

Count the Traffic

Semesterarbeit im Projektkurs

„Kundenorientierte Bibliothek“

Projekt im Sommersemester 2011

Hochschule der Medien (HdM), Stuttgart,
Hochschule für Technik und Wirtschaft (HTW), Chur

Version 05.06.2011

Verfasser: Rebecca Heintz
Monja Sester
Florian Steffen
Rita Stieger

Referent: R. Barth, C. Vonhof, U. Wesser

Bearbeitungszeitraum: März bis Mai 2011

Biel, Schaffhausen & Stuttgart, 05.06.2011

Kurzfassung

Das Managementinstrument „Count the Traffic“ (CTT) wurde von dem Norweger Tord Høivik speziell für Bibliotheken zur Untersuchung von Nutzeraktivitäten innerhalb einer Bibliothek entwickelt und fand bereits Anwendung in über 70 norwegischen öffentlichen und wissenschaftlichen Bibliotheken. Es kann zur Ressourcenplanung, zum besseren Verständnis der Bibliotheksnutzung und zur Reorganisation der Bibliothek genutzt werden, indem offene Zählungen in bestimmten Zeitintervallen durchgeführt und Nutzeraktivitäten sehr genau erfasst werden. Die Beobachtung ist diskret und ethisch unbedenklich, die Nutzer werden in keiner Weise beeinträchtigt. „Count the Traffic“ stellt demnach eine wichtige und einfache Methode dar, um zusätzlich zu den zahlreich vorliegenden systematischen Zahlen und Messwerten wie Benutzer- und Ausleihzahlen, an qualitative Informationen, beispielsweise über das Benutzerverhalten, zu gelangen, um letztendlich die Attraktivität der Bibliotheksangebote steigern und die Kundenzufriedenheit verbessern zu können.

Schlagwörter: Öffentliche Bibliothek, Empirische Sozialforschung – Methode, Benutzerforschung, Feldstudie, Kundenmanagement, Kundenorientierung, Kundenzufriedenheit

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	5
2	Die Methode „Count the Traffic“	6
3	Best Practice	8
4	Zählung in den Stadtbibliotheken Ulm und Winterthur	10
4.1	Die Praxisbibliotheken.....	10
4.1.1	Stadtbibliothek Ulm	10
4.1.2	Stadtbibliothek Winterthur	11
4.2	Vorbereitungsphase	12
4.3	Auswertung und Beobachtung.....	14
4.3.1	Vorgehen	14
4.3.2	Resultate	16
4.3.3	Aggregation der Daten	18
5	Fazit und Ausblick	21
6	Quellenverzeichnis	23
7	Anhänge	24

Tabellenverzeichnis

Tabelle A:	Statistik 2010 Stadtbibliothek Ulm.....	11
Tabelle B:	Statistik 2010 Stadtbibliothek Winterthur.....	12
Tabelle C:	Aktivitätenliste nach Høivik	14
Tabelle D:	Verweildauer nach Aktivität.....	17
Tabelle E:	Verweildauer nach Aktivität Frau / Mann im Vergleich.....	18
Tabelle F:	Moderne und traditionelle Aktivitäten	18
Tabelle G:	Die acht Indikatoren.....	20
Tabelle H:	Ulm und Winterthur im Vergleich mit den Norwegischen Bibliotheken.....	20

Abkürzungsverzeichnis

CTT	Count the Traffic
FAQ	Frequently asked questions
HB	Handbibliothek
OPAC	Online Public Access Catalogue

1 Einleitung

Diese Studie dient in erster Linie dazu, die Methode CTT zu evaluieren und auf ihre Anwendbarkeit in Bibliotheken zu testen. Dazu wurden in zwei Praxisbibliotheken (einer deutschen und einer schweizerischen Bibliothek), die in ihrer Flächen- und Bestandsgröße gut vergleichbar sind, Zählungen von Nutzeraktivitäten nach dem Vorbild der Arbeiten von Tord Høivik durchgeführt.

In der Privatwirtschaft kommen ähnliche Methoden zum Einsatz, wie beispielsweise das „Customer Flow Management“, das unter anderem die Messung von Laufströmen und Kundenverweildauer im Einzelhandel ermöglicht.

Die vorliegende Arbeit stellt die Dokumentation der gewonnenen Erfahrungen und Ergebnisse der Projektgruppe dar. Im ersten Teil wird die Methode CTT vorgestellt. Dabei wird auf zugrundeliegende Untersuchungen und Materialien, unter anderem von Tord Høivik eingegangen. Zielsetzung in diesem Kapitel ist es, einen ersten Überblick über Möglichkeiten und „avisierter“ Ergebnisse zu verschaffen. Im anschließenden Kapitel „Best Practice“ folgen zwei ausgewählte Beispiele, die die bisherige Anwendung und Entwicklung der Methode veranschaulichen. Es wurde darauf geachtet, dass sich die Beispiele jeweils durch unterschiedliche Herangehensweisen hinsichtlich der Methodenentwicklung auszeichnen. Eines dieser Beispiele dient als Grundlage des weiteren Vorgehens. Im vierten Kapitel wird die Untersuchung in ausführlichem Umfang erläutert. Nach der kurzen Vorstellung der beiden Praxisbibliotheken in Ulm und Winterthur und der Städte selbst, werden notwendige Vorbereitungsmaßnahmen beschrieben. Danach wird die eigentliche Praxisphase, die Zählung und das Vorgehen bei der Auswertung der Ergebnisse, beschrieben. Enthalten sind auch Herausforderungen und Hinweise auf Schwierigkeiten, die bei der praktischen Anwendung der Methode entstanden sind. Die Ergebnisse sind in einem weiteren Unterkapitel zusammengefasst, wobei die beiden Praxisbibliotheken detailliert verglichen werden. Die Arbeit endet mit einer kritischen Betrachtung der Methode im Fazit, in die gemachten Erfahrungen aus den Untersuchungen miteinfließen. Der Schlussteil enthält demnach zahlreiche Empfehlungen und dient somit als Hilfestellung zur praktischen Anwendung der Methode.

2 Die Methode „Count the Traffic“

Als Grundlage für die Arbeit des Projektteams dienten die Untersuchungen von Tord Høivik, welcher verschiedene CTT-Studien durchgeführt und die Methode verfeinert und geprägt hat. Tord Høivik ist Dozent an der Osloer Universität. Er führte Workshops in verschiedenen Bibliotheken zum Thema „Count the Traffic“ durch und wertete die Ergebnisse der Untersuchungen aus. Er definierte die CTT-Methode wie folgt:

„Count the traffic (CTT) is a cheap and simple method to gather such data. It is based on regular and systematic ‘tours of observation’ through the public areas of the library. It can be carried out by the library’s own staff rather than by hired consultants. The data gathered will tell you, in some detail, about the structure of activities in the various parts of the library throughout the day and the week.“ (Høivik, 2010, S. 1)

Die Grundidee ist, dass der Bibliothek tagtäglich ad hoc Informationen über die Nutzung ihrer Bibliothek in Form von Nutzeraktivitäten vorliegen. Durch die Methode können diese relativ kostengünstig durch Bibliothekspersonal oder durch Externe (beispielsweise Studierende) erfasst werden. Dazu müssen Beobachtungsrundgänge anhand von vorgefertigten Untersuchungsbögen und Zoneneinteilungen gemacht werden. Während dieser Rundgänge werden die Aktivitäten, denen die Nutzer zu einem bestimmten Zeitpunkt (ausgesuchter Arbeitstag, typische Arbeitswoche) nachgehen, dokumentiert.

Høivik selbst hat seine Materialien so konzipiert, dass sie zur praktischen Anwendung für weitere Untersuchungen und Forschungen verwendet werden können. Er schlägt vor, seine Materialien zur eigenständigen Durchführung zu übernehmen. Dazu zählen:

- Ein Zeitplan mit Datum und Uhrzeiten für alle Beobachtungsrunden
- Pläne der Grundrisse aller Stockwerke der Bibliothek, die alle Zonen abbilden
 - Die Zonen sollten funktional und sinnvoll eingeteilt werden, beispielsweise in Servicebereich, Zeitschriftenecke, Kinderbücher usw.
 - Es sollte eine Beschreibung jeder Zone, inklusive der Anzahl der Sitzplätze und PCs der Bibliothek vorliegen
- Eine Liste der Aktivitäten mit kurzen Erläuterungen
 - Empfohlen wird die Benutzung bzw. Anpassung der standardisierten CTT-Liste von Høivik (vgl. ebd., S. 5)

Eine Übernahme der Materialien von Høivik ermöglicht einen Vergleich zwischen den Ergebnissen der bereits durchgeführten Studien und trägt somit erheblich zur Realisierung eines internationalen Vergleichs bei. Auch für die hier beschriebene Untersuchung wurden

die Arbeitsmaterialien übernommen und nur in Detailfragen angepasst. Diese Anpassungen werden in Kapitel 6 noch genauer beschrieben.

3 Best Practice

In diesem Teil werden die für diese Untersuchung relevanten Grundlagen vorgestellt. Es handelt sich dabei um eine kurze Zusammenfassung. Die ausführlichen Steckbriefe zu den ausgewählten Projekten befinden sich in Anhang A.

Bei der Literaturrecherche nach den Themen „Count the Traffic“ oder „Seating Sweeps“ stellten sich die zwei Vorbilder, das Seating Sweeps-Projekt in der Toronto Reference Library und der Vancouver Public Library und das CTT-Projekt in der Stadt- und Universitätsbibliothek in Drammen in Norwegen (durch Tord Høivik), als relevant heraus. Primäre Arbeitsgrundlagen für die vorliegende Untersuchung sind, wie bereits erwähnt, die Projekte und Materialien von Tord Høivik.

„Seating Sweeps“-Projekt in der Toronto Reference Library und der Vancouver Public Library

Das Seating Sweeps-Projekt wurde von den Bibliothekarinnen Lisa M. Given und Gloria J. Leckie, sowie zwei Assistentinnen in zwei Zählungsintervallen vom 5. bis 15. Juli und vom 27. September bis 6. Oktober 1999 durchgeführt. Im Voraus hatten sie mit Hilfe von verschiedenen Untersuchungsmethoden versucht die Bedeutung der Bibliothek im öffentlichen Raum zu definieren.

Aus unterschiedlichen Möglichkeiten und Ansätzen wählten sie den Mapping-Ansatz (Arbeit mit Karten und Grundrissen zur Erforschung von Aktivitäten), die Zeit-Ort-Analyse von Hagerstrand und die Technik, Menschen selbst einen Plan ihres Umfeldes zeichnen zu lassen um daraus ablesen zu können in wie weit sie sich in ihrem sozialen, räumlichen Umfeld orientieren, um daraus ihre „Seating Sweeps“-Methode zu entwickeln. Dabei läuft der Verantwortliche eine vorgeschriebene Route innerhalb eines Raumes ab und hält die Aktivitäten der Menschen innerhalb des Raums in Strichlisten fest. Zusätzlich können Besucherbefragungen und Mitarbeiter-Interviews durchgeführt werden. In Toronto kamen 864 und in Vancouver 1077 Fragebögen zur Analyse zurück.

Jeweils eine Person beobachtete eine, ihr fest zugewiesene Etage. Bei der Beobachtung wurden folgende Daten erfasst: die ausgeführten Aktivitäten, das Geschlecht und geschätzte Alter der Besucher, der jeweilige Ort innerhalb der Bibliothek an dem sich die Besucher aufhielten und das persönlich mitgebrachte Eigentum. Nach einem Pretest wurden die Punkte nochmals genauer definiert und überarbeitet. Die Kunden wurden über die laufende Untersuchung informiert. Bei der Besucherumfrage wurden Daten wie Alter und Geschlecht, Schulabschluss und Muttersprache erfasst.

Die Beobachtungen erbrachten überraschende Ergebnisse: Frauen stellten in den meisten Bibliotheken die größte angemeldete Kundengruppe dar. Bei der Untersuchung wurden

jedoch mehr Männer gezählt. Weniger als 10 % der Benutzer waren „ältere Benutzer“ in beiden Bibliotheken. Zum Schluss konnten mehrere Listen erarbeitet werden, die persönliches Eigentum, beliebteste Aktivitäten sowie Lieblingsplätze der Benutzer und die unterschiedliche Mediennutzung zwischen Männern und Frauen verzeichneten. Lisa Given und Gloria Leckie regten an, die Ergebnisse der „Seating Sweeps“-Untersuchung in den Bibliotheksbau und –design einfließen zu lassen (vgl. Given / Leckie, 2003, S. 365 ff.).

CTT-Projekt in der Stadt- und Universitätsbibliothek Drammen in Norwegen

Høivik führte die Untersuchung an sechs willkürlichen Tagen zwischen Mai und November 2007 durch. Dabei folgte er den Schritten „Einteilung in Zonen“ (unter Einbezug der Erfahrungen des Personals), „Erstellen der Aktivitätenliste“ und „Durchführung der Zählung in stündlichen Rundgängen durch Bibliothekspersonal“. Bei der Zoneneinteilung ergaben sich im Fall Drammen drei Zonen, welche den drei Stockwerken entsprachen. Um überraschende Ergebnisse identifizieren zu können, verglich er bei der Auswertung die Ergebnisse der Zählungen mit den vorhergehenden Einschätzungen des Bibliothekspersonals.

Es wurde die durchschnittliche Aufenthaltszeit der Benutzer in der Bibliothek, die Anzahl Kontakte mit dem Bibliothekspersonal, die Art und Weise und die Dauer der Mediennutzung sowie verschiedenste andere Aktivitäten erfasst. Zudem konnten Vergleiche zur Aufteilung Gruppen- und Einzelaktivitäten, Nutzung analoger und digitaler Medien angestellt werden. Auch eine Einteilung nach Stockwerken für die Mediennutzung, sowie Gruppen- und Einzelaktivitäten war möglich (vgl. Høivik, 2008, S. 3ff).

Mehr zu diesem Beispiel findet sich in Kapitel 4.

4 Zählung in den Stadtbibliotheken Ulm und Winterthur

Es wurde entschieden, dass sich das Projektteam bei der Auswahl der Materialien und während der Durchführung sehr stark an die Materialien und Vorgaben Høiviks halten sollte. Dieser Beschluss beruht auf zwei Gründen. Zum einen sollte vom großen Praxiswissen Høiviks, das er sich durch eine große Anzahl an durchgeführten Zählungen angeeignet hatte, profitiert werden und zum anderen stellt er seine Erfahrungen, Arbeitsmaterialien, Berechnungen und Ergebnisse vielfach zur Verfügung, wodurch auch bei wenigen teilnehmenden Bibliotheken ein internationaler Vergleich durchgeführt werden kann.

Die Mitglieder der Projektgruppe erwarteten in öffentlichen Bibliotheken eine hohe Nutzerfrequenz und vielseitige Ausführung zahlreicher Aktivitäten und deshalb viel die Wahl auf zwei vergleichbare Städte und deren öffentliche Bibliotheken. Die Beobachtungen fanden deshalb in der Stadtbibliothek Ulm und in der Stadtbibliothek Winterthur statt.

4.1 Die Praxisbibliotheken

4.1.1 Stadtbibliothek Ulm

Die Stadt Ulm

Die Stadt Ulm liegt in Baden-Württemberg, „am südlichen Abhang der Schwäbischen Alb, im Mündungsgebiet von Iller und Blau in die Donau“, ca. 92 km von Stuttgart entfernt an der Verkehrsachse Stuttgart – München. Bei einem Ausländeranteil von 16,5 % zählt sie 122.087 Einwohner (Stand 2009) (vgl. Stadt Ulm, 2011a, online). Mit ihren zahlreichen Bibliotheken, Museen und Theatern, ihrer Volkshochschule, der Musikschule, der regen Live-Musik-Szene, sowie dem Tier- und dem botanischen Garten, zeichnet sie sich als Kultur- und Bildungsstadt aus. Als Wahrzeichen von Ulm ragt der, mit 161,53 Metern, höchste Kirchturm der Welt heraus (vgl. Stadt Ulm, 2011b, online).

Die Stadtbibliothek Ulm

Die Stadtbibliothek gehört zum Fachbereich bzw. zur Hauptabteilung Kultur der Stadt Ulm und stellt eine eigene Abteilung dar. Die Zentralbibliothek befindet sich in der 35 m hohen, gläsernen Pyramide von Gottfried Böhm, welche das Konzept der Offenheit widerspiegeln soll. Die Eröffnung fand am 19. April 2004 statt. Die Bibliothek hat sechs Stockwerke. Im Untergeschoss befinden sich Büroräume und der hauseigene Buchbinder. Die Nutzerräume erstrecken sich mit Ausnahme des 4. OGs, in dem sich Büros und Verwaltungsräume befinden, über das ganze Gebäude. Im EG befindet sich das Servicezentrum sowie ein Rückgabe-, Ausleih- und ein Kassenautomat, sowie AV-Medien und die Jugendabteilung. Im 1. OG sind die Kinderbibliothek als abgeschlossener eigener Raum und die Belletristikabtei-

lung. Zwei Etagen höher findet man einen umfangreichen Sachbuchbestand. Im Lesecafé, das sich in der Spitze der Pyramide befindet und die Zeitschriften- und Zeitungsecke beinhaltet, hat man einen wunderschönen Ausblick auf die Altstadt Ulms (vgl. Stadt Ulm, 2011c, online / Stadt Ulm, 2011d, online / Plassmann, 2010, online).

Statistik 2010	
Öffnungszeiten	5.801 ¹
Besucher	587.291
Gesamtbestand	559.208
Zeitschriften (laufend)	490
Entleihungen	1.151.269
davon Magazinbestand	210.345
Führungen (Schulklassen/Gruppen)	180
Erwerbungsstat	400.105
Personalstellen	36,16

Tabelle A: Statistik 2010 Stadtbibliothek Ulm
(Stadt Ulm, 2010, online)

4.1.2 Stadtbibliothek Winterthur

Die Stadt Winterthur

Die Stadt Winterthur ist mit ihren 101.203 Einwohnern (Stand 2010) die sechstgrößte Stadt der Schweiz. Sie liegt auf der Verkehrsachse Zürich - St. Gallen mit ausgezeichneter Anbindung an den öffentlichen Verkehr. Der Ausländeranteil von 23 % liegt in etwa im schweizerischen Durchschnitt (vgl. Stadt Winterthur, 2011a, online). Mit ihren 16 Museen, der Stadtbibliothek mit sechs Teilbibliotheken, sowie eine Studienbibliothek, den Winterthurer Musikfestwochen und ihrem Theater gilt auch sie als Kulturstadt. Die frühere Industriestadt ist, mit der größten Fußgängerzone der Schweiz, heute eher eine Familien- und Gartenstadt (vgl. Stadt Winterthur, 2011b, online).

Die Stadtbibliothek Winterthur

Die neue Stadtbibliothek am Kirchplatz wurde am 5. Juli 2003 bezogen. Sie ist in acht Stockwerke aufgeteilt, wobei sie mit 200.000 frei zugänglichen Medien eine der größten Freihandbibliotheken der Schweiz ist (vgl. Haubensak et al., 2003, S. 8). Sie ist bewusst als Familien- und Aufenthaltsbibliothek gestaltet, wobei auch die Anliegen der anderen Bevölkerungs- und Nutzergruppen nicht vernachlässigt werden. Im Eingangsbereich im Erdgeschoss befinden sich die Ausleihe, sowie Selbstverbuchungs- und Rückgabeautomaten,

¹ Die Stadtbibliothek Ulm hat montags geschlossen und von Dienstag bis Freitag von 10 bis 19 Uhr und samstags von 10 bis 14 Uhr geöffnet. Das entspricht 40 h pro Woche. Die Stundenanzahl in der Tabelle bezieht sich auf die Gesamtöffnungsstundenanzahl eingeschlossen der Zweigstellen.

welche einen 24-Stunden-Rückgabebetrieb erlauben. Auch das Büchercafé mit einem Außenbereich und die Zeitschriftenabteilung finden sich im EG. Im zweiten Untergeschoss ist ein Freihandmagazin. Das erste UG teilen sich die Jugendlichen (U 21-Bereich) und die Kinder (Kibiz). Die Obergeschosse 1 bis 4 können als Erwachsenenbereich bezeichnet werden, wobei die Musik- und Multimediaabteilung im ersten Obergeschoss sowie die Integrationsbibliothek im 2. OG, welche die Bedürfnisse von Migrantinnen und Migranten abdeckt, besonders erwähnt werden sollten.

Mit den zahlreichen Einzelarbeitsplätzen, Sitzcken und Gruppenarbeitsgelegenheiten, werden auch die Bedürfnisse von Studenten und anderen, Ruhe benötigenden Gruppe, genügend berücksichtigt.

Statistik 2010	
Öffnungszeiten	ca. 2860 ²
Besucher	370.085
Gesamtbestand	759.521
Buchbestand	689.215
Entleihungen	969.109
davon Magazinbestand (extern)	607.670
Führungen (Schulklassen/Gruppen)	828
Erwerbungssetat	848.384 ³
Personalstellen (inkl. Quartierbibliotheken)	46,85

Tabelle B: Statistik 2010 Stadtbibliothek Winterthur
(Winterthurer Bibliotheken, 2010, Flyer)

4.2 Vorbereitungsphase

Vorbereitungsgespräche

Den ersten Kontakt mit den Testbibliotheken stellten die Dozenten des Projektkurses her. Daraufhin wurde in Winterthur ein persönliches Vorbereitungsgespräche mit dem Bibliotheksleiter vereinbart. In diesem Gespräch wurden die wichtigsten Punkte zu den Zählungen geklärt. Dabei wurde viel Wert darauf gelegt, dass das Bibliothekspersonal über die genauen Abläufe der Methode und die Art und Weise, wie die Zählung durchgeführt werden sollte, informiert wurden. Mit dem Leiter der Stadtbibliothek Ulm fand ein reger E-Mail-Austausch statt. Die Studierenden wiesen auf die offene Beobachtung, in 30-minütigen Intervallen, mithilfe von Strichlisten hin. In Winterthur trugen die beiden verantwortlichen Studierenden kein Namensschild und die Benutzer wurden nicht speziell über die Zählung informiert. In Ulm hingegen trugen die Studierenden ein Namensschild und die Benutzer wurden über die Website und über Aushänge am Eingang der Bibliothek

² Hochrechnung aufgrund der wöchentlichen Öffnungszeiten (55 h), nur Stadtbibliothek am Kirchplatz

³ Zahlen von 2009 (Bundesamt für Statistik, 2009, online)

ausreichend über das anstehende studentische Projekt in Kenntnis gesetzt. Die Mitarbeiter der Bibliothek wurden in beiden Bibliotheken informiert.

Zählung

Die Zählung wurde auf vier Tage festgelegt. An zwei Dienstagen (26.04.2011 und 03.05.2011, jeweils von 10 bis 15 Uhr) und zwei Samstagen (30.04.2011 und 07.05.2011, jeweils von 10 bis 14 Uhr). Die Termine wurden einerseits so gelegt, damit eine gleichzeitige Zählung beider Teams in Ulm und Winterthur ermöglicht und andererseits möglichst repräsentative Ergebnisse erzielt werden. In diesem Zusammenhang wurde ein Werktag und ein Tag am Wochenende gewählt, um eventuell Unterschiede in der Bibliotheksnutzung erkennen zu können. Anbei muss angemerkt werden, dass die Zählungstage nicht allein aufgrund von forschungsrelevanten Kriterien so gewählt wurden, sondern auch aus zeitlichen Gründen der Studierenden. Einige Ergebnisse entsprechen nicht ganz der Norm, da der 26. April und der 30. April in Deutschland noch in den Osterferien lagen und aus diesem Grund weniger Besucher als gewöhnlich, während der 26. April in Winterthur, an diesem Dienstag nach Ostern, viel größere Besuchermengen als normal verzeichnet werden konnten. Außerdem ist am Dienstagmorgen Wochenmarkt in der Winterthurer Altstadt, nach dem Markt genießen viele Marktbesucher ihren Kaffee im Bibliotheksinnenhof. Ebenso interessant wäre eine Zählung an einem Mittwoch außerhalb der Ferienzeit gewesen, da an diesem Wochentag in der Schweiz schulfrei ist und normalerweise in Winterthur in der Kinderabteilung Hochbetrieb herrscht. Bedauerlicherweise konnten auch die Abendstunden nicht abgedeckt werden, in denen häufig noch einmal ein neuer Benutzerschwung in die Bibliothek kommt.

Seitens der Bibliotheken herrschte im Vorgespräch ein großes Interesse an der Methode. Es wurde der Wunsch geäußert, die Daten nach Abschluss der Zählungen einsehen zu können. Falls das Bedürfnis seitens der Mitarbeiter vorhanden sein sollte, erklärten sich die Studenten zudem bereit, die Resultate vor der Belegschaft zu präsentieren.

Materialien

Zunächst wurde anhand der Grundrisse der Testbibliotheken eine grobe Zoneneinteilung vorgenommen. In Winterthur ergab dies die Zonen Kibiz (Kinder), U21 (Jugendliche), Eingangsbereich, Zeitschriften, Lesecafé, Musik, Integrationsbibliothek (IB) und Erwachsene. In Ulm wurden ähnliche Zonen eingeteilt: Eingangsbereich, Jugendabteilung, Kinderbibliothek, Erwachsenenbereich, Musikbibliothek und Lesecafé.

Zur Vorbereitung gehörte auch die Entscheidung, ob bereits bestehende Materialien von Høivik oder Given / Leckie verwendet, oder ob eigene Materialien ausgearbeitet werden sollten. Die Studierenden verständigten sich rasch darauf den Empfehlungen von Høivik zu folgen und, aus Gründen der Zeitersparnis und Vergleichbarkeit der Ergebnisse mit ande-

ren Untersuchungen, dessen Aktivitätenliste, sowie Auswertungsbögen zu übernehmen. Høiviks Aktivitätenliste besteht aus 15 Punkten (Høivik, 2009, online). Es erschien sinnvoll, einzelne Aktivitäten aus der Liste noch weiter zu untergliedern. Wichtig war dabei, die grundsätzliche Nummerierung von Høivik (1 - 15) nicht zu verändern, damit die Ergebnisse zwischen Ulm und Winterthur, insbesondere aber mit den früheren Untersuchungen von Høivik gewährleistet war. Dies bedeutete auch, dass die Auswertungsblätter von Høivik (siehe Anhang C) verwendet werden konnten. Folgende Tabelle zeigt in der ersten Spalte die grundsätzliche Nummerierung Høiviks, in der zweiten Spalte die Aktivitäten Høiviks und in der dritten Spalte die übersetzten Aktivitäten. Jene Punkte, die angepasst und weiter untergliedert wurden, sind fett gedruckt:

1	Walks or stands alone	Alleine stehen/gehen
2	Walks or stands in company.	In der Gruppe stehen/gehen
3	Sits alone	Alleine sitzen
4	Sits in a group without media	In der Gruppe sitzen ohne Medien
5	Browses alone	Alleine browsen am Regal
6	Browses in company	In der Gruppe browsen am Regal
7	Sits alone reading (or writing)	7. Alleine sitzen lesen/schreiben 7.1 Buch/Bücher 7.2 Zeitung Zeitschrift
8	Sits in a group with media	8. In der Gruppe sitzen mit Medien 8.1 Buch/Bücher 8.2 Zeitung Zeitschrift
9	Sits alone with own computer	Alleine sitzen mit eigenem PC
10	Sits in a group with own computer(s)	In der Gruppe sitzen mit eigenem/n PC(s)
11	Sits alone with library computer	11. Allein sitzen/steht an Bibliotheks-PC 11.1 OPAC 11.2 Internet 11.3 Arbeitsplatz (auch Datenbanken)
12	Sits in a group with library computer(s)	12. In der Gruppe sitzen/steht mit Bibliotheks-PC(s) 12.1 OPAC 12.2 Internet 12.3 Arbeitsplatz (auch Datenbanken)
13	Contact with staff	13. Kontakt mit Personal 13.1 Ausleihe/Rückgabe Personal 13.2 Ausleihe/Rückgabe Automaten 13.3 Auskunft

		13.4 Anderes (z.B. Führungen)
14	Queuing	Schlange stehen
15	Other	15. Andere Aktivitäten 15.1 Trinken/Essen 15.2 Schlafen 15.3 Spielen 15.4 Scannen/Kopieren 15.5 Telefonieren

Tabelle C: Aktivitätenliste nach Høivik

Durch das Beibehalten der grundsätzlichen Nummerierung von Høivik, konnte danach auch noch die Reihenfolge der Punkte den jeweiligen Verhältnissen in den Testbibliotheken angepasst werden. Dieser Schritt diente dazu, die Zählungen in den beiden Bibliotheken zu erleichtern und geschah anhand der jeweiligen Zoneneinteilung. Dadurch ergaben sich optisch zwei unterschiedliche Aktivitätenlisten, welche aber, durch die identische Nummerierung untereinander und mit den Unterlagen von Høivik vergleichbar blieben. Sie wurden nach einem Pretest in Ulm, am 19.04.2011 nochmals durchgesehen und angepasst.

Zusätzlich wurde jede Aktivität in zwei Zeilen aufgeteilt, damit Frauen und Männer separat erfasst werden konnten.

Die verwendeten Aktivitätenlisten befinden sich in Anhang C.

4.3 Auswertung und Beobachtung

Das Beobachten der Aktivitäten, denen die Benutzer nachgehen, ist sehr diskret. Langsamem Schrittes wird jede Zone nach immer gleichem Muster abgeschritten und dabei die Aktivitäten auf dem Beobachtungsblatt durch Striche notiert. Je nach Größe der Bibliothek dauert dies unterschiedlich lang, in Winterthur benötigten die Beobachter für das ganze Haus durchschnittlich zehn Minuten, in Ulm durchschnittlich zwischen 10 - 15 Minuten für zwei bzw. drei Stockwerke. Beobachtet wurde in einem halbstündigen Rhythmus. Dieser Rhythmus wurde gewählt, um ausreichende Daten zu sammeln, da nur vier Tage lang beobachtet wurde.

4.3.1 Vorgehen

Um die Beobachtung auszuwerten, müssen die einzelnen Beobachtungsblätter pro Rundgang und pro Tag in ein Gesamtbeobachtungsblatt (Aktivitäten nach Zonen) übertragen werden. Dieses Gesamtbeobachtungsblatt ist mit den Beobachtungsblättern für die einzelnen Rundgänge identisch. Für weitere Auswertungen können die Beobachtungen pro Tag in ein Aktivitätenblatt (Aktivitäten nach Zeit) und ein Zonenblatt (Zonen nach Zeit) ein-

geben werden⁴. Um erste Resultate zu erhalten, empfiehlt es sich die Daten gleich nach der Beobachtung einzugeben, wodurch auch der Arbeitsaufwand optimiert werden kann.

Im Gegensatz zur Beobachtung ist die Übertragung der Daten in eine Exceltabelle aufwendig. Diese mühsame Fleißarbeit ist unglücklicherweise auch sehr fehleranfällig, daher lohnt sich der Aufwand seine Listen mittels Excelfunktionen (Tabellenverknüpfungen usw.) zu optimieren.

Die Auswertung lehnt sich stark an Høiviks Auswertung an, aus diesem Grund wurden Høiviks Kategorien 13: „Kontakt mit Personal“, 14: „Schlange stehen“, 15: „Andere Aktivitäten“, die in der Beobachtung von Ulm getrennt in Einzel- und Gruppenaktivitäten aufgeführt werden (Kategorie in Ulm 7: „Kontakt mit Personal“, 8: „Schlange stehen“ und 9: „Andere Aktivitäten“) zusammengeführt und weder als Gruppen- noch als Einzelaktivitäten angesehen.

4.3.2 Resultate

Mit der Art der Beobachtung nach Høivik lässt sich die Zeit ausrechnen, welche die Benutzerinnen und Benutzer für die Beschäftigung mit den fünfzehn Aktivitäten aufwenden. Die aufgewendete Zeit kann pro Zone, Uhrzeit (resp. Beobachtungsrundgang) und Wochentag errechnet werden. Die einzelnen Aktivitäten genauer anzuschauen ist interessant für die Bibliothek, die „beobachtet“ wurde. Um einen Vergleich zwischen verschiedenen Bibliotheken zu erhalten, zieht Høivik einzelne Punkte zusammen, um vergleichbare Daten zu erhalten (2009, online). In der folgenden Auswertung werden die zwei untersuchten Stadtbibliotheken Ulm und Winterthur verglichen und danach in den Vergleich mit den von Høivik untersuchten Bibliotheken gestellt. Die Aktivitäten und deren Nummerierung ist in der Auswertung die gleiche wie bei Høivik, im Gegensatz zu den Erfassungsblättern, welche selbst erstellt wurden. Inhaltlich sind die Kategorien mit denen von Høivik identisch, zum Teil wurden die Kategorien noch aufgegliedert um gewisse Aktivitäten genauer betrachten zu können. Diese Details sind durchaus interessant, für den folgenden Vergleich wurden die Unterpunkte jedoch wieder zusammengeführt.

In beiden Bibliotheken wurde pro Zählintervall das ganze Haus durchschritten und dabei die Aktivitäten notiert. Wegen unterschiedlichen Öffnungszeiten der Bibliotheken wurden nicht genau gleich viele Observationsrunden durchgeführt. In Winterthur wurden dienstags jeweils 11 Runden und samstags 8 Runden durchgeführt, in Ulm pro Tag 8 Runden. Damit sich die Kundinnen und Kunden zuerst in der Bibliothek verteilen können, wurde die erste Runde teilweise eine halbe Stunde nach der Öffnung der Bibliothek durchgeführt. Insgesamt wurden in Ulm 3.141 Aktivitäten beobachtet, in Winterthur 3.115. Davon wurden in

⁴ Ein Beispiel dafür findet sich in Høiviks Blog unter: https://docs.google.com/View?docid=afksg4gnwvvnv_178cfjwtd, es findet sich dort auch ein Link auf eine Version in GoogleDocs.

Ulm 53 % Aktivitäten von Frauen getätigt (47 % Männer)⁵, in Winterthur waren es 51 % Frauen (49 % Männer).

In beiden Bibliotheken wurden die meisten Benutzerinnen und Benutzer bei der Aktivität Nr. 7: „Alleine sitzen lesend / schreibend“ beobachtet. Diese Aktivität wurde in drei Unterpunkte aufgeteilt: 1. Nutzer, die arbeiten bzw. am Lernen sind, 2. Nutzer, die Bücher lesen und als dritter Punkt Nutzer, die Zeitungen oder Zeitschriften lesen. Bei den Unterpunkten werden am meisten Unterschiede feststellbar: in Ulm waren 16 % Prozent der Aktivitäten, dem ersten Punkt zuzuordnen, ausgeglichen war die Beschäftigung mit Zeitschriften / Zeitungen und Büchern (je 42 %). In Winterthur war die Zeitschriftenecke sehr gut ausgelastet, 52 % der Aktivität „Allein sitzen lesend / schreibend“ war Zeitung / Zeitschriften lesen, 23 % (vor allem Studenten) waren am Lernen und 24 % Nutzende am Bücher lesen. Wobei ganz klischeehaft mehr Männer Zeitung lesen (Ulm 70 %, Winterthur 57 %).

In der folgenden Tabelle D wird die Verweildauer, pro Aktivität in Prozent, in Ulm und Winterthur einander gegenübergestellt. In der Tabelle E wird zusätzlich nach Frau und Mann getrennt.

	Aktivität	Verweildauer	
		Ulm	Winterthur
1	Stehen/gehen alleine	11%	1%
2	Stehen/gehen Gruppe	3%	2%
3	Sitzen alleine	1%	1%
4	Sitzen Gruppe	4%	3%
5	Browsen alleine	20%	20%
6	Browsen Gruppe	3%	5%
7	Sitzen allein lesend / schreibend	22%	29%
8	Sitzen Gruppe lesend / schreibend	6%	8%
9	Sitzen allein mit eigenem PC	5%	5%
10	Sitzen Gruppe mit eigenem PC	1%	1%
11	Sitzen / stehen allein an Bib PC	7%	12%
12	Sitzen / stehen Gruppe Bib PC	2%	0%
13	Kontakt	6%	4%
14	Schlange stehen	3%	2%
16	Andere	7%	6%
	Summe	100%	100%
	N	3141	3115

Tabelle D: Verweildauer nach Aktivität

⁵ Die Ergebnisse in Prozent wurden alle auf ganze Zahlen gerundet.

	Aktivität	Verweildauer			
		Ulm		Winterthur	
		Frau	Mann	Frau	Mann
1	Stehen/gehen alleine	11%	11%	1%	1%
2	Stehen/gehen Gruppe	3%	4%	2%	1%
3	Sitzen alleine	1%	1%	1%	1%
4	Sitzen Gruppe	3%	4%	4%	2%
5	Browsen alleine	23%	17%	22%	18%
6	Browsen Gruppe	4%	3%	6%	4%
7	Sitzen allein lesend / schreibend	18%	26%	26%	31%
8	Sitzen Gruppe lesend / schreibend	7%	6%	10%	6%
9	Sitzen allein mit eigenem PC	3%	7%	5%	4%
10	Sitzen Gruppe mit eigenem PC	1%	2%	1%	2%
11	Sitzen / stehen allein an Bib PC	6%	7%	7%	17%
12	Sitzen / stehen Gruppe Bib PC	2%	2%	0%	1%
13	Kontakt	7%	5%	4%	4%
14	Schlange stehen	3%	2%	3%	2%
16	Andere	8%	5%	7%	5%
	Summe	100%	100%	99%	99%
	N	1675	1466	1600	1515

Tabelle E: Verweildauer nach Aktivität Frau / Mann im Vergleich

4.3.3 Aggregation der Daten

Um aussagekräftige Daten zu erhalten, empfiehlt Høivik diese zusammenzuziehen (Høivik, 2009, online). Er unterscheidet die Daten nach „modern library activities“ worunter er Tätigkeiten mit Computern oder Gruppenaktivitäten versteht und „traditional library activities“, darunter sind klassische „Bibliothekstätigkeiten“ zu verstehen, wie „in Büchern und Regalen stöbern“, „Bibliothekar um Rat fragen“ und „in Büchern und Zeitschriften lesen“. Die Kategorie „Andere Aktivitäten“ steht für sich allein.

Aktivität	Verweildauer	
	Ulm	Winterthur
Moderne Aktivitäten	31%	37%
Gruppen	23%	20%
Computer	14%	18%
Gruppen + Computer* (*subtrahieren)	3%	1%
Traditionelle Aktivitäten	63%	56%
Sitzen	23%	29%
Stehen	34%	23%
Kontakt mit Personal	6%	4%
Andere	7%	6%
Summe	101%	99%
N	3141	3115

Tabelle F: Moderne und traditionelle Aktivitäten

Für weitere Auswertungen fasst Høivik die Daten zu Indikatoren zusammen, um Eigenschaften der Beobachtung besser zu repräsentieren. Hier werden die, seiner Meinung nach wichtigsten, übernommen.

Gruppe A

1. In welchem Ausmaß hat die Bibliothek einen modernen Charakter?
2. Inwiefern beziehen sich Aktivitäten auf Gruppen anstatt Einzelne?
3. In welchem Ausmaß werden Computer benutzt?
4. Wieviel Zeit wird mit dem Personal interagiert?

Gruppe B

5. In welchem Ausmaß benutzen die Kunden ihren eigenen Computer?
6. Wie lange werden Regale durchgesehen?
7. Wieviel Zeit wird in der Bibliothek gestanden oder gegangen?
8. Wieviel Zeit wird verwendet ohne Benutzung von Computern oder Medien?

Die Indikatoren werden dadurch gebildet, dass die dazugehörigen Kategorien addiert werden:

A1. Modernity: $2 + 4 + 6 + 8 + 9 + 10 + 11 + 12$

A2. Group use: $2 + 4 + 6 + 8 + 10 + 12$

A3. Computer use: $9 + 10 + 11 + 12$

A4. Staff contact: 13

B1. Own computer ratio: $(9 + 10) / (9 + 10 + 11 + 12)$

B2. Browsing time: $5 + 6$

B3. Non-mediatime: $1 + 2 + 3 + 4 + 14$

(ohne Personalkontakt, in welchen vielfach Medien involviert sind)

B4. Stand-uptime: $1 + 2 + 5 + 6 + 14$

(ohne Personalkontakt, dieser kann sitzen oder stehend sein)

Høivik erwähnt auch, dass die Kategorie 15: „Andere Aktivitäten“ korrekterweise von der Rechnungsbasis abgezogen werden müsste. Da dieser Punkt normalerweise wenig Ergebnisse erbringt, kann der Abzug vernachlässigt werden (2009, online).

Werden die acht Indikatoren auf die Projektbibliotheken angewendet, sind die Unterschiede bis auf drei Indikatoren nicht sehr groß. Der durchaus beträchtliche Unterschied bei der „Computer ratio“ lässt sich darauf zurückführen, dass in Ulm mehr Studenten am Lernen sind. Die Differenz bei den Indikatoren „Non-media time“ und „Stand-up time“ lässt den Schluss zu, dass durch die größere Fläche der Stadtbibliothek Ulm die Benutzer mehr in Bewegung sind. Deutlich wird das in den Kategorien 1: „Alleine stehen / gehen“ und 2: „In der Gruppe stehen / gehen“: In Ulm wurde die Aktivität 1: 340 mal gezählt (Winterthur 36x) und die Aktivität 2: 104 mal (Winterthur 58x).

		Ulm	Winterthur
A1	Modernity	31%	37%
A2	Group use	19%	20%
A3	Computer use	14%	18%
A4	Staff contact	6%	4%
B1	Computer ratio	41%	32%
B2	Browsing time	24%	26%
B3	Non-media time	21%	9%
B4	Stand-up time	38%	29%
	N	3141	3115

Tabelle G: Die acht Indikatoren

Um generelle Tendenzen im Benutzerverhalten festzustellen, können die Praxisbibliotheken mit den (vor allem) norwegischen Bibliotheken verglichen werden⁶. Die Grundlage für folgende Auswertung findet sich im Anhang B.

		Spannweite	Bibliotheken	Median	Ulm	Winterthur
A1	Modernity	31- 66 %	Høvik – Drammen	45%	31%	37%
A2	Group use	6 - 61 %	Høvik - Sør-Varanger	24%	19%	20%
A3	Computer use	13 - 41 %	Sande – Drammen	29%	14%	18%
A4	Staff contact	1 -19 %	Rygge – Høvik	6%	6%	4%
B1	Computer ratio	0 - 91 %	Løten – Rygge	36%	41%	32%
B2	Browsing time	0 - 48 %	Gjøvik – Sande	13%	24%	26%
B3	Non-media time	7 - 60 %	Bodø – Gjøvik	18%	21%	9%
B4	Stand-up time	1 - 52 %	Rygge – Sande	21%	38%	29%
	N	23		23		

Tabelle H: Ulm und Winterthur im Vergleich mit den Norwegischen Bibliotheken

(Quelle: Tabellen D - H nach Høivik, 2009, online)

Trotz großer Unterschiede bei den einzelnen Bibliotheken wird durch den Median⁷ deutlich, welche Aktivitäten heute in Bibliotheken wichtig sind. Auffallend sind die hohen Werte bei den Indikatoren „Modernity“ und „Computer ratio“. Erstaunlich ist auch der Indikator „Non-media time“ mit einem Median von 18 %. Er verdeutlicht, dass Bibliotheken immer wichtiger werden als sozialer öffentlicher Raum. In beiden Projektbibliotheken ist der Median der „Browsing time“ überdurchschnittlich hoch und zeigt, dass modern und freundlich gestaltete Bibliotheken immer noch zum Stöbern und Lesen anregen.

⁶ Die dazu nötigen Daten finden sich auf Google Docs (von Plinius Data): Patterns of activity. Public libraries. Norway 2008 -

⁷ Der Median ist der Zentralwert einer sortierten numerischen Zahlenreihe.

5 Fazit und Ausblick

Beim Praxistest ergaben sich einige Punkte, welche bei einer künftigen Untersuchung anders gemacht oder zumindest genauer geklärt werden müssten. So bietet sich die Ausarbeitung eines Zählungsleitfadens an, in welchem verschiedene Verhaltensregeln für die Zähler festgehalten werden sollte. Während der Zählung tauchten immer wieder Situationen auf, welche nicht im Vorfeld abgesprochen worden waren und die dann zu Schwierigkeiten führten. Ein Beispiel ist der Umgang mit Multitasking. Sollen die Aktivitäten eines Nutzers, welcher ein Buch liest, gleichzeitig im Internet surft, telefoniert und einen Kaffee trinkt vier Mal gezählt werden, oder soll nur die primäre Aktivität erfasst werden? Und welches wäre in einem solchen Fall die primäre Aktivität?

Auch die Anpassung der Materialien von Høivik sollte vorsichtig vorgenommen werden. Es hat sich zum Beispiel herausgestellt, dass eine weitere Aufteilung der Punkte „alleine sitzen mit Medien“ oder „in Gruppe sitzen mit Medien“ beim Zählen zu Schwierigkeiten führen kann, da es eher die Ausnahme ist, dass ein Benutzer nur ein Medium bei sich hat und der Punkt offen lässt, ob eigene oder Bibliotheksmedien gemeint sind. Auch die unter „Andere“ neu erfassten Aktivitäten waren im Nachhinein wenig sinnvoll, da sie nur sehr selten auftraten und so keine statistische Relevanz hatten. Man kann festhalten, dass Høivik durch seine zahlreichen Praxistests einen sehr genauen Blick für die relevanten Aktivitäten entwickelt hat und sich daher eine allzu starke Überarbeitung seiner Dokumente in der Praxis nicht lohnt.

Was sich hingegen als sehr nützlich herausgestellt hat, war die Anpassung der Reihenfolge der Aktivitäten an die Beschaffenheit der jeweiligen Bibliothek. So kann die Zählung sehr viel einfacher durchgeführt werden, wenn die Gruppen- und die Einzelaktivitäten direkt in Felder für die jeweiligen Zonen eingetragen werden können.

Generell lässt sich sagen, dass die Methode „Count the Traffic“ gut geeignet ist, um Informationen für die Nutzung von Bibliotheken zu gewinnen. Sie kann sowohl zur Planung der Bibliotheksräumlichkeiten, als auch zur Ressourcenplanung verwendet werden und ist aufgrund der starken Formalisierung durch Høivik auch bestens zur schnellen Durchführung geeignet.

Auch wenn die Untersuchung hier als studentisches Projekt, ohne Einbezug des Bibliothekspersonals, durchgeführt wurde, eignet sie sich sehr gut zur Durchführung in der Bibliothek durch das hauseigene Personal. Die Beobachtungsrunden sind innerhalb sehr kurzer Zeit möglich und können somit, als „Zwischentätigkeit“ zwischen normalen Bibliotheksarbeiten untergebracht werden.

Da die Daten quasi bereits im Betrieb vorhanden sind, ist die Untersuchung einfach und kostengünstig durchführbar. Die Datenerfassung anhand der Aktivitätenliste geschieht

schnell und anonymisiert, wodurch sie ethisch unbedenklich ist und ohne Störung der Bibliotheksnutzer durchführbar ist. Ein weiterer großer Pluspunkt ist, dass sämtliche, zur Untersuchung notwendigen Materialien von Høivik und Anderen zur Verfügung gestellt und gratis genutzt werden können. Zudem ist die Datenanalyse technisch unkompliziert.

Die erzielten Ergebnisse geben Aufschluss über die Nutzung der Bibliotheksräumlichkeiten (zu bestimmten Zeiten, an bestimmten Tagen oder Wochen), die Art und Intensität der Nutzung, die durchschnittliche Aufenthaltsdauer der Nutzer sowie die Sinnhaftigkeit der Aufstellung der Medien und der Einrichtung der Bibliothek. Insgesamt können die Daten also zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit verwendet werden, indem Daten über das Nutzerverhalten gesammelt werden.

Es muss allerdings angemerkt werden, dass die Vor- und Nachbearbeitung der Daten relativ zeit- und arbeitsintensiv ist. Bei dieser Untersuchung ist die Überzeugung gewachsen, dass die Materialien von Høivik am besten unbearbeitet übernommen werden sollten und Aufsplitterung der einzelnen Punkte, aufgrund der eher geringen Mengen an Aktivitäten in den Unterpunkten wenig sinnvoll ist. Dies reduziert die notwendige Vorleistung. Ebenfalls wegfallen würden, in einer praktischen Untersuchung durch die Bibliothek selbst, die Vorgespräche. Dennoch ist die Untersuchung nur mit mehreren Personen durchführbar. Die Datenauswertung mit Excel ist fehleranfällig und arbeitsintensiv (wobei mit Verknüpfungen der verschiedenen Excel-Listen viel Zeit gespart werden könnte). Hinzu kommt, dass Høivik selbst die Zusammenstellung der Indikatoren im Jahr 2010 geändert hat und selbst keine Hilfestellung (FAQs) zur Anwendung bereitstellt. Lösungen zu konkreten Problemen müssen also selbst gefunden und erarbeitet werden. Das Thema ist zwar ausgezeichnet und vielseitig dokumentiert, dies stellt jedoch, aufgrund der mangelnden Bündelung, sowohl einen Vor- als auch einen Nachteil dar.

Trotz dieses Makels empfiehlt die Untersuchungsgruppe den Einsatz der Methode. Sie ist der Meinung, dass die Methode sowohl für öffentliche, als auch für wissenschaftliche Bibliotheken sinnvoll ist und vor allem beim wiederholten Einsatz äußerst nützliche Resultate erzielen kann. Führt eine Bibliothek die Zählungen und Auswertungen wiederholt durch, kann auch der zeitliche und personelle Aufwand entscheidend reduziert werden.

6 Quellenverzeichnis

Bundesamt für Statistik (2009): Öffentliche Bibliotheken in den Städten 2010 (Daten 2009). URL: <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/16/02/02/data.Document.51504.xls> [28.05.2011]

Given, Lisa M. / Leckie, Gloria J. (2003): "Sweeping" the library : Mapping the social activity space of the public library. In *Library & Information Science Research* 25, S. 365–385. URL: <http://www.ugr.es/~alozano/Translations/SweepingtheLibrary.pdf> [28.5.2011]

Høivik, Tord (2010): Count the Traffic. A new approach to user behaviour. Oslo, Oslo University College. URL: https://docs.google.com/View?id=afksg4gnwvvnv_5657nnj7bcb [28.05.2011]

Høivik, Tord (2009): Private lives and public libraries : A quantitative approach to the study of user behavior : A paper for Libraries Plus: Adding Value in the Cultural Community. 8th Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services (PM8). URL: https://docs.google.com/View?id=afksg4gnwvvnv_3gppd4tst [24.5.2011]

Høivik, Tord (2008): Count the traffic. Québec, Canada: World Library and Informations Congress: 74th IFLA General Conference and Council. URL: <http://archive.ifla.org/IV/ifla74/papers/107-Hoivik-en.pdf> [28.05.2011]

Plassmann, Fred / Schmidt, Isabel (2010): Architekturclips. URL: http://www.architekturclips.de/bibliothek_ulm [28.05.2011]

Stadt Ulm (2011a): Statistik der Stadt Ulm. URL: http://www.ulm.de/politik_verwaltung/rathaus/statistik_der_stadt_ulm.7190.3076,3571,3744,4336.htm [21.05.2011]

Stadt Ulm (2011b): Kultur und Tourismus. URL: http://www.ulm.de/kultur_tourismus.3963.3076,3963.htm [28.05.2011]

Stadt Ulm (2011c): Stadtbibliothek Ulm. URL: www.stadtbibliothek.ulm.de [28.05.2011] (Zentralbibliothek: Grundrisse, Historie)

Stadt Ulm (2011d): Politik und Verwaltung: Stadtverwaltung im Überblick: Fachbereich Kultur. URL: http://www.ulm.de/politik_verwaltung/stadtverwaltung_im_ueberblick/.484.3076,3571,3981,8544,8555.htm [28.05.2011]

Stadt Ulm (2011e): Statistik der Stadtbibliothek Ulm. URL: http://www.ulm.de/kultur_tourismus/bibliotheken_und_literatur/statistik.47314.3076,3963,3669,30713,47314.htm [21.05.2011]

Stadt Winterthur (2011a): Statistisches Jahrbuch 'Winterthur in Zahlen 2010'. URL: <http://www.stadtentwicklung.winterthur.ch/default.asp?Sprache=D&Thema=0&Rubrik=0&Gruppe=30&Seite=0#274> [30.05.2011]

Stadt Winterthur (2011b): Kultur in Winterthur. URL: <http://stadt.winterthur.ch/> [30.05.2011]

Winterthurer Bibliotheken (2010): Jahresbericht 2010 (Flyer). Winterthur: Winterthurer Bibliotheken

7 Anhänge

Anhang A

1. Steckbrief: „Seating Sweeps“ (Toronto Reference Library / Vancouver Public Library)

Wer?	Die beiden Bibliothekarinnen Lisa M. Given und Gloria J. Leckie sowie zwei Assistenten.
Wo?	In zwei der größten, öffentlichen Bibliotheken Kanadas (zentral gelegene Hauptstellen). In der Toronto Reference Library (TRL) und der Vancouver Public Library (VPL).
Wann?	Vom 5. bis 15. Juli und vom 27. September bis zum 6. Oktober 1999
Methode	<p>Zu Beginn ihrer Arbeit versuchten die Forscherinnen den Begriff des öffentlichen Raumes und der Bedeutung von Bibliotheken darin zu definieren. Sie orientieren sich in ihrer Definition stark an Zukin und wollten mit ihrer Untersuchung auf die Bedeutung der Bibliotheken im öffentlichen Raum hinweisen.</p> <p>Auf der Suche nach dem richtigen Ansatz in verschiedenen Disziplinen stellte sich der Mapping-Ansatz, bei dem mit Karten und Grundrissen gearbeitet wird, als geeignetster für die Erforschung von Aktivitäten heraus. Auch der Ansatz der Zeit-Ort-Analyse von Hagerstrand und die Herangehensweise die Menschen selbst einen Plan ihres Umfeldes zeichnen zu lassen um daraus ablesen zu können in wie weit sie sich in ihrem sozialen, räumlichen Umfeld orientieren wurden in die Voruntersuchungen mit einbezogen. Schließlich entwickelten die Forscherinnen aus diesen ganzen Ansätzen ihre „Seating Sweeps“-Methode. Dabei läuft der Forscher eine vorgeschriebene Tour innerhalb eines Raumes ab und beobachtet und hält die Aktivitäten der Menschen innerhalb des Raums in Strichlisten fest. Zusätzlich wurde eine Besucherbefragung und Mitarbeiter Interviews durchgeführt. In Toronto kamen 864 und in Vancouver 1077 Fragebögen zur Analyse zurück.</p> <p>Jeweils eine Person beobachtete eine, ihr fest zugeteilten Etage. In Toronto waren dies fünf Etagen in denen Auskunftstheken, Zeitungsleseraum, Computerarbeitsplätze und ein Café gehörten. In Vancouver waren es sieben Etagen mit einem Indoor Shop-Bereich zu dem auch einige Restaurants zählten. Bei der Beobachtung wurden folgende Daten erfasst: die ausgeführten Aktivitäten, das Geschlecht der Besucher, das geschätzte Alter der Besucher, der jeweilige Ort innerhalb der Bibliothek an dem sich die Besucher aufhielten und das persönlich mitgebrachte Eigentum der Besucher. Nach der Durch-</p>

	<p>führung eines Pretest wurden die einzelnen zu erfassenden Punkte noch einmal genauer definiert und überarbeitet. Die Kunden wurden über die laufende Untersuchung informiert.</p>
Ergebnis	<p>Zu Beginn wurde die Umfrage unter den Besuchern ausgewertet. Dabei kam heraus, dass recht viele Besucher einen hohen Schulabschluss vorweisen konnten (ca. 60%). 30% der Befragten gaben an, einer regulären Arbeit nachzugehen und 25% befanden sich im Studium. Erfasst wurde außerdem die Muttersprache der Besucher. Bei der Beobachtung der Besucher kamen auch einige ungeahnte Ergebnisse zu Tage. So stellen Frauen in den meisten Bibliotheken die größte angemeldete Kundengruppe dar. Bei der Untersuchung wurden jedoch mehr Männer gezählt (61% in Toronto, 56% in Vancouver). Weniger als 10% der Benutzer zählten zu den „älteren Menschen“ in beiden Bibliotheken. Wobei sich die Schätzung des Alters der Benutzer während der Untersuchung als problematisch herausstellte.</p> <p>An erster und zweiter Stelle der Lieblingsplätze, an welchen sich die Besucher unabhängig von Alter, Geschlecht oder Tageszeit aufhielten standen ‚sitzend an Tischen und Arbeitsplätzen‘ und ‚Computerarbeitsplätze wie OPACs, Internet oder Datenbanken‘. An letzter Stelle standen die Cafés und Restaurant. Auskunftstheken wurden eher von Mädchen und Frauen aufgesucht, als von Jungen und Männern. Mikrofiche- und Mikrofilm-Lesegeräte wurden vor allem von älteren Besuchern genutzt. Besonders männliche Besucher nutzten die bequemen Sitzmöglichkeiten der Bibliotheken und hielten sich dort auch recht lange auf. Randzonen innerhalb der Bibliotheken wie Cafés und Restaurant wurden von den Besuchern gerne als Rückzugsorte genutzt. Die Forscherinnen regten an, die Ergebnisse der „Seating Sweeps“-Untersuchung in den Bibliotheksbau und -design einfließen zu lassen.</p> <p>Als persönliches Eigentum nahmen die Besucher vor allem eigene Bücher, Rucksäcke, Aktenkoffer und ähnliche Behältnisse sowie Essen oder Trinken mit. Da dies aber in beiden Bibliotheken offiziell nicht erlaubt war, ließen viele Besucher diese Dinge verschwinden sobald sie merkten, dass sie beobachtet wurden. Sehr oft wurde vor allem bei asiatischen Besuchern der Besitz eines elektronischen Übersetzergerätes festgestellt.</p> <p>Mit 51% bis 64% wurde das Lesen als beliebteste Aktivität in der Bibliothek gezählt. An zweiter Stelle stand das Schreiben und an dritter der Punkt „Reden mit anderen Besuchern“. Aufgrund der sozialen und interaktiven Rolle der Bibliothek betonten die Forscherinnen die Wichtigkeit von Gruppenarbeitsplätzen und Räumen in der Bibliothek. Erstaunlicherweise nutzen die Besucher kaum die elektronischen Ressourcen der Bibliothek und werteten</p>

	das Vorhandensein dieser Medien bei der Befragung auch nicht als sehr wichtig ein.
Literatur	<p>Given, Lisa M. and Gloria J. Leckie (2003). "Sweeping" the library: Mapping the social activity space of the public library. <i>Library & Information Science Research</i>. Vol. 25, Issue 4, Winter 2003, pp. 365-385.</p> <p>Link: http://www.ugr.es/~alozano/Translations/SweepingtheLibrary.pdf</p>

2. Steckbrief: Stadt- und Universitätsbibliothek Drammen (Norwegen)

Wer?	Leitung: Tord Høivik. Gesammelt wurden die Daten von den Mitarbeitern der Bibliotheken.
Wo?	Stadt Drammen, 55.000 Einwohner, 7. Größte Stadt Norwegens, Ausländeranteil von 18%. Die Bibliothek ist sowohl Universitäts- als auch Stadtbibliothek.
Wann?	Zwischen Mai und November 2007 an sechs willkürlichen Tagen.
Methode	<p>Høivik nimmt in seiner Arbeit Bezug auf Given und Leckie: Schritte nach Høivik:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Einteilung der Bibliothek anhand eines Grundrisses in einzelne Zonen unter Einbezug der Erfahrungswerte es Personals. • Aktivitätenliste erstellen (15 Aktivitäten). • Stündlicher Rundgang und Zählung der Aktivitäten durch Personal. <p>Laut Høivik ist diese Methode einfach und kostengünstig, bringt schnelle Ergebnisse und der einzelne Bibliothekskunde wird nicht in seinem Bibliotheksbesuch gestört. Die Bibliothek wurde in drei große Zonen unterteilt (Bibliotheksstockwerke):</p> <p>Erdgeschoss: Eingangshalle (mit der Hauptausleih-, Informationstheke und Lesecke), Kinderbereich. Publikum: Familien oder Kindergruppen.</p> <p>1. Stock: Jugendabteilung, Zeitungsecke, Sach- und schöne Literatur für Erwachsene, Musikabteilung, Auskunftsplatz mit zahlreichen OPACs. Zielgruppe: Jugendliche und Erwachsene.</p> <p>2. Stock: Akademische Fachliteratur und Gruppenarbeitsplätze (Studentenbereich).</p>
Ergebnis	<p>Als erstes verglich Høivik die Ergebnisse mit den subjektiven Erfahrungen des Personals. Dabei kam er überraschend zu folgenden Ergebnissen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der Gebrauch von Computern (auch eigene) war höher als erwartet.

	<ul style="list-style-type: none"> • Gruppenaktivitäten häufiger als von den Mitarbeitern erwartet. • Reine soziale Aktivitäten wurden mehr gezählt als erwartet. <p>Durchschnittliche Aufenthaltszeit : über 40 Minuten. 3% bis 9% der Besucher standen in Kontakt mit dem Bibliothekspersonal. Die meisten Bibliotheksbesucher kamen als Gruppe in die Bibliothek. Gruppen- (46%) und Einzelaktivitäten (54%) waren in etwa ausgeglichen. Im EG und im 2. Stock überwogen Gruppenaktivitäten. Während einem Viertel der Zeit (25%) fand keine Mediennutzung statt, dafür aber während weiterer 25% der Zeit Nutzung analoger Medien (Bücher, Zeitungen etc.). Die Nutzung digitaler Medien (hauptsächlich Besucher aus dem 2. Stock (Studenten)) überwog mit einem Zeitanteil von 40%. Diese Nutzung fand hauptsächlich in Gruppen, überwiegend im Kinderbereich (EG) statt. In weniger als 15% der Zeit wurde still gelesen. Die häufigste Aktivität, die beobachtet wurde war: „alleine mit einem Bibliotheks-PC arbeiten“. Zur weiteren Auswertung und zum Vergleich mit anderen Bibliotheken wünscht sich Høivik in seinem Bericht standardisierte Verfahren beim Anwenden von „Count the Traffic“.</p>
Literatur	<p>Høivik, Tord (2008) Count the traffic Link: http://archive.ifla.org/IV/ifla74/papers/107-Høivik-en.pdf</p> <p>Høivik, Tord (2008) Count the traffic: Presentation Link: http://www.slideshare.net/guest937464/count-the-traffic-presentation</p> <p>Høivik, Tord (2009) Private lives and public libraries. A quantitative approach to the study of user behavior Link: https://docs.google.com/View?id=afksg4gnwvvnv_3gppd4tst</p>

Anhang B: Vergleich Stadtbibliothek Ulm - Winterthur

http://www.kundenorientiertebibliothek.ch/themen/2/Gesamtauswertung_Ulm.xls

Anhang C: Aktivitätenlisten inkl. Auswertung

Ulm:

http://www.kundenorientiertebibliothek.ch/themen/2/DirekterVergleichWin_Ulm.doc

Winterthur:

http://www.kundenorientiertebibliothek.ch/themen/2/Aktivitaeten_Auswertung_Winterthur.xls