im Eingangsbereich ist eine optimaler Informationsmöglichkeit und Inspiration, dadurch komme ich öfter und gerne in die Bibliothek und leihe wesentlich mehr Bücher aus.
Eine Möglichkeit in Hörbücher hineinzuhören wäre evtl. ein Mehrwert. Ganz wesentlich trägt die Freundlichkeit und Kompetenz des Personals dazu bei, dass ich gerne in die Bibliothek komme, das Gebäude ist dabei sekundär. Ich würde mir wünschen, dass bereits um 8 oder 9 Uhr geöffnet ist und ab 13 oder 14 Uhr am Nachmittag.

Die Stadt könnte sicher längere Öffnungszeiten anbieten, wenn eine Person mit Selbstausleihestationen die Bibliothek betreuen würde.

Die Öffnungszeiten sind schon speziell. Ich muss mich jedes Mal vergewissern, wann geöffnet ist, dass ich ja nicht anrenne!

Ich finde es absolut unmöglich dass in der heutigen Zeit die Jahresmitgliedschaft nicht online erneuert werden kann. Wer selten in die Stadt kommt resp. nicht zu den komischen Öffnungszeiten, kann nicht verlängern und so verstreichen dann Wochen bis man den Dienst wieder nutzen kann.

Habe dem Personal bereits die Bibliothek in Gossau SG als Vorbild genannt (habe diese 8 Jahre lang genutzt als ich dort wohnte bis Nov. 2014)
Kontakt zu Gossau ist hergestellt

Es wäre gut, wenn die Bibliothek immer über Mittag geöffnet hätte.

Vielen Dank für Ihr Engagement!
Beim Online-Katalog wäre angenehm, wenn bei der Listenanzeige (zB. Suche, Neuerscheinungen, etc) die aktuell maximale Anzahl von 10 dargestellten Medien entweder fix heraufgesetzt oder durch den Benutzer wählbar wäre.

Lesesaal im obersten Stockwerk: die Tische sind zu klein, um Zeitungsblätter zu lesen. Der Raum wird als Abstellkammer für noch nicht bearbeitete Bücher genutzt. Alles wirkt sehr unordentlich. Wenn Bücher zwischengelagert werden müssen, könnte ein Raum etwas abgetrennt, ein Büchergestell aufgestellt werden. Braucht es wirklich so viele Arbeitsplätze dort oben?

SMS-Erinnerungen wären einfacher/wirkungsvoller als E-Mails

Abgesehen von den Öffnungszeiten bin ich zufrieden. Etwas mehr Platz zwischen den Gestellen wäre angenehmer, ist mir aber nicht besonders wichtig.

Danke fürs Angebot!

Herzlichen Dank dem Personal ihr macht eine super Arbeit.
Von dem Stadtrat und der Politik wünsche ich mir eine Bibliothek der Zukunft..... ohne wenn und aber.
Aber hier braucht es noch sehr viel Arbeit, um überhaupt zu vermitteln, was eine Bibliothek der Zukunft überhaupt ist und auslösen kann.

Denn ohne dieses Wissen wird sich in Olten nichts bewegen und ein grosses Potential wird nicht genutzt. Im Gegenteil, wahrscheinlich fühlt sich der Stadtrat schon super, wenn er einen billigen Kaffeeautomaten in die Bibi stellt (mit grässlichem Kaffee) und die Stellenprozente etwas erhöht. Der richtige Weg ist in die Zukunft zu denken. Olten Studienstadt, Olten Bildungsstadt, Olten Stadt mit einer sehr hohen Lebensqualität
nein
Die Bücherauswahl entspricht genau meinen Vorstellungen, deshalb bevorzuge ich die Stadtbibliothek Olten gegenüber der Stadtbibliothek Aarau
Eigentlich sehr zufrieden mit dem Umfang, kompetentes und freundliches Personal. Wenn man nicht genau weiss was man will, sondern nur etwas stöbern möchte, ist es schwierig etwas zu entdecken.
Ich wünschte mir, - dass die Bibliothek längere, benutzerfreundlichere Öffnungszeiten hätte, und nicht 8 W. pro Jahr geschlossen wäre. - dass die Büchergestelle so konzipiert wären, dass ich nicht in die Hocke gehen muss um die Titel auf den untersten Tablaren lesen zu können. - dass es mehr Auswahl bei den e-Books hätte.
Während der vielen Jahre, die ich die Stadtbibliothek Olten benutze, ist es für mich stets eine Freude mich mit neuem Lesestoff zu versorgen. Die Freundlichkeit des Personals ist immer ein Aufsteller für mich! Ich kann mir nicht vorstellen, diesen Ort der Begegnung einmal nicht mehr zu nutzen!
Ich würde mich freuen, wenn das Musik Angebot ähnlich ausgebaut werden könnte wie in der Bücherei Solothurn (Noten, CDs). Auch mehr englische Hörbücher wären toll.
Die Stadtbibliothek Olten erbringt mit den knappen Ressourcen ein tolles Angebot. Ehrlich gesagt finde ich diese Evaluation für über 20'000 Fr. etwas fragwürdig. Wenn die Stadtbibliothek mehr Geld zur Verfügung hätte, wären nämlich genügend eigene, gute Ideen vorhanden...
Das Personal der Stadtbibliothek bemüht sich nach allen Kräften. Man spürt aber, dass es an Ressourcen fehlt und deshalb fühlt man sich manchmal als Störfaktor.
Es hat vor dem Eingang immer weniger Velo-Abstellplätze, da der Platz neben dem Eingang immer mehr von den Nachbar-Restaurants für Tische und Stühle in Anspruch genommen wird. Das ist sehr mühsam, da ich sonst nicht weiss, wo ich mein Velo abstellen kann, wenn ich zur Bibliothek fahre. Mehr Velo-Plätze sind wünschenswert.
Ich würde mich sehr über eine schön eingerichtete Leseecke mit Sesseln freuen. Ein Ort, der einlädt zum verweilen und lesen...
Bravo, weiter so!

Ich bin sehr zufrieden mit den Dienstleistungen der Stadtbibliothek. Vor allem finde ich die Rückgabebox sehr praktisch. Mit den verkürzten Öffnungszeiten kann ich mich gut arrangieren. Vor allem möchte ich nicht, dass auf Kosten längerer Öffnungszeiten die menge der Neuerwerbungen vermindert wird.

Es wäre schön, wenn sich die Stadtbibliothek zu einer modernen Bibliothek entwickeln würde, die mit genügend Ressourcen dotiert ist (viel mehr Personal - mehr Raum für Veranstaltungen oder die Möglichkeit, Regale wegzurollen - längere Öffnungszeiten). Sie sollte der Bevölkerung die Möglichkeit bieten, sich aktiv in das Angebot einzubringen, z.B. bei Veranstaltungen wie Makerspace oder Tandem. Durch diese Kooperationen könnten Synergien genutzt werden und die Bibliothek wäre nachhaltig in der Bevölkerung verankert. Gerade im Bereich der Integration könnte die Bibliothek aktiver werden. Dies alles wäre an einem neuen Standort wohl viel einfacher zu realisieren, da die jetzigen Räume für eine moderne eigentlich untauglich und unattraktiv sind.

Die Atmosphäre ist seit Jahren gut, locker, entspannt, einladend!

- Für Sachbücher Ausleihe von anderen Bibliotheken kostengünstig abwickeln,
- Aktuelle Computerzeitschriften

Längere Ausleihfristen für E-Medien, inkl Abs für Online Zeitschriften

Bin stolz, dass wir in Olten eine so gute Bibliothek haben. Merci für die stets freundliche Bedienung.

Bin zufrieden mit Personal, Ausleihe usw. finde nur die Öffnungszeiten unmöglich. Vielen Dank für das bestehende Angebot!

Ich schätze die in der Regel ruhige, konzentrierte Atmosphäre, die es ermöglicht, in den Regalen nach gewünschter Literatur etc. zu suchen. Die Bibliothek soll nicht zu einem Caféhaus werden; den Kaffee kann man tip top vis à vis trinken gehen

An die Wochen, welche geschlossen sind, konnte ich mich immer noch nicht gewöhnen. Wäre gut, dies vorab per Mail zu informieren, dass man sich gegebenenfalls noch eindecken kann.

Es wäre schön, wenn die Öffnungszeiten angepasst werden.

Der Beitrag für Nicht-Oltener dünkt mich zu hoch.

Ich möchte der Stadtbibliothek danken für die gute Arbeit.
Ich habe den Eindruck, dass die Depoträume zu klein sind. Dann und wann kann man mir aus dem Depot Bücher nicht hervorholen, die eigentlich vorhanden sein müssten, aber aus Platzgründen entsorgt wurden.

Bitte in die gebäude an Kirchgasse versetzen. Kunst- und Naturmuseum gehen ja 2019 raus.

Ich bin zufrieden mit der Bibli wie sie ist und bedanke mich bei dem kompetenten, freundlichen Personal für seine Arbeit.

ich wohne seit 1973 (leider) nicht mehr in Olten ...
Das Team ist wirklich supertoll. Weiter so. Sehr hilfsbereit und freundlich. Einziger wirklicher Störpunkt sind für mich die reduzierten Öffnungszeiten. Muss immer geplant werden.... Spontanes gegen passt oft nicht.
Es heisst Jugendliche (nicht Jugentliche).
Evtl. Zusammenarbeit mit Café in der Nähe zum Verweilen. Das Personal ist top!
Besten Dank für die gute Leitung!
ich bin immer wieder erstaunt, mit welchem Engagement und Liebenswürdigkeit das Personal einem hilft und unterstützt.
Vielen Dank für Ihre Freundlichkeit! Ich komme immer sehr gerne in die Stadtbibliothek!
Schön wäre es, wenn beim Paperback-Angebot die Titel öfters erneuert würden. Ansonsten: Kompetentes, freundliches Personal - man fühlt sich herzlich willkommen!
Von mir aus kann vieles bleiben wie es ist. Einfach die Atmosphäre wünsche ich mir freundlicher...
Nein
die freundliche Bedienung sollten sie weiterhin beibehalten
Wunschlos Glücklich
danke
Die Sortierung von Romanen erfolgte bei meinem letzten Besuch alphabetisch, nach den Namen der Autoren. Besser wäre eine Gliederung in verschiedene Sparten, z.B. Krimis, Sci-Fi, etc. Auf diese Art könnte man besser neue Leseanreize finden zu seinen Lieblingsthemen. Auf die alte Art ist dies (fast) nicht möglich.
Die Bibliothek ist nicht einladend von aussen, und wenn man eintritt, ist es dunkel und ein paar Mitarbeiter verstecken sich hinter dem Tresen...etwas plakativ aber so wirkt es. Klar, die Mitarbeitenden sind sehr freundlich, aber bis dahin kommt man vielleicht nicht sondern kehrt um und geht wieder;-). Danke für die gute Hilfe beim suchen in den letzten Jahren und die angenehmen Kontakte! Etwas aufpeppen das Ganze, weg mit der schwarzen Pforte, mehr offensiv, aktuelles Angebot schön präsentiert und empfohlen...dann kommt's gut!
Wenn alle frei haben (zb Weihnachten, Sommerferien etc) sollte die SB offen sein.
Ein herzliches Dankeschön dem kompetenten und stets freundlichem Personal!

Bitte keine Peisaufschläge mehr Seit ich nicht mehr in der Gemeinde Olten wohne, muss ich schon die Doppelte Jahresgebüh bezahlen.
Weniger Schliesstage wegen Ferien
Acht Wochen Ferien (wenn das korrekt ist) werden von vielen Benutzerinnen und Benutzern als zu viel empfunden.
Das wichtigste sind für mich attraktive Öffnungszeiten.
Ich bin froh, dass es die Stadtbibliothek gibt. Eine Bibliothek gehört zu einer lebendigen, attraktiven Stadt! Ein grosses dankeschöne den freundlichen Angestellten.
Ich danke allen sehr freundlichen Mitarbeitern der Stadtbibliothek, die aus dem gekürzten Budget das Bestmögliche rausholen. :-))
Es wäre toll wenn die Öffnungszeiten für Arbeitende und Studierende angepasst würden. Vor allem nach 18 Uhr bis 20 Uhr wäre sehr wichtig. Ausserdem hat es für Studierende zu wenig lernplätze, bei welchen sicher die Nachfrage vorhanden wäre. Das Gebäude ist an sich schön und liegt zentral, es benötigt einfach ein neues Konzept einer modernen Bibliothek!
Heute lädt die Stadtbibliothek nicht unbedingt zum Lesen ein. Das Ambiente sollte besser werden. Nicht zu sehr modern man hat das Gefühl in einer Arztpraxis zu sein.
Stadt soll keine weiteren finanziellen Kürzungen beschliessen, sondern frühere Kürzungen kompensieren
Eine Integration in Swissbib/Informationsverbund wäre wünschbar Die Stärke einer Stadtbibliothek Olten liegt in der lückenlosen Anschaffung von Medien / Dokumentation der örtlichen (grauen) Produktion an "Literatur" im weitesten Sinn; diese geraten grösseren (z.B.- Kantons-) Bibliotheken, die weniger nahe am Geschehen sind, oft nicht auf den Radar und sind am Ende nirgends (mehr) vorhanden.
Ich hatte immer wieder das Gefühl, dass das Personal die Medien nicht gerne ausleiht. Dass sie diese am liebsten neu und ungebraucht lassen würden damit sie nicht kaputt gehen oder abgenutzt aussehen.
Nach wie vor sehe ich die Aufgabe der Stadtbibliothek in der Förderung der Buchkultur. Die Bücher dürfen nicht auf dem Misthaufen der Geschichte landen. Die Stadt Olten hat die Gründung der Stadtbibliothek ermöglicht und diese Institution bis jetzt getragen. Ihr gebührt Dank und ebenso dem Personal der Stadtbibliothek, das sich der Kunden vorbildlich annimmt. Man sollte jetzt nicht abreissen, was mühevoll aufgebaut worden ist. Vom Kostenpunkt gar nicht zu reden. Die Umfrage halte ich für tendenziös.
Bin sehr zufrieden, dass wir eine solche Bibliothek in Olten haben.
Um zukünftig zu bestehen, braucht es auf jeden Fall modern Angebote (Maker-Space, Veranstaltungen (zBsp. Geschichten für Kinder, oder für Senioren 'Wie kauft man ein

Zug-Billett online', Mangas zeichnen für Jugendliche etc.), bequeme Sitzgelegenheiten und ein Café
Die neu geschaffene Ausleihgeschichte ist super! Auch der neue Katalog ist freundlicher und besser zum suchen und schmökern.
Ich bin sehr dankbar dafür, dass ich die Möglichkeit habe, eine Lernkabine (mit Tageslicht) in der Bibliothek nutzen zu können. Momentan nutze ich das Angebot der Bibliothek ausschliesslich zum Lernen und dazu wird mir alles was ich brauche zur Verfügung gestellt. Herzlichen Dank an das Personal für die sehr angenehme und freundliche Atmosphäre!!!
Als 08/15 Nutzer bin ich voll und ganz zufrieden mit dem Leistungsangebot meiner Bibliothek. Es liegt in erster Linie an mir die Angebote mehr zu nutzen. Natürlich dürfte das Raumangebot etwas grosszügiger sein, aber man gewöhnt sich daran, zumal sich nicht sehr viele Personen aufs Mal in der Bibliothek aufhalten.
Ich wünsche mir ein Morgen in der Woche (z.B. Donnerstag) früher Öffnungszeit
Danke für den tollen Service in dem architektonisch schwierigen Gebäude.
- das ganze team ist sehr offen für vorschläge zur anschaffung von medien - oder macht den vorschlag bei anfragen grad selber! - alle kennen einen und sind hilfsbereit und freundlich - pkt attraktiver standort: für mich ist der heute schon gegeben, ich schätze die gute altmodische ruhige bibliothek mit physischen büchern SEHR. ich würde aber anstrengungen die kinder und erw. bibli zusammenzulegen ev. unterstützen, weil ich verstanden habe, dass die jugend nicht gewonnen werden kann als kundschaft mit dem heutigen anbot/der lage usf. - div. pkt medienangebot: trotz kritik, kann ich mich sehr gut organisieren und arrangieren mit was da ist - was ist denn realistisch von einer stadtbibliothek in einer kleinen stadt wie olten erwartbar? ist es konstruktiv, die erwartungen ständig hochzuschrauben? benötigen sie diese kritik, um innovativ und kundennahe zu bleiben und den standart zu halten? oder darf man auch mal etwas einfach ok finden, mit mut zur lücke? - pkt mobiliar: habe ich unzufrieden angekreuzt, weil ich die metallstühle zwar bequem finde, sie aber lärm machen und eben nicht "gemütlich" sind - die el. mitteilung zur fälligkeit war auch fällig! und ist sehr gut auch sonst der zugang zu meinem konto
Heute habe ich per E-Mail die Abo-Rechnung erhalten. Mein Abo läuft aus per 30.6.18. In der Rechnung steht die Aufforderung, die Rechnung bis 1 Monat vor Fristablauf zu begleichen! Diese Aufforderung empfinde ich als unangebracht. Ich bezahle das neue Abo, wenn es fällig ist, also per Ende Juni 2018 oder etwas früher, falls ich gerade in der Bibliothek bin.
Das Team der Stadtbibliothek Olten macht einen super Job. Vielen Herzlichen Dank für eure engagierte Arbeit!!! Ich hoffe wirklich, dass diese Umfrage eine positive Wirkung hat.

Es wäre für Familien/ Paare von grossem Mehrwert, wenn auf das selbe Benutzerkonto mehrere Karten ausgestellt werden könnten. Und ein wenig mehr Kulanz und kundenfreundlichkeit wäre nett. (wie z.b. In Jugendbibliothek durchaus möglich)

Vielen Dank dem kompetenten und stets freundlichen Personal!

13 Anhang: Einladungsmail und Umfrage

Den Anhang finden Sie auf den darauffolgenden Seiten.

BenutzerInnenumfrage Stadtbibliothek Olten



HTW Chur

Hochschule für Technik und Wirtschaft
University of Applied Sciences

Geschätzte Umfrageteilnehmerin, sehr geehrter Umfrageteilnehmer

Wie zufrieden sind Sie mit den Angeboten der Stadtbibliothek Olten? Was stört und was freut Sie? Wie soll der bibliothekarische «Service Public» in Olten dereinst aussehen? Was für eine Bibliothek braucht Olten überhaupt? Auf diese und viele weitere Fragen möchten wir Antworten finden.

Dafür hat die Stadtverwaltung die Hochschule für Technik und Wirtschaft HTW Chur mit einer Analyse der Stadtbibliothek Olten beauftragt. Ein zentrales Element bildet dabei die vorliegende Befragung, die sich sowohl an aktuelle Nutzer, aber auch nicht Nichtnutzer respektive Nicht-mehr-Nutzer richtet. Wir danken Ihnen, dass Sie sich 15 Minuten Zeit nehmen, um an dieser Erhebung mitzumachen.

Am Schluss der Befragung erwartet Sie die Gewinnchance auf einen CHF 150.- Gutschein, einlösbar im Hotel Astoria, Sisième oder im Magazin. Die Befragung ist anonym, Ihre Angaben werden streng vertraulich behandelt. Bei Fragen oder Rückmeldungen zur Umfrage oder zum Gesamtprojekt, steht Ihnen der Projektleiter der HTW Chur, Prof. Ivo Macek, gerne zur Verfügung: ivo.macek@htwchur.ch (<mailto:ivo.macek@htwchur.ch>).

Helfen Sie uns, den Bibliotheksplatz Olten nachhaltig weiterzuentwickeln! Wir danken Ihnen herzlich für Ihre Unterstützung.

Sibylle Scherer

Leiterin Stadtbibliothek Olten

Ivo Macek

Studiengang- und Projektleiter HTW Chur

Diese Umfrage enthält 98 Fragen.

Nutzung

1 []

Besitzen Sie einen gültigen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten?

Bitte klicken Sie nach Ihrer Angabe auf "Weiter"

*

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

- ☐ Ja
- ☐ Nein, nicht mehr
- ☐ Nein, noch nie

2 [] Sie haben angegeben, dass sie keinen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten mehr besitzen. Besuchen Sie die Stadtbibliothek Olten trotzdem regelmässig? *

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

Antwort war 'Nein, nicht mehr' bei Frage '1 [all0101]' (Besitzen Sie einen gültigen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten? Bitte klicken Sie nach Ihrer Angabe auf "Weiter")

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

- ☐ Ja
- ☐ Nein

3 [] Sie haben angegeben, dass sie noch nie einen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten besaßen. Besuchen Sie die Stadtbibliothek Olten trotzdem regelmässig?

*

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

Antwort war 'Nein, noch nie' bei Frage '1 [all0101]' (Besitzen Sie einen gültigen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten? Bitte klicken Sie nach Ihrer Angabe auf "Weiter")

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

- ☐ Ja
- ☐ Nein

4 [] Wie regelmässig besuchten sie die Stadtbibliothek Olten in den letzten 2 Jahren?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

Antwort war 'Ja' bei Frage '1 [all0101]' (Besitzen Sie einen gültigen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten? Bitte klicken Sie nach Ihrer Angabe auf "Weiter")

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

- ☐ jährlich
- ☐ mehrmals jährlich
- ☐ monatlich
- ☐ mehrmals monatlich
- ☐ wöchentlich
- ☐ täglich
- ☐ nie

5 [] Wie lange nutzen Sie die Stadtbibliothek Olten schon?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

Antwort war 'Ja' bei Frage '1 [all0101]' (Besitzen Sie einen gültigen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek

Olten? Bitte klicken Sie nach Ihrer Angabe auf "Weiter")

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

- ☐ 1-2 Jahre
- ☐ 3-4 Jahre
- ☐ 5-9 Jahre
- ☐ 10 Jahre und mehr
- ☐ weiss nicht

6 []Wofür nutzen Sie die Stadtbibliothek Olten?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

Antwort war 'Ja' bei Frage '1 [all0101]' (Besitzen Sie einen gültigen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten? Bitte klicken Sie nach Ihrer Angabe auf "Weiter")

Bitte wählen Sie einen oder mehrere Punkte aus der Liste aus.

Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus:

- ☐ Medianausleihe
- ☐ Nutzung der Medien vor Ort
- ☐ Nutzung der Räumlichkeiten zum Lernen
- ☐ Nutzung der Räumlichkeiten zum Arbeiten
- ☐ Nutzung der Räumlichkeiten zum Zeitvertreib
- ☐ Besuch von Events
- ☐ Sonstiges:

7 []Welche der folgenden Dienstleistungen und Angebote der Stadtbibliothek Olten benutzen Sie?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

Antwort war 'Ja' bei Frage '1 [all0101]' (Besitzen Sie einen gültigen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten? Bitte klicken Sie nach Ihrer Angabe auf "Weiter")

Bitte wählen Sie einen oder mehrere Punkte aus der Liste aus.

Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus:

- ☐ Online-Katalog
- ☐ Lesesaal
- ☐ Zeitschriftenlesesaal
- ☐ WLAN
- ☐ Fernleihe
- ☐ Medienverkauf
- ☐ Veranstaltungen (z.B. CAFÉ LITTÉRAIRE)
- ☐ Bibliotheksführungen

8 []Sind Sie mit dem Dienstleistungsangebot der Stadtbibliothek Olten grundsätzlich zufrieden?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

Antwort war 'Ja' bei Frage '1 [all0101]' (Besitzen Sie einen gültigen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten? Bitte klicken Sie nach Ihrer Angabe auf "Weiter")

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

- ☐ sehr zufrieden
- ☐ eher zufrieden
- ☐ eher nicht zufrieden
- ☐ überhaupt nicht zufrieden
- ☐ weiss nicht/keine Angabe

9 []Was könnte die Stadtbibliothek Olten ändern bzw. tun, damit Sie sie oft und gerne besuchen würden?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

Antwort war 'Ja' bei Frage '1 [all0101]' (Besitzen Sie einen gültigen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten? Bitte klicken Sie nach Ihrer Angabe auf "Weiter") *und* Antwort war 'überhaupt nicht zufrieden' *oder* 'weiss nicht/keine Angabe' *oder* 'eher nicht zufrieden' bei Frage '8 [nu0113]' (Sind Sie mit dem Dienstleistungsangebot der Stadtbibliothek Olten grundsätzlich zufrieden?)

Bitte geben Sie Ihre Antwort hier ein:

10 []Nutzen Sie eine andere Bibliothek im Raum Olten?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

Antwort war 'Ja' bei Frage '1 [all0101]' (Besitzen Sie einen gültigen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten? Bitte klicken Sie nach Ihrer Angabe auf "Weiter")

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

- ☐ Ja
- ☐ Nein

11 []Welche der Bibiliotheken im Raum Olten nutzen Sie?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

Antwort war 'Ja' bei Frage '1 [all0101]' (Besitzen Sie einen gültigen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten? Bitte klicken Sie nach Ihrer Angabe auf "Weiter") *und* Antwort war 'Ja' bei Frage '10 [nu0117]' (Nutzen Sie eine andere Bibliothek im Raum Olten?)

Bitte wählen Sie einen oder mehrere Punkte aus der Liste aus.

Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus:

- ☐ FHNW Bibliothek Olten
- ☐ Jugendbibliothek Olten
- ☐ IKUBO Interkulturelle Bibliothek Olten
- ☐ Stadtbibliothek Aarau
- ☐ Kantonsbibliothek Aargau
- ☐ Stadtbibliothek Zofingen
- ☐ Kantonsbibliothek Baselland Liestal
- ☐ Zentralbibliothek Solothurn
- ☐ Bibliothek Dulliken
- ☐ Andere::

12 []Wie regelmässig besuchten sie die Stadtbibliothek Olten in den letzten 2 Jahren?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

----- Scenario 1 -----

Antwort war 'Ja' bei Frage '2 [all0103]' (Sie haben angegeben, dass sie keinen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten mehr besitzen. Besuchen Sie die Stadtbibliothek Olten trotzdem regelmässig?)

----- oder Scenario 2 -----

Antwort war 'Ja' bei Frage '3 [all0104]' (Sie haben angegeben, dass sie noch nie einen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten besaßen. Besuchen Sie die Stadtbibliothek Olten trotzdem regelmässig?)

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

- ☐ jährlich
- ☐ mehrmals jährlich
- ☐ monatlich
- ☐ mehrmals monatlich
- ☐ wöchentlich
- ☐ täglich
- ☐ nie

13 []Wie lange besuchen Sie die Stadtbibliothek Olten schon?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

----- Scenario 1 -----

Antwort war 'Ja' bei Frage '2 [all0103]' (Sie haben angegeben, dass sie keinen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten mehr besitzen. Besuchen Sie die Stadtbibliothek Olten trotzdem regelmässig?)

----- oder Scenario 2 -----

Antwort war 'Ja' bei Frage '3 [all0104]' (Sie haben angegeben, dass sie noch nie einen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten besaßen. Besuchen Sie die Stadtbibliothek Olten trotzdem regelmässig?)

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

- ☐ 1-2 Jahre
- ☐ 3-4 Jahre
- ☐ 5-9 Jahre
- ☐ 10 Jahre und mehr
- ☐ weiss nicht

14 [] Wofür nutzen Sie die Stadtbibliothek Olten?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

----- Scenario 1 -----

Antwort war 'Ja' bei Frage '2 [all0103]' (Sie haben angegeben, dass sie keinen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten mehr besitzen. Besuchen Sie die Stadtbibliothek Olten trotzdem regelmässig?)

----- oder Scenario 2 -----

Antwort war 'Ja' bei Frage '3 [all0104]' (Sie haben angegeben, dass sie noch nie einen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten besaßen. Besuchen Sie die Stadtbibliothek Olten trotzdem regelmässig?)

Bitte wählen Sie einen oder mehrere Punkte aus der Liste aus.

Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus:

- ☐ Nutzung der Medien vor Ort
- ☐ Nutzung der Räumlichkeiten zum Lernen
- ☐ Nutzung der Räumlichkeiten zum Arbeiten
- ☐ Nutzung der Räumlichkeiten zum Zeitvertreib
- ☐ Besuch von Events
- ☐ Sonstiges:

15 [] Welche der folgenden Dienstleistungen und Angebote der Stadtbibliothek Olten benutzen Sie?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

----- Scenario 1 -----

Antwort war 'Ja' bei Frage '2 [all0103]' (Sie haben angegeben, dass sie keinen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten mehr besitzen. Besuchen Sie die Stadtbibliothek Olten trotzdem regelmässig?)

----- oder Scenario 2 -----

Antwort war 'Ja' bei Frage '3 [all0104]' (Sie haben angegeben, dass sie noch nie einen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten besaßen. Besuchen Sie die Stadtbibliothek Olten trotzdem regelmässig?)

Bitte wählen Sie einen oder mehrere Punkte aus der Liste aus.

Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus:

- ☐ Lesesaal
- ☐ Zeitschriftenlesesaal
- ☐ Online-Katalog
- ☐ WLAN
- ☐ Medienverkauf

☐ Veranstaltungen (z.B. CAFÉ LITTÉRAIRE)

☐ Bibliotheksführungen

☐ Sonstiges:

16 [] Sind Sie mit dem Dienstleistungsangebot der Stadtbibliothek Olten grundsätzlich zufrieden?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

----- Scenario 1 -----

Antwort war 'Ja' bei Frage '2 [all0103]' (Sie haben angegeben, dass sie keinen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten mehr besitzen. Besuchen Sie die Stadtbibliothek Olten trotzdem regelmässig?)

----- oder Scenario 2 -----

Antwort war 'Ja' bei Frage '3 [all0104]' (Sie haben angegeben, dass sie noch nie einen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten besaßen. Besuchen Sie die Stadtbibliothek Olten trotzdem regelmässig?)

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

- ☐ sehr zufrieden
- ☐ eher zufrieden
- ☐ eher nicht zufrieden
- ☐ überhaupt nicht zufrieden

17 [] Was könnte die Stadtbibliothek Olten ändern bzw. tun, damit Sie sie oft und gerne besuchen würden?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

Antwort war 'überhaupt nicht zufrieden' oder 'eher nicht zufrieden' bei Frage '16 [gn0114]' (Sind Sie mit dem Dienstleistungsangebot der Stadtbibliothek Olten grundsätzlich zufrieden?)

Bitte geben Sie Ihre Antwort hier ein:

18 [] Nutzen Sie eine andere Bibliothek im Raum Olten?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

----- Scenario 1 -----

Antwort war 'Ja' bei Frage '2 [all0103]' (Sie haben angegeben, dass sie keinen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten mehr besitzen. Besuchen Sie die Stadtbibliothek Olten trotzdem regelmässig?)

----- oder Scenario 2 -----

Antwort war 'Ja' bei Frage '3 [all0104]' (Sie haben angegeben, dass sie noch nie einen Bibliotheksausweis

der Stadtbibliothek Olten besassen. Besuchen Sie die Stadtbibliothek Olten trotzdem regelmässig?)

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

- ☐ Ja
☐ Nein

19 []Welche der Bibiliotheken im Raum Olten nutzen Sie?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

Antwort war 'Ja' bei Frage '18 [gn0119]' (Nutzen Sie eine andere Bibliothek im Raum Olten?)

Bitte wählen Sie einen oder mehrere Punkte aus der Liste aus.

Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus:

- ☐ FHNW Bibliothek Olten
☐ Jugendbibliothek Olten
☐ IKUBO Interkulturelle Bibliothek Olten
☐ Stadtbibliothek Aarau
☐ Kantonsbibliothek Aargau
☐ Stadbbibliothek Zofingen
☐ Kantonsbibliothek Baselland Liestal
☐ Zentralbibliothek Solothurn
☐ Bibliothek Dulliken
☐ Andere::

20 []Weshalb besitzen Sie keinen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

----- Scenario 1 -----

Antwort war 'Ja' bei Frage '2 [all0103]' (Sie haben angegeben, dass sie keinen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten mehr besitzen. Besuchen Sie die Stadtbibliothek Olten trotzdem regelmässig?)

----- oder Scenario 2 -----

Antwort war 'Ja' bei Frage '3 [all0104]' (Sie haben angegeben, dass sie noch nie einen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten besessen. Besuchen Sie die Stadtbibliothek Olten trotzdem regelmässig?)

Bitte wählen Sie einen oder mehrere Punkte aus der Liste aus.

Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus:

- ☐ Die Gebühren für den Bibliotheksausweis sind zu teuer
☐ Ich kann alle Angebote der Bibliothek, die mir wichtig sind, auch ohne Bibliotheksausweis nutzen
☐ Sonstiges:

21 []Nutzen Sie eine andere Bibliothek im Raum Olten?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

Antwort war 'Nein' bei Frage '2 [all0103]' (Sie haben angegeben, dass sie keinen Bibliotheksausweis der

Stadtbibliothek Olten mehr besitzen. Besuchen Sie die Stadtbibliothek Olten trotzdem regelmässig?)

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

- ☐ Ja
- ☐ Nein

22 [] Welche der Bibiliotheken im Raum Olten nutzen Sie?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

Antwort war 'Nein' bei Frage '2 [all0103]' (Sie haben angegeben, dass sie keinen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten mehr besitzen. Besuchen Sie die Stadtbibliothek Olten trotzdem regelmässig?) *und* Antwort war 'Ja' bei Frage '21 [ex0118]' (Nutzen Sie eine andere Bibliothek im Raum Olten?)

Bitte wählen Sie einen oder mehrere Punkte aus der Liste aus.

Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus:

- ☐ FHNW Bibliothek Olten
- ☐ Jugendbibliothek Olten
- ☐ IKUBO Interkulturelle Bibliothek Olten
- ☐ Stadtbibliothek Aarau
- ☐ Kantonsbibliothek Aargau
- ☐ Stadbbibliothek Zofingen
- ☐ Kantonsbibliothek Baselland Liestal
- ☐ Zentralbibliothek Solothurn
- ☐ Bibliothek Dulliken
- ☐ Andere::

23 [] Weshalb nutzen Sie die Stadtbibliothek Olten nicht mehr?

Bitte geben Sie an, wie sehr sie den obigen Aussagen zustimmen

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

Antwort war 'Nein' bei Frage '2 [all0103]' (Sie haben angegeben, dass sie keinen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten mehr besitzen. Besuchen Sie die Stadtbibliothek Olten trotzdem regelmässig?)

Bitte wählen Sie die zutreffende Antwort für jeden Punkt aus:

	stimme gar nicht zu	stimme nicht zu	stimme zu	stimme voll zu
Die Gebühren für den Bibliotheksausweis sind zu teuer	☐	☐	☐	☐
Die Öffnungszeiten sind zu kurz	☐	☐	☐	☐

	stimme gar nicht zu	stimme nicht zu	stimme zu	stimme voll zu
ich fühle mich in der Stadtbibliothek Olten nicht mehr wohl	☐	☐	☐	☐
Das Angebot an Medien entspricht nicht mehr meinen Interessen	☐	☐	☐	☐
Ich kaufe meine Medien selbst	☐	☐	☐	☐
Ich gehe lieber in eine andere Bibliothek	☐	☐	☐	☐
Ich bin nicht mehr an der Nutzung einer Bibliothek interessiert	☐	☐	☐	☐
Der Standort ist für mich schwer zu erreichen	☐	☐	☐	☐
Ich bin mit dem Personal unzufrieden	☐	☐	☐	☐
Das Angebot für Kinder und Jugendliche fehlt	☐	☐	☐	☐

24 [] Nutzen Sie eine andere Bibliothek im Raum Olten?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

Antwort war 'Nein' bei Frage '3 [all0104]' (Sie haben angegeben, dass sie noch nie einen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten besaßen. Besuchen Sie die Stadtbibliothek Olten trotzdem regelmässig?)

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

- ☐ Ja
☐ Nein

25 [] Welche der Bibliotheken im Raum Olten nutzen Sie?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

Antwort war 'Nein' bei Frage '3 [all0104]' (Sie haben angegeben, dass sie noch nie einen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten besaßen. Besuchen Sie die Stadtbibliothek Olten trotzdem regelmässig?) und Antwort war 'Ja' bei Frage '24 [nn0120]' (Nutzen Sie eine andere Bibliothek im Raum Olten?)

Bitte wählen Sie einen oder mehrere Punkte aus der Liste aus.

Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus:

- ☐ FHNW Bibliothek Olten
☐ Jugendbibliothek Olten

- ☐ IKUBO Interkulturelle Bibliothek Olten
- ☐ Stadtbibliothek Aarau
- ☐ Kantonsbibliothek Aargau
- ☐ Stadtbibliothek Zofingen
- ☐ Kantonsbibliothek Baselland Liestal
- ☐ Zentralbibliothek Solothurn
- ☐ Bibliothek Dulliken
- ☐ Andere::

26 []

Weshalb nutzen Sie die Stadtbibliothek Olten nicht?

Bitte geben Sie an, wie sehr sie den obigen Aussagen zustimmen

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

Antwort war 'Nein' bei Frage '3 [all0104]' (Sie haben angegeben, dass sie noch nie einen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten besaßen. Besuchen Sie die Stadtbibliothek Olten trotzdem regelmässig?)

Bitte wählen Sie die zutreffende Antwort für jeden Punkt aus:

	stimme gar nicht zu	stimme nicht zu	stimme zu	stimme voll zu
Die Gebühren für den Bibliotheksausweis sind zu teuer	☐	☐	☐	☐
Die Öffnungszeiten sind zu kurz	☐	☐	☐	☐
Ich fühle mich in der Stadtbibliothek Olten nicht (mehr) wohl	☐	☐	☐	☐
Das Angebot an Medien entspricht nicht (mehr) meinen Interessen	☐	☐	☐	☐
Ich kaufe meine Medien (Bücher, Hörbücher, DVDs, Landkarten, Zeitschriften etc.) selber	☐	☐	☐	☐
Ich gehe lieber in eine andere Bibliothek	☐	☐	☐	☐
Ich bin nicht mehr an der Nutzung einer Bibliothek interessiert	☐	☐	☐	☐

	stimme gar nicht zu	stimme nicht zu	stimme zu	stimme voll zu
Der Standort ist für mich schwer zu erreichen	☐	☐	☐	☐
Die Nutzungsgebühren sind für mich zu teuer	☐	☐	☐	☐
Ich bin mit dem Personal unzufrieden	☐	☐	☐	☐
Die Stadtbibliothek Olten ist nicht familienfreundlich genug	☐	☐	☐	☐
Das Angebot für Kinder und Jugendliche fehlt	☐	☐	☐	☐
Die Stadtbibliothek Olten erfüllt meine Erwartungen an eine moderne Bibliothek nicht	☐	☐	☐	☐

Medienangebot

27 []

Wie beurteilen Sie das Medienangebot der Stadtbibliothek Olten?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

Antwort war 'Ja' bei Frage '1 [all0101]' (Besitzen Sie einen gültigen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten? Bitte klicken Sie nach Ihrer Angabe auf "Weiter")

Bitte wählen Sie die zutreffende Antwort für jeden Punkt aus:

	stimme gar nicht zu	stimme nicht zu	stimme zu	stimme voll zu
Die Bibliothek bietet inhaltlich ein umfangreiches Angebot.	☐	☐	☐	☐
Die Bibliothek bietet aktuelle, relevante Inhalte.	☐	☐	☐	☐
Die Bibliothek bietet ausreichend digitale Angebote an. (e-Books, e-Papers, etc.)	☐	☐	☐	☐
Die Bibliothek bietet eine gute Auswahl an Jugendliteratur. (12-18 Jahre)	☐	☐	☐	☐
Die Bibliothek bietet eine gute Auswahl an Literatur für Erwachsene	☐	☐	☐	☐
Die Bibliothek hat ein familiengerechtes Medienangebot.	☐	☐	☐	☐

28 []

Welche Bestandteile unseres Medienangebots nutzen Sie?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

Antwort war 'Ja' bei Frage '1 [all0101]' (Besitzen Sie einen gültigen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten? Bitte klicken Sie nach Ihrer Angabe auf "Weiter")

Bitte wählen Sie einen oder mehrere Punkte aus der Liste aus.

Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus:

- ☐ Romane/Belletristik
- ☐ Sachbücher
- ☐ Zeitungen/Zeitschriften
- ☐ Reiseführer / Karten
- ☐ Biographien

- ☐ Lexika
- ☐ DVD's
- ☐ Hörbücher
- ☐ e-Book
- ☐ e-Zeitschriften/Zeitungen

- ☐ e-Audio
- ☐ e-Video
- ☐ Sonstiges:

29 []

Wie zufrieden sind Sie mit dem Umfang der folgenden Angebote unserer Bibliothek?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

Antwort war 'Ja' bei Frage '1 [all0101]' (Besitzen Sie einen gültigen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten? Bitte klicken Sie nach Ihrer Angabe auf "Weiter")

Bitte wählen Sie die zutreffende Antwort für jeden Punkt aus:

Beantworten Sie diese Frage nur für die Einträge die Sie in Frage nu0402 ('Welche Bestandteile unseres Medienangebots nutzen Sie? ') gewählt haben.

Beantworten Sie diese Frage nur für die Einträge, die Sie nicht in Frage nu0402 ('Welche Bestandteile unseres Medienangebots nutzen Sie? ') gewählt haben.

	sehr unzufrieden	unzufrieden	zufrieden	sehr zufrieden
Romane/Belletristik	☐	☐	☐	☐
Sachbücher	☐	☐	☐	☐
Zeitungen/Zeitschriften	☐	☐	☐	☐
Reiseführer / Karten	☐	☐	☐	☐
Biographien	☐	☐	☐	☐
Lexika	☐	☐	☐	☐
DVD's	☐	☐	☐	☐
Hörbücher	☐	☐	☐	☐
e-Book	☐	☐	☐	☐
e-Zeitschriften/Zeitungen	☐	☐	☐	☐
e-Audio	☐	☐	☐	☐
e-Video	☐	☐	☐	☐

30 []Wie zufrieden sind Sie mit der Auswahl an fremdsprachiger Literatur?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

Antwort war 'Ja' bei Frage '1 [all0101]' (Besitzen Sie einen gültigen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten? Bitte klicken Sie nach Ihrer Angabe auf "Weiter")

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

- ☐ sehr unzufrieden
- ☐ unzufrieden
- ☐ zufrieden
- ☐ sehr zufrieden
- ☐ keine Angabe

31 []

In welcher der folgenden Sprachen wünschen Sie sich mehr Medien?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

Antwort war 'Ja' bei Frage '1 [all0101]' (Besitzen Sie einen gültigen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten? Bitte klicken Sie nach Ihrer Angabe auf "Weiter")

Bitte wählen Sie einen oder mehrere Punkte aus der Liste aus.

Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus:

- ☐ Schweizerdeutsch
- ☐ Deutsch
- ☐ Französisch
- ☐ Italienisch
- ☐ Englisch
- ☐ Sonstiges:

32 []Wie oft kommt es vor, dass das von Ihnen gewünschte Medium bereits ausgeliehen ist?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

Antwort war 'Ja' bei Frage '1 [all0101]' (Besitzen Sie einen gültigen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten? Bitte klicken Sie nach Ihrer Angabe auf "Weiter")

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

- ☐ nie
- ☐ selten
- ☐ manchmal
- ☐ oft

33 []Wie zufrieden sind Sie mit der Aktualität der folgenden Angebote unserer Bibliothek?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

Antwort war 'Ja' bei Frage '1 [all0101]' (Besitzen Sie einen gültigen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek

Olten? Bitte klicken Sie nach Ihrer Angabe auf "Weiter")

Bitte wählen Sie die zutreffende Antwort für jeden Punkt aus:

Beantworten Sie diese Frage nur für die Einträge die Sie in Frage nu0402 ('Welche Bestandteile unseres Medienangebots nutzen Sie? ') gewählt haben.

Beantworten Sie diese Frage nur für die Einträge, die Sie nicht in Frage nu0402 ('Welche Bestandteile unseres Medienangebots nutzen Sie? ') gewählt haben.

	sehr unzufrieden	unzufrieden	zufrieden	sehr zufrieden
Romane/Belletristik	☐	☐	☐	☐
Sachbücher	☐	☐	☐	☐
Zeitungen/Zeitschriften	☐	☐	☐	☐
Reiseführer / Karten	☐	☐	☐	☐
Biografien	☐	☐	☐	☐
Lexika	☐	☐	☐	☐
DVD	☐	☐	☐	☐
Hörbücher	☐	☐	☐	☐
e-Book	☐	☐	☐	☐
e-Zeitschriften/Zeitungen	☐	☐	☐	☐
e-Audio	☐	☐	☐	☐
e-Video	☐	☐	☐	☐

34 []Welche Verbesserungsvorschläge haben Sie für das Medienangebot?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

Antwort war 'Ja' bei Frage '1 [all0101]' (Besitzen Sie einen gültigen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten? Bitte klicken Sie nach Ihrer Angabe auf "Weiter")

Bitte geben Sie Ihre Antwort hier ein:

35 []Welche Bestandteile unseres Medienangebots haben Sie genutzt?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

Antwort war 'Nein' bei Frage '2 [all0103]' (Sie haben angegeben, dass sie keinen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten mehr besitzen. Besuchen Sie die Stadtbibliothek Olten trotzdem regelmässig?)

Bitte wählen Sie einen oder mehrere Punkte aus der Liste aus.

Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus:

☐ Romane/Belletristik

☐ Sachbücher

☐ Zeitungen/Zeitschriften

☐ Reiseführer / Karten

☐ Biografien

☐ Lexika

☐ DVD

☐ Hörbücher

☐ e-Book

☐ e-Zeitschriften/Zeitungen

☐ e-Audio

☐ e-Video

36 []

Wie zufrieden waren Sie mit dem Umfang der folgenden Angebote unserer Bibliothek?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

Antwort war 'Nein' bei Frage '2 [all0103]' (Sie haben angegeben, dass sie keinen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten mehr besitzen. Besuchen Sie die Stadtbibliothek Olten trotzdem regelmässig?)

Bitte wählen Sie die zutreffende Antwort für jeden Punkt aus:

Beantworten Sie diese Frage nur für die Einträge die Sie in Frage ex0409 ('Welche Bestandteile unseres Medienangebots haben Sie genutzt?') gewählt haben.

Beantworten Sie diese Frage nur für die Einträge, die Sie nicht in Frage ex0409 ('Welche Bestandteile unseres Medienangebots haben Sie genutzt?') gewählt haben.

	sehr unzufrieden	unzufrieden	zufrieden	sehr zufrieden
Romane/Belletristik	☐	☐	☐	☐
Sachbücher	☐	☐	☐	☐
Zeitungen/Zeitschriften	☐	☐	☐	☐
Reiseführer / Karten	☐	☐	☐	☐
Biografien	☐	☐	☐	☐
e-Audio	☐	☐	☐	☐
DVD	☐	☐	☐	☐
Hörbücher	☐	☐	☐	☐
e-Book	☐	☐	☐	☐
e-Zeitschriften/Zeitungen	☐	☐	☐	☐
e-Video	☐	☐	☐	☐

37 []Wie zufrieden waren Sie mit der Auswahl an fremdsprachiger Literatur?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

Antwort war 'Nein' bei Frage '2 [all0103]' (Sie haben angegeben, dass sie keinen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten mehr besitzen. Besuchen Sie die Stadtbibliothek Olten trotzdem regelmässig?)

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

- ☐ sehr zufrieden
- ☐ zufrieden
- ☐ unzufrieden
- ☐ sehr unzufrieden
- ☐ nutze ich nicht

38 [] In welcher der folgenden Sprachen hätten Sie sich mehr Medien gewünscht?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

Antwort war 'Nein' bei Frage '2 [all0103]' (Sie haben angegeben, dass sie keinen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten mehr besitzen. Besuchen Sie die Stadtbibliothek Olten trotzdem regelmässig?)

Bitte wählen Sie einen oder mehrere Punkte aus der Liste aus.

Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus:

- ☐ Schweizerdeutsch
- ☐ Deutsch
- ☐ Französisch
- ☐ Italienisch
- ☐ Englisch
- ☐ Andere::

39 [] Wie oft kam es vor, dass das von Ihnen gewünschte Medium bereits ausgeliehen war?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

Antwort war 'Nein' bei Frage '2 [all0103]' (Sie haben angegeben, dass sie keinen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten mehr besitzen. Besuchen Sie die Stadtbibliothek Olten trotzdem regelmässig?)

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

- ☐ Nie
- ☐ selten
- ☐ manchmal
- ☐ oft

40 []

Wie zufrieden waren Sie mit der Aktualität der folgenden Angebote unserer Bibliothek?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

Antwort war 'Nein' bei Frage '2 [all0103]' (Sie haben angegeben, dass sie keinen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten mehr besitzen. Besuchen Sie die Stadtbibliothek Olten trotzdem regelmässig?)

Bitte wählen Sie die zutreffende Antwort für jeden Punkt aus:

Beantworten Sie diese Frage nur für die Einträge die Sie in Frage ex0409 ('Welche Bestandteile unseres Medienangebots haben Sie genutzt?') gewählt haben.

Beantworten Sie diese Frage nur für die Einträge, die Sie nicht in Frage ex0409 ('Welche Bestandteile

unseres Medienangebots haben Sie genutzt?') gewählt haben.

	sehr unzufrieden	unzufrieden	zufrieden	sehr zufrieden
Romane/Belletristik	☐	☐	☐	☐
Sachbücher	☐	☐	☐	☐
Zeitungen/Zeitschriften	☐	☐	☐	☐
Reiseführer / Karten	☐	☐	☐	☐
Biografien	☐	☐	☐	☐
Lexika	☐	☐	☐	☐
DVD	☐	☐	☐	☐
Hörbücher	☐	☐	☐	☐
e-Book	☐	☐	☐	☐
e-Zeitschriften/Zeitungen	☐	☐	☐	☐
e-Audio	☐	☐	☐	☐
e-Video	☐	☐	☐	☐

41 []Wie beurteilen Sie das Medienangebot der Stadtbibliothek Olten?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

----- Scenario 1 -----

Antwort war 'Ja' bei Frage '2 [all0103]' (Sie haben angegeben, dass sie keinen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten mehr besitzen. Besuchen Sie die Stadtbibliothek Olten trotzdem regelmässig?)

----- oder Scenario 2 -----

Antwort war 'Ja' bei Frage '3 [all0104]' (Sie haben angegeben, dass sie noch nie einen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten besaßen. Besuchen Sie die Stadtbibliothek Olten trotzdem regelmässig?)

Bitte wählen Sie die zutreffende Antwort für jeden Punkt aus:

	stimme gar nicht zu	stimme nicht zu	stimme zu	stimme voll zu
Die Bibliothek bietet inhaltlich ein umfangreiches Angebot.	☐	☐	☐	☐
Die Bibliothek bietet aktuelle, relevante Inhalte.	☐	☐	☐	☐
Die Bibliothek bietet ausreichend digitale Angebote an. (e-Books, e-Papers, etc.)	☐	☐	☐	☐
Die Bibliothek bietet eine gute Auswahl an Jugendliteratur. (12-18 Jahre)	☐	☐	☐	☐

	stimme gar nicht zu	stimme nicht zu	stimme zu	stimme voll zu
Die Bibliothek bietet eine gute Auswahl an Literatur für Erwachsene.	☐	☐	☐	☐
Die Bibliothek hat ein familiengerechtes Medienangebot.	☐	☐	☐	☐

42 []Welche Bestandteile unseres Medienangebots nutzen Sie?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

----- Scenario 1 -----

Antwort war 'Ja' bei Frage '2 [all0103]' (Sie haben angegeben, dass sie keinen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten mehr besitzen. Besuchen Sie die Stadtbibliothek Olten trotzdem regelmässig?)

----- oder Scenario 2 -----

Antwort war 'Ja' bei Frage '3 [all0104]' (Sie haben angegeben, dass sie noch nie einen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten besaßen. Besuchen Sie die Stadtbibliothek Olten trotzdem regelmässig?)

Bitte wählen Sie einen oder mehrere Punkte aus der Liste aus.

Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus:

- ☐ Romane/Belletristik
- ☐ Sachbücher
- ☐ Zeitungen/Zeitschriften
- ☐ Reiseführer / Karten
- ☐ Biografien
- ☐ Lexika
- ☐ DVD
- ☐ Hörbücher
- ☐ e-Book
- ☐ e-Zeitschriften/Zeitungen
- ☐ e-Audio
- ☐ e-Video

43 []Wie zufrieden sind Sie mit dem Umfang der folgenden Angebote unserer Bibliothek?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

----- Scenario 1 -----

Antwort war 'Ja' bei Frage '2 [all0103]' (Sie haben angegeben, dass sie keinen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten mehr besitzen. Besuchen Sie die Stadtbibliothek Olten trotzdem regelmässig?)

----- oder Scenario 2 -----

Antwort war 'Ja' bei Frage '3 [all0104]' (Sie haben angegeben, dass sie noch nie einen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten besaßen. Besuchen Sie die Stadtbibliothek Olten trotzdem regelmässig?)

Bitte wählen Sie die zutreffende Antwort für jeden Punkt aus:

Beantworten Sie diese Frage nur für die Einträge die Sie in Frage gn0416 ('Welche Bestandteile unseres Medienangebots nutzen Sie?') gewählt haben.

Beantworten Sie diese Frage nur für die Einträge, die Sie nicht in Frage gn0416 ('Welche Bestandteile unseres Medienangebots nutzen Sie?') gewählt haben.

	sehr unzufrieden	unzufrieden	zufrieden	sehr zufrieden
Romane/Belletristik	☐	☐	☐	☐
Sachbücher	☐	☐	☐	☐
Zeitungen/Zeitschriften	☐	☐	☐	☐
Reiseführer / Karten	☐	☐	☐	☐
Biografien	☐	☐	☐	☐
Lexika	☐	☐	☐	☐
DVD	☐	☐	☐	☐
Hörbücher	☐	☐	☐	☐
e-Book	☐	☐	☐	☐
e-Zeitschriften/Zeitungen	☐	☐	☐	☐
e-Audio	☐	☐	☐	☐
e-Video	☐	☐	☐	☐

44 []Wie zufrieden sind Sie mit der Auswahl an fremdsprachiger Literatur?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

----- Scenario 1 -----

Antwort war 'Ja' bei Frage '2 [all0103]' (Sie haben angegeben, dass sie keinen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten mehr besitzen. Besuchen Sie die Stadtbibliothek Olten trotzdem regelmässig?)

----- oder Scenario 2 -----

Antwort war 'Ja' bei Frage '3 [all0104]' (Sie haben angegeben, dass sie noch nie einen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten besaßen. Besuchen Sie die Stadtbibliothek Olten trotzdem regelmässig?)

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

- ☐ sehr unzufrieden
- ☐ unzufrieden
- ☐ zufrieden
- ☐ sehr zufrieden
- ☐ nutze ich nicht

45 []In welcher der folgenden Sprachen wünschen Sie sich mehr Medien?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

----- Scenario 1 -----

Antwort war 'Ja' bei Frage '2 [all0103]' (Sie haben angegeben, dass sie keinen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten mehr besitzen. Besuchen Sie die Stadtbibliothek Olten trotzdem regelmässig?)

----- oder Scenario 2 -----

Antwort war 'Ja' bei Frage '3 [all0104]' (Sie haben angegeben, dass sie noch nie einen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten besaßen. Besuchen Sie die Stadtbibliothek Olten trotzdem regelmässig?)

Bitte wählen Sie einen oder mehrere Punkte aus der Liste aus.

Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus:

☐ Schweizerdeutsch

☐ Deutsch

☐ Französisch

☐ Italienisch

☐ Englisch

☐ Sonstiges:

46 []Wie zufrieden sind Sie mit der Aktualität der folgenden Angebote unserer Bibliothek?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

----- Scenario 1 -----

Antwort war 'Ja' bei Frage '2 [all0103]' (Sie haben angegeben, dass sie keinen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten mehr besitzen. Besuchen Sie die Stadtbibliothek Olten trotzdem regelmässig?)

----- oder Scenario 2 -----

Antwort war 'Ja' bei Frage '3 [all0104]' (Sie haben angegeben, dass sie noch nie einen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten besaßen. Besuchen Sie die Stadtbibliothek Olten trotzdem regelmässig?)

Bitte wählen Sie die zutreffende Antwort für jeden Punkt aus:

Beantworten Sie diese Frage nur für die Einträge die Sie in Frage gn0416 ('Welche Bestandteile unseres Medienangebots nutzen Sie?') gewählt haben.

Beantworten Sie diese Frage nur für die Einträge, die Sie nicht in Frage gn0416 ('Welche Bestandteile unseres Medienangebots nutzen Sie?') gewählt haben.

	sehr unzufrieden	unzufrieden	zufrieden	sehr zufrieden
Romane/Belletristik	☐	☐	☐	☐
Sachbücher	☐	☐	☐	☐
Zeitungen/Zeitschriften	☐	☐	☐	☐
Reiseführer / Karten	☐	☐	☐	☐
Biografien	☐	☐	☐	☐
Lexika	☐	☐	☐	☐
DVD	☐	☐	☐	☐
Hörbücher	☐	☐	☐	☐
e-Book	☐	☐	☐	☐
e-Zeitschriften/Zeitungen	☐	☐	☐	☐
e-Audio	☐	☐	☐	☐
e-Video	☐	☐	☐	☐

47 []Welche Verbesserungsvorschläge haben Sie für das Medienangebot?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

----- Scenario 1 -----

Antwort war 'Ja' bei Frage '2 [all0103]' (Sie haben angegeben, dass sie keinen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten mehr besitzen. Besuchen Sie die Stadtbibliothek Olten trotzdem regelmässig?)

----- oder Scenario 2 -----

Antwort war 'Ja' bei Frage '3 [all0104]' (Sie haben angegeben, dass sie noch nie einen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten besaßen. Besuchen Sie die Stadtbibliothek Olten trotzdem regelmässig?)

Bitte geben Sie Ihre Antwort hier ein:

--

Bibliothekspersonal

48 []Wofür wenden Sie sich an das Personal?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

Antwort war 'Ja' bei Frage '1 [all0101]' (Besitzen Sie einen gültigen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten? Bitte klicken Sie nach Ihrer Angabe auf "Weiter")

Bitte wählen Sie einen oder mehrere Punkte aus der Liste aus.

Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus:

- ☐ Ausleihe
- ☐ Rückgabe
- ☐ Allgemeine Auskunft
- ☐ Auskunft über die Bibliothek
- ☐ Mediensuche
- ☐ Medienwünsche
- ☐ Probleme mit anderen Kunden
- ☐ Internetrecherche

☐ Anderes::

49 []Wenn Sie das Personal benötigen...

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

Antwort war 'Ja' bei Frage '1 [all0101]' (Besitzen Sie einen gültigen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten? Bitte klicken Sie nach Ihrer Angabe auf "Weiter")

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

- ☐ ist sofort jemand verfügbar
- ☐ muss ich wenige Minuten warten
- ☐ muss ich einige Minuten warten
- ☐ muss ich lange warten

50 []Wenn Sie ein Medium nicht finden können und das Personal um Hilfe bitten...

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

Antwort war 'Ja' bei Frage '1 [all0101]' (Besitzen Sie einen gültigen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten? Bitte klicken Sie nach Ihrer Angabe auf "Weiter")

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

- ☐ erklärt mir das Personal,wo das entsprechende Medium zu finden ist und kommt mit mir zum Regal
- ☐ erklärt mir das Personal wo das entsprechende Medium zu finden ist und erklärt mir den Weg zum entsprechenden Regal
- ☐ erklärt mir das Personal wo das entsprechende Regal steht, den Weg finde ich selber

☐ Ich habe bis anhin alle Medien ohne Hilfe des Personals gefunden.

51 [] Wenn Sie sonstige Angelegenheiten klären/ sonstige Auskunft erhalten möchten, sind die Antworten des Personals...

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

Antwort war 'Ja' bei Frage '1 [all0101]' (Besitzen Sie einen gültigen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten? Bitte klicken Sie nach Ihrer Angabe auf "Weiter")

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

- ☐ voll zufriedenstellend
- ☐ eher zufriedenstellend
- ☐ eher unzureichend
- ☐ unzureichend

52 [] Wie würden Sie den Kundenservice insgesamt bewerten?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

Antwort war 'Ja' bei Frage '1 [all0101]' (Besitzen Sie einen gültigen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten? Bitte klicken Sie nach Ihrer Angabe auf "Weiter")

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

- ☐ ungenügend
- ☐ genügend
- ☐ gut
- ☐ hervorragend

53 [] Welche Beschreibungen treffen auf das Personal zu?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

Antwort war 'Ja' bei Frage '1 [all0101]' (Besitzen Sie einen gültigen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten? Bitte klicken Sie nach Ihrer Angabe auf "Weiter")

Bitte wählen Sie die zutreffende Antwort für jeden Punkt aus:

	trifft gar nicht zu	trifft nicht zu	trifft zu	trifft voll zu
kompetent	☐	☐	☐	☐
freundlich	☐	☐	☐	☐
aufmerksam	☐	☐	☐	☐
gelassen	☐	☐	☐	☐
kritikfähig	☐	☐	☐	☐

54 [] Haben Sie Anregungen/Wünsche an das Personal?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

Antwort war 'Ja' bei Frage '1 [all0101]' (Besitzen Sie einen gültigen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten? Bitte klicken Sie nach Ihrer Angabe auf "Weiter")

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

- ☐ Ja
- ☐ Nein

55 []Was würden Sie sich in Zukunft vom Personal wünschen?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

Antwort war 'Ja' bei Frage '1 [all0101]' (Besitzen Sie einen gültigen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten? Bitte klicken Sie nach Ihrer Angabe auf "Weiter") *und* Antwort war 'Ja' bei Frage '54 [nu0511]' (Haben Sie Anregungen/Wünsche an das Personal?)

Bitte geben Sie Ihre Antwort hier ein:

Infrastruktur

56 []

Stellen Sie sich vor, Sie besuchen die Stadtbibliothek Olten und treten in die Bibliothek ein. Wie ist Ihr Gesamteindruck der Bibliothek?

Bitte wählen Sie eine Position zwischen den jeweiligen Begriffspaaren.

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

Antwort war 'Ja' bei Frage '1 [all0101]' (Besitzen Sie einen gültigen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten? Bitte klicken Sie nach Ihrer Angabe auf "Weiter")

Bitte wählen Sie die zutreffende Antwort für jeden Punkt aus:

	1	2	3	4
klassisch (1) / nicht klassisch (4)	☐	☐	☐	☐
modern (1) / nicht modern (4)	☐	☐	☐	☐
zweckmässig (1) / unpraktisch (4)	☐	☐	☐	☐
gepflegt (1) / abgenutzt (4)	☐	☐	☐	☐
gemütlich (1) / ungemütlich (4)	☐	☐	☐	☐
geräumig (1) / eingeengt (4)	☐	☐	☐	☐

57 []Bitte teilen Sie uns mit, wie zufrieden Sie mit den folgenden Teilen der Bibliothek sind

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

Antwort war 'Ja' bei Frage '1 [all0101]' (Besitzen Sie einen gültigen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten? Bitte klicken Sie nach Ihrer Angabe auf "Weiter")

Bitte wählen Sie die zutreffende Antwort für jeden Punkt aus:

	sehr unzufrieden	unzufrieden	zufrieden	sehr zufrieden
Aussehen des Mobiliars	☐	☐	☐	☐
Anzahl der Leseplätze	☐	☐	☐	☐
Gemütlichkeit der Leseplätze	☐	☐	☐	☐
Anzahl der Arbeitsplätze	☐	☐	☐	☐
Arbeitsfläche der Arbeitsplätze	☐	☐	☐	☐
Bücherbox/Selbstrückgabe	☐	☐	☐	☐
Online-Katalog (OPAC)	☐	☐	☐	☐
Anzahl der Steckdosen	☐	☐	☐	☐
kabelloses Internet (WLAN)	☐	☐	☐	☐
Verpflegungs-/Getränkeangebot	☐	☐	☐	☐
Willkommensgefühl	☐	☐	☐	☐
Atmosphäre, Ambiente	☐	☐	☐	☐
Lichtverhältnisse	☐	☐	☐	☐

58 []

Nun werden wir Sie zu einigen Aspekten der Infrastruktur genauer befragen.

Die Stadtbibliothek Olten ist wie folgt geöffnet:
Dienstag - Freitag 10.00 - 11.30 & 15.00 - 18.00
Samstag 10.00 - 16.00
Montag & Sonntag geschlossen

Erlauben es Ihnen die jetzigen Öffnungszeiten die Bibliothek so oft zu besuchen, wie Sie es möchten?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

Antwort war 'Ja' bei Frage '1 [all0101]' (Besitzen Sie einen gültigen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten? Bitte klicken Sie nach Ihrer Angabe auf "Weiter")

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

- ☐ Ja, ich kann die Bibliothek zu den Öffnungszeiten so oft besuchen wie ich es möchte
- ☐ Nein, ich kann die Bibliothek zu den Öffnungszeiten nicht oft genug besuchen

59 []

Wie sähen die idealen Öffnungszeiten für Sie aus? An welchen Wochentagen und zu welchen Uhrzeiten haben Sie Zeit, Lust und die Möglichkeit, in die Stadtbibliothek Olten zu kommen?

Bitte geben Sie die Uhrzeiten in folgendem Format an:
x - y Uhr

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

Antwort war 'Nein, ich kann die Bibliothek zu den Öffnungszeiten nicht oft genug besuchen' bei Frage '58 [nu0203]' (Nun werden wir Sie zu einigen Aspekten der Infrastruktur genauer befragen. Die Stadtbibliothek Olten ist wie folgt geöffnet: Dienstag - Freitag 10.00 - 11.30 & 15.00 - 18.00 Samstag 10.00 - 16.00 Montag & Sonntag geschlossen Erlauben es Ihnen die jetzigen Öffnungszeiten die Bibliothek so oft zu besuchen, wie Sie es möchten?) *und* Antwort war 'Ja' bei Frage '1 [all0101]' (Besitzen Sie einen gültigen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten? Bitte klicken Sie nach Ihrer Angabe auf "Weiter")

Bitte geben Sie Ihre Antwort hier ein:

60 []Nutzen Sie das WLAN-Angebot der Bibliothek?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

Antwort war 'Ja' bei Frage '1 [all0101]' (Besitzen Sie einen gültigen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten? Bitte klicken Sie nach Ihrer Angabe auf "Weiter")

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

- ☐ Ja
- ☐ Nein

61 []Wie schätzen Sie die Funktionalität des WLANS ein?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

Antwort war 'Ja' bei Frage '60 [nu0205]' (Nutzen Sie das WLAN-Angebot der Bibliothek?) *und* Antwort war 'Ja' bei Frage '1 [all0101]' (Besitzen Sie einen gültigen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten? Bitte klicken Sie nach Ihrer Angabe auf "Weiter")

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

- ☐ Das WLAN funktioniert einwandfrei und ich bin zufrieden mit der Leistung
- ☐ Das WLAN funktioniert nicht einwandfrei und ich bin nicht zufrieden mit der Leistung

62 []Was sind Ihre Gründe für das Nichtnutzen des WLANS der Stadtbibliothek Olten?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

Antwort war 'Nein' bei Frage '60 [nu0205]' (Nutzen Sie das WLAN-Angebot der Bibliothek?) *und* Antwort war 'Ja' bei Frage '1 [all0101]' (Besitzen Sie einen gültigen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten? Bitte klicken Sie nach Ihrer Angabe auf "Weiter")

Bitte wählen Sie einen oder mehrere Punkte aus der Liste aus.

Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus:

- ☐ Ich brauche kein Internet in der Bibliothek
- ☐ Ich weiss nicht, wie ich das WLAN nutzen kann
- ☐ Ich kenne das WLAN-Angebot nicht
- ☐ Das WLAN funktionierte nicht einwandfrei, deshalb verzichte ich darauf
- ☐ Ich nutze lediglich die mobile Datenverbindung auf meinem Mobiltelefon
- ☐ Ich habe Bedenken um meine Datensicherheit in öffentlichen Netzwerken
- ☐ Sonstiges:

63 []Was würden Sie sich bezüglich der WLAN-Verbindung in der Bibliothek wünschen?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

----- Scenario 1 -----

Antwort war 'Das WLAN funktioniert nicht einwandfrei und ich bin nicht zufrieden mit der Leistung' bei Frage '61 [nu0206]' (Wie schätzen Sie die Funktionalität des WLANS ein?)

----- oder Scenario 2 -----

Antwort war 'Ich habe Bedenken um meine Datensicherheit in öffentlichen Netzwerken' *oder* 'Ich kenne das WLAN-Angebot nicht' *oder* 'Das WLAN funktionierte nicht einwandfrei, deshalb verzichte ich darauf' *oder* 'Ich nutze lediglich die mobile Datenverbindung auf meinem Mobiltelefon' *oder* 'Ich weiss nicht, wie ich das

WLAN nutzen kann' bei Frage '62 [nu0207]' (Was sind Ihre Gründe für das Nichtnutzen des WLANS der Stadtbibliothek Olten?)

Bitte wählen Sie einen oder mehrere Punkte aus der Liste aus.

Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus:

- ☐ schnellere Verbindung
- ☐ besserer Empfang
- ☐ Hilfestellungen bei der Handhabung des WLAN's
- ☐ Sonstiges:

64 [] Wenn Sie ein Medium in der Bibliothek suchen, hilft Ihnen die vorhandene Beschilderung der Bücherregale, das Medium schnell und unkompliziert zu finden?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

----- Scenario 1 -----

Antwort war 'Das WLAN funktioniert einwandfrei und ich bin zufrieden mit der Leistung' bei Frage '61 [nu0206]' (Wie schätzen Sie die Funktionalität des WLANS ein?)

----- oder Scenario 2 -----

Antwort war 'Ich brauche kein Internet in der Bibliothek' bei Frage '62 [nu0207]' (Was sind Ihre Gründe für das Nichtnutzen des WLANS der Stadtbibliothek Olten?)

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

- ☐ Ja
- ☐ Nein

65 [] Was könnte bei der Beschilderung verbessert werden, damit sie Ihnen besser bei der Orientierung hilft?

Wenn Ihnen nichts konkretes einfällt, können Sie das Feld gerne leer lassen.

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

Antwort war 'Nein' bei Frage '64 [nu0209]' (Wenn Sie ein Medium in der Bibliothek suchen, hilft Ihnen die vorhandene Beschilderung der Bücherregale, das Medium schnell und unkompliziert zu finden?) *und*

Antwort war 'Ja' bei Frage '1 [all0101]' (Besitzen Sie einen gültigen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten? Bitte klicken Sie nach Ihrer Angabe auf "Weiter")

Bitte geben Sie Ihre Antwort hier ein:

66 []

Erinnern Sie sich bitte daran, wie Sie damals die die Stadtbibliothek Olten besucht haben. Wie war Ihr Gesamteindruck der Bibliothek?

Bitte wählen Sie eine Position zwischen den jeweiligen Begriffspaaren.

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

Antwort war 'Nein' bei Frage '2 [all0103]' (Sie haben angegeben, dass sie keinen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten mehr besitzen. Besuchen Sie die Stadtbibliothek Olten trotzdem regelmässig?)

Bitte wählen Sie die zutreffende Antwort für jeden Punkt aus:

	1	2	3	4
klassisch (1) / nicht klassisch (4)	☐	☐	☐	☐
modern (1) / nicht modern (4)	☐	☐	☐	☐
zweckmässig (1) / unpraktisch (4)	☐	☐	☐	☐
gepflegt (1) / abgenutzt (4)	☐	☐	☐	☐
gemütlich (1) / ungemütlich (4)	☐	☐	☐	☐
geräumig (1) / eingeengt (4)	☐	☐	☐	☐

67 []Bitte teilen Sie uns mit, wie zufrieden Sie mit den folgenden Teilen der Bibliothek waren

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

Antwort war 'Nein' bei Frage '2 [all0103]' (Sie haben angegeben, dass sie keinen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten mehr besitzen. Besuchen Sie die Stadtbibliothek Olten trotzdem regelmässig?)

Bitte wählen Sie die zutreffende Antwort für jeden Punkt aus:

	sehr unzufrieden	unzufrieden	zufrieden	sehr zufrieden
Willkommensgefühl	☐	☐	☐	☐
Atmosphäre, Ambiente	☐	☐	☐	☐
Lichtverhältnisse	☐	☐	☐	☐
Anzahl der Leseplätze	☐	☐	☐	☐
Gemütlichkeit der Leseplätze	☐	☐	☐	☐
Anzahl der Arbeitsplätze	☐	☐	☐	☐
Arbeitsfläche der Arbeitsplätze	☐	☐	☐	☐
Aussehen des Mobiliars	☐	☐	☐	☐
Online-Katalog (OPAC)	☐	☐	☐	☐
Bücherbox/Selbstrückgabe	☐	☐	☐	☐
kabelloses Internet (WLAN)	☐	☐	☐	☐
Verpflegungs-/Getränkeangebot	☐	☐	☐	☐

68 []

Nun werden wir Sie zu einigen Aspekten der Infrastruktur genauer befragen.

Die Stadtbibliothek Olten ist wie folgt geöffnet:

Dienstag - Freitag: 10.00 - 11.30 Uhr / 15.00 - 18.00 Uhr

Samstag: 10.00 - 16.00 Uhr

Montag & Sonntag: geschlossen

Würden es Ihnen die jetzigen Öffnungszeiten der Bibliothek ermöglichen, sie so oft zu besuchen, wie Sie es möchten?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

Antwort war 'Nein' bei Frage '2 [all0103]' (Sie haben angegeben, dass sie keinen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten mehr besitzen. Besuchen Sie die Stadtbibliothek Olten trotzdem regelmässig?)

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

- ☐ Ja, ich könnte die Bibliothek zu den Öffnungszeiten so oft besuchen wie ich es möchte
- ☐ Nein, ich könnte die Bibliothek zu den Öffnungszeiten nicht oft genug besuchen

69 []

Wie sähen die idealen Öffnungszeiten für Sie aus? An welchen Wochentagen und zu welchen Uhrzeiten haben Sie Zeit, Lust und die Möglichkeit, in die Stadtbibliothek Olten zu kommen?

Bitte geben Sie die Uhrzeiten in folgendem Format an:
x - y Uhr

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

Antwort war 'Nein, ich könnte die Bibliothek zu den Öffnungszeiten nicht oft genug besuchen' bei Frage '68 [ex0213]' (Nun werden wir Sie zu einigen Aspekten der Infrastruktur genauer befragen. Die Stadtbibliothek Olten ist wie folgt geöffnet: Dienstag - Freitag: 10.00 - 11.30 Uhr / 15.00 - 18.00 Uhr Samstag: 10.00 - 16.00 Uhr Montag & Sonntag: geschlossen Würden es Ihnen die jetzigen Öffnungszeiten der Bibliothek ermöglichen, sie so oft zu besuchen, wie Sie es möchten?) und Antwort war 'Nein' bei Frage '2 [all0103]' (Sie haben angegeben, dass sie keinen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten mehr besitzen. Besuchen Sie die Stadtbibliothek Olten trotzdem regelmässig?)

Bitte geben Sie Ihre Antwort hier ein:

70 [] Was würden Sie sich bezüglich der WLAN-Verbindung in einer Bibliothek wünschen?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

Antwort war 'Nein' bei Frage '2 [all0103]' (Sie haben angegeben, dass sie keinen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten mehr besitzen. Besuchen Sie die Stadtbibliothek Olten trotzdem regelmässig?)

Bitte wählen Sie einen oder mehrere Punkte aus der Liste aus.

Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus:

- ☐ schnelle Verbindung
- ☐ guter Empfang
- ☐ Hilfestellungen bei der Handhabung des WLAN's
- ☐ Sonstiges:

71 [] Stellen Sie sich vor, Sie besuchen die Stadtbibliothek Olten und treten in die Bibliothek ein. Wie ist Ihr Gesamteindruck der Bibliothek?

Bitte wählen Sie eine Position zwischen den jeweiligen Begriffspaaren.

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

----- Scenario 1 -----

Antwort war 'Ja' bei Frage '2 [all0103]' (Sie haben angegeben, dass sie keinen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten mehr besitzen. Besuchen Sie die Stadtbibliothek Olten trotzdem regelmässig?)

----- oder Scenario 2 -----

Antwort war 'Ja' bei Frage '3 [all0104]' (Sie haben angegeben, dass sie noch nie einen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten besaßen. Besuchen Sie die Stadtbibliothek Olten trotzdem regelmässig?)

Bitte wählen Sie die zutreffende Antwort für jeden Punkt aus:

	1	2	3	4
klassisch (1) / nicht modern (4)	☐	☐	☐	☐
modern (1) / nicht modern (4)	☐	☐	☐	☐
zweckmässig (1) / unpraktisch (4)	☐	☐	☐	☐
gepflegt (1) / abgenutzt (4)	☐	☐	☐	☐
gemütlich (1) / ungemütlich (4)	☐	☐	☐	☐
geräumig (1) / eingeengt (4)	☐	☐	☐	☐

72 [] Bitte teilen Sie uns mit, wie zufrieden Sie mit den folgenden Teilen der Bibliothek sind

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

----- Scenario 1 -----

Antwort war 'Ja' bei Frage '2 [all0103]' (Sie haben angegeben, dass sie keinen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten mehr besitzen. Besuchen Sie die Stadtbibliothek Olten trotzdem regelmässig?)

----- oder Scenario 2 -----

Antwort war 'Ja' bei Frage '3 [all0104]' (Sie haben angegeben, dass sie noch nie einen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten besaßen. Besuchen Sie die Stadtbibliothek Olten trotzdem regelmässig?)

Bitte wählen Sie die zutreffende Antwort für jeden Punkt aus:

	sehr unzufrieden	unzufrieden	zufrieden	sehr zufrieden
Aussehen des Mobiliars	☐	☐	☐	☐
Anzahl der Leseplätze	☐	☐	☐	☐
Gemütlichkeit der Leseplätze	☐	☐	☐	☐
Anzahl der Arbeitsplätze	☐	☐	☐	☐
Arbeitsfläche der Arbeitsplätze	☐	☐	☐	☐
Bücherbox/Selbstrückgabe	☐	☐	☐	☐
Online-Katalog (OPAC)	☐	☐	☐	☐
kabelloses Internet (WLAN)	☐	☐	☐	☐
Verpflegungs-/Getränkeangebot	☐	☐	☐	☐
Willkommensgefühl	☐	☐	☐	☐
Atmosphäre, Ambiente	☐	☐	☐	☐
Lichtverhältnisse	☐	☐	☐	☐

73 []

Nun werden wir Sie zu einigen Aspekten der Infrastruktur genauer befragen.

Die Stadtbibliothek Olten ist wie folgt geöffnet:

Dienstag - Freitag 10.00 - 11.30 & 15.00 - 18.00

Samstag 10.00 - 16.00

Montag & Sonntag geschlossen

Erlauben es Ihnen die jetzigen Öffnungszeiten die Bibliothek so oft zu besuchen, wie Sie es möchten?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

----- Scenario 1 -----

Antwort war 'Ja' bei Frage '2 [all0103]' (Sie haben angegeben, dass sie keinen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten mehr besitzen. Besuchen Sie die Stadtbibliothek Olten trotzdem regelmässig?)

----- oder Scenario 2 -----

Antwort war 'Ja' bei Frage '3 [all0104]' (Sie haben angegeben, dass sie noch nie einen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten besaßen. Besuchen Sie die Stadtbibliothek Olten trotzdem regelmässig?)

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

- ☐ Ja, ich kann die Bibliothek zu den Öffnungszeiten so oft besuchen wie ich es möchte
- ☐ Nein, ich kann die Bibliothek zu den Öffnungszeiten nicht oft genug besuchen

74 []

Wie sähen die idealen Öffnungszeiten für Sie aus? An welchen Wochentagen und zu welchen Uhrzeiten haben Sie Zeit, Lust und die Möglichkeit, in die Stadtbibliothek Olten zu kommen?

Bitte geben Sie die Uhrzeiten in folgendem Format an:
x - y Uhr

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

Antwort war 'Nein, ich kann die Bibliothek zu den Öffnungszeiten nicht oft genug besuchen' bei Frage '73 [gn0220]' (Nun werden wir Sie zu einigen Aspekten der Infrastruktur genauer befragen. Die Stadtbibliothek Olten ist wie folgt geöffnet: Dienstag - Freitag 10.00 - 11.30 & 15.00 - 18.00 Samstag 10.00 - 16.00 Montag & Sonntag geschlossen Erlauben es Ihnen die jetzigen Öffnungszeiten die Bibliothek so oft zu besuchen, wie Sie es möchten?)

Bitte geben Sie Ihre Antwort hier ein:

75 []Nutzen Sie das WLAN-Angebot der Bibliothek?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

----- Scenario 1 -----

Antwort war 'Ja' bei Frage '2 [all0103]' (Sie haben angegeben, dass sie keinen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten mehr besitzen. Besuchen Sie die Stadtbibliothek Olten trotzdem regelmässig?)

----- oder Scenario 2 -----

Antwort war 'Ja' bei Frage '3 [all0104]' (Sie haben angegeben, dass sie noch nie einen Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Olten besaßen. Besuchen Sie die Stadtbibliothek Olten trotzdem regelmässig?)

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

- ☐ Ja
- ☐ Nein

76 []Wie schätzen Sie die Funktionalität des WLANS ein?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

Antwort war 'Ja' bei Frage '75 [gn0222]' (Nutzen Sie das WLAN-Angebot der Bibliothek?)

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

- ☐ Das WLAN funktioniert einwandfrei und ich bin zufrieden mit der Leistung

☐ Das WLAN funktioniert nicht einwandfrei und ich bin nicht zufrieden mit der Leistung

77 [] Was sind Ihre Gründe für das Nichtnutzen des WLANS der Stadtbibliothek Olten?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

Antwort war 'Nein' bei Frage '75 [gn0222]' (Nutzen Sie das WLAN-Angebot der Bibliothek?)

Bitte wählen Sie einen oder mehrere Punkte aus der Liste aus.

Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus:

- ☐ Ich brauche kein Internet in der Bibliothek
- ☐ Ich weiss nicht, wie ich das WLAN nutzen kann
- ☐ Ich kenne das WLAN-Angebot nicht
- ☐ Das WLAN funktionierte nicht einwandfrei, deshalb verzichte ich darauf
- ☐ Ich nutze lediglich die mobile Datenverbindung auf meinem Mobiltelefon
- ☐ Ich habe Bedenken um meine Datensicherheit in öffentlichen Netzwerken
- ☐ weitere Gründe::

78 [] Was würden Sie sich bezüglich der WLAN-Verbindung in der Bibliothek wünschen?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

----- Scenario 1 -----

Antwort war 'Ich habe Bedenken um meine Datensicherheit in öffentlichen Netzwerken' *oder* 'Ich nutze lediglich die mobile Datenverbindung auf meinem Mobiltelefon' *oder* 'Das WLAN funktionierte nicht einwandfrei, deshalb verzichte ich darauf' *oder* 'Ich kenne das WLAN-Angebot nicht' *oder* 'Ich weiss nicht, wie ich das WLAN nutzen kann' bei Frage '77 [gn0224]' (Was sind Ihre Gründe für das Nichtnutzen des WLANS der Stadtbibliothek Olten?)

----- oder Scenario 2 -----

Antwort war 'Das WLAN funktioniert nicht einwandfrei und ich bin nicht zufrieden mit der Leistung' bei Frage '76 [gn0223]' (Wie schätzen Sie die Funktionalität des WLANS ein?)

Bitte wählen Sie einen oder mehrere Punkte aus der Liste aus.

Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus:

- ☐ schnellere Verbindung
- ☐ besserer Empfang
- ☐ Hilfestellungen bei der Handhabung des WLAN's
- ☐ Sonstiges:

79 [] Wenn Sie ein Medium in der Bibliothek suchen, hilft Ihnen die vorhandene Beschilderung der Bücherregale, das Medium schnell und unkompliziert zu finden?

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

----- Scenario 1 -----

Antwort war 'Ich brauche kein Internet in der Bibliothek' bei Frage '77 [gn0224]' (Was sind Ihre Gründe für

das Nichtnutzen des WLANS der Stadtbibliothek Olten?)

----- oder Scenario 2 -----

Antwort war 'Das WLAN funktioniert einwandfrei und ich bin zufrieden mit der Leistung' bei Frage '76 [gn0223]' (Wie schätzen Sie die Funktionalität des WLANS ein?)

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

- ☐ Ja
- ☐ Nein

80 []

Was könnte bei der Beschilderung verbessert werden, damit sie Ihnen besser bei der Orientierung hilft?

Wenn Ihnen nichts konkretes einfällt, können Sie das Feld gerne leer lassen.

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

Antwort war 'Nein' bei Frage '79 [gn0226]' (Wenn Sie ein Medium in der Bibliothek suchen, hilft Ihnen die vorhandene Beschilderung der Bücherregale, das Medium schnell und unkompliziert zu finden?)

Bitte geben Sie Ihre Antwort hier ein:

Zukunft

81 [] Als was für einen Ort sehen Sie Bibliotheken allgemein?

Bitte wählen Sie einen oder mehrere Punkte aus der Liste aus.

Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus:

- ☐ Als Ort des Lernens
- ☐ Als Ort der Begegnung
- ☐ Als Hol- und Bring-Institutionen (Ausleihe)
- ☐ Als Ort für die Vermittlung von Wissen und Informationskompetenz
- ☐ Als Ort der Demokratie (Integration, Meinungsvielfalt, Informationsfreiheit)
- ☐ Als Ort für alle Gesellschaftsgruppen
- ☐ Als Ort der Kultur
- ☐ Sonstiges:

82 [] Mit welchen Begriffen verbinden Sie die Bibliothek der Zukunft?

Bitte wählen Sie einen oder mehrere Punkte aus der Liste aus.

Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus:

- ☐ Begegnungsort und Treffpunkt
- ☐ Aufenthaltsort mit Freiflächen zum Verweilen
- ☐ Ruhezonen (Ort der Stille und der Entspannung)
- ☐ Ort für individuelles Lernen oder Arbeiten
- ☐ Makerspaces (Raum zum Experimentieren, Ausprobieren und Basteln)
- ☐ Literaturvermittlung oder Lesezirkel
- ☐ Veranstaltungen
- ☐ Zugang zu Bildung und Wissen
- ☐ Zugang zu digitalen Inhalten
- ☐ Sonstiges:

83 [] Welche drei der nachfolgenden Punkte sind für Sie am wichtigsten für die zukünftige Entwicklung der Stadtbibliothek Olten?

Bitte wählen Sie einen oder mehrere Punkte aus der Liste aus.

Bitte wählen Sie maximal 3 Antworten.

Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus:

- ☐ Die Bibliothek befindet sich an einem attraktiven, zentralen Standort (gute Erreichbarkeit)
- ☐ Die Bibliothek ist ein Begegnungs-, Aufenthalts- und Veranstaltungsort
- ☐ Die Bibliothek hat alles unter einem Dach (Kinder-, Jugend- und Erwachsenenliteratur)

- ☐ Die Bibliothek engagiert sich für Bildung und vermittelt Informations- und Medienkompetenz
- ☐ Die Bibliothek hat weniger physische Medien ausgestellt, aber mehr (digitale) Angebote
- ☐ Die Bibliothek gewährleistet 24 Stunden Zugang (vor Ort / Online)
- ☐ Die Bibliothek schafft kulturelle Beteiligung und soziale Erlebnisse
- ☐ Alles soll so bleiben wie es ist
- ☐ Sonstiges:

84 []Welche der folgenden Medienangebote und Veranstaltungen wünschen Sie sich in der Stadtbibliothek Olten?

Bitte wählen Sie einen oder mehrere Punkte aus der Liste aus.

Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus:

- ☐ Bilderbücher, Kinder- und Jugendliteratur
- ☐ Fremdsprachige Medien (Belletristik)
- ☐ Games
- ☐ Musik-CDs
- ☐ Schulungen in Bezug auf digitale Angebote
- ☐ Sprachaustausch (Lern-Tandem)
- ☐ Tageszeitungen Online
- ☐ Veranstaltungen für Kinder (z.B. Leseförderung, Vorlesetag)
- ☐ Veranstaltungen für Erwachsene (z.B. Lesungen)
- ☐ Nichts davon
- ☐ Sonstiges:

85 []Welche der folgenden Angebote wünschen Sie sich in der Stadtbibliothek Olten?

Bitte wählen Sie einen oder mehrere Punkte aus der Liste aus.

Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus:

- ☐ Maker Space (Raum zum Experimentieren, Ausprobieren und Basteln)
- ☐ Integrationsecke (Sprachförderung, kultureller Austausch)
- ☐ Arbeitslernplätze
- ☐ Café-Ecke
- ☐ Game-Room
- ☐ Selbstausleihestation
- ☐ Recherchestation
- ☐ Räume von Privaten/externen Veranstaltern mietbar
- ☐ Nichts davon
- ☐ Sonstiges:

86 []Welche drei Punkte sind Ihnen am wichtigsten?

Bitte wählen Sie einen oder mehrere Punkte aus der Liste aus.

Bitte wählen Sie maximal 3 Antworten.

Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus:

- ☐ Café-Ecke
- ☐ Maker-Space (Raum zum Experimentieren, Ausprobieren und Basteln)
- ☐ Gaming-Room
- ☐ Medien in verschiedenen Sprachen
- ☐ Arbeits-/Lernplätze
- ☐ Online-Zeitungen
- ☐ Sonstiges:

87 []Welche drei Punkte sind Ihnen bei den architektonischen Verhältnissen am wichtigsten?

Bitte wählen Sie einen oder mehrere Punkte aus der Liste aus.

Bitte wählen Sie maximal 3 Antworten.

Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus:

- ☐ Nur offener Raum
- ☐ Nur abgeschlossene Räume
- ☐ Neben einem grossen offenen Raum, kleine abgeschlossene Räume
- ☐ Ebenerdig
- ☐ Mehrstöckig
- ☐ Garten/Terrasse
- ☐ Modernes Gebäude
- ☐ Sonstiges:

88 []Gibt es noch weitere Dinge, die Sie der Stadtbibliothek Olten gerne mitteilen möchten?

Bitte geben Sie Ihre Antwort hier ein:

Soziodemografie

89 []Ihr Geschlecht:

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

☐ weiblich

☐ männlich

☐ Anderes:

90 []Ihr Alter:

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

☐ Unter 18 Jahren

☐ Zwischen 18 und 29 Jahren

☐ Zwischen 30 und 45 Jahren

☐ Zwischen 46 und 65 Jahren

☐ Über 65 Jahren

91 []Ihre Staatsangehörigkeit:

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

☐ Schweiz

☐ Deutschland

☐ Frankreich

☐ Italien

☐ Österreich

☐ Andere:

92 []Ihre Muttersprache:

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

☐ Schweizerdeutsch

☐ Deutsch

☐ Französisch

☐ Italienisch

☐ Englisch

☐ Andere:

93 []Ihr höchster schulischer Abschluss:

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

- ☐ Obligatorische Schule
- ☐ Lehrabschluss oder Fachmittelschule
- ☐ Matura (auch Fach- und Berufsmatura)
- ☐ Eidg. Diplom/Fachausweis/Diplom Höhere Fachhochschule
- ☐ Universität- oder Fachhochschulabschluss

94 []Ihre Tätigkeit:

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

- ☐ Schüler(in)
- ☐ Auszubildende(r)
- ☐ Studierende(r)
- ☐ Fortbildung/Umschulung
- ☐ Erwerbstätig
- ☐ Hausfrau/-mann oder Elternzeit
- ☐ Kurzzeit ohne Tätigkeit (Arbeitssuchend)
- ☐ Im Ruhestand
- ☐ Anderes:

95 []Ihr Wohnort:

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

- ☐ Stadt Olten
- ☐ Bezirk Olten (Gemeinden Däniken, Dulliken, Gunzgen, Hägendorf, Kappel (SO), Rickenbach (SO), Schönenwerd, Starrkirch-Will, Walterswil (SO), Wangen bei Olten)
- ☐ Andere Gemeinden im Kanton Solothurn
- ☐ Ausserhalb des Kantons Solothurn

96 []Wie haben Sie von dieser Umfrage erfahren?

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

- ☐ E-Mail
- ☐ Website Stadtbibliothek Olten
- ☐ Facebook
- ☐ Zeitung
- ☐ Sonstiges

Verlosung

97 []

Möchten Sie an der Verlosung teilnehmen?

Unter allen Teilnehmenden wird ein Gutschein im Wert von CHF 150.- verlost, einlösbar im Hotel Astoria, im Sisième oder im Magazin.

*

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

- ☐ Ja
- ☐ Nein

98 []

Bitte geben Sie hier Ihre E-Mailadresse an.

Sobald Sie gewonnen haben, informieren wir Sie per E-Mail darüber.

Beantworten Sie diese Frage nur, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

Antwort war 'Ja' bei Frage '97 [a0701]' (Möchten Sie an der Verlosung teilnehmen? Unter allen Teilnehmenden wird ein Gutschein im Wert von CHF 150.- verlost, einlösbar im Hotel Astoria, im Sisième oder im Magazin.)

Bitte geben Sie Ihre Antwort hier ein:

Im Namen der Stadtbibliothek Olten und der Hochschule für Technik und Wirtschaft (HTW) Chur danken wir Ihnen für Ihre Teilnahme.

Ihre Antworten werden dazu beitragen das Angebot der Stadtbibliothek Olten zu verbessern.

15.05.2018 – 23:59

Übermittlung Ihres ausgefüllten Fragebogens:

Vielen Dank für die Beantwortung des Fragebogens.