



School of
Management and Law

Die Wirkung von Öffentlichen Bibliotheken im Kanton Zürich

Lyn Pleger, Yvonne Hegele, Shane Hasler
ZHAW School of Management and Law



Herausgeber

ZHAW School of Management and Law
Gertrudstrasse 8
Postfach
8401 Winterthur
Schweiz

Institut für Verwaltungs-Management
www.zhaw.ch/de/sml/institute-zentren/ivm

Projektleitung, Kontakt

Dr. Lyn Pleger, Institut für Verwaltungs-Management,
Lyn.Pleger@zhaw.ch

Dr. Yvonne Hegele, Institut für Verwaltungs-Management,
Yvonne.Hegele@zhaw.ch

Fotos: Regionalbibliothek Adliswil, Winterthurer Bibliotheken,
PBZ Pestalozzi-Bibliotheken Zürich

Layout: Peter Vittrup Design

April 2025

Copyright © 2025,
ZHAW School of Management and Law

Alle Rechte für den Nachdruck und die Vervielfältigung dieser Arbeit liegen
beim Institut für Verwaltungs-Management der ZHAW School of Manage-
ment and Law.

Die Weitergabe an Dritte bleibt ausgeschlossen.

Vorwort der auftraggebenden Bibliotheken

Medienausleihe, Besucher:innen, Jahresabschluss. Mit diesen Zahlen präsentieren Bibliotheken in der Regel ihre Leistungen. Im Bibliotheksalltag stehen jedoch ganz andere Themen im Vordergrund. Es geht um Sprach- und Leseförderung, um Medien- und Informationskompetenz, um Beratungsdienstleistungen, Pflege zwischenmenschlicher Beziehungen und einfach zugängliche Räume.

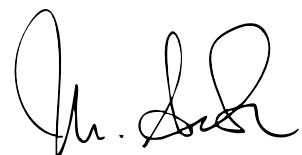
Diese Diskrepanz zwischen dem statistischen Leistungsausweis und der lebendigen Bibliothekspraxis erschien einigen Bibliotheken im Kanton Zürich schlicht zu gross – und sie überlegten, wie die Lücke gefüllt werden könnte: Wie liesse sich mit anderen Messgrössen über die vielfältigen Leistungen von Bibliotheken sprechen? Da kam der Social Impact-Kompass des dänischen Forschungsinstituts Seismonaut gerade richtig.

Mit ihrem Pilotprojekt, das von der Bibliotheksförderung des Kantons Zürich unterstützt wird, wollen die Regionalbibliothek Adliswil, die Winterthurer Bibliotheken und die PBZ Pestalozzi-Bibliothek Zürich eruieren, ob das dänische

Studienmodell in der Schweiz repliziert werden kann und hilfreiche Ergebnisse bringt.

Wie der Bericht des Instituts für Verwaltungs-Management der ZHAW zeigt, kann sich das Resultat sehen lassen. Die Frage nach der Wirkung von Bibliotheken ergänzt das Bild, das die Zahlen zeichnen. Die vorliegende Studie belegt eindrücklich, dass ein Eintritt in eine Bibliothek nicht nur ein Eintrag in die Besuchstatistik ist, sondern ganz vielfältige Wirkungen auf die eintretende Person hat. Ein Bibliotheksbesuch wirkt sich nicht nur positiv auf das Wissen aus, er bringt auch Wohlbefinden, Kreativität und Gemeinschaftsgefühl.

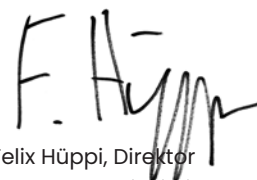
Öffentliche Mittel sollen sinnvoll eingesetzt werden. Die Wirkungsmessungsstudie zeigt klar, dass dies bei Bibliotheken der Fall ist. Bibliotheken erzeugen eine positive Wirkung – auf unterschiedlichen Ebenen. Damit ist das Ziel der Pilotstudie erreicht, und damit stehen die Unterlagen auch für andere Bibliotheken bereit, die den Mehrwert aufzeigen wollen, den sie für ihre Gemeinde und die Bevölkerung erbringen.



Manuela Aeberli, Leiterin
Regionalbibliothek Adliswil



Franziska Baetcke, Leiterin
Winterthurer Bibliotheken



Felix Hüppi, Direktor
PBZ Pestalozzi-Bibliothek Zürich

Inhaltsverzeichnis

1. Einführung	7
2. Zusammenfassung	10
3. Die Wirkung Öffentlicher Bibliotheken im Kanton Zürich auf ihre Nutzende	17
3.1 Aufbau der Studie	17
3.2 Gesamtbewertung der Wirkung von Öffentlichen Bibliotheken im Kanton Zürich	19
• Wohlbefinden und Immersion	21
• Wissenserwerb und Reflexion	23
• Kreativität und Inspiration	25
• Gemeinschaftsgefühl	27
3.3 Weitere Erkenntnisse	29
• Nachhaltigkeit	29
• Die Haptik der Bibliotheken in der digitalen Welt	31
4. Ein differenzierter Blick auf die Wirkung Öffentlicher Bibliotheken im Kanton Zürich	32
4.1 Wirkungen des Medienbestands	34
4.2 Wirkung von Veranstaltungen	38
4.3 Wirkung der Räumlichkeiten	42
4.4 Wirkung der Mitarbeitenden	46
5. Nachwort der auftraggebenden Bibliotheken	50
6. Hintergrund: Das Verhältnis der Schweizer Bevölkerung zu ihren Öffentlichen Bibliotheken	53
7. Methodik: Hinter der Analyse der Wirkung von Öffentlichen Bibliotheken im Kanton Zürich	55
8. Anhänge und Daten	60

Hinweise zum Lesen

Diese Studie gliedert sich in acht Kapitel:

Kapitel 1 erläutert Ausgangslage und Erkenntnisinteresse der Studie.

Kapitel 2 bietet eine Zusammenfassung der wesentlichen Ergebnisse der Studie.

Kapitel 3 führt in den Impact-Kompass ein und präsentiert die Gesamteinschätzung der Wirkung von Öffentlichen Bibliotheken im Kanton Zürich entlang der vier Wirkungsdimensionen Wohlbefinden, Wissen, Kreativität und Gemeinschaft über alle vier Dienstleistungen hinweg. Darüber hinaus werden zwei weitere Wirkungsdimensionen, Nachhaltigkeit und Haptik, erläutert.

Kapitel 4 enthält eine detaillierte Analyse der Wirkung Öffentlicher Bibliotheken im Kanton Zürich entlang der vier Wirkungsdimensionen für alle vier Dienstleistungen Medienbestand, Veranstaltungen, Räumlichkeiten und Bibliotheksmitarbeitende separat.

Kapitel 5 enthält ein kurzes Nachwort, in dem die Zielerreichung der Studie reflektiert wird.

Kapitel 6 beleuchtet, wie die Bevölkerung in der Schweiz und im Kanton Zürich Öffentliche Bibliotheken nutzt. Es liefert Einblicke in die Anzahl der Bibliotheken und Kennzahlen über die Nutzung.

Kapitel 7 geht näher auf das methodische Vorgehen der Studie ein.

Im Anhang (**Kapitel 8**) finden sich weiterführende Daten, die eine vertiefte Auseinandersetzung mit den Ergebnissen ermöglichen.





**«Die Bibliothek ist für mich ein Wohlfühlort.
Ich freue mich immer, hierher zu kommen;
ich will in diesen Raum kommen.
Manchmal kommen wir nach einem
Spaziergang noch hierher.»**

Facility Managerin, 40 Jahre

1. Einführung

Im Jahr 2019 besuchten gemäss der Umfrage des Bundesamts für Statistik (BFS) 43 Prozent der ständigen Wohnbevölkerung der Schweiz eine Bibliothek oder Mediathek.¹ Mit durchschnittlich 16.7 Bibliotheken pro 100'000 Einwohnende liegt ihre Dichte deutlich höher als bei Museen (12.4 pro 100'000 im Jahr 2021) oder Kinos (2.9 pro 100'000 im Jahr 2023).² Von der Bevölkerung im Kanton Zürich nutzen etwa 21 Prozent Bibliotheken aktiv, das heisst, sie führen mindestens einmal pro Jahr eine registrierte Transaktion wie eine Medienausleihe durch. Die tatsächliche Nutzung dürfte jedoch höher liegen, da viele Personen die Bibliotheken besuchen, ohne als aktive Nutzende erfasst zu werden (vgl. Kapitel 6).

Die öffentliche Diskussion über Bibliotheken konzentriert sich typischerweise auf einige wenige etablierte Kennzahlen: Wie viele

Menschen besuchen die Bibliotheken? Welche Personengruppen nutzen sie und wie viele Medien werden ausgeliehen? Diese Art von Daten eignet sich gut, um die Entwicklung Öffentlicher Bibliotheken und das allgemeine Nutzungsverhalten der Bevölkerung nachzuverfolgen.

Das Ziel dieser Studie ist es, über Besucher- und Ausleihzahlen hinauszugehen und ein tieferes Verständnis der verschiedenen Wirkungen zu gewinnen, die Öffentliche Bibliotheken im Kanton Zürich auf ihre Nutzenden haben. Die Daten dieser Studie wurden zum einen direkt an einzelnen Standorten von Öffentlichen Bibliotheken im Kanton Zürich erhoben. Zum anderen wurde eine Online-Befragung unter Einwohnerinnen und Einwohnern des Kantons Zürich durchgeführt. Aus diesem Grund wird in der vorliegenden Studie durchgängig von der Wirkung der «Öffentlichen Bibliotheken im Kanton Zürich» gesprochen. Eine ausführliche Darstellung der Methodik und der Datenerhebung findet sich in Kapitel 7. Der zentrale methodische Ansatz der Studie basiert auf den konkreten Erfahrungen der Zürcher Bevölkerung mit den Öffentlichen Bibliotheken im Kanton Zürich. Mit anderen Worten: Diese Untersuchung verschiebt den Fokus von der Frage „Wie viele Inhalte verleihen Bibliotheken?“ hin zur Frage „Welche individuellen Wirkungen hat die Nutzung dieser Inhalte?“. Ebenso verlagert sich die Betrachtung von „Wie viele Menschen haben an der Veranstaltung teilgenommen?“ hin zu „Welche indivi-

duellen Wirkungen hatte die Teilnahme an dieser Veranstaltung?“. Diese Perspektive der Nutzendenerfahrung ist essenziell, um eine empirisch fundierte Wissensbasis aufzubauen, die der Diskussion über die Bedeutung von Bibliotheken und ihre Rolle in der Gesellschaft – heute und in Zukunft – mehr Tiefe verleiht.

Die empirischen Daten dieser Studie basieren auf Befragungen von Bibliotheksnutzenden im Kanton Zürich. Zusätzlich wurden einige Fragen ausschliesslich Personen gestellt, die in den vergangenen zwölf Monaten keine Bibliothek besucht hatten. Die quantitativen Daten wurden durch qualitative Erkenntnisse ergänzt und validiert, die aus Nutzendeninterviews gewonnen wurden.

Die Ergebnisse aus dem Kanton Zürich sollen dazu beitragen, die öffentliche Diskussion über Bibliotheken in der gesamten Schweiz differenzierter zu gestalten und Entscheidungstragende sowie die Medien stärker auf die Wirkung der Bibliotheken auf die Schweizer Bevölkerung aufmerksam zu machen. Darüber hinaus sollen sie die Weiterentwicklung und den Betrieb der Bibliotheken unterstützen.

1 – BFS (2019). Das Publikum der Bibliotheken und Mediatheken. <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/kultur-medien-informationsgesellschaft-sport/kultur/kulturverhalten/bibliotheken.html#das-publikum-der-bibliotheken-und-mediatheken>

2 – BFS (2024). Bibliotheken, Struktur, Ausgaben, Personal. <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/kultur-medien-informationsgesellschaft-sport/kultur/bibliotheken.html#struktur-ausgaben-und-personal>

1.1. Über die Studie

Es existiert nur begrenztes Wissen über die Wirkungen von Bibliotheken in der Schweiz auf die Schweizer Bevölkerung. Diese Studie nimmt sich diesem Defizit an. Sie bietet eine differenzierte Analyse der Bedeutung der Öffentlichen Bibliotheken im Kanton Zürich für dessen Bevölkerung.

Die Studie wurde von den Winterthurer Bibliotheken, der PBZ Pestalozzi-Bibliothek Zürich und der Regionalbibliothek Adliswil initiiert und im Herbst 2024 vom Institut für Verwaltungs-Management der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW) durchgeführt. Die Studie soll lokale politische Debatten über Öffentliche Bibliotheken qualifizieren und bereichern sowie ein Rahmenwerk für die Entwicklung und Evaluierung von Bibliotheksaktivitäten auf operativer Ebene bereitstellen.

1.2. Basis der Studie

Diese Studie basiert zum einen auf dem britischen Forschungsprojekt «Cultural Value Project», das vom *Arts and Humanities Research Council* initiiert wurde.³ Dieses 2019 abgeschlossene Projekt legte den Fokus darauf, wie kulturelle Werte gemessen werden können und welche Bedeutung individuelle Erfahrungen für gesellschaftlichen Nutzen und kulturelle Entwicklung haben. Es beleuchtete, wie Kunst und Kultur soziale Bindungen stärken, demokratische Prozesse fördern und regionale Entwicklung unterstützen können.

Zum anderen repliziert die vorliegende Studie bereits vorhandene Studien aus Dänemark⁴, Toronto⁵ und Österreich⁶. Sie baut auf diesen Vorarbeiten und Vorgängerstudien auf und

orientiert sich beim methodischen Vorgehen sowie der Auswertung und Interpretation der erhobenen Daten an der dänischen Studie. Der vorliegende Bericht repliziert den Ergebnisbericht der dänischen Studie inhaltlich und wurde in Zusammenarbeit mit dem Mitbegründer des Impact-Kompass, Andreas Linnet Jessen⁷, erstellt. Dies ermöglicht einen internationalen Vergleich der Wirkungen von Bibliotheken, wobei jedoch jeweils landesspezifische Charakteristika der Bibliotheken und deren Nutzenden berücksichtigt werden müssen.

3 - Farrell, B. (2016). Understanding the value of arts & culture: the AHRC cultural value project (2016) by Geoffrey Crossick and Patrycja Kaszynska. *Cultural Trends*, 25(4), 273–276. <https://culturalvalueproject.wordpress.com/about/>

4 - Seismonaut, Central Bibliotekerne (2021). The impact of public libraries in Denmark: A haven in our community. https://www.roskildebib.dk/sites/default/files/2024-10/roskildebib_folkebibliotekets_betydning_for_borgerne_i_danmark_eng_final_0.pdf

5 - Toronto Public Library (2023). Enabling Torontonians to grow and thrive. <https://tplfoundation.ca/wp-content/uploads/2024/03/Social-Impact-Study-Toronto-Public-Library.pdf>

6 - Büchereiverband Österreich (2024). Die Bibliothek für alle. Der Büchereientwicklungsplan des Bundes. https://www.bmkoes.gv.at/dam/jcr:262c86e9-3055-4098-a777-a27d1ef998e0/BP_sonderausgabe_2024_screen_neu.pdf

7 - Andreas Linnet Jessen ist Gründer der Experience Impact Agency. Er ist ehemaliger Partner bei Seismonaut, wo er den Experience Impact Compass 2020 mitentwickelt hat.



«Ich finde es sehr schön, dass alle willkommen sind und man Rücksicht aufeinander nimmt.»

Goldschmiedin, 32 Jahre

2. Zusammenfassung

Bibliotheksnutzende im Kanton Zürich betrachten die Öffentlichen Bibliotheken im Kanton Zürich als wichtigen Teil ihres Lebensraums, in dem sie sich wohl fühlen und sich neues Wissen und Informationen aneignen können. Für viele Bibliotheksnutzende tragen die Öffentlichen Bibliotheken im Kanton Zürich auch zur Entwicklung von Kreativität und zur Stärkung der lokalen Gemeinschaft bei.

2.1. Öffentliche Bibliotheken haben eine vielfältige Wirkung auf ihre Nutzenden

Bibliotheken bieten Zugang zu Wissen und kulturellen Erlebnissen und leisten damit einen Beitrag zur Allgemeinbildung. Doch wie erleben die Nutzenden die Wirkung der Öffentlichen Bibliotheken im Kanton Zürich selbst?

Diese Studie zeigt, dass Öffentliche Bibliotheken auf vielfältige Weise auf ihre Nutzenden wirken. Sie beleuchtet vier Wirkungsebenen, die die Erfahrungen der Bibliotheksnutzenden beschreiben:

Wohlbefinden (emotionale Dimension)

Die Öffentlichen Bibliotheken im Kanton Zürich sind Orte des Wohlbefindens und der Immersion.

Bibliotheken bieten Raum, um sich zurückziehen, eine Pause vom Alltag einzulegen und zur Ruhe zu kommen. Sie sind ein Ort, an dem man sich Zeit für sich selbst nimmt oder bewusst Zeit mit Kindern, Freunden oder Mitstudierenden verbringen kann. Manche suchen in der Bibliothek gezielt Ruhe und Konzentration, andere schätzen die gemütliche, aber belebte Umgebung oder das gemeinsame Erlebnis. Diese Rolle der Bibliotheken als Ort des Wohlbefindens wurde in der gesamten Studie am stärksten hervorgehoben.

Wissen (intellektuelle Dimension)

Öffentliche Bibliotheken fördern Wissen und kritisches Denken.

Bibliotheken regen das Nachdenken, Lernen und den Erwerb von Wissen und neuen Informationen an. Sie helfen, die Perspektive zu erweitern. Bibliotheken bieten einen Raum der individuellen Weiterbildung und die Möglichkeit, sich gemäss den eigenen Interessen und Vorlieben neues Wissen anzueignen. Viele Bibliotheksnutzende betonen zudem, wie wertvoll

es ist, dass Bibliotheken Zugang zu Materialien ermöglichen, auf die sie sonst nicht gestossen wären oder zu denen sie andernfalls keinen kostenlosen Zugang hätten.

Kreativität (kreative Dimension)

Bibliotheken fördern Kreativität und inspirieren zum Erkunden neuer Fähigkeiten.

Öffentliche Bibliotheken sind ein Ort der Inspiration. Sie regen die Vorstellungskraft an und motivieren, Neues auszuprobieren oder neue Fähigkeiten zu entwickeln. Diese Wirkung wird in der Studie seltener erwähnt als die Dimension des Wohlbefindens oder des Wissens, doch zeigt die detaillierte Analyse, dass sie für bestimmte Nutzengruppen von grosser Bedeutung ist. Während manche keine kreativen Impulse in der Bibliothek wahrnehmen, erleben andere diese Wirkung umso intensiver.

Gemeinschaft (soziale Dimension)

Bibliotheken stärken das Gemeinschaftsgefühl.

Bibliotheken stärken Gemeinschaften – sei es als Treffpunkt für die lokale Bevölkerung, als Ort, an dem Freundschaften gepflegt oder

neue Bekanntschaften geschlossen werden. Ebenso stärken sie die Gemeinschaft innerhalb der Familie, indem sie Anlass für Familienzeit geben, entweder beim gemeinsamen Bibliotheksbesuch oder bei der gemeinsamen Beschäftigung mit den ausgeliehenen Medien.

Diese Studie zeigt, dass die Öffentlichen Bibliotheken im Kanton Zürich weit mehr sind als nur Orte zur Medienausleihe. Sie sind Orte des Wohlbefindens und des Wissens, Inspirationsquellen und Gemeinschaftszentren, die Menschen im Kanton Zürich vielfältig bereichern – in ihrem Alltag, ihrem Intellekt, ihrer Kreativität und ihrem sozialen Leben.

Neben diesen vier Wirkungsdimensionen konnten zwei weitere identifiziert werden, Nachhaltigkeit und Haptik. Öffentliche Bibliotheken unterstützen das Bedürfnis nach nachhaltigem Handeln. Nachhaltigkeit beschränkt sich dabei nicht nur auf ökologische Aspekte, sondern umfasst auch ökonomische und soziale Ausgestaltungen nachhaltigen Lebens. In einer zunehmend digitalen Welt kommt Öffentliche Bibliotheken zudem durch ihren physischen Medienbestand eine besondere Bedeutung zu. Die Haptik der Bibliotheken wird von Menschen aller Altersgruppen als willkommene Abwechslung zu digitalen Aktivitäten geschätzt.

2.2. Vielfältige Angebote der Öffentlichen Bibliotheken im Kanton Zürich

Die Öffentlichen Bibliotheken im Kanton Zürich sind vielseitig und bieten der Bevölkerung eine breite Palette an Dienstleistungen. In der Studie wurden vier Arten von Bibliotheksangeboten unterschieden:

Medienbestand: Alle Medien, die genutzt oder ausgeliehen werden können – sowohl physisch als auch digital.

Veranstaltungen: Alle Ereignisse, an denen Menschen dabei sein und teilnehmen können.

Räumlichkeiten: Alle Räume, die benutzt werden können.

Mitarbeitende: Alle Tätigkeiten der Menschen, die in Bibliotheken beschäftigt sind – angestellt oder freiwillig.

Die Studie ergab, dass die Mehrheit der Bibliotheksnutzenden⁸ (89 Prozent) den Medienbestand nutzen, während knapp die Hälfte (46 Prozent) Unterstützung durch die Bibliotheksmitarbeitenden in Anspruch nehmen. Ein ähn-



Medienbestand

Der Medienbestand ist das meistgenutzte Angebot der öffentlichen Bibliotheken im Kanton Zürich und hat einen besonders grossen Einfluss auf die Nutzenden als Quelle für neues Wissen und Informationen. Ausserdem trägt er in hohem Masse zum Wohlbefinden der Menschen bei.

licher Anteil (44 Prozent) nutzt die Räumlichkeiten der Bibliothek. Veranstaltungen sind die am wenigsten genutzten Bibliotheksdienst-



Veranstaltungen

Die Teilnahme an Veranstaltungen in öffentlichen Bibliotheken im Kanton Zürich ist sehr wirkungsvoll. Nutzende finden, dass die Veranstaltungen in vielerlei Hinsicht eine starke Wirkung haben. Besonders hervorzuheben ist jedoch ihre Bedeutung für die Förderung der Gemeinschaft – in Bezug auf diesen Aspekt schneiden die Veranstaltungen deutlich besser ab als andere Bibliotheksangebote.



Räumlichkeiten

Die Räumlichkeiten der öffentlichen Bibliotheken im Kanton Zürich haben eine starke Wirkung auf die Nutzenden. Neben der Schaffung eines Raumes für Konzentration und Vertiefung fördern sie auch das Wohlbefinden und die Kreativität. Laut einigen Nutzenden schaffen diese Einrichtungen zudem einen wichtigen Platz für Begegnungen, Interaktion und Integration.



Mitarbeitende

Die Bibliotheksmitarbeitenden haben unterschiedliche Wirkungen auf unterschiedliche Nutzende. Der Kontakt zu den und die Unterstützung durch die Mitarbeitenden helfen nicht nur bei der Suche nach Informationen, sondern tragen auch zum Wohlbefinden und zur Geborgenheit bei und regen an, Neues auszuprobieren.

leistung (35 Prozent) in der Befragung.

⁸ - Im Zusammenhang mit den hier dargestellten Ergebnissen der Studie sind unter Nutzenden alle Teilnehmenden der Befragungen und Interviews zu verstehen.

2.3. Die Nutzung von Bibliotheken durch die Bevölkerung im Kanton Zürich

Im Jahr 2023 verzeichnet der Kanton Zürich insgesamt 249 Öffentliche und wissenschaftliche Bibliotheken.⁹ Basierend auf der Bevölkerungszahl von 1'601'434 Personen Ende 2023 im Kanton Zürich¹⁰, ergibt sich ein Durchschnitt von 15.5 Bibliotheken pro 100'000 Einwohnende.

Diese Einrichtungen werden von 334'228 aktiven Nutzenden im Kanton Zürich in Anspruch genommen. Als aktiv gelten jene Personen, die mindestens einmal jährlich eine im Bibliothekssystem registrierte Transaktion, wie beispielsweise eine Medienausleihe, tätigen.¹¹ Dies entspricht einer Nutzungsquote von rund

21 Prozent der kantonalen Bevölkerung (siehe Kapitel 6).

Die tatsächliche Nutzung der Bibliotheken geht jedoch weit über diese Zahl hinaus, da zahlreiche Personen die Räumlichkeiten und Angebote vor Ort nutzen, ohne als aktive Nutzende erfasst zu werden. Diese erweiterte Nutzung spiegelt sich in den 10'844'962 physischen Eintritten im Jahr 2023 wider.¹²

Die hohe Anzahl physischer Eintritte lässt darauf schliessen, dass der tatsächliche Umfang der Bibliotheksnutzung über der Nutzungsquote liegt.¹³

Ziel der Studie ist es, über Ausleihzahlen und Nutzenden-Statistiken hinauszugehen, um die Wirkung der Öffentlichen Bibliotheken im Kanton Zürich auf die Bevölkerung zu erfassen. Dabei liegt der Fokus insbesondere auf den Menschen, die Öffentliche Bibliotheken nutzen, aber auch auf denen, die momentan keine Nutzende sind.

Aufgrund der geringeren Anzahl von aktiven Bibliotheksnutzenden in der Schweiz im

Vergleich zu Dänemark konnte in dieser Studie nicht ausschliesslich auf eine repräsentative Stichprobe der Bevölkerung zurückgegriffen werden. Stattdessen wurden zwei inhaltsgleiche Umfragen mit unterschiedlichen Zielgruppen durchgeführt. In der ersten Umfrage wurden Nutzende der drei Partnerbibliotheken und Auftraggebende der Studie direkt (mittels Aushängen und Flyern sowie Newslettern) zur Umfrage eingeladen. In der zweiten Umfrage wurde eine gemäss Alters- und Geschlechtsverteilung repräsentative Umfrage unter 230 Nutzenden und 100 Nicht-Nutzenden im Kanton Zürich durchgeführt. Diese Datensätze wurden zusammengeführt und gemeinsam ausgewertet.

Die Umfrage zeigt, dass die meisten Nutzenden der Öffentlichen Bibliotheken im Kanton Zürich die Bibliotheksdienstleistungen mindestens einmal pro Monat, manche sogar täglich in Anspruch nehmen (siehe Anhang 8.11., Abbildung 3). 97 Prozent der Nutzenden nehmen dabei Dienstleistungen vor Ort in Anspruch. Die grosse Mehrheit (45 Prozent) besucht die Bibliothek dabei zwischen ein- und dreimal pro Monat, einige (27 Prozent) mehrmals wöchentlich und 5 Prozent sogar jeden Tag. Eine sporadische Nutzung von weniger als einmal im Monat gaben 20 Prozent der Nutzenden an. Die Onlineangebote der Öffentlichen Bibliotheken im Kanton Zürich werden insgesamt von etwas weniger Nutzenden beansprucht (84 Prozent), dafür gaben 11

9 - BFS (2024). Schweizerische Bibliotheksstatistik, Daten 2020–2023. <https://dam-api.bfs.admin.ch/hub/api/dam/assets/32547727/master>

10 - Kanton Zürich (2025). Bevölkerungsbestand und -wachstum des Kantons Zürich. <https://www.zh.ch/de/soziales/bevoelkerungszahlen/bestand-struktur.zhweb-noredirect.zhweb-cache.html?keywords=bevoelkerungsbestand&filtered=false#/datasets/1141@statistisches-amt-kanton-zuerich>

11 - BFS (2024). Besuche und Nutzung, Aktive Nutzen-de. <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/kultur-medien-informationsgesellschaft-sport/kultur/bibliotheken/besuche-nutzung.assetdetail.32547722.html>

12 - BFS (2024). Schweizerische Bibliotheksstatistik, Daten 2020–2023. <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/kultur-medien-informationsgesellschaft-sport/kultur/bibliotheken/besuche-nutzung.assetdetail.32547722.html>

13 - BFS (2024). Schweizerische Bibliotheksstatistik, Daten 2020–2023. <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/kultur-medien-informationsgesellschaft-sport/kultur/bibliotheken/besuche-nutzung.assetdetail.32547722.html>

Prozent eine tägliche Nutzung an (siehe Anhang 8.11., Abbildung 4). Es zeigt sich, dass das Onlineangebot zwar von weniger Personen, von diesen aber häufiger täglich genutzt wird. Dies bedeutet, dass sowohl das Angebot vor Ort als auch das Onlineangebot der Öffentlichen Bibliotheken im Kanton Zürich von den Nutzenden sehr geschätzt und gerne genutzt werden.

Während alle Altersgruppen unter den in der Umfrage erfasste Nutzenden vertreten sind, liegt der Anteil der meisten Nutzenden mit jeweils 33 Prozent in den Altersgruppen zwischen 36 und 49 Jahren sowie 50 bis 69 Jahren (Anhang 8.11, Abbildung 5). Dabei fällt insbesondere auf, dass mehr Frauen (67 Prozent) als Männer (32 Prozent) die Öffentlichen Bibliotheken im Kanton Zürich nutzen und 57 Prozent der Nutzenden angeben, Kinder zu haben (30 Prozent mit Kindern über 16 Jahren, siehe Anhang 8.11, Abbildung 6, Abbildung 7 und Abbildung 8).

Bei den Nicht-Nutzenden haben nur rund 35 Prozent angegeben, dass sie noch nie Dienstleistungen einer Bibliothek in Anspruch genommen haben. Bei 13 Prozent liegt diese Nutzung zwischen einem und drei Jahren, bei 5 Prozent zwischen drei und fünf Jahren und bei 38 Prozent bereits mehr als 5 Jahre zurück. Insgesamt sind die Nicht-Nutzenden mehrheitlich Personen über 50 Jahre (78 Prozent) und männlich (59 Prozent). Sie haben zu 55

Prozent Kinder, welche allerdings zu 93 Prozent älter als 16 Jahre sind (siehe Anhang 8.12., Abbildung 9, Abbildung 10 und Abbildung 11).

Diese Zahlen zeigen, dass trotz des geringen Anteils der Bevölkerung, welcher die Dienstleistungen von Bibliotheken aktuell aktiv nutzt, Potenzial für weitere Bevölkerungsgruppen besteht. So scheinen beispielsweise für Eltern mit Kindern unter 16 Jahren Öffentliche Bibliotheken und ihre Dienstleistungen im Kanton Zürich sehr ansprechend zu sein. Die weiteren Ergebnisse dieser Studie (siehe Anhang) können Aufschluss über die Hintergründe der Nicht-Nutzung aber auch die Wünsche und Bedürfnisse der Nicht-Nutzenden geben. Dies bietet den Öffentlichen Bibliotheken im Kanton Zürich bereits erste Anhaltspunkte zur Weiterentwicklung ihrer Dienstleistungen und zur Erreichung weiterer Bevölkerungsgruppen.



A woman with short brown hair, wearing a dark patterned sweater, is seen from behind, leading a group of children and adults in a library activity. She has her arms raised, gesturing towards a large window. The group consists of many young children, some sitting on the floor and others on chairs, along with several adults. They are all looking towards the woman. The room has large windows in the background, showing a city street with buildings. The floor is covered with a floral patterned cloth, and there are some books and toys scattered around. A semi-transparent purple box with white text is overlaid on the lower left part of the image.

**«Die Kinder erhalten durch die
Nutzung des Bibliotheksangebots
verschiedene Perspektiven auf
ihre Fragen.»**

Medizinerin, 40 Jahre



Die Wirkung Öffentlicher Bibliotheken im Kanton Zürich

3. Die Wirkung Öffentlicher Bibliotheken im Kanton Zürich auf ihre Nutzenden

Der Impact-Kompass wird genutzt, um zu veranschaulichen, wie verschiedene Bibliotheksaktivitäten die Nutzenden auf unterschiedliche Weise beeinflussen. Der Impact-Kompass ist ein Analyseinstrument, das die Wirkung von Bibliotheken auf die Gesellschaft messbar und verständlich macht. Er basiert auf vier zentralen Dimensionen: Wohlbefinden (emotionale Dimension), Wissen (intellektuelle Dimension), Kreativität (kreative Dimension) und Gemeinschaft (soziale Dimension). Die vier Dimensionen werden mit jeweils drei Wirkungsparametern gemessen. Ziel ist es, nicht nur die Nutzung von Bibliotheken, sondern auch deren tiefgreifenden Einfluss auf die Menschen zu erfassen.

In diesem Kapitel werden zunächst die Wirkungen der Öffentlichen Bibliotheken im Kanton Zürich insgesamt diskutiert. Hierbei wird ihr Einfluss auf die Bevölkerung über alle Dienstleistungen hinweg untersucht. Anschliessend werden vier separate Analysen zu den vier Arten von Bibliotheksdienstleistungen vorgestellt: der Medienbestand, die Veranstaltungen, die Räumlichkeiten und die Mitarbeitenden (siehe Kapitel 2.2).

Alle fünf Analysen (die Gesamtanalyse und die Analysen der vier Bibliotheksdienstleistungen) konzentrieren sich auf die erlebte Wirkung unter den Nutzenden, also Personen, die die jeweiligen Dienstleistungen im vergangenen Jahr genutzt haben. Diese Analysen basieren auf den Daten der Personen, die angegebenen haben, Dienstleistungen der Öffentlichen Bibliotheken im Kanton Zürich in den letzten 12 Monaten genutzt zu haben.¹⁴

3.1. Aufbau der Studie

Die empirische Grundlage bilden zwei inhaltsgleiche Online-Umfragen. Aufgrund des geringeren Prozentsatzes an Nutzenden von Öffentlichen Bibliotheken im Kanton Zürich gemessen an der Bevölkerungszahl im Vergleich zu Dänemark konnte in dieser Studie nicht rein auf eine repräsentative Stichprobe der

Bevölkerung zurückgegriffen werden. Stattdessen wurden zwei inhaltsgleiche Umfragen mit unterschiedlichen Zielgruppen ab 16 Jahren durchgeführt. In der ersten Umfrage wurden Nutzende der drei Partnerbibliotheken und Auftraggebende der Studie direkt (mittels Aushängen und Flyern sowie Newsletter) zur Umfrage eingeladen. In der zweiten Umfrage wurde eine gemäss Alters- und Geschlechtsverteilung repräsentative Umfrage unter 230 Nutzenden und 100 Nicht-Nutzenden im Kanton Zürich durchgeführt. Diese Datensätze wurden zusammengeführt und gemeinsam ausgewertet. In der Umfrage konnten die Befragten angeben, welche Wirkungen die Nutzung der Öffentlichen Bibliotheken im Kanton Zürich auf sie hat. Dazu wurden den Befragten insgesamt 12 Aussagen (3 Aussagen für jede der 4 Wirkungsdimensionen) zur Bewertung vorgelegt. Die Teilnehmenden der Befragung beurteilten ihre Erfahrungen anhand von fünf Antwortkategorien, die von „In sehr hohem Masse“ bis „Überhaupt nicht“ reichen. Diese Antworten wurden in numerische Werte von 1 bis 5 umgewandelt.

¹⁴ - Detaillierte Angaben zur Methodik der Studie ist in Kapitel 7 ersichtlich.

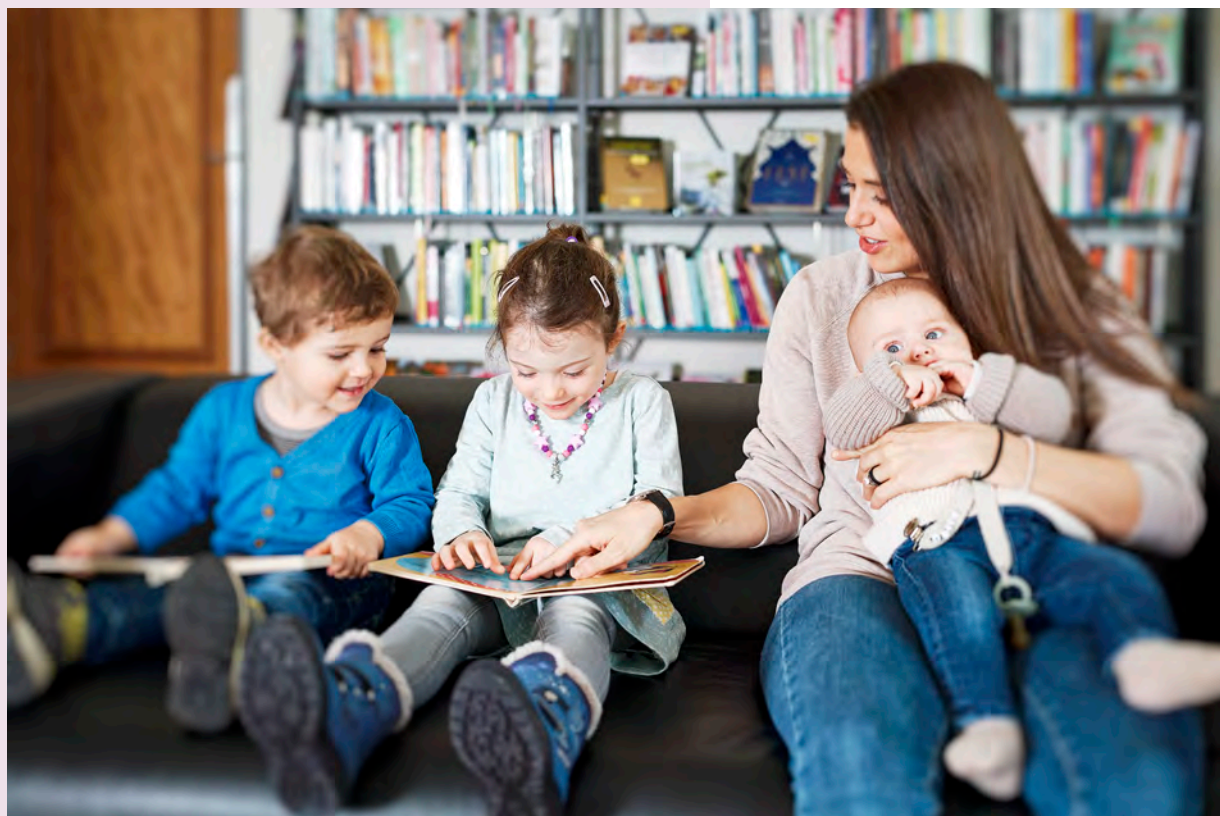
Die numerischen Werte im Impact-Kompass spiegeln den Durchschnitt der Bewertungen der Befragten wider. Dabei ist es selten, dass Ergebnisse an den Extremwerten der Skala liegen. Mit anderen Worten: Es wäre ungewöhnlich, einen Durchschnittswert von 5 zu erhalten, da dies voraussetzen würde, dass alle Befragten „In sehr hohem Masse“ geantwortet haben. Ebenso wäre ein Durchschnittswert von 1 unerwartet, da dies bedeuten würde, dass alle Befragten „Überhaupt nicht“ angegeben haben. Der erwartete Bereich der Ergebnisse liegt zwischen 2 und 4. In diesem Rahmen sollten die Resultate betrachtet werden.

Um eine einheitliche Vergleichsgrundlage über die Impact-Kompass der verschiedenen Dienstleistungen hinweg zu schaffen, wurde eine durchschnittliche Bewertung berechnet. Dieser Durchschnitt basiert auf den 12 Wirkungsparametern sowie den vier Gruppen von Bibliotheksdienstleistungen. Das Ergebnis ist eine Bewertung¹⁵ von 3.5, die als Referenzwert in allen Impact-Kompassen durch eine gestrichelte Linie gekennzeichnet ist.

Im Anhang sind die Tabellen mit den Daten, auf denen die Analysen beruhen, ersichtlich.

¹⁵ - Dieser Wert stellt den Mittelwert aller Antworten über alle Wirkungsdimensionen und Dienstleistungen auf einer Skala zwischen 1 (= überhaupt nicht) und 5 (= in sehr hohem Masse) dar.

Überhaupt nicht	1
In geringem Masse	2
In gewissem Masse	3
In hohem Masse	4
In sehr hohem Masse	5



3.2. Gesamtbewertung der Wirkung von Öffentlichen Bibliotheken im Kanton Zürich

In dieser ersten Analyse wird ein Blick auf die Gesamtwirkung der Öffentlichen Bibliotheken im Kanton Zürich – also auf alle vier Bibliotheksdienstleistungen zusammen – geworfen.

Öffentliche Bibliotheken im Kanton Zürich haben eine vielschichtige Wirkung auf ihre Nutzenden

In der ersten Analyse wird ein allgemeiner Querschnitt der Antworten betrachtet, die Nutzende aus dem ganzen Kanton zu ihren Erfahrungen mit Öffentlichen Bibliotheken im Kanton Zürich gegeben haben.

Die Ergebnisse zeigen, dass Nutzende die Öffentlichen Bibliotheken im Kanton Zürich vor allem als Orte des Wohlbefindens erleben, wo sie Ruhe, Geborgenheit und Entspannung finden und sich emotional angesprochen fühlen. Genauso stark empfinden sie die Wirkung von Bibliotheken als Vermittlerinnen von Wissen und Informationen, welche ihnen neue Denkanstösse geben.

Ergebnisse zu Öffentlichen Bibliotheken im Kanton Zürich insgesamt

Die am häufigsten genutzte Dienstleistung ist der Medienbestand (89 Prozent), gefolgt von den Mitarbeitenden (46 Prozent), den Räumlichkeiten (44 Prozent) und den Veranstaltungen (35 Prozent). Die durchschnittliche Bewertung der Gesamtwirkung Öffentlicher Bibliotheken im Kanton Zürich liegt bei 3.5, was in allen Impact-Kompass-Darstellungen durch eine gestrichelte Linie angezeigt wird.

Die durchschnittlichen Bewertungen der vier Wirkungskategorien der Öffentlichen Bibliotheken im Kanton Zürich insgesamt sind:

Wohlbefinden: 3.8

Wissen: 3.8

Kreativität: 3.3

Gemeinschaft: 3.1

Wirkung von Bibliotheken im Kanton Zürich

Impact-Kompass

Durchschnittliche Bewertung

3.5

1 = Alle Befragten antworteten: «Überhaupt nicht»

1

2

Der wahrscheinliche Ergebnisraum

3

4

5 = Alle Befragten antworteten: «In sehr hohem Masse»

5

Gemeinschaft

Soziale Dimension

Regt Einfühlungsvermögen für andere Menschen an oder gewährt Einblick in das Leben anderer Menschen

3.4

Löst Gemeinschaftsgefühl aus oder bietet die Möglichkeit, neue Menschen kennen zu lernen

2.8

Bietet Gelegenheiten, mit anderen Menschen ins Gespräch zu kommen

3.1

Motiviert, neue kreative Projekte anzugehen

3.2

Stärkt vorhandene Fähigkeiten oder vermittelt neue Fähigkeiten

3.3

Regt an, etwas Neues auszuprobieren

3.4

Wohlbefinden

Emotionale Dimension

Löst Gefühl von Wohlbefinden, Ruhe, Geborgenheit oder Entspannung aus

3.9

Spricht emotional an, unterhält, begeistert, berührt oder stimuliert

3.9

Löst Gefühl der Konzentration oder Versunkenheit (Immersion) aus

3.7

Vermittelt neues Wissen oder neue Informationen

3.9

Regt zum Nachdenken an oder gibt Denkanstösse

3.8

Eröffnet neue Perspektiven

3.6

Kreativität

Kreative Dimension

Wissen

Intellektuelle Dimension

**Öffentliche
Bibliotheken im
Kanton Zürich sind
Orte des Wohlbe-
findens und der
Immersion**

Wohlbefinden und Immersion





Öffentliche Bibliotheken im Kanton Zürich haben eine sehr grosse Wirkung in ihrer Funktion als Ort des Wohlbefindens. Die durchschnittliche Bewertung des Wohlbefindens (emotionalen Dimension) beträgt 3.8. Sie bieten einen Ort, an dem man Wohlbefinden, Immersion und emotionale Anregung erleben kann. Verschiedene Gruppen nutzen diesen Ort des Wohlbefindens auf unterschiedliche Weise: Für manche ist es ein Ort, an dem sie sich wohl und heimisch fühlen. Für andere gehört ein Besuch in der Bibliothek zu einer regelmässigen Routine. Insbesondere Familien mit Kindern schätzen die Möglichkeit einer angenehmen und sinnvollen Beschäftigung für die Kinder.

«Ich finde Bibliotheken heimelig. Ich fand Bücher schon als Kind faszinierend.»

Pharmaassistentin, 45 Jahre

«Ich finde es mega toll, die Experience an sich, wenn man hier ist. Es ist ein Selbstläufer und ich fühle mich wohl.»

Applikationsbetreuer, 43 Jahre

«Der Bibliotheksbesuch gehört einfach zu unserem Samstag dazu.»

Schülerinnen, 14 und 15 Jahre

«Es hat Leben hier in der Bibliothek, man kann gut spielen und sich aufhalten.»

Sozialpädagogin, 33 Jahre

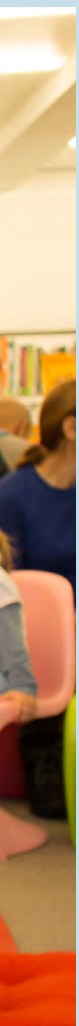
«Die Bibliothek bietet mir einen Rückzugsort, an dem ich abschalten und mich fokussieren kann.»

Detailhändlerin, 19 Jahre

Öffentliche
Bibliotheken im
Kanton Zürich
fördern Wissens-
erwerb und
Reflexion

Wissenserwerb und Reflexion





Eine ebenso grosse Wirkung haben die Öffentlichen Bibliotheken im Kanton Zürich auf die Förderung des Wissenserwerbs und der Reflexion. Sie ermöglichen den Erwerb von neuem Wissen und Informationen und geben neue Denkanstösse. Die durchschnittliche Bewertung des Wissens (intellektuellen Dimension) beträgt 3.8.

Die Vermittlung von Wissen und Informationen an die Öffentlichkeit war schon immer ein zentraler Zweck der Öffentlichen Bibliotheken. In der qualitativen Studie hat sich gezeigt, dass diese Dimension insbesondere für drei Zielgruppen relevant ist. Erstens erhoffen sich Eltern einen Wissens- und Lernfortschritt für ihre Kinder. Zweitens nutzen ältere Schülerinnen und Schüler die Bibliotheken als Lernort. Dies ermöglicht es ihnen, das Lernen auch örtlich vom privaten Zuhause zu trennen und sich so besser zu konzentrieren und produktiver zu arbeiten. Insbesondere diese Personengruppe nutzt dabei meist nur die Räumlichkeiten, nicht aber die anderen Dienstleistungen der Bibliothek (mehr dazu in Kapitel 4). Schliesslich ermöglichen die Öffentlichen Bibliotheken im Kanton Zürich Personen, deren Muttersprache nicht Deutsch ist, den Sprachenerwerb und die Wortschatzerweiterung.

„Ich habe immer mal wieder Fragen und Interessen und hier kann ich Antworten finden.“

Informatiker, 49 Jahre

«Für meine Kinder erhoffe ich mir durch den Bibliotheksbesuch, dass sie besser lesen können, mehr Wissen haben, besser mit Informationen umgehen können.»

IT-Angestellter, 45 Jahre

«Ich nutze die Bibliothek, wenn ich Wissen benötige. Dies eigne ich mir vor allem durch Bücher an.»

Schülerin, 13 Jahre

«Ich komme in die Bibliothek, um zu lernen, besonders in den Prüfungsphasen, denn hier habe ich eine bessere Konzentrationsspanne und bin produktiver.»

Schülerin, 18 Jahre

Kreativität und Inspiration

Öffentliche
Bibliotheken im
Kanton Zürich
fördern Kreativität
und inspirieren zu
neuen Fähigkeiten





Öffentliche Bibliotheken im Kanton Zürich beeinflussen die Möglichkeit der Nutzenden, Kreativität zu entwickeln. Im Gesamtbild ist die Wirkung der Kreativität (kreative Dimension) mit einer durchschnittlichen Bewertung von 3.3 weniger deutlich. Der Einfluss auf die Kreativität zeigt sich besonders darin, dass die Bibliotheken anregen, Neues auszuprobieren. Dies gilt insbesondere für Nutzende, die Materialien aus dem Medienbestand der Bibliotheken ausleihen oder vor Ort nutzen.

Die qualitative Studie zeigt, dass die Dimension der Kreativität und des Entdeckens von Neuem sowohl für erwachsene Nutzende wie auch für Kinder relevant ist. Manche Nutzende kommen gezielt in Bibliotheken, um ihren Horizont zu erweitern und Neues zu entdecken. Eltern berichten, dass die Angebote der Bibliothek die Fantasie und Kreativität der Kinder anregt und auch sie als Eltern kreative Ideen für die Alltagsgestaltung mit Kindern erhalten.

«Ich komme aus dem Alltag raus und kann mich inspirieren lassen.»

Informatiker, 49 Jahre

«Ich probiere so auch neue Sachen aus, die ich sonst nicht machen würde.»

Schülerin, 14 Jahre

«In der Bibliothek kann man sich immer wieder inspirieren lassen für den Alltag oder mit Kindern; man kann neue Entdeckungen machen.»

Leitende Angestellte, 49 Jahre

«Wir kommen zum Entdecken hierher, wir lesen Zeitschriften oder Reiseführer zu exotischen Ländern.»

Ehepaar, 49 und 60 Jahre

**Öffentliche
Bibliotheken im
Kanton Zürich
stärken das Ge-
meinschaftsgefühl**

Gemeinschafts- gefühl



Öffentliche Bibliotheken im Kanton Zürich haben auch einen Einfluss darauf, Gemeinschaften zu bilden und zu erhalten. Im Gesamtbild ist die Wirkung auf die Gemeinschaft (soziale Dimension) mit einer durchschnittlichen Bewertung von 3.1 weniger deutlich. Diese Wirkung wird insbesondere in Bezug auf Veranstaltungen und – im Falle der Entwicklung von Einfühlungsvermögen – auf den Medienbestand hoch bewertet (siehe Kapitel 4).

Die qualitative Erhebung zeigt, dass Bibliotheken auf zwei Arten Gemeinschaften fördern: einerseits bezogen auf die lokale Gemeinschaft. Die Nutzenden treffen an diesen Orten gezielt oder zufällig auf Bekannte oder Freunde. Für Personen, die (noch) nicht Teil der lokalen Gemeinschaft sind, sind Bibliotheken wichtige Orte der Integration. Andererseits zeigt diese Untersuchung noch eine weitere zentrale Dimension der Gemeinschaft, welche in den bisherigen Studien nur am Rande herausgearbeitet wurde: die Gemeinschaft als Familie. Verschiedene Nutzende berichten, dass das Bibliotheksangebot ihnen Möglichkeit und Anlass gibt, mehr Familienzeit gemeinsam zu verbringen, sei es beim gemeinsamen Besuch der Räumlichkeiten und Veranstaltungen oder beim gemeinsamen Nutzen der Materialien wie Vorlesen von Büchern, Hören von Hörbüchern oder Schauen von Filmen.

«Als Zugezogene ist es der erste Anlaufpunkt, auch um Anschluss zu gewinnen und neue Leute kennenzulernen.»

Wissenschaftliche Mitarbeiterin, 29 Jahre

«Man trifft Leute aus der Nachbarschaft. Die Kinder treffen ab und zu Freunde hier.»

IT-Angestellter, 45 Jahre

«The library is a place for integration. I met some of my friends here. It gives an opportunity to integrate into society.»

Medizinerin, 40 Jahre

«Die Bibliothek kann auch ein Treffpunkt sein. Man trifft immer jemanden, den man kennt.»

Ergotherapeutin, 40 Jahre

«Man kommt hier schnell ins Gespräch. Ich kann auch Werbung für meine Strickgruppe machen.»

Pensionärin, 81 Jahre

3.3. Weitere Erkenntnisse

Nachhaltigkeit

Öffentliche Bibliotheken im Kanton Zürich fördern die Nachhaltigkeit – ökologisch, ökonomisch und sozial. Als eine weitere Wirkungsdimension, welche in vorherigen Studien nicht herausgearbeitet wurde – und somit auch nicht in der quantitativen Analyse und dem Impact-Kompass enthalten ist –, hat die qualitative Untersuchung die Dimension der Nachhaltigkeit ergeben.

Menschen nutzen Bibliotheksdienste bewusst, um nachhaltig zu handeln. Dies kann Nachhaltigkeit im ökologischen Sinne sein, indem durch die temporäre Nutzung von Medien

«In der Bibliothek gibt es ein grosses Angebot, das wir uns daheim nicht anschaffen wollen, aus Platz- und Finanzgründen. Uns gefällt aber auch der Sinn des Wiederverwertens dabei.»

Küchenchef, 44 Jahre

«Wir haben angefangen, ganz viele Bücher zu kaufen, weil ich als Kind viel gelesen habe. Meine Tochter hat es gerne, wenn man ihr vorliest. Seit wir in die Bibliothek kommen, kaufen wir immer noch, aber nicht mehr so viel.»

HR-Angestellte, 37 Jahre

weniger natürliche Ressourcen verbraucht werden. Des Weiteren spielt auch die individuelle ökonomische Nachhaltigkeit eine Rolle, indem individuelle finanzielle Ressourcen anders eingesetzt werden und dabei die Medien trotzdem genutzt werden und ihre Wirkung entfalten können. Schliesslich sozial, einerseits im Sinne eines nachhaltigen Bildungserfolgs bei Kindern, indem diese früh an Literatur herangeführt werden, und andererseits indem ein Begegnungsort für verschiedene soziale Segmente der Bevölkerung zur Verfügung gestellt wird.

«Ich lese Literatur, meist Belletristik, aber auch Reisebücher und Sachbücher. Ich leihe hier Bücher aus, die ich nur kurzfristig brauche und deshalb nicht kaufen möchte. Mein Buchregal ist bereits voll.»

Anonym

«Man redet so viel über Nachhaltigkeit. Man kann Bücher ausleihen und zurückgeben. Man lernt, dass man an etwas Freude hat und es aber auch zurückgeben kann.»

Lehrer, 35 Jahre

«Es ist sehr praktisch, dass man ausleihen kann und nicht alles kaufen muss. Wenn ich Bücher immer kaufen müsste, würde ich weniger lesen.»

Schülerin, 15 Jahre

«Es ist nachhaltiger und günstiger, die Medien hier auszuleihen»

Ergotherapeutin, 40 Jahre



Die Haptik der Bibliotheken in der digitalen Welt

Schliesslich berichten die Nutzenden in den qualitativen Interviews auch über die Rolle und Wirkung von Bibliotheken und insbesondere deren Medienbestand im Kontext einer sich zunehmend digitalisierenden Welt. Es wird geschätzt, dass in der Bibliothek ein Angebot an greifbaren Medien existiert. Dabei schätzen sowohl junge als auch ältere Menschen die Haptik von Büchern als Abwechslung zu digitalen Aktivitäten.

«Ein Buch ist ein guter Zeitvertreib, somit bin ich nicht immer am Handy.»

Schülerin, 12 Jahre

«Wir schätzen 'das Altmodische', physisch ein Buch in die Hand nehmen und anschauen. Wir haben eine grössere emotionale Bindung zum Buch. Wir nehmen uns Zeit anzuschauen, was es hier so gibt»

Ehepaar, 49 und 60 Jahre

«Wenn mir der Fernseher nicht passt, dann nehme ich ein Buch.»

Pensionärin, 81 Jahre

«Es nimmt mich aus der digitalen Welt raus. Es ist gut wieder mal zurück zum Analogen.»

Ausbilder, 37 Jahre

«Für uns ist es ein lässiger Anlass, um neue Sachen und Bücher auszuleihen und den Kindern aufzuzeigen, wie toll Bücher sind. Man geht an einen Ort und kann Bücher anfassen, darin blättern. Damit das Kind eine Beziehung aufbauen kann zum Buch.»

Lehrer, 35 Jahre



4. Ein differenzierter Blick auf die Wirkung Öffentlicher Bibliotheken im Kanton Zürich

Öffentliche Bibliotheken bieten eine grosse Vielfalt an Dienstleistungen. Zur besseren Übersicht haben wir diese Dienstleistungen in die folgenden vier Kategorien unterteilt.



Der Medienbestand

Die Nutzung des Medienbestands bezieht sich auf das Ausleihen von Materialien aus der Bibliothek, darunter Bücher, Musik, Filme und Ähnliches. Dies schliesst sowohl physische Ausleihen in der Bibliothek als auch digitale Ausleihen über Plattformen wie OverDrive (Libby), Onleihe, filmfriend, freegal oder PressReader ein. Natürlich können Bibliotheksbesucherinnen und -besucher den Medienbestand auch nutzen, ohne Materialien auszuleihen, zum Beispiel indem sie Bücher oder Zeitungen direkt in der Bibliothek lesen.



Die Veranstaltungen

Unter der Teilnahme an Veranstaltungen versteht man Besuche von Vorlesestunden, Buchvorstellungen, Lesungen, Erzählcafés, Sprachtreffs, Willkommensanlässen für Neuzugezogene oder Computer- oder Technologiekurse und vielen weiteren Formaten. Diese Veranstaltungen können sowohl von der Bibliothek selbst organisiert als auch in Zusammenarbeit mit externen Partnern/durch Freiwillige durchgeführt werden.



Die Räumlichkeiten

Die Nutzung der Räume umfasst alle Angebote der Bibliotheksräumlichkeiten wie z. B. den Zeitungs- und Zeitschriftenbereich, Lese- und Studienbereiche, Computer, Besprechungsräume, das Café, MakerSpaces und Ähnliches. Dies kann individuell oder in Gruppen wie Lerngruppen, Elterngruppen etc. geschehen.



Die Mitarbeitenden

Unter Mitarbeitende wird die Unterstützung von Bibliotheksnutzenden durch die Bibliotheksmitarbeitenden verstanden. Darunter fallen alle Aktivitäten, bei denen Nutzende Hilfe durch Bibliotheksmitarbeitende erhalten haben, z. B. in Form von Leseempfehlungen oder Unterstützung bei der Informationssuche.



4.1. Wirkungen des Medienbestands

Der Medienbestand ist die am meisten genutzte Bibliotheksdienstleistung und hat einen besonders grossen Einfluss auf die Nutzenden. Der Medienbestand spricht sie emotional an, unterhält und begeistert sie und ist Quelle für neues Wissen und Informationen.

In vielerlei Hinsicht ist der Medienbestand die klassische Bibliotheksdienstleistung, auch wenn sie sich in den letzten zehn Jahren stark verändert hat. Neben der physischen Sammlung, die hauptsächlich aus Büchern, Musik, Zeitschriften und Filmen besteht, haben heutige Öffentliche Bibliotheken auch digitale Sammlungen. Diese ermöglichen es den Nutzenden, E-Books, Hörbücher und E-Magazine über Plattformen auszuleihen oder Filme sowie Musik zu streamen. Mit anderen Worten: Es ist problemlos möglich, den Medienbestand einer Öffentlichen Bibliothek zu nutzen, ohne jemals das Bibliotheksgebäude zu betreten.

Ergebnisse zum Medienbestand

89 Prozent der Nutzenden haben im letzten Jahr Materialien aus dem Medienbestand der Öffentlichen Bibliotheken im Kanton Zürich ausgeliehen oder diese genutzt – physisch oder digital.

Der Medienbestand erhält im Durchschnitt eine Wirkungsbewertung von 3.7.

Die durchschnittliche Bewertung des Medienbestands über die vier Dimensionen fällt wie folgt aus:

Wohlbefinden: 4.2

Wissen: 4.1

Kreativität: 3.5

Gemeinschaft: 3.2

Wirkung Medienbestand

Impact-Kompass

Gemeinschaft

Soziale Dimension

Wohlbefinden

Emotionale Dimension

Durchschnittliche
Bewertung

3.5

1 = Alle Befragten
antworteten: «Überhaupt
nicht»

1

2

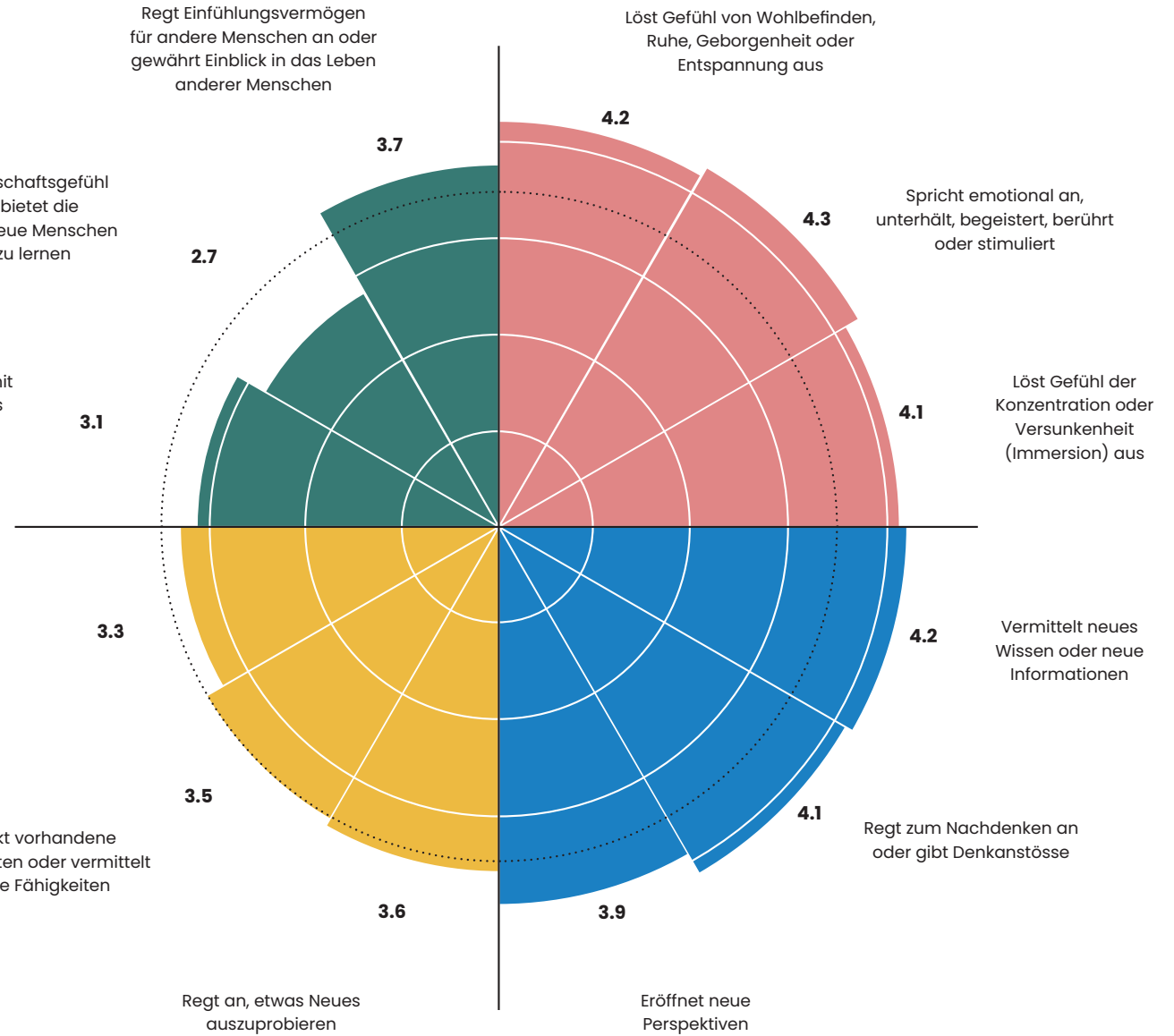
Der wahrscheinliche
Ergebnisraum

3

4

5 = Alle Befragten
antworteten: «In sehr
hohem Masse»

5



Kreativität

Kreative Dimension

Wissen

Intellektuelle Dimension

Die wahrgenommene Wirkung des Medienbestands zeigt sich am deutlichsten im Wohlbefinden (emotionale Dimension), dicht gefolgt vom Wissen (intellektuelle Dimension).

Der Medienbestand spricht die Nutzenden emotional an, er unterhält, begeistert, berührt und stimuliert. Der Wirkungsparameter in dieser Dienstleistung hat mit 4.3 den höchsten Wert in der gesamten Untersuchung erhalten. Ausserdem vermittelt er den Nutzenden ein hohes Mass an **Wohlbefinden** (4.2) sowie Konzentration und Immersion (4.1).

Der Medienbestand stimuliert das **Wissen** der Nutzenden. Er bietet Möglichkeiten, neue Informationen und neues Wissen zu erlangen (4.2), und regt zum Nachdenken an (4.1). Darüber hinaus erleben die Nutzenden durch den Medienbestand eine Horizonsverweiterung (3.9).

Der Medienbestand spricht sowohl das Herz als auch den Verstand an

Auch die **Kreativität** wird durch den Medienbestand gefördert. Er regt an, Neues auszuprobieren (3.6) und stärkt vorhandene Kompetenzen oder vermittelt neue Fähigkeiten (3.5). Etwas weniger stark wird wahrgenommen, dass der Medienbestand dazu motiviert, kreative Projekte anzugehen (3.3).

Die Wirkung des Medienbestands im Hinblick auf die Dimension **Gemeinschaft** wurde relativ niedrig bewertet. Alle drei Parameter

in der Kategorie «Gemeinschaft» liegen unter dem Durchschnitt der Gesamtbewertung der Öffentlichen Bibliotheken im Kanton Zürich. Besonders niedrig wurde die Fähigkeit des Medienbestands eingeschätzt, ein Gemeinschaftsgefühl auszulösen und die Möglichkeit zu bieten, neue Menschen kennenzulernen (2.7). Jedoch haben die Nutzenden angegeben, dass sie durchaus eine Wirkung des Medienbestands auf die Gelegenheit, mit anderen Menschen ins Gespräch zu kommen (3.1), und sogar eine hohe Wirkung (3.7) bei der Entwicklung von Einfühlungsvermögen sehen.

Die qualitative Auswertung dieser Studie bestätigt diese Befunde und zeigt, dass der Medienbestand besonders dazu beiträgt, die Nutzenden zu inspirieren und ihnen Zugang zu Wissen und Materialien zu verschaffen, die sie sonst nicht entdeckt oder beachtet hätten. Dies deutet analog zur dänischen Studie darauf hin, dass der Medienbestand Öffentlicher Bibliotheken im Kanton Zürich eine Rolle bei der Kuratierung und Validierung von Wissen und Informationen spielt. Bibliotheken bieten damit einen strukturierten Zugang zu geprüften und vielfältigen Inhalten, der über die individuelle Suche im Internet hinausgeht. Ausserdem werden die Medien von vielen Nutzenden als Inspirationsquelle empfunden, da sie sich mehr Zeit nehmen, die Inhalte auf kognitiver und sinnlicher Ebene aufzunehmen und zu schätzen.

«Ohne die Bibliothek wäre ich geistig am Verhungern. Ich lese ein bis zwei Bücher pro Woche. Bibliotheken sind für mich lebenswichtig. Ich komme mit Büchern auf neue Ideen, finde neue Inspiration.»

Pensionierte Lehrerin, 72 Jahre

«Ich habe jetzt mehr Zeit. Da nehme ich ein Buch, das finde ich wunderbar und kann die Zeit «sinnvoll» verbringen. Ich bin dann ganz vertieft in die Geschichte und das Buch.»

Pensionärin, 83 Jahre

«Die Bibliothek ist sehr bereichernd, da man mehr Auswahl an Literatur hat.»

Pressesprecher, 40 Jahre

A photograph of a man with a beard and a young child sitting together in a library, reading a book. The man is holding the book open, and the child is looking at the pages. They are surrounded by bookshelves filled with books. A large purple semi-transparent box is overlaid on the bottom right of the image, containing white text.

«Wenn man viel liest, profitiert man immer davon. Es erweitert den Horizont und steigert das Einfühlungsvermögen.»

Anonym



4.2. Wirkung von Veranstaltungen

Die Teilnahme an Veranstaltungen in Öffentlichen Bibliotheken im Kanton Zürich hat eine grosse Wirkung.

Nutzende finden, dass die Veranstaltungen in den meisten Wirkungsparametern sehr wirkungsvoll sind. Besonders deutlich wird die Wirkung der Veranstaltungen im Bereich «Gemeinschaft», wo sie höher bewertet werden als jede andere Bibliotheksdienstleistung.

Veranstaltungen haben einen hohen Einfluss auf nahezu jeden Parameter

Die Öffentlichen Bibliotheken im Kanton Zürich bieten eine Vielzahl von Veranstaltungen an: Vorlesestunden, Workshops, Vorträge, Buchvorstellungen, Lesungen, Erzählcafés, Shared Reading-Anlässe, Sprachtreffs, Gaming, Kunstausstellungen, musikalische Aufführungen, Programme oder Willkommensanlässe für Neuzuzügerinnen und Neuzuzüger, Computer- oder Technologiekurse und vieles mehr – das Angebot ist breit gefächert.

Die Teilnahme an Veranstaltungen ist jedoch nicht die am häufigsten genutzte Bibliotheksdienstleistung. Ein Drittel der Bibliotheksnutzenden hat im vergangenen Jahr an einer

Veranstaltung in einer Öffentlichen Bibliothek im Kanton Zürich teilgenommen. Trotzdem sind es gerade die Veranstaltungen, die den grössten und weitreichendsten Einfluss auf die Nutzenden haben, die daran teilgenommen haben. Der Einfluss von Veranstaltungen wird in fast jedem Wirkungsparameter überdurchschnittlich hoch bewertet.

Ergebnisse zu den Veranstaltungen

35 Prozent der Nutzenden haben an einer oder mehreren Veranstaltungen in einer Öffentlichen Bibliothek teilgenommen.

Im Durchschnitt bewerten die Nutzenden die Wirkung der Veranstaltungen mit 3.6.

Die durchschnittliche Bewertung der Veranstaltungen in den vier Dimensionen fällt wie folgt aus:

Wohlbefinden: 3.7

Wissen: 3.7

Kreativität: 3.3

Gemeinschaft: 3.6

Wirkung Veranstaltungen

Impact-Kompass

Durchschnittliche
Bewertung

3.5

1 = Alle Befragten
antworteten: «Überhaupt
nicht»

1

2

Der wahrscheinliche
Ergebnisraum

3

4

5 = Alle Befragten
antworteten: «In sehr
hohem Masse»

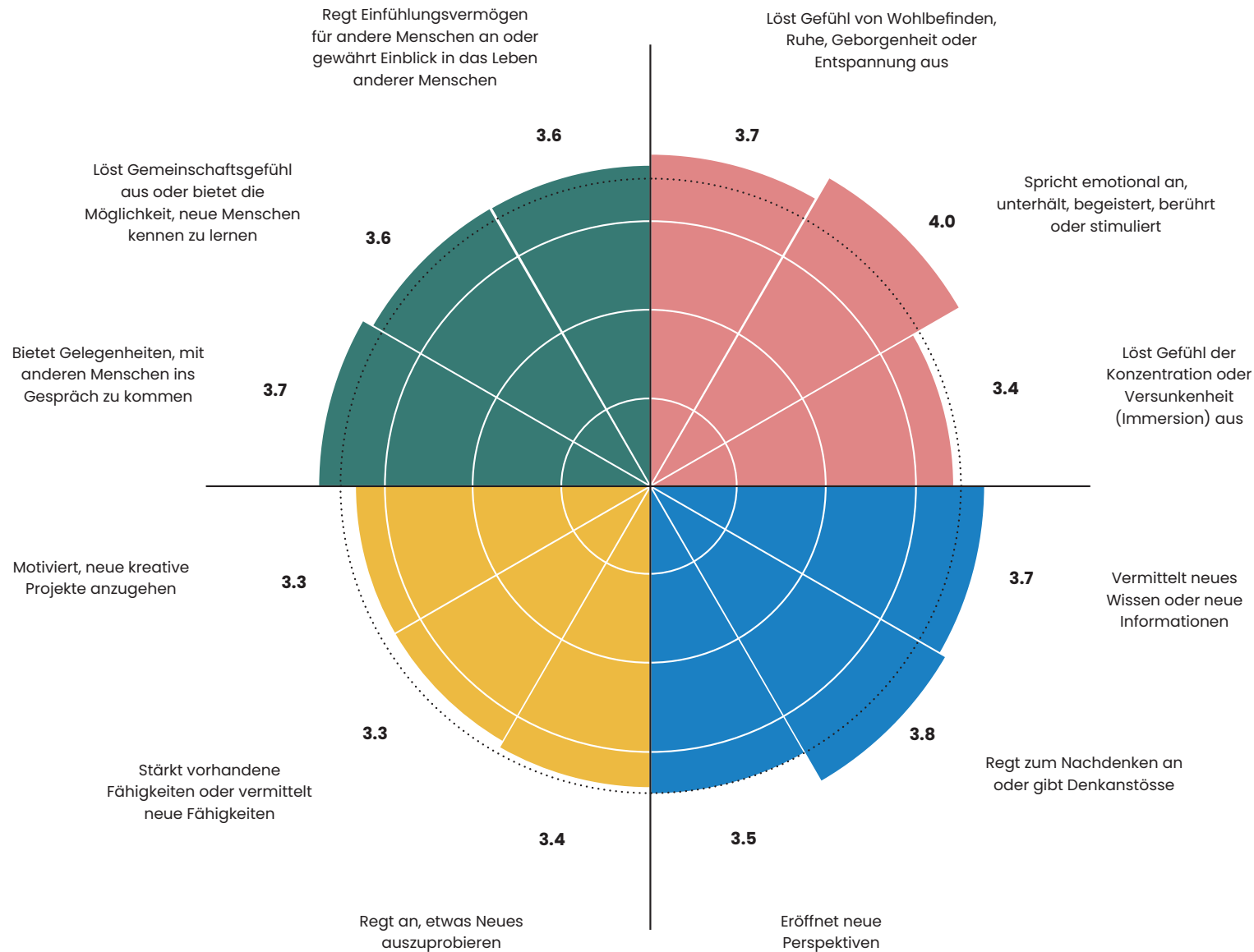
5

Gemeinschaft

Soziale Dimension

Wohlbefinden

Emotionale Dimension



Kreativität

Kreative Dimension

Wissen

Intellektuelle Dimension

Im Vergleich zu den anderen Kategorien von Bibliotheksdienstleistungen unterstützen die Veranstaltungen in Öffentlichen Bibliotheken im Kanton Zürich besonders die Dimension **Gemeinschaft**. Veranstaltungen fördern in grossem Masse Gespräche (3.7), schaffen Gelegenheiten für gemeinsames Erleben (3.6) und geben den Teilnehmenden einen Einblick in das Leben anderer Menschen (3.6).

Veranstaltungen haben auch einen erheblichen Einfluss auf die anderen Dimensionen. Sie hinterlassen einen deutlich grösseren Eindruck als die anderen in dieser Studie behandelten Bibliotheksdienstleistungen.

Veranstaltungen tragen in erheblichem Masse dazu bei, dass Bibliotheken als Orte des **Wohlbefindens** wahrgenommen werden. Sie sprechen die Teilnehmenden sehr stark emotional an (4.0) und lösen in ihnen ein Gefühl von Wohlbefinden aus (3.7). Etwas geringer ist das Gefühl von Konzentration und Immersion im Rahmen von Veranstaltungen (3.4).

Ähnlich hoch ist die Wirkung von Veranstaltungen auf das **Wissen** der Teilnehmenden. Bibliotheksveranstaltungen regen insbesondere zum Nachdenken an (3.8) und vermitteln neues Wissen und Informationen (3.7). Ebenso können sie neue Perspektiven eröffnen (3.5).

Veranstaltungen haben einen moderaten Einfluss innerhalb der Dimension **Kreativität**, welcher wiederum bei Menschen unter 50 Jahren stärker ist als bei älteren Personen. Veranstaltungen regen die Nutzenden teilweise dazu an, etwas Neues auszuprobieren (3.4), vermitteln neue Fähigkeiten (3.3) oder motivieren zu kreativen Projekten (3.3).

Die qualitative Untersuchung zeigt weiter auf, dass unterschiedliche Veranstaltungen von unterschiedlichen Nutzungsgruppen als wertvoll angesehen werden und daher auch unterschiedliche Wirkungen entfalten können. Insbesondere für Familien mit Kindern sowie Personen mit Migrationshintergrund sind Öffentliche Bibliotheken im Kanton Zürich aufgrund der Veranstaltungen wichtige Orte der Gemeinschaft und Weiterentwicklung.

«Die Vorträge sind inspirierend und lehrreich. Da lernt man auch die Stadt kennen.»

Pensionärin, 81 Jahre

«Wir kommen, wann immer es geht, zum Buchstart» in die Bibliothek. Von hier kenne ich sehr viele Leute. Wir haben schon viele Leute kennengelernt, mit dem mein Kind jetzt auch im Kindergarten ist.»

HR-Angestellte, 37 Jahre

A photograph of three children focused on playing with building blocks. In the foreground, a child with long brown hair is seen from the side, wearing a grey hoodie and a blue wristband, carefully placing a green block. Behind them, another child with glasses and a red and blue striped shirt is also looking down at the blocks. To the left, a third child with long blonde hair, wearing a brown patterned shirt, is partially visible. They are all gathered around a table covered with a white grid mat, where various grey and green building blocks are scattered and some are already stacked into small structures. The background is softly blurred, suggesting an indoor setting like a classroom or playroom.

«Es ist auch ein Treffpunkt. Man kann sich gut austauschen mit anderen Eltern und man trifft auch Freunde von den Kindern.»

Applikationsbetreuer, 43 Jahre



4.3. Wirkung der Räumlichkeiten

Die Räumlichkeiten der Öffentlichen Bibliotheken im Kanton Zürich haben eine vielfältige Wirkung auf ihre Nutzenden, die sehr unterschiedliche Bedürfnisse haben. Neben der Schaffung eines Raums für Konzentration und Vertiefung tragen die Räumlichkeiten auch zum Wohlbefinden, zum Wissenserwerb und zur Reflexionsfähigkeit der Nutzenden bei. Zudem schaffen sie laut den Nutzenden eine einzigartige Atmosphäre.

Die Räumlichkeiten der Bibliotheken schaffen eine einzigartige Atmosphäre

Öffentliche Bibliotheken gehören zu den besonderen Öffentlichen Orten mit Innenräumen, die für die gesamte Bevölkerung offen und zugänglich sind. Dementsprechend zeichnen sie sich auch in hohem Masse durch ihre Räumlichkeiten aus. Die Räumlichkeiten einer Bibliothek umfassen sämtliche Räume, die von den Besuchenden genutzt werden können, z. B. Leseecken, Studienbereiche, Besprechungsräume, das Café usw.

Ergebnisse zu den Räumlichkeiten

44 Prozent der Nutzenden haben in den letzten 12 Monaten die Räumlichkeiten einer Öffentlichen Bibliothek im Kanton Zürich genutzt.

Nutzende der Räumlichkeiten bewerten deren Einfluss im Durchschnitt mit 3.4.

Durchschnittliche Bewertung der Räumlichkeiten in den vier Dimensionen:

Wohlbefinden: 3.7

Wissen: 3.6

Kreativität: 3.2

Gemeinschaft: 3.0

Wirkung Räumlichkeiten

Impact-Kompass

Durchschnittliche
Bewertung

3.5

1 = Alle Befragten
antworteten: «Überhaupt
nicht»

1

2

Der wahrscheinliche
Ergebnisraum

3

4

5 = Alle Befragten
antworteten: «In sehr
hohem Masse»

5

Gemeinschaft

Soziale Dimension

Regt Einfühlungsvermögen
für andere Menschen an oder
gewährt Einblick in das Leben
anderer Menschen

3.1

Löst Gemeinschaftsgefühl
aus oder bietet die
Möglichkeit, neue Menschen
kennen zu lernen

3.0

Bietet Gelegenheiten, mit
anderen Menschen ins
Gespräch zu kommen

3.0

Motiviert, neue kreative
Projekte anzugehen

3.2

Stärkt vorhandene
Fähigkeiten oder vermittelt
neue Fähigkeiten

3.2

Regt an, etwas Neues
auszuprobieren

3.3

Wohlbefinden

Emotionale Dimension

Löst Gefühl von Wohlbefinden,
Ruhe, Geborgenheit oder
Entspannung aus

3.8

Spricht emotional an,
unterhält, begeistert, berührt
oder stimuliert

3.5

Löst Gefühl der
Konzentration oder
Versunkenheit
(Immersion) aus

3.7

Vermittelt neues
Wissen oder neue
Informationen

3.6

Regt zum Nachdenken an
oder gibt Denkanstöße

3.6

Eröffnet neue
Perspektiven

3.4

Kreativität

Kreative Dimension

Wissen

Intellektuelle Dimension

Die Räumlichkeiten haben einen grossen Einfluss darauf, dass Öffentliche Bibliotheken das **Wohlbefinden** der Nutzenden fördern. Der am höchsten bewertete Parameter in dieser Dimension ist das Erlebnis von Ruhe, Geborgenheit und Entspannung (3.8). Zudem sind sich die Nutzenden im Allgemeinen einig, dass die Räumlichkeiten zu einem Gefühl der Konzentration und Immersion beitragen (3.7).

Darüber hinaus finden die Nutzenden, dass die Räumlichkeiten zum **Wissen** beitragen, indem sie neue Erkenntnisse und Informationen vermitteln (3.6) sowie zur Reflexion anregen und Denkanstösse bieten (3.6). Die qualitative Dimension der Studie zeigt auch ein deutliches Zusammenspiel zwischen dem Medienbestand und den Räumlichkeiten. Der Medienbestand manifestiert sich in den Räumlichkeiten, was in hohem Masse dazu beiträgt, eine einzigartige Bibliotheksatmosphäre zu schaffen, die von Nutzenden geschätzt wird.

Etwas geringer wird die Wirkung der Räumlichkeiten auf die **Kreativität** wahrgenommen. Bei einigen Nutzenden wirken die Räumlichkeiten in sehr hohem Masse auf den Parameter, etwas Neues auszuprobieren (3.3), auf die Motivation, neue kreative Projekte anzugehen (3.2), und auf den Parameter, die Fähigkeiten zu stärken. Basierend auf den Interviews kann vermutet werden, dass es insbesondere die Nutzenden sind, welche die eigens dafür eingerichteten Räumlichkeiten wie Tonstudios etc. nutzen.

Wenn wir die drei Parameter innerhalb der Dimension **Gemeinschaft** näher betrachten, wird deutlich, dass gemeinschaftsbezogene Aspekte in den Räumlichkeiten Öffentlicher Bibliotheken im Kanton Zürich nicht völlig fehlen, auch wenn die unterdurchschnittliche Bewertung auf allen drei Parametern (3.0–3.1) diesen Eindruck erwecken könnte. Diese drei Parameter werden jedoch besonders von etwa einem Drittel der Nutzenden der Räumlichkeiten hervorgehoben, während etwas mehr als jeder zehnte Nutzende das Gefühl hat, dass die Räumlichkeiten überhaupt nicht zur Gemeinschaft beitragen.

Die qualitative Dimension der Studie zeigt deutlich, dass Nutzende es generell schätzen, sich in einem Raum mit anderen aufzuhalten, auch wenn sie allein sitzen. Zusammen allein zu sein, scheint für einen grossen Teil der Nutzenden ein typisches Merkmal der Bibliothekserfahrung zu sein. Das Potential der Räumlichkeiten, Gespräche oder Interaktionen mit anderen zu ermöglichen, wird hingegen unterdurchschnittlich bewertet (3.0). Es gibt aber auch Nutzende, welche Öffentliche Bibliotheken im Kanton Zürich als Treffpunkte nutzen.

Insgesamt zeigt die Studie, dass die Räume Öffentlicher Bibliotheken im Kanton Zürich von verschiedenen Nutzenden für unterschiedliche Zwecke genutzt werden. Während einige die Räumlichkeiten nutzen, um Zeit mit anderen zu verbringen, gibt es auch Nutzende, die in

den Bibliotheksräumen allein sitzen und sich in Literatur, Zeitungsartikel, Arbeiten etc. vertiefen. Natürlich stellt die Tatsache, dass Bibliotheken gleichzeitig ein Ort für soziale Aktivitäten und stille Vertiefung sind, Anforderungen an ihre Strukturierung und Organisation. Um sicherzustellen, dass beides gleichzeitig möglich ist, unterteilen sich Bibliotheken häufig in verschiedene Zonen.

«Ich weiss, wenn ich einen Platz brauche, komme ich hierher. Ich verbinde sehr positive Gefühle mit der Bibliothek, kann immer hierherkommen, wenn ich möchte.»

Pensionärin, 77 Jahre

«Ich fühle mich entspannt und ruhig, geniesse die Atmosphäre und fühle mich hier in der Bibliothek wohl. Ich kann mich hier gut konzentrieren.»

Bekleidungsgestalterin, 65 Jahre

«Die Bibliothek ist ein Ort, an den ich einfach mal gehen kann. Ich komme oft auch spontan hierher.»

Schüler, 14 Jahre

«Für Mütter und Kinder ist es ein Treffpunkt, sonst kann man nicht wirklich irgendwo hingehen. Wenn man im Winter etwas machen möchte, dann gehen wir hauptsächlich in die Bibliothek.»

HR-Angestellte, 37 Jahre



«Ich will an einem ruhigen Platz lernen, aber trotzdem andere Leute sehen. Das beruhigt mich. [...] Ich kann mich hier besser konzentrieren»

Student Informatik, 20 Jahre



4.4. Wirkung der Mitarbeitenden

Die Interaktionen mit den Mitarbeitenden der Öffentlichen Bibliotheken entfalten eine Wirkung auf die Nutzenden. Die Präsenz von und Interaktion mit den Mitarbeitenden hat Wirkungen auf die Wissensaneignung und Informationssuche der Nutzenden und trägt zu deren Wohlbefinden bei.

Die Mitarbeitenden sind das menschliche Gesicht der Öffentlichen Bibliotheken im Kanton Zürich.

Die Mitarbeitenden der Öffentlichen Bibliotheken im Kanton Zürich sind das menschliche Gesicht dieser Einrichtungen. Hier treffen die Nutzenden auf Bibliothekarinnen und Bibliothekare, die ihnen bei grossen und kleinen Anliegen helfen können – sei es bei der Empfehlung neuer Bücher, der Informationssuche, der IT-Unterstützung oder Ähnlichem. Dies umfasst auch Hilfe und Anleitung durch Kurse oder Workshops wie z. B. ein IT-Café oder die Beratung für Studierende.

Die Studie zeigt, dass die Präsenz von und Interaktion mit den Mitarbeitenden ein wichtiger Faktor der Bibliotheksdienstleistungen ist. Sowohl die qualitative als auch die quantitative Auswertung der Studie zeigen, dass die Nutzenden die Unterstützung durch die Mitarbeitenden als wirkungsvoll empfinden.

Ergebnisse zu Mitarbeitenden

46 Prozent der Bibliotheksnutzenden haben im letzten Jahr Unterstützung von Bibliotheksmitarbeitenden erhalten.

Nutzende, die das Bibliothekspersonal um Hilfe gebeten haben, bewerten die Wirkung dieser Unterstützung mit 3.2.

Die durchschnittliche Bewertung der Anleitung durch das Personal über die vier Dimensionen hinweg fällt wie folgt aus:

Wohlbefinden: 3.3

Wissen 3.3

Kreativität: 3.1

Gemeinschaft: 3.0

Wirkung Mitarbeitende

Impact-Kompass

Durchschnittliche
Bewertung

3.5

1 = Alle Befragten
antworteten: «überhaupt
nicht»

1

2

Der wahrscheinliche
Ergebnisraum

3

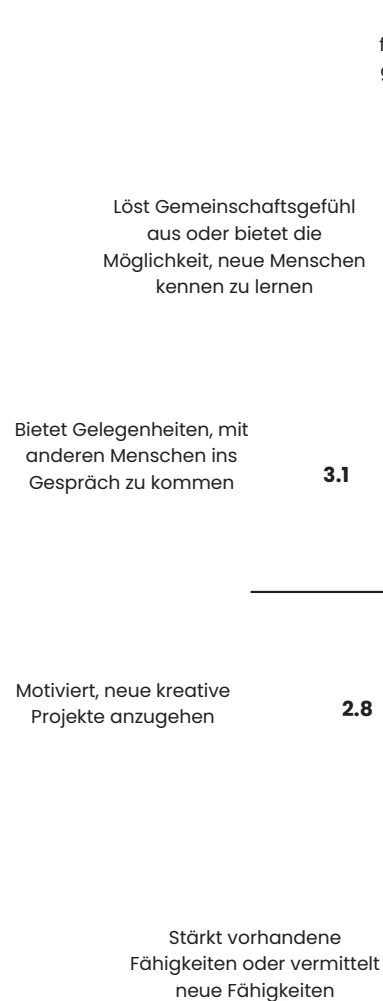
4

5 = Alle Befragten
antworteten: «In sehr
hohem Masse»

5

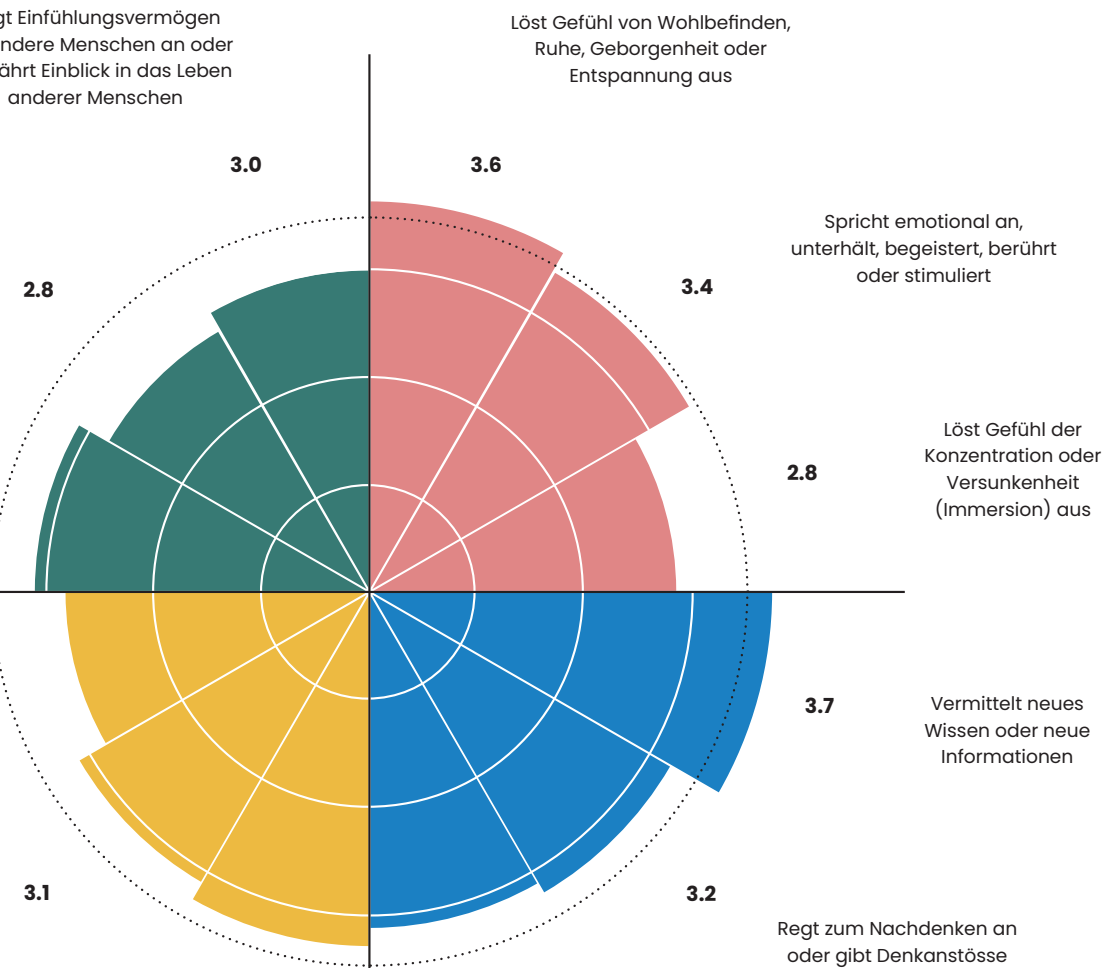
Gemeinschaft

Soziale Dimension



Wohlbefinden

Emotionale Dimension



Kreativität

Kreative Dimension

Regt an, etwas Neues auszuprobieren

3.3

3.1

Eröffnet neue Perspektiven

Wissen

Intellektuelle Dimension

Die Wirkung der Interaktion mit dem Personal wird am höchsten in der Dimension **Wohlbefinden** bewertet. Die Mitarbeitenden tragen zum Wohlbefinden der Nutzenden bei (3.3) und lösen bei diesen positive Emotionen aus (3.4). Konzentration und Immersion sind bei dieser Dienstleistung nicht im Vordergrund (2.8). Die qualitative Dimension der Studie liefert eine mögliche Erklärung. Mehrere Nutzende haben angegeben, dass sie Beziehungen zum Bibliothekspersonal aufgebaut und gute Gespräche geführt haben, in einigen Fällen über viele Jahre hinweg. Die Beziehung muss nicht unbedingt auf einer persönlichen Ebene stattfinden. Allein die Tatsache, dass es eine Person in der Bibliothek gibt, die immer verfügbar und bereit ist, auf die Bedürfnisse der Nutzenden zu hören und bei kleinen wie auch grossen Problemen zu helfen, hat einen positiven Einfluss auf das Wohlbefinden der Nutzenden in der Bibliothek.

Wie zu erwarten war, haben die Bibliotheksmitarbeitenden eine Wirkung auf das **Wissen** der Nutzenden. Die Unterstützung durch die Mitarbeitenden dient primär der Informationsbeschaffung und der Aneignung von Wissen (3.7). Die Fähigkeit, Nutzende bei der Beschaffung von Informationen und bei der Auswahl von Lektüre zu beraten, sollte als die Kernkompetenz des Bibliothekspersonals betrachtet werden, das für die Nutzenden Dienstleistungen anbietet. Einige Nutzende geben ausserdem an, dass die Mitarbeitenden Denkan-

stösse geben (3.2) und neue Perspektiven eröffnen (3.1).

Nutzende nehmen die Unterstützung durch die Mitarbeitenden auf verschiedene Weise in Anspruch. Während Eltern von Kindern Hilfe bei der Suche nach Kinderliteratur in bestimmten Themenbereichen oder nach bestimmten Lesestufen erhalten, bekommen Studierende Unterstützung bei der Suche und Bestellung von Lesematerialien, Quellen und wissenschaftlicher Literatur. Liebhaber von Belletristik erhalten Leseempfehlungen, während Seniorinnen und Senioren oder Menschen mit Migrationsgeschichte Hilfe bei der Nutzung der digitalen Bibliotheksinfrastruktur bekommen. Mit anderen Worten: Vom Bibliothekspersonal wird erwartet, eine breite Palette an Bedürfnissen der Nutzenden Öffentlicher Bibliotheken abzudecken.

Auf die Dimensionen **Kreativität** und **Gemeinschaft** haben die Bibliotheksmitarbeitenden eher weniger Wirkung. Am höchsten wird die Anregung, etwas Neues auszuprobieren (3.3), in der Dimension Kreativität und die Gelegenheit, mit Menschen ins Gespräch zu kommen (3.1), in der Dimension Gemeinschaft bewertet. Die anderen Wirkungsparameter liegen deutlich unter dem Durchschnitt.

«Das Personal ist spezialisiert auf Kinderliteratur und kennt sich sehr gut aus.»

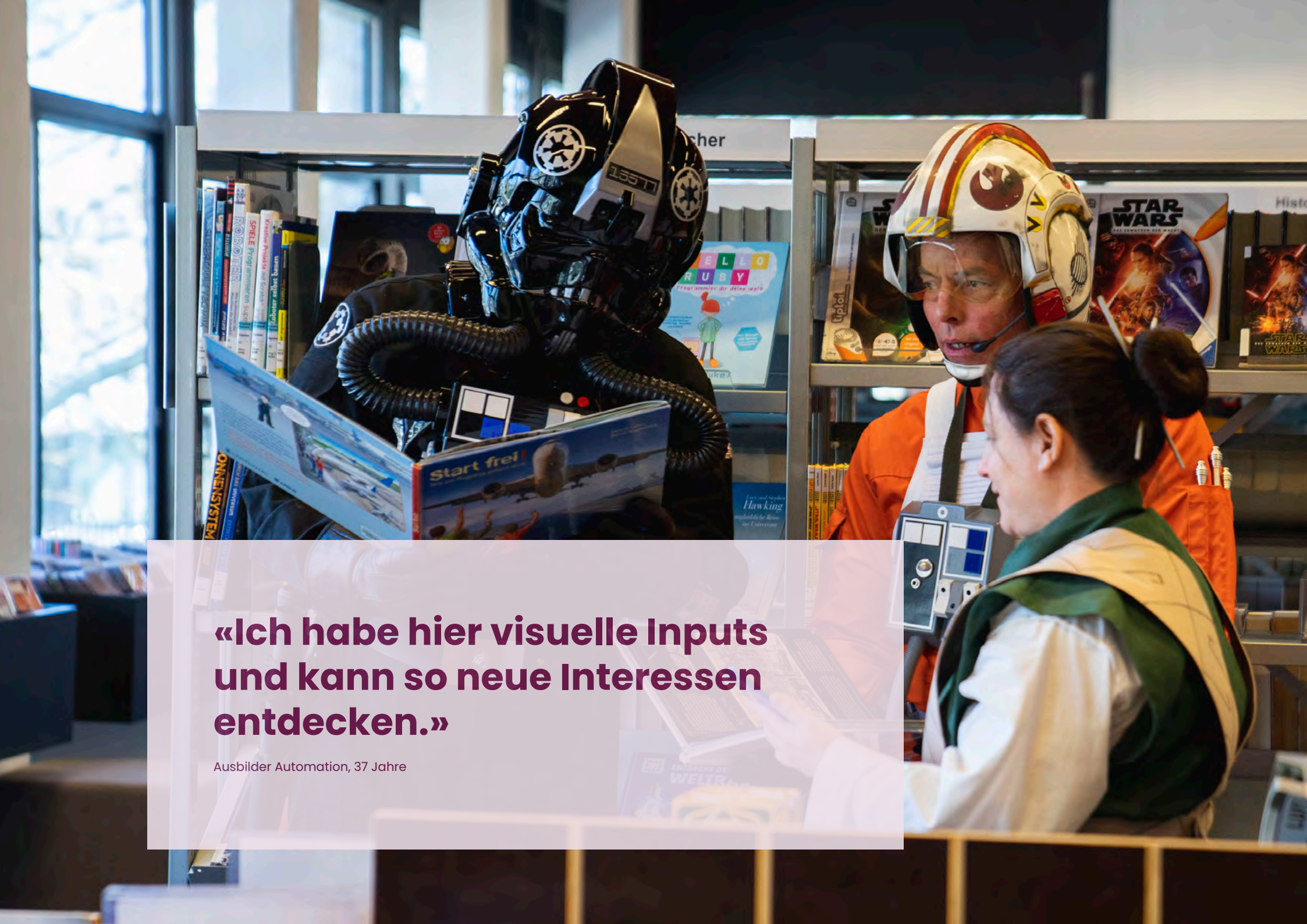
HR-Angestellte, 37 Jahre

«Durch die Regelmässigkeit ergibt sich eine persönliche Beziehung zum Personal. Sie kennen einen, man wird mit Namen angesprochen, es gibt eine persönliche Beziehung.»

Facility Managerin, 40 Jahre

«Wir können die Sprache lernen. Man bekommt hier viel Hilfe. Es ist ein ruhiger Ort zum Lernen. Man kann viel von den Mitarbeiterinnen lernen.»

Pflegehilfe, 45 Jahre und Hausfrau, 28 Jahre



**«Ich habe hier visuelle Inputs
und kann so neue Interessen
entdecken.»**

Ausbilder Automation, 37 Jahre

5. Nachwort der auftraggebenden Bibliotheken

Wie lässt sich über die Wirkung von Öffentlichen Bibliotheken sprechen? Auf diese Frage gibt es nun endlich eine klare Antwort. Wo statistische Zutritts- und Ausleihzahlen keine Auskunft geben, springt die wissenschaftliche Wirkungsmessung in die Bresche.

Dank des Impact-Kompass wissen wir jetzt, dass Öffentliche Bibliotheken mit ihren vielfältigen Dienstleistungen und Angeboten auf verschiedene Weise Einfluss auf das Leben der Bevölkerung nehmen. Die Wirkung lässt sich nach den vier Dimensionen aufschlüsseln, die der Social Impact-Kompass untersucht, und um die beiden Dimensionen ergänzen, die bei den Befragungen vor Ort deutlich zu Tage getreten sind.

Wohlbefinden: Bibliotheken sind willkommene Ruhepole im Alltagstrubel. Sie wirken entsleunigend und ermöglichen ihren Benutzenden, sich an einem geschützten Ort vertieft mit etwas auseinanderzusetzen.

Wissen: Bibliotheken werden als verlässliche Anlaufstellen für Informationen, Wissen und kulturelle Bildung geschätzt. Die Impulse, die Bibliotheken geben, werden von ihren Nutzen-

de mit nach Hause genommen und wirken dort, z.B. im Familienleben weiter.

Kreativität: Bibliotheken erschliessen neue Interessen und Ausdrucksmöglichkeiten. Sie halten Anregungen bereit – mehr als die Benutzenden bei einem einzigen Besuch erkunden könnten, weswegen sie gerne immer wieder kommen.

Gemeinschaft: Bibliotheken werden als Treffpunkte erlebt, wo die Benutzenden zufällig oder ganz bewusst anderen Menschen begegnen und Anschluss an neue oder bestehende Gemeinschaften finden können.

Nachhaltigkeit: In Bibliotheken werden Ressourcen seit jeher gemeinsam genutzt. Bibliotheken setzen Kreislaufwirtschaft konkret um und wirken damit vorbildhaft. Den Benutzenden gibt es ein gutes Gefühl, sich an diesem Modell des Sharing zu beteiligen.

Haptik: Auch Bibliotheken werden digitaler. Davon zeugen freies WLAN, digitale Medienausleihe, Beratungsdienstleistungen zu digitalen Themen – und doch bleiben Bibliotheken echte Orte, mit echten Medien und echten Mitarbeitenden. Das erzeugt bei den Benutzenden ein Gefühl der Sicherheit und Geborgenheit.

Mit der Frage nach der Wirkung rückt der Mensch ins Zentrum der Debatte über den Wert und den Nutzen von Bibliotheken. Es lässt sich erkennen, dass Zutritts- und Ausleih-

statistiken nur einen Teilaspekt der Leistung von Bibliotheken erfassen. Die Aussagen über die Wirkung von Bibliotheken auf die Menschen, die sie nutzen, differenzieren und bereichern das Bild und die Diskussion über sie.

Die Wirkungsmessungsstudie zeigt auf, dass Bibliotheken in den Gemeinden Öffentliche Orte des Wohlbefindens und der Entspannung sein können, an denen Menschen Geborgenheit erleben. Bibliotheken geben Denkanstöße. Bibliotheken erschliessen neue Möglichkeiten. Sie inspirieren und eröffnen Freiräume. Bibliotheken stärken das Gemeinschaftsgefühl, Empathie und Einfühlungsvermögen. Bibliotheken ermöglichen Teilhabe ohne Konsumzwang. Bibliotheken sind Gefährten des Übergangs zwischen digitalen Nutzungsoptionen und dem menschlichen Bedürfnis nach Konstanz.

Mit dieser Vielfalt der Wirkungen sind Bibliotheken einzigartig. Ihr Wert für die Gemeinde, die Stakeholder in der Politik und die breite Bevölkerung ist hoch.

Die erste Wirkungsmessungsstudie für Bibliotheken in der Schweiz ist ein Anfang. Die Ergebnisse unserer Studie sind klar positiv. Selbstbewusst gehen wir davon aus, dass die Ergebnisse über den Kanton Zürich hinaus Gültigkeit haben. Wir hoffen, dass sie die Diskussion über den Wert und den Nutzen von Bibliotheken – für diejenigen, die Bibliotheken nutzen, aber darüber hinaus auch für die

Gemeinden und die Gesellschaft insgesamt – mit neuen Impulsen befeuern können. Insofern wünschen wir uns, dass sich weitere Bibliotheken anregen und motivieren lassen, die Wirkung ihrer Institutionen ebenfalls zu erkunden. Das Gespräch über den Wert von Bibliotheken und die Weiterentwicklung von Bibliotheken braucht viele Stimmen – wenn unsere Studie hier einen Beitrag leisten kann, dass Bibliotheken sichtbarer werden, umso besser.

Danksagungen

Die auftraggebenden Bibliotheken und das Institut für Verwaltungs-Management der ZHAW möchten sich bei allen bedanken, die zu dieser Studie beigetragen haben.

Wir danken allen Menschen in Adliswil, Winterthur und Zürich, die unseren Fragebogen beantwortet, sich für Interviews zur Verfügung gestellt und ihre Erfahrungen zur Wirkung Öffentlicher Bibliotheken im Kanton Zürich mit uns geteilt haben.

Wir danken Ulrike Allmann von der Fachstelle für Bibliotheken für den konstruktiven Austausch, der Bibliothekskommission für die wohlwollende Prüfung des Vorhabens und dem Kanton Zürich für die finanzielle Unterstützung der Studie.

Wir danken Andreas Linnet Jessen für die Beratungen im Vorfeld und das grosszügige Teilen von Wissen.

Wir danken dem Bibliotheksverband Bibliosuisse für das Newcomer Programm 2023, das Lea Gysel die Reise zum World Library Information Congress (WLIC) der IFLA in Rotterdam ermöglicht hat, wo das Abenteuer Social Impact-Kompass begonnen hat.

Wir danken der Bibliothekscommunity für die Kultur der Offenheit, des unablässigen Netzwerkens und freien Zirkulierens von Erfahrungen – gemeinsam kommen wir weiter!

Manuela Aeberli
Regionalbibliothek Adliswil, Stadt Adliswil
<https://www.adliswil.ch/bibliothek>

Franziska Baetcke und Lea Gysel
Winterthurer Bibliotheken. Stadt Winterthur
<https://stadt.winterthur.ch/bibliotheken-winterthur>

Felix Hüppi
PBZ Pestalozzi-Bibliothek Zürich, Verein PBZ
Pestalozzi-Bibliothek Zürich
<https://www.pbz.ch/>

Lyn Pleger, Yvonne Hegele und Shane Hasler
Institut für Verwaltungs-Management, ZHAW
School of Management and Law
<https://www.zhaw.ch/de/sml/institute-zen-tren/ivm>

A photograph of a man in a suit speaking at a podium to an audience in a library. The image is overlaid with a purple tint and large, dark letters: B, O, E, T, K, L, I, H. The text "Hintergrund und Methode" is centered in white.

Hintergrund und Methode

6. Hintergrund: Das Verhältnis der Schweizer Bevölkerung zu ihren Öffentlichen Bibliotheken

In diesem Kapitel wird aufgezeigt, wie die Bevölkerung in der Schweiz und insbesondere im Kanton Zürich Bibliotheken nutzten. Mithilfe verschiedener Erhebungen und Kennzahlen wird versucht herauszufinden, wie häufig Bibliotheken genutzt werden. Die einzelnen Kennzahlen und Erhebungsmethoden fokussieren dabei auf unterschiedliche Arten der Nutzung von Bibliotheken.

Anzahl Bibliotheken

Das BFS zählt 2023 1'498 Öffentliche und wissenschaftliche Bibliotheken in der Schweiz. Dies ergibt im Durchschnitt 16.7 Bibliotheken pro 100'000 Einwohner. Andere Kultureinrichtungen wie Museen (12.4 pro 100'000 Einwohner im Jahr 2021) oder Kinos (2.9 pro 100'000 Einwohner im Jahr 2023) weisen

eine deutlich geringere Dichte auf.¹⁶ Im Kanton Zürich gab es 2023 249 Öffentliche und wissenschaftliche Bibliotheken.¹⁷ Auf die Bevölkerungszahl von 1'601'434 Personen Ende 2023¹⁸ ergibt sich ein Durchschnitt von 15.5 Bibliotheken pro 100'000 Einwohner.

Physische Eintritte

Im Jahr 2023 zählten die Bibliotheken in der Schweiz insgesamt rund 46.3 Millionen Besuche in ihren Räumlichkeiten.¹⁹ Im Kanton Zürich betrug die Besuche 2023 10.8 Millionen.²⁰

16 - BFS (2024). Bibliotheken, Struktur, Ausgaben, Personal. <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/kultur-medien-informationsgesellschaft-sport/kultur/bibliotheken.html#struktur-ausgaben-und-personal>.

17 - BFS (2024). Schweizerische Bibliotheksstatistik, Daten 2020–2023. <https://dam-api.bfs.admin.ch/hub/api/dam/assets/32547727/master>

18 - Kanton Zürich (2025). Bevölkerungsbestand und -wachstum des Kantons Zürich. <https://www.zh.ch/de/soziales/bevoelkerungszahlen/bestand-struktur-zhweb-noredirect.zhweb-cache.html?keywords=bevoelkerungsbestand&filtered=false#/datasets/1141@statistisches-amt-kanton-zuerich>

19 - BFS (2024). Besuche und Nutzung, Physische Eintritte. <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/kultur-medien-informationsgesellschaft-sport/kultur/bibliotheken/besuche-nutzung.html#physische-eintritte>

20 - BFS (2024). Schweizerische Bibliotheksstatistik: Besuche und Nutzung. <https://dam-api.bfs.admin.ch/hub/api/dam/assets/32547727/master>

Aktive Nutzende und Besuchende

Als aktive Nutzende definiert das BFS²¹ «[...] Personen, die im Jahr mindestens einmal ein Dokument ausgeliehen oder eine andere Dienstleistung der Bibliothek in Anspruch genommen haben, die im Nutzendenkonto registriert worden sind.» Die Zahl der aktiven Nutzenden liegt im Jahr 2023 schweizweit bei knapp 1.7 Millionen. Im Kanton Zürich liegt die Anzahl Nutzende 2023 bei 334'228. Unter Berücksichtigung der kantonalen Bevölkerungszahl von 1'601'434 Einwohnenden nutzt etwa 21 Prozent diese Bibliotheken aktiv.²²

Allerdings fungieren Bibliotheken nicht nur als Orte der Informationsbereitstellung, sondern auch als Räume für Begegnung und Austausch innerhalb der Öffentlichkeit. Ergänzend hierzu bieten sie eine Vielzahl digitaler Angebote an, wodurch ihr Nutzungsspektrum die in Nutzendenkonten erfassten Dienstleistungen deutlich übersteigt. Die Anzahl der aktiven Nutzenden gemäss Definition des BFS entspricht deshalb nicht der Anzahl der Besucherinnen und Besucher.

Das BFS führte 2019 eine Erhebung zum Kulturverhalten durch, gemäss welcher 43%

21 - BFS (2024). <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/kultur-medien-informationsgesellschaft-sport/kultur/bibliotheken/besuche-nutzung.html#aktive-nutzende>

22 - BFS (2024). Schweizerische Bibliotheksstatistik, Daten 2020–2023. <https://dam-api.bfs.admin.ch/hub/api/dam/assets/32547727/master>

der Schweizer Bevölkerung über 15 Jahren mindestens einmal im Erhebungsjahr eine Bibliothek besuchten²³. Diese Zahl weicht deutlich von jener der aktiven Nutzenden ab. Es kann deshalb vermutet werden, dass auch die Bibliotheken im Kanton Zürich von deutlich mehr Personen als nur den aktiven Nutzenden besucht werden.

Nutzungsverhalten im Vergleich zu Dänemark

Die dänische Studie²⁴ zeigt, dass zwischen Oktober 2019 und Oktober 2020 56 Prozent der dänischen Bevölkerung Öffentliche Bibliotheken nutzten, während die Studie des BFS zeigt, dass im Jahr 2019 43 Prozent der ständigen Wohnbevölkerung in der Schweiz eine Bibliothek oder Mediothek besuchten. Diese Unterschiede in der Bibliotheksnutzung müssen bei der Interpretation und dem Vergleich der Studienergebnisse berücksichtigt werden.

23 - BFS (2019). Das Publikum der Bibliotheken und Mediatheken. <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/querschnittsthemen/wohlfahrts-messung/indikatoren/kulturverhalten.html>

24 - Seismonaut, Central Bibliotekerne (2021). The impact of public libraries in Denmark: A haven in our community. https://www.roskildebib.dk/sites/default/files/2024-10/roskildebib_folkebibliotekets_betydning_for_borgerne_i_danmark_eng_final_0.pdf



7. Methodik: Hinter der Analyse der Wirkung von Öffentlichen Bibliotheken im Kanton Zürich

7.1. Im Folgenden wird das methodische Vorgehen der Studie genauer erläutert.

Der theoretische Rahmen dieser Studie basiert auf dem britische Forschungsprojekt «Cultural Value Project», das vom *Arts and Humanities Research Council* initiiert wurde.²⁵ Dieses Projekt hatte das Ziel, ein tieferes Verständnis dafür zu entwickeln, warum Kunst und Kultur bedeutsam sind und welchen Unterschied kulturelles Engagement für Einzelpersonen, Gemeinschaften und die Gesellschaft macht. Das Projekt wollte den Wert und die Wirkung von Kunst und Kultur neu denken und Methoden zur Messung dieser Werte und Wirkungen

25 - Farrell, B. (2016). Understanding the value of arts & culture: the AHRC cultural value project (2016) by Geoffrey Crossick and Patrycja Kaszynska. *Cultural Trends*, 25(4), 273–276. <https://culturalvalueproject.wordpress.com/about/>

entwickeln. Das Projekt hat ergeben, dass es für den kulturellen Wert zentral ist, dass die Bevölkerung in den Mittelpunkt der Analyse gerückt wird.

Diese Relevanz von individuellen Erfahrungen der Menschen für die Messung von Wirkungen öffentlicher Einrichtungen war die Ausgangslage für die Studie aus Dänemark von Seismonaut²⁶. In dieser Studie wurde der Rahmen für die Messung der Wirkung von Bibliotheken in Dänemark entwickelt.

7.2. Vier Dimensionen der kulturellen Wirkung

In der dänischen Studie wurden vier Dimensionen kultureller Wirkung identifiziert: emotionale Wirkung, intellektuelle Wirkung, kreative Wirkung und soziale Wirkung. Diese Dimensionen wurden dann mittels umfangreicher Literaturrecherchen und durch eine partizipative Zusammenarbeit mit Bibliotheksleitungen und Mitarbeitenden für den Kontext von Bibliotheken zu den folgenden vier Dimensionen der Wirkung von Bibliotheken angepasst: Wohlbefinden, Wissen, Kreativität und Gemeinschaft.

26 - Seismonaut, Central Bibliotekerne (2021). The impact of public libraries in Denmark: A haven in our community. https://www.roskildebib.dk/sites/default/files/2024-10/roskildebib_folkebibliotekets_betydning_for_borgerne_i_danmark_eng_final_0.pdf

7.3. Die vier Bibliotheksdienstleistungen

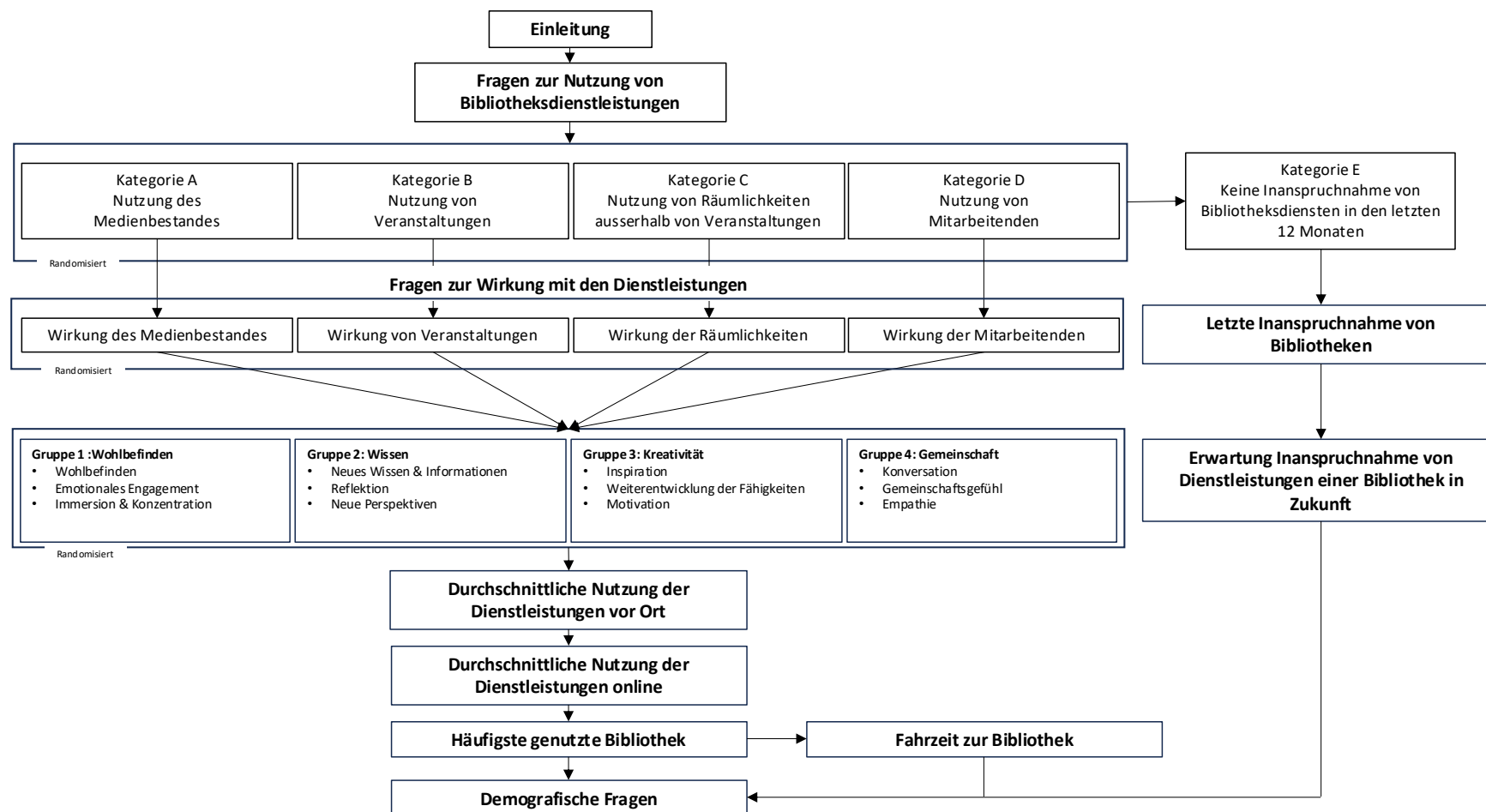
Weiter werden vier Hauptkategorien von Dienstleistungen von Bibliotheken unterschieden:

1. **Medienbestand:** Ausleihen von Büchern, Musik, Filmen (physisch/digital); Nutzung vor Ort (z. B. Zeitungen lesen).
2. **Veranstaltungen:** Teilnahme an Lesungen, Kursen, Sprachtreffs, Willkommensanlässen; von Bibliothek oder Partnern organisiert.
3. **Räumlichkeiten:** Nutzung von Lese-/Arbeitsbereichen, Computern, Besprechungsräumen, Cafés etc.
4. **Mitarbeitende:** Unterstützung durch Personal, z. B. Leseempfehlungen, Hilfe bei Informationssuche.

Basierend auf diesem Ansatz entwickelte Seismonaut Fragen für die quantitative Befragung sowie für qualitative Umfrage.

Das methodische Vorgehen der vorliegenden Studie für Bibliotheken im Kanton Zürich orientiert sich an dieser Studie. Die vier Dimensionen und Wirkungsparameter sowie die Bibliotheksdienstleistungen wurden ins Deutsche übersetzt und an den Schweizer Kontext angepasst. Die Auswertung und Interpretation der erhobenen Daten entsprechen denjenigen der dänischen Studie.

Abbildung 1 – Fragebogendesign



7.4. Quantitative Befragung: Befragung mittels Fragebogen

Die quantitativen empirischen Daten basieren auf einer zweigliedrigen Erhebung: Zum einen wurde ein Datensatz durch ein Umfrageinstitut gesammelt, wobei die Befragten nach Alter und Geschlecht repräsentativ für die Schweizer Bevölkerung gewichtet wurden. Zum anderen wurden Einladungen zur Teilnahme an der Umfrage in sämtlichen Standorten der Partnerbibliotheken im Kanton Zürich aufgehängt. Auf den Einladungen waren ein Link und ein QR-Code zur Online-Umfrage gedruckt. Insgesamt wurde der Fragebogen aus beiden Erhebungsmethoden zusammen 930-mal ausgefüllt. Nach Bereinigung des Datensatzes umfasst der Fragebogen 870 individuelle Antworten. Dieser setzt sich aus 738 Bibliotheksnutzenden und 132 Nicht-Nutzenden zusammen. Der Fragebogen entspricht dem aus der dänischen Studie. Er wurde übersetzt, und Begrifflichkeiten und Beispiele wurden für den Zürcher Kontext angepasst.

Die Unterscheidung zwischen Nutzenden und Nicht-Nutzenden wurde anhand des Zeitpunkts des letzten Bibliotheksbesuchs vorgenommen: Personen, die angaben, innerhalb der letzten zwölf Monate mindestens eine Dienstleistung einer Öffentlichen Bibliothek genutzt zu haben, wurden als Bibliotheksnutzende erfasst. Nur diese Gruppe wurde nach ihren konkreten Erfahrungen mit den Auswir-

kungen Öffentlicher Bibliotheken befragt. Im Gegensatz dazu sind Nicht-Nutzende Personen, die im vergangenen Jahr keine Bibliothek genutzt haben.

Inhaltlich setzte sich der Fragebogen aus den folgenden thematischen Abschnitten zusammen:

- Hintergrundfragen: Diese dienten zur Erhebung grundlegender Informationen zur Person.
- Fragen zur allgemeinen Haltung und Nutzung Öffentlicher Bibliotheken
- Fragen zur Nutzung von Aktivitäten und Dienstleistungen Öffentlicher Bibliotheken
- Fragen zu den Erfahrungen der Nutzerinnen und Nutzer mit diesen Dienstleistungen – dies bildete den zentralen Fokus der Studie.

Der Umfrageverlauf ist in Abbildung 1 dargestellt.

7.5. Qualitative Interviews mit Nutzenden und Beobachtungen in ausgewählten Bibliotheken

Als Ergänzung zur quantitativen Befragung führte das Forschungsteam spontane qualitative Interviews mit Bibliotheksnutzenden durch. Diese fanden an sechs Standorten an sechs Halbtagen zu unterschiedlichen Uhr-

zeiten statt. Insgesamt wurden 76 Interviews durchgeführt.

Die qualitative Datenerhebung verfolgte zwei Hauptziele: Zum einen sollten die Interviews dazu dienen, die Ergebnisse der quantitativen Datenanalyse zu unterstützen und zu illustrieren. Zum anderen sollten die Ergebnisse aus den Interviews dabei helfen, den vier Wirkungsdimensionen und den zwölf Wirkungsparametern durch die Worte der Bibliotheksnutzenden mehr Nuancen zu verleihen.

Die qualitative Datensammlung war eine ergänzende Methode. Es war nicht das Ziel, Repräsentativität zu erreichen. Dennoch wurde bei der Auswahl der Interviewpartnerinnen und Interviewpartner darauf geachtet, eine breite Streuung in Bezug auf Alter, Geschlecht und Aktivitätsverhalten zu gewährleisten.

Das Team führte insgesamt 76 qualitative spontane Interviews durch. Dazu war das Forschungsteam zu unterschiedlichen Tageszeiten an unterschiedlichen Standorten. Die Klientel unterschied sich jeweils potenziell, abhängig vom Quartier, in dem die Bibliotheken ihren Standort haben. Des Weiteren wurde darauf geachtet, mit vielen verschiedenen Personen, bezogen auf Alter und Geschlecht sowie ihren Aufenthaltsbereich in der Bibliothek, zu sprechen. Dies alles diente dazu, eine möglichst heterogene Gruppe an Personen zu befragen und somit eine grosse Bandbreite an Sichtweisen einzuholen.

Die Interviews wurden als halbstandardisierte Leitfadeninterviews gestaltet, bei denen die Teilnehmenden die Möglichkeit hatten, in ihren eigenen Worten zu beschreiben,

- wie, wann und warum sie Öffentliche Bibliotheken nutzen,
- welche Erfahrungen sie mit den Bibliotheken verbinden
- und welche Auswirkungen diese Erfahrungen auf sie hatten.

Diese Vorgehensweise ermöglichte es, tiefere Einblicke in die subjektiven Wahrnehmungen und die Bedeutung von Öffentlichen Bibliotheken im Kanton Zürich für die Nutzenden zu gewinnen.





Anhänge und Daten

8.1. Gesamteinschätzung der vier Dimensionen für Öffentliche Bibliotheken im Kanton Zürich, insgesamt und für jede der vier Gruppen von Bibliotheksdienstleistungen

Dienstleistungen	Bewertung	N	Standard-abweichung	Dimension	Bewertung	16–25 Jahre	26–49 Jahre	50–99 Jahre	Frauen	Männer	Divers
Öffentliche Bibliotheken im Kanton Zürich (über alle Dienstleistungen)	3.5	342	0.7	Wohlbefinden (Emotionale Dimension)	3.8	3.5	3.9	3.7	3.9	3.5	3.9
				Wissen (Intellektuelle Dimension)	3.8	3.5	3.8	3.7	3.8	3.7	3.7
				Kreativität (Kreative Dimension)	3.3	3.3	3.5	3.1	3.3	3.4	3.2
				Gemeinschaft (Soziale Dimension)	3.1	3.2	3.2	3.0	3.1	3.0	3.6
Medienbestand	3.7	560	0.7	Wohlbefinden (Emotionale Dimension)	4.2	3.7	4.2	4.2	4.3	3.9	4.7
				Wissen (Intellektuelle Dimension)	4.1	3.6	4.2	4.0	4.1	3.9	4.4
				Kreativität (Kreative Dimension)	3.5	3.3	3.7	3.3	3.5	3.5	4.0
				Gemeinschaft (Soziale Dimension)	3.2	3.4	3.3	3.0	3.2	3.0	3.9
Veranstaltungen	3.6	220	0.8	Wohlbefinden (Emotionale Dimension)	3.7	3.3	3.8	3.6	3.7	3.6	3.6
				Wissen (Intellektuelle Dimension)	3.7	3.4	3.7	3.7	3.6	3.9	3.6
				Kreativität (Kreative Dimension)	3.3	3.5	3.5	3.1	3.4	3.4	1.9
				Gemeinschaft (Soziale Dimension)	3.6	3.4	3.8	3.5	3.6	3.6	4.0
Räumlichkeiten	3.4	272	0.8	Wohlbefinden (Emotionale Dimension)	3.7	3.5	3.7	3.7	3.8	3.7	3.3
				Wissen (Intellektuelle Dimension)	3.6	3.3	3.6	3.6	3.6	3.7	3.3
				Kreativität (Kreative Dimension)	3.3	3.2	3.4	3.2	3.3	3.4	3.1
				Gemeinschaft (Soziale Dimension)	3.0	2.7	3.2	3.0	3.1	3.0	3.1
Mitarbeitende	3.2	275	1.0	Wohlbefinden (Emotionale Dimension)	3.3	3.1	3.2	3.4	3.3	3.2	2.9
				Wissen (Intellektuelle Dimension)	3.3	3.3	3.3	3.4	3.4	3.4	3.3
				Kreativität (Kreative Dimension)	3.1	3.3	3.1	3.2	3.2	3.2	2.6
				Gemeinschaft (Soziale Dimension)	3.0	3.1	3.0	2.9	3.0	3.1	3.3

8.2. Bewertung der 12 Wirkungsparameter für Öffentliche Bibliotheken im Kanton Zürich

Dienstleistungen	Dimension	Bewertung	12 Wirkungsparameter	Bewertung	16–25 Jahre	26–49 Jahre	50–99 Jahre	Frauen	Männer	Divers
Öffentliche Bibliotheken im Kanton Zürich (über alle Dienstleistungen)	Wohlbefinden (Emotionale Dimension)	3.8	Löst Gefühl von Wohlbefinden, Ruhe, Geborgenheit oder Entspannung aus	3.9	3.5	3.9	4.0	4.1	3.7	3.8
			Spricht emotional an, unterhält, begeistert, berührt oder stimuliert	3.9	3.4	3.9	4.0	4.0	3.8	4.0
			Löst Gefühl der Konzentration oder Versunkenheit (Immersion) aus	3.7	3.5	3.7	3.6	3.7	3.5	3.4
	Wissen (Intellektuelle Dimension)	3.8	Vermittelt neues Wissen oder neue Informationen	3.9	3.5	3.9	3.9	3.9	3.9	3.9
			Regt zum Nachdenken an oder gibt Denkanstösse	3.8	3.5	3.9	3.8	3.8	3.7	3.9
			Eröffnet neue Perspektiven	3.6	3.5	3.7	3.5	3.6	3.6	3.3
	Kreativität (Kreative Dimension)	3.3	Regt an, etwas Neues auszuprobieren	3.4	3.2	3.6	3.3	3.4	3.5	3.1
			Stärkt vorhandene Fähigkeiten oder vermittelt neue Fähigkeiten	3.3	3.2	3.5	3.2	3.3	3.3	3.5
			Motiviert, neue kreative Projekte anzugehen	3.2	3.4	3.3	3.0	3.2	3.3	3.0
	Gemeinschaft (Soziale Dimension)	3.1	Bietet Gelegenheiten, mit anderen Menschen ins Gespräch zu kommen	3.1	3.1	3.1	3.0	3.1	3.0	3.3
			Löst Gemeinschaftsgefühl aus oder bietet die Möglichkeit, neue Menschen kennen zu lernen	2.8	3.1	3.0	2.6	2.8	2.8	3.6
			Regt Einfühlungsvermögen für andere Menschen an oder gewährt Einblick in das Leben anderer Menschen	3.4	3.3	3.5	3.3	3.5	3.3	4.0

8.3. Bewertung der 12 Wirkungsparameter für den Medienbestand I

Dienstleistung: Medienbestand									
Dimension	Bewertung	12 Wirkungsparameter	Bewertung	16-25 Jahre	26-49 Jahre	50-99 Jahre	Frauen	Männer	Divers
Wohlbefinden (Emotionale Dimension)	4.2	Löst Gefühl von Wohlbefinden, Ruhe, Geborgenheit oder Entspannung aus	4.2	3.6	4.2	4.2	4.3	3.9	4.6
		Spricht emotional an, unterhält, begeistert, berührt oder stimuliert	4.3	3.6	4.3	4.3	4.4	4.0	4.7
		Löst Gefühl der Konzentration oder Versunkenheit (Immersion) aus	4.1	3.8	4.2	4.0	4.2	3.8	4.7
Wissen (Intellektuelle Dimension)	4.1	Vermittelt neues Wissen oder neue Informationen	4.2	3.8	4.3	4.2	4.2	4.1	4.6
		Regt zum Nachdenken an oder gibt Denkanstösse	4.1	3.5	4.3	4.1	4.2	3.9	4.6
		Eröffnet neue Perspektiven	3.9	3.6	4.1	3.7	4.0	3.8	4.0
Kreativität (Kreative Dimension)	3.5	Regt an, etwas Neues auszuprobieren	3.6	3.3	3.8	3.4	3.6	3.6	3.9
		Stärkt vorhandene Fähigkeiten oder vermittelt neue Fähigkeiten	3.5	3.3	3.8	3.3	3.6	3.5	4.4
		Motiviert, neue kreative Projekte anzugehen	3.3	3.3	3.6	3.1	3.3	3.4	3.9
Gemeinschaft (Soziale Dimension)	3.2	Bietet Gelegenheiten, mit anderen Menschen ins Gespräch zu kommen	3.1	3.4	3.2	3.0	3.1	3.0	4.0
		Löst Gemeinschaftsgefühl aus oder bietet die Möglichkeit, neue Menschen kennen zu lernen	2.8	3.1	3.0	2.6	2.8	2.8	3.6
		Regt Einfühlungsvermögen für andere Menschen an oder gewährt Einblick in das Leben anderer Menschen	3.4	3.3	3.5	3.3	3.5	3.3	4.0

8.4. Bewertung der 12 Wirkungsparameter für den Medienbestand II

Dienstleistung: Medienbestand						Aufteilung der Antworten (Anteil an der Stichprobe)				
Dimension	Bewertung	12 Wirkungsparameter	Bewertung	Standardabweichung	N	In sehr hohem Masse	In hohem Masse	In gewissem Masse	In geringem Masse	Überhaupt nicht
Wohlbefinden (Emotionale Dimension)	4.2	Löst Gefühl von Wohlbefinden, Ruhe, Geborgenheit oder Entspannung aus	4.2	1.0	556	48.9%	29.9%	13.3%	5.9%	2.0%
		Spricht emotional an, unterhält, begeistert, berührt oder stimuliert	4.3	0.9	557	49.9%	33.6%	10.8%	3.2%	2.5%
		Löst Gefühl der Konzentration oder Versunkenheit (Immersion) aus	4.1	1.0	550	42.4%	32.9%	16.9%	4.9%	2.9%
Wissen (Intellektuelle Dimension)	4.1	Vermittelt neues Wissen oder neue Informationen	4.2	1.0	556	47.1%	32.2%	14.7%	4.0%	2.0%
		Regt zum Nachdenken an oder gibt Denkanstösse	4.1	1.0	554	44.0%	34.3%	14.8%	4.5%	2.3%
		Eröffnet neue Perspektiven	3.9	1.0	547	34.0%	32.4%	24.1%	6.9%	2.6%
Kreativität (Kreative Dimension)	3.5	Regt an, etwas Neues auszuprobieren	3.6	1.1	556	24.6%	32.9%	23.9%	13.3%	5.2%
		Stärkt vorhandene Fähigkeiten oder vermittelt neue Fähigkeiten	3.5	1.1	554	22.2%	33.2%	27.1%	11.6%	6.0%
		Motiviert, neue kreative Projekte anzugehen	3.3	1.3	549	20.6%	28.8%	24.0%	15.5%	11.1%
Gemeinschaft (Soziale Dimension)	3.2	Bietet Gelegenheiten, mit anderen Menschen ins Gespräch zu kommen	3.1	1.2	554	13.2%	27.4%	29.2%	15.3%	14.8%
		Löst Gemeinschaftsgefühl aus oder bietet die Möglichkeit, neue Menschen kennen zu lernen	2.7	1.2	550	7.5%	20.0%	29.1%	23.5%	20.0%
		Regt Einfühlungsvermögen für andere Menschen an oder gewährt Einblick in das Leben anderer Menschen	3.7	1.2	552	27.4%	33.9%	22.3%	9.2%	7.2%

8.5. Bewertung der 12 Wirkungsparameter für die Räumlichkeiten I

Dienstleistung: Räumlichkeiten									
Dimension	Bewertung	12 Wirkungsparameter	Bewertung	16-25 Jahre	26-49 Jahre	50-99 Jahre	Frauen	Männer	Divers
Wohlbefinden (Emotionale Dimension)	3.7	Löst Gefühl von Wohlbefinden, Ruhe, Geborgenheit oder Entspannung aus	3.8	3.6	3.9	3.9	4.0	3.7	3.4
		Spricht emotional an, unterhält, begeistert, berührt oder stimuliert	3.5	3.2	3.6	3.6	3.6	3.6	3.4
		Löst Gefühl der Konzentration oder Versunkenheit (Immersion) aus	3.7	3.7	3.7	3.7	3.7	3.8	3.0
Wissen (Intellektuelle Dimension)	3.6	Vermittelt neues Wissen oder neue Informationen	3.6	3.4	3.7	3.7	3.6	3.8	3.6
		Regt zum Nachdenken an oder gibt Denkanstösse	3.6	3.4	3.6	3.7	3.6	3.7	3.4
		Eröffnet neue Perspektiven	3.4	3.1	3.6	3.4	3.4	3.6	2.8
Kreativität (Kreative Dimension)	3.2	Regt an, etwas Neues auszuprobieren	3.3	3.0	3.5	3.3	3.4	3.5	3.0
		Stärkt vorhandene Fähigkeiten oder vermittelt neue Fähigkeiten	3.2	3.3	3.3	3.1	3.2	3.4	3.6
		Motiviert, neue kreative Projekte anzugehen	3.2	3.3	3.4	3.2	3.3	3.5	2.8
Gemeinschaft (Soziale Dimension)	3.0	Bietet Gelegenheiten, mit anderen Menschen ins Gespräch zu kommen	3.0	2.4	3.1	3.0	3.0	3.0	2.2
		Löst Gemeinschaftsgefühl aus oder bietet die Möglichkeit, neue Menschen kennen zu lernen	3.0	2.8	3.3	2.8	3.1	3.0	3.4
		Regt Einfühlungsvermögen für andere Menschen an oder gewährt Einblick in das Leben anderer Menschen	3.1	3.0	3.2	3.1	3.1	3.2	3.6

8.6. Bewertung der 12 Wirkungsparameter für die Räumlichkeiten II

Dienstleistung: Räumlichkeiten						Aufteilung der Antworten (Anteil an der Stichprobe)				
Dimension	Bewertung	12 Wirkungsparameter	Bewertung	Standardabweichung	N	In sehr hohem Masse	In hohem Masse	In gewissem Masse	In geringem Masse	Überhaupt nicht
Wohlbefinden (Emotionale Dimension)	3.7	Löst Gefühl von Wohlbefinden, Ruhe, Geborgenheit oder Entspannung aus	3.8	1.1	269	30.1%	39.8%	17.8%	8.6%	3.7%
		Spricht emotional an, unterhält, begeistert, berührt oder stimuliert	3.5	1.1	266	20.7%	32.7%	31.6%	7.9%	7.1%
		Löst Gefühl der Konzentration oder Versunkenheit (Immersion) aus	3.7	1.2	264	29.5%	32.2%	23.1%	9.1%	6.1%
Wissen (Intellektuelle Dimension)	3.6	Vermittelt neues Wissen oder neue Informationen	3.6	1.1	267	24.3%	35.2%	25.5%	9.0%	6.0%
		Regt zum Nachdenken an oder gibt Denkanstösse	3.6	1.1	266	24.4%	34.6%	25.6%	9.0%	6.4%
		Eröffnet neue Perspektiven	3.4	1.2	261	21.5%	28.7%	29.5%	12.6%	7.7%
Kreativität (Kreative Dimension)	3.2	Regt an, etwas Neues auszuprobieren	3.3	1.2	266	16.5%	33.5%	26.3%	13.5%	10.2%
		Stärkt vorhandene Fähigkeiten oder vermittelt neue Fähigkeiten	3.2	1.2	266	12.4%	30.1%	33.5%	12.0%	12.0%
		Motiviert, neue kreative Projekte anzugehen	3.2	1.3	262	17.2%	29.8%	24.8%	16.4%	11.8%
Gemeinschaft (Soziale Dimension)	3.0	Bietet Gelegenheiten, mit anderen Menschen ins Gespräch zu kommen	3.0	1.2	266	12.4%	22.6%	25.9%	26.3%	12.8%
		Löst Gemeinschaftsgefühl aus oder bietet die Möglichkeit, neue Menschen kennen zu lernen	3.0	1.2	267	13.5%	22.5%	29.6%	21.3%	13.1%
		Regt Einfühlungsvermögen für andere Menschen an oder gewährt Einblick in das Leben anderer Menschen	3.1	1.3	262	15.6%	26.3%	24.0%	20.6%	13.4%

8.7. Bewertung der 12 Wirkungsparameter für Veranstaltungen I

Dienstleistung: Veranstaltung									
Dimension	Bewertung	12 Wirkungsparameter	Bewertung	16-25 Jahre	26-49 Jahre	50-99 Jahre	Frauen	Männer	Divers
Wohlbefinden (Emotionale Dimension)	3.7	Löst Gefühl von Wohlbefinden, Ruhe, Geborgenheit oder Entspannung aus	3.7	3.2	3.8	3.6	3.7	3.6	4.0
		Spricht emotional an, zum Beispiel unterhält, begeistert, berührt oder stimuliert	4.0	3.6	4.1	4.0	4.0	4.0	4.3
		Löst Gefühl der Konzentration oder Versunkenheit (Immersion) aus	3.4	2.9	3.5	3.3	3.5	3.2	2.3
Wissen (Intellektuelle Dimension)	3.7	Vermittelt neues Wissen oder neue Informationen	3.7	2.9	3.7	3.8	3.6	4.0	3.3
		Regt zum Nachdenken an oder gibt Denkanstösse	3.8	3.7	3.8	3.8	3.7	4.0	3.7
		Eröffnet neue Perspektiven	3.5	3.6	3.7	3.4	3.5	3.8	3.7
Kreativität (Kreative Dimension)	3.3	Regt an, etwas Neues auszuprobieren	3.4	3.5	3.6	3.1	3.4	3.4	1.3
		Stärkt vorhandene Fähigkeiten oder vermittelt neue Fähigkeiten	3.3	3.6	3.5	3.1	3.3	3.4	2.0
		Motiviert, neue kreative Projekte anzugehen	3.3	3.5	3.5	3.0	3.4	3.3	2.3
Gemeinschaft (Soziale Dimension)	3.6	Bietet Gelegenheiten, mit anderen Menschen ins Gespräch zu kommen	3.7	3.4	3.8	3.6	3.7	3.6	3.7
		Löst Gemeinschaftsgefühl aus oder bietet die Möglichkeit, neue Menschen kennen zu lernen	3.6	3.5	3.8	3.4	3.6	3.6	4.3
		Regt Einfühlungsvermögen für andere Menschen an oder gewährt Einblick in das Leben anderer Menschen	3.6	3.4	3.7	3.4	3.6	3.5	4.0

8.8. Bewertung der 12 Wirkungsparameter für Veranstaltungen II

Dienstleistung: Veranstaltung						Aufteilung der Antworten (Anteil an der Stichprobe)				
Dimension	Bewertung	12 Wirkungsparameter	Bewertung	Standardabweichung	N	In sehr hohem Masse	In hohem Masse	In gewissem Masse	In geringem Masse	Überhaupt nicht
Wohlbefinden (Emotionale Dimension)	3.7	Löst Gefühl von Wohlbefinden, Ruhe, Geborgenheit oder Entspannung aus	3.7	1.1	218	24.3%	39.0%	20.6%	12.4%	3.7%
		Spricht emotional an, unterhält, begeistert, berührt oder stimuliert	4.0	0.9	217	34.1%	38.7%	19.8%	6.5%	0.9%
		Löst Gefühl der Konzentration oder Versunkenheit (Immersion) aus	3.4	1.2	216	19.4%	31.9%	25.0%	14.8%	8.8%
Wissen (Intellektuelle Dimension)	3.7	Vermittelt neues Wissen oder neue Informationen	3.7	1.1	218	22.0%	41.3%	22.5%	9.6%	4.6%
		Regt zum Nachdenken an oder gibt Denkanstösse	3.8	1.1	216	26.4%	41.2%	20.8%	6.5%	5.1%
		Eröffnet neue Perspektiven	3.5	1.1	213	20.7%	35.2%	27.2%	11.3%	5.6%
Kreativität (Kreative Dimension)	3.3	Regt an, etwas Neues auszuprobieren	3.4	1.2	217	18.4%	30.0%	30.9%	11.5%	9.2%
		Stärkt vorhandene Fähigkeiten oder vermittelt neue Fähigkeiten	3.3	1.2	216	15.7%	30.6%	30.1%	13.0%	10.6%
		Motiviert, neue kreative Projekte anzugehen	3.3	1.2	214	17.8%	28.0%	32.2%	8.9%	13.1%
Gemeinschaft (Soziale Dimension)	3.6	Bietet Gelegenheiten, mit anderen Menschen ins Gespräch zu kommen	3.7	1.1	219	25.1%	37.0%	22.8%	12.3%	2.7%
		Löst Gemeinschaftsgefühl aus oder bietet die Möglichkeit, neue Menschen kennen zu lernen	3.6	1.0	218	19.7%	36.2%	30.3%	9.6%	4.1%
		Regt Einfühlungsvermögen für andere Menschen an oder gewährt Einblick in das Leben anderer Menschen	3.6	1.1	217	21.7%	33.2%	30.0%	9.2%	6.0%

8.9. Bewertung der 12 Wirkungsparameter für Mitarbeitende I

Dienstleistung: Mitarbeitende									
Dimension	Bewertung	12 Wirkungsparameter	Bewertung	16-25 Jahre	26-49 Jahre	50-99 Jahre	Frauen	Männer	Divers
Wohlbefinden (Emotionale Dimension)	3.3	Löst Gefühl von Wohlbefinden, Ruhe, Geborgenheit oder Entspannung aus	3.6	3.3	3.5	3.7	3.7	3.4	3.0
		Spricht emotional an, zum Beispiel unterhält, begeistert, berührt oder stimuliert	3.4	3.1	3.3	3.6	3.4	3.4	3.3
		Löst Gefühl der Konzentration oder Versunkenheit (Immersion) aus	2.8	2.9	2.9	2.8	2.8	2.9	2.5
Wissen (Intellektuelle Dimension)	3.3	Vermittelt neues Wissen oder neue Informationen	3.7	3.4	3.7	3.7	3.7	3.7	3.7
		Regt zum Nachdenken an oder gibt Denkanstösse	3.2	3.2	3.2	3.2	3.2	3.1	3.2
		Eröffnet neue Perspektiven	3.1	3.3	3.1	3.2	3.1	3.3	3.0
Kreativität (Kreative Dimension)	3.1	Regt an, etwas Neues auszuprobieren	3.3	3.1	3.2	3.5	3.4	3.4	2.8
		Stärkt vorhandene Fähigkeiten oder vermittelt neue Fähigkeiten	3.1	3.3	3.1	3.1	3.2	3.2	2.3
		Motiviert, neue kreative Projekte anzugehen	2.8	3.4	2.8	2.8	2.9	3.0	2.7
Gemeinschaft (Soziale Dimension)	3.0	Bietet Gelegenheiten, mit anderen Menschen ins Gespräch zu kommen	3.1	3.2	3.1	3.0	3.1	3.2	3.2
		Löst Gemeinschaftsgefühl aus oder bietet die Möglichkeit, neue Menschen kennen zu lernen	2.8	2.8	3.0	2.7	2.8	3.0	3.5
		Regt Einfühlungsvermögen für andere Menschen an oder gewährt Einblick in das Leben anderer Menschen	3.0	3.2	3.0	3.1	3.0	3.2	3.2

8.10. Bewertung der 12 Wirkungsparameter für Mitarbeitende II

Dienstleistung: Mitarbeitende						Aufteilung der Antworten (Anteil an der Stichprobe)				
Dimension	Bewertung	12 Wirkungsparameter	Bewertung	Standardabweichung	N	In sehr hohem Masse	In hohem Masse	In gewissem Masse	In geringem Masse	Überhaupt nicht
Wohlbefinden (Emotionale Dimension)	3.3	Löst Gefühl von Wohlbefinden, Ruhe, Geborgenheit oder Entspannung aus	3.6	1.2	272	27.9%	29.0%	22.8%	13.2%	7.0%
		Spricht emotional an, zum Beispiel unterhält, begeistert, berührt oder stimuliert	3.4	1.2	268	17.9%	35.1%	26.1%	9.3%	11.6%
		Löst Gefühl der Konzentration oder Versunkenheit (Immersion) aus	2.8	1.3	265	12.1%	19.2%	29.4%	16.6%	22.6%
Wissen (Intellektuelle Dimension)	3.3	Vermittelt neues Wissen oder neue Informationen	3.7	1.2	270	28.9%	33.7%	21.5%	9.6%	6.3%
		Regt zum Nachdenken an oder gibt Denkanstösse	3.2	1.3	266	16.5%	27.8%	24.4%	17.3%	13.9%
		Eröffnet neue Perspektiven	3.1	1.3	260	16.2%	27.7%	23.8%	18.8%	13.5%
Kreativität (Kreative Dimension)	3.1	Regt an, etwas Neues auszuprobieren	3.3	1.3	266	22.6%	28.2%	21.8%	12.8%	14.7%
		Stärkt vorhandene Fähigkeiten oder vermittelt neue Fähigkeiten	3.1	1.3	263	15.6%	28.9%	23.2%	15.6%	16.7%
		Motiviert, neue kreative Projekte anzugehen	2.8	1.3	258	13.2%	20.2%	26.7%	16.3%	23.6%
Gemeinschaft (Soziale Dimension)	3.0	Bietet Gelegenheiten, mit anderen Menschen ins Gespräch zu kommen	3.1	1.3	266	18.0%	20.7%	24.4%	22.9%	13.9%
		Löst Gemeinschaftsgefühl aus oder bietet die Möglichkeit, neue Menschen kennen zu lernen	2.8	1.3	263	14.4%	15.6%	28.1%	22.8%	19.0%
		Regt Einfühlungsvermögen für andere Menschen an oder gewährt Einblick in das Leben anderer Menschen	3.0	1.3	263	16.0%	22.8%	26.2%	17.1%	17.9%

8.11. Weitere Ergebnisse zu Bibliotheksnutzenden

Abbildung 2: Genutzte Dienstleistungen von Nutzenden der Bibliotheken im Kanton Zürich in den letzten 12 Monaten (Angaben in %, N = 737)

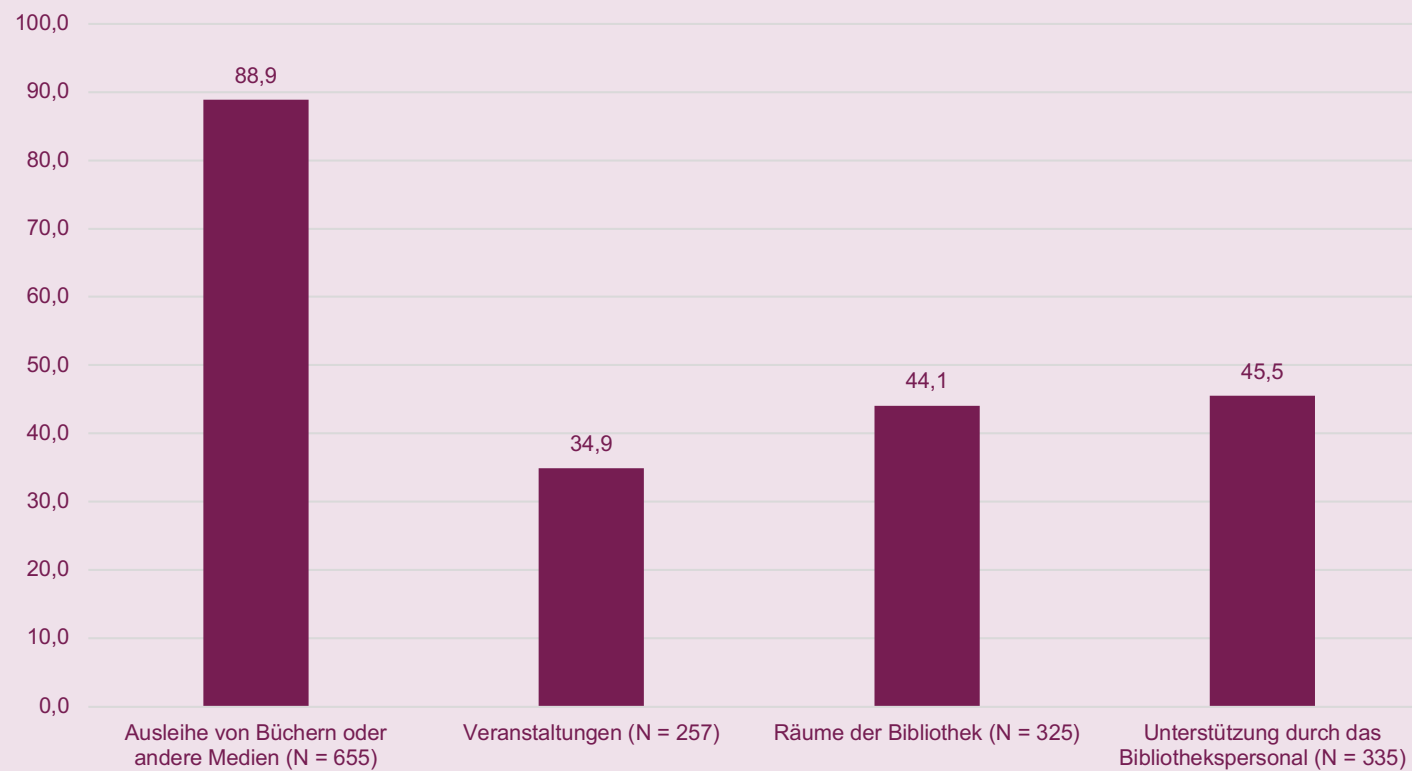


Abbildung 3: Häufigkeit der Inanspruchnahme von Bibliotheksdienstleistungen durch Nutzende vor Ort im Kanton Zürich (Angaben in %, N = 603)

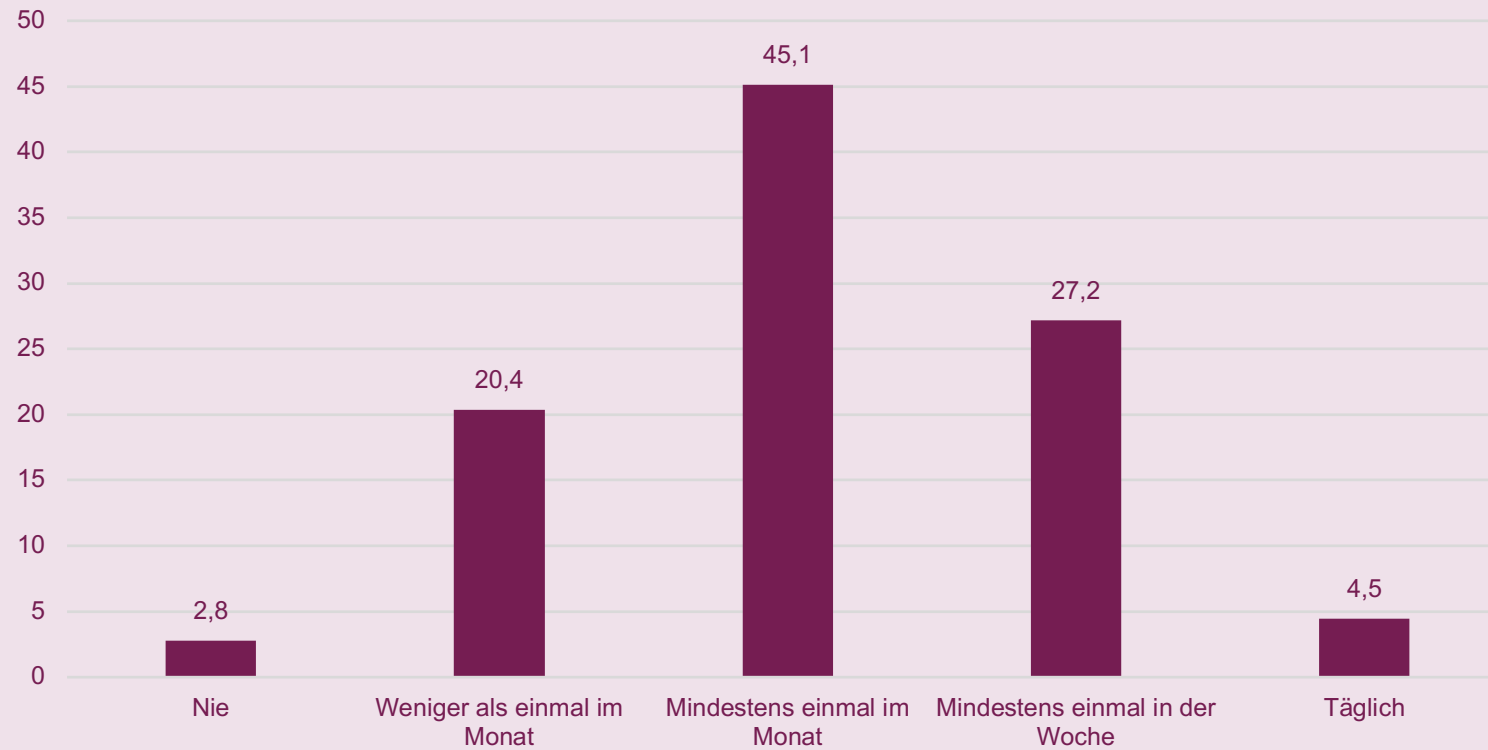


Abbildung 4: Häufigkeit der Inanspruchnahme durch Nutzende von Online- oder digitalen Bibliotheksdienstleistungen im Kanton Zürich (Angaben in %, N = 604)

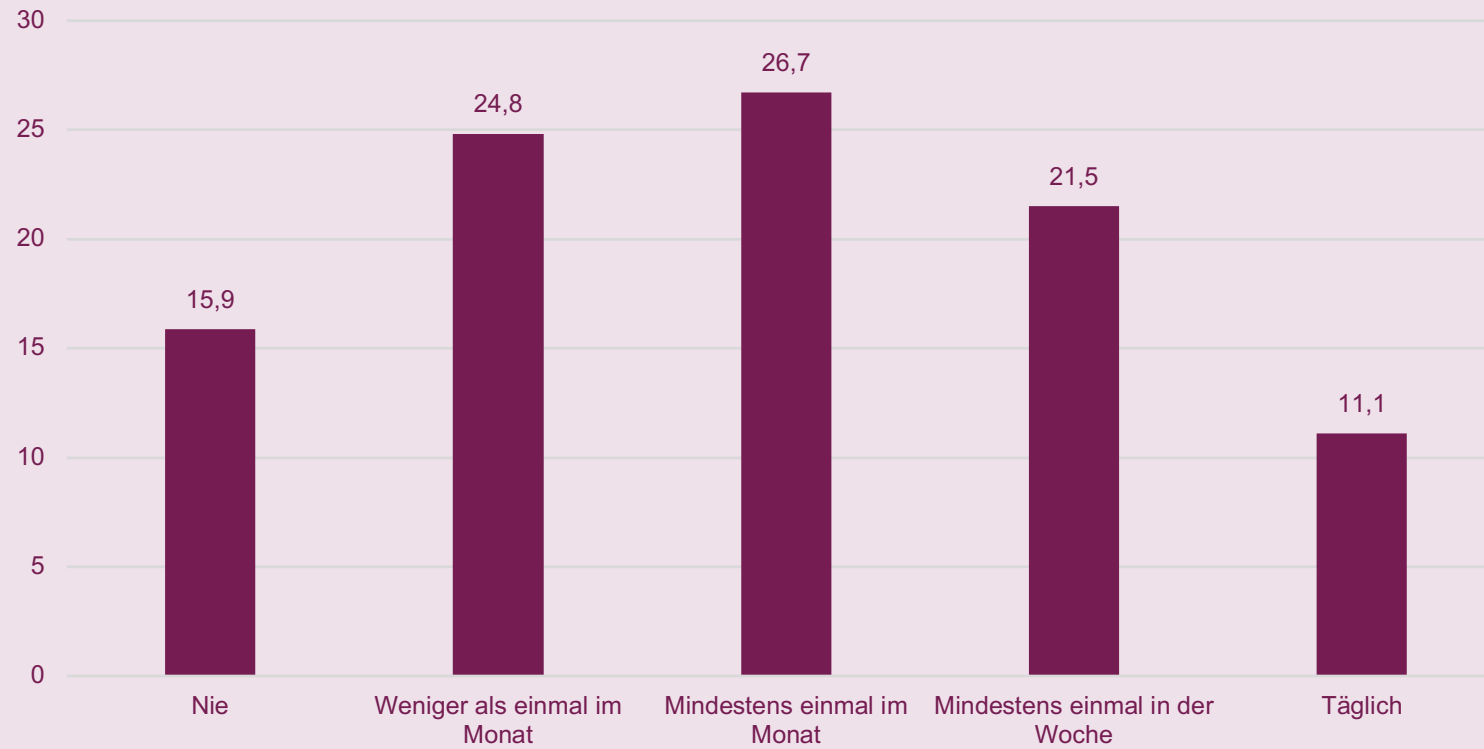


Abbildung 5: Altersverteilung der Nutzenden von Öffentlichen Bibliotheken im Kanton Zürich (Angaben in %, N = 593)

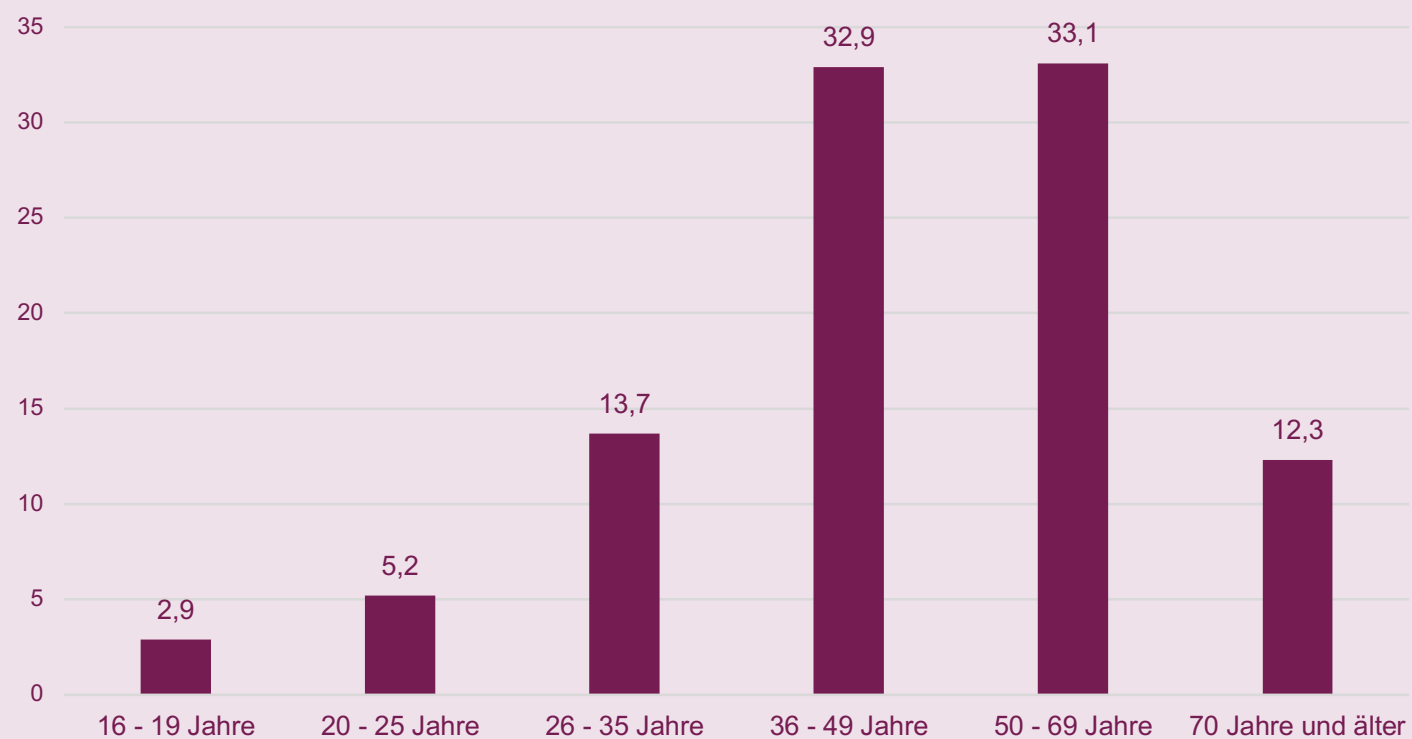


Abbildung 6: Geschlechterverteilung der Nutzenden von Öffentlichen Bibliotheken im Kanton Zürich (Angaben in %, N = 591)

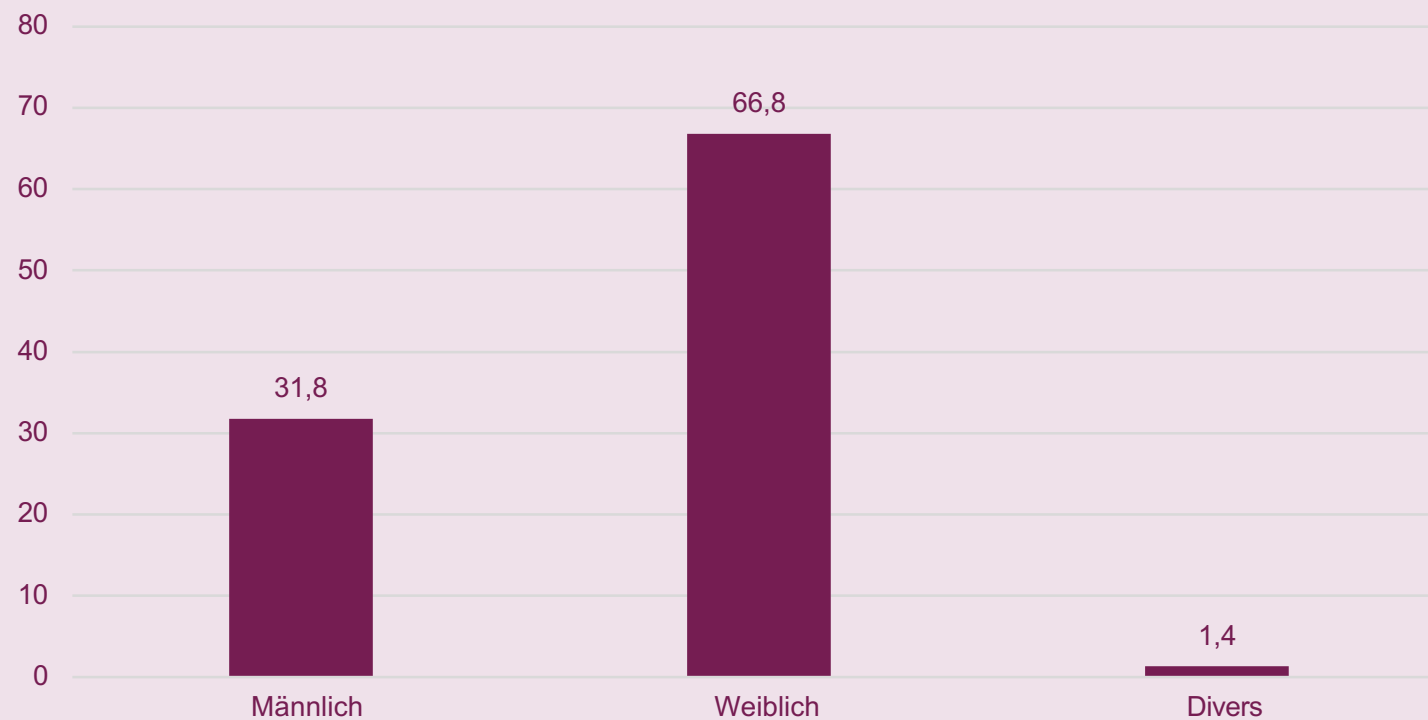


Abbildung 7: Anteil der Nutzenden von Öffentliche Bibliotheken im Kanton Zürich mit Kindern (Angaben in %, N = 601)

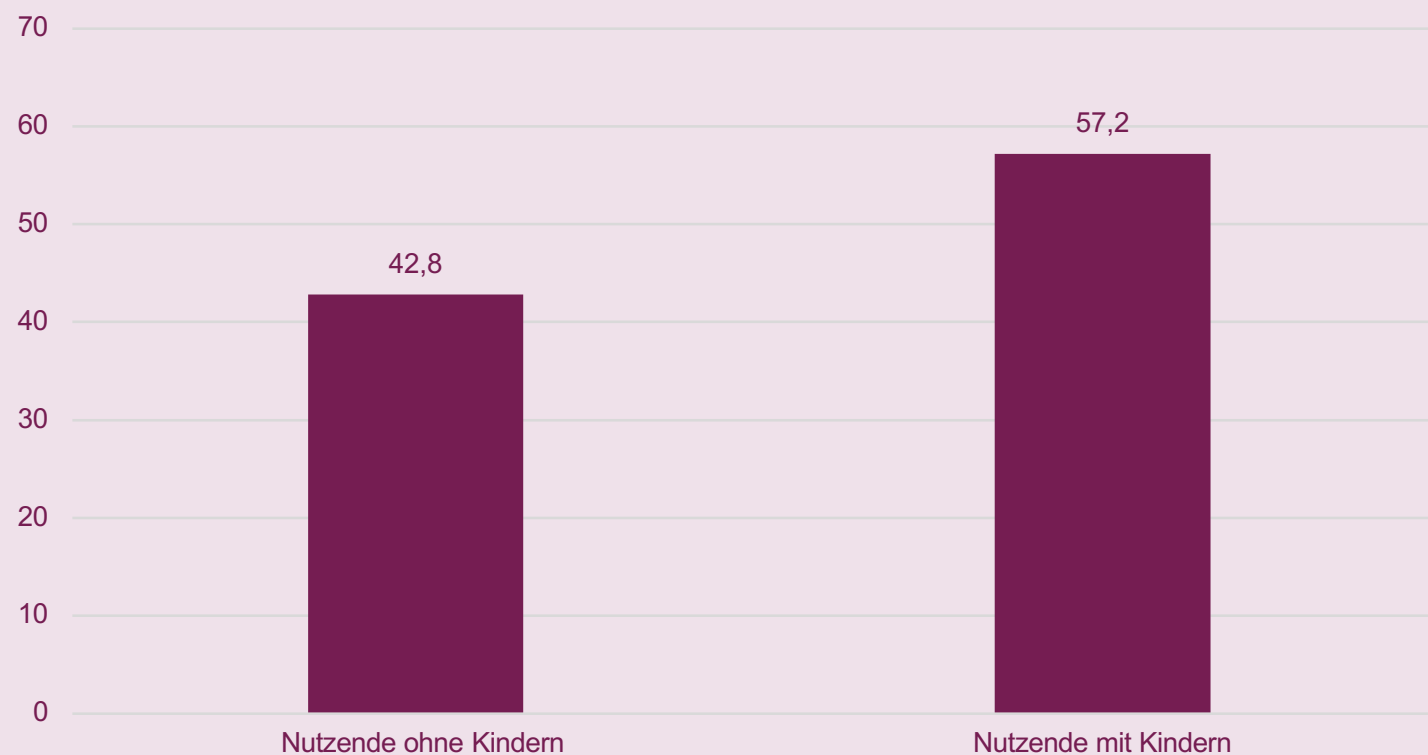
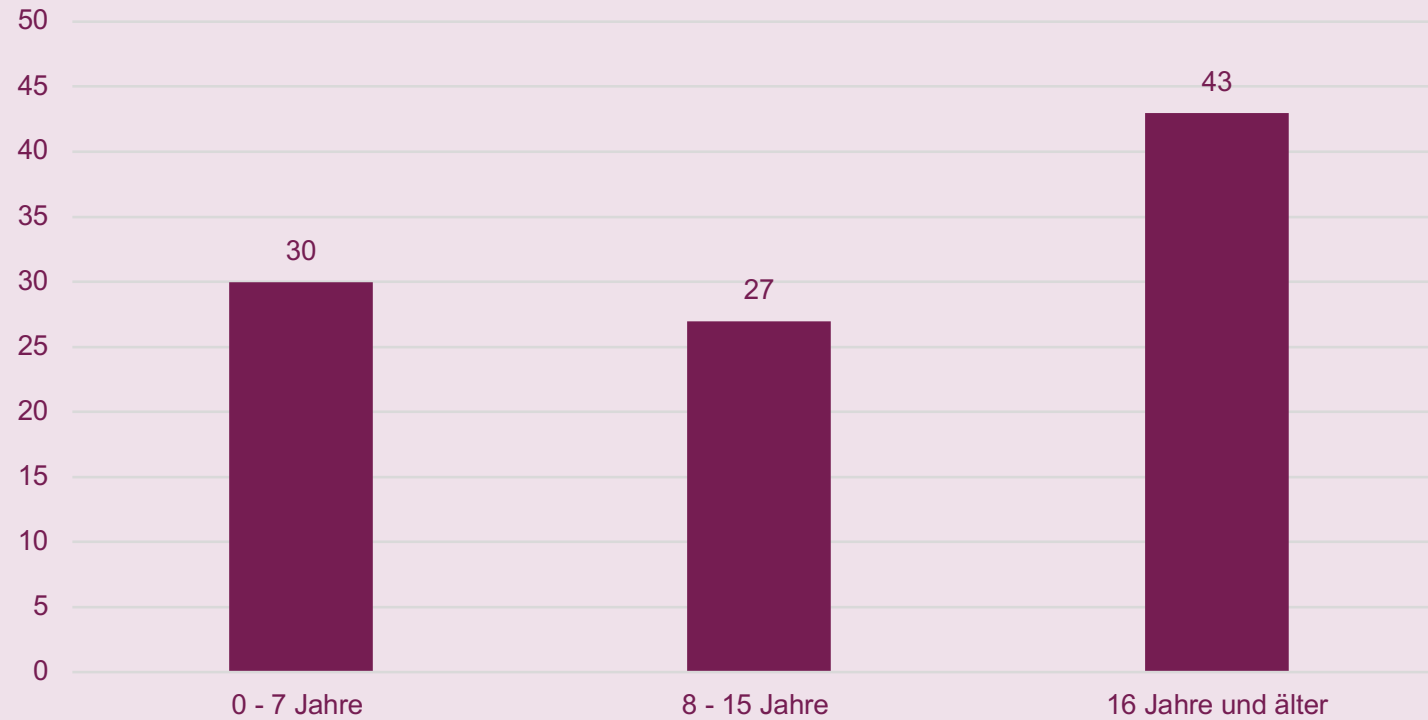


Abbildung 8: Prozentuale Verteilung der Alterskategorien der Kinder von Nutzenden der Öffentlichen Bibliotheken im Kanton Zürich (Mehrfachnennungen möglich, Angaben in %)



8.1. Ergebnisse zu Nicht-Nutzenden

Abbildung 9: Zeitpunkt der letzten Nutzung von Bibliotheksdienstleistungen durch Nicht-Nutzende im Kanton Zürich (Angaben in %, N = 128)

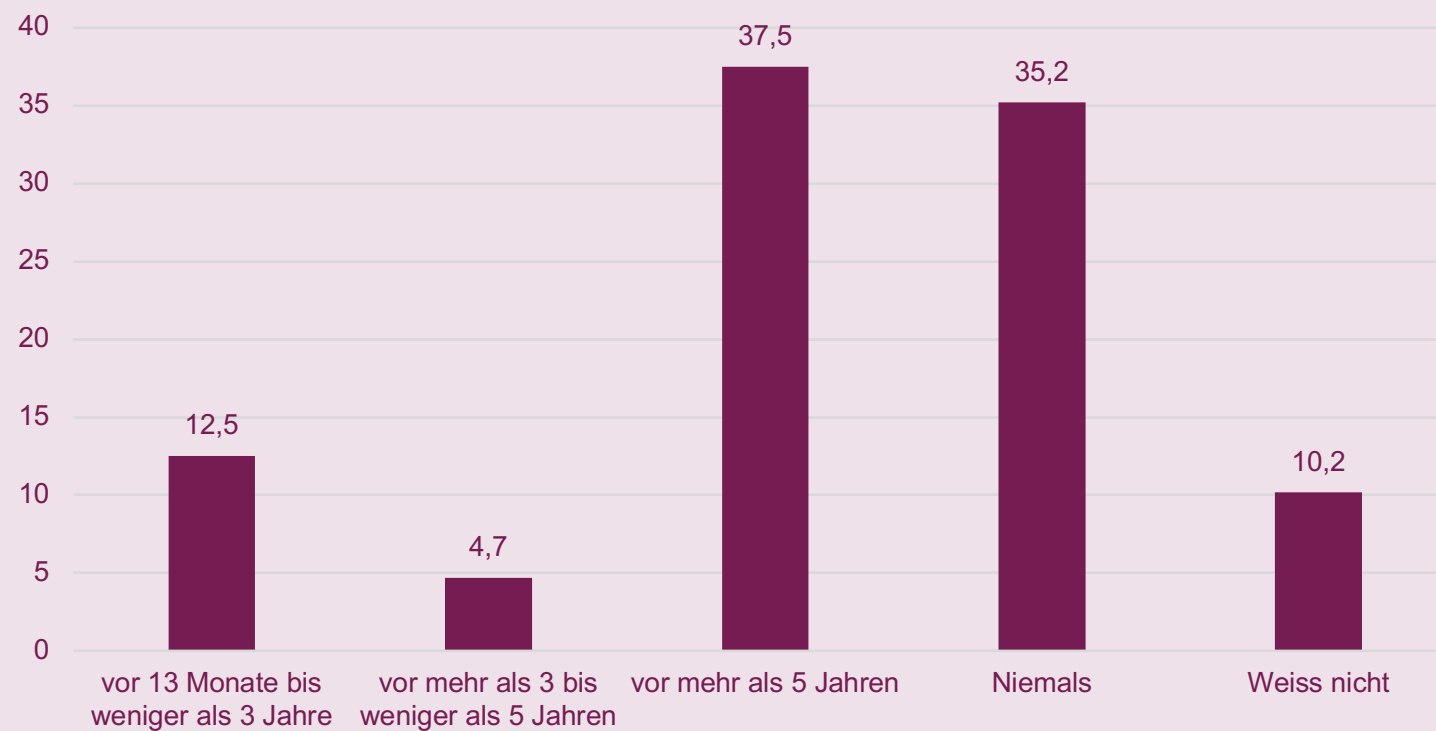


Abbildung 10: Gründe für die Nichtinanspruchnahme von Bibliotheksdienstleistungen durch Nicht-Nutzende im Kanton Zürich (Mehrfachnennungen möglich, Angaben in %, N = 132)

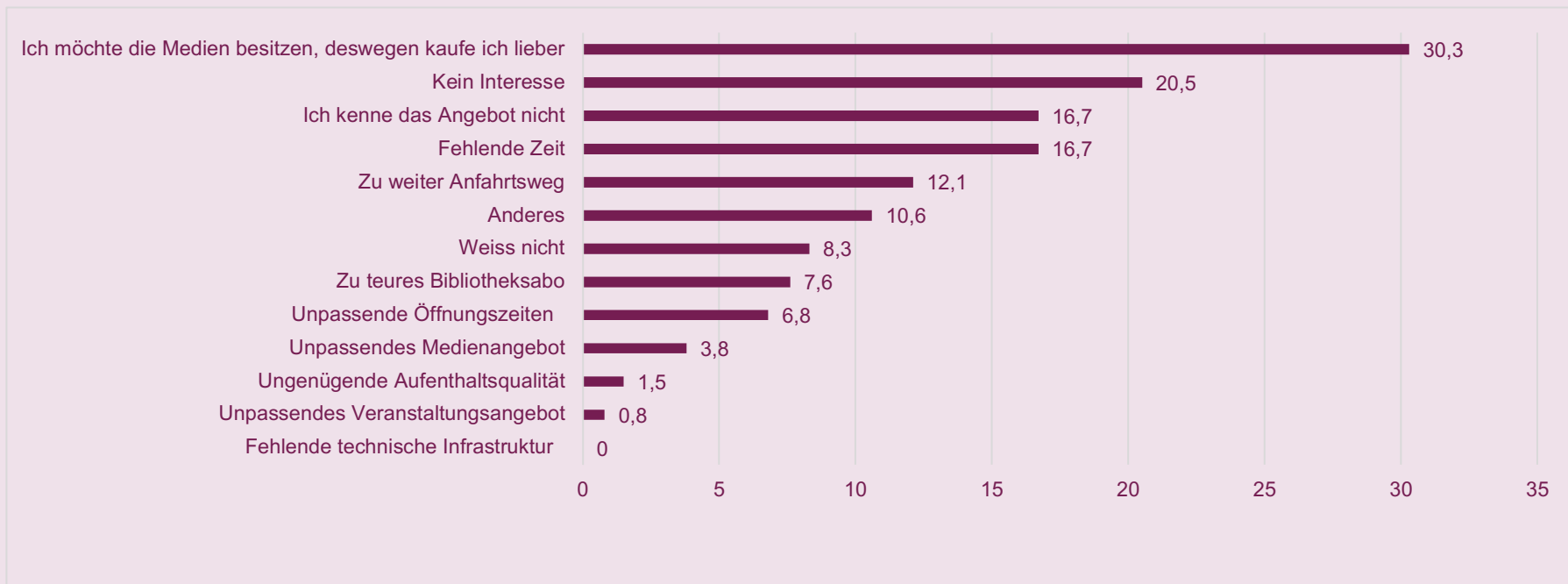


Abbildung 11: Altersverteilung der Nicht-Nutzenden von Öffentlichen Bibliotheken im Kanton Zürich (Angaben in %, N = 126)

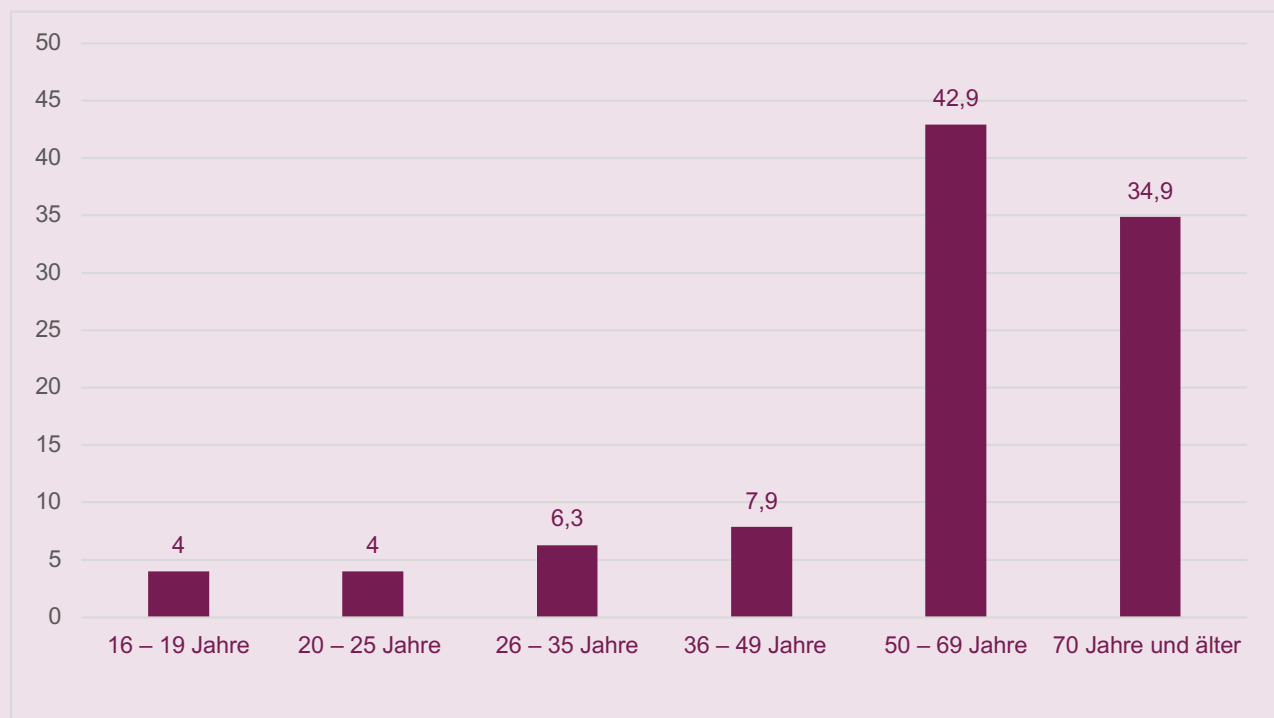


Abbildung 12: Geschlechterverteilung der Nicht-Nutzenden von Öffentlichen Bibliotheken im Kanton Zürich (Angaben in %, N = 125)

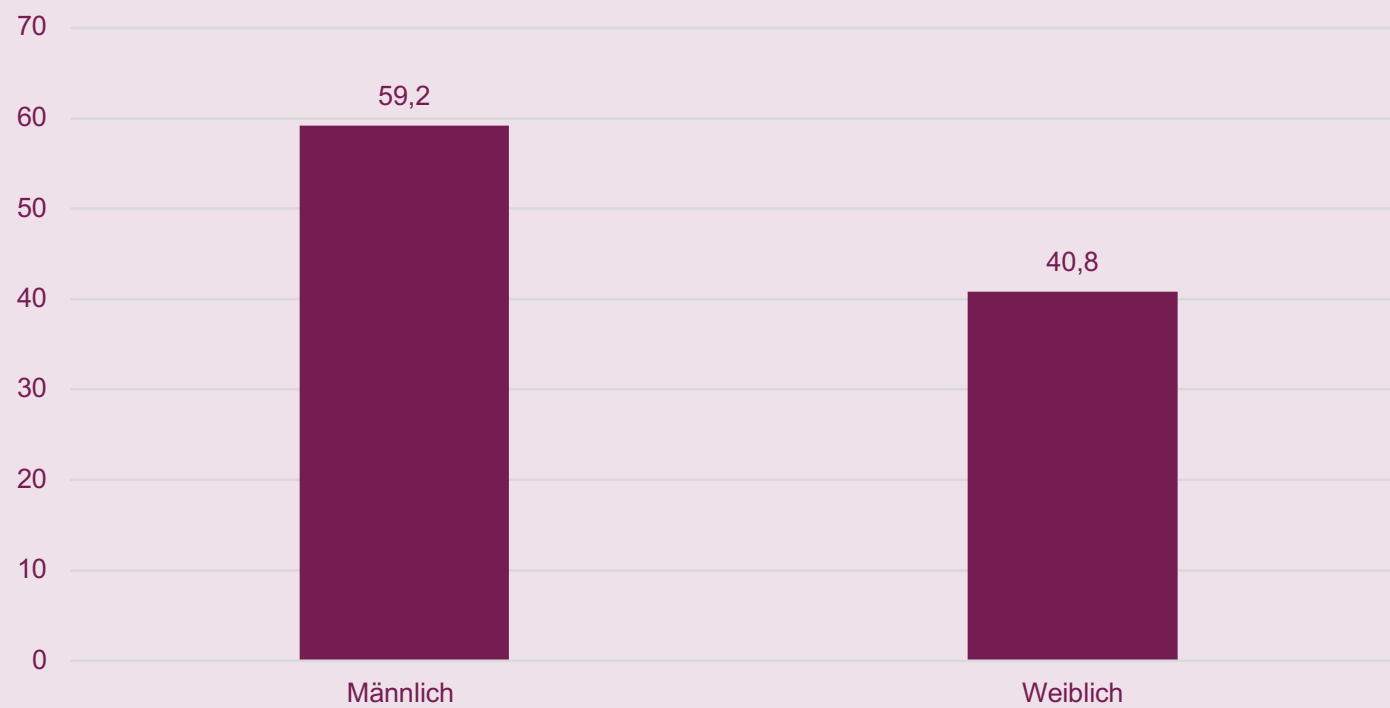


Abbildung 13: Anteil der Nicht-Nutzenden von Öffentlichen Bibliotheken im Kanton Zürich mit Kindern (Angaben in %, N = 126)

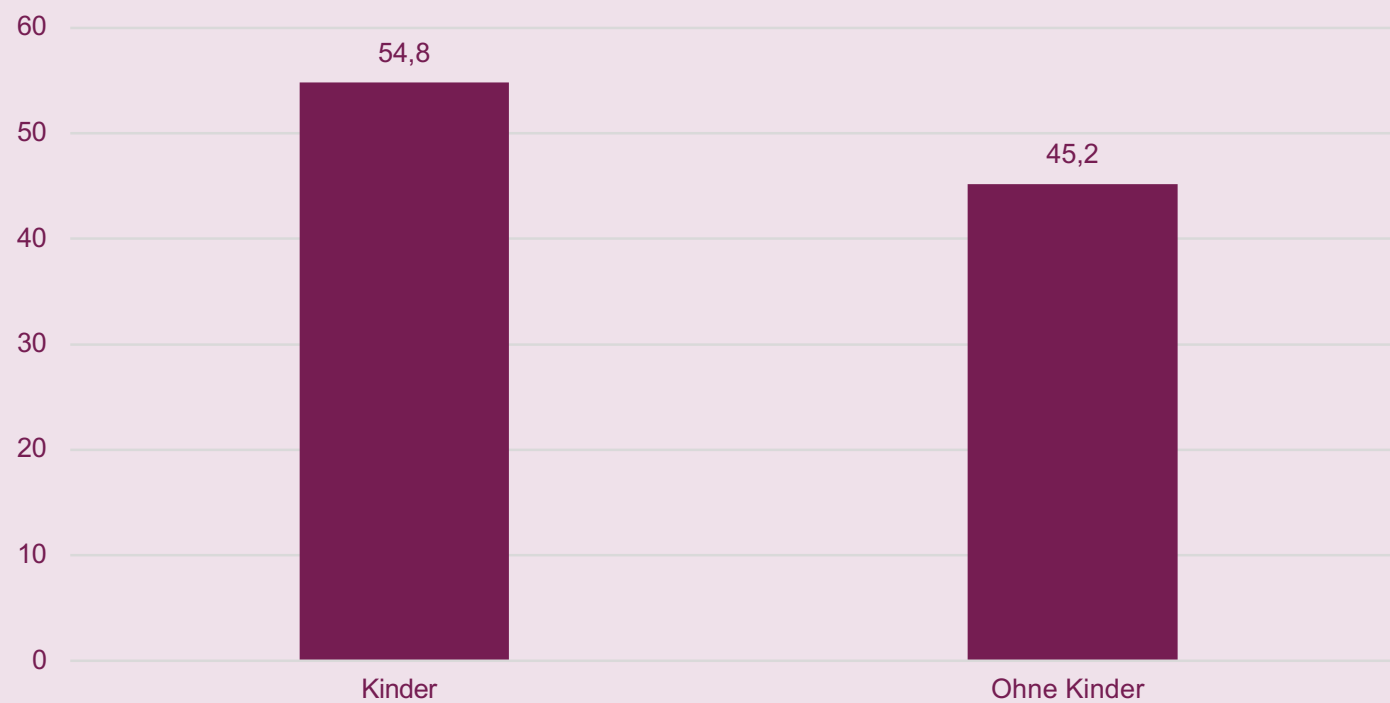


Abbildung 14: Prozentuale Verteilung der Alterskategorien der Kinder von Nicht-Nutzenden der Öffentlichen Bibliotheken im Kanton Zürich (Mehrfachnennungen möglich, Angaben in %, N = 71)

