



Lesen digital durchleuchtet

Ergebnisse der Leserbefragung

Keine Angst! Es handelt sich nicht um den „Großen Bruder“, der unseren Leserinnen und Lesern über die Schultern blickt, sondern um eine erste und anonyme Untersuchung, was die Aufnahme der neuen digitalen Bibliothek der AK anlangt.

Die Entwicklungen auf dem Sektor eBook beobachten wir in der AK in Innsbruck, seit es eBooks gibt. 2008 schien es uns dann so weit. Wir sahen im eBook die Möglichkeit, unseren Mitgliedern überall dort, wo Internet hinkommt, Literatur anzubieten und haben folgende Aufteilung überlegt: Örtliche oder regionale Bibliotheken sind Aufgabe der Gemeinden, Land und Bund sorgen für eine gute Versorgung und garantieren vor allem durch die Ausbildung und durch Förderungen die Qualität und wir als Arbeiterkammern leisten unseren Beitrag durch ein umfassendes digitales Angebot, das prinzipiell jedem offen steht, das aber einige Schwerpunkte bietet, die vor allem für unsere Mitglieder interessant sind. Die Spezialbibliotheken für Betriebsräte und für Arbeitnehmer in den nichtärztlichen Gesundheitsberufen sind solche Schwerpunkte.

In einer Projektgruppe unter dem Vorsitz unseres Kollegen Michael Bloch trafen sich die Arbeiterkammern Burgenland, Kärnten, Salzburg, Steiermark, Tirol (vertreten durch Rita Ostermann), Vorarlberg und Wien, es wurde ein Konzept erarbeitet und im Dezember 2009 beschlossen, dann folgten europaweite Ausschreibungen und am 23. März 2011 ging die digitale Bibliothek schließlich online.

Sie ist absolutes Neuland sowohl für Bibliotheksbetreiber wie auch für Verlage, Autoren, EDV Firmen usw. Zwar gab es bereits einige Erfahrungen in Wien und Graz und einigen deutschen Städten aber einen Verbund wie unseren mit einem so großen Angebot an kostenlos entlehnbarer Literatur, teil in unbeschränkter Zahl an Exemplaren, gab es noch nie.

Daher war es naheliegend, die Einführung durch Befragungen der Nutzer zu begleiten und es war eine gute Fügung, dass unsere Mitarbeiterin Gerda Stecher im Rahmen ihrer Ausbildung für den gehobenen Fachdienst eine Projektarbeit zu schreiben hatte und für ihre Erhebung die Daten unserer Tiroler Leserinnen und Leser nutzen konnte.

Mitte September erfolgte die Aussendung des Fragebogens per Mail an die Leserinnen und Leser, von denen 9.604 erreicht wurden. Bis einschließlich 30.09.2011 langten 1.247 Antworten ein. Der Rücklauf beträgt 13 %, das ist für eine Auswertung mehr als ausreichend.

Die wesentlichen Ergebnisse samt Empfehlungen der Autorin sind ihrer Arbeit wörtlich entnommen. Eine ganze Reihe der dort vorgeschlagenen Änderungen wurde inzwischen bereits umgesetzt.

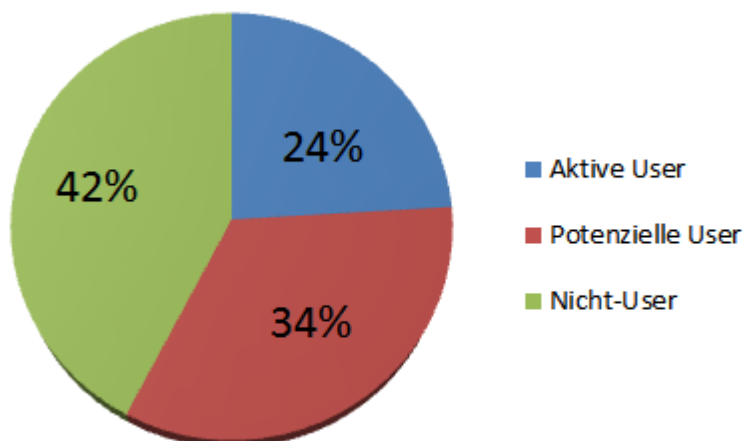
Die Arbeit selbst befindet sich derzeit im Stadium der Begutachtung durch den Projektbetreuer Mag. Gerald Leitner vom BÜCHEREIVERBAND ÖSTERREICH.

Die Quintessenz der Auswertung

□ 13 % Rücklauf, die Ergebnisse sind repräsentativ.

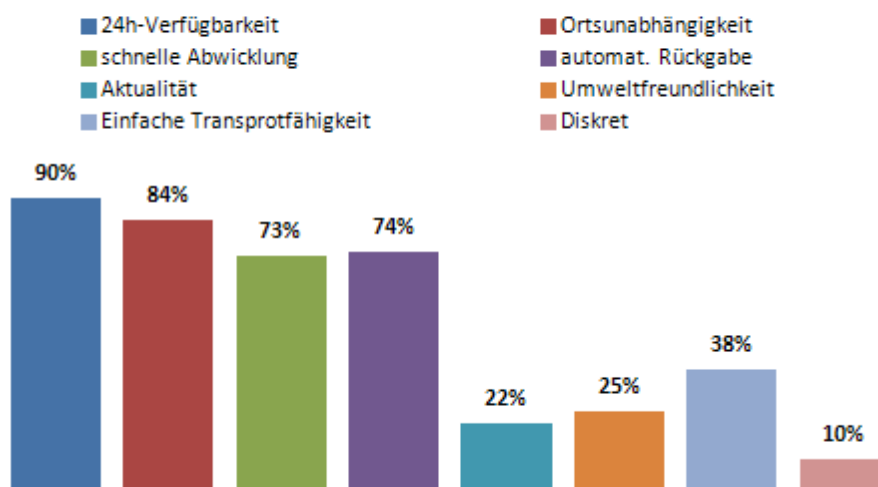
Die KundInnen der digitalen und physischen Bibliothek zeigen eine hohe Bereitschaft, die AK bei einer Umfrage zu unterstützen.

□ 24 % User, 34 % potenzielle User, 42 % Nicht-User. Potenzial kann auch bei letzteren geortet werden, denn 67 % der Nicht-User sagen, dass für sie das E-Book „in Zukunft interessant“ sein könnte.



□ Hauptvorteile der AK Bibliothek digital: 24-Stunden-Verfügbarkeit und Ortsunabhängigkeit. Daraus lässt sich der große Bedarf „einer Bibliothek in unmittelbarer Nähe“ ableiten. Aktualität der Inhalte rangiert als Vorteil deutlich dahinter.

Vorteile der AK Bibliothek digital (Mehrfachantworten)



□ 8 % „Freaks“ (nutzen die AK Bibliothek digital mehrmals wöchentlich), 31 % gut „akklimatisierte“ User (wöchentliche oder monatliche Nutzung des Angebotes), der größte Anteil

der aktiven User (42,7 %) „schnuppert“ erst noch, ist aber interessiert und zeigt sich bereit „für mehr“.

□ 98,3 % der aktiven User, also praktisch alle, sind mit dem neuen Service „AK Bibliothek digital“ sehr zufrieden und bereit diese weiter zu empfehlen. Das bedeutet mit anderen Worten: Die E-Book-Einführung ist mit der Traumnote „Sehr gut“ geglückt.

□ Das zum Zeitpunkt der Befragung abrufbare Sortiment erhielt die respektable Durchschnittsnote 2,4. Die für den Anfang erfreuliche Bewertung soll natürlich nicht über einen nötigen Ausbau und eine erforderliche Verbesserung der Teilbereiche hinwegtäuschen.

□ Belletristik als „Schlüssel zum Erfolg“: Mit der U-Literatur können am meisten neue E-Book-User gewonnen werden.

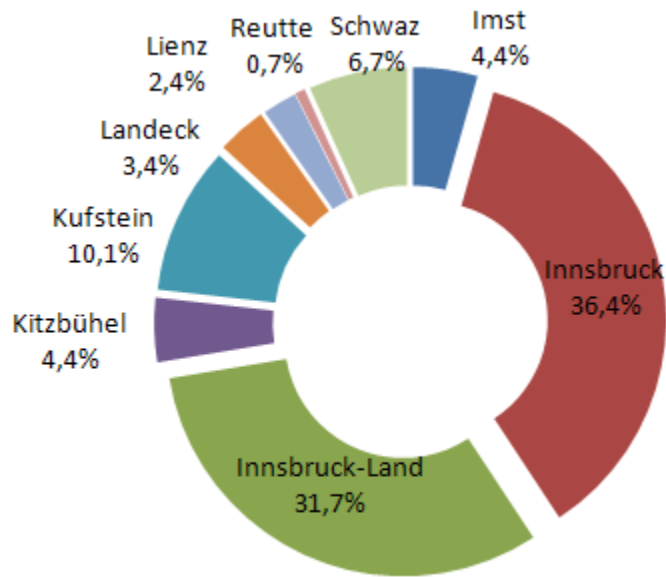
□ Alle Benutzergruppen (außer PensionistInnen) zeigen großes Interesse an der Einführung von E-Audios und E-Papers.

□ Der Gratis-Download – ein Angebot, mit dem die AK „ins Schwarze“ trifft: Das in einer hochwirtschaftlich ausgerichteten Zeit ungewöhnliche Angebot der AK, unentgeltlich die brandneue Technologie E-Book kennen lernen und letztendlich auch intensiv nutzen zu dürfen, könnte sogar über 58 % der Nicht-User zur Nutzung animieren.

□ Mehr weibliche als männliche E-Book-User: Was für die physischen Bibliotheken Österreichs zutrifft, hat auch Gültigkeit für die AK Bibliothek digital: Lesen ist mehrheitlich weiblich.

□ HauptnutzerInnengruppe: Tirols ArbeitnehmerInnen Enttäuschend: Nur wenige StudentInnen und SchülerInnen machen aktiven Gebrauch von E-Books.

□ Hauptinteresse im Großraum Innsbruck Kufstein unter den „Außenbezirken“ führend Die meisten Tiroler Bezirke müssen erst noch „ins Boot“ geholt werden.



□ Potenzielle User brauchen mehr Informationen und Unterstützung. Die relativ teuren Endgeräte halten vom E-Book-Gebrauch ab.

□ Bei Nicht-Usern ist Überzeugungsarbeit für die neue Technologie nötig.

□ Internetwerbung und Newsletter von allen Usergruppen gewünscht.

□ Homepage bedarf einer gründlichen Überarbeitung.

Maßnahmen und Konsequenzen

- Belletristik so gut wie möglich „aufrüsten“

Am meisten gekannt, genutzt und positiv bewertet wird der Belletristik-Bestand der AK Bibliothek digital. Darüber hinaus ist die U-Literatur auch innerhalb des traditionellen Angebots „führend“.

Die Belletristik kann also als „Schlüssel zum Erfolg“ bezeichnet werden. Mit einem forciert ausgebauten Belletristik-Bestand kann die AK Bibliothek digital viele neue aktive User gewinnen.

- Finanzielle Mittel für E-Papers und E-Audios generieren, vorerst mit Investitionen im Sachbuchbereich sparsam umgehen

Während Sachliteratur im traditionellen Angebot einen sehr hohen Stellenwert einnimmt, praktisch die Wichtigkeit mit der Belletristik teilt, kommt ihr im digitalen Bereich noch vergleichsweise wenig Bedeutung zu. Der Großteil der Sachbereiche wird entweder gar nicht gekannt oder zwar gekannt, aber nur wenig genutzt. Deshalb sollte mit Investitionen vorerst sparsam umgegangen werden. Empfehlenswert wäre es, die am ehesten gefragten Bereiche „Ratgeber“, „Gesundheit“, „Hobby“, sowie das relativ gut genutzte, aber am schlechtesten bewertete Reisesegment der digitalen Bibliothek aufzustocken.

Es erscheint sinnvoll, die Erweiterung des digitalen Sachbuchbestandes für spätere Ausbaustufen aufzubewahren und stattdessen eventuell überschüssige oder neu generierte finanzielle Mittel in einen Bestand an E-Papers und E-Audios zu stecken.

Immerhin sprechen sich 73 % der aktiven User für deren Einführung aus. In der Detailbetrachtung der Ergebnisse zeigt sich, dass alle SchülerInnen und StudentInnen, sowie die überwiegende Mehrheit der ArbeitnehmerInnen, Selbständigen, Beamten und Hausfrauen/-männer die Einführung begrüßen würden. (Lediglich die PensionistInnen zeigen mehrheitliches Desinteresse.) Platz 1 kommt auch in diesem Segment der Belletristik zu. Platz 2 nehmen die Themen „Computer“ und „Technik“, sowie „Gesundheit“ ein. Platz 3: Recht und Wirtschaft. Ebenfalls noch häufig genannt: Reise, Sprachen, Politik, Hobby, Psychologie.

- Absage für Bildbände in E-Bookform:

Bedarf an Bildbänden in E-Bookform ist nicht gegeben. Die Befragten sind sich einig: Auf diesem Sektor wird der Qualitätssprung noch etliche Zeit nicht aufzuholen sein. Außerdem kommt dem haptischen Erleben bei Bildbänden eine besondere Bedeutung zu.

- Interesse an E-Book-Reader-Verleih
Vor allem die relative teure Anschaffung eines E-Book-Readers oder Tablet-PCs hält viele potenzielle User vom aktiven E-Book-Gebrauch ab. Am stationären PC zu lesen wird als unangenehm empfunden und kommt auch als Übergang nicht in Frage. Stattdessen wird Interesse an einem E-Book-Reader-Verleih angemeldet.
- Kooperationen mit Tirols Bildungseinrichtungen fortsetzen und ausbauen
Eventuell Spezialbibliotheken (etwa für Lehrlinge) aufbauen
Die AK kann zufrieden sein, mit der digitalen Bibliothek ein Angebot geschaffen zu haben, das vor allem das Interesse der Hauptzielgruppe = ArbeitnehmerInnen auf sich zieht. Das geringe Interesse der Tiroler SchülerInnen und StudentInnen bildet aber gleichsam den Wermutstropfen des Ergebnisses. Umso mehr sind bereits eingeleitete Kooperationen mit Schulen zur Bekanntmachung des E-Book-Angebotes begrüßenswert. Ein Ausbau dieser Offensive – auch in Richtung Jugendzentren und Hochschulen - ist empfehlenswert. Überlegungen bezüglich eines Aufbaus von Spezialbibliotheken (etwa für Lehrlinge) sind jedenfalls zukunftsweisend.
- Hoher Informationsbedarf
Der Informationsbedarf muss nach wie vor als hoch eingestuft werden. Nur aktive User geben mehrheitlich an, ausreichend informiert zu sein. Jene unter ihnen, die dies nicht so empfinden, teilen ihre Sicht der Dinge mit den potenziellen Usern und den Nicht-Usern: Bedarf besteht vor allem an Schritt-für-Schritt-Anleitungen zur E-Book-Nutzung und Instruktionen zur Installation der nötigen Software. Persönliche Beratung wird erst an dritter Stelle genannt.
- Internetwerbung und Newsletter gewünscht
Bei aktiven und potenziellen Usern sind es jeweils rund 50 %, die die Werbemaßnahmen als unzureichend erachten, bei den Nicht-Usern hätte eine 2/3-Mehrheit gern mehr Promotion. In allen drei Gruppen steht Internetwerbung an Topstelle. Zudem werden (regelmäßige) Newsletter gewünscht.
- Homepage unbedingt verbessern
Die Befragungsergebnisse zeigen: ein Brainstorming zur Verbesserung der Homepage ist dringend nötig. Schließlich kritisieren die KundInnen die unzureichende Übersichtlichkeit der Homepage, den schwierigen Einstieg, das umständliche Finden der Ciando-Page, das Fehlen maßvoller, aber hilfreicher Farbgebung und sie hätten gerne eine besser ausgestattete Suchmaschine. Außerdem wünschen sich viele Hinwei-

se auf zu verwendende Apps für die E-Book-Suche, für den Download und zum Lesen, was besonders für die Smartphone- oder I-Pad-User von Nutzen wäre.

77 % der aktiven User bevorzugen den belletristischen Bereich des digitalen Angebotes. Dies sollte auch seinen Niederschlag in der Gestaltung der Suchmaske finden. Beispielsweise sollten Krimi-Interessierte nicht aus einer Tabelle mit mehr als 95 % Sachthemen auswählen müssen. Empfehlenswert wäre zunächst eine grobe Gliederung, etwa „Belletristik – Sachbücher – Kinderbücher“, und davon ausgehend eine Feinuntergliederung gemäß den traditionellen Sach- und Romangruppenbezeichnungen.

Viele wünschen sich überdies Leserbewertungen und –rezensionen zu Einzeltiteln.

- Werbeoffensive in den Bezirken, wenn möglich über persönliche E-Mail-Adresse

Der Großteil der aktiven User stammt aus dem Großraum Innsbruck. Kein Wunder: Aus diesem Bereich rekrutiert die Mutterbibliothek auch den größten Teil ihrer KundInnen. Naturgemäß ist die Werbewirksamkeit im Umfeld der AK-Bücherei Innsbruck am größten. Dass sich die junge digitale Bibliothek rund 6 Monate nach ihrer Einführung noch nicht landesweit durchgesetzt haben kann, liegt auf der Hand. Schließlich muss der Boden ausgehend von der Mutterbibliothek in der Landeshauptstadt erschlossen werden. Das heißt: Werbeoffensiven und Kooperationen sollten verstärkt in den weiter zur Mutterbibliothek entfernten Bezirken stattfinden. Ideal wäre es, möglichst viele AK-Mitglieder über ihre persönliche E-Mail-Adresse kontaktieren zu können.