



**HTW** Chur  
Hochschule für Technik und Wirtschaft

Fachhochschule Ostschweiz  
University of Applied Sciences

# Churer Schriften zur Informationswissenschaft

Herausgegeben von  
Robert Barth, Iris Capatt und Wolfgang Semar

---

Arbeitsbereich  
Informationswissenschaft

**Schrift 46**

Angebote für Senioren in  
Deutschschweizer Bibliotheken

Regula Trachsler

---

Chur 2011

# **Churer Schriften zur Informationswissenschaft**

Herausgegeben von Robert Barth, Iris Capatt und  
Wolfgang Semar

Schrift 46

## Angebote für Senioren in Deutschschweizer Bibliotheken

Regula Trachsler

Diese Publikation entstand im Rahmen einer Bachelor Thesis zum Abschluss Bachelor of Science (BSc) FHO in Informationswissenschaft.

Referent: Prof. Dr. Robert Barth

Korreferent: Prof. Dr. Urs Dahinden

**Verlag:** Arbeitsbereich Informationswissenschaft

**ISSN:** 1660-945X

**Chur,** Juli, 2011

## Kurzfassung

Die Bevölkerung in der Schweiz wird älter, und die Zahl der Senioren wird auch zukünftig weiter ansteigen. Gemäss den SAB- und IFLA-Richtlinien müssen öffentliche Bibliotheken allen Altersgruppen Zugang zu ihren Angeboten gewährleisten. Dies rechtfertigt es, dass die Bibliotheksarbeit für und mit der Zielgruppe Senioren ins Zentrum gerückt wird.

Gegenstand der vorliegenden Arbeit ist die Situation der Bibliotheksarbeit für und mit Senioren in Deutschschweizer öffentlichen Bibliotheken. Anhand einer Befragung der Kollektivmitglieder der Schweizerische Arbeitsgemeinschaft der allgemeinen Öffentlichen Bibliotheken (SAB) wurde der Stand in Bezug auf Angebote in den Bereichen Sammlung / Bestand, Dienstleistungen, Programmen, räumlicher Ausstattung und Freiwilligenarbeit erhoben. Die Ergebnisse dieser Umfrage, Beispiele von Angeboten für Senioren in ausgewählten Ländern und allgemeine Informationen zu den Senioren über deren Gesundheit, Freizeitverhalten, Bildungsbedürfnis, Mediennutzung und das Seniorenmarketing zeigen, welche Herausforderungen die Bibliotheksarbeit mit und für Senioren mit sich bringt.

**Schlagwörter:** Senioren, Bibliotheksarbeit für und mit Senioren, Bibliotheksangebote, Standortbestimmung, Deutschschweiz

## Abstract

The Swiss population will age significantly and in the number of senior citizens will continue to increase. According to the SAB- and IFLA-Guidelines public libraries have to provide access to their services to all age groups. These factors legitimate to focus on library services for older people.

Subject of this thesis is the situation of library services for older people offered by Swiss-German public libraries. With the help of a survey to the collective members of SAB the state of services had been elevated. The results of this survey, examples of services in selected countries and information about health, leisure, learning, media use of senior citizens and marketing for older people illustrate the challenge in serving older people.

**Keywords:** senior citizen, older people, library services for older people, library services, position-fixing, German-speaking Switzerland

**I'm Not Old... Just Mature**

by E.C. Stangland or R. Stewart

Today at the drugstore, the clerk was a gent.  
From my purchase this chap took off ten percent.  
I asked for the cause of a lesser amount;  
And he answered, "Because of the Seniors Discount."

I went to McDonald's for a burger and fries;  
And there, once again, got quite a surprise.  
The clerk poured some coffee which he handed to me.  
He said, "For you, Seniors, the coffee is free."

Understand---I'm not old---I'm merely mature;  
But some things are changing, temporarily, I'm sure.  
The newspaper print gets smaller each day,  
And people speak softer---can't hear what they say.

My teeth are my own (I have the receipt.),  
and my glasses identify people I meet.  
Oh, I've slowed down a bit... not a lot, I am sure.  
You see, I'm not old... I'm only mature.

The gold in my hair has been bleached by the sun.  
You should see all the damage that chlorine has done.  
Washing my hair has turned it all white,  
But don't call it gray... saying "blond" is just right.

My car is all paid for... not a nickel is owed.  
Yet a kid yells, "Old duffer... get off of the road!"  
My car has no scratches... not even a dent.  
Still I get all that guff from a punk who's "Hell bent."

My friends all get older... much faster than me.  
They seem much more wrinkled, from what I can see.  
I've got "character lines," not wrinkles... for sure,  
But don't call me old... just call me mature.

The steps in the houses they're building today  
Are so high that they take... your breath all away;  
And the streets are much steeper than ten years ago.  
That should explain why my walking is slow.

But I'm keeping up on what's hip and what's new,  
And I think I can still dance a mean boogaloo.  
I'm still in the running... in this I'm secure,  
I'm not really old... I'm only mature.

(Stangland, 2001, S. 3; Stewart, 1996-2010)

## Inhaltsverzeichnis

Kurzfassung .....	3
Abstract .....	3
Inhaltsverzeichnis.....	5
Abkürzungsverzeichnis .....	9
Abbildungsverzeichnis.....	10
Tabellenverzeichnis.....	11
Vorwort .....	12
1 Einleitung .....	13
1.1 Ausgangslage .....	13
1.2 Fragestellung und Vorgehen.....	13
1.3 Aufbau der Arbeit .....	15
2 Grundlagen .....	16
2.1 Senioren.....	16
2.1.1 Begriffe und Fakten .....	16
2.1.1.1 Demografische Entwicklung .....	16
2.1.1.2 Alter und Altern.....	17
2.1.1.3 Senioren .....	18
2.1.2 Gesundheit .....	20
2.1.2.1 Allgemeiner Gesundheitszustand.....	21
2.1.2.2 Seh-, Hör- und Gehbehinderung .....	21
2.1.2.3 Geistige Gesundheit.....	22
2.1.3 Freizeit & Bildung.....	23
2.1.3.1 Freizeitbeschäftigung Lesen.....	23
2.1.3.2 Freiwilligenarbeit.....	24
2.1.3.3 Bildung.....	25
2.1.4 Mediennutzung .....	26
2.1.4.1 Leseverhalten .....	26

2.1.4.2	Mediennutzung von Hörbüchern, Musik-CD's, Spielfilmen und Spielen ...	27
2.1.4.3	Internet- und Computernutzung.....	28
2.1.5	Seniorenmarketing.....	29
2.2	Bibliotheksarbeit für und mit Senioren .....	31
2.2.1	Richtlinien .....	32
2.2.1.1	International Federation of Library Associations (IFLA) .....	32
2.2.1.2	Kanada .....	34
2.2.1.3	Vereinigte Staaten von Amerika .....	35
2.2.1.4	Australien und Neuseeland .....	35
2.2.2	Theoretische Auseinandersetzungen .....	36
2.2.2.1	Abteilung für Senioren .....	36
2.2.2.2	Bedürfnisse der Senioren nach spezifischen Angeboten .....	37
2.2.2.3	Grossdruckbücher .....	38
2.2.2.4	Hörbücher .....	38
2.2.2.5	Freiwilligenarbeit.....	38
2.2.3	Gegenwärtige Situation .....	39
2.2.3.1	Schweiz (CH).....	40
2.2.3.2	Deutschland (D).....	42
2.2.3.3	Österreich (A) .....	44
2.2.3.4	Frankreich (F) .....	46
2.2.3.5	Grossbritannien (GB).....	47
2.2.3.6	Kanada (CA).....	48
2.2.3.7	Vereinigte Staaten von Amerika (USA) .....	48
2.2.3.8	Australien (AUS).....	49
2.2.3.9	Neuseeland (NZ) .....	50
3	Quantitative Befragung der öffentlichen Bibliotheken der Deutschschweiz .....	51
3.1	Forschungsgegenstand .....	51
3.2	Forschungsmethode .....	53
3.3	Forschungsablauf .....	54

3.3.1	Konzeptspezifikation.....	54
3.3.2	Entwicklung des Fragebogens.....	55
3.3.2.1	Theoretischer Hintergrund.....	55
3.3.2.2	Realisierung.....	57
3.3.3	Datenerhebung.....	58
3.3.3.1	Rücklauf.....	59
3.3.3.2	Repräsentativität.....	61
3.3.4	Datenaufbereitung.....	62
4	Ergebnisse.....	63
4.1	Einstiegsfrage – Bekanntheit des Themas.....	63
4.2	Angebot.....	64
4.2.1	Sammlung / Bestand.....	64
4.2.2	Dienstleistungen.....	65
4.2.3	Programme.....	67
4.2.4	Programm „Prix Chronos“.....	69
4.2.5	Räumliche Ausstattung.....	70
4.2.6	Freiwilligenarbeit.....	70
4.2.7	Zusammenfassung Angebot.....	71
4.3	Zufriedenheit mit dem eigenen Angebot.....	72
4.4	Leistungsvereinbarung.....	73
4.5	Schlussfrage – Zukünftige Bedeutung des Themas.....	74
4.6	Schlussfrage – Bemerkungen zur Umfrage / zum Thema.....	75
4.6.1	Angebote und Zielgruppenarbeit.....	76
4.6.2	Räumliche Ausstattung.....	77
4.6.3	Senioren als Individuen und Bedürfnisse der Senioren.....	77
4.6.4	Zusammenarbeit und Kooperation.....	78
4.6.5	Zusammenfassung der Bemerkungen zur Umfrage / zum Thema.....	79
4.7	Angaben zur Bibliothek.....	79
4.7.1	Nutzeranzahl und -anteil der 60- bis 80-Jährigen.....	79

4.7.2	Bestandsgrösse .....	81
4.7.3	Personal.....	83
4.7.4	Bibliothekstypen.....	84
4.7.5	Zusammenfassung der Angaben zu den Bibliotheken .....	86
5	Schlussteil.....	87
5.1	Fazit .....	87
5.2	Reflexion .....	91
5.3	Ausblick.....	92
6	Literatur- und Quellenverzeichnis .....	96
7	Anhang.....	113
7.1	Literatur aus der Schweiz zum Thema Senioren und Bibliotheken .....	113
7.2	Quellenauswahl .....	113
7.3	„Ich bin jetzt alt“ von Laure Wyss.....	115
7.4	Schweizerische Institutionen und Dienste für Senioren.....	116
7.5	Weiterführende Literatur .....	117
7.6	Angebote für Senioren .....	119
7.7	Verteilung der SAB-Adressen auf die Deutschschweizer Kantone.....	129
7.8	Konzeptspezifikation .....	130
7.9	Hypothesen mit Begründungen .....	141
7.10	Begleitbrief .....	144
7.11	Fragebogen.....	146

## Abkürzungsverzeichnis

A	Österreich
ALIA	Australian Library and Information Association
ALA	American Library Association
AUS	Australien
BIS	Schweizerische Verband Bibliothek und Information Schweiz
BVÖ	Büchereiverband Österreichs
CA	Kanada
CH	Schweiz
CLA	Canadian Library Association
D	Deutschland
F	Frankreich
GB	Grossbritannien
IFLA	International Federation of Library Associations
NZ	Neuseeland
SAB	Schweizerische Arbeitsgemeinschaft der allgemeinen Öffentlichen Bibliotheken
USA	Vereinigte Staaten von Amerika
WHO	Weltgesundheitsorganisation

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Durchschnittliches Alter bei Ruhestandsbeginn der Jahrgänge 1932 bis 1941 getrennt nach Geschlecht (BFS, 2007, S. 29).....	18
Abbildung 2: Guter bis sehr guter selbst wahrgenommener Gesundheitszustand, nach Altersgruppen und Geschlecht (BFS / Eidgenössisches Departement des Innern [EDI], 2008, S. 4).....	21
Abbildung 3: Anteil ältere Personen mit Geh-, Seh-, Hörbehinderungen und Aktivitätseinschränkungen (=ADL) nach Alter (65-74 Jahre = hellgrauer Balken, 74plus = dunkelgrauer Balken) und Geschlecht (BFS, 2005, S. 88). ....	22
Abbildung 4: Bekanntheit des Themas.....	63
Abbildung 5: Sammlung / Bestand.....	64
Abbildung 6: Dienstleitungen.....	66
Abbildung 7: Programme.....	68
Abbildung 8: Programme – Prix Chronos.....	69
Abbildung 9: Räumliche Ausstattung .....	70
Abbildung 10: Freiwilligenarbeit .....	71
Abbildung 11: Zufriedenheit mit dem eigenen Angebot .....	73
Abbildung 12: Leistungsvereinbarung.....	74
Abbildung 13: Zukünftiges Interesse am Thema.....	75
Abbildung 14: Nutzer im Alter von 60 bis 80 Jahren (prozentual zur gesamten Nutzerschaft) .....	80
Abbildung 15: Anzahl Nutzer im Alter von 60 bis 80 Jahren (absolute Zahlen) .....	81
Abbildung 16: Bestandsgrösse (alle).....	82
Abbildung 17: Bestandsgrösse (Verteilung der 195 Bibliotheken mit 0-99'999 Medien).....	82
Abbildung 18: Vollzeitäquivalente (alle) .....	83
Abbildung 19: Vollzeitäquivalente (Verteilung der 165 Bibliotheken mit 0.0 – 9.9 Stellenprozent) .....	84
Abbildung 20: Bibliothekstypen und deren Angebot für Senioren zwischen 60 und 80 Jahren .....	86

Abbildung 21: Bibliothekstypen in der Schweiz (SAB, 2000, S. 16; SAB, 2008; S. 10; BFS, 2010c) .....	139
--	-----

## **Tabellenverzeichnis**

Tabelle 1: Unterschied des dritten und vierten Lebensalters (Kruse, 2007, S. 12 f.) .....	19
Tabelle 2: Themen des Fragebogens .....	57
Tabelle 3: Rücklauf unterteilt nach den verschiedenen Bibliothekstypen .....	59
Tabelle 4: Sammlung von Beispielen für Angebote .....	119
Tabelle 5: Verteilung der Adressen auf die Kantone .....	129
Tabelle 6: Definition des Begriffs Senior .....	130
Tabelle 7: Definition und Operationalisierung des Begriffs Zielgruppen .....	130
Tabelle 8: Definition und Operationalisierung des Begriffs Sammlung/Bestand .....	131
Tabelle 9: Definition und Operationalisierung des Begriffs Dienstleistungen .....	132
Tabelle 10: Definition und Operationalisierung des Begriffs Programme / Programmarbeit .....	134
Tabelle 11: Definition und Operationalisierung des Begriffs räumliche Ausstattung .....	135
Tabelle 12: Definition und Operationalisierung des Begriffs Freiwilligenarbeit .....	136
Tabelle 13: Definition und Operationalisierung des Begriffs Zufriedenheit .....	136
Tabelle 14: Definition und Operationalisierung des Begriffs Qualität .....	137
Tabelle 15: Definition und Operationalisierung des Begriffs Bibliothek .....	137
Tabelle 16: Nähere Bestimmung der Allgemeinen öffentlichen Bibliothek und der Studien- und Bildungsbibliothek .....	139

## Vorwort

Die Verse oben können auf zwei Seiten interpretiert werden. Entweder will der „Erzähler“ oder die „Erzählerin“ die Veränderungen nicht wahrhaben, nicht alt sein, oder er / sie will deutlich machen, dass er / sie sich nicht alt fühlt, trotz hohem Alter und die Reduktionen der Person auf diese Veränderungen und das Einordnen in die Gruppe der Senioren – trotz Privilegien – nicht (immer) begrüsst wird.

Diese Überlegungen zeigen schon, wie vielschichtig die Auseinandersetzung mit diesen Menschen ist, die zumindest eines gemeinsam haben: das Alter. Diese Vielschichtigkeit macht die Arbeit an diesem Thema interessant, führt aber auch dazu, dass nie alles angesprochen werden kann. Hinzu kommt, dass umfangreiches Material vorhanden ist. Diese Auseinandersetzung versucht möglichst das Wichtige aufzugreifen, ist aber nicht vollständig und abschliessend, gerade was die Fragestellungen rund um Senioren betrifft.

Eines ist jedoch ganz sicher: Ohne die Betreuung, Hilfe und Unterstützung verschiedener Menschen wäre die Arbeit nicht zu dem geworden, was sie nun ist. Ich möchte mich beim Zentralvorstand des SAB und Herrn Hans Ulrich Locher für die Bewilligung des Versands der Umfrage an die Mitglieder der SAB bedanken. Dann danke ich all jenen Bibliotheksleiterinnen und -leitern herzlich, welche an der Umfrage teilgenommen haben.

Bei Herrn Barth und Herrn Dahinden möchte ich mich für die hilfreiche Betreuung und Unterstützung dieser Arbeit bedanken, bei Rico Defuns, Marie-Ann Arnold und Lisa Wyss für die anregenden und informativen Gespräche, sowie bei Silvia Witzig und Mariette Trachsler fürs Gegenlesen. Allen, die mich in dieser Zeit begleitet haben, möchte ich danken.

# 1 Einleitung

## 1.1 Ausgangslage

Fragestellungen rund um unsere Mitmenschen im Seniorenalter sind ein wiederkehrendes Thema in Medien, Politik und Wirtschaft. Dies lässt die Frage aufkommen, ob es auch für Bibliotheken wichtig ist, dass sie sich über diese Zielgruppe Gedanken machen und für die Senioren<sup>1</sup> etwas bieten. Rico Defuns, Leiter der Stadt- und Regionalbibliothek Uster, stellte sich diesen Fragen und regte damit zu dieser Arbeit an. Nach dem Trend, die Räume und Angebote für Jugendliche in Bibliotheken zu verbessern, sollten nun auch einmal ältere Personen im Fokus der Bibliotheken stehen (Mündliche Auskunft von Rico Defuns, 16.04.2010). Dies bestätigt auch Dick mit der Aussage: „Les publics des bibliothèques, comme les enfants ou les adolescents, ont fait l'objet de nombreuses études lors de ces dernières années, mais peu d'enquêtes portent sur les personnes âgées“ (2008, S. 1).

Aufgrund verschiedener Gespräche<sup>2</sup> und der Abschlussarbeiten und Artikel in der gesamten Schweiz, welche dieses Thema behandeln (vgl. Anhang Kap. 7.1), wurde nicht deutlich, was Deutschschweizer öffentliche Bibliotheken in Bezug auf die Zielgruppe Senioren tun. Darum erarbeitet diese Arbeit grundsätzliche Informationen zur Zielgruppe Senioren und ermittelt den Stand zu den Angeboten für Senioren in Deutschschweizer öffentlichen Bibliotheken.

## 1.2 Fragestellung und Vorgehen

Die Senioren als Zielgruppe sind wichtig, das hat die Wissenschaft bereits in den 60er Jahren entdeckt. In den 80er Jahren folgten dann die ersten Unternehmen, welche den Markt 50plus mit entsprechenden Dienstleistungen und Produkten versorgten. Was damals noch belächelt wurde, ist heute in der Wirtschaft ein Trend (vgl. Senf, 2008, S. 11, zit. in: Nufer / Oexle, 2010, S. 7; Nufer / Oexle, 2010, S. 7). Nebst Dienstleistungen, Versicherungen und Geldgeschäften werden Produkte aus den Branchen Pharmazie, Kosmetik, Gesundheit und Fitness, Reisen, Autos und Immobilien, Medien, usw. auf die Kundengruppe 50plus zugeschnitten (Kuratorium, 2000, S. 114ff., zit. in: Kübler, 2002, S. 3 f.).

Übertragen auf die Thematik dieser Arbeit, stellt sich in diesem Zusammenhang die folgende Fragestellung: Was wird den Senioren in Deutschschweizer öffentlichen Bibliotheken an

---

<sup>1</sup> Damit die Arbeit einfacher gelesen werden kann, wird die männliche Schreibweise jeweils für beide Geschlechter verwendet.

<sup>2</sup> Gespräche mit Rico Defuns (Leiter der Regionalbibliothek Uster), Marie-Ann Arnold (Bibliotheksbeauftragte des Kantons Zürich), Lisa Wyss (Bibliotheksleitung Bibliothek und Dokumentation Pro Senectute), sowie Hans Ulrich Locher (Geschäftsführer SAB/CLP).

Sammlung / Bestand, Dienstleistungen, Programmen, räumlicher Ausstattung und Freiwilligenarbeit geboten? Unterfragen dazu sind: Sind Angebote im Entstehen? Ist den Bibliothekaren das Potential dieser Altersgruppe bewusst?

Dazu lassen sich folgende Hypothesen aufstellen:

- Erste Hypothese: Die Angebote für die Gruppe der Senioren in Deutschschweizer öffentlichen Bibliotheken und Studien- und Bildungsbibliotheken mit einem Auftrag als öffentliche Bibliothek sind noch ausbaufähig.
- Zweite Hypothese: Es wird angenommen, dass die Nutzeranzahl dieser Altersgruppe nicht proportional zu ihrem Anteil an der Gesamtbevölkerung ist, obwohl Senioren dank der „späten Freiheit“ mehr freie Zeit (Kruse, 2007, S. 9 f.) besitzen, was sich jedoch nicht bei der Bibliotheksbenutzung bemerkbar macht.

Fragestellung und Hypothesen beziehen sie sich nur auf die öffentlichen Bibliotheken. Die Ausrichtung der Fragestellung zeigt ausserdem, dass die Sicht und Meinung der Senioren zu Bibliotheken in dieser Arbeit nicht behandelt werden. Dies bedeutet, es wird keine Befragung dieser Zielgruppe im Rahmen dieser Arbeit durchgeführt und deshalb können Fragen wie „Was wollen ältere Menschen in Bibliothek geboten bekommen?“ und „Weshalb kommen Senioren nach der Pensionierung nicht (wieder) in die Bibliotheken?“ in dieser Arbeit nicht beantwortet werden.

Um die obenstehende Fragestellung und die daraus abgeleiteten Hypothesen zu beantworten, wird nachfolgend das Vorgehen beschrieben. Wie bereits angemerkt, ist dieses Thema noch wenig bekannt und besprochen<sup>3</sup>. Deshalb wurde eine quantitative Umfrage durchgeführt. Mit dieser Methode wurde der Ist-Zustand zur Bibliotheksarbeit für und mit älteren Menschen in den fünf Bereichen Sammlung / Bestand, Dienstleistungen, Programmarbeit, baulichen Massnahmen und Freiwilligenarbeit<sup>4</sup> an Deutschschweizer öffentlichen Bibliotheken ermittelt.

Um diese quantitative Befragung über Angebote für Senioren zu erstellen, wurde wie folgt vorgegangen:

- es wurde eine Literaturanalyse als Grundlage für die inhaltliche Erstellung der Umfrage durchgeführt (siehe Kap. 2.1.4 und 2.2),
- der Forschungsgegenstand beschrieben (siehe Kap. 3.1), sowie

---

<sup>3</sup> Dies wurde aufgrund der vorhandenen Literatur (siehe Kap. 7.1) und Gesprächen mit Rico Defuns am 16.04.2010, mit Marie-Ann Arnold am 21.04.2010, mit Lisa Wyss am 28.04.2010 und mit Hans Ulrich am 27.04.2010, festgestellt.

<sup>4</sup> Bei den Richtlinien der ALA zur Bibliotheksarbeit für und mit älteren Menschen wurden diese fünf Bereiche bestätigt (Committee on Library Service to an Aging Population / Office of Literacy and Outreach Services [OLOS], 2008).

- die Forschungsmethode beschrieben und entwickelt (siehe Kap. 3.2),
- die Umfrage erstellt, überarbeitet, getestet, versandt und kommentiert (siehe Kap. 3.3 und 4) und
- in einem Fazit wurden die Ergebnisse zusammengefasst und interpretiert (siehe Kap. 5).

### **1.3 Aufbau der Arbeit**

Die Arbeit ist in vier Teile gegliedert: Als erstes werden Grundlagen erläutert, anschliessend die Umfrageerstellung und deren Ergebnisse beschrieben und am Ende die Schlussfolgerungen aus der Erhebung im Hinblick auf die Fragestellung gezogen. In verschiedenen Teilen wird auf den Anhang verwiesen, welcher ergänzende Informationen enthält.

Im Kapitel 2 Grundlagen wird im ersten Unterkapitel auf die Zielgruppe Senioren eingegangen. Da die Senioren nicht direkt befragt werden, soll mittels Literatur versucht werden, Einblicke in die Lebenssituation älterer Menschen zu geben. Zudem wird im Unterkapitel 2.1, nebst den Informationen, welche das Verständnis für diese Zielgruppe erhöhen sollen, der Begriff Senioren für diese Arbeit definiert. In den darauffolgenden Unterkapiteln folgen weitere Hintergrundinformationen. Diese führen in die Bibliotheksarbeit für und mit Senioren ein. Als erstes werden im Unterkapitel 2.2 Richtlinien vorgestellt, danach Diskussionen in der Literatur aufgeführt (Unterkapitel 2.2.2) und anschliessend im letzten Unterkapitel des ersten Teils Grundlagen die gegenwärtige Situation der Angebote für Senioren in verschiedenen Ländern beschrieben.

Die Situation der Schweiz in Bezug auf Angebote für Senioren wird in den nachfolgenden Teilen der Arbeit mittels der Methode der Befragung näher ermittelt. Das Vorgehen bei der Erstellung der Umfrage wird im Kapitel 0 beschrieben. Im Kapitel 4 werden die Ergebnisse dieser Befragung erläutert und anschliessend, im Kapitel 5, wird das Fazit aus der Umfrage gezogen, sowie die Arbeit als Ganzes reflektiert.

## 2 Grundlagen

In diesem Kapitel wird zunächst Einblick in die Situation der Senioren und danach in die Bibliotheksarbeit für und mit Senioren verschiedener Länder gegeben. Im Unterkapitel 2.1 wird der Begriff Senioren erläutert und für diese Arbeit eingegrenzt. Die wichtigsten Fakten, wie demografische Daten und Bevölkerungsentwicklungen, verdeutlichen die Relevanz dieses Themas. Anschliessend an diese Informationen folgenden weiterführende Aspekte zu Menschen im höheren Alter, wie Gesundheit (Kap. 2.1.2), Freizeit und Bildung (Kap. 2.1.3), Medienkonsum (Kap. 2.1.4), unter anderem mit Computer- und Internetnutzung, sowie Marketing (Kap. 2.1.5). Diese Aspekte enthalten Hintergrundinformationen, welche für die Bibliotheksarbeit relevant sein können, bzw. sie gar beeinflussen können. Im Unterkapiteln 2.2 wird der momentane Stand der Bibliotheksarbeit für und mit Senioren anhand von Richtlinien, Auseinandersetzungen in der Literatur und Angeboten in verschiedenen Ländern vorgestellt. Die Auswahl der Quellen für dieses Kapitel wird im Anhang Kapitel 7.2 besprochen.

### 2.1 Senioren

„Man ist so alt, wie man sich fühlt“ so sagt eine Redensart (Senioren, 2001). Die Züricher Schriftstellerin Laure Wyss drückt es im Dialog „Ich bin jetzt alt“ so aus:

*Ich bin jetzt alt.*

*Du doch nicht.*

*Darf ich nicht?*

*Du wirkst nicht alt.*

*Ist alt ein Schimpfwort?*

*Niemand will doch alt sein.*

*Jetzt haben wirs. Ich bin so alt, wie ich alt sein will, und jetzt will ich eben alt sein.[...] <sup>5</sup> (2000, S. 7 ff.)*

#### 2.1.1 Begriffe und Fakten

##### 2.1.1.1 Demografische Entwicklung

Im Jahre 2009 lebten in der Schweiz 1,3 Mio., von 7,7 Mio. Menschen, im Alter von 65 Jahren und älter. Dies sind 17 % (BFS, 2010a, S. 7).

Bis im Jahr 2060 wird dieser Prozentsatz weiterhin steigen, denn die Bevölkerung wird immer älter (heute liegt der mittlere Wert bei 41,7 Jahren und 2060 könnte er schon bei 47,1

---

<sup>5</sup> Der ganze Dialog ist im Anhang Kap. 7.3 aufgeführt.

Jahren liegen). Diese Entwicklung ist auf die Generationen der Babyboomer<sup>6</sup>, welche in den Jahren 1940 bis 1970 geboren wurden, und die höhere Lebenserwartung zurückzuführen (BFS, 2006, S. 62; BFS, 2010b; BFS, 2010e, S. 22).

### 2.1.1.2 *Alter und Altern*

Die Schweizer Professorin Pasqualina Perrig-Chiello, der Schweizer Soziologe François Höpflinger und der deutsche Gerontologe Andreas Kruse setzen sich mit dem Thema Alter auseinander.

Für Perrig-Chiello & Höpflinger hat Altern mit der Gesellschaft, einem sozialen Schicksal zu tun, nebst dem, dass es auch ein biologischer Prozess ist (primäres Altern). Als soziales Schicksal wird es im sozialgerontologischen Ansatz bezeichnet, da alte Menschen, je nach gesellschaftlichen Verhältnissen, Werthaltungen und Rollen, eine andere Stellung haben. Damit ist Altern, vor dem individuellen Prozess, ein sozialer Aspekt und steht auch in Bezug zu den Vorstellungen zum Alter (Stereotypen) (2009, S. 26 f.). Was bedeutet dies nun?

Altwerden wird wegen des Ideals der Jugendlichkeit bekämpft und Altsein auch heute noch als Defizit empfunden. Diese beiden Faktoren tragen dazu bei, dass in unserer Gesellschaft noch kaum Platz für eine positive Kultur gegenüber alten Menschen vorhanden ist. Dies zeigt sich in den widersprüchlichen Stereotypen zum Alter, welche von allen Altersgruppen geteilt werden. Zum Beispiel werden ältere Menschen sowohl als Verzagte (depressiv, ängstlich, vernachlässigt, einsam), als auch als Golden Ager (aktiv, sozial, unabhängig, glücklich) gesehen (Perrig-Chiello / Höpflinger, 2009, S. 27).

Diese Altersbilder versucht die Gerontologie zu ändern und eine differenzierte Sichtweise der Gesellschaft auf das Alter herzustellen. Denn eigentlich ist bei verschiedenen älteren Menschen ausser dem Alter nichts gemeinsam. Obwohl sie körperlich, psychisch und sozial unterschiedlicher nicht sein können, werden sie als homogene Gruppe betrachtet (Perrig-Chiello / Höpflinger, 2009 S. 27, 29).

Kruse setzt sich mit dem individuellen und kollektiven Altern auseinander. Individuelles Altern beschreibt den Alterungsprozess jedes einzelnen Menschen. Dieser Prozess hängt von den physischen, psychischen, kognitiven und sozialkommunikativen Fähigkeiten ab, sowie den Lebensbedingungen (Bildungsstand, Einkommen, Gesundheit, Wohnbedingungen). Die

---

<sup>6</sup> Was hat diese Arbeit mit den Babyboomern zu tun? In der Schweiz war zwischen 1940 und 1970 (mit kurzem Rückgang zwischendurch) die Geburtenrate hoch. Die Vertreter dieser Jahrgänge werden Babyboomer genannt (Perrig-Chiello / Höpflinger, 2009 S. 16). Einige gehören jetzt schon zu den Senioren, andere bald oder erst in 10 bis 20 Jahren. Was sollen Bibliotheken deshalb berücksichtigen? Die Betroffenen selber sehen das Rentenalter als Chance für neue berufliche, familiäre, freundschaftliche oder freizeitorientierte Tätigkeiten. Sie wollen diese Zeit aktiv gestalten. Daneben tragen sie allerdings gesellschaftliche Verantwortung und soziale Verpflichtungen, denn sie sind einerseits länger aktiv, sind kompetent und gesund und sie haben andererseits die demografische Alterung und damit Probleme ausgelöst (Perrig-Chiello / Höpflinger, 2009, S. 21 f.).

steigende Lebenserwartung unserer Gesellschaft wird das kollektive Altern genannt. Dieses hat zwei Seiten: einerseits sind ältere Menschen länger gesund und selbstständig, andererseits steigt der Pflegebedarf im hohen Alter (Kruse, 2007, S. 71 f.). Für diese Arbeit ist jene Seite von Bedeutung, welche besagt, dass ältere Menschen länger gesund und selbstständig sind. Sie können damit länger am kulturellen Leben teilnehmen – im konkreten Fall durch Bibliotheksnutzung.

### 2.1.1.3 Senioren

Zunächst einmal soll festgelegt werden, dass die Begriffe Menschen im Rentenalter, Ruhestand oder dritter Lebensabschnitt, Rentner, Pensionäre, ältere bzw. alte Menschen oder Senioren in dieser Arbeit dasselbe meinen (vgl. dazu auch Senioren, 2001).

Die International Federation of Library Associations (IFLA) bezieht sich in ihrem Glossar für Bibliotheksbenutzer mit speziellen Bedürfnissen bei der Definition von „älteren Menschen“ auf diejenige der Weltgesundheitsorganisation (WHO) (Panella, 2009, S. 13). Die WHO beschreibt, dass es in jedem Land anders ist, ab wann eine Person zu den älteren Menschen zählt und dies oft in Bezug zum Ruhestandsalter steht (World Health Organization [WHO], 2004, S. 8, 42). In der Schweiz liegt das durchschnittliche Rentenalter bei den Männern (Jahrgang 1932-1940) bei 63.3 und bei den Frauen (Jahrgang 1932-1940) bei 61.5 (BFS, 2007, S. 5).

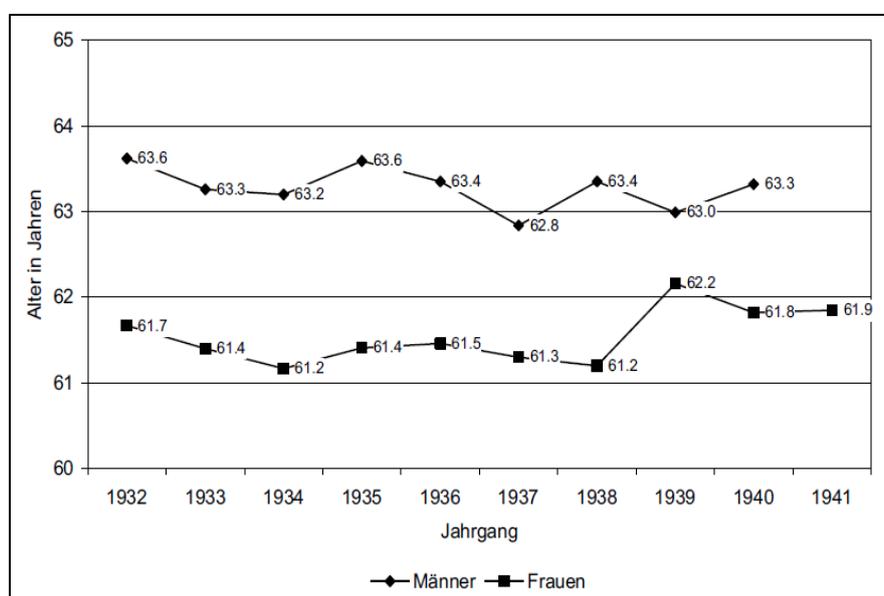


Abbildung 1: Durchschnittliches Alter bei Ruhestandsbeginn der Jahrgänge 1932 bis 1941 getrennt nach Geschlecht (BFS, 2007, S. 29).

„Das gesetzliche Rentenalter liegt seit dem 1. Januar 2005 sowohl in der AHV als auch in der beruflichen Vorsorge bei 65 Jahren für Männer und 64 Jahren für Frauen“ (Brechtbühl,

2005, S. 4). Sowohl Männer als auch Frauen können die AHV entweder zwei Jahre vorbezahlen oder um höchstens fünf Jahre aufschieben (Brechtbühl, 2005, S. 4).

Ein Senior wird in dieser Arbeit als Pensionär im Alter zwischen 60 und 80 Jahren (drittes Lebensalter) festgelegt. Zur Altersgrenze von 60 bis 80 Jahren ist anzumerken, dass sie nicht in allen verwendeten Quellen so gesetzt wird. Andere Altersgrenzen sind bspw. 50plus oder 55plus. Wenn dort ein Angebot ebenso für 60- bis 80-Jährige relevant ist, wird es auch beschrieben. Bei der Umfrage und den Ergebnissen (Kap. 0, 4 und 5) jedoch gilt diese Definition.

Die Altersgrenze wurde aufgrund folgender Ausführungen gewählt.

In der Gerontologie trägt die körperliche Gesundheit dazu bei, dass zwischen einem „dritten“ und einem „vierten“ Lebensalter unterschieden wird (Kruse, 2007, S. 12 f.). Die Charakteristiken sind:

Tabelle 1: Unterschied des dritten und vierten Lebensalters (Kruse, 2007, S. 12 f.).

	Drittes Lebensalter (= vitales Lebensalter <sup>7</sup> )	Viertes Lebensalter
<b>Alter</b>	60 bis 80 Jahre	Ab 80 Jahre
<b>Körperliche Leistungsfähigkeit</b>	Durch die Medizin wird die körperliche Leistungsfähigkeit in den Industriestaaten kompensiert.	Der Organismus ist anfälliger auf Erkrankungen.
<b>Geistige Leistungsfähigkeit</b>	Durch die Medizin wird die geistige Leistungsfähigkeit in den Industriestaaten kompensiert.	Da das Zentralnervensystem verletzbarer ist, verlangsamt sich die Informationsverarbeitung. Zudem ist sie auch ungenauer und störungsanfälliger.
<b>Psychologische Verfassung</b>	-	Da das Zentralnervensystem verletzbarer ist, nehmen psychoorganische Erkrankungen zu (vor allem Demenz).
<b>Hilfe- und Pflegebedürftigkeit</b>	-	Das Risiko der Hilfe- und Pflegebedürftigkeit ist erhöht.
<b>Soziale Kontakte</b>	-	Kontakte werden weniger, nahestehende Personen sterben. Die Gefahr der Vereinsamung nimmt zu.

<sup>7</sup> Mündliche Auskunft von Lisa Wyss, 28.04.2010.

<b>Lebensalltag</b>	Freiheit, da die Verpflichtungen in Beruf und Familie weniger werden	Herausforderungen und Verluste steigen
---------------------	--	--

Es gibt jedoch auch in derselben Altersgruppe grosse Unterschiede, was die körperliche und psychologische Verfassung sowie die sozialen und materiellen Umstände eines älteren Menschen betrifft (Kurse, 2007, S. 13). Dies macht den Umgang mit den Senioren im dritten Lebensalter als eine Zielgruppe nicht einfach.

Diese Arbeit konzentriert sich auf das dritte Lebensalter (60 bis 80 Jahre), da diese Menschen noch alltagsgewandt und mobil, sowie körperlich und geistig fit sind und somit noch selber in die Bibliothek kommen können. In die Verantwortlichkeit der Bibliothek gegenüber Menschen im dritten Lebensalter gehören fünf Aspekte, welche in der Bibliothek selber geboten werden können: räumliche Ausstattung, Sammlung / Bestand, Dienstleistungen, Programmarbeit, sowie Freiwilligenarbeit. Ausgeschlossen werden Leistungen für Kranke mit fortgeschrittener Demenz oder Dienste wie bspw. Haus- / Heimlieferdienst. Diese Dienstleistungen gehören zur sozialen Bibliotheksarbeit bzw. zu den „Library Services to People with Special Needs“ (Deutscher Bibliotheksverband, 2010b; Sommeregger, 2010, S. 2 und IFLA, 2009).

In den nachfolgenden Unterkapiteln wird die Situation von Senioren näher erläutert. Dabei werden jene Aspekte angesprochen, welche für die seniorenfreundliche Bibliotheksarbeit relevant sind und beachtet werden sollten.

### 2.1.2 Gesundheit

Auf gesundheitliche Einschränkungen im Alter wird nur im Zusammenhang mit Bibliotheksangeboten eingegangen. Deshalb wird nach einer allgemeinen Einführung kurz auf Sehschwächen, Gehör, Gehbehinderung und Gehirnleistungen eingegangen.

Altern ist keine Krankheit, es ist ein biologischer Prozess und nennt sich primäres Altern (Kruse, 2007, S. 13; Perrig-Chiello / Höpflinger, 2009, S. 26). Es wird zwischen Altern und Krankheit unterschieden. Das Altern betrifft alle Lebewesen und ist unabhängig von Umweltfaktoren, ganz im Gegensatz zu einem Krankheitsprozess, welcher sowohl von genetischen, als auch von Umweltfaktoren beeinflusst wird. Krankheiten lassen sich oft therapieren und die Schäden sind z.T. auch reversibel. Das Altern ist ein Prozess, der fortschreitet. Die Einschränkungen nehmen zu und sind selten therapierbar (Kruse, 2007, S. 14). Es ist nicht immer möglich Alterns- und Krankheitsprozesse voneinander zu isolieren. Der Alternsprozess bedingt, dass ab dem 31. Lebensjahr ein höheres Risiko für

Erkrankungen bestehen. Alternsprozesse müssen aber nicht Ursache einer Erkrankung sein (Kruse, 2007, S. 14).

### 2.1.2.1 Allgemeiner Gesundheitszustand

Wie die Ausführungen in Tabelle 1 (siehe Kap. 2.1.1.3) zeigen, ist der gesundheitliche Zustand im 3. Lebensalter dank der Medizin relativ gut.

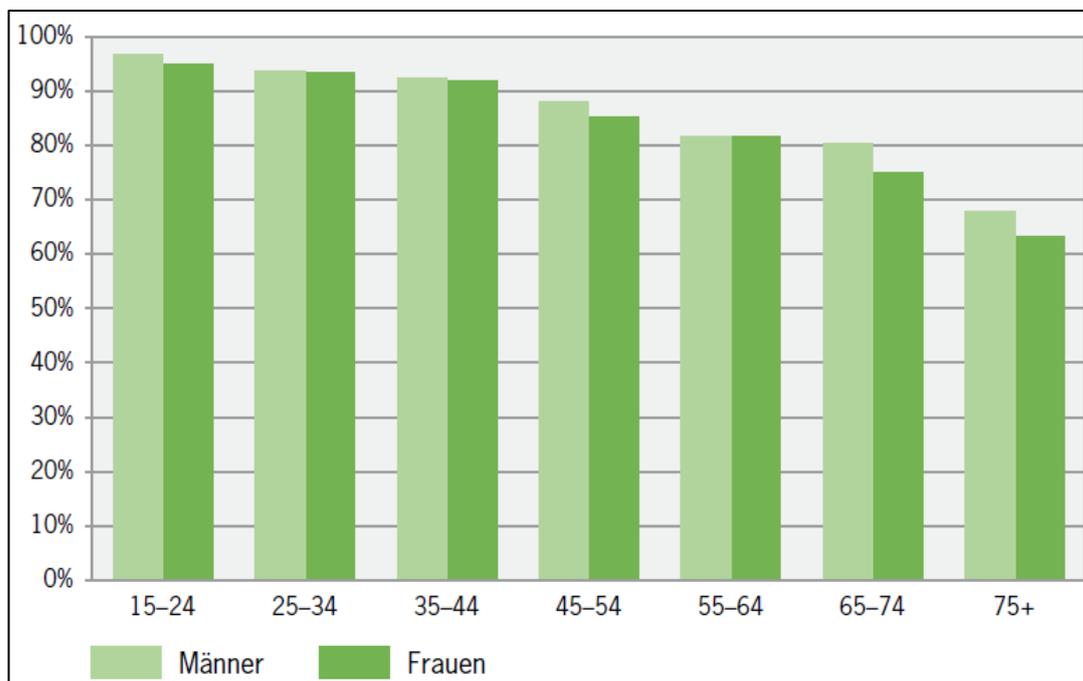


Abbildung 2: Guter bis sehr guter selbst wahrgenommener Gesundheitszustand, nach Altersgruppen und Geschlecht (BFS / Eidgenössisches Departement des Innern [EDI], 2008, S. 4).

Da die Gesundheit objektiv nur schwer zu erfassen ist, ist der subjektiv wahrgenommene Gesundheitszustand ein solider Behelf (BFS, 2000, S. 30). Die Schweizerische Gesundheitsbefragung 2007 zeigt (vgl. Abbildung 2), wie der als gut bis sehr gut wahrgenommene Gesundheitszustand mit dem Alter kontinuierlich abnimmt (BFS / EDI, 2008, S. 4).

### 2.1.2.2 Seh-, Hör- und Gehbehinderung

Häufige Einschränkungen im Alter sind Seh- und Hörstörungen (BFS, 2000, S. 30). Abbildung 3 zeigt die Zunahme dieser körperlichen Beschwerden mit dem Alter. Dabei wird unter Sehbehinderung in diesem Zusammenhang Schwierigkeiten beim Lesen einer Zeitung oder eines Buches verstanden und Hörbehinderung bedeutet, Schwierigkeiten einem Gespräch zu folgen. Bei der Gehbehinderung wird gemessen, wie viele Personen noch max. 200 Meter gehen können. Auf ADL wird hier nicht näher eingegangen, da es sich um Einschränkungen von Tätigkeiten des Alltags handelt, wie an- / ausziehen (BFS, 2005, S. 88).

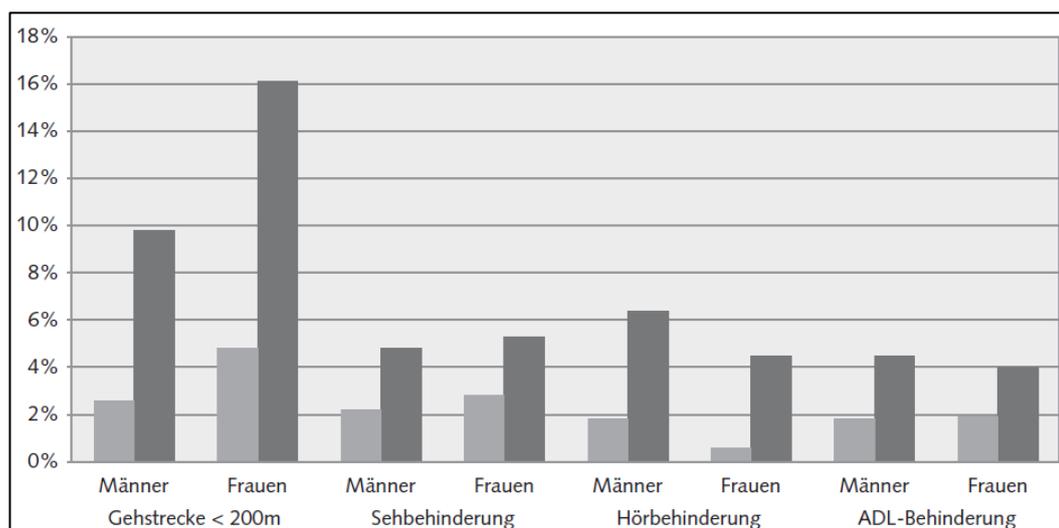


Abbildung 3: Anteil ältere Personen mit Geh-, Seh-, Hörbehinderungen und Aktivitätseinschränkungen (=ADL) nach Alter (65-74 Jahre = hellgrauer Balken, 74plus = dunkelgrauer Balken) und Geschlecht (BFS, 2005, S. 88).

Schwabe erläutert, welche Auswirkungen Hör- und Sehschwäche auf das Lernen haben, d.h. wenn ältere Menschen etwas verarbeiten oder aufnehmen müssen. Zum Beispiel ist es für Menschen mit Hörgeräten bei Kursen oder Veranstaltungen wichtig, dass Raumgeräusche (Lüfter und Festplatten von Rechnern) oder Nebengeräusche wie Flüstern so stark wie möglich reduziert sind. Ausserdem ist es für Hörbehinderte wichtig zu wissen, ob Mikrofone benutzt werden, dass deutlich gesprochen wird und immer gegen das Publikum (2006a, S. 777 f.). Beim Sehvermögen sollte nebst der abnehmenden Sehschärfe (ein gesunder 80-Jähriger hat bereits ca. 50% verloren) auf den höheren Lichtbedarf, die Blendung und die Farben geachtet werden. Ältere Personen können nicht mehr alle Farben und Farbkontraste gleich gut unterscheiden (Schwabe, 2006a, S. 778). Deshalb ist es wichtig, dass, neben den Angeboten an Grossdruckbüchern oder Hörbüchern, auch die Homepage<sup>8</sup> und die Computer in der Bibliothek Seheinschränkungen (und Hörstörungen) auffangen können.

### 2.1.2.3 Geistige Gesundheit

Im Alter sind die gleichen geistigen Leistungen möglich, wie bei jüngeren Generationen (Schwabe, 2006a, S. 779). Unterschiede bestehen individuell und weniger aufgrund eines altersbedingten Abbaus. Diese individuellen Unterschiede nehmen mit dem Alter zu (Kohli, 2004, S. 17; Reischies / Lindenberger, 1996, S. 541-377). Ein Unterschied zwischen Jung und Alte besteht allerdings in der Geschwindigkeit. Die kognitiven Prozesse sind langsamer und die Wahrnehmungsgeschwindigkeit nimmt ab (Schwabe, 2006a, S. 799). Dies steht im

<sup>8</sup> Schweizerische Informationsseite zu Webusability (barrierefreies Webdesign) unter <http://www.access-for-all.ch/> (25.07.2010) mit Hinweisen zu den internationalen Richtlinien und Gesetzen in der Schweiz, der Schweizerische Accessibility-Studie 2007 zur Zugänglichkeit von Schweizer Websites des Gemeinwesens für Menschen mit Behinderung und weiteren Informationen.

Zusammenhang mit der veränderten Gedächtnisleistung. Bereits Personen ab 45 Jahren bemerken, dass diese nachlassen (Perrig-Chiello / Höpflinger, 2009, S. 104). Laut Perrig-Chiello et al. sind gewisse Gedächtnisfunktionen alterungsanfällig, neben der Wahrnehmungsgeschwindigkeit (Reaktionszeit) auch das Arbeitsgedächtnis, das explizite Gedächtnis, das „Multi-tasking“, freie Wiedererkennung (Erinnerungsleistungen), sowie die Verarbeitungsgeschwindigkeit und -kapazität. Was allerdings bis ins hohe Alter relativ unbeschadet erhalten bleiben kann, sind das semantische Langzeitgedächtnis und die kristalline Intelligenz (Wortschatz und Weltwissen) (1999, zit. in: Perrig-Chiello / Höpflinger, 2009, S. 104). Ältere Menschen brauchen mehr Zeit, um Informationen aufzunehmen und zu verarbeiten (Schwabe, 2006a, S. 778). Ob Gedächtnistraining mittels Computerprogrammen dieser Entwicklung entgegenwirken kann, ist bisher noch nicht belegt. Es fehlt der Nachweis, ob Gelerntes auch im Alltag nützlich ist. Zu den wenigen Programmen, welche Erfolg bringen, gehört BrainTwister. Forscher an der Universität Bern haben dies untersucht (Perrig-Chiello / Höpflinger, 2009, S. 107).

### **2.1.3 Freizeit & Bildung**

Charakteristisch für das dritte Lebensalter ist, aus sozialer Sicht, der Austritt aus dem Beruf und der damit einhergehende Verlust der sozialen Rolle in der Berufswelt. Gleichzeitig führt dieser Austritt auch zu Gewinn. Gewinn von Zeit, welche als „späte Freiheit“ empfunden werden kann (Kurse, 2007, S. 9 f.). Mit welchen Tätigkeiten füllen Senioren in der Schweiz diese Zeit? Wie viele Personen lesen oder betätigen sich ehrenamtlich?

#### *2.1.3.1 Freizeitbeschäftigung Lesen*

Gemäss Perrig-Chiello & Höpflinger ist Lesen neben Entspannen, Fernsehen, Gartenarbeit, Werken oder Hausarbeit eine häufige häusliche Tätigkeit, wenn ältere Menschen befragt werden. Im Vordergrund bei vielen gesunden Rentner stehen die Natur erleben, Reisen, sowie Haus und Garten. Wichtig zu wissen ist allerdings, dass sich das Freizeitverhalten nach der Pensionierung häufig wenig ändert. Die Babyboomer werden deshalb eine aktive Generation sein (2009, S.50 f.).

Ist es eine Chance für Bibliotheken, dass Senioren gerne lesen? In einer gesamtschweizerischen Umfrage des BFS mit Unterstützung des Bundesamtes für Kultur im Jahre 2008 über das Kulturverhalten der ständigen Wohnbevölkerung wurde auch das Lesen erhoben. Es wurden 4300 zufällig gewählte Personen ab dem 15 Lebensjahr befragt. Über die Verteilung auf die Altersgruppen wurden leider keine Aussage gemacht (BFS / EDI, 2010, S. 2, 18). Die Ergebnisse geben interessante Einblicke in die Bibliotheksbenutzung älterer Menschen ab 60 Jahren. 25% der befragten 60-Jährigen nutzen Bibliotheken, dies sind deutlich weniger als bei den unter 30-Jährigen mit 60% und den 30-44-Jährigen mit

47%. Personen ab 60 Jahren nutzen die Bibliothek zu 23% zu privaten Zwecken und zu 4% für Ausbildung und Beruf. Über alle Altersgruppen hinweg haben mehr Frauen die Bibliothek genutzt als Männer. Die Bibliothek wird ausserdem vermehrt genutzt (unabhängig vom Zweck), je höher die Ausbildung ist. Zwischen den verschiedenen Sprachen und Nationalitäten gibt es keine signifikanten Unterschiede (ebd., S. 15 f.).

Es zeigt sich ausserdem, dass „Nichtnutzer sein“ nicht gleich Nichtleser bedeutet. Denn 46% der Senioren lesen, gehen aber nicht in die Bibliothek. Lediglich 23% der Befragten 60-Jährigen sind Leser und Bibliotheksbenutzer (ebd., S. 17). Interessant wäre nun zu erfahren, warum dies so ist. Darüber macht die Umfrage allerdings keine Aussage. Eine mögliche Erklärung wäre, dass die Gewohnheiten oft bleiben. Das bedeutet, dass jene, die gelesen haben, auch weiterhin lesen werden und jene, welche die Bibliothek besucht haben, werden das auch weiterhin (Mündliche Auskunft von Lisa Wyss, 28.04.2010). Welche Medien Senioren lesen, wird im Kapitel 2.1.4 zur Mediennutzung vertieft. Im Kapitel 4.7.1 wird mehr über die Bibliotheksbenutzung der Senioren in öffentlichen Bibliotheken der Deutschschweiz erwähnt.

### 2.1.3.2 *Freiwilligenarbeit*

Die freiwillige ehrenamtliche Arbeit erlebt einen Aufschwung. In der formellen Freiwilligenarbeit (in einem Verein oder einer anderen Organisation) engagieren sich 25% der 55- bis 64-Jährigen, 21% der 65- bis 74-Jährigen und 11% der Personen ab 75 Jahren, bei den 40- bis 54-Jährigen sind es sogar 29%. Bei der informellen Freiwilligenarbeit (ohne Organisationsstruktur, z.B. Nachbarschaftshilfe, Hüten fremder Kinder, Begleitung alter Menschen) haben dann allerdings die 65- bis 74-Jährigen mit 31% die Nase vorn. Personen im Alter von 55 – 65 Jahren engagieren sich zu 25% und jene im Alter von 75 Jahren und mehr zu 15%. Diese Daten hat das BFS bei der Schweizerischen Arbeitskräfteerhebung 2007 erhoben (BFS, 2007, zit. in: Perrig-Chiello / Höpflinger, 2009, S. 53, 55). Für Bibliotheken sind die Zahlen zur formellen Freiwilligenarbeit von Interesse. Wenn sie auch tiefer sind als beim informellen Engagement, so zeigen sie, dass ältere Menschen sich ehrenamtlich engagieren. Allerdings sollten Bibliotheken dann beachten, dass sie die Gestaltungsspielräume älterer freiwillig arbeitender Menschen fördern, Grundlage zur Selbsthilfe sind und nicht nur die Interessen der Bibliothek berücksichtigen, sondern auch jene der Ehrenamtlichen (vgl. dazu Perrig-Chiello / Höpflinger, 2009, S. 56). Damit Freiwillige nicht ausgenutzt werden, hat die Dachorganisation Benevol Standards entwickelt und Kalbermatten, Leiter des Kompetenzzentrums Gerontologie an der Berner Fachhochschule, empfiehlt ein Alterskonzept aufzustellen (Stocker, 2009, S. o.A.). Von der freiwilligen Tätigkeit älterer Personen profitiert nicht nur die Organisation. Ehrenamtliche Arbeit kann die soziale Integration, die psychische Gesundheit und die Sinnfindung im Alter verbessern. Ein

zufriedenstellendes Ergebnis aus der Freiwilligenarbeit ziehen allerdings nur diejenigen Senioren, welche wirtschaftlich abgesichert sind und soziale Voraussetzungen mitbringen (Perrig-Chiello / Höpflinger, 2009, S. 55).

### 2.1.3.3 Bildung

Zum Tätigkeitsmuster nach der Pensionierung gehört auch Bildung. Allerdings gilt, was Kultur und Bildung betrifft, dass die Gewohnheiten von früher fortgesetzt werden und Theater, Ausstellungen oder Bildungskurse nur selten besucht werden, wenn dies früher auch nicht gemacht wurde (Perrig-Chiello / Höpflinger, 2009, S. 51). Mit dem lebenslangen Lernen, wird dem ständigen Wandel begegnet, und es ist deswegen auch Teil des Lebens von Senioren, damit sie das Altern bewältigen können und gleichzeitig Geselligkeit, soziale Integration und strukturierte Tätigkeit erleben. Es geht darum, dem Leben Sinn zu geben und tritt bspw. als Training kognitiver Fähigkeiten, Erlernen neuer Sprachen oder Erfahrungsverarbeitung durch Biografiearbeit auf (Perrig-Chiello / Höpflinger, 2009, S. 56). Neben Sinngabung, Persönlichkeitsentwicklung und Förderung der geistigen und psychischen Fähigkeiten hat Bildung im Alter gemäss Kalbermatten weitere Ziele:

- kontinuierliche Erwachsenenbildung, um die Veränderungen in Gesellschaft und Alltag (bspw. neue Technologien oder Informationsveranstaltungen zu Veränderungen in Politik, Medizin oder Wissenschaft) zu erfahren,
- selbstständige Lebensgestaltung mittels Kochkursen, Informationen zu Sicherheit im Haushalt oder Verkehr, Übungen zur Sturzprävention usw. fördern und damit auch die Lebensqualität,
- sich mit den eigenen Anliegen (Selbsthilfe, soziales Engagement) beschäftigen und
- die soziale Kompetenz fördern (Erfahrungsaustausch, Kurse im Umgang mit Demenzkranken, Informationen zur Angehörigenpflege, usw.) (2004, zit. in: Perrig-Chiello / Höpflinger, 2009, S. 56 f.).

Für Bibliotheken kann dies in Bezug auf Bestand / Sammlung, Vorträge, Kurse oder Informationsveranstaltungen relevant sein. Konkrete Beispiele sind im Kap. 2.2 und im Anhang Kap. **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.** beschrieben.

In der Schweiz wird die Bibliothek nicht als Veranstalter für Bildungsangebote wahrgenommen. Dies zeigt die Erhebung bei älteren Personen ab 50 aus 3 Kantonen von Hartmann zum Thema Bildung und Bewegung in der Lebensgestaltung von Menschen ab 50. Darin erwähnt Hartmann als Veranstalter von Bildungsangeboten Vereine, Seniorenuniversitäten, Kirchgemeinden, Volkshochschulen, Pro Senectute und Migros Klubschulen (2007, S. 75 f., 101).

Personen, welche in ihrem Leben selten Lernen mussten, sind weniger motiviert und brauchen Lernhilfen. Daher werden Bildungsangebote eher von Personen mit hohem Bildungsniveau besucht. Formelle Bildung, wie Kurse genannt werden, werden erst von wenigen beachtet, was sich allerdings mit den älteren Menschen aus der Babyboomer-Generation langsam ändern wird. Kurse sind nicht die einzige Möglichkeit im Alter zu lernen. Informelle Weiterbildung durch Lesen, Reisen und Gespräche werden gegenwärtig häufig genutzt (Perrig-Chiello / Höpflinger, 2009, S. 58).

#### **2.1.4 Mediennutzung**

Bibliotheken bieten verschieden Medien zur Ausleihe an. Es ist sinnvoll zu wissen, welche Medien von Senioren oft genutzt werden. In diesem Abschnitt wird daher die Mediennutzung von Senioren besprochen, mit Schwerpunkt Lesen (Bücher, Zeitschrift, Zeitung, Comic) sowie Computer / Internet. Am Rande werden auch die Themen Hörbücher, Musik-CD, Spielfilm / Video (DVD) und Spiele im Alter angesprochen. Auf Fernseh- und Radionutzung wird nicht eingegangen.

##### *2.1.4.1 Leseverhalten*

Zwei Studien geben Auskunft über das Leseverhalten von älteren Menschen in der Schweiz. In der Univox-Studie „Kommunikation & Medien“ des Forschungsinstituts gfs-Zürich wurden im November 2009 718 Personen (25% aus der Westschweiz, 75% aus der Deutschschweiz und 17% (122 Personen) sind 65- bis 99-Jährig) zur Mediennutzung von Fernsehen, Zeitung, Radio, Zeitschrift, Büchern, Video und Internet interviewt (gfs-Zürich, 2010a, Methodischer Steckbrief, gfs-Zürich, 2010b, S. 1 ff.). Im Folgenden werden die Ergebnisse der 65- bis 99-Jährigen näher betrachtet.

Ältere Menschen lesen eher Zeitung als Bücher (gfs-Zürich, 2010a, S. II). Mit 65% der befragten 65- bis 99-Jährigen, welche die Tageszeitung (ausser Pendlerzeitung) täglich lesen, liegt die tägliche Nutzung dieser Altersgruppe weit über den anderen (gfs-Zürich, 2010b, S. 7). Auch im täglichen Lesen von Zeitschriften liegt diese Altersgruppe mit 27% vorne (ebd., S. 8). Hingegen liegen sie mit 18% täglichem Lesen von Büchern knapp unter den anderen Altersgruppen. Nebst diesen 18% der 65- bis 99-Jährigen, die täglich in einem Buch lesen, lesen 25% mehrmals pro Woche in einem Buch und 14% einmal wöchentlich. 30% der 65- bis 99-Jährigen lesen weniger und 11% nehmen nie ein Buch zur Hand, wie bei den anderen Altersgruppen (ebd., S. 9). Bei allen Altersgruppen gilt: Bücher werden eher zur Unterhaltung genutzt, denn als Informationsmittel, im Unterschied zu Zeitungen (gfs-Zürich, 2010a, S. III, 7).

Die Umfrage des BFS im Jahre 2008 zum Kulturverhalten Lesen der ständigen Wohnbevölkerung (BFS / EDI, 2010, S. 2, 18) belegt die Univox-Studie und kommt zu

ähnlichen Ergebnissen. Zusätzlich untersuchte sie die Mediennutzung von Comics. Nur 9% der Senioren lesen Comics und dies nicht so häufig (BFS / EDI, 2010, S. 13, 14, 19).

Es kann die Schlussfolgerung gezogen werden, dass Senioren häufiger Zeitung und Zeitschriften als Bücher lesen und Bücher zur Unterhaltung bevorzugen.

Kulzer setzt sich in ihrem Werk über Senioren und Bibliotheken mit den Lesedefiziten und dem Leseverhalten von älteren Menschen in Deutschland auseinander. Kurze Schulausbildung, geringere berufliche Qualifikation und Familien, in denen Bücher das Vorrecht von gut situierten Personen war und deshalb keine grosse Rolle spielten, bewirkten, dass es in Deutschland proportional weniger Vielleser unter den älteren Menschen gibt, als bei den Jüngeren. Aber nicht nur diese Faktoren machen das Lesedefizit aus. Auch Sehstörungen, kein Lesezwang durch Ausbildung und Beruf, sowie fehlender Austausch über Büchern tragen zum Nicht- oder Weniglesen bei (2004a, S. 7 f.). Für Senioren interessante Themen sind Gesundheit, andere Länder und Religionen. Bei der Belletristik interessieren sie sich für geschichtliche und biografische Romane, wobei Literatur von früher wichtiger ist als Neuerscheinungen (ebd., S. 9). Trotz dieser altersspezifischen Interessen haben die Senioren auch individuell unterschiedliche Interessen (Panella, 2006, S. 38).

#### 2.1.4.2 Mediennutzung von Hörbüchern, Musik-CD's, Spielfilmen und Spielen

Bevor auf die Internet- und Computernutzung eingegangen wird, noch einige kurze Informationen zu anderen Medien.

- 2009 hat der deutsche Börsenverein auf börsenblatt.net eine Seniorenstudie veröffentlicht. Dabei wurden Menschen ab 50 Jahren unter anderem zur Beliebtheit von Hörbüchern, Musik-CDs und Spielfilmen befragt. Hörbücher und Musik-CDs sind von 50- bis 69-Jährigen noch geschätzt. Bei Personen über 70 Jahren ändert sich dies. Die Beliebtheit von Spielfilmen nimmt mit steigendem Alter ab (Schulte, 2009).
- Gemäss der Univox-Studie nutzen 57% der 122 befragten 65- bis 99-Jährigen den Video (DVD)-recorder nie. Dies ist der höchste Prozentsatz der Nichtnutzung unter allen Altersgruppen. Fast täglich sehen nur 3% der 65- bis 99-Jährigen einen Video (DVD). Je unter 10% der Befragten dieser Altersgruppe nutzen mehrmals pro Woche oder einmal pro Woche dieses Medium. 17% nutzen es noch weniger (gfs-Zürich, 2010b, S. 3).
- In Deutschland ist die empirische Forschung von Computerspielnutzung im Alter noch wenig ausgereift (Biermann, 2009, S. 58). In Österreich besagt eine Umfrage, bei der 72 Personen im Alter von 60 – 80 Jahren interviewt wurden, dass 37% der Befragten Computerspiele bzw. Spiele mit einer Konsole, dem Mobiltelefon, dem Gameboy oder übers Internet spielen (Jahrmann, 2009, S. 1, 51, 53, 67). Weit mehr Senioren (70%) spielen Brett- oder Kartenspiele (ebd., S. 78).

### 2.1.4.3 Internet- und Computernutzung

In der Informationsgesellschaft sind Computerkenntnisse notwendig, da die Abhängigkeit vom Computer wächst (Schwabe, 2006b, S. 22). Für Bibliotheken ist der Umgang der Senioren mit Computer und Internet deshalb relevant, weil zu ihren Aufgaben die Förderung der Informations- / Medienkompetenzen<sup>9</sup> gehören (Schweizerische Arbeitsgemeinschaft der allgemeinen öffentlichen Bibliotheken [SAB], 2008, S. 10, 12, 14). Mates meint, dass es für die Einführung in die Bibliothek und damit auch für deren Nutzung unabdingbar ist, dass die Kunden den Umgang mit Computern kennen (2002, S. 15, zit. in: Schwabe, 2006b, S. 22). Deshalb wird im Folgenden näher auf diese Aspekte eingegangen.

Zur Computernutzung ist Folgendes zu sagen: Nicht nur Einführung in den Umgang mit dem Computer<sup>10</sup> für Neulinge ist in dieser Altersgruppe sinnvoll. In Zukunft werden öfters pensionierte Personen, welche im Berufsleben mit Computer gearbeitet haben und somit technikgewohnt sind, nach dem Ausscheiden aus dem Berufsleben darauf angewiesen sein, Änderungen zu erlernen (Mylee, 2006a, S. 27).

Was nun den Besitz eines Computers in dieser Altersgruppe betrifft, so wurde gemäss Univox Studie „Kommunikation & Medien“ des Forschungsinstituts gfs-zürich ermittelt, dass von 122 befragten 65- bis 99-Jährigen 73% einen PC haben und 20% keinen. Von diesen 73% nutzen 14% den PC täglich und 34% nie (gfs-Zürich, 2010b, S. 10).

Dieselbe Studie hat zudem erfasst, wie viele Personen zu Hause einen Internetzugang besitzen. Bei den 122 befragten 65- bis 99-Jährigen haben 70% einen Anschluss, 11% davon nutzen diesen täglich und bei 35% ist dieser Zugang nie in Betrieb. Deshalb bedeutet der Besitz eines Internetzugangs nicht, dass das Internet auch genutzt wird. Insgesamt wird das Internet von 57% der befragten Senioren nicht genutzt (gfs-Zürich, 2010b, S. 11). Daraus wird geschlossen, dass bei älteren Menschen in der Schweiz weiterhin ein gewisser „digital divide“ (digitaler Graben) bestehe (gfs-Zürich, 2010a, S. 11).

Die Studie von Schelling & Seifert im Auftrag von Pro Senectute Schweiz gibt einen tieferen Einblick in diese Thematik. In dieser Studie wurden im August und September 2009 1105 Personen ab 65 Jahren befragt (2010, S. 10, 12). Dabei zeigt es sich, dass das Internet nicht nur zu Hause benutzt wird. Es wurde gefragt, ob es die Möglichkeit zur öffentlichen Internetnutzung (im Internetcafé oder in der Bibliothek) gibt. 30% aller befragten Offliner und

---

<sup>9</sup> Medienkompetenz ist dabei „[...] die] Fähigkeit, Medien u. die durch Medien vermittelten Inhalte den eigenen Zielen und Bedürfnissen entsprechend effektiv zu nutzen“ (SAB, 2008, S. 56). Unter Informationskompetenz wird „[...] die] Fähigkeit, Informationen zu lokalisieren, zu beurteilen und zu nutzen“ verstanden (SAB, 2008, S. 55).

Vertiefte Definitionen befinden sich in der IFLA-Richtlinie zur Informationskompetenz für Lebenslanges Lernen unter

[http://www.ifla-deutschland.de/de/downloads/ifla\\_guidelines\\_german\\_finalversion.pdf](http://www.ifla-deutschland.de/de/downloads/ifla_guidelines_german_finalversion.pdf) (27.07.2010) auf S. 7 ff.

<sup>10</sup> Ein grösseres Hindernis zu Beginn ist der Umgang mit der Maus. Deshalb ist „Maustraining“ angebracht (Schwabe, 2006b, S. 40).

Onliner hätten eine solche Möglichkeit und wissen davon. Für 33% gibt es diese Möglichkeit nicht und 37% wissen nichts darüber (Schelling / Seifert, 2010, S. 19). Im Internet nutzen Senioren Angebote wie E-Mail, allgemeine Informationssuche, Suche und Abrufen von Fahrplan- und Reiseinformationen, Informationen über Ämter und Behörden oder zu Gesundheitsthemen, Zeitungen/Zeitschriften, Internet-Banking, Kauf und Verkauf von Waren, online Radio hören oder fernsehen, herunterladen von Musik, Bildern oder Spielen, online telefonieren, chatten, Beteiligung an Internetforen. Die Reihenfolge der genannten Aktivitäten entspricht auch gleich der Häufigkeit in der sie genutzt werden (ebd., S. 19 f.).

Die Internet-Nutzung hat einen starken Zusammenhang mit dem Bildungsstatus. Gut qualifizierte ältere Personen aller Altersgruppen nützen das Netz häufiger als jene mit geringer Schul- und Berufsbildung (Höpflinger, 2009, S. 107). Für die Nichtnutzung des Internet geben Senioren folgende Gründe an: Sicherheitsbedenken, Angst vor technischen Problemen, Kompliziertheit der Benutzung, geringe Glaubwürdigkeit von Informationen, Kosten, unanständige Inhalte, Schwierigkeiten mit dem eigenen Gedächtnis, Zeitknappheit, Aufwand des Erlernens, fehlende Unterstützung, sensorische (Sehen, Hören) oder taktile Probleme (Finger, Hand) (Schelling / Seifert, 2010, S. 26 f.).

Bei der modernen Techniknutzung von älteren Menschen im Allgemeinen (Haushalts- und Kommunikationstechnologie) besteht eine „digitale Kluft“ (digital divide). Diese betrifft auch den Zugang und die Nutzung von Computer und Internet und verläuft allerdings nicht mehr so stark zwischen Jung und Alt, sondern vielmehr zwischen den Altersgruppen der Senioren (Perrig-Chiello / Höpflinger, 2009, S. 43). Sie wird aber auch in Zukunft bestehen, weshalb gemäss Perrig-Chiello & Höpflinger die Alterspolitik auf die Fragen der Zugänglichkeit und Verfügbarkeit moderner Techniken achten sollte. Dies ist wichtig für ältere Menschen, da sie so ihren Handlungsspielraum erweitern, neue Beziehungsmöglichkeiten schaffen, Einschränkungen (z.B. Mobilitätseinschränkungen) kompensieren können (2009, S. 42, 43).

### **2.1.5 Seniorenmarketing**

Beim Marketing werden mit Produkt (Name, Verpackung, Design), Preis, Vertrieb und Kommunikation (Werbung, Öffentlichkeitsarbeit) die Leistungen eines Betriebs (möglichst gewinnbringend) auf die Bedürfnisse des Marktes ausgerichtet (F. Furrer+Partner [FFP], o.A., S. 3; Spescha, o.A., S. 3), beim Seniorenmarketing sind Senioren die Zielgruppe. Gemäss Meyer-Hentschel & Meyer-Hentschel ist es im zielgruppenspezifischen Marketing notwendig, dass die Zielgruppe sich durch ein oder mehrere Merkmale von anderen unterscheidet. Erst dann ist es sinnvoll Marketing für eine Zielgruppe zu betreiben. Was haben die Senioren gemeinsam? Durch die Pensionierung verändert sich das Verhalten bei den meisten Menschen. Daher wird das Pensionsalter (inkl. mentale Vorbereitungszeit) von 60 Jahren als Grenze gewählt. Personen ab 60 werden bei Meyer-Hentschel & Meyer-

Hentschel mit dem Seniorenmarketing angesprochen (2009, S. 11). Die Schwierigkeit dabei ist: Gerade das Segment der Älteren ist so heterogen wie kein anderes Teilsegment des Marktes (Meyer-Hentschel / Meyer-Hentschel, 2009, S. 12 f.).

Dennoch gibt es laut Meyer-Hentschel & Meyer-Hentschel Aspekte, welche älteren Menschen grundsätzlich wichtig sind: „Unabhängigkeit und Selbstständigkeit bis ins hohe Alter, Sicherheit, Gesundheit, Fitness, Sozialkontakte: Familie (Enkel!), Freunde, Haustiere, Entwicklung der Persönlichkeit [...]“ (2009, S. 25).

Als Kunden schätzen die Senioren es, wenn sie ernst genommen und als kompetenter Kunde wahrgenommen werden, denn an Lebenserfahrung, Selbstbewusstsein, Kritikfähigkeit, Urteilsvermögen sind sie den jüngeren Generationen voraus. Daher sind ihre Ansprüche höher, und sie erwarten von den Produkten und Dienstleistungen hohe Qualität. Das schliesst auch mit ein, dass Produkte und Räumen (inkl. Einrichtung) sie ihre altersbedingten Einschränkungen vergessen lassen, denn sie wollen und können gewisse Wünsche nicht (offen) äussern (Meyer-Hentschel / Meyer-Hentschel, 2009, S. 17, 25 f., 58).

Beim Personal schätzen sie Freundlichkeit vor Fachkompetenz, sowie Geduld und das Wissen um die veränderten Fähigkeiten. Vertrauen ist auch ein wichtiger Faktor, sowie Komfort und Sicherheit (bspw. keine Sturzgefahr) (Meyer-Hentschel / Meyer-Hentschel, 2009, S. 25, 55, 56, 58, 63).

Besonders die altersbedingten Einschränkungen der Sinne, Kraft und Beweglichkeit verlangen von den Marketingexperten, Verkäufern oder Produktentwickler Einfühlungsvermögen (Meyer-Hentschel / Meyer-Hentschel, 2009, S. 33).

Aber nicht nur in die physische Seite müssen sich die Marketingfachleute eindenken und -fühlen. Auch die Ansprache und Kommunikation gegenüber dieser Zielgruppe ist bewusst zu wählen, da sich Senioren als normal, unkompliziert und begeisterungsfähig betrachten und darum auch so angesprochen werden wollen. Werbung für Senioren soll nutzenorientiert und glaubwürdig sein. Auf Bildern können ältere Menschen sein. Der Begriff Senioren sollte vermieden werden, weil Werbung nicht nach dem Prinzip der direkten Ansprache funktioniert, sondern über ein interessantes, nützliches, attraktives Angebot, das auf die Zielgruppe abgestimmt ist. Da fühlt sich dann die richtige Gruppe angesprochen. Es wäre möglich den Begriff „Senioren“ zu verwenden, denn ältere Menschen hätten damit generell kein Problem, allerdings fühlen sich erst Menschen ab 70 wirklich davon angesprochen (ebd., S. 37 ff.). Bei der Medienwahl empfehlen Meyer-Hentschel & Meyer-Hentschel Anzeigen im klassischen Medium Print, da Ältere sich Zeit nehmen können. Fernsehwerbung birgt zu viele Fehlerquellen, Radio wird zu wenig genutzt. Das Internet und Mail sind die zukunftsreichsten Medien. Sie haben die Vorteile, dass die Schrift vergrössert werden

kann oder eine Sprachausgabe möglich ist. Ausserdem können Community-Mitglieder persönlich und massgeschneidert angesprochen werden (2009, S. 40)<sup>11</sup>.

Seniorenmarketing löst nicht bei allen Zustimmung aus. Aber laut Kalbermatten gibt es kein Entweder-oder: Seniorenmarketing ist für gewisse Fälle nötig (2000, S. 93). Hunke erwähnt, dass ältere Menschen vielfach Seniorenangebote ablehnen, unter anderem weil sie Produkte wollen, mit denen auch sie im Trend liegen (2006, S. 202, 205). Es gibt aber kein pauschales Erfolgsrezept, nur Erfolgsfaktoren (Hunke, 2006, S. 214 f.). Wenn dieses Kapitel zusammengefasst wird, so zählen zu diesen Faktoren freundliches und empathisches Personal, gute Qualität der Produkte und Dienstleistungen, die ausserdem im Trend liegen und einfach zu verstehen sind, auf die physischen Bedürfnisse angepasste Einrichtungen, Werbung, die ein positives Altersbild vermittelt. Das Wichtigste aber ist es, sich der Heterogenität dieser Gruppe bewusst zu sein.

## 2.2 Bibliotheksarbeit für und mit Senioren

Warum braucht es Bibliotheksangebote für ältere Menschen? Im Kap. 2.1.1.1 wurde aufgezeigt, dass die Bevölkerung in der Schweiz älter geworden ist und diese Tendenz weitergehen wird. Diese wird auch von Panella in den IFLA-Richtlinien für Patientenbibliotheken und Bibliotheken für Senioren und Behinderte in Langzeitpflegeeinrichtungen aufgezeigt, um Angebote für diese Zielgruppe zu rechtfertigen (2006, S. 38). Zudem erklärt die IFLA in ihrem Manifest für öffentliche Bibliotheken, dass einerseits alle Altersgruppen Zugang zur Bibliothek und deren Dienstleistungen haben sollen und andererseits auch ihren Bedürfnissen entsprechend versorgt werden müssen (International Federation of Library Associations and Institutions [IFLA], 2004). Die SAB stimmt dem zu, schränkt jedoch ein, dass der Schwerpunkt des Angebots bei jenen Altersgruppen liegen müsse, welche mit dem Unterhaltsträger als Zielgruppen abgesprochen wurden (2008, S. 9). Auch Kulzer meint, dass der demografische Wandel die Bibliotheksarbeit für und mit Senioren wichtiger werden lässt. Sie erklärt aber auch, dass jede Bibliothek, aufgrund der demografischen Daten der Gemeinde, selbst entscheiden muss, welche Zielgruppe sie wie bedienen möchte (2007a, S. 7). Die wachsende Zahl der Senioren ist nicht die einzige Herausforderung, eine weitere sind die individuellen Bedürfnisse (Kahlert, 2000, S. 25-40, zit. in: Bundy, 2005, S. 166). Darauf wird im folgenden Abschnitt eingegangen.

Welches sind Angebote für die Zielgruppe der Senioren? In den IFLA-Richtlinien wird betont, was im Kap. 2.1.4.1 zum Thema Lesen bereits angetönt wurde: Senioren verändern sich nicht, weil sie das sechzigste Lebensjahr erreicht haben, ihre Interessen bleiben vermutlich

---

<sup>11</sup> Zur Gestaltung gibt Oertel in ihrer Arbeitshilfe „Bibliothek 55+: wie fange ich's an?“ auf S. 13 ff. Auskunft.

erhalten (Panella, 2006, S. 38). In der Richtlinie wird dies wie folgt umschrieben: „[...] die meisten [werden] im Kern die Individuen bleiben [...], die sie zeitlebens gewesen sind“ (Panella, 2006, S. 38). Daher werden die Bedürfnisse als ‚decidedly individual‘ bezeichnet (Frederiksen, 1992, zit. in: Panella, 2006, S. 38). Dass der gesundheitliche Zustand sich mit den Jahren verändert, wurde im Kap. 2.1.2.1 thematisiert und wird auch in den Richtlinien aufgegriffen und empfohlen, dies bei den Dienstleistungen zu berücksichtigen (Panella, 2006, S. 38).

## 2.2.1 Richtlinien

### 2.2.1.1 *International Federation of Library Associations (IFLA)*

In diesem Abschnitt geht es um die Richtlinien der IFLA. Kleiman sprach sich an einer IFLA-Konferenz im Jahre 1997 dafür aus, dass Bibliotheken mit ihrem Engagement für Senioren fortfahren sollen und die Angebote weiterentwickeln, um Bibliotheken seniorenfreundlich zu machen (1997). Jedoch existiert keine Richtlinie direkt zu Leistungen von Bibliotheken für ältere Menschen. In diesem Unterkapitel wird deshalb die Richtlinie für Patientenbibliotheken und Bibliotheken für Senioren und Behinderte in Langzeitpflegeeinrichtungen der IFLA thematisiert. Sie beinhaltet einige Anregungen. Zusätzliche werden weitere Richtlinien aufgezählt, welche für die Arbeit mit Senioren relevant sein könnten.

Was in Deutschland und Österreich soziale Bibliotheksarbeit genannt wird (vgl. dazu Deutscher Bibliotheksverband, 2010b und Sommeregger, 2010, S. 2)<sup>12</sup>, wird von der IFLA durch die Sektion „Library Services to People with Special Needs“ behandelt. Da es dieser Sektion im Bezug auf Ältere allerdings um ältere Personen in Pflegeeinrichtungen und

---

<sup>12</sup> Die Arbeit mit Senioren wird in Deutschland zur „Bibliotheksbearbeitung für besondere Benutzergruppen“ gezählt. Früher wurde diese Tätigkeit als „soziale Bibliotheksarbeit“ bezeichnet. Heute gehört zu diesem Begriff und Aufgabenfeld neben Patientenbibliotheken und dem „Bücherdienst auf Rädern“ für Behinderte auch Folgendes: „[...] Zu den Menschen in besonderen Lebenssituationen zählen zunehmend auch Senioren, sozial Benachteiligte und Menschen mit Migrationshintergrund, denen bibliothekarische Dienste und situationsgerechte Medienangebote bedarfsgerecht unterbreitet werden“ (Deutscher Bibliotheksverband, 2010b).

Wie in Deutschland gibt es in Österreich seit den 1970er Jahren den Begriff „Soziale Bibliotheksarbeit“, der heute auch eher als Zielgruppenarbeit für besondere Nutzergruppen bezeichnet wird (Bibliotheksportal, zit. in: Sommeregger, 2010, S. 3). Damit werden in Österreich Angebote einer öffentlichen Bibliothek gemeint, welche sich an Personen richten, die die Bibliothek nicht nutzen können. Dies kann aufgrund von Immobilität oder Alter sein und richtet sich an Patienten, Senioren oder Gefängnisassen. Aber auch in Österreich nimmt man die Erweiterungen der IFLA auf und zählt heute auch blinde und sehbehinderte Personen, arbeitslose und bildungsferne Menschen, lernschwache Kinder sowie MigrantInnen dazu (Sommeregger, 2010, S. 2; IFLA, zit. in: Sommeregger, 2010, S. 3).

Wie bereits in Kap. 2.1.1.3 erklärt, wird in dieser Arbeit jedoch auf Dienste für Senioren ausserhalb der Bibliothek, wie „aufsuchende Bibliotheksarbeit“ (Sommeregger, 2010, S. 2), nicht eingegangen, welche zur sozialen Bibliotheksarbeit gezählt werden. Zudem wird hier auch nicht vertiefter auf diesen Begriff eingegangen. Als weiterführende Literatur kann folgender Titel empfohlen werden: Kaden, Ben / Kindling, Max (Hrsg.) (2007): Zugang für alle - soziale Bibliotheksarbeit in Deutschland. Berlin: BibSpider.

anderen Institutionen geht, oder um immobile Personen (IFLA, 2009), wird nicht näher auf diese IFLA-Sektion eingegangen.

Die Richtlinie für Patientenbibliotheken und Bibliotheken für Senioren und Behinderte in Langzeitpflegeeinrichtungen wurde auch berücksichtigt, da ihre Hinweise z.T. allgemeingültig sind und somit auch für die öffentlichen Bibliotheken nützlich sind.

Mitarbeiter sollen Kenntnisse der Probleme und Bedürfnisse von Senioren in Bezug auf Bibliotheken besitzen und Verständnis und Geduld dafür zeigen. Auch ist die Fähigkeit zuhören zu können im direkten Kontakt mit Senioren wichtig (Panella, 2006, S. 22 f.). Durch Öffentlichkeitsarbeit kann auf das Angebot und Potential aufmerksam gemacht werden. In der Zusammenarbeit mit anderen können Materialien, Dienstleistungen und Wissen ausgetauscht werden (Panella, 2006, S. 34). In den Richtlinien ist die Kooperation auf Bibliotheken und bibliotheksnahe Institutionen beschränkt.

Bei der räumlichen Gestaltung macht die Richtlinie unter anderem folgende Vorschläge:

- Eingang: schwellenfrei, stufenlos, mit Türe, die sich leicht öffnen lässt (z.B. automatische Türe oder Türe mit Feststelleinrichtung) und genug breit ist für Rollstuhlfahrer (Panella, 2006, S. 12).
- Regale: wenn möglich 160 cm Abstand zwischen den Regalen, damit eine Person mit Gehbehinderung an einer anderen Person vorbeigehen kann. Ideal ist eine Regalhöhe von max. 160 cm mit 5 Regalen, wobei das Unterste nicht tiefer als 20 cm sein soll (Panella, 2006, S. 17 f.).

Unter Berücksichtigung der Interessen von Senioren und deren Gesundheit werden in der IFLA-Richtlinie Medienvorschläge speziell für Senioren gemacht. Nachfolgend nur einige:

- Grossdruckbücher und -zeitungen, sowie Text mit grösserem Zeilenabstand
- leichte und handliche Bücher
- Bücher, welche trotz Konzentrationsschwäche gelesen werden können, bspw. solche mit begrenztem Wortschatz wie Bildbände
- inhaltlich sollen Bücher geboten werden, welche deren Interessen (bspw. Lokalgeschichte, Kochen, Garten, Gesundheit, Reisen, Computer, usw.) aufgreifen
- nebst Büchern auch ein breites Angebot an Spielen, Hörbüchern, Filmen oder Zeitschriften (Panella, 2006, S. 26, 39 f.).

Nebst medialen Empfehlungen regt die IFLA in der Richtlinie auch dazu an, Hilfsmittel zum Lesen in Betracht zu ziehen, seien es Lupen oder Buchlesegeräte, Software zur Vergrösserung des Bildschirms, Lesegerät mit Sprachausgabe. Ausserdem sollen

Bibliotheken auch das von WHO beschriebene Ziel „Aktives Altern“<sup>13</sup> tragen, indem sie lebenslanges Lernen ermöglichen und Zugang zu den Dienstleistungen bieten (Panella, 2006, S. 29, 40).

Weitere Richtlinien, welche bei der Arbeit mit Senioren unterstützend sein können, sind:

- Irvall, Birgitta / Skat Nielsen, Gyda / Dittmer, Elke (2006): Zugang zu Bibliotheken für Menschen mit Behinderungen. Prüfliste. IFLA Professional reports / International Federation of Library Associations and Institutions, 94. The Hague: IFLA.
- Mortensen, Helle Arendrup / Nielsen, Gyda Skat (2007): Guidelines for Library Services to Persons with Dementia. IFLA professional reports, Nr. 104. The Hague: IFLA.
- Tronbacke, Bror I. (Hrsg. u. zusammengestellt) / Cockrill, Antje (Übers. aus dem Engl.) (1999). Richtlinien für Easy-Reader Material. IFLA Professional Reports, Nr. 57. The Hague: IFLA.
- Day, John Michael (Hrsg.) (1991): Richtlinien für Bibliotheksdienstleistungen für Gehörlose. IFLA Professional Reports, Nr. 24. The Hague: IFLA Headquarters.
- Kavanagh, Rosemary / Christensen Sköld, Beatrice (Ed.) (2005): Libraries for the Blind in the Information Age – Guidelines for development. IFLA Professional Reports, Nr. 86. The Hague, IFLA Headquarters.
- IFLA Standing Committee of the Section of Libraries for the Blind per Meeting (1998): Guidelines for Library Service to Braille Users.

#### 2.2.1.2 Kanada

Die Richtlinie der Interessensgruppe „Library and Information Services for Older People“ der Canadian Library Association (CLA) enthält eine Checkliste (CLA Library Services to Older People Interest Group, 2009, S. 5; Canadian Library Association [CLA], 2010). In der Einleitung weist die Interessengruppe auf die Heterogenität dieser Menschen hin und warnt vor Stereotypisierung. Auf besondere Bedürfnisse muss jedoch aufgrund gesundheitlicher Probleme ältere Menschen geachtet werden, meinen sie (CLA Library Services to Older People Interest Group, 2009, S. 1). Die nachfolgenden Aufzählungen sind die Checkliste für die Planung von Services für ältere Menschen aus der Richtlinie dieser Interessengruppe:

- Aktuelle Zahlen und Fakten sammeln für die Planung und Budgetierung. Durch diese Daten sollen auch die Bedürfnisse dieser Zielgruppe erfasst werden und Stereotypisierung vermieden werden (ebd., S. 1 f.).

---

<sup>13</sup> Informationen dazu unter [http://whqlibdoc.who.int/hq/2002/WHO\\_NMH\\_NPH\\_02.8\\_ger.pdf](http://whqlibdoc.who.int/hq/2002/WHO_NMH_NPH_02.8_ger.pdf) (23.07.2010).

- Durch ein Team oder einen Verantwortlichen soll gewährleistet werden, dass Sammlung, Programme und Dienstleistungen den Bedürfnissen und Interessen der Senioren entsprechen (ebd., S. 2).
- Die Bibliothekseinrichtung - inkl. Computer - soll für Senioren gefahrlos, bequem und einladend sein. Ergänzend zur CLA-Richtlinie sollen die Richtlinien für Behinderte hinzugezogen werden (ebd., S. 2 f.).
- Der Bestand bietet Informationen für ältere Menschen, deren Betreuer, Pflegepersonal sowie Familienangehörige über Services der Gemeinschaft und des Staates. Ausserdem soll auf der Website ein Bereich mit Links zu diesen Informationen für Senioren zur Verfügung stehen (ebd., S. 3).
- Es sollen Programme speziell für diese Zielgruppe ausgerichtet werden. Das können Veranstaltungen, Einführungen in die Bibliothek und den OPAC, Computerkurse oder intergenerationelle Aktivitäten sein, die alleine oder zusammen mit anderen Einrichtungen organisiert werden und in oder ausserhalb der Bibliothek geboten werden. Zusätzlich soll die Bibliothek sich gegen Altersdiskriminierung und Stereotypisierung einsetzen (ebd., S. 3 f.).
- Für Menschen, welche nicht selber die Bibliothek besuchen können, soll ein Heimlieferdienst in Heime oder zu Einzelpersonen geboten werden (ebd., S. 4).
- Das Personal soll geschult werden im Umgang mit Senioren (ebd., S. 4 f.).
- Senioren sollen die Möglichkeit zur Freiwilligenarbeit in der Bibliothek erhalten (ebd., S. 5).

#### 2.2.1.3 *Vereinigte Staaten von Amerika*

Die gegenwärtige Richtlinie „Guidelines for Library and Information Services to Older Adults“ der ALA entspricht weitgehend jener der Canadian Library Association. Es wird jedoch von keiner Organisation erwähnt, warum diese so ähnlich sind. Beide Richtlinien wurden von Mitgliedern des jeweiligen Verbandes verfasst (Committee on Library Service to an Aging Population / OLOS, 2008; CLA Library Services to Older People Interest Group, 2009, S. 5).

#### 2.2.1.4 *Australien und Neuseeland*

Die Bibliothekare aus Australien und Neuseeland pflegen einen Austausch über „Auslib Press“<sup>14</sup> und Konferenzen<sup>15</sup> (Auslib Press, o.A.).

Bundy stellt 2005 fest, dass es in Australien, ausser einer Richtlinie für einen Bücherdienst für Senioren in Heimen oder zu Hause, noch keine für die Angebote für ältere Menschen gibt

---

<sup>14</sup> Homepage der Auslib Press unter <http://www.auslib.com.au/> (27.07.2010).

<sup>15</sup> Bspw. Next Chapters: Library Services for Older Adults in Australia and New Zealand Anfang Mai 2009. URL: [http://www.auslib.com.au/pdfs/Conference\\_program\\_2009.pdf](http://www.auslib.com.au/pdfs/Conference_program_2009.pdf) (26.07.2010).

(2005, S. 6). Seit 2009 ist eine solche Richtlinie für Australien und Neuseeland in Entwicklung (Bundy, 2009, S. 47).

## 2.2.2 Theoretische Auseinandersetzungen

Es gibt keine „Patentrezepte“. Dies wurde bei einer Fortbildung zur Bibliotheksarbeit mit älteren Menschen im Jahre 1995 festgestellt (Czudnochowski-Pelz, 2000, S. 22). Dass auch gegenwärtig noch kein einheitliches Erfolgsrezept gefunden wurde, zeigen die folgenden Auseinandersetzungen, welche z.T. konträre Meinungen widerspiegeln.

### 2.2.2.1 Abteilung für Senioren

Die Stadtbibliotheken Straubingen, Hückeswagen oder Gütersloh haben für Menschen ab 50, 55 oder für die Generation Plus eine eigene Abteilung bzw. einen Bereich geschaffen (Deutscher Bibliotheksverbund, 2010; Kulzer, 2004b, S. 662). Wie diese 3 Bibliotheken haben in Deutschland gemäss einer bundesweiten Umfrage im Jahre 2007 11% von 201 Bibliotheken mit einem Angebot für die Zielgruppe 55+ eine Themenbibliothek. Sie nennen diese Abteilungen „Generation Plus“, „Aktiv älter“ oder „Aktiv älter werden“. Dies ist nur eine Präsentationsmöglichkeit. Gemäss dieser Umfrage werden seniorenspezifische Medien zu 38% in die klassischen Aufstellung<sup>16</sup> integriert und zu 26% mittels eigenen Interessen- bzw. Themenkreisen im Übrigen Bestand präsentiert, ohne dabei eine separate Abteilung zu schaffen (Kulzer, 2007a, S. 5).

Oertel erwähnt, dass eine „gesonderte Präsentation“<sup>17</sup> deshalb umstritten ist, weil „[...] sich Ältere dadurch „gelabelt“ oder in eine unerwünschte Ecke gedrängt fühlen“ (2007, S. 32). Auch Degenhart äussert die Befürchtung, dass spezifische Angebote aus Angst vor Diskriminierung abgelehnt werden (Brünner, 1997, S. 218, zit. in: Degenhart, 2004, S. 81). Sie rät daher von einer Aufstellung in einem eigenen Interessenkreis ab (2004, S. 81). Gemäss Oertle spricht für eine „gesonderte Präsentation“ unter einem bestimmten Motto, dass es einfacher ist, die Zielgruppe auf das Angebot aufmerksam zu machen (2007, S. 32).

Mylee (2006a, S. 37) spricht sich dafür aus, dass Bestände für Senioren eher integriert werden sollen, als dass sie spezielle Abteilungen erhalten. Dabei geht sie jedoch davon aus, dass sowohl Ressourcen als auch Räume begrenzt sind. Ausserdem sollte bei der Einrichtung und dem Zugang laut Mylee folgende Aussage von Bernard Isaacs berücksichtigt werden: "design for the young and you exclude the old; design for the old and you include the young" (Bernard Isaacs, zit. in: Mylee, 2006a, S. 37).

---

<sup>16</sup> Es ist leider etwas unklar, was damit gemeint ist. Ist es die Aufstellung nach DK bei den Sachbüchern bzw. die alphabetische Ordnung der Grossdruckbücher in der Belletristik? Oder ist damit auch die Integration in bisherige Interessen- bzw. Themenkreise gemeint, ohne dass neue geschaffen werden?

<sup>17</sup> Unklar hier ist, ob es eine eigene Abteilung bzw. ein eigener Bereich ist oder lediglich ein eigener Interessenbereich. Vermutlich letzteres.

### 2.2.2.2 *Bedürfnisse der Senioren nach spezifischen Angeboten*

Themen wie Altersdiskriminierung, Stereotypisierung, Aussonderung wurden schon in den 1980er Jahren besprochen (Turock, 1982, S. 111 f.) und Fragen wie „Brauchen bzw. wollen Senioren spezielle Dienste und sind Bibliotheken grundsätzlich dafür verantwortlich, oder sind es andere?“ wurden auch damals bereits diskutiert (Nauratil, 1985, S. 67 ff.). Auch war den Bibliothekaren das Dilemma bekannt, dass die meisten älteren Menschen keine gesonderten Angebote wünschen (Bewley / Crooks, 1984, S. 56). Bei Pascher heisst es denn auch klar, dass Sonderveranstaltungen nicht gewünscht seien und die Lesebedürfnisse nicht wesentlich anders seien, als bei den anderen Erwachsenen (1992, S. 176).

Die Meinungen zu diesem Thema gingen auseinander, ein interessanter Aspekt ist allerdings die folgende Aussage: „Die Lesevorlieben ändern sich üblicherweise nicht mit dem Erreichen des Rentenalters, der Informationsbedarf jedoch oft“ (Nauratil, 1985, S. 68, eigene Übersetzung). Ähnliche Aussagen wurden bereits im Kap. 2.1.4.1 und in der Einleitung von Kap. 2.2 erwähnt. Die ALA-Richtlinie (vgl. Kap. 2.2.1.3) geht darauf ein und unterscheidet zwischen dem spezifischen und individuell unterschiedlichen Informationsbedarf und einem eher generellen Bedarf, welcher sich aufgrund des täglichen Lebens älterer Menschen ergibt. Die Themen von generellem Bedarf sind: Gesundheit, Gesundheitsversorgung, Sozialversicherung, soziale Sicherheit, Finanzen, Wohnen, eigenständig Leben, Recht, Pflege und Unterstützung, Grosseltern sein, lebenslanges Lernen, Schreib- und Lesefähigkeit von älteren Personen, Computer, Gemeindedienstleistungen, soziales Engagement und Freiwilligenarbeit (Committee on Library Service to an Aging Population / OLOS, 2008).

Auch Forsyth macht sich Gedanken über die Notwendigkeit von Angeboten für Senioren. Sie ist der Meinung, dass diese Angebote der Zielgruppe helfen, ein erfülltes und lohnendes Leben zu führen. Auch für die Gemeinschaft und die soziale Integration ist das Bibliotheksangebot wichtig. Bibliotheken gehören zu den wenigen Einrichtungen, wo intergenerationelle Tätigkeit möglich ist (2009, S. 128). Genauso wichtig ist es, dass Annahmen vermieden werden, aufgrund derer Angebote und Programme entstehen (Forsyth, 2009, S. 136). Denn es könnte die Gefahr bestehen, Stereotypen und Altersbilder der Gesellschaft (vgl. Perrig-Chiello / Höpflinger, 2009 S. 27, 29) in speziellen Angeboten aufzugreifen. Zudem gibt es eine grössere Vielfalt an verschiedenen Persönlichkeiten als an unterschiedlichen Altersgruppen. Letztere sollten trotzdem beachtet werden, und wenn sie es wünschen können altersspezifische Veranstaltungen organisiert werden oder falls Programme sich an alle Zielgruppen richten, so soll bei der Planung (Zeit, Raum, usw.) darauf geachtet werden, dass diese für alle zugänglich sind (Forsyth, 2009, S. 136, 138).

Nebst dem Informationsbedürfnis hebt Pascher das Bedürfnis nach sozialen Kontakten und die Bedeutung der Freundlichkeit des Personals hervor. Es ginge um Geduld und sich Zeit nehmen für Gespräche mit Senioren, mehr noch als ums Lesen (1992, S. 176 f.). Auch aus Deutschland klingt es mehr als 10 Jahre später nicht anders. Oertel schreibt, dass Freundlichkeit zentral ist. Ältere Menschen würden auf weitere Besuche verzichten, wenn die Auskunft abweisend ist und sie sich nicht verstanden fühlen. Dazu gehört die Begrüssung, Hilfe anbieten, ungeteilte Aufmerksamkeit, ein Gespräch (2007, S. 10).

#### 2.2.2.3 *Grossdruckbücher*

Grossdruckbücher zählen zum speziellen Angebot für Senioren (Deutscher Bibliotheksverband, 2010a). Aber nicht überall werden sie zufriedenstellend ausgeliehen. Dies berichtet Oertel und nennt auch möglich Gründe dafür: das höhere Gewicht, die Auswahl im Bestand ist zu gering. Als Lösungen für diese Fälle schlägt sie vor, Taschenbücher zu wählen, Tragkörbe oder Einkaufswagen anzubieten, die Auswahl mittels Austausch des Angebots immer wieder aktuell zu halten oder ganz auf Grossdruck zu verzichten und dafür Lesehilfen bereitzuhalten (2007, S. 10, 24 f.). Ein weiterer Grund für geringe Ausleihzahlen könnte darin liegen, dass ältere Menschen oft erst ab dem vierten Lebensalter (vgl. dazu Kap. 2.1.1.3) auf Grossdruck angewiesen sind (vgl. Krüger, o.A., S. 13).

#### 2.2.2.4 *Hörbücher*

Auch Hörbücher werden vom Deutschen Bibliotheksverband zu den speziellen Angeboten für ältere Menschen gezählt (2010). Oertle weist jedoch darauf hin, dass Hörbücher mehrheitlich von anderen Altersgruppen genutzt werden und „[...] nicht vorrangig von älteren Hörern“ (2007, S. 30). Ein weiterer Grund für das geringe Interesse könnte darin liegen, dass ältere Menschen erst ab dem vierten Lebensalter (vgl. dazu Kap. 2.1.1.3) auf Hörbücher angewiesen sind (vgl. Krüger, o.A., S. 13). Dies zeigt auch das Interesse für Hörbücher bei 60- bis 75-Jährigen Nutzern der Stadtbibliothek Heilbronn. Es liegt mit 16% gemäss Degenhart eher tief und ist damit weit hinter dem Interesse für Sachbücher und Romane (2004, S. 57).

Anders ist es in der Stadtbücherei Rödental. Sie setzen gar den Erwerbungs-schwerpunkt bei den Medienangeboten für Senioren auf Hörbücher (Scholz, 2006, S. 20, zit. in: Bader, 2009, S. 24).

#### 2.2.2.5 *Freiwilligenarbeit*

Ehrenamtliche Kulturarbeit oder Freiwilligenarbeit in Bibliotheken ist ein viel besprochenes Thema. Das zeigt der Artikel von Czudnochowski-Pelz in der Zeitschrift BuB im Januar 2000. Es geht dabei um die Angst vor der Verdrängung der Hauptamtlichen durch Ehrenamtliche,

die Chance von Bibliotheken in Finanzkrisen, den Betreuungsaufwand, die klare Arbeitsteilung, die Weiterbildung und Würdigung dieser Tätigkeiten (Czudnochowski-Pelz, 2000, S. 27-29). Nebst diesen allgemeinen Äusserungen zur Freiwilligenarbeit geht Kulzer konkret auf ehrenamtlich tätige ältere Personen ein. 2007 wurde in einer bundesweiten Umfrage ermittelt, dass 36% von 356 Bibliotheken ältere Personen als Freiwillige beschäftigen (Kulzer, 2007b, S. 2).

Kulzer sieht die Chancen darin, dass die Bibliothek so lebhaft bleibt und das Personal durch die Zusammenarbeit mit Älteren menschlich wie auch fachlich profitiert (2004b, S. 662). Eine Studie zu Senioren und Freiwilligenarbeit in Australien zeigt weitere Vorteile auf: Senioren haben mehr Zeit über längere Zeitperioden und sind ein sozialer Gewinn, dank ihrer Lebenserfahrung und ihren sozialen Fähigkeiten (National Seniors Productive Ageing Centre, 2005, zit. in: Bourke, 2009, S. 181). Für eine erfolgreiche Zusammenarbeit sind allerdings eine klare Aufgabenteilung und ein gemeinsam erarbeitetes Konzept nötig. Weiter profitiert die Bibliothek von Ehrenamtlichen, wenn die Freiwilligen ihren Freunden und Bekannten die Bibliothek vorstellen und diese wiederum zu neuen Nutzern werden (Kulzer, 2004b, S. 662).

Gemäss Kulzer brauchen Hauptamtliche keine Angst vor Verdrängung zu haben. Fachkräfte werden in einer gut funktionierenden Einrichtung benötigt und Freiwillige können sie nicht ersetzen (2004b, S. 662). Sie prognostiziert allerdings, dass die Bibliothek zukünftig nicht mehr auf Ehrenamtliche verzichten kann. Einerseits aufgrund des demografischen Wandels und auch dann, wenn der Staat die Bibliotheken weniger stark finanziell unterstützt. Sie meint, Freiwillige können auch bei der Geldmittelbeschaffung eine Rolle spielen (Kulzer, 2004a, S. 36; Kulzer, 2004b, S. 22).

### **2.2.3 Gegenwärtige Situation**

Was wird derzeit im Angelsächsischen, Französischen und Deutschen Raum in öffentlichen Bibliotheken für die Zielgruppe Senioren geboten? In den Unterkapiteln 2.2.3.1 bis 2.2.3.9 wird der aktuelle Stand, sowie, wenn vorhanden, weiterführende Literatur und mögliche Interessengruppen in den Ländern Schweiz, Deutschland, Österreich, Frankreich, Grossbritannien, Kanada, USA, Australien und Neuseeland vorgestellt<sup>18</sup>. Im Anhang Kap. 7.6 befindet sich ausserdem eine Aufstellung der Angebote für Senioren, welche in den folgenden Abschnitten nicht erwähnt werden.

Im Gegensatz zur Schweiz diskutieren die Länder Kanada, Vereinigte Staaten von Amerika, Australien, Frankreich und Deutschland die Angelegenheiten rund um Senioren und

---

<sup>18</sup> Um den aktuellen Stand aufzuzeigen, wird die Methode der Literaturanalyse jener Werke und Artikel angewendet, welche durch Recherchen ermittelt wurden (siehe dazu Kap. 7.2). Wo keine oder wenige Informationen vorhanden waren, wurde auf Recherchen im Internet zurückgegriffen.

Bibliotheken intensiv in Fachzeitschriften, Tagungen oder Abschlussarbeiten und oft bereits auch schon über einen längeren Zeitraum hinweg. In den jeweiligen Kapiteln der Länder wird oberflächlich auch auf die zeitliche Dimension eingegangen.

### 2.2.3.1 Schweiz (CH)

Wie bereits in der Einleitung erwähnt, ist über die Situation in der Schweiz zu den Angeboten für Senioren noch wenig bekannt<sup>19</sup>. Die Frage, welche sich Czudnochowski-Pelz im Zusammenhang mit Presseberichten in Deutschland über Bibliotheksarbeit für ältere Menschen stellt, beschreibt auch die Situation in der Schweiz treffend: „Offen ist, wird nichts für Ältere angeboten oder doch, nur schreibt keine darüber?“ (2000, S. 23).

Was die Deutschschweiz betrifft, so werden nachfolgend einige Bibliotheken aufgeführt, welche über die Recherche im Internet gefunden wurden<sup>20</sup>. Diese Beispiele sind jedoch keine umfassende Darstellung über die Verhältnisse in der Deutschschweiz. Die Resultate der Umfrage (vgl. Kap. 4 und 5) sollen diesen Überblick herstellen. Der Stand in der Romandie wird aufgrund der Arbeit von Dick beschrieben und jener aus der italienischen Schweiz wird hier nicht aufgeführt. Anschliessend an die Situationsbeschreibung der Romandie folgt ein kurzer Abschnitt zu den Bibliotheksdienstleistern Bibliomedia und SBD.

## Deutschschweiz

Senioren wird in unterschiedlichen Bibliotheken Verschiedenes geboten, so z.B.

- eine eigene Abteilungen „Generation Plus“ in der Kornhausbibliothek in Bern (Nabulon, 2008, S. 1),
- ein Grosselternkoffer in der Kantonsbibliothek Liestal (Kantonsbibliothek Baselland, o.A.),
- Einführungen in den OPAC nebst der Vorstellung von Neuerscheinungen in der Kantonsbibliothek Uri (Kantonsbibliothek Uri, o.A.a),
- eine Veranstaltung speziell für diese Zielgruppe wird beispielsweise von der Stadtbibliothek Zofingen zusammen mit Pro Senectute<sup>21</sup> geboten. Älteren Menschen wird in drei Kursen die Stadtbibliothek, deren Angebot und Geschichte vorgestellt (Stadtbibliothek Zofingen, 2009, S. 4).
- Die Stadtbibliothek Aarau und die Bibliothek Melligen sind nur zwei Einrichtungen, die am Generationenprojekt „Prix Chronos“ teilnehmen (Pro Senectute, 2010a). Bei

<sup>19</sup> Es gibt 3 Werke, welche im Anhang Kap. 7.1 aufgeführt sind.

<sup>20</sup> Anhaltspunkte für die Suche gaben Hinweise von Lisa Wyss über Aktivitäten der Kornhausbibliotheken in Bern und einer Bibliothek im Raum St. Gallen, welche sich für das Thema interessiert haben (Mündliche Auskunft von Lisa Wyss, 28.04.2010). Weitere Anhaltspunkte über die Studien- und Bildungsbibliotheken in Uri, Liestal, Baden und Zofingen gab die Arbeit von Domenig (2010, S. 24 f.).

<sup>21</sup> Weitere Institutionen und Dienste, welche sich mit älteren Menschen befassen und eine mögliche Zusammenarbeit vielleicht möglich ist, siehe Anhang Kap. 7.4.

„Prix Chronos“ lesen Kinder und Senioren dieselben Bücher stimmen ab, welches Buch den Preis erhält (Pro Senectute, 2010b).

- Die Gemeindebibliothek in Sins öffnet einmal pro Monat nur für die Senioren aus einem Betagten- und Pflegezentrum. So können diese in Ruhe ihre Lektüre wählen und die Bibliothekare können sich Zeit für die Beratung nehmen (Dick, 2008, S. 22).
- Ausserdem haben die GGG Stadtbibliothek Basel, Stadtbibliothek Luzern, Pestalozzi Bibliothek Zürich, Kornhausbibliothek Bern und Winterthurer Bibliotheken bei ihren Biblio-top-Links im Bereich Gesellschaft auch eine Linkliste für Senioren eingerichtet (GGG Stadtbibliothek Basel / Stadtbibliothek Luzern / Pestalozzi Bibliothek Zürich / Kornhausbibliothek Bern / Winterthurer Bibliotheken, 2010)<sup>22</sup>.

Einführungen in den OPAC, „Prix Chronos“, Veranstaltungen für Senioren werden auch von anderen Bibliotheken geboten (siehe im Anhang Kap. 7.6). Bezüglich der Freiwilligenarbeit wurde nichts Konkretes gefunden. Dafür setzen die Walliser Bibliotheken in ihrem Leitplan der Bibliotheken 2007 das Ziel, dass jede Bibliothek für Senioren bzw. Pensionierte ein „Aktivitätsprogramm“ organisieren soll (Kanton Wallis Departement für Erziehung, Kultur und Sport, 2007, S. 21).

### **Romandie**

Dick beschreibt verschiedene Beispiele für Haus- oder Heimlieferdienste (2008, S. 17 f., 21 f.). Was aber bieten Bibliotheken in der Romandie den älteren Menschen, welche die Bibliothek selber besuchen wollen und können?

In Sion ist der Bestand an Grossdruckbüchern besonders gross. Ausserdem bieten sie audiovisuelle Medien. Spezielle Wünsche bestellen sie bei der Bibliothèque sonore de Lausanne. Damit ältere Menschen mit Sehproblemen auch weiterhin lesen können, arbeitet die Mediathek Sion mit der FSCMA (Centre de moyens auxiliaires du Valais) zusammen (Berthouzoz, 2008, zit. in: Dick, 2008, S. 87 f.).

Auch andere Einrichtungen, wie die Bibliotheken in La-Chaux-de-Fonds, La Neuveville und der Bibliobus Jurassien de l'Université populaire bieten Grossdruckbücher und Hörbücher (Dick, 2008, 17 f., 21).

Ausserdem sieht Guerdat, der Direktor des Bibliobus Jurassien, im Bibliobus die Chance für jene Senioren, welche weniger mobil sind. Der Bus bietet eine Bibliothek in unmittelbarer Nähe. Nebst Grossdruckbüchern und Hörbüchern sind ausserdem gewisse Bücher speziell für ältere Menschen reserviert (Guerdat, 2008, zit. in: Dick, 2008, S. 17).

---

<sup>22</sup> Linkliste bei den Biblio-top-links für Senioren unter [http://www.bibliotoplins.ch/?cat\\_id=68](http://www.bibliotoplins.ch/?cat_id=68) (26.07.2010).

Im Zuge ihrer Arbeit hat Dick zwölf Vorschläge für Angebote und Dienstleistungen der Bibliothek Delémont ausgearbeitet. Dazu gehören Vorschläge wie, die räumlichen Ausstattung innen und aussen verbessern, intergenerationelle Veranstaltungen organisieren, Öffnungszeiten anpassen, Schulung der Senioren bezüglich spezifischer Computerkenntnisse, Werbemassnahmen und Marketing für diese speziellen Service, usw. Der Bestand an Grossdruckbüchern und Büchern von Interesse für ältere Menschen, sowie eine Zusammenarbeit mit Einrichtungen, welche audiovisuelle Medien oder Medien in Brailleschrift anbieten, wurde bereits eingerichtet bzw. in die Wege geleitet<sup>23</sup>. Zudem befindet sich das Angebot an digitalen Medien in Bearbeitung. Somit würden Senioren die Möglichkeit erhalten, an ihrem PC Dokumente und Hörbücher hochzuladen (Dick, 2008, S. 41-57).

In der Romandie wird das Projekt „Prix Chronos“ seit 1997 durchgeführt, in der Deutschschweiz seit 2005 (Pro Senectute, 2010b).

### **Bibliotheksdienstleister**

Sowohl Bibliomedia als auch SBD haben Angebote bezüglich Grossdruckbüchern.

Im Bibliocenter Solothurn von Bibliomedia werden 504 Grossdruckbücher zur Ausleihe angeboten (Bibliomedia, o.A.a). Ausserdem können, im Hinblick auf die Bedürfnisse älterer Menschen, Hörbücher, Medienkollektionen für Erwachsene, fremdsprachige Bücher ausgeliehen werden, ebenso Easy-Reader für Erwachsene, welche wieder lesen lernen möchten (Bibliomedia, o.A.b).

Der SBD (Schweizer Bücherdienst) stellt Listen mit Titeln zusammen, welche in Grossdruck zu kaufen sind. Ergänzt wird diese Auswahl durch eine Linkliste mit Einrichtungen, welche etwas für Senioren bereitstellen (Schweizer Bücherdienst, 2010).

#### *2.2.3.2 Deutschland (D)*

Bereits Ende der 80er Jahre wurde eine Umfrage über die Nützlichkeit von Angeboten für Senioren durchgeführt<sup>24</sup>. In den 90er Jahren fanden in Deutschland zwei Tagungen<sup>25</sup> zur Bibliotheksarbeit mit älteren Menschen statt. Aber bereits im Jahre 1978 gab die deutsche Arbeitsstelle fürs Bibliothekswesen ein Werk aus 6 Diplomarbeiten heraus, das Einblick in die Arbeit von öffentlichen Bibliotheken in Bezug auf ältere Menschen geben soll (Friese et

---

<sup>23</sup> Weitere Einrichtungen in der Schweiz, welche Hilfe, Informationen für Senioren bieten, aber sicherlich auch Informations- oder Kooperationsstellen für Bibliotheken sind, sind im Anhang Kap. 7.4 aufgeführt.

<sup>24</sup> Borchardt, Peter (1989): Bibliotheksangebote für ältere Menschen - sinnvoll oder überflüssig? Ergebnisse einer Umfrage der DBI-Kommission für Öffentlichkeitsarbeit. Bibliotheksdienst, 23 (12), S. 1289–1299.

<sup>25</sup> Kuratorium Deutsche Altenhilfe (Hrsg.) (2001): Bibliotheksarbeit für ältere Menschen: Dokumentation der Fachtagung "alt Macht neu" am 21. und 22. Oktober 1999 an der Fachhochschule Stuttgart, Hochschule für Bibliotheks- und. Köln: Kuratorium Deutsche Altershilfe.

Kuratorium Deutsche Altershilfe (Hrsg.) (1992): So alt, wie ich bin: Alte Menschen und Bibliotheken: VBB-Verein der Bibliothekare an Öffentlichen Bibliotheken e. V.: VBB-Jahrestagung 1990. Köln: [s.n.].

al., 1978, S. 3). Die Angebote, welche in diesen Werken beschrieben werden, unterscheiden sich nicht markant von heutigen. Gegenwärtige Angebote sind allerdings weiterentwickelter und vielfältiger (Friese et al., 1978, S. 50 ff., 129 ff; vgl. dazu bspw. Kulzer, 2004a).

Was wird heute in deutschen Bibliotheken geboten? Auf dem Bibliotheksportal des deutschen Bibliotheksverbandes wird eine Auswahl von 10 Bibliotheken vorgestellt. Auf diesem Portal sind zudem Links zu Publikationen mit Beispielen oder Tipps zum Aufbau von Angeboten für Senioren aufgelistet (Deutscher Bibliotheksverband, 2010a). Im Anhang Kapitel 7.5 werden interessante Werke aufgeführt, und nachfolgend werden zwei Bibliotheken aus dieser Liste vorgestellt. Eine ausführliche Aufstellung des Angebots befindet sich im Anhang Kapitel 7.6.

In Deutschland waren 2004 bei einer repräsentativen Studie zur Bibliotheksnutzung, welche das Meinungsforschungsinstitut infas im Auftrag der Bertelsmann Stiftung durchgeführt hat, 23% der befragten über 65-Jährigen sind Bibliothekskunden. Dagegen sind es über 50% der 14-20-Jährigen, welche die Bibliothek nutzen (Deutscher Bibliotheksverband, 2009).

### **Stadtbibliothek Straubing**

Das Angebot der Stadtbibliothek Straubing für Senioren wurde bereits im Jahre 2001 lanciert und nach einem Besuch in den USA im Jahre 2003 von Kulzer weiterentwickelt und ausgebaut (Kulzer, 2004b, S. 660). Mittlerweile bietet die Bibliothek eine „Infothek 55+“, Computerkurse und -vorträge, das Forum 55+, einen gedruckten Veranstaltungsführer für Senioren<sup>26</sup>, eine spezielle Seite auf der Bibliothekshomepage (Aktiv älter werden - Die Infobörse 55+) und eine Linksammlung<sup>27</sup> (Stadtbibliothek Straubing, o.A.).

Die Infothek 55+ oder Infobörse 55+ ist eine Abteilung mit Medien zu Sachthemen wie Computer, Medizin, Psychologie, Recht und Gesellschaft für alle, die sich mit dem Alter beschäftigen (Kulzer, 2004a, S. 32; Stadtbibliothek Straubing, o.A.). Nebst Sachbüchern werden in dieser Abteilung auch Unterhaltungsliteratur in Grossdruck, Zeitschriften, Informationsblätter und Sachhörbücher geboten (Stadtbibliothek Straubing, o.A.). Ausgestattet ist diese Abteilung mit bequemen Möbeln (Kulzer, 2004b, S. 662).

Nach dem Vorbild von Las Vegas und Los Angeles baute die Stadtbibliothek Straubing das Forum 55+ auf. Es ist ein Kreis von ehrenamtlich arbeitenden Senioren, welche die Bibliothek beim kulturellen Programm und der Leseförderung unterstützen (Kulzer, 2004c, S. 4; Stadtbibliothek Straubing, o.A.).

---

<sup>26</sup> Seniorenführer der Stadtbibliothek Straubing unter [http://www.stadtbibliothek-straubing.de/Seniorenfuhrer\\_2-2010.pdf](http://www.stadtbibliothek-straubing.de/Seniorenfuhrer_2-2010.pdf) (26.07.2010)

<sup>27</sup> Webseite für ältere Menschen und Linksammlung unter [http://www.stadtbibliothek-straubing.de/html/aktiv\\_elter\\_werden.html#Aktivaelter](http://www.stadtbibliothek-straubing.de/html/aktiv_elter_werden.html#Aktivaelter) (26.07.2010) und <http://www.stadtbibliothek-straubing.de/html/linksammlung.html#LinksammlungSenioren> (26.07.2010)

### **Stadtbibliothek Duisburg**

In Duisburg wurden in der Bezirksbibliothek Rheinhausen, einer Zweigstelle der Stadtbibliothek Duisburg, neue Angebote für Senioren ab 60 Jahren geschaffen. Das Angebot entstand aufgrund der Ergebnisse einer Nutzer- und Nichtnutzerbefragung, welche bei rund 900 Menschen mit Durchschnittsalter 69 durchgeführt wurde (Barbian/ Fühles-Ubach, 2008, S. 488 f.).

Neu wurden die Interessen der älteren Menschen mit den Themenbereichen Gesundheit, Lebensorientierung, Bildung und Kultur und Verbraucherfragen, sowie durch verschiedene Medientypen, inkl. Broschüren und Informationsmaterial, abgedeckt. Gekennzeichnet wurden sie mit der Aufschrift „60+“, sie sind aber in den Gesamtbestand integriert. Die Bibliothek betont jedoch, dass sie jüngere Kunden nicht ausklammern und ältere Nutzer nicht vom restlichen Angebot ausschliessen möchte. Veranstaltungen spezifisch für Senioren wurden ebenfalls geschaffen und aufgrund der Umfrage auf den frühen Abend angesetzt (Barbian / Fühles-Ubach, 2008, S. 488 f.).

Dass die Stadtbibliothek die älteren Menschen direkt, aber dezent anspricht, wird deutlich, wenn die separate Webseite für Senioren betrachtet wird. Als Einleitung steht: „Hier finden Sie Hinweise auf Bibliotheksangebote, die von besonderem Interesse für Menschen ab 50 sein könnten“ (Barbian/ Fühles-Ubach, 2008, S. 488, Stadtbibliothek Duisburg, o.A.). Daraufhin folgen Hinweise zum Schulungsangebot für Menschen ab 50, aber auch zu allgemeinen Angeboten wie die Veranstaltungen für Erwachsene, welche Senioren jedoch speziell interessieren könnten (Stadtbibliothek Duisburg, o.A.).

### **Bibliotheksdienstleister**

Der Bibliotheksdienstleister ekz unterstützt Bibliotheken bei der Arbeit mit dieser Zielgruppe. Ekz bietet Listen mit Grossdruckbüchern und Listen mit Belletristik, Sachbüchern oder Nonbooks unter dem Motto Generation Plus, welche speziell im Hinblick auf Interessen von älteren Menschen erstellt wurden (Ekz, o.A.).

#### *2.2.3.3 Österreich (A)*

Bereits in den 90er Jahren widmeten sich die Bibliothekare spezifisch der Zielgruppe Senioren. Nebst Grossdruckbüchern boten sie damals vor allem Services für Wohnheime oder immobile Senioren (Pascher, 1992, S. 176).

Was hat sich seit 1992 in Österreich verändert? In einer landesweiten Studie 2009 hat der Büchereiverband Österreichs (BVÖ), unterstützt durch das Bundesministerium für Unterricht, Kunst und Kultur, die sozial-integrativen Angebote in öffentlichen Bibliotheken und Sonderbibliotheken untersucht (Büchereiverband Österreichs [BVÖ], o.A.). Darin wird auch das Angebot für Senioren ermittelt:

- 50% von 373 befragten Bibliotheken verfügen über einen barrierefreien Zugang. Nebst diesem sollen in Zukunft jedoch auch Websites und Leitsysteme stärker barrierefrei gestaltet werden. Vorreiter dabei sind die Stadtbibliotheken Linz, Graz, Salzburg sowie Wien. Sie haben bereits ein taktiles Leitsystem in Brailleschrift bzw. Videos in Gebärdensprache auf der Homepage (BVÖ, 2009, S. 18).
- 99 von 373 Bibliotheken organisieren Veranstaltungen / Aktionen für Senioren (BVÖ, 2009, S. 43 f.).
- Zurzeit kooperieren 67 von 373 Bibliotheken mit Seniorenzentren zusammen, 23 mit Gehörlosen-, Blinden- und Behindertenverbänden und 63 Bibliotheken arbeiten mit Volkshochschulen zusammen. Diese Zusammenarbeit sei wichtig, da sich dadurch das Angebot ausbauen lasse und wichtige Impulse kommen würden (BVÖ, 2009, S. 47).

Die Studie fasst zusammen, dass Senioren vermehrt als eigene Zielgruppe unterschieden werden. Nebst den Veranstaltungen wurden in den vergangenen Jahren öfters Hörbücher und Grossdruckbücher offeriert (BVÖ, 2009, S. 50).

Ein weiteres landesweites Projekt ist „Lebensspuren“. Aufgrund der neuen Altersstruktur und der Zunahme an Menschen mit anderen kulturellen Hintergründen werden die Themen „Begegnung mit Generationen“ und „Begegnung mit Kulturen“ aufgegriffen (Lebensspuren, 2010; Ehgartner, o.A.). Die Bibliotheken sollen die Chance ergreifen, die Veränderungen als Informations- und Begegnungszentrum für alle Generationen zu begleiten, so auch die Aspekte des Alters aufzugreifen und ein neues Selbstverständnis gegenüber dem Alter aufzubauen. Intergenerationelle Programme wie Vorlesepatenschaften von Senioren in Bibliotheken oder solche zwischen Schülern und Senioren (z.B. zum Thema Zeitgeschichte) tragen dazu bei (Ehgartner, o.A.).

Im Folgenden werden drei dieser Projekte kurz vorgestellt:

- Die Stadtbücherei Dornbirn beteiligte sich, zusammen mit dem Stadtarchiv, von 2006 bis 2008 am europäischen Projekt „Roots and Wings“<sup>28</sup>. Sie nahmen damit ihre Rolle beim lebenslangen Lernen älterer Menschen wahr und setzten im Wesentlichen auf Migranten (Matt / Unterthumer, 2008, S. 4, 6). Für ältere Menschen wurden dabei Veranstaltungen wie Erzählcafés, Schreibwerkstätten zum aktiven Erinnern und

---

<sup>28</sup> Das Projekt „Roots and Wings“ hatte „Lifelong Learning for Senior Citizens“ als Inhalt (Matt / Unterthumer, 2008, S. 5). „Die Projektaktivitäten sollten (ältere) Menschen mit unterschiedlichen Bildungserfahrungen über die Auseinandersetzung mit der eigenen Geschichte motivieren, neue Perspektiven in der Betrachtung der eigenen Person und damit auch der Umwelt einzunehmen“ (Matt / Unterthumer, 2008, S. 5). Neben Österreich waren Deutschland, Finnland, Schottland, Spanien und Portugal beteiligt, die nationale Aktivitäten durchführen würden, welche danach verbunden und gemeinsam evaluiert werden sollten. In verschiedenen Ländern wurden Treffen abgehalten, Projekte vorgestellt und sich ausgetauscht (Matt / Unterthumer, 2008, S. 4 f., 32-43).

Erzählen geboten. Ausserdem wurden Ausstellungen, Workshops mit Jung und Alt und Vorträge zum Thema Alter veranstaltet (Matt / Unterthumer, 2008, S. 11 ff.).

- Bei vier Schreibtreffen in den Katholischen öffentlichen Bibliotheken von Schönau und Aglasterhausen erfuhr die Organisatorin, dass die Generationen voneinander lernen und Vorurteile überwinden. Zum Thema Engel erzählten und schrieben je 6 Erwachsene und Kinder im Alter von 8 bis 84 Jahren (Liebers, o.A.).
- Die öffentliche Bibliothek in Elixhausen unterstützt mit ihren Angeboten das „Generationendorf“<sup>29</sup> Elixhausen. Dafür bieten sie Veranstaltungen für alle Altersgruppen und zu spezifischen Themen, Senioren arbeiten ehrenamtlich in der Bibliothek mit und lesen Kindern vor, und es wird eine Medienliste zum Thema Alter, Pflege und Demenz geboten (Mayer, o.A.).

Weitere Beispiele finden sich im Anhang Kapitel 7.6.

#### 2.2.3.4 Frankreich (F)

Nun werden die Verhältnisse in Frankreich gemäss Dick aufgeführt. Seit ungefähr 12 Jahren werden in französischen Bibliotheken für Senioren Services aufgebaut (Dick, 2008, S. 23). 8 Bibliotheken und deren Services sollen das Spektrum an Angeboten aufzeigen.

Zuvor noch die Angaben zu den Senioren als Nutzern von französischen Bibliotheken: Bei einer anderen Umfrage des Ministeriums für Kultur und Kommunikation in Frankreich im Jahre 2008 zählten 12% der Befragten im Alter von 65 Jahren und älter zu den eingeschriebenen Nutzern (La Département études, prospective et statistiques / Ministère Culture et Communication de, 2008).

Fünf Bibliotheken offerieren Heimlieferdienste oder Ähnliches, für Menschen, die nicht selber in die Bibliothek kommen können (Dick, 2008, S. 23–25). Daneben gibt es in der Médiathèque Boris Vian de Port-de-Bouc eine intergenerationelle Veranstaltung zwischen Pensionären und Jugendlichen (Dick, 2008, S. 24 f.). Eine Abteilung „Médiavue“ für Sehbehinderte ist in der Médiathèque Jean-Jacques Rousseau in Chambéry eingerichtet. Sie wird mehrheitlich von Senioren genutzt. Dabei wurde auf die Einrichtung geachtet, und es werden, nebst gut lesbaren Bücher, auch solche in Brailleschrift geboten und Hörbücher oder elektronische Lupen (Dick, 2008, S. 26; Crabières, 2004, S. 34-35, zit. in: Dick, 2008, S. 26).

In Savoie wurde von den Bibliothekaren ein Dossier „Lecture & personnes âgées“ herausgegeben. Darin werden die Medienpräsentation und die Einführung dieser Zielgruppe

---

<sup>29</sup> Seit 2003 setzen verschiedene Gemeinden das Projekt „Generationendorf“ um. Die Ziele sind das Miteinander, die Kommunikation und Solidarität zwischen den verschiedenen Generationen zu fördern (Mayer, o.A.).

thematisiert. In Savoie und in Haute-Savoie wird den Bibliothekaren ein Kurs zum Erlernen von Vorlesen geboten (Dick, 2008, S. 24).

#### 2.2.3.5 Grossbritannien (GB)

In Grossbritannien beschäftigen sich die Bibliotheken seit den 80er Jahren mit der Zielgruppe Senioren. Beispielsweise wurden damals Kurse für Familienforschung angeboten (Czudnochowski-Pelz, 2000, S. 23). Es wurden auch einige Studien gemacht. Eine davon untersuchte die Angebote für Senioren von Bibliotheken sowie die Zusammenarbeit zwischen Bibliotheken und der öffentlichen Hand oder Freiwilligeninstitutionen in England (Street, 1994, S. 28).

Im Jahr 2005 stand vom Berufsverband CILIP (Chartered Institute of Library and Information Professionals) ein Leitfaden für Services für ältere Menschen zur Verfügung, der heute nicht mehr vorhanden ist. Dafür setzt sich gegenwärtig eine Gemeinschaft aus öffentlichen Bibliotheken, Archiven und Museen in England, Wales, Schottland und Irland unter anderem für die Belange älterer Menschen ein. Sie nennt sich „The Network“ und hat zum Ziel, dem sozialen Ausschluss aus Bibliotheken, Museen, Archiven und Galerien entgegenzuwirken (The Network, o.A.a). Auf ihrer Homepage stellen sie unter anderem Links und Informationen zu verschiedenen Gruppen (z.B. auch ältere Menschen) zur Verfügung und für die Mitglieder weitere Dienste (The Network, o.A.c; The Network, o.A.b).

Aktuell hat diese Gruppe einen Leitfaden von Sloan & Vincent herausgegeben, mit Beispielen, von denen im Folgenden einige vorgestellt werden.

- In der Felixstowe Library, einer der Suffolk Libraries, wurde das Projekt „Top Time“ ins Leben gerufen, mit einer wöchentlichen Veranstaltung für ältere Kunden: Gesprächsrunden, Handwerkskurse oder auch Live-Musik (Sloan / Vincent, 2009, S. 33).
- Die Bibliotheken in Leeds haben „Online Centres“. Computer und Internet stehen den Nutzern zur Verfügung. Dies schätzen manche Senioren sehr, denn so müssen sie nicht selber einen PC kaufen. Zudem werden in diesen Centern Computerkurse für Internet, E-Mail, Microsoft Office und Vieles mehr angeboten (Sloan / Vincent, 2009, S. 36).
- Die Bibliotheken von Lambeth und Portsmouth berichten von Angeboten speziell für ältere Menschen aus anderen Ländern, wie China oder der Karibik, z.B. Geschichten erzählen, Kurse zum Thema Familienforschung oder Computerclubs (Sloan / Vincent, 2009, 38, 42).

Weitere Beispiele siehe Anhang Kapitel 7.6.

### 2.2.3.6 Kanada (CA)

Bereits aus den 80er Jahren gibt es Publikationen über Senioren in Bibliotheken von Kanada. Es war die Rede von Grossdruckbüchern, Hörbüchern, sowie Freiwilligenarbeit. Seinerzeit boten Bibliotheken in Kanada Anlässe wie Seminare, Diskussionsgruppen für Senioren oder Filmvorführungen (Bewley / Crooks, 1984, S. 58 ff.). Ausserdem beschäftigten sich die Bibliothekare auch mit der Bibliothekseinführung von älteren Menschen (Dietrich, 1984, S. 203-308). In den 90er Jahren wurde eine Studie über die Sicht der Bibliotheksnutzer jeden Alters auf die Angebote für Senioren in Bibliotheken durchgeführt (Wilkinson / Allen, 1991, S. 103). Im Jahre 2000 ging es in einer Umfrage um die Nutzung von OPAC und elektronischen Informationen der Bibliothek (Larkin-Lieffers, 2000, S. 225).

Heute werden die Bedürfnisse der Senioren durch die Interessensgruppe „Library and Information Services for Older People“ der Canadian Library Association (CLA) vertreten (CLA, 2010), dazu die Richtlinie „Canadian Guidelines on Library and Information Services for Older Adults“ (vgl. dazu Kap. 2.2.1.2).

Sloan berichtet von Webseiten für Senioren, Veranstaltungen wie (Senioren-)Buch Klubs, Hörbuch Klubs oder Schreibwerkstätten und von Freiwilligenarbeit durch ältere Personen (2008, S. 31, 32, 33). Weitere Beispiele sind im Anhang Kapitel 7.6 aufgeführt. Hervorragende Leistungen werden durch den W. Kaye Lamb Award for Service to Seniors der CLA ausgezeichnet (Mylee, 2006a, S. 39).

### 2.2.3.7 Vereinigte Staaten von Amerika (USA)

Die American Library Association (ALA) besitzt seit den 70er Jahren eine Richtlinie für die Services für ältere Menschen (Committee on Library Service to an Aging Population / Office of Literacy and Outreach Services [OLOS], 2008). Die detaillierten geschichtlichen Entwicklungen der Angebote für Senioren in US-amerikanischen Bibliotheken beschreibt Nauratil (1985, S. 61 ff.). In Arbeitshilfen aus den 80er und 90er Jahren werden Medientypen, Programme, Interessen und räumliche Anforderungen erwähnt, welche auch heute noch relevant sind (vgl. dazu McGovern / Rubin, 1990, S. II-9, II-11-14 oder Turock, 1982, S. 109 ff.). Ferner wurden auch damals schon Services für älteren Menschen verschiedener Kulturen thematisiert (Hales-Mabry, 1993, S. 152 ff.). Im Anhang Kapitel 7.5 werden aktuelle Arbeitshilfen und Publikationen vorgestellt und nachfolgend zwei Beispiele für Bibliotheksarbeit in den USA.

An der Old Bridge Public Library existiert seit 2007 ein umfassendes Angebot (Kleiman, 2008, S. 2 f.). Mittelpunkt ist der sogenannte „Senior Space“. In diesem Bereich bietet die Bibliothek den älteren Menschen und deren Familien je einen Widescreen Computer und OPAC-PC, einen Arbeitsplatz für Menschen mit Handycap, einen Arbeitsplatz mit Abspielgeräten (DVD, CD, Kasette, VHS-Video und TV), Bücher von Interesse für diese

Zielgruppe, Informationsbroschüren mit aktuellen Informationen, einen Ausstellungstisch mit Materialien aus der Vergangenheit, um Erinnerungen zu wecken, einen Aufenthaltsraum zum Zeitunglesen und für Gespräche, eine Ecke mit Sitzgelegenheit, um sich zu unterhalten (Old Bridge Public Library, o.A.). Hinzu kommen verschiedene Programme wie „Senior Fridays“, Veranstaltungen zu Reisen, Filmvorstellungen, Diskussionsgruppen oder Spiele mit Wii beigebracht von Jugendlichen (Kleiman, 2008, S. 4 f.). Zum Erfolg dieser Angebote haben die Rückmeldungen und Ideen für Aktivitäten beigetragen, welche von einer Beratergruppe der Bibliothek eingebracht wurden (Kleiman, 2008, S. 4). Diese „Senior Spaces“ gibt es auch in weiteren Bibliotheken<sup>30</sup>.

Im Gegensatz dazu bietet die San Antonio Public Library grundsätzlich keine spezifischen Leistungen für Senioren. Sie bieten Services für alle Altersgruppen, welche auch von älteren Personen genutzt werden können, sogenannte „integrated library services to all age groups“. Ein Beispiel dafür sind Computerkurse für alle Altersgruppen (Prasad, 2009, S. 100).

Andere bestehende Angebote in den USA siehe Anhang Kapitel 7.6.

#### 2.2.3.8 Australien (AUS)

Australier ab 65 Jahren nutzen die Bibliothek im Vergleich zu den Jungen fünfmal mehr im Jahr (Evans / Kelly, 1999, zit. in: Mylee, 2006b, S. 113).

Im letzten Jahrzehnt wurden zur Zielgruppe Senioren einige Studien und Abhandlungen publiziert. Darunter fällt auch die Studie im Jahre 2005 über die Services für ältere Menschen an australischen öffentlichen Bibliotheken von Bundy, einem ehemaligen Bibliotheksdirektor, der mittlerweile Bibliotheksberater und Präsident der „Friends of Library Australia“ ist (2005, S. 160, 166). Er ermittelte, dass Bibliotheken in Australien finanzielle Mittel für seniorenspezifische Angebote (Programme, Sammlungen oder Dienstleistungen) zur Verfügung stehen und die Zusammenarbeit mit Senioren gesucht wird, indem Senioren das Bibliothekspersonal beraten oder Umfragen bei Senioren bzw. Fokusgruppen mit Senioren durchgeführt werden, um deren Bedürfnisse zu erfahren (Bundy, 2005, S. 160, 161). Weitere Angebote, welche in den Ergebnissen seiner Umfrage erwähnt werden, werden im Anhang Kapitel 7.6 aufgeführt. Da in den Artikeln über Australien lediglich Studien und keine Leistungen einer Bibliothek oder eines Bibliotheksnetzes vorgestellt werden, wird hier kein Beispiel aufgeführt. Die Vielzahl von Angeboten, welche in den Studien erwähnt werden, wird im Anhang aufgeführt.

---

<sup>30</sup> Weitere Bibliotheken mit „Senior Spaces“ sind unter <http://www.infolink.org/seniorspaces/resources/index.htm#otherareas> (26.07.2010) aufgeführt.

### 2.2.3.9 Neuseeland (NZ)

Auch in Neuseeland machten sich Bibliothekare in den 80er Jahren über diese Zielgruppe Gedanken und befragten sie in einer Umfrage über die Qualität der Bibliotheksangebote (Wooliscroft, 1984).

Über die Praxis in neuseeländischen Bibliotheken gibt es ein Beispiel: In den Christchurch City Libraries werden in Learning Centres für alle Altersgruppen Aktivitäten angeboten mit Fokus auf den Computer (Butcher / Street, 2009, S. 64). Für ältere Menschen gibt es Computerclubs, Computerkurse für Anfänger, Kaffee und Computer (ebd., S. 65). Lerninhalte siehe im Anhang Kapitel 7.6.

### **3 Quantitative Befragung der öffentlichen Bibliotheken der Deutschschweiz**

Um den Ist-Zustand des Angebots für Senioren an Deutschschweizer öffentlichen Bibliotheken zu erfassen, ist eine quantitative Methode geeignet, da sie (soziale) Realität erfassbar macht (Atteslander, 2008, S. 70).

Der Gegenstand der Forschung wurde in der Fragestellung (siehe Kap. 1.2) festgelegt. Im Unterkapitel 3.1 wird dieser Forschungsgegenstand genauer erläutert. Auf das Forschungsdesign wird im Unterkapitel 3.2 eingegangen. Der mittels Literaturstudium erarbeitete Inhalt des Kapitels 2 dient als Hintergrundwissen. Anhand dieser und anderer Kenntnisse wurden Hypothesen (siehe Anhang Kap. 7.9) formuliert, die es mit dieser Erhebung zu messen gilt. Die auf die Hypothesen folgend Konzeptspezifikation, Datenerhebung und Datenaufbereitung werden im Unterkapitel 3.3 beschrieben. Auf das Ergebnis dieser Befragung wird anschliessend im Kapitel 4 eingegangen.

Dieses Vorgehen der Erhebung ist angelehnt an die Theorien von Schnell, Hill & Esser (2005, S. 7 ff.).

#### **3.1 Forschungsgegenstand**

Gemäss Schnell, Hill & Esser (2005, S. 265) muss bei der Entwicklung einer empirischen Untersuchung geklärt werden, über welchen Sachverhalt (Objektbereich) eine Aussage gemacht werden soll. Danach wird die Grundgesamtheit festgelegt. Mit der Grundgesamtheit wird die Menge von Objekten definiert, für welche die Aussagen aus der Untersuchung gelten sollen. Dadurch wird der Gültigkeitsbereich der Aussagen festgelegt. Gehört ein Objekt nicht zu dieser Grundgesamtheit, gelten die Aussagen der Untersuchung nicht (Schnell / Hill / Esser, 2005, S. 265 f.). Da es nicht immer möglich ist, die ganze Grundgesamtheit zu befragen, muss über definierte und reproduzierbare Auswahlverfahren eine Teilgesamtheit bestimmt werden. So können trotzdem gültige Aussagen über die Grundgesamtheit gemacht werden (Schnell / Hill / Esser, 2005, S. 12).

Der Objektbereich dieser Arbeit sind die öffentlichen Bibliotheken in der Deutschschweiz. Zu den öffentlichen Bibliotheken gehören die Bibliotheken vom Typus der Allgemeinen öffentliche Bibliothek und jene der Studien- und Bildungsbibliotheken<sup>31</sup>, welche einen Auftrag

---

<sup>31</sup> Die Studien- und Bildungsbibliotheken sind für diese Arbeit von besonderem Interesse, weil sie wahrscheinlich die Kapazität (Personal) und Mittel haben, Angebote zu bieten, wenn Gemeindebibliotheken diese nicht haben (Mündliche Auskunft von Robert Barth, 27.04.2010). Zudem ist der Autorin aufgrund eigener Erfahrung bekannt, dass sich in Studien- und Bildungsbibliotheken oftmals Senioren mit genealogischer Forschung betätigen. Bestätigt wird dies durch Aussagen von Robert Barth und Iris Capatt am 27.04.2010. Aus diesen zwei Gründen ist die Befragung von Studien- und Bildungsbibliotheken interessant. Da sich die Arbeit jedoch nur auf öffentliche Bibliotheken ausrichtet, werden in der Auswertung nur jene berücksichtigt, welche sich als

als öffentliche Bibliothek haben (siehe Anhang Kap. 7.8 die Abbildung 21 und auch und Tabelle 16). In der Erhebung werden diese beiden Bibliothekstypen befragt, wobei bei den Studien- und Bildungsbibliotheken eben nur jene gemeint sind, welche einen Auftrag als öffentliche Bibliothek haben. Im Zusammenhang mit dieser Arbeit wird der Begriff „öffentliche Bibliotheken“ als Synonym für die beide Bibliothekstypen Allgemeine öffentliche Bibliothek und Studien- und Bildungsbibliotheken mit Auftrag als öffentliche Bibliothek verwendet.

Da keine Aufstellung aller öffentlichen Bibliotheken der Deutschschweiz vorhanden ist, musste die Grundgesamtheit anders festgelegt werden. Beim nationalen Fachverband BIS (Bibliothek Information Schweiz) werden die spezifischen Interessen der Mitglieder durch Interessengruppen vertreten (Bibliothek Information Schweiz [BIS], o.A.). Die Schweizerischen öffentlichen Bibliotheken haben sich in der BIS-Interessengruppe „Schweizerische Arbeitsgemeinschaft der allgemeinen öffentlichen Bibliotheken (SAB)“ zusammengeschlossen, um nebst der Förderung und Vertretung ihrer Interessen die Zusammenarbeit zu organisieren. Zudem trägt die SAB zur Aus- und Weiterbildung bei, legt Arbeitstechniken und Richtlinien fest, stellt Arbeitshilfen bereit und beobachtet Entwicklungen, um dadurch entstehende Aufgaben zu fördern (BIS, o.A.). Weil es sich um eine anerkannte bibliothekarische Vereinigung der öffentlichen Bibliotheken aus der gesamten Schweiz handelt, ist sie die geeignete Anlaufstelle. Öffentliche Bibliotheken, die Kollektivmitglieder der SAB sind, gehören dem Objektbereich dieser Erhebung an. Da allerdings, aufgrund fehlender Informationen, nicht erfasst werden kann, wie sich das Verhältnis und die Verteilung (Bestandsgrösse, Vollzeitäquivalente, usw.) der SAB-Kollektivmitglieder gegenüber allen Deutschschweizerischen öffentlichen Bibliotheken verhält, werden die öffentlichen Bibliotheken in der Deutschschweiz, welche SAB-Kollektivmitglieder sind, als Grundgesamtheit dieser Umfrage genommen.

Im Moment setzt sich die SAB für über 1'000 Bibliotheken und Einzelmitglieder (grundsätzlich sind dies natürliche Personen, d.h. Bibliothekare, aber es gibt vereinzelt auch Bibliotheken, welche Einzelmitglieder sind) ein. Die Anzahl Kollektivmitglieder (juristische Personen, d.h. Bibliotheken, welche den Mitgliederbeitrag aufgrund ihres Medienkredits bezahlen) betrug im Mai 2010 383 Mitglieder aus der Deutschschweiz<sup>32</sup> (SAB, o.A.; Mündliche Auskunft von Hans Ulrich Locher, 27.04.2010 und 28.05.2010).

Da sich unter diesen 383 Kollektivmitgliedern auch Schul-, Krankenhausbibliotheken, didaktische Zentren, Bibliotheksbeauftragte befinden, wurden diese ausgeschieden, weil ihre

---

Studien- und Bildungsbibliotheken mit Auftrag als öffentliche Bibliothek betrachten, die anderen werden ausgeschlossen.

Mehr zu den Merkmalen von Allgemeinen öffentlichen Bibliotheken und Studien- und Bildungsbibliotheken siehe Anhang Kap. 7.8 (Tabelle 15, Abbildung 21 und auch Tabelle 16).

<sup>32</sup> Das Auswahlverfahren für Bibliotheken aus der Deutschschweiz wurde anhand der Korrespondenzsprache gemacht. Es wurden jene Kollektivmitglieder gewählt, welche auf Deutsch angeschrieben werden.

Nutzerschaft sich einerseits auf bestimmte Gruppen (Schüler, Lehrpersonen, Patienten, usw.) beschränkt, zu denen Senioren z.T. nicht gehören und sie andererseits spezielle Aufträge erfüllen müssen. Somit gehören sie nicht zur Grundgesamtheit. Die Studien- und Bildungsbibliotheken wurden alle befragt, da sie in der Adressliste enthalten waren und damit nicht klar war, ob sie sich auch zu den Studien- und Bildungsbibliotheken mit Auftrag als öffentliche Bibliothek zählen oder nicht. Nach diesem Aussortieren gewisser Bibliotheken, waren es 293 Allgemeine öffentliche Bibliotheken sowie Studien- und Bildungsbibliotheken. Diese und zusätzlich noch vier Studien- und Bildungsbibliotheken mit einem Auftrag als öffentliche Bibliothek, welche zum Objektbereich zählen, nicht aber zu den SAB-Mitgliedern<sup>33</sup>, wurden als Grundgesamtheit befragt. Die Zahl der Befragten betrug 297.

Aufgrund der Tatsache, dass nur über jene Elemente eines Objektbereichs eine Aussage gemacht werden kann, welche zur Grundgesamtheit gehören (Schnell / Hill / Esser, 2005, S. 265 f.), kann mit dieser Umfrage auf alle Deutschschweizer SAB-Kollektivmitglieder, welche Allgemeine öffentliche Bibliotheken oder Studien- und Bildungsbibliotheken mit einem Auftrag als öffentliche Bibliothek sind, geschlossen werden, sofern die Umfrage repräsentativ ist (vgl. dazu Kap. 3.3.3.2). Für Nicht-SAB-Mitglieder ist sie nicht gültig. Da aber alle 21 Kantone (ausser Appenzell Innerrhoden), welche deutschsprachig sind oder deutschsprachige Regionen haben, unter den Befragten vertreten sind (vgl. dazu Anhang Kap. 7.7), und jede professionell arbeitende Bibliothek mit grosser Wahrscheinlichkeit SAB-Kollektivmitglied ist, ist diese Umfrage in der Lage, eine Tendenz für die Deutschschweizer Allgemeinen öffentlichen Bibliotheken und Studien- und Bildungsbibliotheken mit einem Auftrag als öffentliche Bibliothek aufzuzeigen.

### 3.2 Forschungsmethode

Bei einer quantitativen Untersuchungsmethode werden im Voraus formulierte Theorien und Hypothesen überprüft (Atteslander, 2008, S. 70). Dies geschieht über beobachtbare Indikatoren<sup>34</sup>. Mit Hilfe dieser können die Hypothesen (vgl. Anhang Kap. 7.9) belegt oder widerlegt werden (Schnell / Hill / Esser, 2005, S. 12, 211). In einem Forschungsdesign wird entschieden, wann, wo, wie und wie oft die Indikatoren untersucht werden. Dabei wird auch entschieden, welches Instrument der Datenerhebung dafür geeignet ist (Schnell / Hill / Esser, 2005, S. 12, 211).

Aufgrund der Ziele dieser Ausarbeitung (vgl. Kap. 1.2) wurde entschieden, dass die Befragung das geeignete Instrument ist, da damit Fakten, Wissen, Meinungen, Einstellungen oder Bewertungen ermittelt werden können (Schnell / Hill / Esser, 2005, S. 321). In der

---

<sup>33</sup> Wenn in den folgenden Ausführungen die SAB-Mitglieder erwähnt werden, dann werden auch diese vier mitgemeint.

<sup>34</sup> Erläuterung dieses Begriffs siehe Kap. 3.3.1.

vorliegenden Umfrage werden in erster Linie Fakten eingeholt, um den Ist-Zustand in Deutschschweizer öffentlichen Bibliotheken bezüglich der Angebote für Senioren zu ermitteln.

In Bezug auf die Art der Befragung, ist die internetgestützte Befragung die geeignete Datenanalysetechnik, da ab einer Anzahl von 200 Befragten die schriftliche Befragung aus technischen und ökonomischen Gründen geeigneter ist, als persönliche Interviews (Schnell / Hill / Esser, 2005, S. 358). Nachdem die Grundgesamtheit festgelegt worden ist (vgl. Kap. 3.1), stellte sich heraus, dass einerseits nur die Postanschriften dieser Bibliotheken bekannt sind und andererseits bei einer postalischen Umfrage ein höherer Rücklauf erwartet werden konnte (Mündliche Auskunft von Hans Ulrich Locher, 27.04.2010). Da jedoch eine postalische Umfrage höheren Aufwand bei der Datenaufbereitung bedeutet (vgl. Kap. 3.3.4), wurde sowohl die ursprünglich vorgesehene onlinegestützte Befragung, als auch die postalische durchgeführt. So wurden die Vorzüge beider Befragungsarten ausgenutzt.

### **3.3 Forschungsablauf**

Um die Umfrage entwickeln und auswerten zu können, wird eine Konzeptspezifikation erstellt. In dieser Phase wird auch das Messinstrument Fragebogen entwickelt und danach in einem Pretest überprüft (Schnell / Hill / Esser, 2005, S. 11). Anschliessend folgt die eigentliche Untersuchung, die Datenerhebung. Ist diese abgeschlossen werden die Daten für die Analyse aufbereitet (Schnell / Hill / Esser, 2005, S. 13 f.). Die nachfolgenden Unterkapitel beschreiben diese Schritte.

#### **3.3.1 Konzeptspezifikation**

Im Anhang Kapitel 7.8 sind für die Umfrage relevante Begriffe und Konzepte definiert und operationalisiert, welche in den Hypothesen (vgl. Anhang Kap. 7.9) genannt werden. Operationalisieren bedeutet messbar machen, indem die Begriffen über Merkmalen definiert werden. Anschliessend werden den Eigenschaften bzw. Merkmalen (= Variablen) beobachtbaren Sachverhalte (= Indikatoren<sup>35</sup>) zugeordnet. Die dadurch ermöglichten Messungen erlauben es, Hypothesen zu bestätigen oder zu verwerfen (Schnell / Hill / Esser, 2005, S. 11, 130 f.; Atteslander, 2008, S. 42).

---

<sup>35</sup> Indikatoren werden als Anzeiger, direkt beobachtbare Variablen oder Ausprägungen von Variablen bezeichnet (Atteslander, 2008, S. 42, 213).

### 3.3.2 Entwicklung des Fragebogens

Parallel zur eben beschriebenen Konzeptspezifikation wurde der Fragebogen entwickelt. Mittels dieses Fragebogens sollten Fragestellung und Hypothesen (vgl. Kap. 1.2 und Anhang Kap. 7.9) beantwortet werden können.

Die Ausarbeitung des Fragebogens erfolgte über mehrere Etappen hinweg:

- Mittels Literaturstudium zur empirischen Sozialforschung wurde die Theorie zum Instrument Fragebogen erarbeitet. Zentrales daraus wird im Kapitel 3.3.2.1 ausgeführt.
- Ein erster Entwurf wurde von Referent und Korreferent kommentiert.
- Überarbeitungsphase des Entwurfs mit vertieftem Studium von Literatur zu Angeboten von Bibliotheken und Mediennutzung im Alter (siehe Kap. 2.1.4, 2.2).
- Nach Rückmeldungen von Referent und Korreferent zum zweiten Entwurf, wurde dieser ein weiteres Mal überarbeitet und im Tool 2ask erstellt.
- Aufgrund des Abschluss-Pretests mit zwei Bibliothekarinnen und einem Bibliothekar sowie der letzten Rückmeldungen von Referent und Korreferent wurde der Fragebogen nochmals auf die Verständlichkeit geprüft, wobei vor allem wichtig war, dass jeder Proband dasselbe versteht, damit auch eine Interpretation möglich ist.
- Endversion erstellen. Der endgültige Fragebogen wird im Kapitel 3.3.2.2 beschrieben und befinden sich im Anhang Kap. 7.11.

#### 3.3.2.1 Theoretischer Hintergrund

In den folgenden Abschnitten wird das Wesentliche zum Erhebungsinstrument Fragebogen aus Schnell, Hill & Esser (2005) vorgestellt. Da der Proband den Fragebogen lediglich mit Hilfe eines Begleitschreibens und dem Inhalt des Fragebogens beantworten muss, erfordert die Konstruktion eines schriftlichen Fragebogens mehr Bedacht, als ein Fragebogen eines standardisierten Interviews (Schnell / Hill / Esser, 2005, S. 360).

Als der Fragebogen entwickelt wurde, wurden folgende Punkte beachtet, welche z.T. zur „Total Design-Method“<sup>36</sup> zählen:

- Der Fragebogen und das Begleitschreiben enthalten Informationen, welche die Fragen nach Zweck, Wert, Nutzen, Auswahl der Befragten, Schwierigkeitsgrad der Fragen sowie Zeitaufwand, Umgang mit der Vertraulichkeit der Daten und Wichtigkeit des Ausfüllens beantworten (Schnell / Hill / Esser, 2005, S. 360, 362).

---

<sup>36</sup> Beim Kosten-Nutzen-Kalkül der „Total-Design-Method“ von Dillman (1978, zit. in: Schnell / Hill / Esser, 2005, S. 360) werden dem Befragten die Kosten (Zeitaufwand, Schwierigkeitsgrad der Fragen, usw.) und der mögliche Nutzen aufgezeigt.

- Die erste Frage sollte motivieren, Erwartungshaltungen erfüllen, für jeden Befragten interessant sein, einfach und neutral formuliert sein, thematisch nahe beim Thema liegen, in kurzer Zeit beantwortbar sein und weder Zustimmung noch Ablehnung eines Sachverhalts erfordern. Da möglicherweise keine Frage diesen Kriterien entspricht, muss eine spezielle Einstiegsfrage konstruiert werden, welche nur zur Einstimmung gedacht ist und eine Art „Wegwerf-Frage“ ist (ebd., S. 361).
- Die Reihenfolge der Fragen richtet sich nach der angenommenen Relevanz der Fragen für die Probanden. Zuerst sollen jene Fragen abgefragt werden, welche der Befragte für relevant hält (ebd., S. 361).
- Bei der Formulierung der Fragen muss auf verschiedene Regeln geachtet werden, damit auf Seiten des Befragten Verwirrung, Unverständnis oder „verzerrte“ Antworten ausbleiben und damit die Gültigkeit und Zuverlässigkeit der Datenerhebung gewährleistet ist (ebd., S. 325). Im Folgenden werden nur einige genannt:
  - vermeiden von nicht gebräuchlichen Fachausdrücken, Fremdwörtern, Abkürzungen
  - kurz, konkret und neutral formulierte Fragen, ohne doppelte Negationen
  - die Fragen beziehen sich nur auf einen Sachverhalt, keine Mehrdimensionalität
  - keine hypothetischen Fragen oder Suggestivfragen (Schnell / Hill / Esser, 2005, S. 334 f.)
- Bei der Konstruktion des Fragebogens werden inhaltliche und gestalterische Aspekte berücksichtigt (ebd., S. 342). Hier einige davon:
  - Halo-Effekt beachten: Bei der Platzierung der Fragen muss bewusst sein, dass der Befragte die Fragen in einen Sinnzusammenhang stellt und möglichst konsistent antworten möchte. Somit kann jede Frage und die dazugehörige Antwort die nachfolgenden Fragen und Antworten beeinflussen (ebd., S. 342). Bei einer schriftlichen Befragung ist dieser Punkt jedoch nicht kontrollierbar, da der Proband den Fragebogen vollständig durchsehen kann, ohne ihn zu beantworten (ebd., S. 360).
  - Sind nicht alle Fragen für alle Befragten relevant, so werden Filterfragen eingebaut (ebd., S. 344).
  - Sensible Fragen, sofern identifizierbar, werden am Schluss abgefragt (ebd., S. 344).
- Design, Format und Layout beeinflussen die Kooperationsbereitschaft der Befragten. Kriterien dabei sind Seriosität, leichte Handhabbarkeit und Ästhetik (ebd., S. 361). Zu beachten sind nachfolgende Punkte:
  - Deckblatt mit ansprechendem Titel,
  - Einleitung mit Hinweisen zur Beantwortung der Fragen,

- Antwortkriterien möglichst gleichbleibend,
- eine Frage sollte maximal eine Seite benötigen,
- Möglichkeit zur Kommentierung der Untersuchung und
- Dankesformel (ebd., S 362).
- Bei Online-Befragungen gelten grundsätzlich dieselben Gestaltungsregeln. Folgendes sollte speziell beachtet werden: Alle Antwortkategorien sollten gleichzeitig angezeigt werden, ein Balken oder eine Nummerierung zeigt den Fortschritt der Befragung an (ebd. S. 383 f.). Da die Online-Umfrage mit 2ask (<http://www.2ask.ch>) erstellt wurde, waren gewisse gestalterische Elemente vorgegeben.

Zum Schluss ist es wichtig, dass alle Fragen und Variablen überprüft werden auf ihre Relevanz im Zusammenhang mit der Fragestellung und den Hypothesen. Lediglich „interessante“, aber nicht relevante Fragen, werden ausgeschieden. Zudem ist es ideal, wenn die Analyseanwendungen schon vor der Durchführung der Umfrage klar sind (Schnell / Hill / Esser, 2005, S. 344).

Laut Schnell, Hill & Esser sollte es eine möglichst kurze Befragungszeit sein (2005, S. 346). Auch bei der bereits erwähnten „Total-Design-Method“ sollte der Zeitaufwand im Rahmen des Nutzens für den Befragten liegen (Dillman, 1978, zit. in: ebd., S. 360). Daher wurde entschieden, dass die Dauer max. 15-20 min sein soll. Dies bedingte, dass der Fragebogen auf die wichtigsten Fragen beschränkt wurde, d.h. auf jene Fragen, welche dem Ziel und der Fragestellung der Arbeit dienen.

### 3.3.2.2 Realisierung

Aus dem Entwicklungsprozess ging ein Fragebogen mit 7 Fragen zu folgenden Themen hervor:

Tabelle 2: Themen des Fragebogens

Thema	Frage
Einstiegsfrage	Frage 1
Angebot	Frage 2 (6 Unterfragen)
Zufriedenheit mit dem eigenen Angebot	Frage 3
Leistungsvereinbarung	Frage 4
Schlussfragen	Frage 5 und 6
Angaben zur Bibliothek	Frage 7 (4 Unterfragen)

Die Fragen 1, 2.4 bis 2.6, sowie 3 bis 5 sind geschlossene Fragen. Ausser bei Frage 3 werden diese geschlossenen Fragen mit den beiden Antwortalternativen „Ja“ oder „Nein“ und bei Frage 1 noch mit „kann ich nicht beurteilen“ beantwortet. Frage 3 ist eine Skalafrage. Dabei wurden 4 Abstufungen gewählt, damit sich die Befragten eindeutig für gut oder ungenügend entscheiden müssen (Mündliche Auskunft von Urs Dahinden, 25.05.2010). Eine Kombination von geschlossenen mit offenen Antwortvorgaben wird bei den Fragen 2.1 bis 2.3 verwendet. Gemäss Schnell, Hill & Esser (2005, S. 333) werden diese als Hybridfragen bezeichnet und bieten dem Probanden den Vorteil, dass er zusätzlich zu den Antwortvorgaben eigene Antworten hinzufügen kann. Die Antwortausprägungen bei den Fragen 2.1 bis 2.3 wurden bewusst so differenziert formuliert. Ausprägungen wie „bieten wir“ und „bieten wir nicht“ hätte nicht gereicht. Es braucht die Ausprägungen „bieten wir spezifisch für Senioren“, „bieten wir nicht spezifisch für Senioren, aber für alle oder andere Zielgruppen“ und „bieten wir nicht“, da Bibliotheken diese Angebote nicht nur der Zielgruppe Senioren bereitstellen können, aber auch anderen.

Frage 6 ist als einzige Frage fakultativ und offen. Bei den Unterfragen der siebten Frage werden mittels offenen und geschlossenen Antwortmöglichkeiten Angaben zur Bibliothek ermittelt.

Die Antwortalternativen, -vorgaben und -ausprägungen sind zusammen mit den Fragen im Anhang im Kapitel 7.11 genau aufgeführt und die Hypothesen inkl. Begründung im Anhang Kapitel 7.9.

### **3.3.3 Datenerhebung**

Der Fragebogen in Papierform wurde am 5. Juni 2010 an die 297 öffentlichen Bibliotheken in der Deutschschweiz versandt. Diesem Brief wurde ein Begleitschreiben (siehe Anhang Kap. 7.10) beigelegt. Im Kap. 3.3.2.1 wurde bereits beschrieben, welche Informationen ein Begleitbrief enthalten sollte. Bei diesen Informationen war ein Aspekt besonders wichtig. Im Begleitbrief wurden die Bibliotheksleiter gebeten, wenn möglich nicht den beigelegten Fragebogen, sondern die Online-Umfrage unter dem angegebenen Link auszufüllen. Um jene Befragten nicht zu verlieren, welche eine Befragung auf Papier vorziehen, wurde vermerkt, dass ihnen auch diese Möglichkeit offen stünde.

Gemäss Schnell, Hill & Esser wird nach einer Woche ein Erinnerungsschreiben versandt, welches jenen Teilnehmern, die den Fragebogen zurückgesendet haben, dankt und die anderen noch einmal auf die Umfrage und den Einsendeschluss aufmerksam macht (2005, S. 362 f.). Daher wurde am 11. Juni eine Erinnerungskarte an alle Bibliotheken versandt. Da die Umfrage anonym durchgeführt wurde, mussten alle Bibliotheken angeschrieben werden.

Am 19. Juni war der Einsendeschluss für den Fragebogen. Es wurde noch bis am 21. Juni zugewartet, dann wurde die Umfrage geschlossen.

Wie bereits erwähnt, wurde die Umfrage anonym durchgeführt. So können keine Bibliotheken identifiziert werden, bei denen sich eine Best-Practice-Untersuchung zu einem späteren Zeitpunkt lohnen würde, aber dafür wird eine höhere Beteiligung erwartet. Zudem dürfen die Adressen nur für diese Umfrage verwendet werden (Locher, 2010b), damit die Bibliotheken vor häufigen und unerwünschten Anfragen geschützt sind (Locher, 2010a). Mit der Anonymität der Bibliotheken ist dies gewährleistet.

Um auch die Anonymität bei der Online-Umfrage zu gewährleisten, wurde bei der Aktivierung der Umfrage folgender Umfragetyp gewählt: Umfrage ohne Zugangscode<sup>37</sup> mit anonymen Antworten. Zugleich wird bei diesem Typ versichert, dass die Umfrageteilnehmer den Fragebogen nur einmal beantworten können (Zask, 2010). Dies wird über Cookies geregelt<sup>38</sup>. Nachteil dieses Typs ist es, dass der Link an Teilnehmer weitergegeben werden kann, welche nicht eingeladen wurden. Ausserdem bieten Cookies nur beschränkten Schutz vor mehrmaliger Teilnahme. Eine Umfrage mit Zugangscode kam jedoch nicht in Frage, da eine Umfrage mit Zugangscode nur per E-Mail gemacht werden kann (Zask, 2010).

### 3.3.3.1 Rücklauf

Von den 297 Bibliotheken haben 216 den Fragebogen online beantwortet oder per Post zurückgesandt. Der Gesamtrücklauf beträgt somit 73%. Das Ergebnis übertrifft das vor der Umfrage gesetzte Ziel von 30-40%. Ausserdem trafen nach dem 21. Juni noch 14 weitere briefliche Umfragen ein, welche jedoch nicht mehr berücksichtigt werden konnten.

Tabelle 3: Rücklauf unterteilt nach den verschiedenen Bibliothekstypen

Bibliothekstyp	Total	Rücklauf absolut	Rücklauf prozentual
Allgemeine öffentliche Bibliotheken (Gemeindebibliothek, kombinierte Schul- und Gemeindebibliothek, Mediothek, Quartierbibliothek, Regionalbibliothek, Stadtbibliothek oder ähnliche Bibliothek)	277	200	72 %

<sup>37</sup> Dies bedeutet, dass alle Teilnehmer dieselbe Internetadresse für die Umfrage erhalten. Die Antworten können den Teilnehmern nicht zugeordnet werden und sind somit anonym (Zask, 2010).

<sup>38</sup> Diese Auskunft wurde nur bei der Aktivierung der Umfrage angezeigt. Es gibt keine Quellenangabe für diese Aussage.

Studien- und Bildungsbibliotheken mit Auftrag als öffentliche Bibliothek	17	15	88 %
Studien- und Bildungsbibliotheken ohne Auftrag als öffentliche Bibliothek	3	1	33 %
Gesamttotal	297	216	73 %

Mögliche Gründe für Ausfälle:

- einige Bibliotheken entschuldigten sich aufgrund von Ferienabwesenheit der Bibliotheksleitung
- der Aufwand war zu hoch, keine Zeit dafür oder andere Prioritäten
- Zeitangabe von 15-20 min war doch zu knapp bemessen
- Postzustellung und Öffnungszeiten so selten, dass zwei Wochen Beantwortungszeit zu knapp waren
- Interesse am Thema war nicht vorhanden

Von diesen 216 Fragebogen haben 12 postalisch zugesendete eine oder zwei fehlende Angaben oder Fehler. Die Fragebogen wurden jedoch trotzdem verwendet, da sie als Ganzes einen Aussagewert besitzen. Weitere 12 postalische zugesendete Fragebogen hatten mehr als zwei fehlende Angaben oder Fehler, diese konnten jedoch ergänzt bzw. korrigiert werden, da diese Bibliotheken telefonisch erreichbar waren.

Die Fehler oder fehlenden Angaben zeigten, welche Probleme beim Ausfüllen bestanden: zu viele Kreuze (bspw. zwei pro Zeile anstelle von einem), keine Kreuze, da gewisse Begriffe (bspw. „Lesegerät mit Sprachausgabe“ oder „OPAC“) nicht verständlich waren oder es wurde angenommen, dass „Nicht-ankreuzen“ gleich „nicht bieten“ bedeutet. Diese Schwierigkeiten mit fehlenden oder zu vielen Kreuzen gab es beim Online-Fragebogen nicht, das System reagierte darauf und liess ein Fortfahren nicht zu.

Vier fehlerhafte briefliche Fragebogen konnten nicht ausgewertet und nicht zum Rücklauf gezählt werden. Diese weisen mehrheitlich Lücken auf, so dass sie keine Aussage ergeben. Zusätzlich kommen 8 partiell ausgefüllte Fragebogen beim Tool 2ask hinzu, welche auch nicht ausgewertet werden. Drei davon kamen nicht über die Frage 1 hinaus und zwei nicht über die Frage 2.1. Zwei wiederum brachen bei den Angaben zur Bibliothek ab und eine schon bei Frage 3.

Die Gründe für den Abbruch bei der Online-Umfrage in 2ask könnten die Nachfolgenden sein:

- Die Unterfragen 2.1 bis 2.3 waren zu aufwendig und verflochten.
- zu strikte Vorgaben: Der Proband musste jede Frage beantworten, bei gewissen Fragen brauchte es dazu in jeder Zeile ein Kreuz, ansonsten ging es nicht weiter
- Begriffe unverständlich
- der Zeitaufwand war höher als die angegebenen 15-20 min
- die Angaben zur Bibliothek würden zu viel preisgeben oder waren zu zeitaufwendig

### 3.3.3.2 Repräsentativität

Bei dieser quantitativen Umfrage geht es nun darum, die Hypothesen aus Kapitel 7.9 zu belegen oder zu widerlegen. Die Aussagen bei einer quantitativen Erhebung sind allerdings nur gültig, wenn die Daten repräsentativ sind (Atteslander, 2008, S. 70). Die Repräsentativität hängt vom Auswahlverfahren der Probanden aus der Grundgesamtheit ab (ebd., S. 61). Am Ende muss die Verteilung der Merkmale bei der Auswahl mit jener der Grundgesamtheit übereinstimmen (Schnell / Hill / Esser, 2005, S. 304).

Bei der vorliegenden Umfrage wurde eine Vollerhebung durchgeführt. Es wurden alle Elemente der Grundgesamtheit (vgl. Kap. 3.1) befragt. Daher kommt es bei der Vollerhebung darauf an, ob die Verteilung der Merkmale beim Rücklauf dieselbe ist, wie bei der Grundgesamtheit (vgl. Schnell / Hill / Esser, 2005, S. 304). Durch die Selbstrekrutierung (Probanden können nicht durch Interviewer zur Teilnahme motiviert werden) werden Verzerrungen im Rücklauf erwartet (ebd., S. 359). Ob bei diesem Rücklauf von 73% eine Verzerrung vorliegt, kann jedoch nur bedingt festgestellt werden, denn einerseits liegen keine statistischen Daten der SAB vor, welche einen Vergleich zulassen und andererseits wurden zu wenige erhoben (bspw. fehlt die Erhebung des Kantons, um die Verteilung zu eruieren).

Daher kann nur eine Aussage über die Verteilung der Bibliothekstypen gemacht werden. Tabelle 3 zeigt den Rücklauf nach Bibliothekstypen. Im Verhältnis sind die Studien- und Bildungsbibliotheken mit Auftrag als öffentliche Bibliothek etwas höher vertreten. Die Abweichung ist jedoch nicht allzu markant, daher kann die Umfrage aus dieser Perspektive durchaus als repräsentativ bezeichnet werden.

Aufgrund der fehlenden Aussage zur Repräsentativität kann in dieser Umfrage nicht mit eindeutiger Sicherheit auf alle Deutschschweizer SAB-Kollektivmitglieder, welche Allgemeine öffentliche Bibliotheken oder Studien- und Bildungsbibliotheken mit einem Auftrag als öffentliche Bibliothek sind, geschlossen werden. Und damit kann auch nur bedingt eine Tendenz für alle Deutschschweizer öffentlichen Bibliotheken aufgezeigt werden (vgl. Kap. 3.1).

### 3.3.4 Datenaufbereitung

Bei einer quantitativen Befragung erfolgt die Datenanalyse aufgrund der Informationsfülle mit dem Computer. Bevor die Daten aus der Erhebung ausgewertet werden können, müssen diese aufbereitet werden (Schnell / Hill / Esser, 2005, S. 13, 423).

Bei der Datenaufbereitung bzw. -erfassung werden nach Schnell, Hill & Esser die Angaben aus den Fragebogen nach einem bestimmten Code in einer Datei erfasst. Anschliessend werden Schreib-, Codier- oder Übertragungsfehler bereinigt (2005, S. 13).

Das Umfragetool Zask bietet sowohl die Erfassung, als auch die Codierung der Daten in einer Exceltabelle automatisch an. Dadurch wurde die Datenaufbereitung erleichtert, denn es mussten nur noch jene 95 Fragebogen<sup>39</sup> nachgetragen werden, welche per Post zugesendet wurden.

Nachdem alle Daten erfasst worden sind, wurden die Angaben bereinigt, Fehler gelöscht und die freien Antworten bei den offenen Fragen analysiert und in thematische Gruppen eingeteilt oder nachträglich in Clusters (Schnell / Hill / Esser, 2005, S. 463) zusammengeführt.

---

<sup>39</sup> Dies ist ein Anteil von 44 % des gesamten Rücklaufs, der postalisch eingetroffen ist. Der hohe postalische Rücklauf bestätigt die Annahme von Locher. Zum Teil könnte es aber auch daran liegen, dass die URL trotz Verkürzung bei der Eingabe heikel war und daher auf die briefliche Umfrage zurückgegriffen wurde. Diese Feststellung gründet auf einigen Anfragen per Mail von Probanden bezüglich der URL.

## 4 Ergebnisse

In den nachfolgenden Unterkapiteln werden die einzelnen Fragen ausgewertet und kommentiert. Zuerst wird zu Beginn jeweils die Frage<sup>40</sup> gemäss Fragebogen aufgeführt, dann folgt die Anzahl der Respondents im Vergleich zum Rücklauf. Die Antworten werden in einem Diagramm grafisch aufbereitet und aufgrund der Hypothesen (Begründung zu diesen siehe Anhang Kap. 7.9) kommentiert. Bei den Fragen 2, 6 und 7 folgt eine kurze Zusammenfassung der Teilergebnisse. Eine Interpretation der gesamten Umfrage anhand der Fragestellung und der Hypothesen aus der Einleitung (Kap. 1.2) folgt im Kapitel 5.1.

Die reine Studien- und Bildungsbibliothek ohne Auftrag als öffentliche Bibliothek gehört laut Kapitel 3.1 nicht zum Forschungsgegenstand und wird deshalb nicht berücksichtigt. Sie wurde trotzdem befragt, da sie in der Grundgesamtheit (SAB-Adressen) enthalten war und damit nicht klar war, ob sie sich auch zu den Studien- und Bildungsbibliotheken mit Auftrag als öffentliche Bibliothek zählt oder nicht. Es sind 215 Bibliotheken, deren Antworten ausgewertet werden.

### 4.1 Einstiegsfrage – Bekanntheit des Themas

**Frage 1:** Haben Sie sich schon mit Angeboten für die Zielgruppe Senioren auseinandergesetzt? Es kommt dabei nicht darauf an, ob Sie schon ein Angebot haben oder nicht.

**Erkenntnisleitende Hypothese:** Bibliothekare beschäftigen sich mit vielen Themen und Zielgruppen (vgl. Tabelle 7 im Anhang Kap. 7.8). Sie machen sich immer wieder Gedanken über diese.

**Anzahl Respondents:** 214 / 215 (99 %)

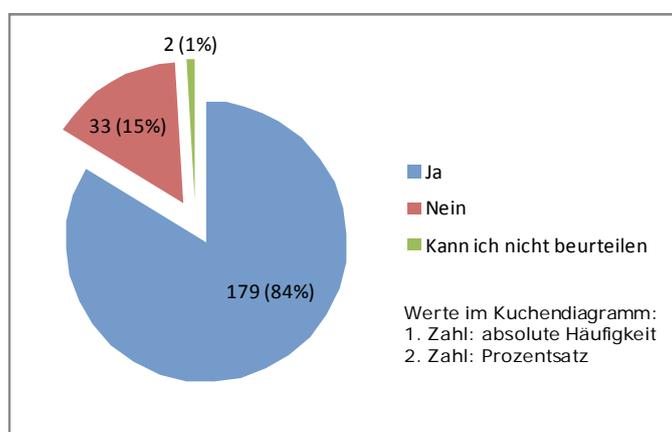


Abbildung 4: Bekanntheit des Themas

<sup>40</sup> Antwortvorgaben zu den Fragen werden nicht mehr aufgeführt. Diese sind im Anhang Kap. 7.11 festgehalten.

Kommentar: Es wird deutlich, dass  $\frac{4}{5}$  der Bibliotheken sich bereits mit diesem Thema beschäftigt haben. Der Mehrheit der Bibliotheken ist die Zielgruppe Senioren bekannt.

Wie es mit den Angeboten für diese aussieht wird in den folgenden Ergebnissen deutlich.

## 4.2 Angebot

**Frage 2:** Was bietet Ihre Bibliothek der Zielgruppe Senioren?

**Erkenntnisleitende Hypothese<sup>41</sup>:** Die Angebote im Bereich Sammlungen / Bestand, Dienstleistungen, Programme, räumlicher Ausstattung oder Freiwilligenarbeit (vgl. hierzu Tabelle 8 bis Tabelle 12 im Anhang Kap. 7.8) für die Gruppe der Senioren in Deutschschweizer öffentlichen Bibliotheken sind noch ausbaufähig.

Diese Frage wird in 6 Unterfragen unterteilt, welche in den folgenden Unterkapiteln aufgeführt sind.

### 4.2.1 Sammlung / Bestand

**Frage 2.1 Sammlung / Bestand:** Bieten Sie Medien zu bestimmten Themen spezifisch für Senioren, für alle / andere Zielgruppen oder gar nicht?

**Erkenntnisleitende Hypothese:** Bibliotheken bieten in ihren Sammlungen Inhalte, welche Senioren interessiert (vgl. Tabelle 8 im Anhang Kap. 7.8). Oft werden sie allerdings nicht separat aufgestellt oder gekennzeichnet.

**Anzahl Respondents:** 215 / 215 (100%), z.T. wurden Fehler gemacht, daher hat es nicht bei jedem Thema 215 Antworten.

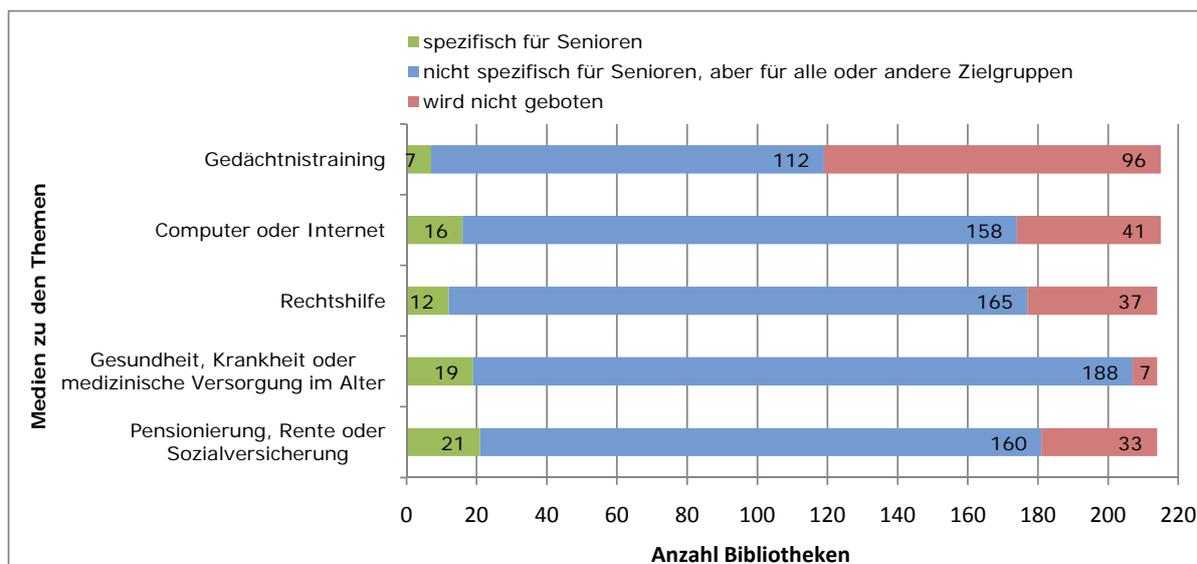


Abbildung 5: Sammlung / Bestand

<sup>41</sup> Dies ist die erste Hypothese aus der Einleitung (Kap. 1.2). Sie gilt für die Unterfragen 2.1 bis 2.6. Die Unterfrage 2.1 und 2.5 haben zusätzlich noch eigene Hypothesen und Begründungen.

Kommentar: Die Grafik zeigt deutlich, dass die Mehrheit der befragten Bibliotheken Inhalte für ältere Menschen in ihren Beständen hat. Am wenigsten sind es Medien zu Gedächtnistraining und am meisten zur Gesundheit im Alter. Allerdings werden diese eher wenig gesondert aufgestellt oder gekennzeichnet, sondern mehrheitlich im Übrigen Bestand präsentiert.

46 Bibliotheken (21,3%) stellen Medien zu bestimmten Themen (auch solche, die nicht vorgegeben waren) für ältere Personen separat auf oder kennzeichnen sie. Von diesen bieten 7 Bibliotheken vier oder mehr Themen spezifisch an. 35,3% der Bibliotheken (76 an der Zahl) bieten alle fünf Themen für alle oder andere Zielgruppen. 89 Bibliotheken (41,3%) bieten vier oder weniger thematische Bereiche für alle / andere Zielgruppen (und keine speziellen Angebote). 4 Bibliotheken (2%) bieten keines dieser Themen.

Die Mehrheit der Bibliotheken (76,6%) bietet jene Themen, die sie in ihren Beständen hat für alle oder andere (und keine spezifischen Angebote). Daher trifft die Hypothese zu: Oft werden sie allerdings nicht separat aufgestellt oder gekennzeichnet.

Es wurden einige zusätzliche Themen genannt, welche spezifisch für Senioren aufgestellt oder gekennzeichnet werden. Es sind dies Medien zu den Inhalten: Heimat (7x), Belletristik (z.T. Mundart) / Biografien (3x), Zeitschrift Zeitlupe von Pro Senectute (2x), Altern ohne Angst (1x), Lebenshilfe (1x), Sexualität im Alter (1x). Ausserdem bietet eine Bibliothek „Alter“ als übergreifendes Thema und eine andere Bibliothek hat eine Abteilung „Generation Plus“.

Es wurden viele zusätzliche Themen genannt, welche nicht spezifisch für Senioren, aber für alle oder andere Zielgruppen angeboten werden. Da es so viele sind, wurden Spezielle herausgegriffen: Sterben / Sterbehilfe / Tod / Trauer (6x), Partnerschaft und Liebe (2x), Eltern im Alter / Beziehung zu Kindern (3x), Wohnen im Alter (2x), Sport / Fitness / Wellness (6x), "Neuklassiker", d.h. lesen/hören, was die Senioren von früheren Zeiten noch kennen (1x).

#### 4.2.2 Dienstleistungen

**Frage 2.2 Dienstleistungen:** Bieten Sie folgende Dienstleistungen spezifisch für Senioren, für alle / andere Zielgruppen oder gar nicht?

**Erkenntnisleitende Hypothese:** Entspricht der Hypothese zur Frage 2

**Anzahl Respondents:** 215 / 215 (100%), z.T. wurden Fehler gemacht, daher hat es nicht bei jeder Dienstleistung 215 Antworten.

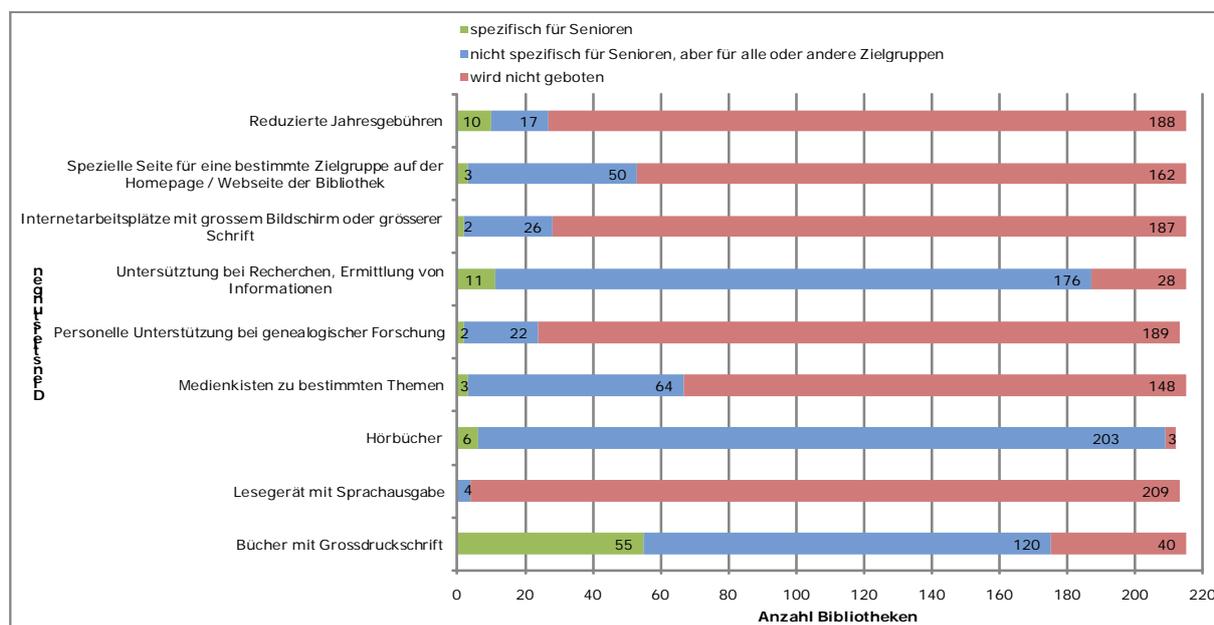


Abbildung 6: Dienstleitungen

Kommentar: Die Grafik zeigt, dass bei den Dienstleistungen lediglich die Grossdruckbücher von 55 Bibliotheken spezifisch für Senioren geboten werden und auch für alle und andere Zielgruppen in den meisten Bibliotheken vorhanden sind. Ausserdem können ältere Menschen in vielen Bibliotheken auch Hörbücher ausleihen oder auf Unterstützung bei der Recherche zählen. In einigen Bibliotheken werden diese Dienstleitungen gar speziell für Senioren geboten.

Die anderen Dienstleistungen werden von der Mehrheit der Bibliotheken gar nicht geboten. Nicht überraschend ist, dass nur Wenige Unterstützung bei der genealogischen Forschung bieten, da Familienforschung meist nur in Studien- und Bildungsbibliotheken geboten wird und ev. auch noch in grösseren Stadtbibliotheken mit historischen Beständen. Interessant ist auch die Anzahl der Bibliotheken, welche Medienkisten in ihrem Sortiment haben.

Insgesamt bieten 73 Bibliotheken (34%) eine oder mehrere Dienstleistungen (auch solche, die nicht vorgegeben waren) speziell für Senioren. Davon haben 3 Bibliotheken (1%) vier oder mehr Angebote spezifische für ältere Menschen. 66% der befragten Bibliotheken (142 an der Zahl) bieten eine oder mehrere Dienstleistungen für alle / andere Zielgruppen (und keine speziellen Angebote).

Es wurden weitere interessante Dienstleistungen und Medientypen genannt, welche einige befragte Bibliotheken speziell für Senioren bieten: persönliche Beratung / Hilfestellung bei der Medienwahl (1x), E-Book-Reader Geräte (1x), Zeitschriften (1x), Grosselternkoffer (2x),

Kaffee und Kuchen günstiger (1x), Ausleihen von Lesebrillen mit verschiedenen Sehstärken (1x), auf Wunsch werden Medien durch Personal ausgewählt, welche die Senioren in der Regel am nächsten Tag abholen (1x), spezielle Öffnungszeiten von 2 Stunden pro Woche für Senioren (1x).

Vier Bibliotheken bieten Lesehilfen (Lesebrillen oder Easyview-Gerät) an, aber nicht spezifisch für ältere Menschen, aber für alle oder andere Zielgruppen. Es wurden weitere weit verbreitete Dienstleistungen und Medientypen genannt, die in Bibliotheken für alle oder andere Zielgruppen als Senioren geboten werden, diese werden aus Platzgründen hier nicht aufgezählt.

Bei den reduzierten Jahresgebühren könnte eine Verfälschung des Resultates vorliegen, da nicht eindeutig war, dass eine Bibliothek ohne Jahresgebühren bei den reduzierten Jahresgebühren „bietet wir nicht“ ankreuzen kann.

Was nebst der Einführung in den OPAC auch relevant sein könnte, hier aber nicht gefragt wurde, ist eine Einführung in die Onleihe bzw. in die digitale Bibliothek.

17 Bibliotheken haben Dienstleistungen, wie Heimlieferdienst oder eine Zusammenarbeit mit Altersheimen erwähnt. Da es in dieser Arbeit aber um mobile ältere Menschen geht und Bibliotheksdienste direkt in der Bibliothek, wird auf diese Angebote nicht näher eingegangen.

#### 4.2.3 Programme

**Frage 2.3 Programme:** Bieten Sie folgende Programme (sporadisch oder regelmässig) spezifisch für Senioren, für alle / andere Zielgruppen oder gar nicht?

**Erkenntnisleitende Hypothese:** Entspricht der Hypothese zur Frage 2

**Anzahl Respondents:** 215 / 215 (100%), z.T. wurden Fehler gemacht, daher hat es nicht bei jedem Programmangebot 215 Antworten.

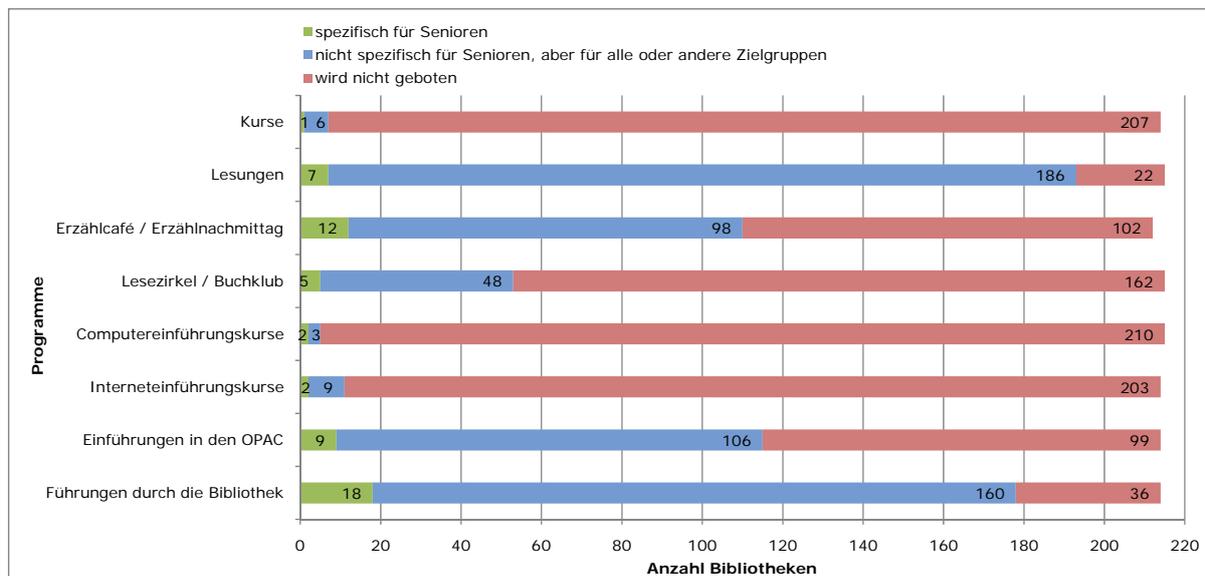


Abbildung 7: Programme

Kommentar: Die Grafik zeigt, dass insgesamt wenige Programme spezifisch für Senioren geboten werden, am ehesten Führungen und Erzählcafés bzw. Erzählnachmittage. Ältere Menschen können jedoch in sehr vielen Bibliotheken Lesungen, Erzählcafés / Erzählnachmittage, Einführungen in den OPAC und Bibliotheksführungen für Erwachsene besuchen, je nach Interesse. In den befragten Deutschschweizer Bibliotheken ist es eher selten, dass Kurse (z.B. Sprach- oder Schreibkurse) und im Speziellen auch Internet- oder Computerkurse geboten werden, egal für welche Nutzergruppe. Der Grund dafür wurde nicht ermittelt, es wäre allerdings interessant diesen zu wissen. Zumindest bei einer Bibliothek ist es klar, da für diese Computerkurse oder Interneteneinführungen nicht zu den Aufgaben einer Bibliothek zählen. Dies ist diskutierbar. Aufgrund der Aufgabe einer Bibliothek die Informations- und Medienkompetenz zu fördern (SAB, 2008, S. 10, 12, 14), wäre es zu begrüssen.

Bei 43 von 215 befragten Bibliotheken (20%) ist mind. ein Programm (auch solche, die nicht vorgegeben waren) spezifisch für Senioren, wobei 4 Bibliotheken (2%) gar vier oder fünf Programme speziell für diese Zielgruppe bieten. Eine Bibliothek (0,5%) bietet alle acht Programme für alle oder andere Zielgruppen und 77,5% der befragten Bibliotheken (167 an der Zahl) bieten ein oder mehrere Programme entweder für alle / andere Zielgruppen (und keine speziellen Angebote). 4 Bibliotheken (1,5%) bieten keines dieser Programme.

Es wurden sechs Programme zusätzlich genannt, welche speziell für Senioren geboten werden: eine Ausstellung zum Thema Alter (1x), Führungen mit speziellem Rahmen (Kaffee und Gipfeli) oder für eine spezielle Zielgruppe (50plus, speziell für Jungsenioren, für

Mitglieder des SeniorInnenrats) oder in Zusammenarbeit mit Pro Senectute (4x), Programme am Mittag oder Nachmittag (Apéro und Lesung, Lesung, Lesenachmittag, Buchvorstellung, Kino) (5x), Referate zu Themen im Alter (2x), Veranstaltungen (mit den Grauen Panther / Pro Senectute oder Senioren für Senioren) (1x), Mobilitätskurse (1x).

Bei den Programmen, welche nicht spezifisch für Senioren, aber für alle oder andere Zielgruppen organisiert werden, fällt auf, dass  $\frac{1}{3}$  der zusätzlichen Nennungen für die Zielgruppe Kinder oder Jugendliche sind. Zwei Bibliotheken machen Ausstellungen und 3 bieten Vorträge an. Auch hier wird erwähnt, dass einige Programme mit anderen Institutionen zusammen organisiert werden.

Es werden andere Institutionen, wie das Freizeitzentrum oder die Kirche, genannt, welche Internetkurse oder Lesezirkel bieten und die Bibliotheken diese daher nicht organisieren. Weitere Gründe, warum nicht mehr geboten werden kann, sind mangelnder Platz oder ein fehlendes Budget für seniorenspezifische Angebote.

#### 4.2.4 Programm „Prix Chronos“

**Frage 2.4 Programme:** Nehmen Sie als Bibliothek teil am Generationenprojekt „Prix Chronos“ der Organisation Pro Senectute?

**Erkenntnisleitende Hypothese:** Entspricht der Hypothese zur Frage 2

**Anzahl Respondents:** 215 / 215 (100 %)

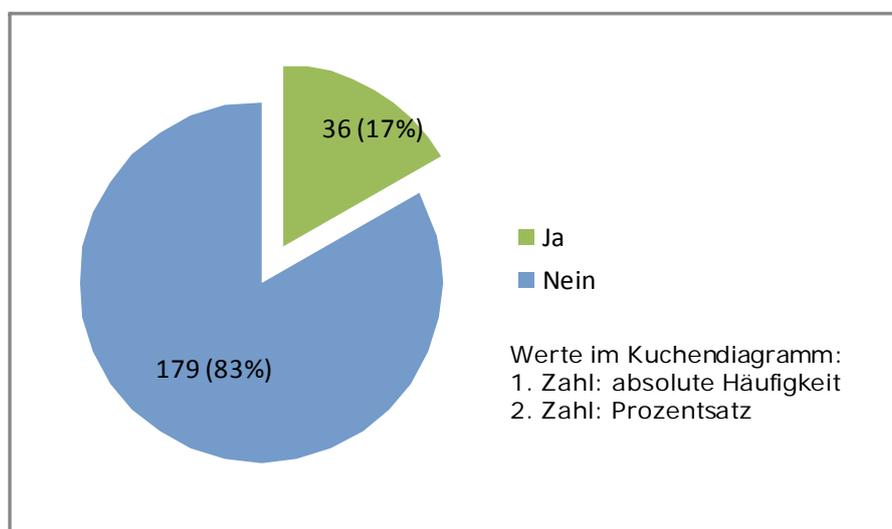


Abbildung 8: Programme – Prix Chronos

Kommentar: 36 Bibliotheken machen beim Generationenprojekt „Prix Chronos“ jährlich oder gelegentlich mit,  $\frac{4}{5}$  aller befragten Bibliotheken nicht. Da es allerdings auch vorkommt, dass Bibliotheken ein oder zweimal teilgenommen haben oder nicht jedes Jahr teilnehmen und

nicht klar war, welche Antwort da gegeben werden musste, ist dieses Ergebnis nur richtungsweisend, da eine Antwortmöglichkeit wie „Manchmal“ gefehlt hat.

#### 4.2.5 Räumliche Ausstattung

**Frage 2.5 räumliche Ausstattung:** Sind die Räumlichkeiten und der Eingang für die Kunden Ihrer Bibliothek rollstuhlgängig?

**Erkenntnisleitende Hypothese:** Bibliotheken bieten grundsätzlich auch Menschen im Rollstuhl, mit Gehhilfen oder anderen Hilfsmitteln leichten Zugang zu ihren Beständen (Eingang und Räumlichkeiten). Vgl. hierzu Tabelle 11 im Anhang Kap. 7.8.

**Anzahl Respondents:** 215 / 215 (100 %)

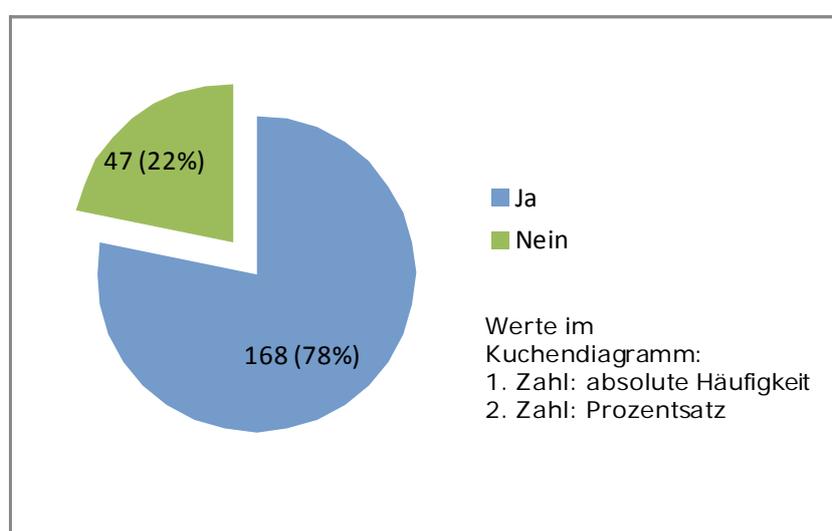


Abbildung 9: Räumliche Ausstattung

Kommentar: Beinahe  $\frac{4}{5}$  der befragten Bibliotheken sind mit rollstuhlgängigem Eingang und Räumlichkeiten ausgestattet. Damit ist der Zugang zur Bibliothek für ältere Personen mit Gehbehinderung in den meisten Bibliotheken gewährleistet. Da es allerdings auch vorkommt, dass Bibliotheken nur teilweise (d.h. z.B. nur im 1. Stockwerk) rollstuhlgängig sind und nicht klar war, welche Antwort da gegeben werden musste, ist dieses Ergebnis nur richtungsweisend, da die Antwortmöglichkeit „Teilweise“ gefehlt hat.

#### 4.2.6 Freiwilligenarbeit

**Frage 2.6 Freiwilligenarbeit:** Leisten Senioren in Ihrer Bibliothek Freiwilligenarbeit (bspw. Erzählstunden, Bücher einräumen oder Mitorganisation von Veranstaltungen)?

**Erkenntnisleitende Hypothese:** Entspricht der Hypothese zur Frage 2

**Anzahl Respondents:** 215 / 215 (100%)



Abbildung 10: Freiwilligenarbeit

Kommentar: In 19 der befragten Bibliotheken arbeiten Senioren als Ehrenamtliche, das sind 9% aller befragten Bibliotheken.

#### 4.2.7 Zusammenfassung Angebot

An Medien wird den älteren Personen in der Mehrheit der Bibliotheken etwas geboten, was für sie thematisch von Interesse ist. Allerdings werden diese eher wenig gesondert aufgestellt oder gekennzeichnet, sondern mehrheitlich im Übrigen Bestand präsentiert. 21,3% aller befragten Bibliotheken bieten zu mind. einem Thema (vorgegeben oder zusätzlich genannt) Medien speziell für Senioren an. Ein bis fünf Bereiche werden in 76,6% der Bibliotheken zwar nicht spezifisch für Senioren geboten, jedoch für alle / andere Zielgruppen (und keine speziellen Angebote). Nur in 4 Bibliotheken wird zu keinem Thema etwas geboten.

Drei Dienstleistungen bzw. Medientypen werden von der Mehrheit der befragten Bibliotheken geboten: Grossdruckbücher, Unterstützung bei der Recherche und Hörbücher. 26% der Bibliotheken bieten Grossdruckbücher gar separat oder gekennzeichnet an. Die Hörbücher und Hilfe bei der Recherche werden jedoch mehrheitlich für alle Nutzergruppen angeboten. Die anderen Dienstleistungen werden von der Mehrheit der Bibliotheken gar nicht geboten. Dies zeigt, dass diese bei den Deutschschweizer SAB-Kollektivmitgliedern eher unüblich sind, egal für welche Zielgruppe. Trotzdem bieten hier mehr Bibliotheken (34%) eine oder mehrere Dienstleistungen speziell für Senioren, als Inhalte speziell für Senioren geboten werden (21,3%). Mehr als  $\frac{2}{3}$  der befragten Bibliotheken bietet eine oder mehrere Dienstleistungen für alle / andere Zielgruppen (und keine speziellen Angebote).

Bei den Programmen ist auffällig, dass nur eine geringe Zahl der befragten Deutschschweizer Bibliotheken Kurse, egal für welche Nutzergruppe, anbieten, dazu zählen auch die Internet- und Computerkurse. Warum dies so ist, wurde nicht ermittelt. Zwei Rückmeldungen könnten mögliche Gründe aufzeigen: Eine Bibliothek sah es nicht als ihre Aufgabe / ihren Verantwortungsbereich und eine weitere bot keine Internetkurse an, da andere Institutionen in der Umgebung dies bereits tun.

Wenige Programme werden in den befragten Bibliotheken spezifisch für Senioren veranstaltet. Am meisten noch das generationenübergreifende Projekt „Prix Chronos“, bei welchem 36 Bibliotheken teilnehmen. Die Verteilung der Bibliotheken mit spezifischem Programm, Programmen für alle / andere Nutzergruppen und keinem Angebot ist ähnlich, wie jene bei den Inhalten / Themen der Medien.

Nebst den vorgegebenen Themen, Dienstleistungen und Programmen wird von den befragten Deutschschweizer öffentlichen Bibliotheken auch anderes geboten. Meist genannte oder besondere Leistungen sind: die Inhalte Belletristik zum Interessenkreis Heimat, Sachbücher zum Thema Sterben / Sterbehilfe / Tod / Trauer, Dienstleistungen wie Grosselternkoffer, E-Book-Reader Geräte, Ausleihe von Lesebrillen mit verschiedenen Sehstärken oder Medien auf Wunsch durch das Personal auswählen lassen und diese am nächsten Tag abholen. Auch mehrmals genannt wird, dass Programme am Mittag oder Nachmittag stattfinden. Die Resultate einer Umfrage bei über 60-Jährigen in Duisburg bestätigt, dass Senioren Veranstaltungen am Abend in der Regel nicht besuchen (Barbian / Fühles-Ubach, 2008, S. 487, 488).

Erfreulich ist, dass die Mehrheit der Bibliotheken rollstuhlgängig ist (wobei z.T. nicht auf allen Stockwerken). In der Minderheit sind dafür jene Bibliotheken, welche ehrenamtlich tätige Senioren in ihrem Betrieb engagieren.

Die Interpretation der Hypothese folgt im Kapitel 5.1.

### 4.3 Zufriedenheit mit dem eigenen Angebot

**Frage 3:** Wie gut schätzen Sie die Seniorenfreundlichkeit Ihrer Bibliothek ein?

**Erkenntnisleitende Hypothese:** Bibliothekare schätzen ihre Leistungen für Senioren selbstkritisch ein. Sie berücksichtigen dabei sowohl ihre ressourcenbedingten (finanziellen, räumlichen, zeitlichen und personellen) Möglichkeiten, als auch ihre Ziele.

**Anzahl Respondents: 213 / 215 (99%)**

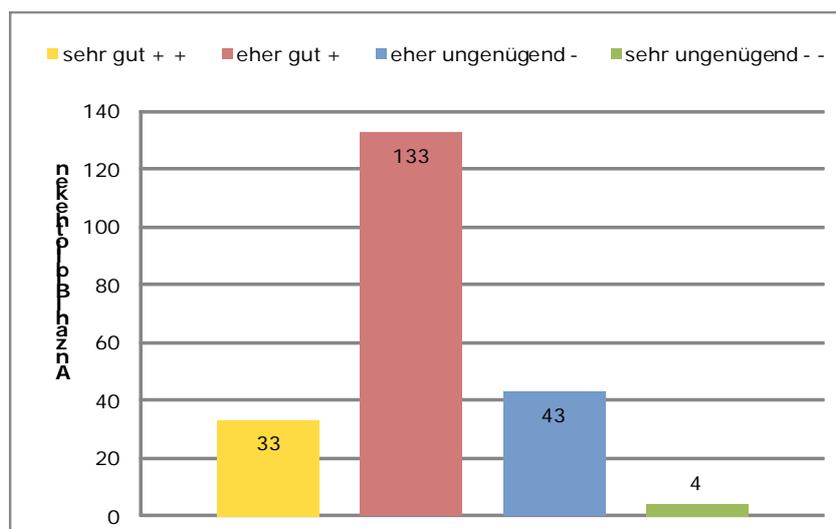


Abbildung 11: Zufriedenheit mit dem eigenen Angebot

Kommentar: Dieses Ergebnis zeigt die Zufriedenheit der Bibliotheken mit ihren Leistungen, welche im vorhergehenden Kapitel ausgewertet wurden. Es ist eine „subjektive“ Einschätzung der Bibliotheksleiterinnen und -leiter. Allerdings wird bspw. in der Ermittlung des Gesundheitszustands die Selbsteinschätzung auch als Indikator für den objektiven Zustand erklärt, da die Gesundheit objektiv nur schwer zu erfassen ist (BFS, 2000, S. 30). Da bei den Leistungen für ältere Menschen viele Faktoren (Platz, finanzielle und personelle Ressourcen und die Bedürfnisse der Zielgruppe) mitspielen, kann die „subjektive“ Einschätzung der Bibliothekare auch als Anzeige für den aktuellen Zustand der Zielgruppenarbeit für und mit Senioren dienen. Sehr zufrieden sind 15% von 213 Bibliotheken und zufrieden sind gut  $\frac{2}{3}$ , d.h. mehr als die Hälfte sind mit ihren Leistungen zufrieden. 20% beurteilen ihre Angebote im Vergleich zu den Möglichkeiten als eher ungenügend und vier Bibliotheken sind besonders unzufrieden.

#### 4.4 Leistungsvereinbarung

**Frage 4:** Haben Sie eine Leistungsvereinbarung (mit / ohne Messfaktoren) mit Ihrer Gemeinde / Stadt, wie Ihre Angebote für Senioren sein sollen?

**Erkenntnisleitende Hypothese:** Bibliotheken vereinbaren ihre Leistungen und Ziele professionell, um an finanzielle Mittel zu gelangen. Leistungsaufträge für die Bibliotheken bzgl. Senioren von Gemeinden sind vorhanden.

**Anzahl Respondents:** 215 / 215 (100%)

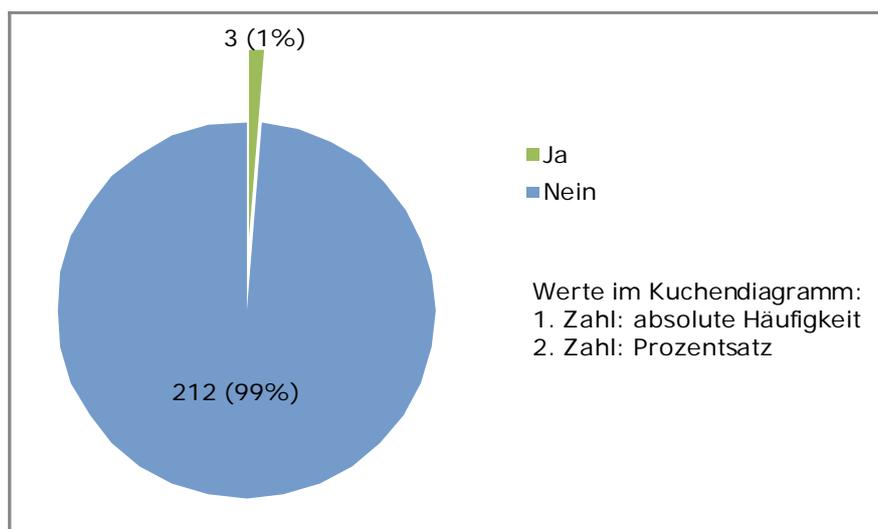


Abbildung 12: Leistungsvereinbarung

Kommentar: Nur 1% der Bibliotheken haben Leistungsvereinbarungen bezüglich der Bibliotheksleistungen für ältere Menschen. Der Grund ist nicht klar. Interessant wäre zu wissen, wie viele Bibliotheken eine allgemeine Leistungsvereinbarung besitzen. Der Vergleich würde zeigen, ob diese 3 Bibliotheken unverhältnismässig wenige wären.

#### 4.5 Schlussfrage – Zukünftige Bedeutung des Themas

**Frage 5:** Die Thematik der Senioren als Zielgruppe von Bibliotheken ...

... war bereits bekannt: Werden Sie sich mit dem Thema Senioren in Bibliotheken weiter beschäftigen?

... war neu: Werden Sie sich mit dem Thema Senioren in Bibliotheken weiter beschäftigen?

**Erkenntnisleitende Hypothese:** Bibliothekare sind daran interessiert ihre Angebote an die Veränderungen in der Gesellschaft und die Benutzerbedürfnisse anzupassen. Sie sind offen für Inputs von aussen (bspw. gute Beispiele anderer Bibliotheken, Tagungen, Treffen, Umfragen oder Publikationen).

Wenn sie sich nicht weiter für eine Thematik interessieren, haben sie ihre Gründe<sup>42</sup>: andere Projekte / Trends, welche sie priorisieren (bspw. digitale Bibliothek, Integrationsbibliothek, Kinder- und Jugendabteilungen, usw.), die bewusste Konzentration auf eine andere Zielgruppe, personelle, räumliche, zeitliche und / oder finanzielle Knappheit, die es nicht

<sup>42</sup> Diese Gedankengänge wurden angeregt durch die Diskussion beim Vortrag von Carla Domenig am 12.05.2010 zum Thema „Was bieten Deutschschweizer Studien- und Bildungsbibliotheken im Bereich Informationskompetenz?“.

erlauben für jede Zielgruppe ein spezielles Angebot zur Verfügung zu stellen. Weitere Gründe sind möglich.

**Anzahl Respondents:** 173 / 215 (80%), aufgrund der unklaren Formulierung im Fragebogen gab es Missverständnisse und 42 Fragebogen konnten nicht ausgewertet werden.

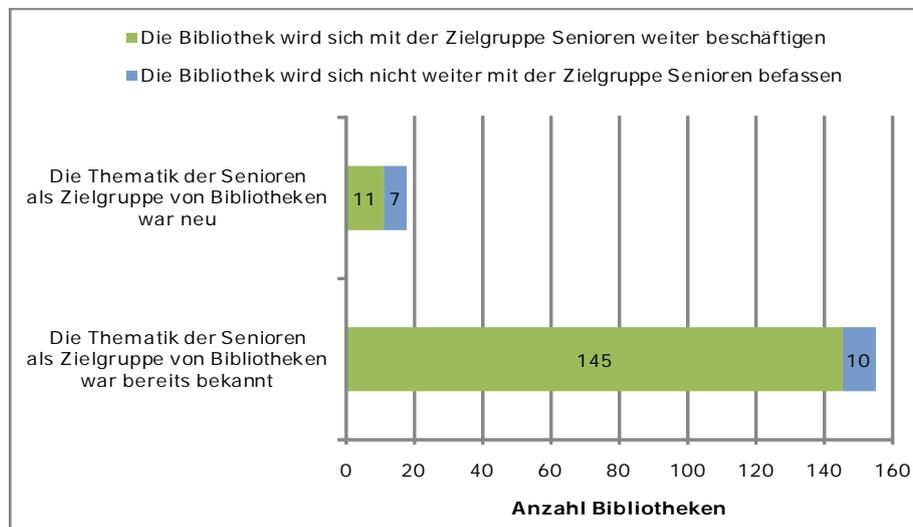


Abbildung 13: Zukünftiges Interesse am Thema

Kommentar: 18 von 173 Bibliotheken (10%) kannten die Thematik noch nicht. Davon werden 11 das Thema weiterverfolgen. Eine klare Mehrheit (90%) kannte das Thema bereits und aus dieser Gruppe werde 84% es auch weiterverfolgen.

#### 4.6 Schlussfrage – Bemerkungen zur Umfrage / zum Thema

**Frage 6:** Anmerkungen zum Thema oder zur Umfrage (*fakultativ*).

**Hypothese zur Frage 6:** Befragte haben das Bedürfnis ihre Erfahrungen, Fragen, Interessen oder Kritiken zum Thema zu äussern. Ausserdem können hier auch Mängel oder Unklarheiten zur Umfrage platziert werden.

**Anzahl Respondents:** 83 / 215 (39%)

Die Anmerkungen wurden in Gruppen zusammengeführt. Es ist aus Platzgründen nicht möglich alle Rückmeldungen hier (oder im Anhang) aufzuführen, daher werden sie zusammengefasst. Nebst dem Interesse am Thema oder am Resultat der Umfrage, wurden Bemerkungen zu den nachfolgenden Bereichen gemacht.

#### 4.6.1 Angebote und Zielgruppenarbeit

Es gibt acht Bibliotheken, welche sich bei den Anmerkungen speziell noch positiv zur Anzahl<sup>43</sup> und Integration der Senioren in ihrer Bibliothek äussern. Einige Bibliotheken (insgesamt 14) berichten von Tätigkeiten (ev. durch eine Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen), wobei nicht alle davon spezifisch auf Senioren ausgerichtet oder nur für sie geboten werden und dennoch viele Senioren sie nutzen. Ähnliche Rückmeldungen erhält auch Bundy bei einer Umfrage in Australien: Veranstaltungen, welche für alle Altersgruppen organisiert werden, werden mehrheitlich von Senioren besucht (2005, S. 164). Gemäss Forsyth sollte bei Veranstaltungen, die sich an alle Zielgruppen richten, darauf geachtet werden, dass sie räumlich, zeitliche, usw. möglichst für alle zugänglich sind (2009, S. 136, 138).

Neben positiven Erfahrungen tritt allerdings auch Gegenteiliges in Erscheinung: Neun der befragten Deutschschweizer öffentlichen Bibliotheken berichten von Angeboten, welche keinen Anklang fanden und deshalb wieder abgesetzt wurden oder versandeten, wie bspw. Seniorennachmittage, Grossdruckbücher, das Projekt „Prix Chronos“, ein Standort mit Medien zum Thema „Älter werden“ oder Schnupperabos.

Zwei Bemerkungen legen offen, dass Leistungen nicht zustande kamen, aufgrund fehlender Kooperation anderer Organisationen oder der Rückmeldung von Institutionen, dass Senioren sich mit dem OPAC selber zurechtfinden können. Dass die Bemühungen scheitern, kann im Allgemeinen verschiedene Gründe haben: Interessen / Bedürfnisse der Zielgruppe werden zu wenig untersucht und berücksichtigt, mehr Werbung<sup>44</sup> ist nötig und sei es auch nur Mund-zu-Mund-Propaganda, welche sehr effektiv sein kann (Bader, 2009, S. 55 f.). Zudem lohnt sich die Arbeit laut Bader erst, wenn die seniorenspezifische Bibliotheksarbeit langfristig angelegt ist (2009, S. 78 f.). Dies bestätigt auch Pascher: „Immer kommt dabei heraus, dass Altenarbeit ernsthaft betrieben eine personalintensive Tätigkeit ist, welche die Möglichkeiten vieler Büchereien überfordert. Rasche Erfolge sind kaum in Reichweite, Kontaktfreudigkeit, Zuwendung und Geduld ist gefragt“ (1992, S. 176).

Acht befragte öffentliche Bibliotheken aus der Deutschschweiz berichten von Neuerungen, wie einer neuen Bibliothek oder einer neuen Alterssiedlung, welche bewirken, dass die Zielgruppe Senioren sie beschäftigt. Und 7 Bibliotheken schreiben gleich von konkret geplanten Aktivitäten (Erzählcafés, Bibliotheksführungen, usw.). Einige Bibliotheken (5 an der Zahl) berichten, dass sie sich auf andere Zielgruppen (Kinder, Schüler) konzentrieren

---

<sup>43</sup> Ein Bibliotheksleiter oder eine Leiterin war überrascht, dass Senioren lediglich einen geringen Prozentsatz der Nutzer ausmachen, obwohl die Bibliothek bspw. im Parterre liegt, es Hörbücher, Grossdruckbücher und andere gute Angebote gibt, sowie ideale Öffnungszeiten.

<sup>44</sup> Wird im Zusammenhang mit Angebotsgestaltung für Senioren oft genannt (vgl. Bader, 2009, S. 55 f.; Oertel, 2007, S. 13 ff.; Honnold / Mesaros, 2004, 18 f.; Mates, 2003, S. 83 ff.)

oder alle Nutzergruppen gleich behandeln wollen, da sie zu klein sind, Ressourcen fehlen, dies als Auftrag einer Gemeindebibliothek betrachten und / oder von Senioren persönlich wissen, dass sie sich mehr für Anderes interessieren<sup>45</sup>, als für Bücher.

Sechs Bibliotheken erwähnten einen Hauslieferdienst, Lieferungen ins Altersheim oder eine Zusammenarbeit mit Letzterer.

#### **4.6.2 Räumliche Ausstattung**

Anmerkungen zum Zugang der Bibliothek für Gehbehinderte oder Personen im Rollstuhl werden einige genannt; dabei ist ein häufiges Problem, dass zu viele oder steile Treppen vorhanden sind. Aber auch Erfreuliches wird bei der Einrichtung genannt, so gibt es in einer Bibliothek eine Lesecke, welche Sitzgelegenheiten bietet, die für Senioren besonders bequem sind.

#### **4.6.3 Senioren als Individuen und Bedürfnisse der Senioren**

Eine wichtige und interessante Diskussion dreht sich um das spezifische Angebot für Senioren (Abteilungen für Senioren, Medienkennzeichnung, Veranstaltungen für Senioren, usw.). Sie wurde bereits in vorhergehenden Kapiteln angesprochen (vgl. Einleitung von Kap. 2.2 und Kap. 2.2.2.1 sowie 2.2.2.2) und ist auch bei einigen befragten Deutschschweizer Bibliotheken ein Thema. Sie erwähnen dazu, dass Senioren dasselbe Leseverhalten wie die etwas jüngeren Mitmenschen hätten und eine Kennzeichnung der Medien einer Ghettoisierung gleichkäme. Senioren seien eine sehr vielfältige Zielgruppe und es sei unklar, wer überhaupt zu den Senioren zähle (welches Alter?). Andere führen Punkte bezüglich der Bedürfnisse von Senioren auf, bspw. wollen Senioren als normale Bürger, nicht als Sondergruppe, angesprochen werden, sie erwarten kein spezielles, sondern auch ein aktuelles und interessantes Angebot und würden sich bei einem speziellen Angebot lediglich alt fühlen. Zudem seien auch noch keine Anfragen bezüglich spezieller Leistungen gekommen, wird von einer Bibliothek berichtet.

Ähnliche Rückmeldungen erhält auch Bundy bei einer Umfrage bei öffentlichen Bibliotheken in Australien: Eine Bibliothek berichtet, dass die Zielgruppenarbeit mit Senioren deshalb eine

---

<sup>45</sup> Im Abschnitt 2.1.3.1 wird erwähnt, dass Gewohnheiten bezüglich der Beschäftigung Lesen im Alter erhalten bleiben (Mündliche Auskunft von Lisa Wyss, 28.04.2010). Dies wird durch drei Bibliotheksleiter bzw. -mitarbeitende unterschiedlicher Institutionen bestätigt. Eine Aussage weist darauf hin, dass früher Freizeit nicht bekannt war, es musste gearbeitet werden. Deshalb bestand keine Möglichkeit zu lesen und das Interesse an Bibliotheken sei auch heute noch nicht gross. Eine weitere Aussage greift genau den Punkt der Bibliotheksbesuche auf. Diese Bemerkung weist darauf hin, dass jene Benutzer, die mit Bibliotheken aufwachsen, nun allmählich pensioniert werden. Die dritte Aussage besagt Ähnliches: allmählich treten jene Menschen ins Rentenalter ein, welche Lesen als Freizeitbeschäftigung kennen und diese Beschäftigung weiter pflegen werden.

In einer Bibliothek wird bereits jetzt die Erfahrung gemacht, dass Senioren gute Bibliotheksbenutzer sind, da sie Zeit (zum Lesen) haben.

Herausforderung sei, weil nicht alle älteren Menschen sich mit dieser Gruppe identifizieren. Ein weiterer Ratschlag ist es, die Senioren als normale Nutzer zu sehen, die spezielle Bedürfnisse haben können, die sie aber durchaus mit anderen Altersgruppen teilen (2005, S. 164).

Einen „sensiblen Umgang“ bevorzugt auch Degenhart (2004, S. 81), wenn sie schreibt:

*Von der Präsentation seniorenspezifischer Medien in einem Interessenskreis ist abzuraten. Untersuchungen in der Werbeforschung belegen, dass ältere Menschen Produkte, die ausschließlich auf ihr Alter abgestimmt sind, aus Angst vor Stigmatisierung ablehnen (vgl. Brünner, Björn O., 1997, S. 218). Diese Erkenntnis ist für alle dargestellten seniorenspezifischen Angebote und Dienstleistungen bedeutsam: Zielgruppenspezifische konzeptionelle Überlegungen sind notwendig und wünschenswert, doch ist bei der Umsetzung und Präsentierung ein sensibler Umgang mit dem Faktor „Alter“ unabdingbar.*

Auch Wyss, die Leiterin der Bibliothek und Dokumentation Pro Senectute bestätigt dies, indem sie sagt, dass Senioren grundsätzlich nicht anders sind als junge Leute. Sie sagt auch, dass Senioren keine homogene Zielgruppe sind. Anders als bei Jugendlichen (z.B. zwischen 12 und 14), wo noch eher gesagt werden kann, welche Interessen sie haben. Bei Menschen zwischen 60 und 100 ist es so, dass sie sich, trotz gleichen Alters, in verschiedenen Lebensaltern befinden und breitere Interessen haben. Den älteren Senioren gibt es nicht (Mündliche Auskunft von Lisa Wyss, 28.04.2010).

#### **4.6.4 Zusammenarbeit und Kooperation**

Ein weiteres bedeutendes Thema ist die Zusammenarbeit oder Kooperation mit anderen Einrichtungen. In der Umfrage wurde darauf nicht direkt eingegangen, dennoch ist es relevant und erfreulich, dass sie in den Anmerkungen zur Sprache kommt. Sechs Bibliotheken erwähnen eine Zusammenarbeit mit (Alters-)Heimen. Allerdings wird diese Zusammenarbeit aufgrund der Eingrenzungen (vgl. Kap. 2.1.1.3) hier nicht besprochen. Einige Bibliotheken nennen eine Zusammenarbeit mit Pro Senectute zur Realisierung von Leistungen. Zu diesem Thema fügt eine Bibliothek hinzu, dass eine nachhaltige Zusammenarbeit schwierig ist. Aber auch mit anderen Organisationen oder Gremien wird zusammengearbeitet. Andere Bibliotheken haben keine eigentliche Zusammenarbeit, aber sie wissen welche Institution (Altersforum, Seniorenverein, Leseverein, Freizeitzentrum oder Kirche) etwas bietet.

#### 4.6.5 Zusammenfassung der Bemerkungen zur Umfrage / zum Thema

Die Anmerkungen zeigen, dass die befragten Bibliotheken an unterschiedlichen Standorten stehen und unterschiedliche Erfahrungen gemacht haben, was die Zielgruppenarbeit für und mit Senioren betrifft. Einige sind dabei etwas zu planen, andere bieten bereits etwas (z.T. geschieht dies in Zusammenarbeit mit anderen Institutionen). Bei jenen, die bereits etwas machen, sind die Bemühungen sowohl erfolgreich, als auch nicht. Interessant ist auch, dass eine Bibliothek davon berichtet, dass sie viele Senioren als Nutzer hätten, ohne spezifisches Angebot.

Drei Bibliotheken berichten, dass sie sich bewusst auf alle oder andere Zielgruppen, wie Kinder und Jugendliche, konzentrieren. Andere Bibliotheken machen sich Gedanken darüber, was die Zielgruppe Senioren denn will und wie sie ist. Letzteres sind zentrale Punkte, wenn es darum geht ein Angebot für Senioren zu planen bzw. zu bieten, das zeigen auch die theoretischen Auseinandersetzungen im Kapitel 2.

### 4.7 Angaben zur Bibliothek

#### 4.7.1 Nutzeranzahl und -anteil der 60- bis 80-Jährigen

**Frage 7.1:** Wie viele Ihrer Nutzer sind Senioren im Alter von 60 bis 80 Jahren?

**Erkenntnisleitende Hypothese<sup>46</sup>:** Es wird angenommen, dass die Nutzeranzahl dieser Altersgruppe nicht proportional zu ihrem Anteil an der Gesamtbevölkerung ist, obwohl Senioren dank der „späten Freiheit“ mehr freie Zeit (Kruse, 2007, S. 9 f.) besitzen, was sich jedoch nicht bei der Bibliotheksbenutzung bemerkbar macht.

---

<sup>46</sup> Dies ist die zweite Hypothese aus der Einleitung (Kap. 1.2).

**Anzahl Respondents:** 104 / 215 (48%)

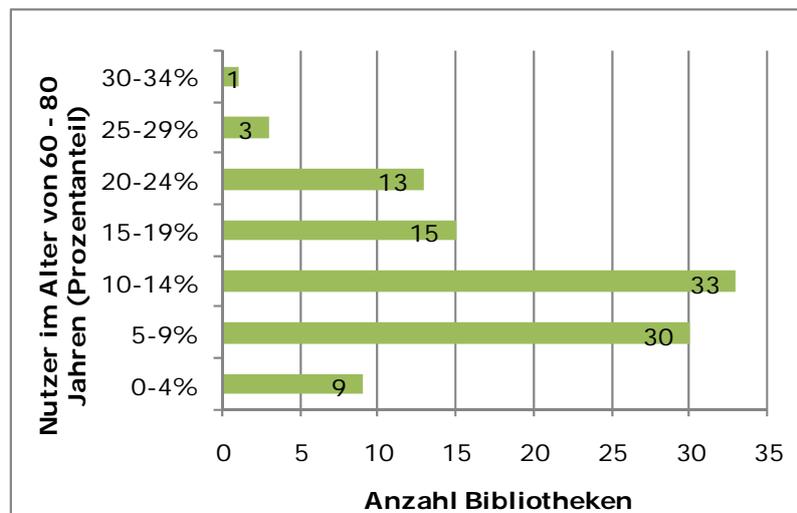


Abbildung 14: Nutzer im Alter von 60 bis 80 Jahren (prozentual zur gesamten Nutzerschaft)

Kommentar zur Abbildung 14: Mehr als  $\frac{2}{3}$  (69%) der 104 Bibliotheken, welche Angaben zur Nutzerzahl gemacht haben, haben einen Nutzeranteil von weniger als 15%. Bei diesen Bibliotheken ist der Anteil der Senioren als Nutzergruppe tiefer als Bevölkerungsanteil der Senioren von 17% (vgl. BFS, 2010a, S. 7). Bei 15% der antwortenden Bibliotheken entspricht der Nutzeranteil der Senioren in etwa dem Anteil der Senioren an der Gesamtbevölkerung. 16% der antwortenden Bibliotheken haben einen höheren Prozentanteil von Nutzern im Alter zwischen 60 und 80 Jahren der 20% und höher ist und damit höher ist als das Verhältnis aller Senioren in der Schweiz zur Gesamtbevölkerung.

Anzahl Respondents: 90 / 215 (42%)

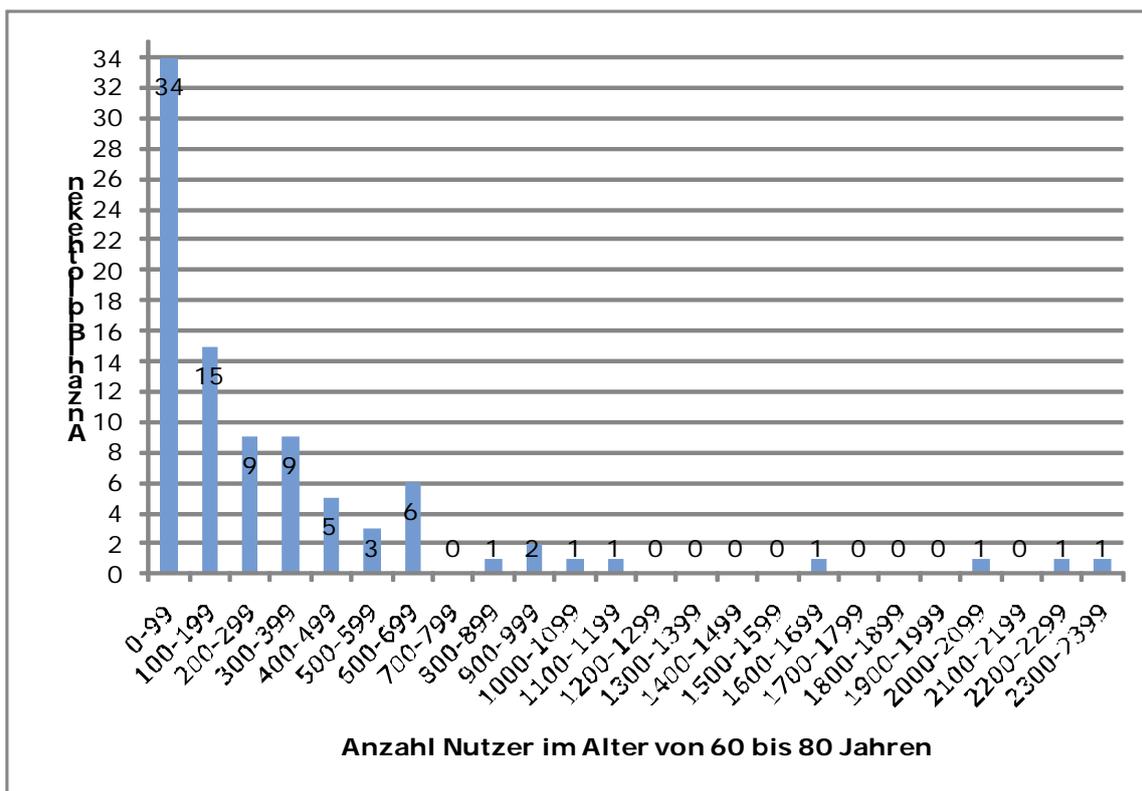


Abbildung 15: Anzahl Nutzer im Alter von 60 bis 80 Jahren (absolute Zahlen)

Kommentar zur Abbildung 15: Mehr als fünfzig Prozent der 90 antwortenden Bibliotheken haben weniger als 200 Nutzer im Alter von 60 bis 80 Jahren. 32 Bibliotheken (36%) haben zwischen 200 und 799 Nutzende im Alter von 60 bis 80 Jahren. Mehr als 800 Nutzer haben nur wenige Bibliotheken (10%).

Die Interpretation der Hypothese folgt im Kapitel 5.1.

#### 4.7.2 Bestandsgrösse

**Frage 7.2:** Bestandsgrösse des gesamten Medienangebots:

**Erkenntnisleitende Hypothese:** Werden die Angaben zur Institution erhoben, dann tragen sie zur besseren Einschätzung, Zuordnung und Bewertung der Ergebnisse bei (Lang / Scherer-Hug, 2007, S. 16).

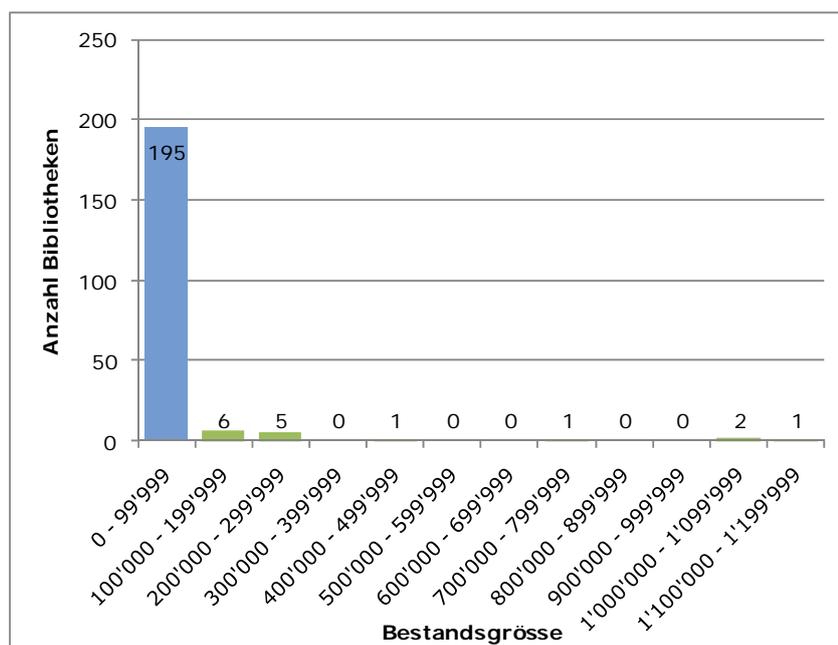
**Anzahl Respondents: 211 / 215 (98%)**

Abbildung 16: Bestandsgrösse (alle)

Kommentar zur Abbildung 16 und Abbildung 17: Die Grafik (Abbildung 16) zeigt die Unterschiede bei den befragten Deutschschweizer öffentlichen Bibliotheken. Die deutliche Mehrheit (92%) der Bibliotheken besitzt einen Bestand unter 100'000 Medien. Lediglich 16 Bibliotheken haben einen grösseren Bestand (zwischen 100'000 und 1,2 Mio. Medien). Die Verteilung ist damit konzentriert auf einen Bestand von unter 100'000 Medien. Von diesen Bibliotheken sind es mehr als 50%, die einen Bestand unter 15'000 Medien besitzen (vgl. Abbildung 17), d.h. 46%, beinahe die Hälfte von 211 Bibliotheken, hat einen Bestand unter 15'000 Medien.

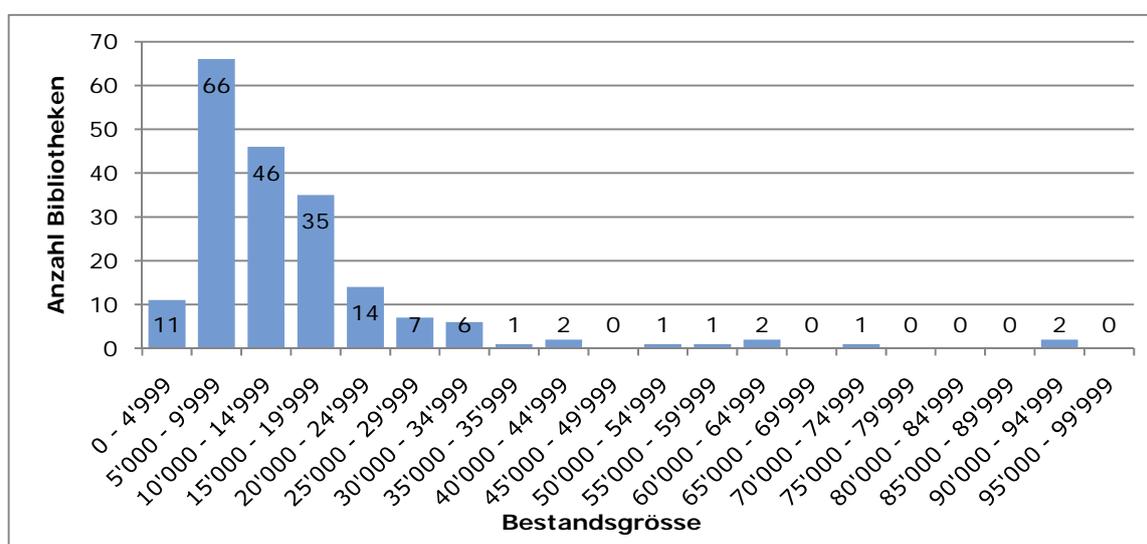


Abbildung 17: Bestandsgrösse (Verteilung der 195 Bibliotheken mit 0-99'999 Medien)

### 4.7.3 Personal

**Frage 7.3:** Stellenprozent aller Mitarbeiter zusammen (nur bibliothekarisches Personal, dies bedeutet inkl. Lernende, Praktikanten, befristete Stellen und exkl. Raumpfleger, Aushilfskräfte, Ehrenamtliche):

**Erkenntnisleitende Hypothese:** Werden die Angaben zur Institution erhoben, dann tragen sie zur besseren Einschätzung, Zuordnung und Bewertung der Ergebnisse bei (Lang / Scherer-Hug, 2007, S. 16).

**Anzahl Respondents:** 178 / 215 (83%)

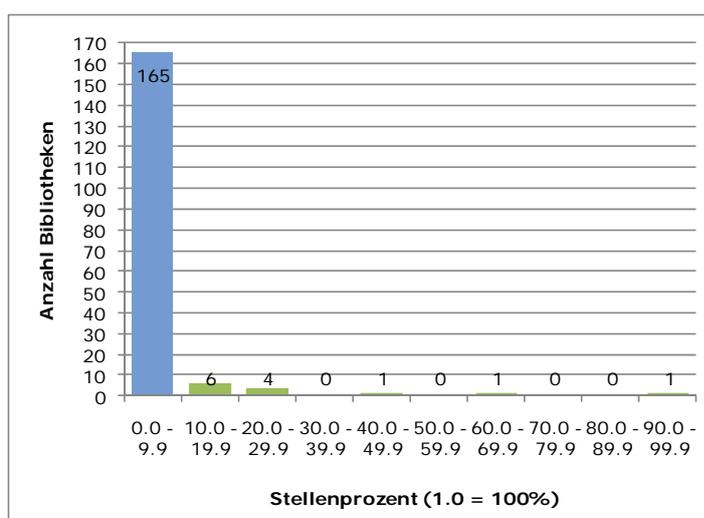


Abbildung 18: Vollzeitäquivalente (alle)

Kommentar zur Abbildung 18 und Abbildung 19: Die Verteilung des Personalbestands ist konzentriert auf unter 10 Stellenprozent. Die deutliche Mehrheit (93%) der 178 Bibliotheken hat Personal, welches zusammen zwischen 0 und 9,9 Stellenprozent zählt. Von diesen Bibliotheken haben über 50% lediglich 0 bis 1.4 Stellenprozent (siehe Abbildung 19). Das sind 56% der 178 antwortenden Bibliotheken.

Ab 10 Stellenprozent und mehr sind 13 Bibliotheken (7%) vertreten. Die Unterschiede bei den öffentlichen Bibliotheken werden damit deutlich.

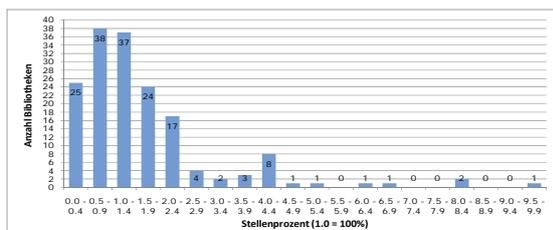


Abbildung 19: Vollzeitäquivalente (Verteilung der 165 Bibliotheken mit 0.0 – 9.9 Stellenprozent)

#### 4.7.4 Bibliothekstypen

**Frage 7.4:** Zu welchem Bibliothekstyp gehört Ihre Bibliothek?

**Erkenntnisleitende Hypothese:** Werden die Angaben zur Institution erhoben, dann tragen sie zur besseren Einschätzung, Zuordnung und Bewertung der Ergebnisse bei (Lang / Scherer-Hug, 2007, S. 16).

Studien- und Bildungsbibliotheken mit einem Auftrag als öffentliche Bibliothek haben mehr Ressourcen (finanziell wie personell) und bieten den Senioren daher auch mehr als Allgemeine öffentliche Bibliotheken.

Ein Teil der Frage 7.4 wurde bereits im Kap. 3.3.3.1 ausgewertet. Hier folgt lediglich noch der Vergleich zwischen den beiden Bibliothekstypen und deren Angebot.

Kommentar zur Abbildung 20 (siehe nächste Seite): Die Angaben zu den Stellenprozenten waren bei 15 Studien- und Bildungsbibliotheken und 200 Allgemeinen öffentlichen Bibliotheken vorhanden. Die Studien- und Bildungsbibliotheken bieten im Verhältnis zu allen Angeboten mehr spezifische Angebote, aber weniger Leistungen für alle / andere Nutzergruppen und einen höheren Anteil mit keinen Angeboten. Beim „Prix Chronos“, der räumlichen Ausstattung und der Freiwilligenarbeit ist der Anteil, der Allg. öffentlichen Bibliotheken, welche dies nicht bieten höher als bei den Studien- und Bildungsbibliotheken. Beim Angebot des Generationenprojekts „Prix Chronos“ und der Freiwilligenarbeit haben die Studien- und Bildungsbibliotheken einen höhern Anteil, bei der räumlichen Ausstattung ist es etwa gleich. Die Studien- und Bildungsbibliotheken bieten lediglich bei den spezifischen Angeboten eindeutig mehr, ansonsten bestätigt sich die Hypothese, dass die 15 Studien- und Bildungsbibliotheken den Senioren mehr anbieten, nicht eindeutig, obwohl sie mit durchschnittlich 18,5 Stellenprozent deutlich mehr Personal zur Verfügung haben als die 163 Allgemeine öffentliche Bibliotheken mit durchschnittlich 2,2 Stellenprozent.

Allerdings fehlen hier noch die Angaben zur finanziellen Situation (Medienetat), um den Vergleich vollständig zu be- oder widerlegen.

Anzahl Respondents: 215 / 215 (100%)

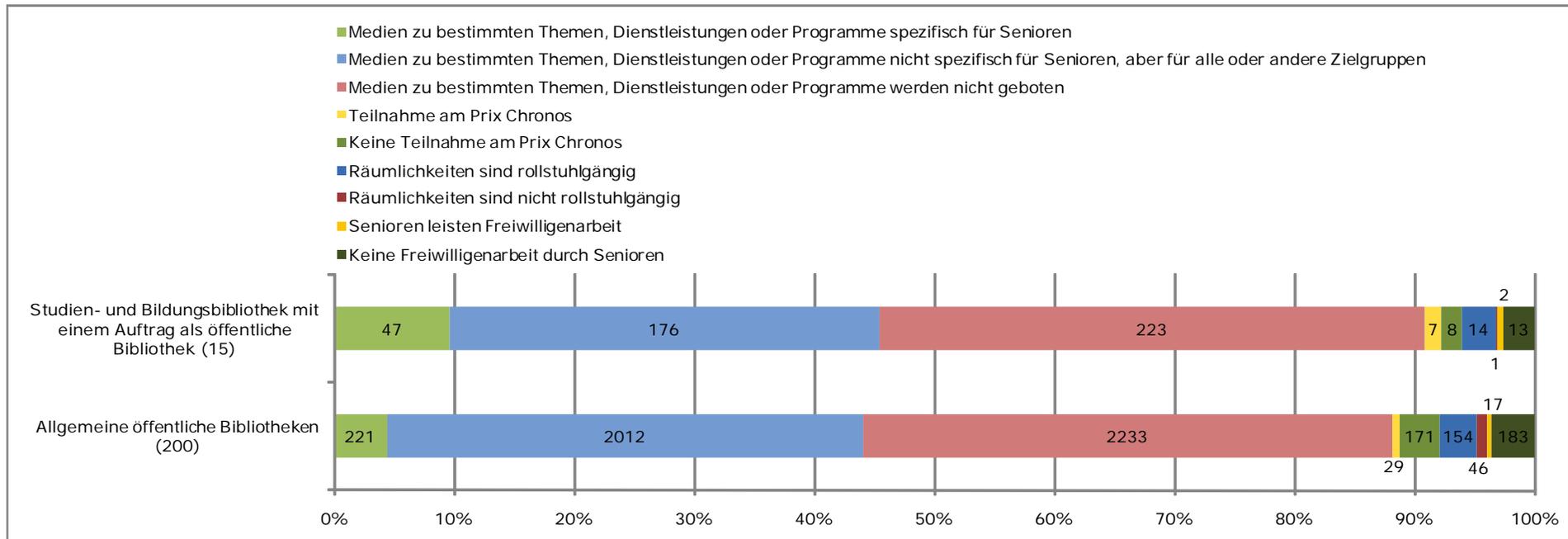


Abbildung 20: Bibliothekstypen und deren Angebot für Senioren zwischen 60 und 80 Jahren

#### 4.7.5 Zusammenfassung der Angaben zu den Bibliotheken

Beim Nutzeranteil haben 30% von 104 antwortenden Bibliotheken einen Anteil von ungefähr 17% oder sie liegen darüber. Mehr als die Hälfte (61%) der 104 Bibliotheken gaben an, dass ihr Anteil der 60- bis 80-Jährige in der Nutzerschaft zwischen 5 - 14% liegt. Sowohl bei der Bestandsgrösse, als auch beim Personal ist die Verteilung auf den unteren Bereich konzentriert. Die Hypothese, dass Studien- und Bildungsbibliotheken mit Auftrag als öffentliche Bibliothek mehr bieten hat sich nur beim spezifischen Angebot augenfällig gezeigt.

## 5 Schlussteil

Im Schlussteil werden im ersten Teil (Fazit) die Ergebnisse der Erhebung im Hinblick auf Fragestellung und Hypothesen aus der Einleitung zusammengefasst, interpretiert und ein Fazit daraus gezogen. Anschliessend wird im zweiten Abschnitt (Reflexion) die Arbeit kritisch betrachtet. Offene Fragen und der Ausblick folgen am Schluss.

### 5.1 Fazit

Ausgangspunkt dieser Arbeit waren die Überlegungen von Rico Defuns zur Bibliotheksarbeit für Senioren. Dies führte dazu, dass Erkundungen über den Stand der Bibliotheksarbeit mit und für Senioren in der Deutschschweiz gemacht wurden. Es wurde erkennbar, dass über die Angebote für Senioren in Deutschschweizer Bibliotheken noch wenig bekannt ist. So lautet die Fragestellung dieser Arbeit: Was wird den Senioren in Deutschschweizer öffentlichen Bibliotheken an Sammlung / Bestand, Dienstleistungen, Programmen, räumlicher Ausstattung und Freiwilligenarbeit geboten?

Um diese Fragestellung zu beantworten, wurde die Methode der quantitativen Befragung gewählt. Mittels eines Literaturstudiums wurden grundsätzliche Informationen zur Zielgruppe Senioren und zur Bibliotheksarbeit mit und für Senioren in verschiedenen Ländern erarbeitet. Diese Ausführungen (vgl. Kap. 2) dienten als Hintergrundwissen und Anregung für die Umfrage. Befragt wurden Kollektivmitglieder der SAB und vier weitere Bibliotheken, die zu den Allgemeinen öffentlichen Bibliotheken oder zu den Studien- und Bildungsbibliotheken mit einem Auftrag als öffentliche Bibliothek zählen. Von 297 befragten Bibliotheken wurden die Antworten von 215 ausgewertet. Mit Hilfe der Ergebnisse der durchgeführten Befragung (vgl. Kap. 4) können die Fragestellung dieser Arbeit und die daraus abgeleiteten Hypothesen nachfolgend beantwortet werden.

Ein Fünftel der befragten Bibliotheken (21,3%) bieten der Zielgruppe Senioren Medien an einem separaten Standort oder gekennzeichnet an. Die Mehrheit der Bibliotheken (76%) präsentiert Medien zu einem oder mehreren Themen (Gedächtnistraining, Computer und Internet, Rechtshilfe, Gesundheit und Krankheit, oder Pensionierung und Rente) im Übrigen Bestand. Nur vier Bibliotheken bieten keine der fünf aufgeführten Themen.

Bei den Dienstleistungen werden Grossdruckbücher, Unterstützung bei der Recherche und Hörbücher von der Mehrheit der Befragten geboten. Bücher in Grossdruck bieten gar 26% der befragten Bibliotheken separat oder gekennzeichnet an. Insgesamt bieten 34% der Probanden eine oder mehrere Dienstleistungen speziell für Senioren und 66% haben Dienstleistungen für alle / andere Zielgruppen, die auch für Senioren relevant sein können.

Die übrigen sechs Dienstleistungen werden von der Mehrheit der Bibliotheken für keine Zielgruppe geboten.

Wenige Programme werden in den befragten Bibliotheken spezifisch für Senioren veranstaltet. Am meisten wird noch das generationenübergreifende Projekt „Prix Chronos“ geboten, an welchem 36 Bibliotheken teilnehmen. Insgesamt bieten 20% der Bibliotheken mindestens ein spezifisches Programm für Senioren. Dem gegenüber stehen 77% der Bibliotheken, die Programme für alle / andere Nutzergruppen (ohne speziellen Angebote) organisieren und 1% der befragten Bibliotheken bietet keines der genannten Programme.

Welche Inhalte, Dienstleistungen und Programme zusätzlich von den befragten öffentlichen Bibliotheken geboten werden, ist im Kap. 4.2 beschrieben.

Erfreulich ist, dass die Mehrheit der Bibliotheken zumindest teilweise rollstuhlgängig ist. In der Minderheit sind jene Bibliotheken, welche ehrenamtlich tätige Senioren in ihrem Betrieb engagieren oder eine Leistungsvereinbarung bezüglich der Zielgruppenarbeit für und mit Senioren vorweisen können.

Einige Bibliotheken berichten, dass sie Angebote planen. Dies geschieht teilweise aufgrund von Änderungen, wie einer neuen Bibliothek, Wohnsiedlung für Menschen ab 55 Jahren, oder sich ändernden Schwerpunkten bei der Wahl der Zielgruppe für ein bestimmtes Jahr. Damit kann die Unterfrage „Sind Angebote im Entstehen?“ mit „Ja“ beantwortet werden. Dasselbe gilt für die zweite Unterfrage „Ist den Bibliothekaren das Potential dieser Altersgruppe bewusst?“, da sich 90% der antwortenden Bibliotheken weiterhin mit dem Thema beschäftigen werden.

Aufgrund der Grundgesamtheit (vgl. Kap. 3.1) zeigen die Ergebnisse der Erhebung für die gesamte Deutschschweiz lediglich eine Tendenz und diese wird wegen der unklaren Repräsentativität der Umfrage (vgl. Kap. 3.3.3) nochmals weiter eingeschränkt. Dasselbe gilt auch für die Interpretation der folgenden Hypothesen.

Die erste Hypothese lautet: Die Angebote für die Gruppe der Senioren in Deutschschweizer öffentlichen Bibliotheken und Studien- und Bildungsbibliotheken mit einem Auftrag als öffentliche Bibliothek sind noch ausbaufähig.

Da aufgrund der Ausführungen in der Theorie im Kapitel 2.2.2.1 und 2.2.2.2 nicht klar ist, ob es sinnvoll ist spezifische Angebote für Senioren (Separation) zu schaffen, ist die Aussage über die Notwendigkeit seniorenspezifischer Inhalte, Dienstleistungen, Programme, nur unter der Bedingung gültig, dass die älteren Menschen dazu befragt werden, ob sie dies auch so erwarten und wollen (dazu im Kap. 5.3 mehr). In diesem Sinne sind auch folgende Annahmen zur Ausbaufähigkeit der Leistungen zu betrachten.

Bei den Themen / Inhalten, welche Senioren betreffen und interessieren, wäre es möglich, das Angebot der befragten Bibliotheken auszubauen, indem einerseits mehr dieser Themen geboten werden oder die vorhandenen ein bis fünf thematischen Bereiche spezifisch für Senioren präsentiert werden. Beinahe  $\frac{4}{5}$  der befragten Bibliotheken hätten dann das Potential mit einfachen Mitteln (bspw. ein separates Regal) mehr zu tun. Dabei muss festgehalten werden, dass gewisse Inhalte oder Medientypen wie Hörbücher auch von anderen Zielgruppen, wie den erwerbstätigen Erwachsenen, genutzt werden. Barbian & Fühles-Ubach zeigen, dass trotzdem eine separate Aufstellung möglich ist und dabei die Einstellung entscheidend sein kann: „[...] wobei diese Auswahl die jüngeren Kunden nicht von den Angeboten ausschliessen und umgekehrt die älteren Kunden selbstverständlich auch andere Bereiche nutzen sollen“ (2008, S. 488).

Bei den Dienstleistungen ist das Angebot prinzipiell ausbaufähig. Da die Mehrheit der Bibliotheken sechs Dienstleistungen von insgesamt neun für keine Zielgruppe anbietet. Warum werden diese Dienstleistungen nicht geboten? Hier nur einige Vermutungen: Ein Lesegerät oder Grossbildschirm bei Computern sind eher seltene und spezielle Angebote, genealogische Forschung ist nicht in allen öffentlichen Bibliotheken möglich, reduzierte Jahresgebühren braucht es bei Bibliotheken ohne Jahresgebühren nicht (8 haben explizit genannt, dass sie keine verlangen, es sind sicherlich noch mehr) und andere meinen, dass die Jahresgebühren an sich schon tief seien. Das Potential könnte aber bei den drei Dienstleistungen bzw. Medientypen Grossdruckbücher, Hörbücher und Unterstützung bei der Recherche liegen, welche von der Mehrheit der Bibliotheken für alle / andere Nutzergruppen geboten werden, diese könnten spezifisch für Senioren geboten werden, wenn die Bibliotheken dies auch wollen und können, sowie ihre Nutzer es begrüßen.

Bei den Programmen läge das Potential am ehesten bei den Lesungen, beim Erzählcafé, den OPAC-Einführungen oder Bibliotheksführungen, welche von vielen Bibliotheken schon geboten werden. Da könnten spezifische Veranstaltungen für Senioren angeboten werden, wenn die Bibliotheken dies wollen, die Ressourcen (Raum, Budget, usw.) vorhanden sind, ihre Nutzer es begrüßen und sie nicht bereits von anderen organisiert werden. Vier Bibliotheken berichten davon, dass sie (gewisse) Veranstaltungen spezifisch für Senioren oder für alle Altersgruppen nicht organisieren, da andere Institutionen oder Vereine dies bereits tun. Dies weist auf eine weitere Möglichkeit hin, welche in Betracht gezogen werden könnte und bereits von einigen Bibliotheken umgesetzt wird: die Zusammenarbeit mit anderen Institutionen, Einrichtungen.

Der Grund für die geringe Verbreitung von Kursen (sei es spezifisch für Senioren, aber auch für alle anderen Zielgruppen) wurde nicht ermittelt. Aber es könnte daran liegen, dass andere Einrichtungen in der Gemeinde / Stadt den Bereich der Erwachsenenbildung bereits abdecken. Eine Bibliothek berichtet davon, dass Computerkurse von einem Freizeitzentrum

geboten werden. Speziell bei den Computer- und Internetkursen könnte es auch daran liegen, dass einige Bibliotheken, diese nicht zu ihren Aufgaben zählen. Eine Bibliothek betont dies als Grund für das fehlende Angebot.

Die Aussagen der antwortenden Bibliotheken zur Zufriedenheit (siehe Kap. 4.3) und zur zukünftigen Bedeutung des Themas (siehe Kap. 4.5) zeigen, dass diese bezüglich der Bibliotheksarbeit für und mit Senioren weiterhin tätig sein werden und damit das Angebot wahrscheinlich ausbauen werden. Zumindest bei der Beschäftigung von ehrenamtlich arbeitenden Senioren oder beim Zugang zur Bibliothek für Gehbehinderte oder Menschen im Rollstuhl bestünde noch Ausbaufähigkeit. Letzteres ist zentral, wenn Dienstleistungen, Programme und Inhalte für alle zugänglich sein sollen, wie Forsyth es vorschlägt (2009, S. 136, 138). Bei den Leistungen, welche die befragten Bibliotheken für alle / andere Zielgruppen anbieten, ist es, aus Sicht der Zugänglichkeit (räumlich oder zeitlich), möglich, den Senioren mehr zu bieten, falls diese Überlegungen und Vorkehrungen nicht bereits getroffen wurden. Damit wären nicht nur spezifische Leistungen für Senioren ausbaufähig, sondern auch Leistungen für alle / andere Altersgruppen.

Zur zweiten Hypothese „Es wird angenommen, dass die Nutzeranzahl dieser Altersgruppe nicht proportional zu ihrem Anteil an der Gesamtbevölkerung ist, obwohl Senioren dank der „späten Freiheit“ mehr freie Zeit (Kruse, 2007, S. 9 f.) besitzen, was sich jedoch nicht bei der Bibliotheksbenutzung bemerkbar macht“ kann Folgendes gesagt werden: 30% der befragten Bibliotheken haben einen Nutzeranteil, der ungefähr dem Anteil von 17% der Senioren in der Gesamtbevölkerung (vgl. BFS, 2010a, S. 7) entspricht oder höher ist. Damit entspricht bei der Mehrheit der antwortenden Bibliotheken die Annahme der oben genannten Hypothese. Die Gründe für dieses Resultat müsste bei den Senioren ermittelt werden und dies ist nicht Teil dieser Arbeit. Vermutungen sind: Einerseits können tiefe Nutzeranteile bei Senioren daran liegen, dass bei den über 60-Jährigen Lesen früher ein Privileg war (Kulzer, 2004a, S. 7), und die Bibliothek daher keinen so hohen Bekanntheitsgrad besitzt, wie bei jüngeren Generationen. Andererseits kann es am fehlenden Interesse an Büchern liegen; denn wer Pensionär wird, ändert das Verhalten bezüglich Kultur und Bildung nicht unbedingt<sup>47</sup> (vgl. Perrig-Chiello / Höpflinger, 2009, S. 51), nur weil mehr Zeit zur Verfügung steht. Auch kann es daran liegen, dass die Angebote der Bibliothek zu wenig bekannt gemacht werden (Werbung ist wichtig, vgl. bspw. Bader, 2009, S. 53 ff.) oder nicht den Bedürfnissen dieser Menschen entsprechen.

---

<sup>47</sup> Bei den jüngeren Generationen, welche die Bildungsreform erlebt haben und mit Büchern in der Kindheit aufgewachsen sind (Kulzer, 2004a, S. 7), würde das allerdings auch das Gegenteil bedeuten. Bibliotheksbenutzer bleibt Bibliotheksbenutzer. Wyss meint, dies lässt Erfolgspotential erhoffen (Mündliche Auskunft von Lisa Wyss, 28.04.2010).

Der Vergleich zwischen den Nutzeranteilen von öffentlichen Bibliotheken und dem Seniorenanteil in der Schweizerischen Wohnbevölkerung ist nicht vollständig gültig, da grundsätzlich mit dem Anteil in der jeweiligen Gemeinde verglichen werden müsste. Nimmt man jedoch den Durchschnitt aller Bibliotheken, so liegt dieser mit 12% Nutzeranteil der Senioren in Bibliotheken unter dem gesamtschweizerischen Bevölkerungsanteil. Damit wird die zweite Hypothese bestätigt. Gemäss der Umfrage zum Kulturverhalten der Schweizerischen Bevölkerung sollten allerdings um die 23% der 60-Jährigen und älteren eine Bibliothek besuchen, da diese angeben, sie würden Bücher lesen und eine Bibliothek benutzen (BFS / EDI, 2010, S. 17).

Werden die Ergebnisse der Umfrage als Ganzes betrachtet, so decken sie Erfreuliches auf: In Deutschschweizer Bibliotheken wird den Senioren in den Bereichen Sammlung / Bestand, Dienstleistungen, Programme, räumliche Ausstattung und Freiwilligenarbeit etwas geboten. Der zweite Teil der nachfolgenden Frage „Wird den Senioren nichts angeboten oder doch, nur schreibt keine darüber<sup>48</sup>?“ kann damit mit „Ja“ beantwortet werden. Erfreulich ist zudem, dass eine hohe Zahl von Bibliotheken an der Umfrage teilgenommen hat und die Verantwortlichen mehrheitlich grosses Interesse und Engagement gezeigt haben.

## 5.2 Reflexion

Zur Beantwortung der Fragestellung war die Methode der quantitativen Befragung geeignet. Für den Aufwand, der betrieben wurde, um die Umfrage durchzuführen, ist es am Ende bedauerlich, dass mit den Ergebnissen nicht eindeutig auf alle Deutschschweizer öffentlichen Bibliotheken geschlossen werden kann, sondern dass sie lediglich eine Tendenz anzeigen. Dies deshalb, weil einerseits Daten (bspw. Kantone) zur Überprüfung der Repräsentativität nicht erhoben wurden und weil andererseits keine Liste für alle Deutschschweizer öffentlichen Bibliotheken vorhanden ist.

Hilfreich bei der Entwicklung des Fragebogens wären thematisch ähnliche Umfragen gewesen, wie jene von Bundy (2005, S. 160-169), welche jedoch erst zu spät entdeckt wurden. Aufgrund von Rückmeldungen der Probanden wurden Fehler im Fragebogen aufgedeckt: fehlende Antwortmöglichkeiten wie „Haben keine Jahresgebühren“ (Frage 2.2), „Nicht regelmässig“ (Frage 2.4 zum „Prix Chronos“) oder „Teilweise“ (Frage 2.5 zur Rollstuhlgängigkeit).

Während der Arbeit wurde bei einigen Gesprächen und bei der Lektüre immer deutlicher, dass die Senioren eine heterogene Gruppe sind (vgl. Perrig-Chiello / Höpflinger, 2009, S. 29), das Leseverhalten sich nach der Pensionierung nicht verändern muss und individuell

---

<sup>48</sup> Angelehnt ist diese Frage an die Frage „Offen ist, wird nichts für Ältere angeboten oder doch, nur schreibt keine darüber?“, die sich Czudnochowski-Pelz (2000, S. 23) in einem ähnlichen Zusammenhang gestellt hat.

bleibt, lediglich der Informationsbedarf sich ändern kann (vgl. Frederiksen, 1992, zit. in: Panella, 2006, S. 38; Nauratil, 1985, S. 68) und spezifische Angebote für Senioren nicht unbedingt gewünscht sind (vgl. Hunke, 2006, S. 202). Was dies bedeutet, wurde erst im Laufe der Auseinandersetzung richtig deutlich und widerspiegelt sich auch in der Arbeit. Auf diesem Hintergrund sinnvolle Angebote zu schaffen, ist eine Herausforderung. Die Rückmeldungen aus der Umfrage zeigen, dass es manchen Bibliotheken in der Deutschschweiz gelingt und dass andere anmerken, dass ihre älteren Benutzer keine speziellen Angebote wollen.

Aufgrund des Trends in der Wirtschaft, im Zusammenhang mit der Zielgruppe Senioren, wurde zu Beginn nicht erwartet, dass die Arbeit diese Ausrichtung erhalten würde. Im Unterschied zum Anfang hat sie sich weg von **den** Senioren und ihren allgemeingültigen Bedürfnissen, hin zu individuellen Bedürfnissen und Individuen bewegt. Die anfängliche Annahme, dass es spezifische Angebote (Separation) braucht und diese die Lösung darstellen in der Bibliotheksarbeit für und mit Senioren, hat sich auch stark verändert. Im Moment wird angenommen, dass es nicht **die** Lösung gibt, sondern für jede Bibliothek eine individuelle. Spezielle Angebote (Separation) können dabei eine Rolle spielen – oder auch nicht. Somit sind verschiedene Wege möglich: Separation durch senioren-spezifische Angebote und / oder Integration der Angebote für Senioren in jene, die für alle oder andere Zielgruppen geboten werden (vgl. Forsyth, 2009, S. 138).

### 5.3 Ausblick

Diese Arbeit zeigt einen Teil dessen, was den Senioren in Deutschschweizer öffentlichen Bibliotheken offeriert wird und bietet einen kleinen Einblick in das Angebot anderer Länder. Die Ergebnisse dieser Arbeit zeigen **eine** Seite – die Sicht der Bibliotheken. Als nächster Schritt ist es wichtig, dass die Zielgruppe der Senioren ihre Meinung (über spezielle Angebote, ungenügende Unterstützung, usw.) äussern kann und nach ihren Bedürfnissen und Erwartungen (Interessen an Inhalten, Dienstleistungen, Programmen und Freiwilligenarbeit) befragt wird, auch deshalb, weil diese Gruppe sehr heterogen ist (vgl. Perrig-Chiello / Höpflinger, 2009, S. 29). Letzteres allerdings, dass Senioren in erster Linie Individuen sind (vgl. ebd., S. 29), würde bedeuten, dass Bibliotheken sie auch als solche bedienen und nicht als Gruppe. Dann bräuchte es keine senioren- bzw. zielgruppenspezifischen Bestände, Dienstleistungen oder Programme, sondern lediglich die Erfüllung von individuellen Kundenwünschen. Wenn es so einfach wäre? Einige befragte Bibliotheken sagen, dass Senioren nicht speziell, sondern als normale Nutzer behandelt werden wollen und ihr Leseverhalten demjenigen der jüngeren Generationen entspricht. Dies weist darauf hin, dass senioren-spezifische Angebote nicht nötig sind. Andererseits meint Panella, dass gesundheitliche Einschränkungen zu berücksichtigen sind (2006, S. 38). Dies

hat Auswirkungen auf Medientypen und räumliche Ausstattung. Ausserdem hat jeder Lebensabschnitt seine Themen. Viele jüngere Erwachsene beschäftigen sich mit beruflicher Karriere und / oder Erziehung. Mit zunehmendem Alter sind Gesundheit und Krankheit, Grosselternsein oder die Rente ein Thema (vgl. Anhang Kap. 7.6 bei Bestand / Sammlung). Die ALA-Richtlinie hebt diesen generellen Informationsbedarf gegenüber dem individuellen hervor (Committee on Library Service to an Aging Population / OLOS, 2008). Wegen dieser Diskrepanz ist es wichtig, dass die Senioren befragt werden.

Wenn dann deutlich wird, was Senioren wollen (spezielle Angebote oder nicht), können die Ergebnisse dieser Arbeit noch besser ausgewertet und Empfehlungen / Bewertungen gemacht werden. Nach Forsyth muss es keine Umfrage sein, es kann schon reichen, wenn das Gespräch mit Kunden<sup>49</sup> gesucht wird und aufgrund deren Meinung etwas geplant wird. Dies kann dann auf ein seniorenpezifisches Angebot hinauslaufen oder auf eines, das für alle angeboten wird (2009, S. 138). Zusätzlich können damit auch Vorurteile und Stereotypen aufgedeckt werden (Ehgartner, 2008, S. 15). Wichtig ist, dass die Senioren gefragt werden, auch die Nichtnutzer.

*Viele Enttäuschungen zum Thema Zielgruppenarbeit in den Bibliotheken haben damit zu tun, dass zwar mit grossem Engagement neue Angebote entwickelt werden, das Wissen um die wirklichen Bedürfnisse und Interessen der Zielgruppe aber zu gering ist. Letztlich geht es immer darum, nicht nur für jemanden etwas zu entwickeln, sondern mit ihm. Bibliotheken können die Orte sein, an denen dieses aufeinander Zugehen gelingt. (Ehgartner, 2008, S. 14 f.)*

Der Umstand, dass die Bibliothek die Senioren befragen sollten, bevor sie ihr Angebot erweitern, und die Tatsache, dass Senioren eine heterogene Gruppe sind (vgl. Perrig-Chiello / Höpflinger, 2009 S. 29), bedeutet, dass vermutlich jede Bibliothek andere Resultate dazu erhält, was Senioren wollen. Eine Rückmeldung der Erhebung bei den SAB-Kollektivmitgliedern zeigt, dass sich bei solchen Gesprächen mit Senioren auch Resultate ergeben, die unerwartet sind, wie bspw. dass Senioren nicht in die Bibliothek kommen wollen, weil sie andere Tätigkeiten bevorzugen, und daher keine Bibliotheksangebote brauchen. Wie bereits im Kap. 5.2 erwähnt, ist es daher möglich, dass unterschiedliche Angebote entstehen und für die eine Bibliothek sind seniorenspezifische Angebote (Separation) sinnvoll und für eine andere Bibliothek sind Angebote gefragt, welche für alle (inkl. Senioren, d.h. Integration) geboten werden (vgl. Forsyth, 2009, S. 138).

Auch stellt sich die Frage: Was können und sollen kleine Bibliotheken mit geringen finanziellen, personellen, räumlichen und zeitlichen Ressourcen machen? Schwerpunkte

---

<sup>49</sup> Eine andere Methode als Umfrage und Kundengespräch, welche Stephens zur Planung von Angeboten vorschlägt, ist die Fokusgruppe (2006, S. 231).

setzen in der Zielgruppenarbeit? Allen etwas bieten? Was ist möglich? Kulzer ist der Meinung, dass aufgrund des demografischen Wandels, die älteren Menschen berücksichtigt werden müssen (2007a, S. 7).

Weiterführende Fragestellungen, die sich während der Arbeit ergeben haben, sind:

- Was wollen, brauchen ältere Migranten? In Australien gibt es gleich drei Autoren, die Erkenntnisse zu dieser Thematik beschrieben haben<sup>50</sup>.
- Die Zusammenarbeit mit anderen Institutionen in Bezug auf die Bibliotheksarbeit für und mit älteren Menschen kann vertiefter betrachtet werden. Was bieten andere Institutionen in der Deutschschweiz (vgl. Kulzer, 2010, S. 45)? Wären Absprachen oder Kooperationen mit ihnen möglich (vgl. Kulzer, 2010, S. 45)? Zusätzlich besteht die Möglichkeit zu ermitteln, ob Veranstaltungen und besonders Kurse in Bibliotheken deshalb nicht geboten werden, weil andere Institutionen diese bereits organisieren.
- Finanzielle und personelle Folgen<sup>51</sup>: Was kosten Angebote für Senioren? Sollen für Kurse Beiträge von den Teilnehmenden verlangt werden? Wird es einen Mitarbeiter in der Bibliothek geben, der dafür verantwortlich ist (vgl. Oertel, 2007, S. 4)?
- Wie holt man die Senioren in die Bibliothek? Neben Angeboten, welche ihren Bedürfnissen entsprechen, müssen darum die Themen Kundenbindung (Oertel, 2007, S. 22 f., Bader, 2009, S. 44) und Öffentlichkeitsarbeit / Werbung (bspw. Bader, S. 28 f., 44, 53 ff.) in Bezug auf Senioren betrachtet werden.
- Auch eine Bibliothek, die sich entscheidet oder entschieden hat, Angebote, welche Senioren interessieren, nicht speziell nur für diese Zielgruppe zu präsentieren oder zu organisieren, da sich andere Altersgruppen auch dafür interessieren, kann bei älteren Menschen dafür werben.
- Da sich diese Arbeit auf die 60- bis 80-Jährigen bezogen hat, könnten in einem nächsten Schritt die Angebote und Bedürfnisse von über 80-Jährigen untersucht werden. Dazu gehört auch das Thema Heimlieferdienste für Senioreneinrichtungen oder hausgebundene Senioren.

---

<sup>50</sup> Dunn, Linda (2005): The Fairfield Seniors Survey Project. APLIS, 18 (2), S. 76–78.

Hall, Anne (2009): Public Library Resources And Programs for Mediterranean Languages Groups in Australia. APLIS, 22 (4), S. 157-163.

Hoegh-Guldberg, Hans (2006): Aged Services Survey for Fairfield City Library Service New South Wales. APLIS, 19 (1), S. 39–43.

<sup>51</sup> Folgende Autoren haben sich dazu Gedanken gemacht:

Jones, Chris (2006): The Impact of an Ageing Population on Coastal Public Libraries in New South Wales. APLIS, 19 (1), S. 44–50.

Mates, Barbara T (2003): 5-star programming and services for your 55+ library customers. Chicago: American Library Association. Kapitel 3 und 10.

## **Bibliotheksarbeit für und mit Senioren – eine faszinierende Herausforderung.**

## 6 Literatur- und Quellenverzeichnis

**2ask (2010):** Aktion-aktivieren. URL:

[http://customer.2ask.ch/orbiz/DigiTrade/085d9a89818636d9e1b86a3ae1c59d6f/-/de\\_CH/o/-/-/help/surveymanager.html#activate](http://customer.2ask.ch/orbiz/DigiTrade/085d9a89818636d9e1b86a3ae1c59d6f/-/de_CH/o/-/-/help/surveymanager.html#activate) (09.06.2010).

**Angebot (2008).** In: Brockhaus Wirtschaft. Leipzig, Mannheim: Brockhaus. URL: <http://lexika.tanto.de> (31.05.2010).

**Atteslander Peter (2008):** Methoden der empirischen Sozialforschung. 12., durchgesehene Aufl. Berlin: Erich Schmidt.

**Auslib Press (o.A.):** Auslib Press. URL: <http://www.auslib.com.au/> (08.07.2010).

**Bader, Jennifer (2009):** Senioren in der Öffentlichen Bibliothek: Bibliothekarische Konzepte mit einem Ausblick auf die Praxis der Stadtbibliothek Eisenach. Diplomarbeit Studiengang Bibliothekswesen Fakultät für Informations- und Kommunikationswissenschaften Fachhochschule Köln. URL: [http://opus.bibl.fh-koeln.de/volltexte/2010/254/pdf/Bader\\_Jennifer.pdf](http://opus.bibl.fh-koeln.de/volltexte/2010/254/pdf/Bader_Jennifer.pdf) (10.04.2010).

**Barbian, Jan-Pieter / Fühles-Ubach Simone (2008):** Aktiv im Alter: Besondere Angebote für die Generation 60plus in der Stadtbibliothek Duisburg. In: BuB, 60 (6), S. 486–489.

**Barth, Robert (1997):** Das Bibliothekswesen in der Schweiz (unter besonderer Berücksichtigung der Ausbildung). Vortrag am 11. April 1997 an der Università degli Studi di Roma "La Sapienza" Scuola speciale per archivisti e bibliotecari (Webseite). Rom. URL: [http://www.stub.unibe.ch/fach/vortrag/schweiz\\_d.html](http://www.stub.unibe.ch/fach/vortrag/schweiz_d.html) (22.05.2010).

**Barth, Robert (2007):** Einführung in die Bibliothekswissenschaft: Typologie, Trägerschaften und Strukturen des Bibliothekswesens (1/2). Vorlesung im Herbstsemester 2007 an der HTW Chur (PP-Präsentation). Chur.

**Barth, Robert (2010):** Trends in öffentlichen Bibliotheken. Vorlesung im Frühlingssemester 2010 an der HTW Chur (PP-Präsentation). Chur.

**Barth, Robert / Felber, Christine (2008):** Öffentlichkeitsarbeit. Vorlesung vom 29. April 2010 an der HTW Chur (PP-Präsentation). Chur.

**Barth, Robert / Schneider, Gabi (1997):** Bibliotheken, Bibliothekarinnen und Bibliothekare in der Schweiz. Hundert Jahre bibliothekarischer Branchenverband 1897-1997; cent ans d'association professionnelle 1897-1997. Verband der Bibliotheken und der Bibliothekarinnen/Bibliothekare der Schweiz (Hrsg.). Vevey: Editions de l'Aire.

**Bauer, Petra (2010):** „Senior aktiv“: Soziale Bibliotheksarbeit mit dem Schwerpunkt „SeniorInnen“ am Beispiel der Stadtbücherei Mürzzuschlag. *Büchereiperspektiven*, 2010 (1), S. 12-14. URL:

<http://www.publikationen.bvoe.at/perspektiven/bp1-10/12-14.pdf> (06.07.2010).

**Bewley, Lois M. / Crooks, Silvia (1984):** Urban public library service for the aging in Canada. Halifax N.S: Dalhousie University University Libraries School of Library Service.

**Bibliomedia (o.A.a):** Katalog Bibliocenter Solothurn. URL: <http://213.180.168.69/webOPAC/> (05.07.2010). [Suche in allen Feldern: Grossdruck].

**Bibliomedia (o.A.b):** Angebote für Bibliotheken und weitere Institutionen. URL: <http://www.bibliomedia.ch/de/angebote/bibliothek.index.asp?navid=3> (05.07.2010).

**Bibliomedia (o.A.c):** Angebote für Bibliotheken und weitere Institutionen: Bilderbuchkino. URL: <http://www.bibliomedia.ch/de/angebote/bilderbuchkino.asp?navid=12> (19.07.2010).

**Bibliothek Information Schweiz [BIS] (o.A.):** Website BIS. URL: <http://www.bis.info/> (26.04.2010).

**Biermann, Ralf (2009):** Hysteresis und Habitus als Ansätze für die Alter(n)smedienforschung. Zur Genese generationsspezifischer habitueller Muster am Beispiel der Computerspielnutzung. In: Schorb, Bernd / Hartung, Anja / Reissmann, Wolfgang (Hrsg.): *Medien und höheres Lebensalter: Theorie, Forschung, Praxis* (S. 51-59). Wiesbaden: VS, Verlag für Sozialwissenschaften.

**Birmingham City Council (o.A.):** Library Services for Older People. URL: <http://www.birmingham.gov.uk/cs/Satellite?c=Page&childpagename=Lib-Accessibility%2FPageLayout&cid=1223092571044&pagename=BCC%2FCommon%2FWrapper%2FWrapper> (07.07.2010).

**Börsenverein des Deutschen Buchhandels e.V. (Hrsg.) (2003):** 50plus - schlummernde Kaufkraft im Buchhandel? Senioren-Studie 2002. Welche Aspekte älteren Menschen im Buchhandel wichtig sind. URL:

<http://www.boersenverein.de/sixcms/media.php/686/Seniorenstudie.pdf> (03.07.2010).

**Bourke, Carolyn (2009):** Working With Older Volunteers: Opportunities and Potential. *APLIS*, Jg. 22 (4), S. 181-183.

**Brechbühl, Jürg (2005):** Rentenalter: "Jedem das Seine oder die Frage nach dem 'richtigen Rentenalter'". "Vorsorge" - Das Fachmagazin der "Winterthur", 2005 (2), S. 4-9. URL: [http://www.bsv.admin.ch/themen/ahv/00011/index.html?lang=de&download=NHZLpZig7t.Inp6I0NTU042I2Z6In1acy4Zn4Z2qZpnO2Yuq2Z6gpJCDdH9\\_fmym162dpYbUzd,Gpd6emK2Oz9aGodetmqaN19XI2ldvoaCVZ,s-.pdf](http://www.bsv.admin.ch/themen/ahv/00011/index.html?lang=de&download=NHZLpZig7t.Inp6I0NTU042I2Z6In1acy4Zn4Z2qZpnO2Yuq2Z6gpJCDdH9_fmym162dpYbUzd,Gpd6emK2Oz9aGodetmqaN19XI2ldvoaCVZ,s-.pdf) (26.04.2010).

**Büchereiverband Österreichs [BVÖ] (2009):** Projekt zur Förderung sozial-integrativer Bibliotheksarbeit. URL:

[http://www.bvoe.at/mediafiles/22/Doku-Studie-kern\\_XberarbeitungenBMUKKI.pdf](http://www.bvoe.at/mediafiles/22/Doku-Studie-kern_XberarbeitungenBMUKKI.pdf)

(05.07.2010).

**Büchereiverband Österreichs [BVÖ] (o.A.):** Serviceangebote: Sozial-integrative Bibliotheksarbeit. URL:

[http://www.bvoe.at/Serviceangebote/Sozial-integrative\\_Bibliotheksarbeit/](http://www.bvoe.at/Serviceangebote/Sozial-integrative_Bibliotheksarbeit/) (05.07.2010).

**Bundesamt für Statistik [BFS] (Hrsg.) (2000):** Ältere Menschen in der Schweiz. (Statistik der Schweiz. Fachbereich 16, Kultur und Lebensbedingungen). Neuenburg: Bundesamt für Statistik.

**Bundesamt für Statistik [BFS] (Hrsg.) (2005):** Gesundheit und Gesundheitsverhalten in der Schweiz 1992–2002: Schweizerische Gesundheitsbefragung. URL:

<http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/14/22/publ.Document.65197.pdf>

(16.07.2010).

**Bundesamt für Statistik [BFS] (Hrsg.) (2006):** Szenarien zur Bevölkerungsentwicklung der Schweiz: 2005–2050. Statistik der Schweiz. URL:

<http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/news/publikationen.Document.83713.pdf>

(20.04.2010).

**Bundesamt für Statistik [BFS] (Hrsg.) (2007):** Statistik Alterssicherung: Analyse der Vorsorgesituation der Personen rund um das Rentenalter anhand der Daten der Schweizerischen Arbeitskräfteerhebung (SAKE) 2002 und 2005. Statistik der Schweiz. URL:

<http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/news/publikationen.Document.100858.pdf>

(26.04.2010).

**Bundesamt für Statistik [BFS] (Hrsg.) (2009):** Öffentliche Bibliotheken (Exceldokument).

URL: <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/16/02/02/data.Document.51504.xls>

(22.05.2010).

**Bundesamt für Statistik [BFS] (2010a):** Statistik des jährlichen Bevölkerungsstandes (ESPOP) und der natürlichen Bevölkerungsbewegung (BEVNAT) 2009: Provisorische Ergebnisse = Statistique de l'état annuel de la population (ESPOP) et du mouvement naturel de la population (BEVNAT) 2009: Résultats provisoires. URL:

<http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/news/publikationen.Document.128827.pdf>

(20.04.2010).

**Bundesamt für Statistik [BFS] (2010b):** Zukünftige Bevölkerungsentwicklung – Daten, Indikatoren - Schweiz Szenarien. URL:

<http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/01/03/blank/key/intro.html> (15.07.2010).

**Bundesamt für Statistik [BFS] (2010c):** Bibliotheken: Detaillierte Daten. Neuchâtel. URL: <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/16/02/02/data.html> (19.05.2010).

**Bundesamt für Statistik [BFS] (2010d):** Unbezahlte Arbeit – Daten, Indikatoren: Einleitung. URL:

<http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/20/04/blank/key/einleitung.html>

(14.06.2010).

**Bundesamt für Statistik [BFS] (Hrsg.) (2010e):** Szenarien zur Bevölkerungsentwicklung der Schweiz: 2010–2060. URL:

<http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/news/publikationen.Document.132799.pdf>

(15.07.2010).

**Bundesamt für Statistik [BFS] / Eidgenössisches Departement des Innern [EDI] (Hrsg.) (2008):** Schweizerische Gesundheitsbefragung 2007: Erste Ergebnisse. URL:

<http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/14/22/publ.Document.112182.pdf>

(16.07.2010).

**Bundesamt für Statistik [BFS] / Eidgenössisches Departement des Innern [EDI] (Hrsg.) (2010):** Kulturverhalten in der Schweiz Erhebung 2008: Lesen. URL:

<http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/news/publikationen.Document.131949.pdf>

(17.07.2010).

**Bundy, Alan (2005):** Community Critical: Australian Public Libraries Serving Seniors. APLIS, 18 (4), S. 158–169.

**Bundy, Alan (2009):** From the Baby Boomers to the Frail Aged: The Uniqu Contribution of Public Libraries. APLIS, 22 (2), S. 47.

**Butcher, Wendy / Street, Patsy-Ann (2009):** Lifelong Learning with Older Adults. APLIS, 22 (2), S. 64–70.

**Canadian Library Association [CLA] (2010):** Library and Information Services for Older People. URL:

[http://www.cla.ca/AM/Template.cfm?Section=Library\\_and\\_Information\\_Services\\_for\\_Older\\_People](http://www.cla.ca/AM/Template.cfm?Section=Library_and_Information_Services_for_Older_People) (07.07.2010).

**CLA Library Services to Older People Interest Group (2009):** Canadian Guidelines on Library and Information Services for Older Adults. Approved by CLA Executive Council ~ September 12 , 2009. URL:

<http://www.cla.ca/Content/NavigationMenu/Resources/PositionStatements/OlderAdultsrevsept09.pdf> (17.04.2010).

**Cole, Elise (2006):** Advocacy for Accessibility: More than Wheelchairs and Print Readers. Feliciter, 52 (3), S. 105–106.

**Committee on Library Service to an Aging Population / Office of Literacy and Outreach Services [OLOS] (2008):** Guidelines for Library and Information Services to Older Adults.

URL:

<http://www.pla.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/libraryservices.cfm> (26.03.2010).

**Czudnochowski-Pelz, Inga (2000):** Vom Ehrenamt zur Selbsthilfe: Die Bibliothek als Werkstatt für produktives Altern. BuB, 52 (1), S. 22–29.

**Degenhart, Bettina (2004):** „Was SeniorInnen wirklich wollen“. Eine Umfrage der Stadtbibliothek Heilbronn bei BibliotheksbesucherInnen im Alter von 60 bis 75 Jahren. Diplomarbeit im Fach Bibliothekarische Dienstleistungen Studiengang Bibliotheks- und Medienmanagement Fachhochschule Stuttgart Hochschule der Medien. Stuttgart. URL:

<http://stadtbibliothek.stadt-heilbronn.de/info/Veroeffentlichungen/files/Diplomarbeit.pdf>

(20.04.2010).

**Deutscher Bibliotheksverband (2009):** Wer nutzt Öffentliche Bibliotheken - und wofür?

URL:

<http://www.bibliotheksportal.de/hauptmenue/themen/bibliothekskunden/bibliotheksnutzung>

(09.06.2010).

**Deutscher Bibliotheksverband (2010a):** Ältere Leserinnen und Leser. URL:

<http://www.bibliotheksportal.de/hauptmenue/themen/bibliothekskunden/aeltere-leserinnen-und-leser> (01.07.2010).

**Deutscher Bibliotheksverband (2010b):** Bibliotheksarbeit für besondere Benutzergruppen.

URL: <http://www.bibliotheksportal.de/hauptmenue/bibliotheken/bibliotheken-in-deutschland/bibliothekslandschaft/besondere-benutzergruppen/>

(01.07.2010).

**Dick, Séverine (2008):** Les seniors et la lecture à Delémont. Travail de Bachelor filière information et documentation à l'Haute École de Gestion de Genève. Genève. URL:

<http://www.delemont.ch/bibliotheque/bv/Animations/rapportdefinitif.pdf> (03.03.2010).

**Dietrich, Jerrolyn M. (1984):** Library use instruction for older adults. Canadian Library Journal, 41(4), S. 203–208.

**Domenig, Carla (2010):** Was bieten Deutschschweizer Studien- und Bildungsbibliotheken im Bereich Informationskompetenz? Leistungsnachweis im Seminar Bibliothek macht (Hoch-)Schule an der Hochschule für Technik und Wirtschaft Chur. Chur.

**Ehgartner, Reinhard (2008):** Begegnungsraum Bibliothek: Bibliotheken als Orte der Verständigung und Integration. Bn, 2008 (1), S. 13-17. URL:

[http://www.lebensspuren.net/medien/pdf/Ehgartner\\_Begegnungsraum\\_Bibliothek.pdf](http://www.lebensspuren.net/medien/pdf/Ehgartner_Begegnungsraum_Bibliothek.pdf)

(28.07.2010).

**Ehgartner, Reinhard (o.A.):** Die Ziele des Projekts "LebensSpuren". URL:

<http://www.lebensspuren.net/projekt/ziele/index.html> (05.07.2010).

Ekz (o.A.): ekz - Service, Dienstleistung, Ausstattung und Einrichtung für Ihre Bibliothek.

URL: <http://www.ekz.de/ekz.php> [Suche mit Grossdruck oder Generation Plus] (01.07.2010).

**ETH-Bibliothek (2010):** Über uns: Die ETH-Bibliothek. URL:

<http://www.ethbib.ethz.ch/about.html> (24.05.2010).

**F. Furrer+Partner [FFP] (o.A.):** Marketing: Grundlagen, Strategie. Unterrichtsskript der HTW Chur. Chur.

**Fassbind, Ruth (2007):** Books, livros, knjige, libros, libra, kitaplar ... !: Multikulturelle Angebote der Bibliomedia Schweiz für öffentliche Bibliotheken. Arbido, 2007 (2), S. 84-88.

**Forsyth, Ellen (2009):** Readers Advisory Services for Older Adults. APLIS, 22 (3), S. 128–140.

**Friese, Barbara / Haube, Petra / Kossick, Regine / Pradel, Heidi / Remann, Ute / Schönfeldt, Edeltraut (1978):** Bibliotheksarbeit mit alten Menschen. Berlin: Deutscher Bibliotheksverband Arbeitsstelle für das Bibliothekswesen.

**Gantert, Klaus / Hacker, Rupert (2008):** Bibliothekarisches Grundwissen. 8., vollst. neu bearb. und erw. Aufl. München: K. G. Saur.

**Gault, Anne (2009):** Sweet/Suite for seniors. inCite, 30 (1/2), S. 22.

**gfs-Zürich (2010a):** Mediennutzung stabil auf hohem Niveau, drei Viertel nutzen das Internet regelmässig und immerhin ein gutes Drittel „ab und zu“ zur politischen Information. UNIVOX - Bericht „Kommunikation & Medien“ 2009 im Auftrag der Mediapulse Gruppe (PDF-Dokument). Zürich.

**gfs-Zürich (2010b):** Univox – Kommunikation & Medien 2009: Tabelle Medien (PDF-Dokument).

**GGG Stadtbibliothek Basel / Stadtbibliothek Luzern / Pestalozzi Bibliothek Zürich / Kornhausbibliothek Bern / Winterthurer Bibliotheken (2010):** Gesellschaft: SeniorInnen.

URL: [http://www.bibliotoplins.ch/?cat\\_id=68](http://www.bibliotoplins.ch/?cat_id=68) (03.07.2010).

**Haisted, Deborah / Harty, Carolyn / Petrucci-Coley, Teresa / Ford, Rudy (2005):** Tapestry of Life: Training Public Librarians to Find End-of-Life Resources. *Texas Library Journal*, 81 (1), S. 24–27.

**Hales-Mabry, Celia (1993):** The world of the aging : information needs and choices. Chicago: American Library Association.

**Hall, Anne (2009):** Public Library Resources And Programs for Mediterranean Languages Groups in Australia. *APLIS*, 22 (4), S. 157-163.

**Hartmann, Judith (2007):** Bildung und Bewegung: für eine gesundheitsfördernde Lebensgestaltung 50plus. Diplomarbeit im Nachdiplomstudiengang Gerontologie (Altern: Lebensgestaltung 50+) an der Berner Fachhochschule, Soziale Arbeit. Bern: Soziale Arbeit.

**Hebeisen, Doris (2009):** Gemeinde- und Schulbibliothek 8545 Rickenbach: Jahresbericht. URL: <http://www.primarschule-rickenbach.ch/Unsere%20Schule/Bibliothek%20Aktuell/Berichte/Jahresbericht.pdf> (05.07.2010).

**Höfliger, Franziska (2005):** Konzept zur Schaffung einer Integrationsbibliothek in der Pestalozzi-Bibliothek Zürich. Diplomarbeit zur Erlangung des akademischen Grades Diplom Informations- und Dokumentationsspezialistin (FH) im Studiengang Information und Dokumentation des Arbeitsbereichs Informationswissenschaft an der Hochschule für Technik und Wirtschaft Chur. Churer Schriften zur Informationswissenschaft, Schrift 9. Chur: Arbeitsbereich Informationswissenschaft. URL: [http://www.fh-htwchur.ch/uploads/media/CSI\\_9\\_Hoefliker.pdf](http://www.fh-htwchur.ch/uploads/media/CSI_9_Hoefliker.pdf) (15.06.2010).

**Hoegh-Guldberg, Hans (2006):** Aged Services Survey for Fairfield City Library Service New South Wales. *APLIS*, 19 (1), S. 39–43.

**Höpflinger, François (2009):** Einblicke und Ausblicke zum Wohnen im Alter. Age Report 2009. Zürich: Seismo.

**Honnold, RoseMary / Mesaros, Saralyn A. (2004):** Serving Seniors: A How-To-Do-It Manual for Librarians. New York: Neal-Schuman Publishers (How-To-Do-It Manuals for Librarians).

**Hunke, Guido; Gerstner, Reinhard (2006):** 55plus Marketing. Zukunftsmarkt Senioren. Wiesbaden: Gabler.

**International Federation of Library Associations and Institutions [IFLA] (Ed.) (2004):** IFLA/UNESCO Public Library Manifesto 1994 = Öffentliche Bibliothek. Manifest der IFLA/UNESCO 1994 [German Version]. URL: <http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/germ.htm> (15.07.2010).

**International Federation of Library Associations and Institutions [IFLA] (2009):** Library Services to People with Special Needs Section. URL: <http://www.ifla.org/en/lsn> (07.07.2010).

**Jahrmann, Susanne (2009):** Computerspielnutzung von älteren Menschen in Österreich. Diplomarbeit in Bildungswissenschaft an der Universität Wien. Wien. URL: [http://othes.univie.ac.at/8096/1/2009-12-10\\_0200185.pdf](http://othes.univie.ac.at/8096/1/2009-12-10_0200185.pdf) (18.07.2010).

**Kalbermatten, Urs (2000):** Neuland Alter. In: Meyer-Hentschel Management-Consulting (Hrsg.): Handbuch Senioren-Marketing: Erfolgsstrategien aus der Praxis (S. 71-110). Frankfurt am Main: Dt. Fachverlag.

**Kanton Wallis Departement für Erziehung, Kultur und Sport (Hrsg.) (2005):** Die Mediathek Wallis 2005. URL: <http://www.mediathèque.ch/fs/documents/rapportannuel2005dt.pdf> (03.07.2010).

**Kanton Wallis Departement für Erziehung, Kultur und Sport (Hrsg.) (2007):** Leitplan der Bibliotheken 2007. URL: <http://www.bibliovalais.ch/fs/documents/Leitplan.pdf> (03.07.2010).

**Kantonsbibliothek Baselland (o.A.):** Grosselternkoffer mit neuem Inhalt. URL: <http://www.kbl.ch/index.php?id=9#c1002> (03.07.2010).

**Kantonsbibliothek Uri (o.A.a):** Jahresprogramm. URL: <http://www.kbu.ch/de/termine/jahresprogramm-m380/> (03.07.2010).

**Kantonsbibliothek Uri (o.A.b):** Nintendo Gehirntraining. URL: <http://www.kbu.ch/de/information/nintendo-gehirntraining-m412/> (05.07.2010).

**Keller, Corinne (2010):** RFID an Schweizer Bibliotheken – eine Übersicht. Bachelorarbeit im Bachelorstudium Informationswissenschaft an der Hochschule für Technik und Wirtschaft Chur. Churer Schriften zur Informationswissenschaft, Schrift 38. Chur: Arbeitsbereich Informationswissenschaft. URL: [http://www.fh-htwchur.ch/uploads/media/CSI\\_38\\_Keller.pdf](http://www.fh-htwchur.ch/uploads/media/CSI_38_Keller.pdf) (15.06.2010).

**Klasse Informationswissenschaft 2007 Vollzeit [IW\_07vz] (2009):** Kundenzufriedenheit der Nutzerinnen und Nutzer der HTW Bibliotheken: Schlussbericht erstellt im Studiengang Informationswissenschaft der Hochschule für Technik und Wirtschaft (HTW) Chur. Dozent: Prof. Dr. Norbert Lang. [Semesterarbeit mit einer Umfrage im Modul „Empirische Sozialforschung und angewandte Statistik“]

**Kleiman, Allan M. (1997):** Global Greying: Successful Strategies for Bridging Information Gaps with the Elderly Population. Paper presented at the 63rd IFLA General Conference, Copenhagen. URL: <http://archive.ifla.org/IV/ifla63/63klea.htm> (14.07.2010).

**Kleiman, Allan M. (2008):** Senior Spaces: The Library Place for Baby Boomers, Older Adults & Their Families. IFLA Conference Proceedings, S. 1–6. URL: <http://archive.ifla.org/IV/ifla74/papers/072-Kleiman-en.pdf> (28.05.2010).

**Kornhausbibliotheken (o.A.):** Public Relations. URL: [http://www.kornhausbibliotheken.ch/index.php?option=com\\_content&view=article&id=13&Itemid=16](http://www.kornhausbibliotheken.ch/index.php?option=com_content&view=article&id=13&Itemid=16) (05.07.2010).

**Krüger, Susanne (1999):** Alt macht Neu. Bibliotheksarbeit mit der Zielgruppe: Ältere Menschen. Bibliotheksdienst, Heft 4. URL: [http://deposit.d-nb.de/ep/netpub/89/96/96/967969689/\\_data\\_stat/www.dbi-berlin.de/dbi\\_pub/bd\\_art/bd\\_99/99\\_04\\_14.htm#anfang](http://deposit.d-nb.de/ep/netpub/89/96/96/967969689/_data_stat/www.dbi-berlin.de/dbi_pub/bd_art/bd_99/99_04_14.htm#anfang) (03.03.2010).

**Krüger, Susanne (o.A.):** Zielgruppe ältere Menschen. [Hochschule der Medien Stuttgart] (PP-Präsentation). [Stuttgart].

**Kruse, Andreas (2007):** Alter. Was stimmt? Die wichtigsten Antworten. Freiburg im Breisgau: Herder.

**Kübler, Hans-Dieter (1992):** Ziel- oder Problemgruppe: Alte Menschen: Nachlese zur Podiumsdiskussion „Alter und Altwerden“. In: VBB – Verein der Bibliothekare an Öffentlichen Bibliotheken e.V. / Kuratorium Deutsche Altershilfe (Hrsg.): So alt, wie ich bin: Alte Menschen und Bibliotheken: VBB – Jahrestagung 1990 (S. 10-37). Köln: Moeker Merkur Druck.

**Kübler, Hans Dieter (2002):** 50 plus – aber kaum älter. „Senioren“ und Medien. medien praktisch: Zeitschrift für Medienpädagogik, 2002 (1), S. 4-8. URL: <http://media-diversity.org/en/additional-files/documents/b-studies-reports/Elderly%20people%20in%20the%20Media%20%5BDE%5D.pdf> (20.04.2010).

**Kuhlen, Rainer / Seeger, Thomas / Strauch, Dietmar (2004a):** Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation, Bd. 1: Handbuch zur Einführung in die Informationswissenschaft und -praxis. 5., völlig neu gefasste Ausgabe. München: Saur.

**Kuhlen, Rainer / Seeger, Thomas / Strauch, Dietmar (2004b):** Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation, Bd. 2 : Glossar. 5., völlig neu gefasste Ausgabe. München: Saur.

**Kulzer, Gudrun (2004a):** Nach dem Berufsleben in die Bibliothek?! – Von Recherchen in den USA zum „Seniorenforum Straubing“. Gütersloh: Bertelsmann Stiftung. URL: [http://www.bertelsmann-stiftung.de/bst/en/media/Bibliotheksstipendium\\_Kulzer.pdf](http://www.bertelsmann-stiftung.de/bst/en/media/Bibliotheksstipendium_Kulzer.pdf) (19.03.2010).

**Kulzer, Gudrun (2004b):** Nach dem Berufsleben in die "Bibliothek der dritten Lebensphase"?! Das Seniorenforum Straubing, ein kommunales Bibliotheksprojekt mit älteren Menschen. In: BuB, 56 (10/11), S. 658–662.

**Kulzer, Gudrun (2004c):** Bibliothek der dritten Lebensphase: neue Services für eine attraktive Zielgruppe. Das "Seniorenforum Straubing": Empfehlungen für ein kommunales Bibliotheksprojekt mit älteren Menschen. URL:

[http://www.bertelsmann-stiftung.de/bst/en/media/Handreichung\\_040603.pdf](http://www.bertelsmann-stiftung.de/bst/en/media/Handreichung_040603.pdf) (03.03.2010).

**Kulzer, Gudrun (2007a):** Ergebnisse der bundesweiten Umfrage im Sommer 2007 zum „Demographischen Wandel und den Auswirkungen auf die Bibliotheken“. URL:

[http://www.gudrunkulzer.de/Kulzer\\_Umfrageergebnis\\_55\\_2007.pdf](http://www.gudrunkulzer.de/Kulzer_Umfrageergebnis_55_2007.pdf) (02.07.2010).

**Kulzer, Gudrun (2007b):** Ergebnisse der Umfrage zum demographischen Wandel und den Auswirkungen auf die Bibliotheken: Ehrenamt – Bereicherung oder Belastung? URL:

[http://www.gudrunkulzer.de/Kulzer\\_Umfrageergebnis\\_ehrenamt\\_2007.pdf](http://www.gudrunkulzer.de/Kulzer_Umfrageergebnis_ehrenamt_2007.pdf) (02.07.2010).

**Kulzer, Gudrun (2010):** Die Bibliotheken: Aktiv älter werden - Bibliotheksangebote für die Generation 55 + am Beispiel der Stadtbibliothek Straubing und weiterer ausgewählter Bibliotheken. URL: [http://www.gudrunkulzer.de/Kulzer\\_demographischer\\_Wandel.pdf](http://www.gudrunkulzer.de/Kulzer_demographischer_Wandel.pdf) (28.07.2010).

**La Département études, prospective et statistiques / Ministère Culture et Communication de (2008):** Les pratiques culturelles des Français: à l'ère numérique. Enquête 2008. [VI-2-2] Questions 59-59A: sont inscrits dans une bibliothèque ou une médiathèque. URL: <http://www.pratiquesculturelles.culture.gouv.fr/doc/tableau/chap6/VI-2-2-Q59-59A.pdf> (09.06.2010).

**Laframboise, Anne-Sophie (2010, 8. Juli):** Nouveau service sur le Plateau Mont-Royal: Des lunettes gratuites à la bibliothèque. 24 Heures, online. URL:

<http://www.24hmontreal.canoe.ca/24hmontreal/actualites/archives/2010/06/20100622-151513.html> (08.07.2010).

**Lang, Norbert / Scherer-Hug, August (2007):** Kundenzufriedenheit der Absolventinnen und Absolventen der HTW Chur Abschlussjahrgänge 2003, 2004, 2005: Erhebung 2005. Reihe Berufsmarktforschung: Arbeitsbericht 4. Churer Schriften zur Informationswissenschaft, hrsg. v. Josef Herget und Sonja Hierl, Schrift 20. Chur: Arbeitsbereich Informationswissenschaft.

**Larkin-Lieffers, Patricia A. (2000):** The Older Adult and Public Library Computer Technology: A Pilot Study in a Canadian Setting. Libri: International Journal of Libraries & Information Services, 50 (4), S. 225-234.

**Lebensspuren (2010):** Projekt LebensSpuren: Begegnungsraum Bibliothek. URL: <http://www.lebensspuren.net/> (05.07.2010).

**Leicester City Council (o.A.):** Age Concern Library. URL: <http://www.leicester.gov.uk/your-council-services/education-lifelong-learning/leicesterlibraries-home-page/locations/age-concern-library/> (07.07.2010).

**Liebers, Andrea (o.A.):** Schreiben verbindet Generationen: Schreibwerkstätten gemeinsam für Jung und Alt. URL: [http://www.lebensspuren.net/generationen/projekte/200702\\_schreibwerkstaetten.html](http://www.lebensspuren.net/generationen/projekte/200702_schreibwerkstaetten.html) (05.07.2010).

**Lincolnshire County Council (o.A.):** Libraries: Access to the Library Service: Can't See to Read? URL: <http://www.lincolnshire.gov.uk/section.asp?catid=2839&docid=85342> (07.07.2010).

**Locher, Hans Ulrich (2010a):** Mail vom 07.05.2010 zum Thema Adressen.

**Locher, Hans Ulrich (2010b):** Mail vom 19.05.2010 zum Thema Adressen.

**Lockyer-Benzie, Maureena (o.A.):** Public Libraries Response to Changing Demographics in Western Australia. URL: <http://pls.lis.wa.gov.au:3080/pls/PublibschangdemoWAjun03.pdf> (19.04.2010).

**Mates, Barbara T. (2003):** 5-star programming and services for your 55+ library customers. Chicago: American Library Association.

**Matt, Werner / Unterthumer, Ulrike (2008):** Dokumentations- und Abschlussbericht des gemeinsamen Projektes von Stadtarchiv Dornbirn und Stadtbücherei Dornbirn mit dem Österreichischen Bibliothekswerk (Ass. Partner) 2006 – 2008: Roots & Wings - Wurzeln und Flügel. URL: [http://stadtbuecherei.dornbirn.at/uploads/media/Roots\\_and\\_Wings\\_Doku\\_u\\_Abschlussbericht\\_08.pdf](http://stadtbuecherei.dornbirn.at/uploads/media/Roots_and_Wings_Doku_u_Abschlussbericht_08.pdf) (06.07.2010).

**Mayer, Elisabeth (o.A.):** Generationendorf Elixhausen. URL: [http://www.lebensspuren.net/generationen/projekte/200906\\_elixhausen.html](http://www.lebensspuren.net/generationen/projekte/200906_elixhausen.html) (06.07.2010).

**McGovern, Gail / Rubin, Rhea Joyce (1990):** Working with Older Adults: a Handbook for Libraries. 3. Aufl. Sacramento: California State Library Foundation.

**Meyer-Hentschel, Hanne / Meyer-Hentschel, Gundolf (2009):** Seniorenmarketing. Generationengerechte Entwicklung und Vermarktung von Produkten und Dienstleistungen. 2., ungekürzte Auflage. Göttingen: BusinessVillage.

**Milz, Jasmine (2010):** Informationskompetenz-Vermittlung an Deutschschweizer Fachhochschulen: eine quantitative Inhaltsanalyse der Curricula. . Bachelorarbeit im Bachelorstudium Informationswissenschaft an der Hochschule für Technik und Wirtschaft Chur. Churer Schriften zur Informationswissenschaft, Schrift 37. Chur: Arbeitsbereich Informationswissenschaft. URL: [http://www.fh-htwchur.ch/uploads/media/CSI\\_37\\_Milz\\_01.pdf](http://www.fh-htwchur.ch/uploads/media/CSI_37_Milz_01.pdf) (15.06.2010).

**Mustey, Jenny (2009):** Words on Wheels Storytellers: A Positive Volunteering Experience. APLIS, 22 (2), S. 58–63.

**Mylee, Joseph (2006a):** Active, engaged, valued: older people and NSW public libraries. URL: [http://www.sl.nsw.gov.au/services/public\\_libraries/docs/active\\_engaged\\_valued.pdf](http://www.sl.nsw.gov.au/services/public_libraries/docs/active_engaged_valued.pdf) (26.03.2010).

**Mylee, Joseph (2006b):** Active, Engaged, Valued: Older People and Public Libraries in New South Wales. APLIS, 19 (3), S. 113–117.

**Mylee (2007):** "Everything old is new again – or is it?" Active, engaged, valued: older people and public libraries. Exploring the impact of the 'age wave' on library services, programming, marketing and facilities, Weblog gepostet, am 10. April 2007. URL: <http://olderpeoplepubliclibraries.blogspot.com/2007/04/everything-old-is-new-again-or-is-it.html> (26.04.2010).

**Nabulon, Barbara (2008):** Generation Plus ... 21 Minuten: Kundenmagazin, 2008 (2), S. 1. URL: [http://www.kornhausbibliotheken.ch/images/stories/pdf/21minuten\\_02\\_08.pdf](http://www.kornhausbibliotheken.ch/images/stories/pdf/21minuten_02_08.pdf) (03.07.2010).

**Nauratil, Marcia J. (1985):** Public Libraries and Nontraditional Clienteles: The Politics of Special Services. Westport Conn: Greenwood Press.

**Nufer, Gerd / Oexle, Sandra (2010):** Marketing für Best Ager. Reutlinger Diskussionsbeiträge zu Marketing & Management, 2010 (1). URL: [http://tobias-lib.uni-tuebingen.de/volltexte/2010/4585/pdf/Reutlinger\\_Diskussionsbeitrag\\_2010\\_1.pdf](http://tobias-lib.uni-tuebingen.de/volltexte/2010/4585/pdf/Reutlinger_Diskussionsbeitrag_2010_1.pdf) (20.04.2010).

**Oertel, Christina (2007):** Bibliothek 55+: wie fange ich's an? Regierungspräsidium Stuttgart Fachstelle für das öffentliche Bibliothekswesen (Hrsg.). Stuttgart: [s.n.]. URL: [http://www.s.fachstelle.bib-bw.de/angebot/dokumente/Bibliothek55\\_Webseite.pdf](http://www.s.fachstelle.bib-bw.de/angebot/dokumente/Bibliothek55_Webseite.pdf) (01.07.2010).

**Old Bridge Public Library (o.A.):** Senior Space: "Senior Spaces" Area Arrangement. URL: <http://www.infolink.org/seniorspaces/diy/index.htm#arrangement> (14.07.2010).

**Panella, Nancy (2006):** Richtlinien für Patientenbibliotheken und Bibliotheken für Senioren und Behinderte in Langzeitpflegeeinrichtungen. Zusammengestellt von einer Arbeitsgruppe unter Vorsitz von Nancy Mary Panella unter Schirmherrschaft der Sektion Bibliotheken für Benachteiligte Menschen. The Hague: IFLA Headquarters (IFLA Professional Reports, Nr. 98) German Translation of IFLA Professional Report 61.

URL: <http://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/Profrep98.pdf> (03.03.2010).

**Panella, Nancy Mary (2009):** Library Services to People with Special Needs Section - Glossary of Terms and Definitions. The Hague: IFLA Headquarters (IFLA Professional Reports, Nr. 117). URL: <http://www.ifla.org/files/hq/publications/professional-report/117.pdf> (15.07.2010).

**Pascher, Franz (1992):** Erfahrungen aus dem Ausland und der DDR: Bibliothekarische Alternarbeit in Österreich. In: Kuratorium Deutsche Altershilfe (Hrsg.): So alt, wie ich bin: Alte Menschen und Bibliotheken: VBB-Verein der Bibliothekare an Öffentlichen Bibliotheken e. V.: VBB-Jahrestagung 1990 (S. 176-177). Köln: [s.n.].

**Perrig-Chiello, Pasqualina / Höpflinger, François (2009):** Die Babyboomer: Eine Generation revolutioniert das Alter. Zürich: Neue Zürcher Zeitung NZZ Libro.

**Pilgram, Amélie / Seifert, Kurt (2009):** Leben mit wenig Spielraum: Altersarmut in der Schweiz. Zürich: Pro Senectute Schweiz.

**Poll, Roswitha (2004):** Bibliotheksmanagement. In: Frankenberger, Rudolf / Haller, Klaus (Hrsg.): Die moderne Bibliothek. Ein Kompendium der Bibliotheksverwaltung (S. 93-116). München: Saur.

**Prasad, Pannaga (2009):** Reference Services to Senior Groups in the San Antonio Public Library. Reference Librarian, 50 (1), S. 99–108.

**Pro Senectute (Hrsg.) (2000):** Pro Senectute: Wer wir sind und was wir tun. URL: [https://www.pro-senectute.ch/data/300/wer\\_wir\\_sind\\_was\\_wir\\_tun.pdf](https://www.pro-senectute.ch/data/300/wer_wir_sind_was_wir_tun.pdf) (19.07.2010).

**Pro Senectute (2010a):** Pro Senectute: Prix Chronos: Aktuell / Blog. URL: <https://www.pro-senectute.ch/angebote/generationenprojekte/prix-chronos/aktuell-blog.html> (03.07.2010).

**Pro Senectute (2010b):** Prix Chronos – was ist das? URL: <https://www.pro-senectute.ch/angebote/generationenprojekte/prix-chronos/was-ist-das.html> (03.07.2010).

**Rajkovic, Marianne (2005):** Services to the over 65s in New South Wales public libraries. APLIS, 18 (1), S. 13–19.

**Rehberg, Walter (2009):** Sozioökonomische Situation älterer Menschen. In: Soziale Sicherheit: Zeitschrift des Bundesamtes für Sozialversicherung, BSV, 2009 (5), S. 313–316.

**Robertson, Guy (2001):** Seniors: What They Want and What They Get in Canada's Public Libraries. Feliciter, 47 (6), S. 304–306.

**Rubin, Rhea Joyce (1993):** Intergenerational Programming: A How-To-Do-It Manual for Librarians. New York: Neal-Schuman Publishers.

**Sarsteiner, Anna (o.A.):** „Betreutes Lesen“: ein Angebot der ÖB St. Wolfgang. URL: [http://www.lebensspuren.net/generationen/projekte/200708\\_betreutes\\_lesen.html](http://www.lebensspuren.net/generationen/projekte/200708_betreutes_lesen.html) (05.07.2010).

**Schelling, Hans Rudolf / Seifert, Alexander (2010):** Internet-Nutzung im Alter: Gründe der (Nicht-)Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) durch Menschen ab 65 Jahren in der Schweiz. (Zürcher Schriften zur Gerontologie, 7). Zürich

**Scherer, Beatrice (o.A.):** Jahresbericht: Rückblick auf das Jahr 2009. URL: <http://www.bibliothek-neftenbach.ch/?func=jahresbericht> (05.07.2010).

**Schmid, Lotti (2009):** Gemeindebibliothek Ittigen. 21 Minuten, 2009 (1), S. 2. URL: <http://www.kornhausbibliotheken.ch/images/stories/pdf/21%20minuten%20heft%201%202009.pdf> (05.07.2010).

**Schnell, Rainer / Hill, Paul B. / Esser, Elke (2005):** Methoden der empirischen Sozialforschung. 7., völlig überarb. und erw. Aufl. München: Oldenbourg.

**Schulte, Christina (2009, 12. November):** Seniorenstudie. Boersenblatt.net, online. URL: [http://www.boersenblatt.net/373261/template/bb\\_tpl\\_branchenstudien/](http://www.boersenblatt.net/373261/template/bb_tpl_branchenstudien/) (18.06.2010).

**Schwabe, Carola (2006a):** Die Schule der neuen Alten: Wie Bibliothekare die "Generation 60plus" fortbilden können. BuB, 58 (11/12), S. 777–782.

**Schwabe, Carola (2006b):** Förderung der Informationskompetenz älterer Menschen durch Bibliotheksdienstleistungen. (Berliner Handreichungen zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft, Heft 169). Berlin: Institut für Bibliothekswissenschaft der Humboldt Universität.

**Schweizer Bücherdienst [SBD] (2010):** Aktion Buch Grossdruckbücher: Tipps für Senioren. URL: [http://www.sbd.ch/downloads/d/Themenlisten/2010\\_Mai\\_Grossdruckbuecher.pdf](http://www.sbd.ch/downloads/d/Themenlisten/2010_Mai_Grossdruckbuecher.pdf) (05.07.2010).

**Schweizerische Arbeitsgemeinschaft der allgemeinen öffentlichen Bibliotheken [SAB] (Hrsg.) (2000):** Richtlinien für Schulbibliotheken: Bibliotheken, Mediotheken, Informationszentren an Volks-, Mittel- und Berufsschulen: Grundsätze, technische Daten und praktische Beispiele. 2., überarb. u. erw. Aufl. Solothurn: SAB.

**Schweizerische Arbeitsgemeinschaft der allgemeinen öffentlichen Bibliotheken [SAB] (Hrsg.) (2008):** Richtlinien für Gemeindebibliotheken: Grundsätze, technische Daten und praktische Beispiele. 3., überarbeitete Aufl. S.l.: hep-verlag.

**Schweizerische Arbeitsgemeinschaft der allgemeinen öffentlichen Bibliotheken [SAB] (o.A.):** Website SAB. URL: <http://www.sabclp.ch/> (26.04.2010).

**Schweizerische Nationalbibliothek [NB] (2009):** Gesellschaftliche Gruppen, Lebensformen: Senioren. URL:

[http://www.nb.admin.ch/dienstleistungen/swissinfodesk/01860/01861/01863/index.html?lang=de#sprungmarke0\\_9](http://www.nb.admin.ch/dienstleistungen/swissinfodesk/01860/01861/01863/index.html?lang=de#sprungmarke0_9) (19.07.2010).

**Senioren (2001).** In: Alltagsbrockhaus. Das Lexikon der Alltagsfragen. Leipzig, Mannheim: F.A. Brockhaus. URL: <http://lexika.tanto.de> (15.07.2010).

**Senser, Christine (1991):** Die Bibliotheken der Schweiz. Wiesbaden: Reichert.

**Sloan, Margaret (2008):** Expanding library services for older people. Library & Information Update, 7 (5), S. 31–33.

**Sloan, Margaret / Vincent John (2009):** Library services for older people - good practice guide. Published by The Network. Wisteria Cottage, Nadderwater, Exeter: [s.n.]. URL: [http://www.seapn.org.uk/content\\_files/files/library\\_services\\_good\\_practice\\_guide\\_133679\\_5.pdf](http://www.seapn.org.uk/content_files/files/library_services_good_practice_guide_133679_5.pdf) (16.06.2010).

**Sommeregger, Jana (2010):** Soziale Bibliotheksarbeit: Die gesellschaftliche Dimension der Bibliotheken. Büchereiperspektiven, 2010 (1), S. 2-3.

**Spescha, Armin (o.A.):** Marketingkonzept. Unterrichtsskript der HTW Chur. Chur.

**Stadtbibliothek Duisburg (o.A.):** Stadt Duisburg – Senioren. URL: <http://www.duisburg.de/micro/stadtbibliothek/zielgruppen/senioren.php> (01.07.2010).

**Stadtbibliothek Straubing (o.A.):** Aktiv älter werden - Die Infobörse 55+. URL: [http://www.stadtbibliothek-straubing.de/html/aktiv\\_alter\\_werden.html#Aktivaelder](http://www.stadtbibliothek-straubing.de/html/aktiv_alter_werden.html#Aktivaelder) (01.07.2010).

**Stadtbibliothek Zofingen (2009):** Jahresbericht Stadtbibliothek Zofingen 2008. URL: <http://www.zofingen.ch/upload/docs/Bibliothek%20und%20Kultur/Jahresbericht%20BIB%20008.pdf> (03.07.2010).

**Stadt- und Landesbibliothek Dortmund (o.A.):** Senioren und Bibliothek. URL: [http://www.bibliothek.dortmund.de/template\\_senioren.html](http://www.bibliothek.dortmund.de/template_senioren.html) (03.07.2010).

**Stangland, E.C. (2001):** I'm Not Old .... Just Mature. CARC: Heart a Facts: Coronary Artery Rehabilitation Group Inc., 2001, S. 3. URL: [http://www.carg.ca/CARG\\_december\\_newsletter.pdf](http://www.carg.ca/CARG_december_newsletter.pdf) (08.05.2010).

**Stephen, Chris (2009):** The New World of Accessible Editions for Older Adults. APLIS, 22 (3), S. 120–127.

**Stephens, Annabel K. (2006):** Twenty-First Century Public Library Adult Service. Reference & User Services Quarterly, 45 (3), S. 223–235.

**Stewart, R. (1996-2010):** I'm Not Old .... Just Mature. URL:

<http://www.seniorresource.com/age.htm> (08.05.2010).

**Stocker, Marianne (2004):** Die Bibliothek im Pflegeheim. Grundlagen, Erfahrungen, Vorschläge und ein Konzept. Beispiel: Haus Wäckerling, Pflegeheim in Uetikon am See. S.I.: s.n.

**Stocker, Tatjana (2009):** Gratis, aber nicht umsonst: Freiwilligenarbeit. Beobachter, Ausgabe 20, 30. Sep 2009, S. o.A..

**Street, Penelope (1994):** National Provision to the Elderly in Public Libraries: Preliminary Results of a Postal Survey Conducted in 1993. Library Management, 15 (8), S. 28–32.

**The Network (o.A.a):** Who we are & what we do. URL: <http://www.seapn.org.uk/whoweare/> (06.07.2010).

**The Network (o.A.b):** Benefits of joining. URL:

[http://www.seapn.org.uk/editorial.asp?page\\_id=24](http://www.seapn.org.uk/editorial.asp?page_id=24) (06.07.2010).

**The Network (o.A.c):** Key topics: Older people. URL:

[http://www.seapn.org.uk/themes.asp?theme\\_id=73](http://www.seapn.org.uk/themes.asp?theme_id=73) (06.07.2010).

**Turock, Betty J. (1982):** Serving the Older Adult: A Guide to Library Programs and Information Sources. New York: Bowker.

**Wanner, Philippe (2008):** Die wirtschaftliche Situation von Personen im Ruhestand: neue Daten, neue Prioritäten. In: Soziale Sicherheit: Zeitschrift des Bundesamtes für Sozialversicherung, BSV, 2008 (3), S. 137–142.

**Wilkinson, M. A. / Allen, B. (1991):** What are users' views on seniors in the public library? Library and information science research: An international journal, 13 (2), S. 103–130.

**Wooliscroft, Michael (1984):** Library Services to Elderly People. Libraries: after 1984 proceedings of the LAA/NZLA Conference, Brisbane 1984, S. 418-429. Abstract aus LISA: Library and Information Science Abstracts. URL: <http://csaweb107v.csa.com.ezproxy.fh-htwchur.ch/> (27.07.2010).

**World Health Organization [WHO] (2004):** A Glossary of Terms for Community Health Care and Services for Older Persons. (WHO Centre for Health Development: Ageing and Health Technical Report. Volume 5). URL:

[http://whqlibdoc.who.int/wkc/2004/WHO\\_WKC\\_Tech.Ser.04.2.pdf](http://whqlibdoc.who.int/wkc/2004/WHO_WKC_Tech.Ser.04.2.pdf) (15.07.2010).

**Wyss, Laure (2000):** Schuhwerk im Kopf und andere Geschichten. Zürich: Limmat Verlag.

**Zehetmeyer, Elisabeth (o.A.):** Das Leben ein wenig bunter machen: Der SeniorInnen-Treffpunkt der Hauptbücherei Wien. URL:

[http://www.lebensspuren.net/generationen/projekte/200708\\_seniorentreff.html](http://www.lebensspuren.net/generationen/projekte/200708_seniorentreff.html) (06.07.2010).

**Zielgruppe (2005-06).** In: Brockhaus - Die Enzyklopädie: in 30 Bänden. 21., neu bearbeitete Aufl. Leipzig, Mannheim: F. A. Brockhaus. URL: <http://lexika.tanto.de> (30.05.2010).

**Zufrieden (1999).** In: Duden Das große Wörterbuch der deutschen Sprache in 10 Bänden. 3., völlig neu bearbeitete und erweiterte Auflage. Mannheim, Leipzig, Wien, Zürich: Dudenverlag. URL: <http://lexika.tanto.de> (14.06.2010).

**Zugang für alle (2009):** Barrierefreie Technologienutzung: Gesetz Schweiz. URL: <http://www.access-for-all.ch/ch/richtlinien/gesetz-schweiz.html> (26.07.2010).

## 7 Anhang

### 7.1 Literatur aus der Schweiz zum Thema Senioren und Bibliotheken

Dick, Séverine (2008): Les seniors et la lecture à Delémont. Genève. Travail de Bachelor filière information et documentation à l'Haute École de Gestion de Genève. Genève.

Fournier, Rosemarie (1990): Groupes sociaux defavorises lecture et bibliotheques. Underprivileged social groups, reading and libraries. In: ARBIDO-Bulletin, Jg. 5, H. 4, S. 99–111. [leider nicht gefunden].

Stocker, Marianne (2004): Die Bibliothek im Pflegeheim. Grundlagen, Erfahrungen, Vorschläge und ein Konzept. Beispiel: Haus Wäckerling, Pflegeheim in Uetikon am See.

### 7.2 Quellenauswahl

In diesem Abschnitt wird die Auswahl der Literatur für die Inhalte des Kapitels 2 und 0 besprochen. Zuvor noch Hinweise dazu, wie die Grobstruktur der Arbeit entstanden ist: Anregung für den Aufbau der gesamten Arbeit haben die Arbeiten von Milz (2010), Höfliger (2005) und Keller (2010) gegeben. Die Bachelorarbeit von Dick (2008) gab einige Anregungen für die Unterthemen, Inhalte und Literatur des zweiten Kapitels.

Für die Ausführungen zum Alter im Kap. 2.1 wurde die Auswahl der Literatur wie folgt getroffen: Einerseits wurden Statistiken, Artikel und Publikationen von offiziellen Behörden aus der Schweiz (und Deutschland) zur gesundheitlichen, demografischen Situation und zum Kulturverhalten älterer Menschen gewählt, andererseits Studien aus anderen Arbeiten oder von Forschungsinstituten zu den Themen Bildung oder Medienforschung und -nutzung. Zusätzlich wurden Werke von François Höpflinger, dem bekanntesten Schweizer Altersforscher, und seinem Pendant aus Deutschland, Andreas Kruse hinzugezogen<sup>52</sup>. Da diese jedoch nicht alle Aspekte, welche im Kapitel 2.1 angesprochen werden, thematisieren, wurde weitere Literatur von anderen Autoren hinzugezogen. Beispielsweise wurden Beiträge von Meyer-Hentschel Hanne und Gundolf zum Thema Seniorenmarketing gewählt<sup>53</sup>.

Nach den Richtlinien, welche im Kap. 2.2.1 aufgeführt sind, wurde beim internationalen Verband der Bibliothekare IFLA und den länderspezifischen Verbänden recherchiert. Manches wurde auch über Artikel ermittelt. Die Literatur im Kap. 2.2.2 wurde aus der Literatur herausgegriffen, welche ursprünglich für das Kap. 2.2.3 recherchiert wurde.

---

<sup>52</sup> Diese Wahl wurde aufgrund eines Hinweises von Lisa Wyss, der Leiterin der Bibliothek und Dokumentation, getroffen.

<sup>53</sup> Diese Wahl wurde aufgrund einer Auskunft von Prof. Dr. Urs Kalbermatten, dem Studienleiter MAS Gerontologie und Dozent an der Berner Fachhochschule, getroffen.

Für das Kap. 2.2.3 wurde nach Literatur aus verschiedenen Ländern recherchiert. Die Konzentration lag dabei auf Artikeln, Abschlussarbeiten, Studien und Werken aus dem angelsächsischen<sup>54</sup> und deutschen Raum, die Skandinavischen Länder wurden nicht berücksichtigt. Die Situation im Französischsprachigen Raum wurde mit Hilfe der Bachelorarbeit von Séverine Dick überblickt. Dies betrifft auch die Situation in der Romandie. Jene der Deutschschweiz konnte aufgrund fehlender Literatur nur oberflächlich mittels Recherchen im Internet ermittelt werden, daher wurde auch eine Umfrage durchgeführt. Was die angloamerikanische, deutsche und österreichische Literatur betrifft, so wurde über verschiedene Bibliothekskataloge, Repositorien für Dissertationen, Datenbanken LISA, LISTA und Infodata, sowie das Internet (Google Scholar, Bibliotheksportal knb, b2i, Base und Vascoda) nach relevanter Literatur recherchiert. Zusätzlich lieferte die Arbeit von Séverine Dick Anregungen zur Literaturwahl. In Österreich wurden in erster Linie Publikationen im Internet und in einer Verbandszeitschrift gefunden. Zentral für diese Arbeit war das Portal Lebensspuren ([www.lebensspuren.net](http://www.lebensspuren.net))<sup>55</sup>. Artikel über Datenbanken (LISA, LISTA, Infodata, Abi Inform), Bibliothekskataloge (österreichische Nationalbibliothek und österreichischer Bibliotheksverbund) oder Dissertationen waren keine relevanten vorhanden. Quantitativ wurde in den USA, Australien und Deutschland mehr geschrieben als in den anderen Ländern.

Deutlich wurde bei dieser Recherche auch, dass die Literatur aus dem Angloamerikanischen Raum oder aus Deutschland z.T. schon älter ist. In den USA und Kanada wurde schon in den 80er Jahren über dieses Thema geschrieben. In Deutschland hat sich der Bibliotheksverband bereits im Jahre 1978 mit der Bibliotheksarbeit und älteren Menschen beschäftigt. In Australien und Neuseeland wurde vor allem im letzten Jahrzehnt viel publiziert. In Grossbritannien setzten sich die Bibliothekare laut Czudnochowski-Pelz auch bereits seit den 80er Jahren mit der Zielgruppe Senioren auseinander, die Publikationen beschränken sich allerdings auf die 90er Jahre und das letzte Jahrzehnt.

Bei der Auswahl für die Literatur im Kap. 2.2.2 und 2.2.3 wurden auch ältere Werke berücksichtigt, wenn sie noch als aktuell eingestuft werden konnten oder interessante Ansätze aufwiesen.

Die Theorie des Kapitels 0 und damit das Hintergrundwissen für die Erhebung baut auf den Werken von Schnell, Hill & Esser (2005) und Atteslander (2008) auf. Beim Aufbau, der Darstellung und der inhaltliche Struktur wurden die Arbeiten von Milz (2010, S. 14, 28) und der Klasse Informationswissenschaft 2007 Vollzeit [IW\_07vz] (2009) hinzugezogen.

---

<sup>54</sup> Angelsächsisch meint hier Kanada, Australien, Grossbritannien, Neuseeland und die USA.

<sup>55</sup> Ein Tipp von Susanne Krüger Professorin an der HdM Stuttgart.

### 7.3 „Ich bin jetzt alt“ von Laure Wyss

*Ich bin jetzt alt.*

*Du doch nicht.*

*Darf ich nicht?*

*Du wirkst nicht alt.*

*Ist alt ein Schimpfwort?*

*Niemand will doch alt sein.*

*Jetzt haben wirs. Ich bin so alt, wie ich alt sein will, und jetzt will ich eben alt sein.*

*Aber du siehst nicht so alt aus, wie dein Jahrgang ist.*

*Warum nagelt ihr andern uns immer mit Jahreszahlen fest? Tun wir das mit euch? Sage ich immer: ist das richtig, was du tust, für deine 42 Jahre oder deine 37½ oder deine noch nicht 20? Ihr aber wisst genau, was wir tun sollen mit unsern über 70, über 80, nämlich vorsichtig sein, sich endlich im Altersheim anmelden, nichts riskieren, Pläne fallen lassen, da überflüssig.*

*Offenbar kennen wir uns doch nicht genügend aus, deshalb haben die Vereinten Nationen 1999 zum Jahr der älteren Menschen erklärt ...*

*Nicht der alten Menschen, Schande. Um uns zu schonen? Ich bin ein alter Mensch, ich habe viele Jahre gelebt, und ich habe keine Ahnung, wie viel Zeit ich noch auf diesem Planeten verbringen werde.*

*Macht dir das nicht Angst?*

*Weißt du es, wieviele Jahre dir noch zum Leben bleiben? Nach der Statistik natürlich viel mehr Zeit als mir. Aber dich beunruhigt mein Alter deinetwegen, es bedroht dich, du willst wissen, wie man damit umgeht, wenn Grenzen sich nähern?*

*Vielleicht ja. Aber warum reagierst du so störrisch – das warst du schon immer -, wenn ich feststelle, dass du jünger aussiehst, als du bist?*

*Ja, ich weiss, du machst mir ein Kompliment, willst mich trösten.*

*Irgendetwas hast du doch angestellt? Du bist Heiter, so möchte ich auch alt werden.*

*Aha, also ein Vorbild sein? Das passt mir nicht, will auch keine Rezepte geben, so zum täglichen Gebrauch.*

*Keine Auskünfte?*

*Nein, ich mag nicht. Will nicht mehr nützlich sein, mag keine Informationen durchgeben über Altersbefindlichkeiten.*

*Jetzt kokettierst du aber.*

*Zugegeben, es verändert sich manches im Alter – wie hoffentlich auch im früheren Leben sich stets etwas verändern müsste. Gut, ich werde einiges erzählen, das Ärgerliche mit eingeschlossen. (Wyss, 2000, S. 7 ff.)*

#### **7.4 Schweizerische Institutionen und Dienste für Senioren**

Nachfolgend werden Schweizerische Institutionen und Dienste für Senioren aufgelistet. Diese bieten Hilfe, Informationen für Senioren, könnten aber sicherlich auch Informations- oder Kooperationsstellen für Bibliotheken sein.

- Alter und Migration: Nationales Forum Alter und Migration (<http://www.alter-migration.ch/>)<sup>56</sup> ist eine Plattform zum Thema Alter und Migration
- Alters- und Hinterlassenenversicherung AHV / Invalidenversicherung IV (<http://www.ahv-iv.info/>)
- Bundesamt für Sozialversicherungen BSV (<http://www.bsv.admin.ch/>)
- Bundesamt für Gesundheit BAG (<http://www.bag.admin.ch/>)
- Computerias (<http://www.computerias.ch/>) bietet geselliges Entdecken von PC und Internet
- Graue Panther unternehmen gemeinsam etwas, bieten Unterhaltung, Kultur und Projekte (z.B. Begleitung von Schulklassen durch Senioren)
  - Region Basel (<http://www.grauepanther.ch/>)
  - Region Bern (<http://www.grauepantherbern.ch/>)
  - Region Solothurn (<http://www.graue-panther-so.ch/>)
- Pro Senectute ([www.pro-senectute.ch](http://www.pro-senectute.ch/)) bietet Dienstleistungen, Beratung, Sportangebote, Kurse, eine Fachbibliothek und vieles mehr, z.B. den
  - „Prix Chronos“ (<https://www.pro-senectute.ch/angebote/generationenprojekte/prix-chronos.html>) (vgl. Kap. 2.2.3.1)
- Schweizerische Bibliothek für Blinde, Seh- und Lesebehinderte (SBS) (<http://www.sbs-online.ch/>) bietet Grossdruckbücher und Hörbücher
- Schweizerische Gesellschaft für Gerontologie (<http://www.sgg-ssg.ch/cms/pages/de/startseite.php>) ist eine Fachgruppen für Altersmedizin

---

<sup>56</sup> Diese und alle nachfolgenden Internetadressen dieses Unterkapitels wurden am 05.07.2010 zuletzt geprüft.

- Schweizerische Vereinigung der Senioren-Universitäten (<http://www.uni3.ch/>) ist eine Plattform für alle Schweizer Seniorenuniversitäten
- Schweizerischer Seniorenrat SSR (<http://www.ssr-csa.ch/>) ist „[...] das beratende Organ des Bundesrats in Altersfragen und wurde 2001 von der VASOS und dem SVS gegründet. Der SSR vertritt die wirtschaftlichen und sozialen Anliegen der älteren Menschen gegenüber Bund, Verbänden, Institutionen, Medien und der Öffentlichkeit“ (Schweizer Bücherdienst, 2010, S. 5).
- Schweizerischer Verband für Seniorenfragen SVS (<http://www.seniorenfragen.ch/>) beantworten Fragen in den Bereichen Politik, Wirtschaft und Gesellschaft, zugleich ist er Dachverband für die regionalen/kantonalen Rentner- und Seniorenorganisationen
- Seniorchat (<http://www.seniorchat.ch/>) ist eine Chatplattform
- Seniorenweb Schweiz (<http://www.seniorenweb.ch/>) ist eine Internetplattform
- SeniorInnen im Netz (<http://www.seniorinnen.ch/>) ist eine Mailingliste mit Kursangeboten
- Vereinigung aktiver Senioren- und Selbsthilfe-Organisationen der Schweiz VASOS ([http://www.vasos.ch/index\\_vasos.htm](http://www.vasos.ch/index_vasos.htm))
- 50plus (<http://www.fifty-plus.ch/Default.htm>) bietet Freizeitgestaltung und Informationen ab 50

(Schweizerische Nationalbibliothek [NB], 2009; Schweizer Bücherdienst [SBD], 2010, S. 4 f.; Pro Senectute, 2000, S. 49; Perrig-Chiello / Höpflinger, 2009, S. 42; Stocker, 2004, S. 29)

## 7.5 Weiterführende Literatur

### Aus Deutschland:

- **Borromäusverein e.V. (Hrsg.) (2008):** ALTERnativen - Veranstaltungskonzepte 50plus. BiblioTheke Themenheft: Zeitschrift für katholische Bücherei- und Medienarbeit, Themenheft 1. Bonn: [s.n.]. URL: [http://www.borromaeusverein.de/images/uploads/publikationen/bibliotheke/bit\\_themenheft\\_druck.pdf](http://www.borromaeusverein.de/images/uploads/publikationen/bibliotheke/bit_themenheft_druck.pdf) (01.07.2010).
- **Oertel, Christina (2007):** Bibliothek 55+: wie fange ich's an? Regierungspräsidium Stuttgart Fachstelle für das öffentliche Bibliothekswesen (Hrsg.). Stuttgart: [s.n.]. URL: [http://www.s.fachstelle.bib-bw.de/angebot/dokumente/Bibliothek55\\_Webseite.pdf](http://www.s.fachstelle.bib-bw.de/angebot/dokumente/Bibliothek55_Webseite.pdf) (01.07.2010). Interessante Inhalte: für Senioren interessante Themen (S. 24), Veranstaltungstipps und eine Liste möglicher Kooperationspartner (S. 35, 37 ff.), Medienkisten wie Medienboxen oder Rucksäcke speziell für Grosseltern, welche Kinder zu Besuch haben (S. 23), der Lesestab (= Lesehilfe) vergrössert die Schrift in die Höhe und ist eine Alternative für Grossdruckbücher (S. 25), Förderung der

Barrierefreiheit auf der Website (S. 19 ff), der Urlaubsservice bietet flexible Leihfristen für Senioren, welche verreisen (S. 23).

### Aus den Vereinigten Staaten von Amerika:

- **Abram, Stephen (2010):** Old Dogs, New Tricks: The Myths and the Realities. In: Rothstein, Pauline / Dow Schull, Diantha (Ed.): Boomers and Beyond: Reconsidering the role of libraries (S. 107-125). Chicago: American Library Association.
- **American Library Association (2010):** Library Services to an Aging Population: 21 Ideas for the 21st Century. URL:  
<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/sections/rss/rsssection/rsscomm/libraryservag/e/ideas21stcentury.cfm> (13.07.2010).
- **Carnahan, Robin / Parker, Sara (2002):** Serving Seniors: A Resource Manual for Missouri Libraries. URL:  
[http://www.sos.mo.gov/library/development/services/seniors/manual/resource\\_manual.pdf](http://www.sos.mo.gov/library/development/services/seniors/manual/resource_manual.pdf) (18.06.2010).
- **Honnold, RoseMary / Mesaros, Saralyn A. (2004):** Serving Seniors: A How-To-Do-It Manual for Librarians. New York: Neal-Schuman Publishers (How-To-Do-It Manuals for Librarians).
- **Mates, Barbara T. (2003):** 5-star programming and services for your 55+ library customers. Chicago: American Library Association.
- **Rubin, Rhea Joyce (1993):** Intergenerational Programming: A How-To-Do-It Manual for Librarians. New York: Neal-Schuman Publishers.

### Aus Australien:

- **Mylee, Joseph (2006a):** Active, engaged, valued: older people and NSW public libraries. URL:  
[http://www.sl.nsw.gov.au/services/public\\_libraries/docs/active\\_engaged\\_valued.pdf](http://www.sl.nsw.gov.au/services/public_libraries/docs/active_engaged_valued.pdf) (26.03.2010).

### Rechte und Prinzipien älterer Menschen:

- United Nations Principles for Older Persons unter  
<http://www2.ohchr.org/english/law/olderpersons.htm> (09.02.2010).
- Rechtliche Grundlagen zur Alterspolitik in der Schweiz unter  
[http://www.bsv.admin.ch/themen/kinder\\_jugend\\_alter/00065/01093/index.html?lang=d#sprungmarke0\\_41](http://www.bsv.admin.ch/themen/kinder_jugend_alter/00065/01093/index.html?lang=d#sprungmarke0_41) (25.07.2010).

## 7.6 Angebote für Senioren

Tabelle 4: Sammlung von Beispielen für Angebote

Land	Sammlung / Bestand	Dienstleistungen	Programmarbeit	Räumliche Ausstattung	Freiwilligenarbeit
CH	<p>Bücher, welche bei älteren Menschen gefragt sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erzählungen,</li> <li>• kurze Romane,</li> <li>• kurze Krimis,</li> <li>• biblische Geschichten,</li> <li>• Legenden,</li> <li>• kurze Biografien,</li> <li>• Märchen</li> </ul> <p>(Stocker, 2004, S. 21). Dies ist die Rückmeldung von Pflegeheimbewohnern und zeigt eine Tendenz auf, was ältere Senioren bevorzugen: kurze Texte. Sie mögen es nicht, wenn Bücher zu schwer sind, eine kleingedruckte Schrift haben oder komplex sind (Stocker, 2004, S. 21).</p> <p>Bei den Hörbüchern mögen sie Krimis, kurze Erzählungen, Gedichte, Biografisches, biblische Geschichten und Märchen. Bei der Musik bevorzugen sie volkstümliche Musik, Schlager und Klassik (Stocker, 2004, S. 22).</p>	<p>Verschiedene Medientypen und Lesehilfsmittel in einer Pflegeheimbibliothek:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bildbände,</li> <li>• Grossdruckbücher,</li> <li>• Hörbücher</li> </ul> <p>(Stocker, 2004, S. 21 f.). Dieses Angebot ist durchaus auch in öffentlichen Bibliotheken angebracht.</p> <p>Nutzer ab 40 Jahren können den Nintendo DS mit Programmen zum Gehirntraining bei Kantonsbibliothek Uri gratis ausleihen (Kantonsbibliothek Uri, o.A.b).</p> <p>Unterstützung bei der Nutzung der Bibliotheksangebote: Die Gemeindebibliothek Ittigen schreibt im Kundenmagazin „21 Minuten“ an ihre Nutzer: „Gerne helfen wir Senioren und Seniorinnen beim Entdecken des Online-Katalogs und unterstützen sie bei der Medienauswahl“ (Schmid, 2009, S. 2).</p>	<p>Nebst dem „Prix Chronos“ organisieren Bibliotheken auch anderes.</p> <p>Bibliotheken im Verbund der Kornhausbibliotheken organisieren Veranstaltungen für Senioren oder machen beim „Prix Chronos“ mit und schreiben dies im Kundenmagazin „21 Minuten“ aus (Kornhausbibliotheken, o.A.).</p> <p>Die Gemeindebibliothek in Neftenbach organisiert in diesem Jahr eine Lesung für Senioren (Scherer, o.A.). In der Gemeinde- und Schulbibliothek Rickenbach (ZH) finden monatlich Treffs der Senioren-Spieltruppe statt (Hebeisen, 2009, S. 3). Kinonachmittage für Senioren werden in der Mediothek Brig organisiert (Kanton Wallis Departement für Erziehung, Kultur und Sport, 2005, S 12).</p>	(keine weiteren Informationen)	(keine weiteren Informationen)

Land	Sammlung / Bestand	Dienstleistungen	Programmarbeit	Räumliche Ausstattung	Freiwilligenarbeit
	Anmerkung der Autorin: Vorstellbar ist jedoch auch, dass sie jene Themen, musikalischen Richtungen mögen, welche sie an früher erinnern, früher gelesen, gehört haben.				
D	<p>Sachbücher sind nach Romanen das zweithäufigste Angebot, das Personen über 50 Jahren in Deutschland kaufen (Börsenverein des Deutschen Buchhandels, 2003, S. 6).</p> <p>Sachthemen, welche Senioren interessieren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesundheit, Sport und Fitness im Alter (inkl. geistige Fitness mit Gedächtnistraining),</li> <li>• Medizin (Krankheiten) und Pflege im Alter,</li> <li>• Altersvorsorge,</li> <li>• Finanzen,</li> <li>• Alter und Gesellschaft (Grosseltern sein, Wohnen im Alter),</li> <li>• Psychologie,</li> <li>• Lebensgestaltung im Alter (Ratgeber zur Gestaltung des Ruhestandes),</li> <li>• Reisen,</li> <li>• Familienforschung,</li> <li>• Hobbys wie Gartenbau, Handarbeit,</li> <li>• Lebenslanges Lernen (Computer, Internet, usw.)</li> </ul>	<p>Verschiedenste Medienarten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grossdruckbücher,</li> <li>• Hörbücher,</li> <li>• Zeitschriften, welche sich direkt an Senioren richten oder mit Themen, welche Senioren interessieren,</li> <li>• Liste mit Vorlesebüchern für Erwachsene,</li> <li>• Oma-Opa-Rucksäcke,</li> <li>• Broschüren,</li> <li>• Website mit Elementen zur Verbesserung der Barrierefreiheit (vergrösserbare Schrift oder inverses Alternativlayout)</li> </ul> <p>(Bader, 2009, S. 68 f., 69, 72, Oertel, 2007, S. 21, 44, 45, 46).</p> <p>Ausleihbegleitung: Feste Zeiten, zu denen Zivildienstleistende helfen beim Aussuchen oder bei der Erledigung von Formalitäten (Stadt- und Landesbibliothek Dortmund, o.A.).</p>	<p>Verschiedenste Anlässe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Spielenachmittage,</li> <li>• Filmvorführungen,</li> <li>• Literaturkreis,</li> <li>• Vorlesenachmittag</li> </ul> <p>(Oertel, 2007, S. 44, 46).</p> <p>Kurse:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Computer-Einführungen,</li> <li>• Einführung ins Internet,</li> </ul> <p>(Oertel, 2007, S. 44).</p>	(keine weiteren Informationen)	<p>Einsatzmöglichkeiten:</p> <p>Beteiligung an der Organisation von Veranstaltungen (vom Verkauf von Karten, über die Bewirtung der Gäste, bis hin zur vollständigen Organisation und Durchführung einer Veranstaltung bspw. zur Leseförderung, indem sie Vorlesestunden organisieren oder Bilderbuchkino) (Kulzer, 2004, S. 34 f.).</p>

Land	Sammlung / Bestand	Dienstleistungen	Programmarbeit	Räumliche Ausstattung	Freiwilligenarbeit
	<p>(Scholz, 2006, S. 20, zit. in: Bader, 2009, S. 21 f.; Kulzer, 2004a, S. 32; Oertel, 2007, S. 44).</p> <p>Die Familienbibliothek Bochum, die Stadtbibliothek Gütersloh und weitere haben eine Abteilung, eine Ecke oder Ähnliches, die mit Medien von Interesse für Senioren ausgestattet sind. Zum Teil nach Interessenkreis aufgestellt (Oertel, 2007, S. 44 ff.).</p>				
A	(keine weiteren Informationen)	<p>Die öffentliche Bibliothek von St. Wolfgang eröffnete 2007 mit Unterstützung der Gemeinde und des Roten Kreuz die Filiale „Betreutes Lesen“. Sie ist einmal wöchentlich offen. Geboten werden Sachbücher, Grossdruckbücher und Hörbücher für Gehbehinderte und Senioren (Sarsteiner, o.A.).</p>	<p>Veranstaltungen der Stadtbücherei Müzzuschlag:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gedächtnistraining,</li> <li>• Spiele-Nachmittage (wenig Erfolg, da sie ausser Kartenspiele nicht gewohnt sind zu spielen),</li> <li>• Hörbuch-Treffen (wenig Erfolg, da auf dem Land der CD-Player noch fehlt),</li> <li>• Lesungen für Senioren,</li> <li>• Lesungen durch Senioren,</li> <li>• Bibliothekseinführungen für Senioren,</li> <li>• Schreibwerkstatt (mit Hilfe einer Gedächtnistraining ein eigenes Buch schreiben),</li> <li>• Kulturausflüge organisiert von der Bibliothek mit Dia-Abend einige Wochen später, der den Anlass reflektiert,</li> </ul>	(keine weiteren Informationen)	<p>Seniorentreffpunkt: In der Hauptbücherei Wien machen 9 ehrenamtlich arbeitende Pensionäre jeden Montag kostenlose Führungen und Einführungen in den OPAC für ältere Kunden (Zehetmeyer, o.A.).</p>

Land	Sammlung / Bestand	Dienstleistungen	Programmarbeit	Räumliche Ausstattung	Freiwilligenarbeit
			(Bauer, 2010, S. 13).  Von Vorteil bei Veranstaltungen wäre ein gesonderter Raum und dass sie vor- oder nachmittags stattfinden (Bauer, 2010, S. 13).		
<b>F</b>	(keine weiteren Informationen)	(keine weiteren Informationen)	(keine weiteren Informationen)	(keine weiteren Informationen)	(keine weiteren Informationen)
<b>GB</b>	<p>Informationen über</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• soziale Dienstleistungen,</li> <li>• Wohnen,</li> <li>• Pension und Finanzen,</li> <li>• Ruhestand (Hilfe und Rat)</li> <li>• (Birmingham City Council, o.A.).</li> </ul> <p>Die Leicester Libraries hatten mit der „Age Concern Library“ bis Anfang 2010 eine öffentliche Bibliothek speziell für Senioren (Sloan / Vincent, 2009, S. 39; Leicester City Council, o.A.).</p>	<p>In den Lincolnshire Libraries werden für Sehbehinderte folgende Angebote gemacht:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grossdruckbücher,</li> <li>• Hörbücher auf CD und Kassette,</li> <li>• Computer mit Programmen für Sehbehinderte, wie das Vorlesen der Texte auf dem PC</li> </ul> <p>(Lincolnshire County Council, o.A.).</p> <p>(Personelle) Unterstützung bei</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• der Familienforschung,</li> <li>• Computer und Internet,</li> <li>• Hilfe bei verschiedenen Handicaps wie Gehbehinderung, Sehschwäche, feinmotorischen Schwierigkeiten, Hörbehinderung</li> </ul>	<p>Veranstaltungen wie z.B. ein Festival für ältere Menschen Anlässen zur Gesundheit, zum Computer, Filmvorführungen, usw. (Sloan / Vincent, 2009, S. 42).</p>	(keine weiteren Informationen)	(keine weiteren Informationen)

Land	Sammlung / Bestand	Dienstleistungen	Programmarbeit	Räumliche Ausstattung	Freiwilligenarbeit
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• (Birmingham City Council, o.A.).</li> </ul> Bibliothherapie <sup>57</sup> wird in öffentlichen Bibliotheken Grossbritanniens in Zusammenarbeit mit Gesundheitsspezialisten angeboten (Bundy, 2005, S. 165).			
CA	(keine weiteren Informationen)	2 Beispiele von Programmen für den Computer, um Personen mit Sehbehinderung das Lesen zu erleichtern: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Natural Reader (www.naturalreaders.com/download.htm, 27.07.2010)</li> <li>• JAWS 7.0 (www.freedomscientific.com/fs_products/JAWS_HQ.asp, 27.07.2010)</li> </ul> (Cole, 2006, S. 106).  Andere Lesehilfen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lesebrillen,</li> <li>• Lupen</li> </ul> (Laframboise, 2010).  Medientypen wie: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grossdruckbücher,</li> <li>• Hörbücher</li> </ul> (Robertson, 2001, S. 304 f.).	In Kanada werden nachfolgende Veranstaltungen geboten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grossdruckbücher Klubs,</li> <li>• Diskussionsgruppen,</li> <li>• informelle Austauschrunden,</li> <li>• Aktivitäten für ältere Immigranten,</li> <li>• Filmvorführungen,</li> <li>• Aktivitäten während eines Senioren Monats,</li> <li>• Computerkurse (z.B. Internet Dating für Senioren)</li> </ul> (Sloan, 2008, S. 31 f.).	In zwei Artikeln wird die räumliche Ausstattung für Senioren in kanadischen Bibliotheken beurteilt und z.T. bemängelt, dabei geht es um <ul style="list-style-type: none"> <li>• Böden mit glatten Belägen,</li> <li>• Treppen,</li> <li>• schwere Türen,</li> <li>• genügend Sitzgelegenheiten (besonders in Leseecken oder bei Arbeitsplätzen mit PC),</li> <li>• weniger Lärm,</li> <li>• bessere Beleuchtung,</li> <li>• Regale mit Medien, welche entweder zu weit oben oder unten sind,</li> <li>• grosse Beschriftung beim Leitsystem,</li> <li>• rollstuhlgängige Toiletten</li> </ul>	Ehrenamtlich arbeitende ältere Menschen unterstützen die Bibliothek in den Bemühungen allen Altersgruppen etwas zu bieten (Sloan, 2008, S. 33).

<sup>57</sup> Laut Friese et al. sind die Auffassungen über diesen Begriff vielfältig (1978, S. 134). Im Folgenden eine Definition: „[...] prescribed use of literature to help people to cope with emotional issues, mental illness, depression and life changes. This is despite the fact that research has demonstrated bibliotherapy outcomes comparable with drug therapy and psychotherapy. [...] [Bibliotherapy is a] cost effective therapy, first developed by librarians and health professionals in the 1930s“ (Bundy, 2005, S. 165).

Land	Sammlung / Bestand	Dienstleistungen	Programmarbeit	Räumliche Ausstattung	Freiwilligenarbeit
		Kanadische Bibliotheken (z.B. Calgary: „50 and Forward“) haben eigene Webseiten für Senioren mit Informationen zu Veranstaltungen der Bibliothek und anderen Einrichtungen, Literaturlisten, Informationen zu Freizeit, Gesundheit, Reisen und Recht (Sloan, 2008, S. 32).		(Robertson, 2001, S. 304 ff.; Cole, 2006, S. 105-106).	
<b>USA</b>	Die San Antonio Public Library bietet Inhalte zum Thema Alter (bspw. Ruhestand, Medizin, usw.) in verschiedensten Medienformaten (inkl. Datenbankressourcen) (Prasad, 2009, S. 102).	Nachfolgende Dienstleistungen, Medientypen und Hilfsmittel werden in US-amerikanischen Bibliotheken angeboten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bifokal-Kits (Medienkisten mit verschiedenen Medien und auch Objekten zu einem Thema), werden auch von Einzelpersonen ausgeliehen,</li> <li>• spezielle Seite auf der Homepage (Themen, Links, Veranstaltungen, Serviceangebote, allgemeine Informationen, wie z.B. für Neubürger) z.B. in Phoenix, Las Vegas oder Brooklyn<sup>58</sup>. Die Harris County Public Library bietet Links zum Bereich Lebensende<sup>59</sup>.</li> <li>• Services bezüglich genealogischer Forschung (für alle Altersgruppen, einschliesslich Senioren),</li> <li>• Brillen,</li> </ul>	Es werden Veranstaltungen geboten wie: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Computerkurse zu den Themen E-Mail, Internet, Computer, Word oder Kauf eines PC's (in Las Vegas in einem mobilen Computerlabor),</li> <li>• in Zusammenarbeit mit der Nonprofit-Organisation „Library for the future“ werden Programme und Workshops zu den Themen Reisen, Gesundheit, Altersvorsorge, Planung des Ruhestandes oder Internationales organisiert und geboten,</li> <li>• Veranstaltungen zur Krankenversicherung und Gesundheitsinformationen</li> </ul>	Bei den Gebäuden der San Antonio Public Library wurden die Richtlinien der „Americans with Disabilities Act“ (ADA) befolgt, wie es die ALA-Richtlinien für ältere Erwachsene vorschlagen. Davon profitieren alle Altersgruppen (Prasad, 2009, S. 100; Committee on Library Service to an Aging Population / OLOS, 2008).	Ältere Personen leisten Freiwilligenarbeit in den Bereichen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unterstützung der Bibliothekare bei der Programmarbeit oder bei der Medienberatung</li> <li>• Regalordnung (kritisch, weil dadurch ein Arbeitsplatz verloren gehen könnte),</li> <li>• Jugendarbeit (Mentoren, Tutoren),</li> <li>• Grandparents &amp; Books: Vorlesestunden für Kinder, sowie die Kinder lesen den Senioren vor</li> </ul>

<sup>58</sup> Phoenix Public Library (50plus): <http://www.phoenixpubliclibrary.org/fiftyplus.jsp> (26.07.2010). Las Vegas-Clark County Library District: <http://www.lvccld.org/seniors/index.cfm> (26.07.2010). Brooklyn Public Library: <http://www.brooklynpubliclibrary.org/seniors/> (26.07.2010).

<sup>59</sup> Nachdem Bibliothekare der Harris County Public Library an einem Kurs über Informationssuche zu diesem Thema teilgenommen haben, erstellten sie auf ihrer Website eine Linkliste zum Thema „End of Life Care“ (Haisted / Harty / Petrucci-Coley / Ford, 2005, S. 27). URL: <http://www.hcpl.net/category/web-links/health-medicine/end-life-care> (26.07.2010).

Land	Sammlung / Bestand	Dienstleistungen	Programmarbeit	Räumliche Ausstattung	Freiwilligenarbeit
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• PC's für Sehbehinderte oder elektr. Geräte, um den Text zu vergrössern (genannt CCTV),</li> <li>• Bücher in Blindenschrift oder Braille,</li> <li>• Bestellung über Teletypewriter (TTY) für Taube,</li> <li>• Broschüren für Senioren,</li> <li>• Großdruckbücher (z.T. auch in Spanisch und weiteren Sprachen),</li> <li>• Hörbücher,</li> <li>• Unterlagen der Regierung (für alle Altersgruppen, einschliesslich Senioren),</li> <li>• Datenbanken oder Weblinks zu Themen wie Reisen, Gesundheit</li> </ul> <p>(Kulzer, 2004a, S. 18, 20f., 22; Mylee, 2006a, S. 28; Prasad, 2009, S. 101 f.).</p> <p>Die ALA soll gemäss Stephen ein Projekt mit ReadHowYouWant (RHYW) entwickeln. RHYW bietet die Neuformatierung gewünschter Titel in Grossdruck, DAISY-Hörbuch, Audio, Braille oder als E-Book. ALA möchte mit eine Website von RHYW ermöglichen, dass Bibliothekare oder auch Bibliotheksnutzer (Donatoren) Titel im gewünschten Format bestellen können (Stephen, 2009, S. 121, 126 f.).</p>	<p>(Kulzer, 2004a, S. 18 f., 25; San Antonio Public Library, 2007b, zit. in: Prasad, 2009, S. 100).</p> <p>Die San Antonio Public Library bietet eine Zeichensprachenübersetzung an Veranstaltungen (Prasad, 2009, S. 102).</p>		<p>(Förderung der Lesefähigkeit),</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Senioren können selber wählen, wo sie mithelfen wollen. Dadurch können sie eine Tätigkeit wählen, bei welcher sie ihr bisheriges Wissen und die Erfahrungen einbringen können oder sie erhalten die Gelegenheit etwas ganz Neues zu erlernen</li> </ul> <p>(Kulzer, 2004a, S. 20, 25, 28; LAPL Grandparents and books, zit. in: Mylee, 2006a, S. 26; Prasad, 2009, S. 101).</p>
<b>AUS</b>	<p>Im Bestand können folgende Inhalte vorhanden sein:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• leichte Lektüre zu Hobbies und anderen Interessen, aber auch Belletristik,</li> </ul>	<p>In australischen Bibliotheken werden Dienstleistungen, Medienarten und Lesehilfsmittel geboten wie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grossdruckbücher,</li> <li>• Hörbücher,</li> </ul>	<p>Programme:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Computer-Training zu den Themen: einen neuen PC aufstellen und einrichten, Genealogie im Internet, e-banking. Diese Kurse werden</li> </ul>	<p>Bei der Einrichtung wird auf nachfolgendes geachtet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• spezielle Möbel wie bspw. nicht zu tiefe Stühle mit Armlehnen,</li> </ul>	<p>Senioren helfen als Ehrenamtliche bei:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• anderen Senioren vorlesen und mit ihnen Geschichten aus deren</li> </ul>

Land	Sammlung / Bestand	Dienstleistungen	Programmarbeit	Räumliche Ausstattung	Freiwilligenarbeit
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informationen von der Gemeinde oder Regierung,</li> <li>• Verzeichnisse mit Services unter anderem speziell für Senioren (z.T. Online),</li> <li>• Informationen zu Recht und Gesundheit,</li> <li>• genealogische Literatur,</li> <li>• Werke zur lokalen Geschichte,</li> <li>• Titel, welche sie gelesen haben, als sie jünger waren</li> </ul> <p>(Mylee, 2006a, S. 29; Mylee, 2006b, S. 113; Forsyth, 2009, S. 139).</p> <p>Eine Seniorenecke in der Nähe der Grossdruckbücher (Bundy, 2005, S. 162).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zeitungen, Zeitschriften,</li> <li>• E-Books (sind eine Chance: leichter als dicke Grossdruckbücher, früher auf dem Markt als Grossdruckbücher und mehr Auswahl, denn Grossdruckbücher sind beschränkt vorhanden in einem bestimmten Genre oder bei den Sachbüchern),</li> <li>• Internet,</li> <li>• spezieller Bereich auf der Website für Senioren,</li> <li>• elektr. Geräte, um den Text zu vergrössern (genannt CCTV),</li> <li>• Brillen,</li> <li>• Hilfsmittel (Tastatur mit grossen Tasten, spezielle Maus, Grossbildschirm, Touch Screen, Bildverbesserung) und Training für deren Nutzung,</li> <li>• Computer mit Vorleseprogramm,</li> <li>• Hearing Loops<sup>60</sup> sind installiert für Hörgeschädigte mit Hörgeräten,</li> <li>• Unterstützung durch das Personal oder gar durch einen verantwortlichen Angestellten, da ältere Menschen personelle Hilfe der technologischen vorziehen. Ausserdem können diese Verantwortlichen helfen, die Vorurteile und Stereotypen abzubauen und den anderen Angestellten die Nützlichkeit der speziellen Angebote für Senioren</li> </ul>	<p>auch von technikgewohnten Personen benötigt, welche die Änderungen nicht mehr über den Beruf erlernen können.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• OPAC-Training,</li> <li>• monatliche Senioren-Treffen mit Gastrednern,</li> <li>• Oral History Veranstaltungen,</li> <li>• Programme zu lokaler Geschichte,</li> <li>• Senioren-Wochen mit Events,</li> <li>• Senioren-Buchklub, Spiele-gruppe oder Gartengruppe,</li> <li>• intergenerationelle Erzählzeiten und andere intergenerationelle Programme wie: SMS schreiben lernen mit Hilfe von Jugendlichen, Internet Tutorials durch Jugendliche, Grosseltern-Erzählzeit oder Senioren und Vorschulkinder mit Büchern und Handwerk / Basteln,</li> <li>• Theater oder Konzerte,</li> <li>• genealogische Kurse,</li> <li>• Schreibkurse,</li> <li>• Workshops und Seminare z.B. zu Gesundheitsthemen oder digitaler Fotografie,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einkaufswagen oder auch Rollstühle werden zur Verfügung gestellt,</li> <li>• breite Flure / Gänge (z.T. wird dabei auf den „Verkehrsfluss“ geachtet),</li> <li>• angepasste Regalhöhen und Leitsysteme mit gutem Kontrast,</li> <li>• automatische Türen,</li> <li>• Lift,</li> <li>• qualitativ hohes Licht,</li> <li>• Invalidenparkplätze</li> </ul> <p>(Lockyer-Benzie, o.A., S. 6, 10; Bundy, 2005, S. 161).</p>	<p>Leben austauschen,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Englischunterricht,</li> <li>• Kinderprogrammen</li> </ul> <p>(Mustey, 2009, S. 58, 59, Bourke, 2009, S. 181; Bundy, 2005, S. 162).</p>

<sup>60</sup> Erläuterung zu Hearing Loop siehe unter <http://ears2you.net/loop.html> (26.07.2010).

Land	Sammlung / Bestand	Dienstleistungen	Programmarbeit	Räumliche Ausstattung	Freiwilligenarbeit
		<p>näherbringen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal soll freundlich und feinfühlig auf ältere Menschen eingehen, da für diese der soziale Kontakt teils sehr wichtig ist.</li> <li>• Für fremdsprachige Menschen steht Personal mit unterschiedlichen Sprachkenntnissen zur Verfügung, um ihnen bei der Medienauswahl zu helfen,</li> <li>• angepasste oder erweiterte Öffnungszeiten und neben diesen 24-h Service über Internet mit persönlichem Konto, Reservationen, usw.,</li> <li>• Seniorenmitgliedschaft mit speziellen Privilegien,</li> <li>• gratis Kaffee, Tee oder auch ein Telefonat, um ein Taxi zu bestellen,</li> <li>• Benutzerinformationen in grösserer Schrift,</li> <li>• Grossdruckbuchlisten, Buchlisten (z.T. Online),</li> <li>• in der Bibliothek ausgewählte Bücher werden nach Hause geliefert</li> </ul> <p>(Mylee, 2006b, S. 113 f.; Lockyer-Benzie, o.A., S. 9, 10; Mylee, 2006a, S. 32, Rajkovic, 2005, S. 17; Hoegh-Guldborg, 2006, S. 41; Forsyth, 2009, S. 130 f., 136 f.; Bundy, 2005, S. 161 f.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ein Reisebüro gibt Informationen zum Reisen im Alter,</li> <li>• Programme zum Thema lebenslanges Lernen,</li> <li>• Englischunterricht für Senioren mit Migrationshintergrund,</li> <li>• Veranstaltungen mit älteren Migranten: Kinder hören die Geschichten von Migranten</li> </ul> <p>(Lockyer-Benzie, o.A., S. 6, 9; Mylee, 2006a, S. 26, 27; Rajkovic, 2005, S. 16; Hall, 2009, S. 161; Forsyth, 2009, S. 136; Bundy, 2005, S. 161; Gault, 2009, S. 22).</p> <p>Einige Bibliotheken melden, dass gewisse Veranstaltungen, welche für alle Altersgruppen angeboten werden, mehrheitlich von Senioren besucht werden. So z.B. Autorengespräche oder genealogische Kurse (Rajkovic, 2005, S. 16).</p> <p>Gault erwähnt, dass durch Veranstaltungen auch Nichtnutzer in die Bibliothek gelangen und damit (wieder) Kontakt zur Bibliothek erhalten. Ausserdem werden Bibliotheken durch Anlässe als aktiv wahrgenommen (2009, S. 22).</p>		
NZ	(keine weiteren Informationen)	(keine weiteren Informationen)	Computerkurse oder auch individuelle Hilfe in Learning Centres der Christchurch City Libraries zu den	(keine weiteren Informationen)	(keine weiteren Informationen)

Land	Sammlung / Bestand	Dienstleistungen	Programmarbeit	Räumliche Ausstattung	Freiwilligenarbeit
			Themen Kommunikation übers Internet via E-Mail oder Skype, Ideen im Internet suchen, digitale Fotos hochladen, e-Banking erlernen oder sich an Auktionen beteiligen (Butcher / Street, 2009, S. 64 ff.)		

## 7.7 Verteilung der SAB-Adressen auf die Deutschschweizer Kantone

Grundsätzlich ist zu sagen, dass die SAB jene Adressen der Kollektivmitglieder zur Verfügung gestellt hat, welche auf Deutsch angeschrieben werden. Daraus ergibt sich eine Verteilung der SAB-Adressen (inkl. 4 zusätzlichen Adressen von Studien- und Bildungsbibliotheken mit Auftrag als öffentliche Bibliothek) auf die Kantone, welche wie folgt aussieht:

Tabelle 5: Verteilung der Adressen auf die Kantone

Kanton	Anzahl
AG	47
AR	8
AI	0
BL	14
BS	2
BE	14
FR	8
GL	5
GR	15
LU	15
NW	2
OW	3
SG	28
SH	2
SZ	3
SO	6
TG	14
UR	1
VS	8
ZG	10
ZH	81

## 7.8 Konzeptspezifikation

Tabelle 6: Definition des Begriffs Senior

Senioren	
Begriffsdefinition	Vgl. Kap. 2.1.1.3.
Variablen	Hier werden keine Variablen und Indikatoren vergeben, weil es lediglich darum geht, nochmals zu verdeutlichen, welche Bedeutung der Begriff Senioren im Zusammenhang mit der Umfrage hat.
Indikatoren	

Tabelle 7: Definition und Operationalisierung des Begriffs Zielgruppen

Zielgruppen	
Begriffsdefinition	„[...] Bezeichnung für einen nach bestimmten gemeinsamen Merkmalen (Alter, Geschlecht, Beruf, Region, Religion, Einkommen, Verbraucherverhalten, Parteienpräferenz usw.) ausgewählten Teil der Gesamtgesellschaft; dieser wird bei der Produktion von Waren, aber auch hinsichtlich der Vermittlung von Werbeaussagen, publizistischen Produkten oder politischen Botschaften als Adressat besonders ins Auge gefasst und gegebenenfalls mit eigens hierfür entwickelten Anreizen oder Programmen hinsichtlich des erwünschten Kauf- oder Wahlverhaltens bedacht. Um optimale Reichweiten ohne Streuverluste (Streuung) zu erzielen, werden Zielgruppen entsprechend erforscht [...]“ (Zielgruppe, 2005-06).
Variablen	„[...] Alter, Geschlecht, Beruf, Region, Religion, Einkommen, Verbraucherverhalten, Parteienpräferenz usw. [...]“ (Zielgruppe, 2005-06).  In diesem Fragebogen wird nur auf das Merkmal Alter eingegangen. Die anderen Altersgruppen wurden wie folgt vorgenommen: Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene, (erwerbstätige) Erwachsene, Senioren (60-80 Jahre).
Indikatoren	Bieten wir spezifisch für Senioren. Bieten wir nicht spezifisch für Senioren, aber für alle oder andere Zielgruppen oder Anzahl Nutzer im Alter von 60-80 Jahren. Mit „alle Zielgruppen“ sind gemeint: Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene, erwerbstätige Erwachsene und Senioren zusammen. Mit „andere Zielgruppen“ sind gemeint: Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene oder erwerbstätige Erwachsene.

### Angebot

Das Angebot in einem bibliothekarischen Umfeld wird für diese Arbeit in die fünf Kategorien aufgeteilt: Sammlung / Bestand, Dienstleistungen, Programme, räumliche Ausstattung und Freiwilligenarbeit. Diese Bereiche werden auch von den Richtlinien für Bibliotheks- und

Informationsservices für ältere Menschen der ALA (Committee on Library Service to an Aging Population / Office of Literacy and Outreach Services [OLOS], 2008) bestätigt.

Mylee begrenzt das Angebot für Senioren auf 4 Kategorien. Er schreibt von “[...] services, collections, programming, building design” (2007). Neben diesen Bereichen lässt er auch weitere Möglichkeiten zu, indem er hinzufügt: “[...] and other ways public libraries are catering for the specific needs of older adults” (2007). Zu diesen wird in dieser Auseinandersetzung die Thematik Freiwilligenarbeit gezählt. Dies ist kein Angebot im strengen Sinne, es ist eher eine Zusammenarbeit. Es wird trotzdem zum Angebot gezählt, da es die Bereitschaft der Bibliothek braucht, dieses Arbeitsangebot<sup>61</sup> zu schaffen.

Nachfolgend werden diese 5 Kategorien definiert und operationalisiert:

Tabelle 8: Definition und Operationalisierung des Begriffs Sammlung/Bestand

Sammlung / Bestand	
Begriffsdefinition	<p>Ein Bestand ist eine Sammlung von Medien in einer Bibliothek und oft das wichtigste Kriterium für Bibliotheken. Bestehende Bestände werden gepflegt, neue Bestände werden aufgrund einer Informationsbedarfsanalyse<sup>62</sup> der Zielgruppe aufgebaut. Es wird ein Bestandprofil gebildet (Kuhlen / Seeger / Strauch, 2004b, S. 11).</p> <p>In dieser Umfrage unterscheidet sich die Sammlung wie folgt von den Dienstleistungen: Bei der Sammlung geht es um die Themengebiete, Inhalte der Medien. Bei den Dienstleistungen um die Medienarten, Medientypen wie bspw. audiovisuelle Medien, elektronische Medien.</p>
Variablen	Themen, Klassifikation, Themen- oder Stoffkreis, Thesaurus
Indikatoren	<p>Sachbücher, Zeitschriften, Zeitungen oder andere Medien zu den Themen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pensionierung, Rente und Sozialversicherung (Finanzen)</li> <li>• Gesundheit und Wellness, Essen und Trinken, Fitness und Sport, Krankheit und medizinische Versorgung im Alter</li> <li>• Rechtshilfe (bspw. Erbrecht)</li> <li>• Computer und Internet</li> <li>• Lebenslanges Lernen und Gedächtnistraining (bspw. Nintendo-Spiele)</li> <li>• Reisen</li> <li>• Umwelt/Natur, Garten, Wohnen</li> <li>• Heimwerken</li> </ul>

<sup>61</sup> In der Wirtschaft gibt es neben Angeboten an Gütern und Dienstleistungen auch sog. Faktorleistungen, zu denen Arbeitsangebote zählen (Angebot, 2008).

<sup>62</sup> “The library’s collections, programs, and informational services should reflect the diverse interests and needs of older adults” (Committee on Library Service to an Aging Population / Office of Literacy and Outreach Services [OLOS], 2008).

Sammlung / Bestand	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mode und Beauty</li> <li>• Lokales (Aktuelles)</li> <li>• Heimatkunde / Geschichte</li> <li>• Populärwissenschaften</li> <li>• Ziviles Engagement und Freiwilligenarbeit</li> <li>• Human Interest (menschliche Schicksale, Unglücksfälle und Verbrechen)</li> <li>• Partnerschaft</li> <li>• Sprachkurse (mit CD, CD-ROM und Büchern)</li> </ul> <p>Anregung für diesen Variablen gaben die Inhalte aus Angebote für Senioren Tabelle 4 im Anhang Kap. 7.6, sowie Hartmann (2007, S. 87 ff.) und Honnold /Mesaros (2004, S. 23 ff.). Für die Umfrage wurden nur die Wichtigsten gewählt.</p>

Tabelle 9: Definition und Operationalisierung des Begriffs Dienstleistungen

Dienstleistungen	
Begriffsdefinition	<p>Im Gegensatz zum Sachgut sind Dienstleistungen immateriell, intangibel (unberührbar), vergänglich, standortgebunden und werden gleichzeitig erstellt und verwertet (Kuhlen / Seeger / Strauch, 2004b, S. 26).</p> <p>Bibliotheken bieten Dienstleistungen zur Informationsversorgung kostenfrei oder – günstig. Dazu sammeln, erschliessen, archivieren sie Literatur, Medien und Informationen und vermitteln sie bzw. machen sie zugänglich. Hierzu gehören auch Hilfestellungen bei Recherchen oder die Vermittlung von Medien- und Informationskompetenz (Gantert / Hacker, 2008, S. 14 f.). Letztere zählt nur zu den Dienstleistungen, wenn es im Rahmen einer Beratung ist, ist es ein Programm, dann wird es zur Programmarbeit gezählt.</p> <p>In dieser Umfrage unterscheiden sich die Dienstleistungen wie folgt von der Sammlung: Bei der Sammlung geht es um die Themengebiete, Inhalte der Medien. Bei den Dienstleistungen um die Medienarten, Medientypen wie bspw. audiovisuelle Medien, elektronische Medien oder Grossdruckbücher.</p>
Variablen	Services, Hilfestellungen, verschiedene spezielle Medientypen
Indikatoren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bücher mit Grossdruckschrift</li> <li>• Lesegerät mit Sprachausgabe</li> <li>• Bücher in Blindenschrift</li> <li>• Hörbücher</li> </ul>

Dienstleistungen	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Genealogische Forschung unterstützen</li> <li>• Hilfe bei Informationsrecherche (Förderung der Medien- und Informationskompetenz<sup>63</sup>)</li> <li>• Medienkisten zu bestimmten Themen für Einzelpersonen oder für Programmarbeit nutzbar → z.B. Grosselternkoffer mit Vorlesebüchern, Hörbüchern, Videos für Grosseltern / Paten und ihre Enkel / Patenkinder</li> <li>• Internetarbeitsplätze mit grossem Bildschirm oder grösserer Schrift</li> <li>• Senioren-Seite auf der Homepage mit Informationen, Linksammlung, Kursangeboten der Bibliothek, Veranstaltungsterminen anderer Einrichtungen, Informationen zur Freiwilligenarbeit</li> <li>• Der Webauftritt soll barrierefrei sein<sup>64</sup></li> <li>• Veranstaltungsführer für Senioren: Informationen zu Regierungs-, Gemeindeprogrammen und Programmen speziell für ältere Menschen anschlagen</li> <li>• Reduzierte Jahres- / Benutzergebühren<sup>65</sup> (Committee on Library Service to an Aging Population / OLOS, 2008)</li> <li>• Verzicht auf Mahngebühren (Committee on Library Service to an Aging Population / OLOS, 2008)</li> </ul>

<sup>63</sup> Gemäss SAB sind die Förderung von Medien- und Informationskompetenz Aufgaben einer Bibliothek (2008, S. 10, 12, 14). Medienkompetenz ist dabei „[...] die] Fähigkeit, Medien u. die durch Medien vermittelten Inhalte den eigenen Zielen und Bedürfnissen entsprechend effektiv zu nutzen“ (SAB, 2008, S. 56). Unter Informationskompetenz wird „[...] die] Fähigkeit, Informationen zu lokalisieren, zu beurteilen und zu nutzen“ verstanden (SAB, 2008, S. 55).

Vertiefere Definitionen befinden sich in der IFLA-Richtlinie zur Informationskompetenz für Lebenslanges Lernen unter [http://www.ifla-deutschland.de/de/downloads/ifla\\_guidelines\\_german\\_finalversion.pdf](http://www.ifla-deutschland.de/de/downloads/ifla_guidelines_german_finalversion.pdf) (27.07.2010) auf S. 7 ff.

<sup>64</sup> Das Behindertengleichstellungsgesetz (BehiG) stellt nicht nur sicher, dass öffentliche Gebäude behindertengerecht gebaut werden (Höpflinger, 2009, S. 145), das BehiG und insbesondere dessen Konkretisierung im Behindertengleichstellungsverordnung (BehiV) sieht für Webseiten des Bundes, der Kantone und Gemeinden einen barrierefreien Zugang nach dem Standard des World Wide Web Consortiums (W3C) bzw. nach dem Accessibility-Standard eCH-0059 vor (Zugang für alle, 2009).

<sup>65</sup> Gemäss IFLA sollten öffentliche Bibliotheken prinzipiell für die Nutzung keine Gebühren erheben (2004). Die SAB hingegen erlaubt Gebühren auf die Ausleihe (2008, S. 9). Es ist im Rahmen dieser Arbeit nicht möglich die nachfolgende Frage beantworten: Sind Senioren in der Schweiz mit geringem Einkommen auf reduzierte oder freie Gebühren angewiesen und wollen sie eine solche Dienstleistung? Dazu müssten die Senioren befragt werden und dies ist nicht Teil der Arbeit.

Dank Wohlstandszuwachs und Ausbau der Altersvorsorge in den 1970er-Jahren ist der Anteil an wohlhabenden älteren Menschen gestiegen und es geht den Pensionären zur Zeit mehrheitlich gut bis sehr gut (Wanner / Gabadinho, 2008, zit. in: Perrig-Chiello / Höpflinger, 2009, S. 63). Obwohl sich die Lage verbessert hat, gibt es gegenwärtig sowohl arme, als auch reiche Rentener, da Einkommen und Vermögen im Alter ungleich verteilt sind (BFS, 2003b, S. 19 und Wanner / Gabadinho, 2008, S. 51, zit. in: Pilgram / Seifert, 2009, S. 41, 45). Das Risiko zu wenig finanzielle Mittel zu besitzen ist bei 55- bis 64-Jährigen so tief, wie bei keiner anderen Altersgruppe. Bei älteren Menschen steigt das Risiko wieder an (Wanner, 2008, S. 141). Es soll in naher Zukunft gar eine zunehmend Armutsgefährdung im hohen Alter geben (Rehberg, 2009, S. 313). Ausserdem kann es zukünftig auch zu noch grösseren Unterschieden der wirtschaftlichen Lage innerhalb der Altersbevölkerung kommen (Perrig-Chiello / Höpflinger, 2009, S. 66).

Dienstleistungen	
	Anregung für diesen Variablen gaben die Inhalte aus Angebote für Senioren Tabelle 4 im Anhang Kap. 7.6, sowie Kap. 2.2. Die Wichtigsten wurden in der Umfrage verwendet.

Tabelle 10: Definition und Operationalisierung des Begriffs Programme / Programmarbeit

Programme / Programmarbeit	
Begriffsdefinition	Zur Programmarbeit zählen gemäss Barth / Felber <ul style="list-style-type: none"> <li>• „Führungen</li> <li>• Schulungen, Kurse (Benutzerschulungen, Internet-Kurse, [...])</li> <li>• Vorträge, Lesungen, Podiumsdiskussionen</li> <li>• Ausstellungen mit Begleitveranstaltungen</li> <li>• Spezielle Anlässe, Events (Welttag des Buches, Buchvernissage, Tag der offenen Tür)</li> <li>• Gemeinschaftsanlässe (Tag des Studienbeginns, Schweizer Lernfestival, Museumsnacht)“ (2008, S. 21).</li> </ul>
Variablen	Vgl. Begriffsdefinition oben
Indikatoren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Führungen durch die Bibliothek (Förderung der Medien- und Informationskompetenz)</li> <li>• Einführungen in den OPAC (Förderung der Informationskompetenz)</li> <li>• Interneteinführungskurse (Förderung der Medien- und Informationskompetenz)<sup>66</sup></li> <li>• Computereinführungskurse (Förderung der Medien- und Informationskompetenz)</li> <li>• Lesezirkel / Buchklub</li> <li>• Erzählcafé / Erzählnachmittag<sup>67</sup></li> <li>• Lesungen</li> <li>• Kurse (bspw. Sprachkurse oder Schreibkurse)</li> <li>• „Prix Chronos“ von Pro Senectute</li> </ul> <p>Anregung für diese Variablen gaben die Inhalte aus Kap. 2.2.3, aus der Angebote für Senioren</p> <p>Tabelle 4 im Anhang Kap. 7.6, Rubin (1993, S. 61-164) und Honnold /Mesaros</p>

<sup>66</sup> Diskutabel, ob dies die Aufgabe der Bibliothek ist. Sind nicht andere Institutionen in der Schweiz dafür verantwortlich? Zusammenarbeit suchen? Sollte dafür nicht ein Beitrag bezahlt werden?

<sup>67</sup> Diese Methode wird im folgenden Heft beschrieben: Borromäusverein e.V. (Hrsg.) (2008): ALTERnativen - Veranstaltungskonzepte 50plus. (BiblioTheke Themenheft: Zeitschrift für katholische Bücherei- und Medienarbeit, Themenheft 1). Bonn: [s.n.]. URL: [http://www.borromaeusverein.de/articles/article/bibliotheke\\_themenheft/](http://www.borromaeusverein.de/articles/article/bibliotheke_themenheft/) (01.07.2010).

Programme / Programmarbeit	
	(2004, S. 33 ff., 36 ff., 51 ff., 89 ff., 115 ff.). Die Wichtigsten wurden in der Umfrage verwendet.

Tabelle 11: Definition und Operationalisierung des Begriffs räumliche Ausstattung

Räumliche Ausstattung	
Begriffsdefinition	<p>Seit einigen Jahren wird beim Bau von Wohnungen vom Begriff „altersgerecht“ gesprochen. Gemäss Höpflinger (2009, 143 f.) kann jedoch nicht klar festgelegt werden, was „altersgerecht“ ist, da Menschen im dritten Lebensalter grundsätzlich nicht „anders“ sind als jüngere Menschen und es andererseits keine typischen Altersbilder gibt. Geht es bei „altersgerecht“ allerdings um Gehschwierigkeiten oder Kraftlosigkeit, so kann auch von „behindertengerechtem“ oder „hindernisfreiem“ Bauen gesprochen werden. Solche Massnahmen sind nicht nur für Menschen mit Gehproblemen wichtig, sondern für Menschen jeden Alters in verschiedenen Situationen, wie z.B. Mütter mit Kinderwagen. Damit dienen behindertengerechte bauliche Massnahmen<sup>68</sup> verschiedensten Ziel- und Altersgruppen einer Bibliothek.</p> <p>Dennoch kann laut dem Committee on Library Service to an Aging Population und der OLOS (2008) speziell für ältere Menschen mit körperlicher, Sinnes-, Lese- oder anderer Beeinträchtigung Folgendes beachtet werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sitzgelegenheiten bei Informationsdesk, Computerstationen, usw.</li> <li>• Spezieller Platz für Senioren, mit Medien, welche sie interessiert, und Sitzgelegenheiten.</li> <li>• Medien, welche häufig von älteren Erwachsenen benutzt werden, sollten im Regal leicht erreichbar sein.</li> <li>• Der Regalabstand sollte genug breit sein für Rollstühle.</li> </ul>
Variablen	Möbel, Räume, Zugänge bzw. Eingänge
Indikatoren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• alters- und behindertengerechte Möbel (bspw. Armlehnen bei Stühlen oder Regalhöhe)</li> <li>• alters- und behindertengerechte Räume (bspw. Leitsystem, Breite der Gänge, Lift)</li> <li>• alters- und behindertengerechte Zugänge (bspw. automatische Türen, Rampen, Lift)</li> <li>• eigene Räume für Senioren</li> </ul> <p>Anregung für diesen Variablen gaben die Inhalte aus Angebote für Senioren Tabelle 4 im Anhang Kap. 7.6 und Kap. 2.2.1.1. Das Wichtigste wurde in der</p>

<sup>68</sup> Seit 2004 muss bei neuen öffentlichen Gebäuden die Hindernisfreiheit nach Behindertengleichstellungsgesetz (BehiG) gewährleistet werden (Höpflinger, 2009, S. 145).

Räumliche Ausstattung	
	Umfrage abgefragt: Rollstuhlgängigkeit. Begründung für diese Beschränkung auf Rollstuhlgängigkeit siehe Anhang Kap. 7.9 bei Frage 2.5.

Tabelle 12: Definition und Operationalisierung des Begriffs Freiwilligenarbeit

Freiwilligenarbeit	
Begriffsdefinition	Freiwilligenarbeit ist unbezahlte, ehrenamtliche Arbeit. Es können Tätigkeiten in Vereinen und Organisationen sein (institutionalisierte Freiwilligenarbeit) oder persönliche Hilfeleistungen für Bekannte und Verwandte (informelle Freiwilligenarbeit) (BFS, 2010d). In Bezug auf diese Arbeit wird lediglich die institutionalisierte Freiwilligenarbeit erfasst.
Variablen	Institutionalisierte Freiwilligenarbeit
Indikatoren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bei Programmarbeit mithelfen oder selber organisieren</li> <li>• Medienberatung</li> <li>• Regalordnung</li> <li>• Vorlesestunde / Erzählstunden für Kinder</li> <li>• Bilderbuchkino (mit Hilfe von Dias werden Geschichten aus Bilderbüchern erzählt (Bibliomedia, o.A.c))</li> <li>• Hilfe bei Leseförderungsprogrammen</li> <li>• bei einer Person zu Hause erzählen / vorlesen</li> </ul> <p>Anregung für diese Variablen gaben die Inhalte aus Angebote für Senioren Tabelle 4 und Honnold / Mesaros (2004, S. 129 ff.). Die Wichtigsten wurden in der Umfrage verwendet.</p>

Tabelle 13: Definition und Operationalisierung des Begriffs Zufriedenheit

Zufriedenheit	
Begriffsdefinition	Zufrieden meint, „[...] sich mit dem Gegebenen, den gegebenen Umständen, Verhältnissen in Einklang befindend u. daher innerlich ausgeglichen u. keine Veränderung der Umstände wünschend“ (Zufrieden, 1999). Wenn es um die Zufriedenheit der Kunden geht, dann will ein Unternehmen „[...] die] Wünsche, Erwartungen, Ansprüche erfüllen“ (Zufrieden, 1999).  Für die Umfrage bedeutet dies, dass die Bibliotheksleitung bei den Angeboten entweder etwas verändern will oder nicht, damit die Wünsche, Erwartungen und Ansprüche ihrer Nutzer erfüllt sind.
Variablen	Zufriedenheit mit dem eigenen Angebot
Indikatoren	sehr gut (++), eher gut (+), eher ungenügend (-), sehr ungenügend (- -)

Tabelle 14: Definition und Operationalisierung des Begriffs Qualität

Qualität	
Begriffsdefinition	<p>„Qualität ist die Gesamtheit von Eigenschaften und Merkmalen eines Produktes oder einer Dienstleistung, die sich auf deren Eignung zur Erfüllung festgelegter oder vorausgesetzter Erfordernisse beziehen“ (Kuhlen / Seeger / Strauch, 2004b, S. 102).</p> <p>Um Qualität fassbar zu machen, wird diese mit Messgrössen definiert, welche unabhängig vom Prüfer dasselbe Urteil ergeben (Kuhlen / Seeger / Strauch, 2004a, S. 315). Bspw. können Ziele in einer formellen Vereinbarung mit der Trägerinstitution konkretisiert (messbar gemacht) und festgelegt werden. Dabei werden nebst Zeitraum die Qualität und Quantität, die notwendigen Mittel und die Pflichten beider Parteien definiert. Eine solche Vereinbarung macht die Leistungen durch regelmässige Berichte an die Trägerinstitution und Marketing gegen aussen und innen transparent. Dabei sollten nicht messbare Ziele nicht in den Hintergrund geraten (Poll, 2004, S. 97 f.).</p>
Variablen	Leistungsvereinbarung, welche verschiedene Messgrössen bzw. Messfaktoren enthält.
Indikatoren	Leistungsvereinbarung vorhanden oder nicht

Tabelle 15: Definition und Operationalisierung des Begriffs Bibliothek

Bibliothek	
Begriffsdefinition	<p>Bibliotheken sammeln verschiedene Medien, welche veröffentlicht wurden. Meist gedruckte Texte wie Bücher oder Zeitschriften, aber auch andere Medien.</p> <p>In der Schweiz werden die Bibliotheken verschiedenen Typen zugeordnet. Die Arbeit befasst sich mit den öffentlichen Bibliotheken, d.h. mit den Allgemeinen öffentliche Bibliotheken und den Studien- und Bildungsbibliothek mit einem Auftrag als öffentliche Bibliothek (näheres zur Auswahl siehe Kap. 3.1).</p> <p>Nähere Ausführungen und Erläuterungen zu den Bibliothekstypen und im Speziellen zu den Allgemeinen öffentliche Bibliotheken und den Studien- und Bildungsbibliothek folgen nach dieser Tabelle.</p>
Variablen	Bibliothekstypen
Indikatoren	Allgemeine öffentliche Bibliothek, d.h. Gemeindebibliothek, kombinierte Schul- und Gemeindebibliothek, Mediothek, Quartierbibliothek, Regionalbibliothek, Stadtbibliothek oder ähnliche Bibliothek <sup>69</sup>

<sup>69</sup> Schulbibliotheken, didaktische Zentren, Spitalbibliotheken, Gefängnisbibliotheken und Heimbibliotheken wurden nicht befragt, da ihre Nutzerschaft sich einerseits auf bestimmte Gruppen (Schüler, Lehrpersonen, Patienten, usw.) beschränkt und sie andererseits spezielle Aufträge erfüllen müssen.

Bibliothek	
	Studien- und Bildungsbibliothek <b>mit</b> einem Auftrag als öffentliche Bibliothek
	Reine Studien- und Bildungsbibliothek <b>ohne</b> Auftrag als öffentliche Bibliothek <sup>70</sup>

## Bibliothekstypen in der Schweiz

Die verschiedenen Bibliotheken (grau hinterlegt) in der Schweiz werden folgenden fünf Bibliothekstypen (grün hinterlegt) zugeordnet:

<b>Allgemeine öffentliche Bibliotheken</b>	Gemeindebibliothek	Schulbibliotheken
	Quartierbibliotheken	Didaktische Zentren
	Bibliobus Bibliobahn	Kombinierte Schul- und Gemeindebibliotheken
	Spitalbibliotheken	
	Gefängnisbibliotheken	
	Heimbibliotheken	
	Vereinsbibliotheken	
	Bibliomedia Schweiz <sup>71</sup>	
<b>Studien- und Bildungsbibliotheken</b>	Regionalbibliotheken	
	Stadtbibliotheken	
	Kantonsbibliotheken	
<b>Wissenschaftliche Bibliotheken</b>	Wissenschaftliche Allgemeinbibliotheken	
	Universitätsbibliotheken	
	Hochschulbibliotheken & Teilbibliotheken	
	Wissenschaftliche Spezialbibliotheken bspw. Instituts- und Fakultätsbibliotheken <sup>72</sup>	Firmenbibliotheken
<b>Spezialbibliotheken</b>		Dokumentationsstellen
	Schweizerische Bibliothek für Blinde und Sehbehinderte	

<sup>70</sup> Die reinen Studien- und Bildungsbibliothek ohne Auftrag als öffentliche Bibliothek gehören laut Kap. 3.1 nicht zum Forschungsgegenstand und werden deshalb in der Auswertung nicht berücksichtigt. Sie werden trotzdem befragt, da sie in der Grundgesamtheit (SAB-Adressen) enthalten sind und damit nicht klar war, ob sie sich auch zu den Studien- und Bildungsbibliotheken mit Auftrag als öffentliche Bibliothek zählen oder nicht.

<sup>71</sup> Im Jahre 2002 ändert die Schweizerische Volksbibliothek SVB ihren Namen auf Bibliomedia Schweiz (Fassbind, 2007, S. 86).

<sup>72</sup> Beispiele aus Gantert / Hacker, 2008, S. 32 f.

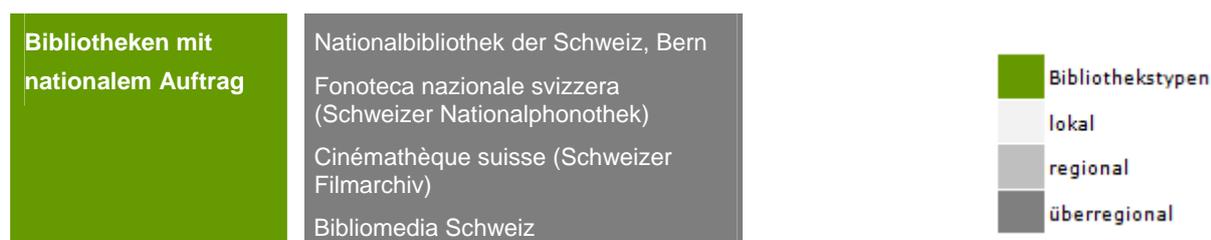


Abbildung 21: Bibliothekstypen in der Schweiz (SAB, 2000, S. 16; SAB, 2008; S. 10; BFS, 2010c)

Die Bibliotheken (grau hinterlegt) in der zweiten Spalte lassen sich zum Teil nicht eindeutig einem Bibliothekstypen (grün hinterlegt) zuordnen. Daher werden gewisse grauen Zellen zu zwei Bibliothekstypen zugeordnet und erstrecken sich über die Grenzen eines Bibliothekstyps hinaus. Zudem treten Kombinationen auf, welche aus der Abbildung 21 nicht ersichtlich sind. Bspw. haben in den meisten Kantonen mit einer Universität die Universitätsbibliotheken auch den Auftrag einer Kantonsbibliothek. Dies trifft auf die Kantone Genf, Waadt, Neuchâtel, Freiburg, Bern, Luzern, Basel-Stadt und Zürich zu. Ausnahmen sind die Kantone St. Gallen und Tessin (Barth, 2007, S. 9). Die ETH-Bibliothek Zürich nimmt de facto Teilaufgaben der Nationalbibliothek wahr, da sie das nationale Zentrum für naturwissenschaftliche Informationen ist (Barth, 2007, S. 19; ETH-Bibliothek, 2010).

Im Zusammenhang mit der Fragestellung und dem Forschungsgegenstand (vgl. dazu Kap. 1.2 und 3.1) dieser Arbeit werden die Bibliothekstypen Allgemeine öffentliche Bibliothek und Studien- und Bildungsbibliothek näher erläutert.

Tabelle 16: Nähere Bestimmung der Allgemeinen öffentlichen Bibliothek und der Studien- und Bildungsbibliothek

	Allgemeine öffentliche Bibliotheken	Studien- und Bildungsbibliotheken
<b>Aufgabe (Zweck)</b>	Literatur, Medien und Informationen zur Verfügung stellen. Diese dienen Nutzern zur Information, Bildung, Unterhaltung und Freizeit.  In der Regel haben sie keine Archivfunktion (Gantert / Hacker, 2008, S. 34).	Es sind wissenschaftliche, nicht mit Hochschulen verbundene, Universalbibliotheken (Senser, 1991, S. 102).  Im Sammlungsbereich der Orts- oder Regionalliteratur haben sie die Funktion von Archivbibliotheken (Senser, 1991, S. 104; Nachrichten VSB/SVD, 1975, 142, zit. in: Barth / Schneider, 1997, S. 46).
<b>Bezeichnung / Bestandsgrösse</b>	Dazu zählen Gemeinde-, Quartier-, Schulbibliotheken, aber auch Regional-, Stadt- oder Kantonsbibliotheken (Studien- und Bildungsbibliotheken) mit Angeboten für die breite Öffentlichkeit	Dazu zählen Kantons-, grössere Stadtbibliotheken und Regionalbibliotheken (Barth, 1997; SAB, 2000, S. 16), deren Bestände von unterschiedlicher Grösse sind (Senser, 1991, S. 103). Die Zentralbibliothek

	Allgemeine öffentliche Bibliotheken	Studien- und Bildungsbibliotheken
	<p>(SAB, 2000, S. 16). Weitere Formen siehe Abbildung 21.</p> <p>Der Bestand dieser Bibliotheken ist idealerweise mindestens mit 1.5 Medien pro Einwohner der Standortgemeinde eingerichtet (SAB, 2008, S. 27).</p>	<p>Solothurn besitzt beispielsweise über eine Mio. Medien, wobei die Innerrhodische Kantonsbibliothek zusammen mit der Volksbibliothek knapp 50'000 Medien besitzt (BFS, 2009).</p>
<b>Räumliche Ausstattung</b>	<p>Der Raum erfüllt die Bedürfnisse aus bibliothekarischer Sicht, ist zweckmässig und behindertengerecht, zeigt sich den Nutzern aber auch wohnlich, gemütlich und einladend (SAB, 2008, S. 32)</p>	<p>Keine Angaben, aber die Verfasserin nimmt an, dass dieselben Prinzipien gelten, wie für Allgemeine öffentliche Bibliotheken, wobei Studien- und Bildungsbibliotheken noch mehr Wert auf Einrichtungen für Lernende und Forschende legen.</p>
<b>Angebot</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sachbücher zu allen Bereichen des Wissens (z.T. auch wissenschaftliche Werke)</li> <li>• Fachbücher zur Aus- und Fortbildung</li> <li>• Nachschlagewerke und Lexika</li> <li>• Zeitungen und Zeitschriften</li> <li>• Belletristik und Unterhaltungsliteratur</li> <li>• Audiovisuelle Medien (bspw. Hörbücher, DVDs, usw.) und z.T. auch Spiele</li> <li>• Internet und zunehmend auch Zugriff auf lizenzierte Online-Ressourcen</li> <li>• Veranstaltungen und Ausstellungen z.T. in Zusammenarbeit mit Kultur-, Bildungs- oder Sozialinstitutionen (Kulturarbeit)</li> </ul> <p>(Gantert / Hacker, 2008, S. 34 f.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Basisangebot an wissenschaftlicher Literatur aller Gebiete</li> <li>• populärwissenschaftliche Literatur</li> <li>• Belletristik</li> <li>• meist ein zusätzliches Sondersammlungsgebiet</li> <li>• Literatur aus dem Einzugsgebiet</li> <li>• oft Klosterbestände oder bedeutende Privatbibliotheken</li> <li>• Veranstaltungen und Ausstellungen<sup>73</sup></li> </ul> <p>(Nachrichten VSB/SVD, 1975, 142, zit. in: Barth / Schneider, 1997, S. 46; Barth, 1997, S. 103)</p> <p>Je nach Schwerpunkt sind gewisse Angebote in einer Studien- und Bildungsbibliothek vorhanden oder nicht. Bspw. gibt es reine Studien- und Bildungsbibliotheken in den Kantonen St. Gallen und Graubünden, oder Bibliotheken, wie in Biel oder im Kanton Zug, welche das</p>

<sup>73</sup> Gemäss Verfasserin

	Allgemeine öffentliche Bibliotheken	Studien- und Bildungsbibliotheken
		Schwergewicht auf die Allgemeine öffentliche Bibliothek legen. Dann gibt es auch Bibliotheken, die beide Bereiche spalten, bspw. in Winterthur oder im Kanton Schaffhausen (Barth, 2007, S. 10).
<b>(Potentielle) Nutzer</b>	Gesamte Bevölkerung (Gantert / Hacker, 2008, S. 34)	Ursprünglich blieben sie den sozial gehobenen Lesern vorenthalten. Im 19. Jh. wurden sie für die breite Öffentlichkeit zugänglich (Senser, 1991, S. 102).

## 7.9 Hypothesen mit Begründungen

**Hypothese zu Frage 1:** Bibliothekare beschäftigen sich mit vielen Themen und Zielgruppen (vgl. Tabelle 7 im Anhang Kap. 7.8). Sie machen sich immer wieder Gedanken über diese.

*Begründung: Die erste Frage sollte motivieren, Erwartungshaltungen erfüllen, für jeden Befragten interessant sein, einfach und neutral formuliert sein, thematisch nahe beim Thema liegen, in kurzer Zeit zu beantworten sein und weder Zustimmung noch Ablehnung eines Sachverhalts erfordern. Da möglicherweise keine Frage diesen Kriterien entspricht, muss eine spezielle Einstiegsfrage konstruiert werden, welche nur zur Einstimmung gedacht ist und eine Art „Wegwerf-Frage“ ist (Schnell / Hill / Esser, 2005, S. 361).*

**Hypothese zur Frage 2<sup>74</sup>:** Die Angebote im Bereich Sammlungen / Bestand, Dienstleistungen, Programme, räumlicher Ausstattung oder Freiwilligenarbeit (vgl. hierzu Tabelle 8 bis Tabelle 12 im Anhang Kap. 7.8) für die Gruppe der Senioren in Deutschschweizer öffentlichen Bibliotheken sind noch ausbaufähig.

*Begründung: Wie bereits in der Einleitung erwähnt (vgl. Kap. 1.1), ist zur Situation der Angebote für Senioren in Deutschschweizer öffentlichen Bibliotheken wenig bekannt. Mit dem Resultat dieser Frage soll gezeigt werden, was diese Bibliotheken den Senioren bieten und eine Antwort auf die Fragestellung dieser Arbeit gefunden werden.*

*Zusätzlich können die Antwortmöglichkeiten den Bibliothekaren aufzeigen, dass sie Angebote für Senioren haben, diese ev. noch gezielter für diese Zielgruppe einsetzen / nützen könnten. Dies ist allerdings nicht messbar.*

<sup>74</sup> Dies ist die erste Hypothese aus der Einleitung (Kap. 1.2). Sie gilt für die Unterfragen 2.1 bis 2.6. Die Unterfrage 2.1 und 2.5 haben jedoch zusätzlich noch eigene Hypothesen und Begründungen.

**Hypothese zur Frage 2.1:** Bibliotheken bieten in ihren Sammlungen Inhalte, welche Senioren interessiert (vgl. Tabelle 8 im Anhang Kap. 7.8). Oft werden sie allerdings nicht separat aufgestellt oder gekennzeichnet.

*Begründung: Die Antwortvorgaben sollen zeigen, was Senioren interessiert (vgl. Angebote für Senioren*

*Tabelle 4 Spalte Sammlung / Bestand im Anhang Kap. 7.6). So kann gezeigt werden, dass Deutschschweizer Bibliotheken diese Inhalte bieten, diese ev. noch gezielter für diese Zielgruppe nutzen könnten. Mit geringem Aufwand könnten sie diese Medien besonders aufstellen oder kennzeichnen (vgl. dazu Kulzer, 2004a, S. 32) oder sie in Medienkisten anbieten (vgl. dazu Kulzer, 2004a, S. 18).*

**Hypothese zur Frage 2.5:** Bibliotheken bieten grundsätzlich auch Menschen im Rollstuhl, mit Gehhilfen oder anderen Hilfsmitteln leichten Zugang zu ihren Beständen (Eingang und Räumlichkeiten). Vgl. hierzu Tabelle 11 im Anhang Kap. 7.8.

*Begründung: Gemäss IFLA müssen alle Altersgruppen Zugang zur Bibliothek und deren Dienstleistungen haben (IFLA, 2004). Gebäude, welche hindernisfrei gestaltet sind, helfen nicht nur älteren Menschen mit Geheinschränkung, sondern auch Familien mit Kinderwagen, Menschen mit Verletzungen, welche Krücken benutzen müssen oder Rollstuhlfahrern (Höpflinger, 2009, S. 146). Wenn die Menschen keinen Zugriff zum Angebot haben, dann nützt das beste Angebot für eine bestimmte Zielgruppe nichts (vgl. dazu Kübler, 1992, S. 32).*

**Hypothese zur Frage 3:** Bibliothekare schätzen ihre Leistungen für Senioren selbstkritisch ein. Sie berücksichtigen dabei sowohl ihre ressourcenbedingten (finanziellen, räumlichen, zeitlichen und personellen) Möglichkeiten, als auch ihre Ziele.

*Begründung: Das Ergebnis dieser Frage zeigt die Zufriedenheit (vgl. Tabelle 13 im Anhang Kap. 7.8) der Deutschschweizer Bibliotheken mit ihren Leistungen aus den Fragen bei Nummer 2. Dass dies eine „subjektive“ Einschätzung ist, wird bei der Interpretation beachtet werden. Allerdings wird in der Ermittlung des Gesundheitszustands die Selbsteinschätzung auch als Indikator für den objektiven Zustand erklärt, da die Gesundheit objektiv nur schwer zu erfassen ist (BFS, 2000, S. 30). Da bei den Leistungen für ältere Menschen auch viele Faktoren (siehe oben in der Hypothese) mitspielen, kann die „subjektive“ Einschätzung der Bibliothekare auch als Anzeige für die Möglichkeiten dienen.*

**Hypothese zur Frage 4:** Bibliotheken vereinbaren ihre Leistungen und Ziele professionell, um an finanzielle Mittel zu gelangen. Leistungsaufträge für die Bibliotheken bzgl. Senioren von Gemeinden sind vorhanden.

*Begründung: Bibliotheken sollten für ihre Institution den Zweck, die Aufgabenbereiche, die zu versorgenden Kunden und ev. die Werte und Ziele definieren (Poll, 2004, S. 94). Diese Ziele können ausserdem in formellen Vereinbarungen mit der Trägerinstitution konkretisiert (messbar gemacht) und festgelegt werden (Poll, 2004, S. 97 f.). Vgl. dazu auch Tabelle 14 im Anhang Kap. 7.8.*

**Hypothese zur Frage 5:** Bibliothekare sind daran interessiert ihre Angebote an die Veränderungen in der Gesellschaft und die Benutzerbedürfnisse anzupassen. Sie sind offen für Inputs von aussen (bspw. gute Beispiele anderer Bibliotheken, Tagungen, Treffen, Umfragen oder Publikationen).

Wenn sie sich nicht weiter für eine Thematik interessieren, haben sie ihre Gründe<sup>75</sup>: andere Projekte / Trends, welche sie priorisieren (bspw. digitale Bibliothek, Integrationsbibliothek, Kinder- und Jugendabteilungen, usw.), die bewusste Konzentration auf eine andere Zielgruppe, personellen, räumliche, zeitliche und / oder finanziellen Knappheit, die es nicht erlauben für jede Zielgruppe ein spezielles Angebot zur Verfügung zu stellen. Weitere Gründe sind möglich.

*Begründung: Gemäss Gantert & Hacker ist es wichtig, dass Bibliotheken ihre Literatur- und Informationsversorgung, sowie andere Dienstleistungen, an die Bedürfnisse ihrer Benutzer und nach ihrem Zweck ausrichten (2008, S. 57). Zudem sollte nach IFLA und SAB in öffentlichen Bibliotheken grundsätzlich für alle Altersgruppen etwas geboten werden (IFLA, 2004; SAB, 2008, S. 9), wobei die SAB differenziert und meint, dass der Schwerpunkt des Angebots bei jenen Altersgruppen liege, welche mit dem Unterhaltsträger als Zielgruppen abgesprochen wurden (SAB, 2008, S. 9).*

*An anderen Beispielen zeigt sich, dass öffentliche Bibliotheken offen sind für neue Trends: Bibliotheken bieten Onleihe oder neue Datenträger, die Medienpräsentation ist themenorientiert, Integrationsbibliotheken werden geschaffen, RFID eingeführt und vieles mehr (Barth, 2010, S. 2-9).*

*Ein verstecktes Ziel des Fragebogens ist es, Bibliothekare auf die Zielgruppe Senioren aufmerksam zu machen und Anregungen zu geben. Vielleicht wird das Interesse an dieser Zielgruppe gar so stark geweckt, dass sie zu eigenen Nachforschungen und einer Umsetzung animiert werden.*

---

<sup>75</sup> Diese Gedankengänge wurden durch die Diskussion bei einem Vortrag von Carla Domenig am 12.05.2010 zum Thema „Was bieten Deutschschweizer Studien- und Bildungsbibliotheken im Bereich Informationskompetenz?“ angeregt.

*Hypothese zur Frage 6: Befragte haben das Bedürfnis ihre Erfahrungen, Fragen, Interessen oder Kritiken zum Thema zu äussern. Ausserdem können hier auch Mängel oder Unklarheiten zur Umfrage platziert werden.*

*Begründung: Möglichkeit zur Kommentierung der Untersuchung bieten (Schnell / Hill / Esser, 2005, S. 362). Gemäss Atteslander helfen „[...] offene Fragen [...] Unwissenheit, Missverständnisse, unerwartete Bezugssysteme zu entdecken. [...] Der Befragte fühlt sich im eigenen Urteil für ernst genommen“ (Atteslander, 2008, S. 138 f.).*

**Hypothese zur Frage 7.1<sup>76</sup>:** Es wird angenommen, dass die Nutzeranzahl dieser Altersgruppe nicht proportional zu ihrem Anteil an der Gesamtbevölkerung ist, obwohl Senioren dank der „späten Freiheit“ mehr freie Zeit (Kruse, 2007, S. 9 f.) besitzen, was sich jedoch nicht bei der Bibliotheksbenutzung bemerkbar macht.

*Begründung: Damit soll die zweite, in Kap. 1.2 formulierte Hypothese beantwortet werden.*

**Hypothese zu den Fragen 7.2 bis 7.3:** Werden die Angaben zur Institution erhoben, dann tragen sie zur besseren Einschätzung, Zuordnung und Bewertung der Ergebnisse bei (Lang / Scherer-Hug, 2007, S. 16).

*Begründung: Diese Angaben sollen die Unterschiede an öffentlichen Bibliotheken bei der Bestandsgrösse und beim Personal aufzeigen.*

**Hypothese zu den Fragen 7.4:** Werden die Angaben zur Institution erhoben, dann tragen sie zur besseren Einschätzung, Zuordnung und Bewertung der Ergebnisse bei (Lang / Scherer-Hug, 2007, S. 16).

Studien- und Bildungsbibliotheken mit einem Auftrag als öffentliche Bibliothek haben mehr Ressourcen (finanziell wie personell) und bieten den Senioren daher auch mehr als Allgemeine öffentliche Bibliotheken.

*Begründung: Diese Angaben sollen die Möglichkeit bieten, das Angebot für Senioren in Zusammenhang mit den Bibliothekstypen (vgl. Tabelle 15, Abbildung 21 und Tabelle 16 Kap. 7.8) zu bringen.*

## 7.10 Begleitbrief

*Nachfolgend wird der Begleitbrief aufgeführt, wie er am 5. Juni 2010 zusammen mit dem Fragebogen (siehe Kap. 7.11) an die Bibliotheksleiterinnen und -leiter versandt wurde. In diesem Brief wurden sie über den zeitlichen Rahmen, den Zweck und das Ziel dieser Umfrage, sowie über die Autorin informiert.*

---

<sup>76</sup> Dies ist die zweite Hypothese aus der Einleitung (Kap. 1.2).

## Umfrage - Senioren in Deutschschweizer Bibliotheken

Geschätzte Bibliotheksleiterinnen und Bibliotheksleiter<sup>77</sup>

Fragestellungen rund um unsere Mitmenschen im Seniorenalter sind ein wiederkehrendes Thema in Medien, Politik und der Wirtschaft. Auch bei Ihnen in der Bibliothek?

Mit diesem Fragebogen möchte ich das Angebot Ihrer Bibliothek an Medien, Dienstleistungen, Programmarbeit oder räumlichen Gegebenheiten für diese Zielgruppe ermitteln. Nebst Ihrer Bibliothek wurden, mit dem Einverständnis des Zentralvorstands der Schweizerischen Arbeitsgemeinschaft der allgemeinen öffentlichen Bibliotheken (SAB), auch alle anderen Bibliotheken angefragt, welche Kollektivmitglied der SAB sind<sup>78</sup>. Wenn Sie (noch) keine Angebote für Senioren haben, bitte ich Sie den Fragebogen trotzdem auszufüllen<sup>79</sup>, da die Umfrage auch dazu dient, eine Standortbestimmung zu den Angeboten in Deutschschweizer öffentlichen Bibliotheken zu erhalten. Ihre Angaben sind mir sehr wichtig. Deshalb bitte ich Sie freundlich um Ihre Teilnahme.

Das Ausfüllen des Fragebogens dauert ca. 15-20 Minuten. Ich werde Ihre Angaben anonym und vertraulich behandeln.

Ich wäre Ihnen dankbar, wenn Sie die Umfrage online unter folgendem, verkürztem Link <http://bit.ly/dBuoCr>, welcher Sie zur eigentlichen Umfrage weiterleitet, beantworten könnten. Falls Sie dies nicht möchten, ist diesem Brief ein Fragebogen beigelegt, welchen Sie statt des Online-Fragebogens ausfüllen und im beigelegten Couvert zurücksenden können. Ich bitte Sie, den Fragebogen bis Samstag 19. Juni online auszufüllen oder postalisch an mich zu senden.

Nun noch einige Informationen zu meiner Person und zum Zweck der Umfrage: Ich studiere Informationswissenschaft an der Hochschule für Technik und Wirtschaft in Chur. Diese Umfrage mache ich im Rahmen mit meiner Bachelorarbeit zum Thema „Senioren in Deutschschweizer Bibliotheken“. Das Ziel dieser Arbeit ist es herauszufinden, was die öffentlichen Bibliotheken in der Deutschschweiz den Senioren bieten. Über die Ergebnisse dieser Umfrage werden Sie in einer der folgenden Ausgaben der SAB-Info informiert werden.

Herzlichen Dank für Ihre Teilnahme.

---

<sup>77</sup> Direkte Anrede bei Leiterinnen und Leitern, welche der Autorin bekannt sind.

<sup>78</sup> Bei 4 Nicht-SAB-Mitgliedern steht anstelle dieses Satzes: Nebst Ihrer Bibliothek wurden, mit dem Einverständnis des Zentralvorstands der Schweizerischen Arbeitsgemeinschaft der allgemeinen öffentlichen Bibliotheken (SAB), Bibliotheken angefragt, welche Mitglied der SAB sind.

<sup>79</sup> Der Begleitbrief wurde so geschrieben, dass möglichst alle Bibliotheken antworten (auch jene, welche nichts bieten), damit ermittelt werden kann, wie viele etwas bzw. nichts bieten.

Freundliche Grüsse

Regula Trachsler

## 7.11 Fragebogen

*Nachfolgend wird der Fragebogen aufgeführt, wie er an die Bibliotheksleiterinnen und -leiter der SAB-Kollektivmitglieder (vgl. Kap. 3.1) versendet wurde. Wie aus dem Begleitbrief (vgl. Kap. 7.10) hervorgeht, konnten die Leiterinnen und Leiter auswählen, ob sie die Umfrage online oder postalisch ausfüllen wollen. Die Online-Umfrage stimmt inhaltlich mit der postalischen Umfrage überein, lediglich gewisse Anweisungen mussten umformuliert werden (bspw. ein Punkt, anstelle von Kreuz, pro Zeile). Der folgende Fragebogen zeigt das Layout des postalischen Fragebogens. Der Online-Fragebogen, der im Tool 2ask erstellt wurde, wird nicht aufgeführt, da er inhaltlich mit der postalischen Umfrage übereinstimmt.*

### Umfrage - Senioren in Deutschschweizer Bibliotheken

Liebe Bibliotheksleiterin, lieber Bibliotheksleiter

Vielen Dank, dass Sie sich Zeit nehmen, diesen Fragebogen auszufüllen. Hier einige Informationen zum Fragebogen:

Mit Senioren sind in dieser Umfrage Personen im Ruhestand zwischen 60 und 80 Jahren gemeint, welche selbstständig sind und die Bibliothek noch selbst besuchen können. Daher werden nur Angebote in Bibliotheken selber thematisiert und andere Angebot, wie Heimlieferdienst oder die Zusammenarbeit mit Alters- oder Pflegeheimen, werden nicht angesprochen.

Um die Antwort zu kennzeichnen, müssen Sie das Zutreffende ankreuzen. Bei einigen Fragen können Sie zusätzlich auch frei antworten. Diese Möglichkeit ist mit „bitte notieren und ankreuzen“ gekennzeichnet und es stehen Ihnen Linien zur Verfügung. Ist eine Frage fakultativ, so ist diese entsprechend gekennzeichnet.

Damit der Fragebogen einfacher gelesen werden kann, wird die männliche Schreibweise für beide Geschlechter verwendet.

Frage 1: Haben Sie sich schon mit Angeboten für die Zielgruppe Senioren auseinandergesetzt?

*Es kommt dabei nicht darauf an, ob Sie schon ein Angebot haben oder nicht.*

Ja

Nein

- Kann ich nicht beurteilen

**Frage 2:** Was bietet Ihre Bibliothek der Zielgruppe Senioren?

*Diese Frage 2 wird in 6 Unterfragen zu den 5 Kategorien Sammlung / Bestand, Programme, Dienstleistungen, räumliche Ausstattung und Freiwilligenarbeit abgefragt.*

*Bei den Fragen 2.1 bis 2.3 steht in der ersten Antwortspalte „bieten wir spezifisch für Senioren“. Damit ist gemeint, dass Sie bspw. die Medien bewusst für Senioren auswählen **und** ausstellen bzw. kennzeichnen oder dass Sie spezielle Dienstleistungen und Programme für Senioren bieten.*

*Bei den Fragen 2.1 bis 2.3 ist in der mittleren Antwortspalte von Zielgruppen die Rede. Mit „**alle** Zielgruppen“ sind gemeint: Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene, erwerbstätige Erwachsene **und** Senioren zusammen. Mit „**andere** Zielgruppen“ sind gemeint: Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene **oder** erwerbstätige Erwachsene.*

**Frage 2.1 Sammlung / Bestand:** Bieten Sie Medien zu bestimmten Themen spezifisch für Senioren, für alle / andere Zielgruppen oder gar nicht?

*Bitte jede Zeile beantworten. Es ist nur **ein** Kreuz pro Zeile möglich.*

	bieten wir spezifisch für Senioren	bieten wir nicht spezifisch für Senioren, aber für <i>alle</i> oder <i>andere</i> Zielgruppen	bieten wir nicht
Medien zur Pensionierung, Rente oder Sozialversicherung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Medien zu Gesundheit, Krankheit oder medizinischer Versorgung im Alter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Medien zur Rechtshilfe (bspw. Erbrecht)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Medien zu Computer oder Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Medien zu Gedächtnistraining (bspw. Nintendo-Spiele)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	bieten wir spezifisch für Senioren	bieten wir nicht spezifisch für Senioren, aber für <i>alle</i> oder <i>andere</i> Zielgruppen	bieten wir nicht
Anderes thematisches Angebot in der Sammlung (bitte notieren und ankreuzen): _____ _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anderes thematisches Angebot in der Sammlung (bitte notieren und ankreuzen): _____ _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Frage 2.2 Dienstleistungen:** Bieten Sie folgende Dienstleistungen spezifisch für Senioren, für alle / andere Zielgruppen oder gar nicht?

Bitte jede Zeile beantworten. Es ist nur **ein** Kreuz pro Zeile möglich.

	bieten wir spezifisch für Senioren	bieten wir nicht spezifisch für Senioren, aber für <i>alle</i> oder <i>andere</i> Zielgruppen	bieten wir nicht
Bücher mit Grossdruckschrift	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lesegerät mit Sprachausgabe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hörbücher	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Medienkisten zu bestimmten Themen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personelle Unterstützung bei genealogischer Forschung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Unterstützung bei Recherchen, Ermittlung von Informationen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internetarbeitsplätze mit grossem Bildschirm oder grösserer Schrift	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Spezielle Seite auf der Homepage / Webseite Ihrer Bibliothek für eine bestimmte Zielgruppe (bspw. mit Linksammlung, Kursangeboten der Bibliothek, Veranstaltungshinweise anderer Einrichtungen, usw.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reduzierte Jahresgebühren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Andere Dienstleistung (bitte notieren und ankreuzen): _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	bieten wir spezifisch für Senioren	bieten wir nicht spezifisch für Senioren, aber für <i>alle</i> oder <i>andere</i> Zielgruppen	bieten wir nicht
_____			
Andere Dienstleistung (bitte notieren und ankreuzen): _____ _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Frage 2.3 Programme:** Bieten Sie folgende Programme (sporadisch oder regelmässig) spezifisch für Senioren, für alle / andere Zielgruppen oder gar nicht?

Bitte jede Zeile beantworten. Es ist nur **ein** Kreuz pro Zeile möglich.

	bieten wir spezifisch für Senioren	bieten wir nicht spezifisch für Senioren, aber für <i>alle</i> oder <i>andere</i> Zielgruppen	bieten wir nicht
Führungen durch die Bibliothek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Einführungen in den OPAC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Interneteinführungskurse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Computereinführungskurse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lesezirkel / Buchklub	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erzählcafé / Erzählnachmittag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lesungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kurse (bspw. Sprachkurse oder Schreibkurse)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anderes Programm (bitte notieren und ankreuzen): _____ _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anderes Programm (bitte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	bieten wir spezifisch für Senioren	bieten wir nicht spezifisch für Senioren, aber für <i>alle</i> oder <i>andere</i> Zielgruppen	bieten wir nicht
notieren und ankreuzen): _____ _____			

**Frage 2.4 Programme:** Nehmen Sie als Bibliothek teil am Generationenprojekt „Prix Chronos“ der Organisation Pro Senectute?

- Ja  
 Nein

**Frage 2.5 räumliche Ausstattung:** Sind die Räumlichkeiten und der Eingang für die Kunden Ihrer Bibliothek rollstuhlgängig?

- Ja  
 Nein

**Frage 2.6 Freiwilligenarbeit:** Leisten Senioren in Ihrer Bibliothek Freiwilligenarbeit (bspw. Erzählstunden, Bücher einräumen oder Mitorganisation von Veranstaltungen)?

- Ja  
 Nein

**Frage 3:** Wie gut schätzen Sie die Seniorenfreundlichkeit Ihrer Bibliothek ein?

sehr gut	eher gut	eher ungenügend	sehr ungenügend
++	+	-	--
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Frage 4:** Haben Sie eine Leistungsvereinbarung (mit / ohne Messfaktoren) mit Ihrer Gemeinde / Stadt, wie Ihre Angebote für Senioren sein sollen?

- Ja

Nein

**Frage 5:** Die Thematik der Senioren als Zielgruppe von Bibliotheken ...

Bitte setzen Sie nur **ein** Kreuz in der für Sie zutreffenden Zeile.

	Ja	Nein
... war bereits bekannt: Werden Sie sich mit dem Thema Senioren in Bibliotheken weiter beschäftigen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... war neu: Werden Sie sich mit dem Thema Senioren in Bibliotheken weiter beschäftigen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Frage 6:** Anmerkungen zum Thema oder zur Umfrage? *fakultativ*

---

---

---

---

**Frage 7 Angaben zur Bibliothek****Frage 7.1:** Wie viele Ihrer Nutzer sind Senioren im Alter von 60 bis 80 Jahren?

Absolute Zahl: ca. \_\_\_\_\_

Prozent: ca. \_\_\_\_\_

Ist in meiner Bibliothek nicht bekannt: **Frage 7.2:** Bestandsgrösse des gesamten Medienangebots:*(falls diese Angabe nicht bekannt ist, schreiben Sie bitte "unbekannt")*

\_\_\_\_\_

**Frage 7.3:** Stellenprozent aller Mitarbeiter zusammen (nur bibliothekarisches Personal, dies bedeutet inkl. Lernende, Praktikanten, befristete Stellen und exkl. Raumpfleger, Aushilfskräfte, Ehrenamtliche):*(falls diese Angabe nicht bekannt ist, schreiben Sie bitte "unbekannt")*

\_\_\_\_\_

**Frage 7.4:** Zu welchem Bibliothekstyp gehört Ihre Bibliothek?*Bitte setzen Sie nur **ein** Kreuz.*

Allgemeine öffentliche Bibliothek, d.h. Gemeindebibliothek, kombinierte Schul- und Gemeindebibliothek, Mediothek, Quartierbibliothek, Regionalbibliothek, Stadtbibliothek oder ähnliche Bibliothek	<input type="checkbox"/>
Studien- und Bildungsbibliothek <b>mit</b> einem Auftrag als öffentliche Bibliothek	<input type="checkbox"/>
reine Studien- und Bildungsbibliothek <b>ohne</b> Auftrag als öffentliche Bibliothek	<input type="checkbox"/>

**Herzlichen Dank**, dass Sie sich die Zeit für diesen Fragebogen genommen haben. Sie werden über die Ergebnisse dieser Umfrage in einer der folgenden Ausgaben der SAB-Info informiert werden.

Ich wünsche Ihnen noch einen angenehmen Tag.

Freundliche Grüsse

Regula Trachsler

## Bisher erschienene Schriften

Ergebnisse von Forschungsprojekten erscheinen jeweils in Form von Arbeitsberichten in Reihen.  
Sonstige Publikationen erscheinen in Form von alleinstehenden Schriften.

Derzeit gibt es in den Churer Schriften zur Informationswissenschaft folgende Reihen:  
Reihe Berufsmarktforschung

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 1

Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl

Reihe Berufsmarktforschung – Arbeitsbericht 1:

Josef Herget

Thomas Seeger

Zum Stand der Berufsmarktforschung in der Informationswissenschaft  
in deutschsprachigen Ländern

Chur, 2007 (im Druck)

ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 2

Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl

Reihe Berufsmarktforschung – Arbeitsbericht 2:

Josef Herget

Norbert Lang

Berufsmarktforschung in Archiv, Bibliothek, Dokumentation  
und in der Informationswirtschaft: Methodisches Konzept

Chur, 2007 (im Druck)

ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 3

Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl

Reihe Berufsmarktforschung – Arbeitsbericht 3:

Josef Herget

Norbert Lang

Gegenwärtige und zukünftige Arbeitsfelder für Informationsspezialisten  
in privatwirtschaftlichen Unternehmen und öffentlich-rechtlichen Institutionen

Chur, 2004

ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 4

Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl

Sonja Hierl

Die Eignung des Einsatzes von Topic Maps für e-Learning

Vorgehensmodell und Konzeption einer e-Learning-Einheit unter Verwendung von Topic Maps

Chur, 2005

ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 5

Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl

Nina Braschler

Realisierungsmöglichkeiten einer Zertifizierungsstelle für digitale Zertifikate in der Schweiz

Chur, 2005

ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 6

Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl

Reihe Berufsmarktforschung – Arbeitsbericht 4:

Ivo Macek

Urs Naegeli

Postgraduiertenausbildung in der Informationswissenschaft in der Schweiz:

Konzept – Evaluation – Perspektiven

Chur, 2005

ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 7  
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl  
Caroline Ruosch  
Die Fraktale Bibliothek:  
Diskussion und Umsetzung des Konzepts in der deutschsprachigen Schweiz.  
Chur, 2005  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 8  
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl  
Esther Bättig  
Information Literacy an Hochschulen  
Entwicklungen in den USA, in Deutschland und der Schweiz  
Chur, 2005  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 9  
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl  
Franziska Höfliger  
Konzept zur Schaffung einer Integrationsbibliothek in der Pestalozzi-Bibliothek Zürich  
Chur, 2005  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 10  
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl  
Myriam Kamphues  
Geoinformationen der Schweiz im Internet:  
Beurteilung von Benutzeroberflächen und Abfrageoptionen für Endnutzer  
Chur, 2006  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 11  
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl  
Luigi Ciullo  
Stand von Records Management in der chemisch-pharmazeutischen Branche  
Chur, 2006  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 12  
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl  
Martin Braschler, Josef Herget, Joachim Pfister, Peter Schäuble, Markus Steinbach, Jürg Stuker  
Evaluation der Suchfunktion von Schweizer Unternehmens-Websites  
Chur, 2006  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 13  
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl  
Adina Lieske  
Bibliotheksspezifische Marketingstrategien zur Gewinnung von Nutzergruppen:  
Die Winterthurer Bibliotheken  
Chur, 2007  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 14  
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl  
Christina Bieber, Josef Herget  
Stand der Digitalisierung im Museumsbereich in der Schweiz  
Internationale Referenzprojekte und Handlungsempfehlungen  
Chur, 2007  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 15  
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl  
Sabina Löhner  
Kataloganreicherung in Hochschulbibliotheken  
State of the Art Überblick und Aussichten für die Schweiz  
Chur, 2007  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 16  
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl  
Heidi Stieger  
Fachblogs von und für BibliothekarInnen – Nutzen, Tendenzen  
Mit Fokus auf den deutschsprachigen Raum  
Chur, 2007  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 17  
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl  
Nadja Kehl  
Aggregation und visuelle Aufbereitung von Unternehmensstrategien  
mithilfe von Recherche-Codes  
Chur, 2007  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 18  
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl  
Rafaela Pichler  
Annäherung an die Bildsprache – Ontologien als Hilfsmittel für Bilderschliessung  
und Bildrecherche in Kunstbilddatenbanken  
Chur, 2007  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 19  
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl  
Jürgen Büchel  
Identifikation von Marktnischen – Die Eignung verschiedener Informationsquellen  
zur Auffindung von Marktnischen  
Chur, 2007  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 20  
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl  
Andreas Eisenring  
Trends im Bereich der Bibliothekssoftware  
Chur, 2007  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 21  
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl  
Lilian Brändli  
Gesucht – gefunden? Optimierung der Informationssuche von Studierenden  
in wissenschaftlichen Bibliotheken  
Chur, 2007  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 22  
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl  
Beatrice Bürgi  
Open Access an Schweizer Hochschulen – Ein praxisorientierter Massnahmenkatalog für  
Hochschulbibliotheken zur Planung und Errichtung von Institutional Repositories  
Chur, 2007  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 23

Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl

Darja Dimitrijewitsch, Cécile Schneeberger

Optimierung der Usability des Webauftritts

der Stadt- und Universitätsbibliothek Bern

Chur, 2007

ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 24

Herausgegeben von Nadja Böller, Josef Herget und Sonja Hierl

Brigitte Brüderlin

Stakeholder-Beziehungen als Basis einer Angebotsoptimierung

Chur, 2008

ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 25

Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Hans-Dieter Zimmermann

Jonas Rebmann

Web 2.0 im Tourismus, Soziale Webanwendungen im Bereich der Destinationen

Chur, 2008

ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 26

Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Hans-Dieter Zimmermann

Isabelle Walther

Idea Stores, ein erfolgreiches Bibliothekskonzept aus England – auf für die Schweiz?

Chur, 2008

ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 27, im Druck

Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Hans-Dieter Zimmermann

Scherer Auberson Kirsten

Evaluation von Informationskompetenz: Lässt sich ein Informationskompetenzzuwachs messen?

Eine systematische Evaluation von Messverfahren

Chur, 2009

ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 28

Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Hans-Dieter Zimmermann

Nadine Wallaschek

Datensicherung in Bibliotheksverbänden.

Empfehlungen für die Entwicklung von Sicherheits- und Datensicherungskonzepten

in Bibliotheksverbänden

Chur, 2009

ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 29

Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Hans-Dieter Zimmermann

Laura Tobler

Recherchestrategien im Internet

Systematische Vorgehensweisen bei der Suche im Internet

dargestellt anhand ausgewählter Fallstudien

Chur, 2009

ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 30

Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Hans-Dieter Zimmermann

Bibliotheken und Dokumentationszentren als Unternehmen:

Antworten von Bibliotheken und Dokumentationszentren

auf die Herausforderungen der digitalen Gesellschaft

Chur, 2009

ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 31  
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Hans-Dieter Zimmermann  
Karin Garbely, Marita Kieser  
Mystery Shopping als Bewertungsmethode der Dienstleistungsqualität  
von wissenschaftlichen Bibliotheken  
Chur, 2009  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 32  
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Hans-Dieter Zimmermann  
Tristan Triponez  
E-Mail Records Management  
Die Aufbewahrung von E-Mails in Schweizer Organisationen als technische,  
rechtliche und organisatorische Herausforderung  
Chur, 2009  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 33  
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Urs Dahinden, Sonja Hierl  
und Hans-Dieter Zimmermann  
Die Lernende Bibliothek 2009  
Aktuelle Herausforderungen für die Bibliothek und ihre Partner im Prozess  
des wissenschaftlichen Arbeitens  
Chur, 2009  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 34  
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Hans-Dieter Zimmermann  
Rene Frei  
Die Informationswissenschaft aus Sicht des Radikalen Konstruktivismus  
Chur, 2009  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 35  
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Hans-Dieter Zimmermann  
Lydia Bauer, Nadja Böller, Sonja Hierl  
DIAMOND Didactical Approach for Multiple Competence Development  
Chur, 2009  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 36  
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Wolfgang Semar  
Michaela Spiess  
Einsatz von Competitive Intelligence in Schweizer Spitäler  
Chur, 2009  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 37  
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Wolfgang Semar  
Jasmine Milz  
Informationskompetenz-Vermittlung an Deutschschweizer Fachhochschulen:  
eine quantitative Inhaltsanalyse der Curricula  
Chur, 2010  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 38  
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Wolfgang Semar  
Corinne Keller  
RFID in Schweizer Bibliotheken – eine Übersicht  
Chur, 2010  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 39  
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Wolfgang Semar  
Herausgegeben von Robert Barth und Iris Kuppelwieser  
Bibliotheksbau in der Schweiz 1985 – 2010  
Planung – Nutzung – Ästhetik  
Chur, 2010  
ISSN1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 40  
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Wolfgang Semar  
Stephan Becker  
Klassifikationsraster zur Relevanzanalyse aktueller Themenanfragen  
an einer Mediendokumentationsstelle in der Schweiz  
Chur, 2010  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 41  
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Wolfgang Semar  
Reihe Berufsmarktforschung – Arbeitsbericht 5:  
Iris Capatt, Urs Dahinden  
Absolventenbefragung 2010  
Bachelorstudiengang Informationswissenschaft und Diplomstudiengang Information und  
Dokumentation der HTW Chur  
Chur, 2010  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 42  
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Wolfgang Semar  
Saro Adamo Pepe Fischer  
Bestandserhaltung im Film-/Videoarchiv des Schweizer Fernsehens  
Chur, 2010  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 43  
Herausgegeben von Robert Barth, Iris Capatt, Sonja Hierl und Wolfgang Semar  
Patricia Düring  
Ökonomischer Mehrwert von Bibliotheken, aufgezeigt anhand ausgewählter Dienste der Zentral-  
und Hochschulbibliothek Luzern  
Chur, 2011  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 44  
Herausgegeben von Robert Barth, Iris Capatt, Sonja Hierl und Wolfgang Semar  
Pia Baier Benninger  
Model Requirements for the Management of Electronic Records (MoReq2).  
Anleitung zur Umsetzung  
Chur, 2011  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 45  
Herausgegeben von Robert Barth, Iris Capatt, Sonja Hierl und Wolfgang Semar  
Martina Thomi  
Überblick und Bewertung von Musiksuchmaschinen  
Chur, 2011  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 46  
Herausgegeben von Robert Barth, Iris Capatt und Wolfgang Semar  
Regula Trachsler  
Angebote für Senioren in Deutschschweizer Bibliotheken  
Chur, 2011  
ISSN 1660-945X

---

## Über die Informationswissenschaft der HTW Chur

Die Informationswissenschaft ist in der Schweiz noch ein junger Lehr- und Forschungsbereich. International weist diese Disziplin aber vor allem im anglo-amerikanischen Bereich eine jahrzehntelange Tradition auf. Die klassischen Bezeichnungen dort sind Information Science, Library Science oder Information Studies. Die Grundfragestellung der Informationswissenschaft liegt in der Betrachtung der Rolle und des Umgangs mit Information in allen ihren Ausprägungen und Medien sowohl in Wirtschaft und Gesellschaft. Die Informationswissenschaft wird in Chur integriert betrachtet.

Diese Sicht umfasst die Teildisziplinen Bibliothekswissenschaft, Archivwissenschaft und Dokumentationswissenschaft. Auch neue Entwicklungen im Bereich Medienwirtschaft und Informationsmanagement werden gezielt aufgegriffen und im Lehr- und Forschungsprogramm berücksichtigt.

Der Studiengang Informationswissenschaft wird seit 1998 als Vollzeitstudiengang in Chur angeboten und seit 2002 als Teilzeit-Studiengang in Zürich. Künftig wird ein berufsbegleitender Masterstudiengang das Lehrangebot abrunden.

Der Arbeitsbereich Informationswissenschaft vereinigt Cluster von Forschungs-, Entwicklungs- und Dienstleistungspotentialen in unterschiedlichen Kompetenzzentren:

- Information Management & Competitive Intelligence
- Records Management
- Library Consulting
- Information Laboratory

Diese Kompetenzzentren werden im **Swiss Institute for Information Research** zusammengefasst.

## IMPRESSUM

### Verlag & Anschrift

#### Arbeitsbereich Informationswissenschaft

HTW - Hochschule für Technik und Wirtschaft  
University of Applied Sciences  
Ringstrasse 37  
CH-7000 Chur

[www.informationswissenschaft.ch](http://www.informationswissenschaft.ch)

[www.htwchur.ch](http://www.htwchur.ch)

**ISSN 1660-945X**

### Institutsleitung

Prof. Dr. Niklaus Stettler  
Telefon: +41 81 286 24 61

Email: [niklaus.stettler@htwchur.ch](mailto:niklaus.stettler@htwchur.ch)

### Sekretariat

Telefon : +41 81 286 24 24

Fax : +41 81 286 24 00

Email: [clarita.decurtins@htwchur.ch](mailto:clarita.decurtins@htwchur.ch)

---