

Bibliothek und Gesellschaft

Herausgegeben von Petra Hauke

»Challenge accepted!«

Bibliotheken stellen sich der Herausforderung
des Demografischen Wandels

Positionen – Strategien – Modelle & Projekte

Mit einem Geleitwort von Frank Simon-Ritz
Vorsitzender des Deutschen Bibliotheksverbandes e.V., dbv

2014

Bock + Herchen Verlag
Bad Honnef

Reihe: Bibliothek und Gesellschaft

Diese Veröffentlichung ist das Ergebnis einer Lehrveranstaltung des Instituts für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin, angeboten unter dem Titel „Von der Idee zum Buch – Durchführung eines Publikationsprojektes einschließlich DTP“ im Wintersemester 2013/2014 unter der Leitung von Petra Hauke. Die im Folgenden genannten Studierenden haben daran teilgenommen:

Karsten Achterrath, Jeniffer Bothe, Vera Gitschmann,
Maxi Grubert, Daniel Grunenberg, Marten Grunwald,
Rita Janisch, Julia Panse, Marcus Sebastian Schuch,
Eric Spielmann, Antje Villwock, Franziska Wich, Anika Wilde

Dieses Werk ist lizenziert unter einer Creative Commons
Namensnennung Nicht-kommerziell
Weitergabe unter gleichen Bedingungen
4.0 International Lizenz (CC BY-NC-SA 4.0).
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.de>

Umschlagfoto: Im Jahr 2007 fotografierte der Bremer Medienkünstler Michael Weisser unter dem Projekttitel *Gesichter der Stadt* mehr als 1 000 Menschen in Bremen. Ausgewählte Portraits wurden an einer Wand im Lesegarten der Zentralbibliothek Bremen am Wall auf Platten aufgezogen und im Format 8 x 7 m montiert. Das Tableau vereint Gesichter verschiedenen Geschlechts und Alters, verschiedener Kulturen, Glaubenszugehörigkeiten, physischer Verfasstheiten und sozialer Szenen. Alle Portraits blicken in gleicher Weise direkt den Betrachter des Bildfeldes an. Dieses fotografische Werk wird ergänzt durch ein Tableau im Eingangsbereich der Zentralbibliothek, in dem die persönlichen Statements der Menschen typografisch umgesetzt ebenfalls auf quadratischen Platten wiedergegeben sind. Beantwortet werden dabei Fragen: Was machen Sie gerade? Was würden Sie gerne machen? Was sind ihre Stärken? Was sind ihre Schwächen? Wie ist ihr Lebensmotto? <http://www.mikeweisser.de>.

ISBN 978-3-88347-297-3

BOCK+HERCHEN Verlag, Bad Honnef
Printed in Germany

Senioren von heute im Fokus Öffentlicher Bibliotheken

Differenzierte Ansätze für zielgruppengerechte Angebote

LINDA SCHÜTZHOLD¹

Senioren bilden eine wachsende Nutzergruppe für Öffentliche Bibliotheken, die besondere Ansprüche an den Bestand, den Service und die Veranstaltungsangebote stellt. Beleuchtet werden unter anderem die physischen und psychischen Bedürfnisse, das Freizeit- und Konsumverhalten und die bildungsbiografischen und soziodemografischen Hintergründe dieser Personengruppe. Aus den vorliegenden Daten der aktuellen Lebenssituation von Senioren in Deutschland wird abgeleitet, welche die grundlegenden Eigenschaften dieser Generation sind. Aus den Eigenschaften ergeben sich Anforderungen an Öffentliche Bibliotheken. Aus diesen Anforderungen wird ein Kriterienkatalog aufbereitet, der konkrete, nachvollziehbare Qualitätsmerkmale abbildet, die für die Bewertung einer Bibliothek herangezogen werden können. Angereichert wird der Kriterienkatalog mit Good Practice-Beispielen aus Öffentlichen Bibliotheken.

Einleitung

Der demografische Wandel ist bereits in das Bewusstsein unserer heutigen Gesellschaft gelangt. Auch die Kultur- und Bildungslandschaft bleibt nicht unberührt von den Veränderungen ihres Publikums. Senioren sind eine wichtige wachsende Zielgruppe für Öffentliche Bibliotheken, und sie sind aktiv, neugierig und gewillt, in ihren Ruhestandsjahren die Erfüllung verschobener oder verdrängter Wünsche anzugehen. Öffentliche Bibliotheken sind Orte für die gesamte Gesellschaft, deshalb muss gerade diese fundamentale Umwälzung in der Struktur unserer Bevölkerung angemessene Berücksichtigung finden, um sich vor sich selbst und vor den Nutzern zu legitimieren. In diesem Beitrag soll geklärt werden, welche Maßstäbe an die Seniorenarbeit

¹ Dieser Artikel basiert auf meiner Masterarbeit *Zielgruppe Senioren: Good Practice ausgewählter Öffentlicher Bibliotheken in den neuen Bundesländern*, <http://edoc.hu-berlin.de/series/berliner-handreichungen/2014-363/PDF/363.pdf>, Februar 2014.

der Öffentlichen Bibliotheken angelegt werden müssen, um sie als vorbildlich, zumindest jedoch als angemessen beurteilen zu können.

Die Beantwortung dieser Frage ist deswegen von Relevanz, weil damit ein weiterer Schritt unternommen wird, die Fähigkeit von Bibliotheken, auf gesellschaftspolitisch aktuelle Themen zu reagieren, zu verbessern. Die Bibliotheken brauchen Orientierung, um zu wissen, wie sie mit ihrer Zielgruppenarbeit abschneiden und welche Potenziale noch brach liegen. Um diese Frage zu beantworten, ist es wichtig, sich die aktuelle Lebenssituation heutiger Senioren in Deutschland vor Augen zu führen. Zunächst werden die physischen und psychischen Bedürfnisse, das Freizeit- und Konsumverhalten sowie die bildungsbiografischen und soziodemografischen Hintergründe vorgestellt. Aus diesen Informationen lässt sich ableiten, welche Eigenschaften und Anforderungen Senioren als Nutzer Öffentlicher Bibliotheken mitbringen. Um schließlich nachvollziehbar bewerten zu können, wie gut Öffentliche Bibliotheken dieser Zielgruppe entgegenkommen, wird ein Kriterienkatalog erstellt, der konkrete Qualitätsmerkmale abbildet. Zuletzt erfahren die Kriterien ihre praktische Anwendung, indem sie mit aktuellen Good Practice-Beispielen aus Öffentlichen Bibliotheken angereichert werden.

1 Heterogenität

Es mutet leicht an, von *den Senioren* zu sprechen. Geht man von der Annahme aus, dass jemand als Senior gilt, sobald er in den Ruhestand tritt, spricht man von mehreren Jahrzehnten, in denen die betreffende Person noch den Status Senior innehat. Gerne wird das Renteneintrittsalter als magische Grenze gewählt, ab der eine Person als Senior gilt. Zwar ist erst vor kurzem das Renteneintrittsalter angehoben worden, doch ist faktisch nur noch eine Minderheit bis zu dieser Altersgrenze berufstätig.² Die Menschen treten also früh aus dem Beruf aus und leben laut Statistik immer länger. Das ist ein Paradox, denn aufgrund der verbreiteten Auffassung, dass man als Rentner zu den Alten gehört, gelten diese Menschen immer früher als alt, obwohl sie ein immer längeres Leben in dieser Lebensphase erwarten dürfen.³ Diese zusätzlichen Jahre führen zu einer noch größeren Heterogenität in dieser Lebensphase.

Dass ein 65-Jähriger andere Bedürfnisse, Wünsche und Chancen hat als ein 85-Jähriger, versteht sich von selbst, und dennoch wird die Gruppe der Alten in der Bevölkerung zu schnell zusammengefasst. Die große Zeitspanne in der

² Hausmann & Körner 2009: 32.

³ Thieme 2008: 35.

Lebensphase Alter bewirkt auch, dass Interessen und Pläne, wie das Leben mit der neu gewonnen Zeit als Ruheständler verlaufen soll, sehr unterschiedlich sind. Menschen verschiedener Generationen, mit unterschiedlichen sozialen und finanziellen Hintergründen und Bildungsstandards werden vereint zur Zielgruppe Senioren.⁴

Zusammenfassend lässt sich erkennen, dass im Alter diverse Phasen auszumachen sind, die jedoch nicht zwangsläufig von jedem chronologisch erlebt werden und auch nicht mithilfe des kalendarischen Alters scharf voneinander getrennt werden können: vom jungen Rentner, der die Träume seiner Jugend nachholt, über die Senioren, die gesellschaftlich aktiv sein wollen, bis zu den Betagten, die im vierten Lebensalter auf Hilfe angewiesen sind und ihrem hohen Alter Tribut zollen müssen. Die Gesellschaft und die Kultur prägen jeweils eine ganze Generation und jeden Einzelnen individuell in der Frage, welcher Altersstufe er sich zugehörig fühlt.⁵

2 Bildungsstand

Heutige und zukünftige Senioren in Deutschland sind durchschnittlich gebildeter als ihre Vorgängergenerationen. Der prozentuale Anteil an Älteren mit Hochschulreife sowie der Anteil der Hochschulabsolventen sind gestiegen. In Zahlen ausgedrückt heißt das, dass im Jahr 2000 noch 73 % der 70- bis 85-Jährigen einen Volks- beziehungsweise Hauptschulabschluss als höchsten Schulabschluss hatten, bei den 40- bis 54-Jährigen waren es nur 47 %. Dafür hatte diese Gruppe einen 18 %igen Anteil an Abschlüssen mit Hochschulreife. Heute, 13 Jahre später, ist diese Generation im späten Erwerbsalter und im frühen Rentenalter. Genauso verhält es sich mit der Berufsausbildung. Haben von den 70- bis 85-Jährigen im Jahr 2000 nur 4 % einen Hochschulabschluss und mehr als ein Drittel nicht einmal eine abgeschlossene Ausbildung, so finden wir bei den 40- bis 54-Jährigen 13 % mit einem Hochschulabschluss und 90 % mit abgeschlossener Ausbildung. Wiederum zeigt sich 13 Jahre später, dass die jetzigen Senioren einen höheren Bildungsgrad aufzuweisen haben.⁶

⁴ Borromäusverein 2008: 3.

⁵ Thieme 2008: 29.

⁶ Kohli [u. a.] 2000: 11.

3 Weiterbildung und Kulturangebote

Kulturelle Teilhabe und Bildung erfüllen im Alter viele Zwecke. Sie sorgen für die Partizipation am aktuellen Geschehen in gesellschaftspolitischen Fragen, fördern die demokratische Gesellschaft und helfen bei der Integration in die Gesellschaft. Nur wer weiß, was sich in Politik und Gesellschaft tut, kann agieren und sich damit auseinandersetzen.⁷ Das Schlagwort vom *Lebenslangen Lernen* ist inzwischen im Alltag der Kultur- und Bildungseinrichtungen angekommen. Längst hat sich die Erkenntnis durchgesetzt, dass Bildung eine „zentrale gesellschaftliche Ressource“⁸ ist, die auch nach dem Berufsleben nicht an Aktualität verliert. Öffentliche Bibliotheken sind wichtige Einrichtungen für das Lebenslange Lernen. Laut Kolland zählen Bildungsanstrengungen in Öffentlichen Bibliotheken zum nonformalen Lernen, sie finden also außerhalb anerkannter Bildungsinstitutionen statt.⁹ Dies ist besonders bei den Senioren beliebt, denn die Erlangung von Zertifikaten oder Ähnlichem spielt in der Altersbildung nur noch eine untergeordnete Rolle. Das Erlernen von Neuem oder die Beschäftigung mit Kultur streben i. d. R. nicht mehr nach beruflicher Anerkennung, sondern entspringen eigenem Interesse und Bedürfnis.

Sobald berufliche und familiäre Pflichten wegfallen, sehen viele Senioren die Gelegenheit, verpasste Vorhaben nachzuholen und neue Wege auszuprobieren. Ziele können zum Beispiel die Befriedigung persönlicher Interessen, die Beibehaltung geistiger Beweglichkeit oder der Wunsch nach Teilnahme am öffentlichen Geschehen sein.¹⁰

Kommunikative Anreize bestehen ebenso: Die Chance, Gleichgesinnte zu treffen und Austausch zu fördern, wird durch den Besuch von Veranstaltungen erhöht.¹¹ Neben diesem Bild existiert aber noch ein weiteres. Die Älteren, die in der Vergangenheit keine guten Bildungschancen hatten und jetzt zu den sogenannten bildungsferneren Senioren gezählt werden, tun sich meist schwer, sich im Alter wieder in einen Bildungsprozess zu begeben.¹² Der Anteil der Senioren, die als Neulinge zum Kulturbetrieb stoßen, liegt bei ca. 2%.¹³ Gerade diese Senioren brauchen Ansprache und entsprechende Angebote, um sich nicht aus dem kulturellen oder gesellschaftlichen Leben auszuschließen.

⁷ Kalbermatten 2008: 191.

⁸ Kolland & Ahamdi 2010: 101.

⁹ Kolland 2005: 216.

¹⁰ Sautter 2007: 69.

¹¹ Groote 2010: 19.

¹² Hausmann & Körner 2009: 190.

¹³ Keuchel & Wiesand 2008: 119.

Hier sind die öffentlichen Einrichtungen gefragt, sich Zugang zu dieser Personengruppe zu verschaffen und mit niedrigschwelligen Angeboten Ausgrenzung zu vermeiden und Hemmungen abzubauen.

Es gibt aber noch weitere Barrieren, die gerade ältere Bürger daran hindern, kulturelle Angebote wahrzunehmen. Man scheut vor zu hohen Eintrittsgeldern zurück, wagt sich nicht an Angebote heran, die augenscheinlich ein junges Publikum anlocken wollen, aus Angst, fehl am Platz zu sein, und meidet zu weite Anfahrtswege. Ebenso braucht man im Familien- oder Bekanntenkreis Gleichgesinnte, um Begleitung mitnehmen zu können. Hochbetagte sehen in ihrem Gesundheitszustand oftmals den Grund, kulturelle Angebote nicht annehmen zu können.¹⁴

Berücksichtigt werden muss außerdem, dass entsprechende Angebote für Senioren nicht als Seniorenprogramm kommuniziert werden sollten. Es herrscht Ablehnung unter den Älteren, diese Art Einladungen anzunehmen, weil der Verdacht mitschwingt, durch die Teilnahme entmündigt oder bevormundet zu werden und als wirklich alt zu gelten, was niemand will. Insbesondere die jungen Alten sehen in Seniorenangeboten eine Art Abstellgleis, das isoliert und brandmarkt.¹⁵ Gleichzeitig ist in der Fachliteratur die Frage ungeklärt, ob Senioren altershomogene oder altersheterogene Gruppen bevorzugen. Für beide Varianten gibt es Argumente, allerdings wird konstatiert, dass die Entscheidung über die Bevorzugung einer Form vom behandelten Thema abhängig ist.¹⁶

4 Körperliche und geistige Fitness

Dank der Fortschritte in der Medizin und des hohen Lebensstandards in der westlichen Welt bleiben heutige Senioren fitter denn je. Rollenbilder, die Gebrechlichkeit und Schwäche mit dem Alter assoziieren, passen nicht mehr in die heutige Lebenswelt.¹⁷ Oftmals wird sogar das Gegenteil erreicht, „hin zu Gesundheit, Freiheit und Aktivität“.¹⁸ Wenn der Gesundheitszustand besser ist als bei früheren Generationen, ändern sich auch die Erwartungen und Perspektiven für diesen Lebensabschnitt. Möglichkeiten der Aktivität, sozialen Verantwortung und Integration müssen für die Menschen in der nach-

¹⁴ Ebd.: 118.

¹⁵ Opaschowski 1998: 69f.

¹⁶ Schröder & Gilberg 2005: 85 und 112.

¹⁷ Eberle 2013: 88 90; Berth 2008: 76 80.

¹⁸ Kolland 2005: 11.

beruflichen Lebensphase neu ausgelotet werden.¹⁹ Wenn von den aktiven Alten gesprochen wird, bezieht sich das auf ihre körperliche und geistige Leistungsfähigkeit, doch mental sind sie ebenso beweglich. Sie sind gewillt, neue Herausforderungen anzunehmen und sich aufgeschlossen gegenüber aktuellen Themen zu zeigen.²⁰

Das Lernvermögen, also die kognitiven Fähigkeiten, lassen im Alter nicht zwangsläufig nach. Bekannt ist hingegen nur, dass ältere Menschen Gelerntes langsamer aufnehmen und unter Umständen ein anderes Lerntempo entwickeln als die Jungen. Ausgeglichen wird das durch die größere Lebenserfahrung gegenüber Jüngeren, die ebenso in die Lernprozesse kultureller Bildung einfließt.²¹ Gesteigert werden mit den Lebensjahren außerdem Zuverlässigkeit, Urteilsvermögen, Selbstbewusstsein, Ausgeglichenheit, Verantwortungsbewusstsein und Reife.²²

Dennoch lässt sich nicht leugnen, dass mit dem Alter insbesondere mit dem hohen Alter körperliche Einschränkungen früher oder später unweigerlich zunehmen. Typische Erscheinungen sind zum Beispiel, dass die Seh- und Hörfähigkeit nachlassen, dass das Kurzzeitgedächtnis leidet, dass das Treppensteigen schwer fällt, die Beweglichkeit eingeschränkt wird und die Risikobereitschaft sinkt.²³ In der Forschung spricht man von der nachlassenden fluiden Intelligenz, die für Schlussfolgerungen, Neuorientierung und geistige Flexibilität zuständig ist. Konstant bleibt im Alter hingegen die kristalline Intelligenz, die die erworbenen Informationen verwaltet und für das Erfahrungswissen und erfahrbare Zusammenhänge sorgt.²⁴ Auch Ängste können mit dem Alter zunehmen. Höhere Gebrechlichkeit kann die eigene Unsicherheit und die Furcht vor Stürzen oder Überfällen erhöhen. Viele Senioren meiden daher gerne Außer-Haus-Aktivitäten in der Dunkelheit und schätzen kurze Wege und gute Erreichbarkeit.²⁵ Auch die Angst vor Überforderung nimmt zu: Man beginnt, seine eigenen Fähigkeiten schlechter einzuschätzen.²⁶

¹⁹ Karl & Tokarski 1992: 155f.

²⁰ Knopp & Nell 2007: 10.

²¹ Groote & Fricke 2010: 17f.

²² Meyer-Hentschel & Meyer-Hentschel 2004: 23f.

²³ Ebd.: 24f.

²⁴ Ebd.: 37.

²⁵ Rösler 2006: 224.

²⁶ Groote & Fricke 2010: 20.

5 Freizeit- und Konsumverhalten

Im Jahr 2004 wurden Daten zur Freizeitforschung erhoben. Der Freizeit-Monitor ermittelte durch Repräsentativbefragungen die Freizeitgewohnheiten der Deutschen. Bei der Mediennutzung dominiert in allen Altersgruppen das Fernsehen.²⁷ Interessant ist, dass bei der Aktivität „Buch lesen“ die Häufigkeit „täglich“ von den 65- bis 79-Jährigen und den Hochaltrigen am häufigsten angegeben wurde. Dass nie ein Buch gelesen wird, geben 14,5 % der 65- bis 79-Jährigen an und bei den Hochaltrigen 13,2 %.²⁸ Die deutliche Mehrheit dieser Altersgruppe greift demnach in der Freizeit zum Buch.

Zu beobachten ist ein klarer Aufwärtstrend in der Nutzung des Internets bei den Senioren²⁹: Die 60- bis 69-Jährigen sollen die Gruppe sein, die ihre Internetnutzung am deutlichsten erhöht hat.³⁰ Eine repräsentative Bevölkerungsumfrage zeigt, wie es um das kulturelle Freizeitinteresse der über 50-Jährigen bestellt ist. Auf die Frage, was sie von Kulturbesuchen erwarten, nennen 74 % den Wunsch nach guter Unterhaltung und 45 % eine gute Atmosphäre. Betrachtet man die einzelnen Altersgruppen, sind es auch die 60-Jährigen und Älteren, die eben diese Wünsche am häufigsten äußern.³¹ Fragt man nach den konkreten Kulturinteressen, antwortet die Generation 50 plus am dritthäufigsten mit Literatur. Es waren 24 % von ihnen mindestens einmal im Jahr in der Stadtbücherei, 16 % mehrmals. Literarische Lesungen kommen bei der älteren Generation als Freizeitaktivität auch gut an. Von den 60- bis 69-Jährigen besuchten sogar 9 % mehrmals im Jahr solch eine Veranstaltung.³² Deutlich erkennbar beim kulturellen Freizeitverhalten der Senioren ist außerdem, dass sie für eine Veranstaltung keine weiten Entfernungen auf sich nehmen wollen. Besonders die über 70-Jährigen ziehen die eigene Stadt oder eine Nachbarstadt vor. Hervorzuheben ist dafür ihre Präferenz, ihre Vorhaben möglichst langfristig zu planen, 45 % planen gerne länger als zwei Wochen im Voraus.³³

Aus der Marktforschung lassen sich interessante Aspekte über die Käufergruppe Senioren gewinnen: Generell lässt sich über diese Gruppe sagen, dass sie nicht nur auf den Preis, sondern auch auf die Qualität der Produkte achtet, denn sie ist eine konsumerprobte Käuferschaft, die sich nicht an den

²⁷ Freizeitmonitor 2004: 139.

²⁸ Ebd.: 140.

²⁹ Eimeren & Frees 2008: 330 344.

³⁰ Groote 2013: 123.

³¹ Keuchel & Wiesand 2008: 54ff.

³² Ebd.: 63f.

³³ Ebd.: 76f.

Angeboten der Konkurrenz orientiert und Wert auf Service, Komfort und Respekt legt.³⁴ Darüber hinaus wünscht sie ehrliche, freundliche und kompetente Beratung, für die sie sich auch aufgrund ihres hohen Freizeitanteils Zeit nimmt.³⁵

Als Konsumenten benötigen Senioren Übersichtlichkeit und Orientierungsfreundlichkeit. Eine niedrige Regalhöhe, also maximal 1,60 m, sollte genauso berücksichtigt werden wie der Wunsch nach Bequemlichkeit in den Kassenbereichen und eine ausreichende, aber blendfreie Beleuchtung.³⁶ Im Konsumverhalten von Senioren wird auch deutlich, dass sie in der Werbung nicht als Senior angesprochen werden wollen, denn dies kommt einer Abgrenzung zu anderen Konsumentengruppen gleich. „Der Nutzen für die Senioren, nicht aber das Wort ‚Senior‘ darf im Vordergrund stehen.“³⁷ Als Gewinnerbranchen bei den Älteren gelten der Automobilmarkt, Versicherungen, Gesundheit und Pflege, Enkelkind und Tiere, Technik und Design, Medien und Musik, Reisen und Freizeit, Beauty und Wellness, Kultur und Bildung, Handel und täglicher Bedarf, Wohnen und Einrichten.³⁸ Alle Sparten haben gemein, dass sich große Potenziale bezüglich der Zielgruppe 50 plus auf tun. Im Bereich Medien ist besonders der Buchmarkt interessant. Für den Buchhandel ist der ältere Konsument einer der wichtigsten Kunden, denn „[d]ie Buchausgaben liegen in dieser Generation auf einem hohen Niveau“.³⁹ Senioren kaufen höherwertige Bücher, vermehrt Hardcover-Bücher und vermehrt teure Sachbücher. Zum Vergleich: Die Generation 60 plus gibt 526 Mio. Euro für Informationsbücher aus, die 20- bis 29-Jährigen nur 189 Mio. Euro.⁴⁰

6 Kriterienkatalog

Aus den vorliegenden Daten der aktuellen Lebenssituation von Senioren in Deutschland ist abzuleiten, welche die grundlegenden Eigenschaften dieser Generation sind, aus denen sich wiederum die Anforderungen an kulturelle Bildungseinrichtungen ergeben. Hier findet dem Ziel der Untersuchung entsprechend eine zugeschnittene Spezifikation auf Öffentliche Bibliotheken

³⁴ Reidl 2007: 45f.

³⁵ Ebd.: 58.

³⁶ Meyer-Hentschel & Meyer-Hentschel 2004: 49ff.

³⁷ Reidl 2007: 67.

³⁸ Ebd.: 162 316.

³⁹ Ebd.: 237.

⁴⁰ Ebd.: 235ff.

statt. Diese Anforderungen stellen einen Kriterienkatalog dar, der konkrete, nachvollziehbare Qualitätsmerkmale abbildet, die für die Bewertung einer Bibliothek herangezogen werden können. Das Bewusstsein über die Heterogenität dieser Zielgruppe ist zwar vorhanden, aber man muss übergeordnete Merkmale festsetzen, ohne vorhandene Unterschiede zu nivellieren, um überhaupt von der spezifischen Zielgruppe sprechen zu können und ihr angemessene Angebote zu machen.

6.1 Kommunikationsbedürfnis

Aufgrund des Verlustes sozialer Kontakte durch Beendigung der Arbeitsbeschäftigung und möglicher Dezimierung des Bekanntenkreises ist ein erhöhtes Kommunikationsbedürfnis in der Gruppe zu beobachten. Senioren suchen Angebote gerne wegen der Chance auf Gemeinsamkeit auf.⁴¹ Diesem Aspekt gilt es mit Gelegenheiten zur Geselligkeit zu begegnen, z. B. durch die Herstellung eines sozialen Treffpunktes und/oder die Einrichtung regelmäßiger Veranstaltungen, die Möglichkeiten zum Austausch unter Gleichgesinnten bieten.

Beispiel: Die Stadt- und Regionalbibliothek Erfurt⁴² bietet im Eingangsbereich ein Lesecafé an, das für Senioren mit einem Bedürfnis an Kommunikation gut geeignet ist. Bei Kaffee, Kuchen und Zeitung kann man mit weiteren Besuchern in Kontakt treten oder mit Bekannten und Freunden plaudern und intergenerative Begegnungen pflegen. Senioren treffen sich regelmäßig im Lesecafé und pflegen gemeinsame Unterhaltungen.

6.2 Wunsch nach Teilhabe an der Gesellschaft

Gleichzeitig besteht auch der Wunsch nach Teilhabe an der Gesellschaft, ohne Stigmatisierung und Ausgrenzung. Ganz wichtig ist dafür das Kriterium, dass eine neutrale oder positive Betitelung der Angebote gewählt wird, denn eine öffentliche Kategorisierung in das Fach Alter wird von den Senioren abgelehnt. Gefördert wird dadurch auch die Altersheterogenität der Angebotsnutzer, was die Mischung mit jüngeren Generationen fördern kann. Auch der Grad der Partizipationsmöglichkeit der Senioren in der Bibliothek ist ein Maßstab. Wie sehr Meinungen, Ideen und Mithilfe der Senioren in der Bibliothek berücksichtigt oder erfragt werden, beeinflusst die Qualität der Seniorenarbeit.

⁴¹ Groote 2013: 117.

⁴² <http://www.erfurt.de/ef/de/leben/bildung/sturb/>.

Beispiel: Die Stadtbibliothek Merseburg Walter Bauer⁴³ liefert ein gutes Beispiel für gelungene Mitwirkung der Senioren in der Bibliotheksarbeit. Regelmäßig bietet sie den Nutzern ein Podium, um eigene Werke in der Bibliothek im Rahmen einer Veranstaltung vorzutragen. Dieses Angebot wird von den Senioren als Möglichkeit angenommen, sich mit unveröffentlichten Werken einem Publikum zu präsentieren. Zusätzlich ist ihnen dann auch die jeweilige Gestaltung der Veranstaltung überlassen. Auf diese Weise erhält man Anerkennung und Respekt und man bekommt das Gefühl, einen Beitrag zur Unterhaltung der Besucher leisten zu können.

6.3 Konservatives Medienverhalten

Trotz der rasanten Steigerung der Bedeutung neuer Medien bei Senioren besteht ein eher konservatives Medienverhalten, wenn sie sich über Angebote informieren. Gedruckte Informationen werden momentan noch als verlässliche Quelle herangezogen und genutzt.⁴⁴ Deswegen muss untersucht werden, welche Wege die Bibliothek in ihrer Öffentlichkeitsarbeit gehen kann, um Senioren über ihr Angebot zu informieren. Dabei spielen Vielfältigkeit, Regelmäßigkeit und der Gebrauch gedruckter Medien eine Rolle.

6.4 Qualitätsanspruch

Weiterhin ist in der Beschäftigung mit dem Konsumverhalten von Senioren deutlich geworden, dass diese Gruppe einen Qualitätsanspruch an die gewünschten Produkte, Dienstleistungen und den Service erhebt. Dem ist hohe Bedeutung zuzumessen, denn die Dienstleistungen sind die Kernarbeit und das Aushängeschild Öffentlicher Bibliotheken. Gute Qualität kann zudem die Nutzerbindung nachhaltig beeinflussen. Neben Selbstverständlichkeiten wie Freundlichkeit und Respekt seitens des Personals lassen sich vielfältige Kriterien nennen: Die Ausstattung des Bestandes mit relevanten Medien, deren Themen die Senioren ansprechen; angemessene Präsentation des Bestandes; Evaluation der Seniorenveranstaltungen zur stetigen Verbesserung des Angebotes und Qualitätsmessung von außen; Nachhaltigkeit für ein regelmäßiges und verstetigtes Angebot sowie möglicherweise eine Nachnutzung; ein Service und eine Auskunft, die sich Zeit für die Bedürfnisse der Senioren nehmen.

⁴³ <http://www.merseburg.de/de/stadtbibliothek-und-stadtarchiv.html>.

⁴⁴ Sommer [u. a.] 2004: 78f; Schröder & Gilberg 2005: 123f.

Beispiel: Ein Beispiel für die passende Ausstattung des Bestandes liefert die Stadtteilbibliothek Nord in Brandenburg an der Havel.⁴⁵ Das Interessante an dieser Bibliothek ist die Tatsache, dass es sich um eine Themenbibliothek handelt. Passend zum hohen Anteil der Senioren in diesem Stadtteil ist diese Bibliothek dazu da, die Bedürfnisse der Bevölkerungsgruppe der Senioren zu befriedigen. Deswegen ist dies auch die einzige formulierte Zielgruppe, ohne jedoch andere Interessierte ausschließen zu wollen. Im Bestand vertritt die Stadtteilbibliothek die Themen Gesundheit, Soziales, Reisen und Belletristik. Ihre Aufgabe ist es, thematisch die Interessen und Wünsche der Senioren aufzugreifen. Dabei setzen die Verantwortlichen neben den sog. klassischen Themen auch auf Experimente mit modernen Themen. So wird zum Beispiel die Computer-, Internet- und E-Book-Sachliteratur nicht ausgeklammert. Die Nutzer nehmen auch dieses Angebot gern an. Großdruck- und Hörbücher fehlen im Bestand genauso wenig.

6.5 Physische Einschränkung

Wie beschrieben, verändert das Alter mit der Zeit unweigerlich die körperliche Leistungsfähigkeit. Eine Eigenschaft, die demnach diese Menschengruppe eint, ist die physische Einschränkung. Aus diesem Umstand ergibt sich, dass folgende Kriterien in einer Öffentlichen Bibliothek eingehalten werden sollten: Barrierefreiheit, ausreichende Sitzgelegenheiten, angemessene Regalhöhe und für die Nutzer mit nachlassender Sehfähigkeit auch ausleihbare Lesebrillen und Großdruckbücher. So soll sichergestellt werden, dass auch Senioren problemlos die Bibliothek nutzen können. Diese Maßnahmen sind unaufdringlich gegenüber den älteren Nutzern, die diese Angebote noch nicht in Anspruch nehmen müssen, und hilfreich für diejenigen, die davon bereits profitieren können.

Beispiel: Die Stadtbibliothek Merseburg Walter Bauer hat sich des Themas Barrierefreiheit vorbildlich angenommen. Im Jahr 2013 erwarb sie ein Zertifikat für seniorenfreundlichen Service im Saalekreis. Die Bibliothek erfüllt die Kriterien, die die physischen Einschränkungen der Senioren berücksichtigen, somit in hohem Maße. Barrierefreiheit ist im ganzen Haus gegeben. Auch zwischen den Regalen ist auf großzügigen Raum geachtet, sodass überall auch Rollstühle hindurchfahren können. Sitzgelegenheiten sind ebenso vorhanden wie ein Bestand an Großdruck- und Hörbüchern. Die Regale sind absichtlich nur so bestückt, dass sich niemand sehr bücken oder strecken muss, um an alle

⁴⁵ <http://www.stadt-brandenburg.de/bildung/fouque-bibliothek/stadtteilbibliotheken/profil-und-ausstattung-nord/>.

Bücher zu gelangen. Sie haben Schrägstellböden, sodass Bücher ansprechend präsentiert werden können.

6.6 Sicherheitsbedürfnis

Mental herrscht zudem ein Sicherheitsbedürfnis vor, das von vermeintlichen Risiken abhält. Um dem gerecht zu werden, ist es wichtig, etwaige Veranstaltungen für diese Zielgruppe nicht abends stattfinden zu lassen, um zu vermeiden, dass Senioren in der Dunkelheit das Haus verlassen müssen, denn sie haben häufig Angst vor Überfällen und Stolperfällen. Außerdem sollte eine langfristige Planung vorausgehen, denn zu kurzfristige Termine setzen Senioren unter Druck und stören ihre Planungssicherheit.

7 Fazit

In dieser Auslotung ist deutlich geworden, welche Kriterien zur Bewertung der Seniorenarbeit in Bibliotheken herangezogen werden können, immer vor dem Hintergrund, dass sie sich auf die bestehenden Bedürfnisse der Zielgruppe gründen. Momentan beherrscht die Zielgruppe Kinder und Jugend noch das primäre Streben der Öffentlichen Bibliotheken, weil frühkindliche Leseförderung und Vermittlung von Medien- und Informationskompetenz im Schulalter heute eine nicht zu verkennende Kernarbeit der Bibliotheken darstellt. Doch angesichts des demografischen Wandels und des daraus resultierenden Zuwachses an älteren Bürgern muss auch die Erfüllung derer Bedürfnisse zu einer Schlüsselfunktion der Öffentlichen Bibliotheken, wenn nicht schon heute, so doch in naher Zukunft werden. Die Hauptsache ist, dass die Auseinandersetzung mit den anstehenden Aufgaben Öffentlicher Bibliotheken keinen Stillstand erfährt, sodass sich diese Institutionen auch in Zukunft in der Mitte der Gesellschaft positionieren und sich als Informationseinrichtungen durch die Übernahme von Verantwortung für die Bürger legitimieren.

Literatur und Internetquellen

- [1] BERTH, F. (2008). Die Schönheit der gewonnenen Jahre. Körperlich fit, geistig rege und gerne unterwegs – viele Hochbetagte genießen ihr Leben bei guter Gesundheit. In H. Prantl, & N. von Hardenberg (Hrsg.), *Schwarz Rot Grau. Altern in Deutschland* (S. 76–80). München: Süddeutsche Zeitung GmbH.
- [2] Borromäusverein (2008). ALTERnativen. Veranstaltungskonzepte 50 plus. *BiblioTheke. Zeitschrift für katholische Bücherei- und Medienarbeit*, Themenheft 1.

- [3] EBERLE, L. (2013). Im Land der wilden Alten. *Der Spiegel*, 28, 88–90.
- [4] EIMEREN, B. VAN, & FREES, B. (2008). Internetverbreitung: Größter Zuwachs bei Silver Surfern. Ergebnisse der ARD/ZDF-Onlinestudie 2008. *Media Perspektiven*, 7, 330–344. http://www.media-perspektiven.de/uploads/tx_mppublications/Eimeren_1.pdf.
- [5] *Freizeit-Monitor. Daten zur Freizeitforschung. Repräsentativbefragungen in Deutschland*. Hamburg: Stiftung für Zukunftsfragen 2004.
- [6] GROOTE, K. DE (2010). Ideen und Anregungen für die Kulturpraxis mit Älteren. In K. de Groote, & A. Fricke (Hrsg.), *Kulturkompetenz 50+. Praxiswissen für die Kulturarbeit mit Älteren* (S. 13–60). München: kopaed.
- [7] GROOTE, K. DE (2013). „Entfalten statt Liften“. *Eine qualitative Untersuchung zu den Bedürfnissen von Senioren in kulturellen Bildungsangeboten*. München: kopaed.
- [8] Groote, K. de, & Fricke, A. (Hrsg.) (2010). *Kulturkompetenz 50+. Praxiswissen für die Kulturarbeit mit Älteren*. München: kopaed.
- [9] Hausmann, A., & Körner, J. (Hrsg.) (2009). *Demografischer Wandel und Kultur. Veränderungen im Kulturangebot und der Kulturnachfrage*. Wiesbaden: VS, Verlag für Sozialwissenschaften.
- [10] KALBERMATTEN, U. (2008). Bildungsbedürfnisse und -interessen von Schweizern vor und nach der Pensionierung. In A. Kruse (Hrsg.), *Weiterbildung in der zweiten Lebenshälfte: multidisziplinäre Antworten auf Herausforderungen des demografischen Wandels* (S. 191–211). Bielefeld: Bertelsmann.
- [11] KARL, F., & TOKARSKI, W. (1992). *Bildung und Freizeit im Alter*. Bern: Huber.
- [12] KEUCHEL, S., & WIESAND, A. (2008). *Das KulturBarometer 50+. „Zwischen Bach und Blues...“* Bonn: ARCult Media Verlag.
- [13] Knopp, R., & Nell, K. (Hrsg.) (2007). *Keyword. Neue Wege in der Kultur- und Bildungsarbeit mit Älteren*. Bielefeld: transcript.
- [14] KOHLI, M., KÜNEMUND, H., MOTEL, A., & SZYDLIK, M. (2000). *Grunddaten zur Lebenssituation der 40–85jährigen deutschen Bevölkerung. Ergebnisse des Alterssurvey*. Berlin: Weißensee-Verlag. Kurzfassung online: http://www.weissensee-verlag.de/autoren/Kohli/kohli_grunddaten_zur_lebenssituation_kurz.pdf.
- [15] KOLLAND, F. (2005). *Bildungschancen für ältere Menschen. Ansprüche an ein gelungenes Leben*. Berlin, Wien: LIT Verlag.

- [16] KOLLAND, F., & AHAMDI, P. (2010). *Bildung und aktives Altern. Bewegung im Ruhestand*. Bielefeld: Bertelsmann.
- [17] MEYER-HENTSCHEL, H., & MEYER-HENTSCHEL, G. (2004). *Seniorenmarketing. Generationengerechte Entwicklung und Vermarktung von Produkten und Dienstleistungen*. Göttingen: BusinessVillage.
- [18] OPASCHOWSKI, H. (1998). *Leben zwischen Muß und Muße: die ältere Generation: Gestern Heute Morgen*. Hamburg: Germa Press.
- [19] REIDL, A. (2007). *Seniorenmarketing. Mit älteren Zielgruppen neue Märkte erschließen*. Landsberg am Lech: mi-Fachverlag.
- [20] RÖSLER, P. (2006). Kultur und Demografie. Wandel und Wirkung. In Stiftung Niedersachsen, *Älter bunter weniger. Die demografische Herausforderung an die Kultur* (S. 223 226). Bielefeld: transcript.
- [21] SAUTTER, S. (2007). An der Schnittstelle von Sozialem und Kultur. Bürgerschaftliches Engagement in der zweiten Lebenshälfte. In R. Knopp, & K. Nell (Hrsg.), *Keywork. Neue Wege in der Kultur- und Bildungsarbeit mit Älteren* (S. 53 76). Bielefeld: transcript.
- [22] SCHRÖDER, H., & GILBERG, R. (2005). *Weiterbildung Älterer im demographischen Wandel. Empirische Bestandsaufnahme und Prognose*. Bielefeld: Bertelsmann.
- [23] SOMMER, C., KÜNEMUND, H., & KOHLI, M. (2004). *Zwischen Selbstorganisation und Seniorenakademie. Die Vielfalt der Altersbildung in Deutschland*. Berlin: Weißensee-Verlag.
- [24] Stiftung Niedersachsen (2006). *Älter bunter weniger. Die demografische Herausforderung an die Kultur*. Bielefeld: transcript.
- [25] THIEME, F. (2008). *Alter(n) in der alternden Gesellschaft. Eine soziologische Einführung in die Wissenschaft vom Alter(n)*. Wiesbaden: VS, Verlag für Sozialwissenschaften.

Die zitierten Internetquellen wurden zuletzt am 08.02.2014 aufgerufen.