

**HTW** Chur

Hochschule für Technik und Wirtschaft  
University of Applied Sciences

## Churer Schriften zur Informationswissenschaft

Herausgegeben von  
Wolfgang Semar und Brigitte Lutz

---

Arbeitsbereich  
Informationswissenschaft

**Schrift 59**

E-Books in öffentlichen Bibliotheken  
der Schweiz -  
Determinanten der Akzeptanz bei Kunden

Carla Biasini

---

Chur 2013

# **Churer Schriften zur Informationswissenschaft**

Herausgegeben von Wolfgang Semar und Brigitte Lutz

Schrift 59

## **E-Books in öffentlichen Bibliotheken der Schweiz -**

## **Determinanten der Akzeptanz bei Kunden**

Carla Biasini

Diese Publikation entstand im Rahmen einer Masterarbeit zum Abschluss Master of Advanced Studies (MAS) FHO in Information Science.

Referent: Prof. Dr. Urs Dahinden

Korreferent: Prof. Dipl. El.-Ing. Bruno Wenk

**Verlag:** Arbeitsbereich Informationswissenschaft

**ISSN:** 1660-945X

**Chur,** Juni 2013

## **Kurzfassung**

Die Arbeit befasst sich mit den Faktoren, welche die Akzeptanz von E-Books bei Kundinnen und Kunden beeinflussen. Im Zentrum steht die allgemeine Schweizer Bevölkerung. Der Schwerpunkt liegt auf potentiellen E-Book-Nutzerinnen und -Nutzern öffentlicher Bibliotheken.

Die verschiedenen Determinanten (Einflussgrössen) und deren Bedeutung für die Akzeptanz und Nutzung von E-Books werden auf Grund einer Literaturanalyse systematisch herausgearbeitet. Zwei Modelle dienen als theoretischer Hintergrund: Die Diffusionstheorie von Everett M. Rogers und das Technology Acceptance Model TAM von F. Davis. Ein wichtiger Bestandteil des ersten Teils besteht darin, auf die Bedeutsamkeit von Akzeptanzstudien - im Unterschied oder als Ergänzung zu reinen Nutzungsstudien – aufmerksam zu machen, die in der Schweiz und im deutschsprachigen Raum weitgehend fehlen.

Ergänzend zur Literaturstudie wird eine Kundenbefragung mit einem mehrheitlich nicht akademischen Publikum durchgeführt. Sie findet online mit Kundinnen und Kunden der Bibliothek Zug statt. Neben den Determinanten der Akzeptanz soll durch die Umfrage gleichzeitig ermittelt werden, wie und von wem die Digitale Bibliothek Zug genutzt wird.

## **Vorwort**

Mehr als zwei Handvoll Leuten gebührt mein Dank. Sie haben mich bei der Arbeit unterstützt und mit zum Resultat beigetragen.

Ich bedanke mich beim Leiter der Bibliothek Zug, Herrn Heinz Morf, und der stellvertretenden Bibliotheksleiterin, Frau Barbara Kostezer, für ihr Vertrauen, ihre Offenheit und die uneingeschränkte Unterstützung bei der Kundenbefragung. Des Weiteren geht ein Dankeschön an meinen Referenten, Herrn Dahinden, der mir viele nützliche Tipps insbesondere bei der Erstellung des Fragebogens und im Bereich empirische Sozialforschung gegeben hat. Ebenfalls danke ich dem Korreferenten, Herrn Bruno Wenk, für die Inputs zum Thema E-Book. Für die Geduld und moralische Unterstützung geht zu guter Letzt mein aufrichtigster Dank an meine Familie und an meinen Partner.

## Inhaltsverzeichnis

Kurzfassung .....	3
Vorwort.....	4
Inhaltsverzeichnis.....	5
Abbildungsverzeichnis.....	7
1    Einleitung.....	10
1.1    Ausgangslage .....	10
1.2    Ziel .....	11
1.3    Vorgehensweise.....	12
2    Diffusionstheorie und TAM.....	15
2.1    Begriffsdefinition.....	15
2.1.1    Akzeptanz .....	15
2.1.2    E-Book .....	16
2.2    Determinanten der Akzeptanz .....	17
2.2.1    Objektbezogene Determinanten (Rogers) .....	18
2.2.2    Kognitive Determinanten und externe Variablen (TAM).....	19
3    Literaturstudie .....	21
3.1    Stand der Forschung.....	21
3.2    Determinanten in der Literatur.....	23
3.2.1    Wahrnehmung der Technologie .....	24
3.2.2    Externe Variablen.....	31
4    Die Befragung.....	37
4.1    Ziel und Abgrenzung .....	37
4.2    Hypothesen .....	37
4.3    Befragungsmethode.....	39
4.4    Fragebogenaufbau und Ablauf der Befragung.....	40
5    Auswertung der Umfrage .....	41
5.1    Rücklaufquote und Teilnehmer.....	41

5.2	Die Nutzung von E-Books .....	44
5.2.1	Nutzung allgemein .....	44
5.2.2	Nutzung der Digitalen Bibliothek Zug .....	44
5.3	Objektbezogene Determinanten .....	45
5.3.1	Relativer Vorteil und Kompatibilität.....	46
5.3.2	Komplexität .....	53
5.3.3	Möglichkeit auszuprobieren.....	56
5.3.4	Sichtbarkeit und Bekanntheit von E-Books.....	57
5.4	Externe Variablen.....	59
5.4.1	Angebot und Nachfrage .....	59
5.4.2	Demographische Variablen .....	62
5.4.3	Medienkompetenz, Innovationsneigung und Internetgebrauch.....	67
5.4.4	Lesegewohnheit.....	69
6	Abschluss .....	73
6.1	Reflexion .....	73
6.2	Zusammenfassung.....	74
	Bibliografie .....	77
	Anhang: Fragebogen.....	80
	Bisher erschienene Schriften.....	90

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Vorgehensweise .....	12
Abbildung 2: Das Technology Acceptance Model (TAM) (Davis et al., 1989, S. 985) in Anlehnung an Buerg (2004, S. 11). .....	19
Abbildung 3: Argumente für den Kauf von E-Books / E-Readern (Müller et al., 2010, S. 49) 25	
Abbildung 4: Argumente gegen den Kauf von E-Books / E-Readern (Müller et al., 2010, S. 49).....	26
Abbildung 5: Demographie der Teilnehmer – Frage 23: Geschlecht (N=352), Frage 24: Alter (N=351) .....	41
Abbildung 6: Demographie der Teilnehmer – Frage 2: Höchster Bildungsabschluss (N=350), Frage 26: Sind Sie noch in Ausbildung, im Studium? (N=350) .....	42
Abbildung 7: Demographie der Teilnehmer – Frage 27: Erwerbsform (N=347), Frage 28: Erwerbsform der Nicht-Erwerbstätigen (Ich bin ..., N=72) .....	43
Abbildung 8: Frage 4: Haben Sie bereits ein E-Book genutzt? (N= 354).....	44
Abbildung 9: Frage 5: Haben Sie bereits E-Books in der Digitalen Bibliothek Zug ausgeliehen? (N=99) .....	45
Abbildung 10: Frage 6: Wie oft benutzen Sie die Digitale Bibliothek Zug? (N=89) .....	45
Abbildung 11: Frage 12: Weshalb nutzen Sie E-Books? (Mehrfachnennungen möglich, N = 179).....	46
Abbildung 12: Frage 13: Wie stark haben die folgenden Argumente darauf Einfluss, dass Sie E-Books nutzen? (N=179) .....	47
Abbildung 13: Frage 14: Wenn Sie in der Bibliothek die Wahl haben zwischen dem gedruckten Buch und dem elektronischen Buch (gleicher Titel), wählen Sie... (N=179) .....	50
Abbildung 14: Frage 16: Weshalb nutzen Sie keine E-Books (Mehrfachnennung möglich, N=172) .....	51
Abbildung 15: Frage 17: Wie stark haben die folgenden Argumente darauf Einfluss, dass Sie keine E-Books nutzen? (N=172).....	52
Abbildung 16: Frage 15: Die Nutzung von E-Books ist für mich... (N=179) .....	54
Abbildung 17: Frage 15 mit Frage 23 und Frage 24: Wahrgenommene Komplexität bzgl. Geschlecht (N=178) und Alter (N=176) .....	54

Abbildung 18: Frage 15 mit Frage 20abc: Wahrgenommene Komplexität bzgl. Innovationsneigung (N=175), Medienkompetenz (N=179) und Internetgebrauch (N=177) ...	55
Abbildung 19: Frage 18bc: Wie stehen Sie den folgenden Aussagen gegenüber? (N=338, 323).....	56
Abbildung 20: Frage 18a: Wie stehen Sie den folgenden Aussagen gegenüber? (N=347) ...	57
Abbildung 21: Frage 2: Wo ist Ihnen das Thema E-Book schon mal begegnet? (Mehrfachnennungen möglich, N=354).....	57
Abbildung 22: Frage 2: Wussten Sie, dass die Bibliothek Zug E-Books anbietet? (N=354) ..	58
Abbildung 23: Frage 3: Wie sind Sie auf das E-Book-Angebot der Bibliothek Zug aufmerksam gemacht worden? (Mehrfachnennung möglich, N=247) .....	58
Abbildung 24: Frage 9: Welche dieser Geräte besitzen Sie? (Mehrfachnennung möglich, N=179).....	60
Abbildung 25: Frage 10: Ich lese E-Books vorwiegend auf (N=179) .....	60
Abbildung 26: Frage 14 mit Frage 10: Bevorzugte Medienart und bevorzugtes Lesegerät (N=174).....	61
Abbildung 27: Frage 6 mit Frage 10: Häufigkeit der Nutzung der Digitalen Bibliothek Zug und bevorzugtes Lesegerät (N=174) .....	62
Abbildung 28: Frage 11: Angenommen, Sie kommen in den Besitz eines E-Readers: Würden Sie dadurch mehr E-Books lesen? (N=119) .....	62
Abbildung 29: Frage 4 mit Frage 23: Nutzung von E-Books bzgl. Geschlecht (N=351) .....	63
Abbildung 30: Frage 4 mit Frage 24: E-Book-Nutzung bzgl. Alter (N=350) .....	64
Abbildung 31: Frage 14 mit Frage 24: Bevorzugte Medienart und Alter (N=176) .....	65
Abbildung 32: Frage 4 mit Frage 25: Nutzung von E-Books und höchster Bildungsabschluss (N=350).....	66
Abbildung 33: Frage 14 mit Frage 25: Bevorzugte Medienart und höchster Bildungsabschluss (N=177).....	66
Abbildung 34: Frage 4 mit Frage 20a und 20b: E-Book-Nutzung bzgl. Medienkompetenz (N=350) und Innovationsneigung (N=349).....	68
Abbildung 35: Frage 4 mit Frage 20c: E-Book-Nutzung und Häufigkeit Internetnutzung (N=351).....	69
Abbildung 36: Frage 20b mit Frage 23: Medienkompetenz und Geschlecht (N=348) .....	69

---

Abbildung 37: Frage 20b mit Frage 24: Medienkompetenz und Alter (N=348).....	70
Abbildung 38: Frage 4 mit Frage 19: E-Book-Nutzung und Lesegewohnheit (N=354) .....	71
Abbildung 39: Frage 19 mit Frage 23, 24 und 25: Lesegewohnheit bzgl. Geschlecht (N=352), Alter (N=361), Höchster Bildungsabschluss (N=350).....	71

# 1 Einleitung

## 1.1 Ausgangslage

Sowohl die Buchbranche als auch die Bibliotheken haben im deutschsprachigen Raum lange abwartend und zurückhaltend auf die Innovation E-Book reagiert. Sie beginnen erst seit wenigen Jahren, sich gezielt mit ihr auseinanderzusetzen und Strategien auszuarbeiten. Die Zurückhaltung widerspricht dem steigenden Interesse in der Bevölkerung, wie sich einerseits anhand der Zunahme bei Angebot und Nachfrage, andererseits an der vermehrten Berichterstattung in der Presse ablesen lässt. Mittlerweile werde "die Diskussion über das Lesen am Bildschirm [...] in der breiten Öffentlichkeit ausgetragen" (Mundt, 2010, S. 49).

Vereinzelte Schweizer Akteure haben damit begonnen, E-Books für die allgemeine Bevölkerung bereitzustellen. Bei den Buchhandlungen sind in erster Linie die grossen Anbieter wie Orell Füssli, Lüthi-Balmer-Stocker, Weltbild und Ex-Libris ins Geschäft mit E-Books eingestiegen (Roth, 2012, S. 17). Dabei erproben sie verschiedene Strategien. Orell Füssli fördert den Verkauf von Lesegeräten in der Meinung, dadurch mehr E-Books abzusetzen. Ex-Libris hingegen konzentriert sich auf den Absatz der elektronischen Dateien. Für die kleinen Geschäfte - und auch für viele Verlage - stellt das E-Bookgeschäft immer noch ein unabschätzbares Risiko dar. Sie entwickeln deshalb alternative Geschäftsmodelle, indem sie beispielsweise Non-Books verkaufen (Gasser, 2012).

Nach den wissenschaftlichen sind auch die öffentlichen Bibliotheken in die Welt der digitalen Medien eingestiegen. Seit 2008 bieten drei Schweizer Pilotbibliotheken mit dem Produkt Onleihe elektronische Medien, darunter auch E-Books, an. Der Einstieg wurde dadurch erleichtert, dass für den amerikanischen Vorreiter Overdrive und die Onleihe in Deutschland bereits vielversprechende Zahlen vorlagen (Dora, 2012, S. 231). In den USA sind die digitalen Bibliotheken bereits fester Bestandteil der public libraries:

2009 boten bereits rund 5400 US-Institutionen E-Books an (Ashcroft, 2011, S. 402). Im deutschsprachigen Raum wird die Onleihe von über 600 Bibliotheken verwendet (Divi-bib, 2013), in der Schweiz von den drei Pilotbibliotheken Burgdorf, Zug und Vadiana St. Gallen (seit 2010 im Verbund mit 15 weiteren Bibliotheken der Ostschweiz) und von den Bibliotheken Liestal und Baden. Weitere Verbünde sind geplant.

Für die Schweizer Buchbranche fehlt es sowohl an Statistiken als auch an Studien zur Nutzung und zur Akzeptanz von E-Books. Dieser Datenmangel zeige, dass sich der Schweizer Buchmarkt erst "im Anfangsstadium eines Umbruchs" befinde (Roth, 2012, S. 40). In den Bibliotheken sind konkrete statistische Ausleihzahlen zwar vorhanden, auf detaillierte Personendaten, wie Hinweise zu Alter oder Geschlecht der Nutzer, können die Bibliotheken aber aus Datenschutzgründen nicht zurückgreifen (Hüppi, 2010, S. 25). Nutzungsstatistiken

stellen nur eine Möglichkeit dar, die Reichweite einer Innovation in der Gesellschaft darzustellen.

Die Häufigkeit des Zugriffs auf Medien kann durch Nutzungsstatistiken beschrieben werden; substantielle Aussagen zur Tragweite eines neuen Angebots sind mit ihnen allerdings nur begrenzt möglich, weil sich Kontinuität und Breite der Nutzung, insbesondere aber Einstellungen, Beweggründe und Werturteile aus keiner konventionellen Statistik ablesen lassen (Mundt, 2007, S. 58).

Um die Tragweite der Innovation E-Book bei Kundinnen und Kunden ermitteln zu können, braucht es Untersuchungen zur Akzeptanz. Diese gilt als "[...] Schlüsselkonstrukt, um den Erfolg bzw. Misserfolg technologischer Innovationen zu erklären [...]" (Mundt,

2010, S. 53). Während derartige Kundenbefragungen im deutschsprachigen Raum noch weitgehend fehlen, hat Gunter (2005) in Grossbritannien bereits früh deren Notwendigkeit erkannt: "It [this research] adopts the position that a better understanding of the future potential of e-books can be obtained by finding out from consumers about their e-book behaviour, e-book preferences, and problems they may have experienced with e-books" (S. 521). Das Potential des E-Books wird also nur ausgeschöpft, wenn die persönlichen Werturteile der Kundinnen und Kunden und die externen Einflussgrößen ökonomischer, technischer oder subjektiver Art in Erfahrung gebracht werden.

## 1.2 Ziel

Die vorliegende Masterarbeit untersucht die Determinanten (Einflussgrößen) der Akzeptanz von E-Books bei Schweizer Kunden.<sup>1</sup> Im Fokus stehen potentielle E-Book-Nutzer der Digitalen Bibliotheken (Onleihe) der Schweiz. In der Theorie miteinbezogen, aber nicht empirisch überprüft, wird die Akzeptanz von E-Books bei Kunden des Sortimentsbuchhandels. Dies, weil dem Buchhandel ein ähnlicher E-Book-Begriff zugrunde liegt und weil über potentielle E-Book-Käufer bereits Studien aus Deutschland vorliegen.

In der Arbeit geht es zum einen darum, einen ersten Grundstein für die Akzeptanzforschung von E-Books in der Schweiz zu legen. Anhand einer vergleichenden Literaturstudie werden die bisher bekannten Einflussgrößen auf die Akzeptanz von E-Books bei Kunden ausgearbeitet. Da es sich vorwiegend um Umfragen im universitären Bereich handelt, die unter einem E-Book etwas anderes verstehen als die in der Befragung zu untersuchende Benutzergruppe (siehe Kapitel 2.1.2), müssen die Unterschiede zwischen der studentischen und der allgemeinen Bevölkerung hervorgehoben werden. Im praktischen Teil der Arbeit wird eine Akzeptanzstudie bei einem nicht wissenschaftlichen Schweizer Publikum durchgeführt.

---

<sup>1</sup> Im Folgenden wird nur die männliche Form *Kunden* gebraucht.

Die Befragung findet mit eingeschriebenen Nutzern der Bibliothek Zug statt. Die Bibliothek Zug ist zugleich Stadt- als auch Kantonsbibliothek und bietet seit 2008 digitale Medien an.

Im Rahmen der Überprüfung der erarbeiteten Hypothesen soll die Kundenbefragung darüber Aufschluss geben, welche Determinanten auf die Nutzung respektive Nicht-Nutzung von E-Books einwirken. Die Befragung zur Akzeptanz soll aber auch der Institution selbst dienen. So wird ermittelt, wie weit die Akzeptanz von E-Books bei den potentiellen Kunden reicht und wie das E-Book-Angebot der Digitalen Bibliothek Zug (Onleihe) wahrgenommen und genutzt wird. Dabei geht es weniger darum, Wissen über die *usability* und Vorzüge des Produkts Onleihe zu erlangen, als um die Akzeptanz von E-Books an und für sich. Wenn bekannt wird, inwiefern E-Books eine Rolle im Alltag der potentiellen Nutzer spielen, kann die Bibliothek ihre eigene informationslogistische Rolle kritisch überdenken. Nicht zuletzt aufgrund fehlender statistischer Daten ist es für die Bibliothek wichtig, die potentiellen Nutzer des eigenen E-Book-Angebots besser kennen zu lernen.

### 1.3 Vorgehensweise

Die Arbeit gliedert sich in fünf Teile:



Abbildung 1: Vorgehensweise

Der erste Teil widmet sich dem theoretischen Hintergrund. Er liefert das Erklärungsmodell für die anschliessende Literaturstudie und die Kundenbefragung. Die Arbeit untersucht die Akzeptanz mithilfe eines diffusionstheoretischen Ansatzes nach Rogers (2003) und mithilfe des Modells TAM (Technology Acceptance Modell) nach Davis (1989) und Davis et. al. (1989).

In der Literaturstudie wird zuerst ein Überblick über die bisherige Akzeptanzforschung zum Thema E-Book gegeben. Danach werden vor allem die deutschsprachigen Publikationen ausgewertet. Es folgt die Ermittlung der in der Literatur genannten Determinanten. Anhand der Literaturstudie werden im dritten Teil Hypothesen entwickelt, die der Erstellung des

Fragebogens dienen. Im selben Kapitel wird auf die Befragungsmethode und das Vorgehen bei der Kundenbefragung eingegangen. Es folgt der vierte Block mit der Auswertung des Fragebogens. Als Abschluss werden die Resultate zusammengefasst.



## 2 Diffusionstheorie und TAM

Dieses Kapitel dient als theoretischer Hintergrund. Es klärt die eigene gewählte Methode und geht auf den E-Book-Begriff ein. Als theoretisches Gerüst der Akzeptanzstudie dienen zum einen Elemente des diffusions-theoretischen Ansatzes nach Rogers (2003). Ergänzt werden diese durch Determinanten aus dem Untersuchungsmodell TAM (Technological Acceptance Model) von Davis (1989) und Davis et. al. (1989). Zusätzlich werden weitere Determinanten hinzugefügt, um das Modell bestmöglichst dem Untersuchungsgegenstand E-Book anzupassen. Bevor die Determinanten beschrieben werden können, ist es wichtig, zu klären, was unter den Begriffen Akzeptanz und E-Book verstanden wird.

### 2.1 Begriffsdefinition

#### 2.1.1 Akzeptanz

DIFFUSIONSTHEORIE | Rogers Verständnis von Akzeptanz als Adoption in der Gesellschaft entspricht einem breiten Akzeptanzbegriff. Die Diffusionsforschung betrachtet "[...] die Geschwindigkeit, mit der eine Innovation von einer Zielgruppe aufgenommen wird" (Quiring, 2006, S. 4). Sie befasst sich mit Innovationen, die erst im Begriffe sind, sich in der Gesellschaft zu etablieren.

Unter dem diffusionstheoretischen Blickwinkel geht Rogers (2003) auf fünf objektbezogene Grössen ein, die sich auf die Akzeptanz auswirken (siehe Kapitel 2.2.1). Die von ihm genannten Einflussgrössen können jedoch auch auf der Ebene des Individuums untersucht werden. "Verlässt man die Makroperspektive der Diffusion, so können diese Charakteristika auch als individuelle Faktoren einer Akzeptanzentscheidung angesehen werden" (Quiring, 2006, S. 5). Die Einstellung der Personen gegenüber der Innovation prägt die Akzeptanz (Einstellungsakzeptanz). Die Wahrnehmung des Objekts entscheidet mit, ob die Personen die Innovation ablehnen oder annehmen werden.

TAM | Davis verwendet einen engen Akzeptanzbegriff. Er bezieht die Akzeptanz auf das Individuum und untersucht, welche Faktoren zu einer möglichen Nutzung der Innovation führen (Handlungsakzeptanz). In seinem Modell bedingt die Einstellungsakzeptanz die Handlungsakzeptanz.<sup>2</sup> Bei der Akzeptanzforschung dieser Art geht es um "die Feststellung der Beweggründe für eine Annahme oder Ablehnung einer bereits eingeführten Innovation" (Quiring, 2006, S. 4).

---

<sup>2</sup> Die Unterscheidungen zwischen Einstellungs- und Handlungsakzeptanz sowie jene zwischen engem und breitem Akzeptanzbegriff wurde Quiring (2006, S. 4) entnommen. Erstere geht auf ein früheres Werk zur Akzeptanzforschung zurück (Müller-Böhling und Müller, 1986).

Da sich die Etablierung der Innovation E-Book in der Schweiz in einem Anfangs- und Übergangsstadium befindet und sie erst allmählich beginnt, Fuss zu fassen, bietet sich eine Kombination eines diffusionstheoretischen mit einem nutzerorientierten Ansatz an. Aus diffusionstheoretischer Sicht gilt es unter anderem festzustellen, wie weit die Innovation in der Gesellschaft verankert ist. Aus der zweiten Sicht hingegen sind die spezifischen Nutzungs- oder Nicht-Nutzungsabsichten zu betrachten, die durch die Zustimmung oder Ablehnung gegenüber der Innovation entstehen. In diesem Sinn wird Akzeptanz "verstanden als emotionale und kognitive Bereitschaft von Personen, Einstellungen und eine Nutzungsbereitschaft hinsichtlich einer Innovation auszubilden und diese in der Folge emanzipatorisch zu nutzen" (Mundt, 2007, S. 57).<sup>3</sup>

### 2.1.2 E-Book

Wie bei vielen technologischen Innovationen ist es beim elektronischen Buch schwierig, zwischen Hardware, Software und Daten zu unterscheiden.<sup>4</sup> Als Hardware können zum Beispiel ein E-Reader oder ein Tablet bezeichnet werden. Die Software ist bei einem E-Reader im Gerät integriert, während sie bei einem Tablet erst geladen und installiert werden muss, dies meist in Form einer App.<sup>5</sup> Die Daten entsprechen dem Inhalt des E-Books, wobei der Inhalt in unterschiedlichen Datenformaten zur Verfügung stehen kann (z.B. im Format PDF oder im Format EPUB 2.01).

Die Wahrnehmung der einen Entität hängt stark von der Wahrnehmung der anderen ab und alle Komponenten weisen eine enge Zusammengehörigkeit auf. Ein unzufrieden stellender E-Book-Reader wird die Akzeptanz des E-Books beeinträchtigen; ein E-Book im falschen Format kann die Freude am Lesegerät herabsetzen. Aufgrund dieser Abhängigkeit muss die Akzeptanzstudie alle drei erwähnten Entitäten im Blick haben. Der Begriff E-Book soll daher keinesfalls mit dem E-Reader (Hardware) gleichgesetzt oder nur auf eine Entität beschränkt werden. Bei Kundenbefragungen im Publikumsmarkt wurde diesbezüglich festgestellt, dass der Begriff E-Book oft für den Reader verwendet wird (Henke, 2003, S. 20). Dennoch kann an der Differenzierung in Hardware,

Software und Daten nicht explizit festgehalten werden, da sie in der untersuchten Literatur selten vorgenommen wird und die Ergebnisse der Umfrage mit den Aussagen in der Literatur verglichen werden sollen.

In der Literatur wird das E-Book auf verschiedene Arten definiert. Auch wenn hier eine einheitliche und endgültige Begriffsdefinition nicht möglich ist, besonders weil sowohl das E-

---

<sup>3</sup> Diese Definition lehnt sich ebenfalls an Müller-Böhling und Müller (1986) an.

<sup>4</sup> So auch Rogers (2003, S. 13), der jedoch nur zwischen Hard- und Software differenziert.

<sup>5</sup> Ausserdem stellen viele Anbieter von E-Books auf ihrer Web-Plattform softwarebasierte Funktionen zur Nutzung der E-Books zur Verfügung (z.B. Synchronisation der Buchzeichen, Markierungen und Annotationen zwischen mehreren Geräten).

Book als auch die mobilen Lesegeräte einem starken Wandel unterworfen sind, kann hier aufgrund der zu untersuchenden Nutzergruppe eine Eingrenzung gemacht werden. Da sich die vorliegende Studie primär auf die öffentlichen Bibliotheken der Schweiz konzentriert, wo in erster Linie publikumsstarke Medien angeboten werden, wird unter einem E-Book aus ökonomischer Sicht ein kommerzielles elektronisches Buch verstanden. Obwohl Slater (2010) die Publikationen der wissenschaftlichen Bibliotheken untersucht, kann seinem Verständnis "the act of being published is what elevates an electronic text to the status of e-book" für den hier verwendeten Begriff ebenfalls zugestimmt werden (S. 306). Dabei spielt es keine Rolle, ob das Medium ein retrodigitalisiertes Werk darstellt oder selbst hergestellt wurde. Das Entscheidende ist zudem der monographische Charakter:

Ein elektronisches Buch besteht aus einer oder mehreren elektronischen Dateien monographischen Charakters [...]. Der Text kann von Bild und Ton begleitet werden. Das elektronische Buch kann Hyperlinks zu verwandten Internetinhalten beinhalten und interaktiv sein, indem es die Interventionen des Lesers zulässt (Zivcovic, 2005).

Auch aus technischer Sicht lässt diese Definition vieles offen. Es kommt nicht so sehr auf das Format des E-Books an, ob es am Bildschirm oder auf dem Reader gelesen wird und ob multimediale oder interaktive Elemente eingebaut sind. Beim kommerziellen E-Book handelt es sich meist um monographische in digitaler Form verfügbare Romane oder Sachbücher, die auch als Print erhältlich sind.<sup>6</sup> Verwendet man den Begriff E-Book wie im oben beschriebenen Sinne als kommerzielles digitales Buch, spielt die Hardware bei allen von Rogers und Davis genannten Determinanten eine wichtige Rolle.

Während für den Publikumsmarkt hier eine sehr offene Definition gewählt wurde, können den E-Books in wissenschaftlichen Bibliotheken einheitlichere Eigenschaften zugeschrieben werden. Dort überwiegen E-Books im PDF-Format (Zelch und Junkes-Kirchen, 2009, S. 156) und werden zum jetzigen Zeitpunkt noch meistens am Bildschirm gelesen (Matschkal, 2009). Häufig werden nur Abschnitte oder Kapitel aus Lehrmitteln und Nachschlagewerken oder wissenschaftliche Artikel geladen. Immer mehr sind nur noch digital und nicht mehr als Print vorhanden.

## 2.2 Determinanten der Akzeptanz

Im Folgenden werden die Determinanten der beiden Theorien aufgelistet. Die Erläuterung wird mit dem Untersuchungsgegenstand E-Book in Beziehung gebracht und insbesondere auch mit der in der Definition besprochenen Unterscheidung zwischen Hard- und Software. Auf diese Weise kann dargelegt werden, dass die Akzeptanz des E-Books mit den

---

<sup>6</sup> So die Definition vom E-Book in Müller (2010): „E-Books (Electronic Books) sind digitale Versionen von gedruckten Büchern, die im Internet bereitgestellt und auf spezifischen Lesegeräten wie E-Readern, Tablets, Pcs, aber auch Handys und Smartphones abgerufen werden können“ (S. 14).

Determinanten der gewählten Methode beschrieben werden kann. "Die Methoden, die jeweils anzuwenden sind, müssen sich [...] immer nach der konkret angedachten Anwendung [der Innovation] und ihrer sozialen Alltagswirksamkeit richten" (Quiring, 2006, S. 3).

### 2.2.1 Objektbezogene Determinanten (Rogers)

Rogers nennt fünf subjektiv wahrnehmbare Eigenschaften von Innovationen, die auf die Akzeptanz einwirken können. Sie werden hier als technologische / objektbezogene Determinanten aufgefasst. Je positiver diese Eigenschaften von den Personen bewertet werden, desto schneller wird sich die Innovation in der Gesellschaft verbreiten. (Rogers, 2003, S. 15-16).

- **Relative advantage** - Der relative Vorteil bezeichnet den Grad, bis zu welchem das E-Book als höher gestellt wird als die Alternative Buch. Der relative Vorteil gegenüber der Alternative zeigt sich beim elektronischen Buch insbesondere beim Lesegerät, sprich dem E-Book-Reader, dem Smartphone, Tablet oder dem PC.
- **Compatibility** - Die Kompatibilität meint den Grad, bis zu welchem das E-Book mit den Erfahrungen und dem Wertesystem der Personen kompatibel ist. Die Einstellung gegenüber der Kompatibilität hängt stark von externen Faktoren ab, beispielsweise wie weit Computer und Lesegeräte auf der einen, das Internet auf der anderen Seite in der Bevölkerung verbreitet sind (siehe Kapitel 3.2.2). Auf der individuellen Ebene sind bei der Kompatibilität insbesondere die psychosozialen Unterschiede zu beachten, zum Beispiel, wie vertraut der Einzelne mit neuen Medien ist.
- **Complexity** - Die Einflussgrösse Komplexität zielt auf die Benutzerfreundlichkeit / Einfachheit der Benutzung der E-Books ab. Die Komplexität ist mit Davis' *ease of use* zu vergleichen (siehe Kapitel 2.2.2). Beim E-Book bezieht sich die *ease of use* ganz besonders auf die Wahrnehmung der Hardware. Hinzu kommen in öffentlichen Bibliotheken die Vertriebskanäle, insbesondere die Anbieterplattform und die angebotenen Software (zum Beispiel Apps für Tablets), die ebenfalls für die Annahme oder Ablehnung von E-Books verantwortlich sein können.
- **Trialability** - Der zweitletzte Punkt, die Möglichkeit das E-Book-Angebot auszuprobieren, kann sowohl auf das E-Book bezogen werden (Lese- und Hörprobe, Filmvorschau etc.) als auch auf das Gerät (Test- oder Ausleihgeräte).
- **Observability** - Die Sichtbarkeit betrifft den Grad, bis zu welchem die Personen den Nutzen des E-Books wahrnehmen können. Je häufiger das Thema beobachtbar wird, zum Beispiel durch E-Book-Leser unterwegs oder durch Berichterstattung in der

Presse, desto einfacher entsteht die Akzeptanz des Mediums innerhalb der Bevölkerung.

Von diesen fünf Determinanten bewertet Rogers (2003, S. 17) die ersten zwei, den relativen Vorteil und die Kompatibilität, als besonders wichtig für die Akzeptanz in der Bevölkerung. Für das E-Book kann auch den Punkten 3 - 5 eine wichtige Bedeutung beigemessen werden. Gerade fürs Lesen ist eine geringe Komplexität eine wichtige Anforderung, da man sonst gerne zum "einfachen", nicht multimedialen Buch greift. Die Wichtigkeit für Punkt 4 und 5 ergeben sich durch die tiefe Verankerung des traditionellen Buches in der Gesellschaft. Durch das Ausprobieren können die Berührungängste mit elektronischen Büchern abgebaut werden. Durch die Sichtbarkeit, zum Beispiel von E-Book-Lesenden im Zug, kann die Akzeptanz ebenfalls steigen.

Es reicht nicht aus, zu sagen, dass die positive Wahrnehmung dieser fünf Eigenschaften zur Akzeptanz der Innovation führt. Neben diesen auf die Technologie bezogenen Faktoren spielen auch psychologische und externe Variablen eine Rolle.

## 2.2.2 Kognitive Determinanten und externe Variablen (TAM)

Das TAM (Technology Acceptance Model) von Davis umfasst objektbezogene (technologische) und kognitive (psychologische) Faktoren in einem Modell.<sup>7</sup>

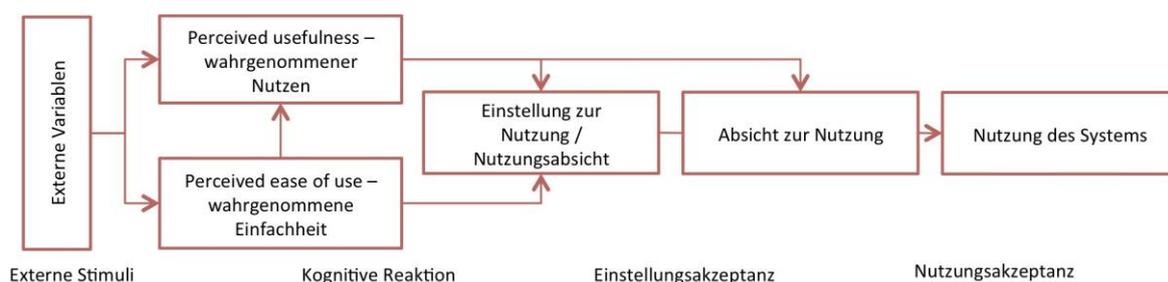


Abbildung 2: Das Technology Acceptance Model (TAM) (Davis et al., 1989, S. 985) in Anlehnung an Bueg (2004, S. 11).

Mit diesem Modell können die Akzeptanz der Innovation beim Individuum und der Einfluss der Determinanten auf dessen Absicht, eine Innovation zu nutzen, untersucht werden. Als Hauptdeterminanten werden die kognitive Reaktionen auf die Innovation, die *perceived usefulness* und die *perceived ease of use*, betrachtet: "The investigation focuses on two theoretical constructs, perceived usefulness and perceived ease of use, which are theorized to be fundamental determinants of system use" (Davis, 1989, S. 320). Die erste Determinante beeinflusst den potentiellen Nutzer, indem die Innovation als nützlich für die

<sup>7</sup> Das TAM hat sich vor allem in den Bereichen der Management-Unternehmensorganisation und der Computerwissenschaft durchgesetzt. Es wurde jedoch auch für digitale Bibliotheken (Hong et al., 2002), E-Reader (Lai und Chang, 2011) und E-Learning (Bürg und Mandl, 2004) erprobt.

Erfüllung einer Aufgabe betrachtet wird. Dies kann die Einstellung gegenüber der *technology* positiv prägen. Ist dies der Fall, kann die positive Wahrnehmung direkt zu einer Nutzungsabsicht und schliesslich zur Nutzung führen (*acceptance*). Die zweite Determinante *perceived ease of use*, die Ähnlichkeit mit der Determinante *complexity* von Rogers hat, entscheidet, ob die potentielle Nutzung der Innovation als einfach oder als schwer wahrgenommen wird. Dies hat Einfluss auf die Einstellung gegenüber dem Objekt. Die Determinante wirkt nicht nur direkt auf die Einstellung, sondern auch indirekt über die *perceived usefulness* (Davis, 1989, S. 333-334): Wenn das System als einfach zu bedienen wahrgenommen wird, erhöht sich die Wahrnehmung des Nutzens. Neben diesen zwei Determinanten ist es mit dem TAM möglich, auch externe Variablen miteinzubinden, die auf die zwei Hauptdeterminanten wirken.

Davis geht in seinem Modell nicht näher auf die externen Variablen ein. Sie werden im Folgenden in Abhängigkeit vom Forschungsgegenstand E-Book gewählt und anhand der Literaturstudie ausgearbeitet.

### 3 Literaturstudie

Dieses Kapitel geht auf die Akzeptanz- und Nutzungsstudien zum Thema E-Book ein. Zuerst wird der Stand der Forschung erörtert. Aufgrund der vorwiegend akademischen Ausrichtung der Studien setzt sich die Arbeit gleichzeitig mit dem Problem der Vergleichbarkeit und Verwendbarkeit auseinander. Im Anschluss werden die Determinanten der Akzeptanz ausgearbeitet.

#### 3.1 Stand der Forschung

Wie E-Books sind im englischsprachigen Raum länger etabliert als im deutschsprachigen.

Dementsprechend stammen die meisten Untersuchungen zur Akzeptanz und Nutzung von E-Books aus England oder den USA. Erst in den letzten Jahren sind Arbeiten im deutschsprachigen Raum in die Wege geleitet worden.

Die englischsprachigen Publikationen bewegen sich mehrheitlich im akademischen Umfeld und untersuchen die Nutzung eines an der Universität oder Hochschule angesiedelten bestehenden E-Book-Angebotes.<sup>8</sup> Es existieren jedoch auch Untersuchungen von Verlagen, wie des wissenschaftlichen Springer-Verlags (Springer, 2008), welche die studentische Nutzung der eigenen bereitgestellten E-Books analysieren. In eine ähnliche Richtung zielt die Bibliotheksbefragung des E-Book-Aggregators Ebrary (Mckiel, 2007). Zwar richtet sich diese an alle Arten von Bibliothekskunden, die Mehrheit der teilnehmenden Bibliothekare stammt jedoch ebenfalls aus dem akademischen Bereich.

Nur wenige englischsprachige Publikationen behandeln das Thema E-Book hinsichtlich der Akzeptanz in der allgemeinen Landesbevölkerung. Zu nennen sind die Umfragen von Gunter (2005) in Grossbritannien, Grenina (2012) in Litauen und Henke (2003,

2005) in den USA. Zu erwähnen auch die Studie von Lai und Chang (2011) über die Akzeptanz von E-Book-Readern in Taiwan. Eine Studie über die Akzeptanz von Digitalen Bibliotheken liegt von Hong et al. (2002) vor. Zusätzlich ist die Studie des International Digital Publishing Forums IDPF (2006) zur Kundenzufriedenheit zweier öffentlich zugänglicher E-Book-Plattformen zu nennen.

Auch die deutschsprachigen Publikationen bewegen sich mehrheitlich im Hochschulbereich (Mundt, 2010, Matschkal, 2009, Zelch und Junkes-Kirchen, 2009, Delle et al., 2008 und Quattlander, 2010). Dies gilt auch für die Schweizer Diplomarbeit von Fuchs (2009) zur Untersuchung von E-Books in Lehre und Forschung. Eine Ausnahme bildet die Studie von Müller et al. (2010) im Auftrag von PriceWaterhouseCoopers, die den E-Book-Markt Deutschlands beleuchtet, und die Untersuchung der Uni Hamburg (Clement et al., 2012) zur

---

<sup>8</sup> Eine detaillierte Übersicht über die Publikationen liefern Slater (2010) und Mundt (2007).

Nutzung - weniger zur Akzeptanz - von E-Books in Deutschland. Hinzu kommt die im Dezember veröffentlichte Studie der Leihbibliothek Skoobe (2012). Sie nennt sich zu Recht die erste Studie auf dem deutschen Markt, die über die Motive und Einstellungen von E-Book-Lesenden berichtet. Im Bereich der öffentlichen Bibliotheken ist die Kundenbefragung von Overdrive (2012) erwähnenswert. Über die Onleihen in Deutschland wurden ebenfalls etliche Nutzerbefragungen zur Kundenzufriedenheit durchgeführt, zum Beispiel in Rheinland-Pfalz, Ingelheim oder Göppingen.<sup>9</sup> Sie untersuchen die Nutzung der Onleihe und die Zufriedenheit mit der Medienauswahl.

Das spärliche Vorhandensein von Nutzer- und Akzeptanzstudien über die Schweiz ist im Zusammenhang mit dem erst jungen Dasein von E-Book-Angeboten zu sehen. Zur Einführung der Onleihe wurden jedoch bereits erste Diplomarbeiten geschrieben (Forster, 2009 und Hüppi, 2010). Sie haben sich mit der Kundenzufriedenheit, der Ausgangslage und der Zukunft der Divibib auseinandergesetzt. Bezüglich der Akzeptanz von E-Books bei Kunden meint Hüppi (2010) zusammenfassend: "Ob das Geschäftsmodell [von Divibib] von den Kunden akzeptiert werden wird, muss sich erst noch zeigen" (S.33). Vier Jahre nach Einführung der Digitalen Bibliotheken kann eine neue Bestandesaufnahme gemacht werden.

Die genannten Studien erfahren in ihrer Vergleichbarkeit gewisse Einschränkungen. Sie stammen aus verschiedenen Regionen, richten sich an unterschiedliche Nutzergruppen und verwenden voneinander abweichende Befragungsmethoden. Die Vielfalt der Ansätze kann sich aber auch positiv auf ihre Aussagekraft auswirken. Wenn nämlich "mehrere Studien mit möglichst unterschiedlichen Methoden zu den gleichen Schlüssen gelangen, wird das Vertrauen in die gefundenen Resultate bekräftigt werden, ohne dass dabei Gewissheit erlangt werden könnte" (Diekmann, 2007, S. 70). Dennoch können die Resultate aus der Literaturstudie aus diesen und aus anderen einschlägigen Gründen nicht ohne weiteres für die vorliegende Arbeit verwendet werden. Es gilt insbesondere die folgenden Unterschiede und Einschränkungen zu beachten:

- Die universitären Untersuchungen arbeiten mit einem anderen E-Book-Begriff; die Befragungsergebnisse stammen von einer homogenen Nutzergruppe, meist von Studenten.
- Ein Grossteil der Studien widmet sich einem englischsprachigen Publikum. Die Erwartungen an das E-Book in Amerika und England können von den Erwartungen im deutschsprachigen Raum abweichen.

---

<sup>9</sup> Dies ergab eine Internetrecherche. Im Detail betrachtet wurde nur die Auswertung des Onleihe-Verbunds Göppingen (Fülle, 2011).

- Eine verlässliche Aussage bei kleinen Befragungen mit wenig Rücklauf wie Forster (2009) ist gegenüber gross angelegten Erhebungen mit viel Rücklauf nur bedingt möglich.
- Die meisten Studien beschäftigen sich mit dem Nutzerverhalten und der Nutzungshäufigkeit von E-Books; der Begriff Akzeptanz wird selten verwendet. Eine Ausnahme bilden die Akzeptanzstudien per se von Lai und Chang (2011) und Hong et. al. (2002). In Richtung Akzeptanz, wie sie in dieser Arbeit verstanden wird, führen bei den Nutzungsstudien in erster Linie die Analysen des empfundenen Nutzens und der Bewertung von Produkteigenschaften. Dem Menschen mit seinen Persönlichkeitsmerkmalen und seinen Umweltbedingungen wird wenig Rechnung getragen (Mundt, 2010, S. 52).
- Viele Publikationen sind vor 2010 erschienen. Gerade in den letzten Jahren hat sich in Bezug auf die Technologie der E-Reader viel getan (siehe Kapitel 3.2.2). Die Anforderungen an Lesegeräte dürften heute anders aussehen.<sup>10</sup>

Für die vorliegende Arbeit sollen in erster Linie die Ergebnisse der deutschsprachigen Publikationen berücksichtigt werden. Wo nötig werden auch die Resultate der englischsprachigen Publikationen miteinbezogen.

### 3.2 Determinanten in der Literatur

Mittels In diesem Abschnitt werden die Einflussgrössen auf die Akzeptanz von E-Books ermittelt. Zum einen handelt es sich um die Wahrnehmung des Objekts E-Book inklusive der Lesegeräte, zum andern um externe Variablen, welche auf diese einwirken.

Diese Prozesse [Wahrnehmungs-, Bewertungs- und Entscheidungsprozesse] werden nicht allein durch das Produkt und seine Wahrnehmung durch den Nutzer bestimmt, sondern auch durch dessen Persönlichkeitsmerkmale (zum Beispiel Neugier, Technikaffinität) und durch relevante Umweltbedingungen wie zum Beispiel das Vorhandensein einer virtuellen Lernumgebung (Mundt, 2010, S. 52).

Während die objektbezogenen Determinanten bereits benannt wurden (S. 13 ff.), sind die externen Variablen noch zu bestimmen. Sie werden im Verlauf der Literaturanalyse ausgearbeitet. Die Ergebnisse werden exemplarisch in Kategorien zusammengefasst. Es wird keine Vollständigkeit angestrebt. Für eine Weiterverwendung der Resultate für die Umfrage ist es vielmehr wichtig, auf die Unterschiede zwischen den akademischen und nicht-akademisch ausgerichteten Untersuchungen zu verweisen. Die Abweichungen treten besonders aufgrund der abweichenden Lesegewohnheiten und Nutzungsabsichten auf. Die

---

<sup>10</sup> In den letzten zwei Jahren kamen verschiedene Versionen neuer E-Book-Reader und Tablets auf den Markt, die eine Vielzahl neuer Eigenschaften besitzen. 2010 wurde das Lesen mit Erscheinen des iPad revolutioniert. 2012 beflügelte die dritte Generation von E-Readern den Buchmarkt.

Nutzer im universitären Umfeld lesen ihre E-Books vorwiegend als PDF am Bildschirm. Sie setzen E-Books vor allem fürs schnelle Nachschlagen ein (Fuchs, 2009).<sup>11</sup> Die allgemeine Bevölkerung liest elektronische Bücher primär im ePub-Format auf mobilen Lesegeräten. Im Zentrum steht die Unterhaltung und somit das lineare Lesen des Gesamttextes (Belletristik) oder von Textausschnitten (Sachbücher und Ratgeber). Ziel ist es, für das zweit genannte Zielpublikum Hypothesen zu entwickeln, auf denen eine Befragung aufbauen kann.

### 3.2.1 Wahrnehmung der Technologie

Die Wahrnehmung des Objekts E-Book wird in der untersuchten Literatur vorwiegend mittels einer Gegenüberstellung zwischen dem E-Book und dem Printbuch ermittelt (relativer Vorteil). Dabei werden die Vor- und Nachteile respektive die Gründe für die Nutzung oder Nichtnutzung von E-Books untersucht. Häufig werden auch die Anforderungen an das E-Book und die Lesegeräte erforscht (Kompatibilität). Weniger oft beschrieben wird der Einfluss der Komplexität auf die Akzeptanz. Kaum behandelt werden die Sichtbarkeit und die Möglichkeit, E-Books auszuprobieren.

VORTEILE DES E-BOOKS | Im akademischen Umfeld werden Vorteile genannt, die mit dem Lernen und der Textbearbeitung im Zusammenhang stehen. An erster Stelle steht die Suchfunktion (Delle et al., 2008, Zelch und Junkes-Kirchen, 2009, S. 159, Springer, 2008, S. 6 und Matschkal, 2009), gefolgt von der Möglichkeit, relevante Textstellen ausdrucken und Texte digital weiterbearbeiten zu können (Matschkal 2009, Zelch und Junkes-Kirchen, 2009, S. 156 und Mundt et al., 2008, S. 14). Personalisierungsfunktionen und dynamische oder interaktive Elemente hingegen werden als unwichtig erachtet (Matschkal, 2009 und Fuchs, 2009, S. 66). Hoch im Kurs steht dafür der zeit- und ortsunabhängige Zugriff auf E-Books (Matschkal, 2009, Grenina, 2012, Zelch und Junkes-Kirchen, 2009, S. 156, Mundt et al., 2008, S. 14 und Fuchs, 2009, S. 66). Slater (2010) konstatiert bei der Auswertung der englischsprachigen Akzeptanz- und Nutzungsstudien: "Ease of access has proven to be one of the most frequent reasons patrons provide for choosing e-books over print" (S. 314).

Während die Nutzer aus dem universitären Umfeld deutlich benennen, weshalb sie E-Books dem herkömmlichen Buch vorziehen, fehle es für den Publikumsmarkt an klar wahrgenommenen Vorteilen, die einen Wechsel zum E-Book bedingten (Schrape, 2011). Im Modell von Davis (1989) und Davis et al. (1989) würde dies bedeuten, dass die Wahrnehmung der *perceived usefulness* zu wenig positiv ausfällt, um zur Nutzung zu führen. Die kürzlich erschienene Studie von Skoobe (2012) hingegen widerspricht dieser Annahme.

---

<sup>11</sup> Bei Zelch und Junkes-Kirchen (2009, S. 156) geben unter einem Zehntel der Befragten an, E-Books über mobile Geräte zu nutzen. Bei Matschkal (2009) lesen rund 80 Prozent die elektronischen Bücher am Bildschirm.

Mittlerweile existiere das Empfinden der Nützlichkeit vonseiten der E-Book-Lesenden. 91 Prozent der über 600 Befragten stimmen dem zu. "E-Books werden akzeptiert und genutzt, weil sie für ihre Nutzer eine Bereicherung sind und durch ihre Nützlichkeit überzeugen". Während im universitären Umfeld die Textweiterverarbeitung als praktisch empfunden wird, die das Studieren erleichtert, wird im Publikumsmarkt Akzeptanz massgeblich von zwei übergeordneten Faktoren herbeigeführt. Zum einen von der mobilen Lesegewohnheit, zum andern von den typisch virtuellen Eigenschaften des E-Books, sprich seiner Gegenstandslosigkeit. Die unten stehende Tabelle listet einige der wahrgenommenen Pluspunkte des E-Books exemplarisch auf.

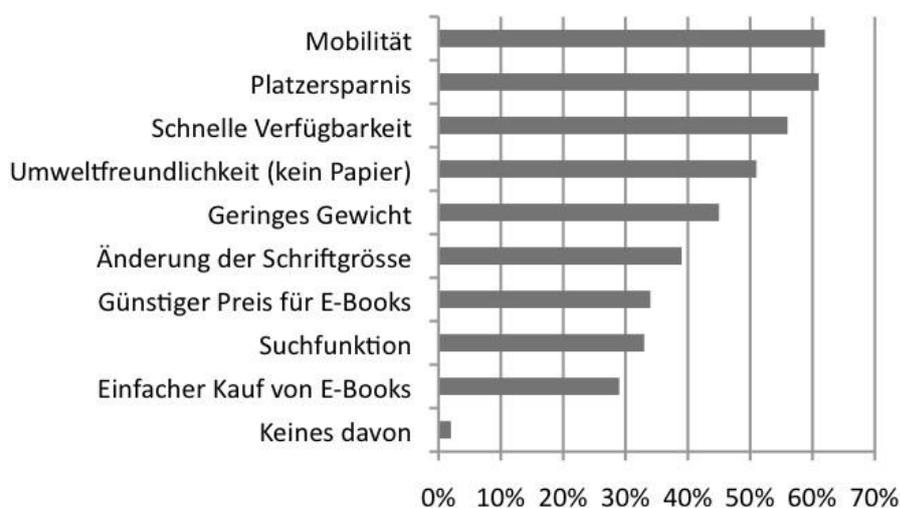


Abbildung 3: Argumente für den Kauf von E-Books / E-Readern (Müller et al., 2010, S. 49)

Im Publikumsmarkt wird mit dem Hauptvorteil Mobilität ein Faktor genannt, der erst durch das Lesen mit mobilen Lesegeräten ermöglicht wird (Henke, 2003, S. 6 und Skoobe, 2012). Auf einem einzigen Gerät können mehrere Bücher mitgenommen werden und dies bei geringem Gewicht. Zu den virtuellen Vorteilen gehört der zeit- und ortsunabhängige Zugang, der auch in anderen Studien weit oben auf der Beliebtheitskala der meist genannten Vorteile steht (Müller et al., 2010, S. 49, Matschkal, 2009, OverDrive,

2012, S. 7). Hinzu kommen weitere Vorzüge immaterieller Art wie das Platzsparen in der Wohnung und die Umweltfreundlichkeit durch verminderten Papierverbrauch. Letztere zwei werden auch in der Springerstudie mitgenannt (Springer, 2008, S. 6). Geschätzt wird auch von einem grossen Teil die Veränderbarkeit der Schriftgrösse (Henke, 2003, S.

16). Beim Kauf eines E-Books werden die geringen Kosten als Pluspunkt genannt, bei einer Ausleihe von E-Books von über 90 Prozent der Befragten der freie Zugang (Over-Drive, 2012, S. 7).

NACHTEILE DES E-BOOKS | Unterschiedlich sind auch die Ergebnisse bezüglich der wahrgenommenen Nachteile des elektronischen Buches. Im akademischen Umfeld werden vor allem die schlechte und mühsame Lesbarkeit auf dem Bildschirm und die geringe Mobilität erwähnt (Springer, 2008, S. 7 und Delle et al., 2008). Derzeit haben sich nur wenige Studenten ans Lesen am Bildschirm gewöhnt. „Nach dem Ergebnis der Umfrage zu urteilen ist die jetzige Generation noch nicht bereit, sich mit dem Gedanken, ein Buch an einem Bildschirm zu lesen, anzufreunden“ (Delle et al., 2008). Zu einem ähnlichen Ergebnis kommt Quattlander (2010, S. 11). Die Studenten fänden es unpraktisch, am Bildschirm zu lesen, und würden bei längerer Verwendung eines Buches lieber die Printausgabe kaufen. Es ist jedoch durchaus möglich, dass sich die Lesegewohnheiten in den nächsten Jahren verändern werden. Es sei den Studierenden ein Bedürfnis, mobil zu sein, indem die elektronischen Medien ausserhalb des Campus bezogen und auf eigene Lesegeräte heruntergeladen werden können (Mundt et al., 2008, S. 8).

Beim allgemeinen Publikum werden als Nachteil ebenfalls Faktoren genannt, die mit dem Lesegerät in Verbindung stehen. Die Tabelle von Müller et al. (2010, S. 49) fasst auch hier die wichtigsten Ergebnisse zusammen.

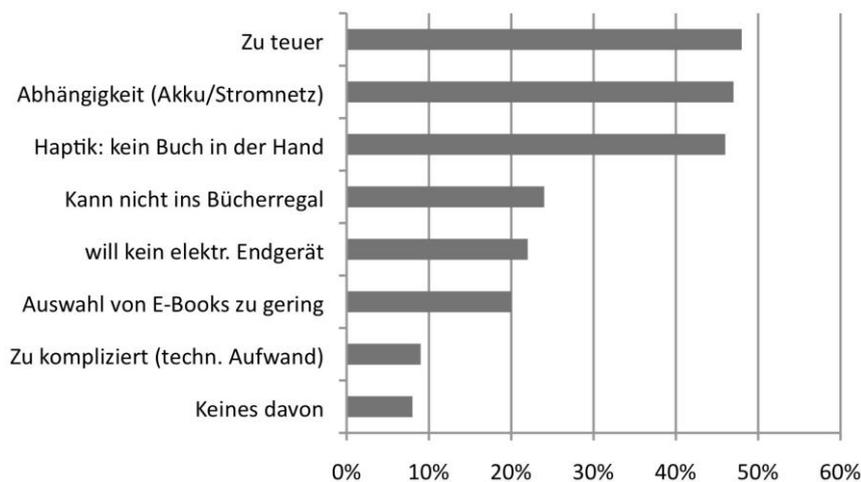


Abbildung 4: Argumente gegen den Kauf von E-Books / E-Readern (Müller et al., 2010, S. 49)

Die Haptik des E-Book-Readers wird als Nachteil wahrgenommen, respektive als positiver Aspekt des gedruckten Buches (Clement et al., 2012, S. 12 und Skoobe, 2012). Dies dürfte mit dazu beitragen, dass Nutzer beim Langzeitlesen immer noch traditionellen Büchern den Vorrang geben: "The research shows that the main advantage of traditional books over e-books is their suitability for long-term reading" (Grenina, 2012). Als störend für den Gebrauch von E-Books werden auch technische Faktoren, wie die Abhängigkeit vom Stromnetz und der Überdross an immer neuen Technologien, wahrgenommen. Ein wesentlicher Grund für

die Nichtnutzung der Innovation seien bei den potentiellen E-Book-Nutzern die Kosten von E-Readern und E-Books (Clement et al., 2012, S. 25). Ebenfalls wird das geringe E-Book-Angebot als negativ bewertet und als einer der Gründe für die Nichtnutzung von E-Books genannt (IDPF, 2006, S. 3) (zu den Faktoren Kosten und Angebot siehe die Ausführungen ab Kapitel 3.2.2).

Ein geringer Teil der Befragten nennt die Kompliziertheit der Nutzung als Störfaktor gegenüber dem einfach zu gebrauchenden Buch (Clement et al., 2012, S. 25 und Forster 2009, S. 75). Bei wissenschaftlichen Nutzern wird die Komplexität von Delle et al. (2008) und Springer (2008, S. 3) als Hindernis, wenn auch in geringem Mass, genannt. In der Studie von Ebrary hingegen wurden die Aspekte difficult to read, difficult-to-use platforms und lack of training als zweithäufigster Grund für eine Nichtnutzung von E-Books angegeben (Mckiel, 2007, S. 4). Die Wahrnehmung der schweren Bedienbarkeit kann sich demnach sowohl bei einer homogenen Benutzergruppe wie Studenten als auch bei der allgemeinen Bevölkerung negativ auf die Nutzung von elektronischen Büchern auswirken. Es ist anzunehmen, dass diese Determinante stark von der eigenen Medienkompetenz und von der Benutzeroberfläche der E-Book-Anbieter abhängt (zur Medienkompetenz siehe Kapitel 3.2.2).

Weiter bemängelt werden Kompatibilitätsprobleme mit vielen Formaten (IDPF, 2006, S. 3). Ein überraschend hoher Anteil kritisiert die Tatsache, E-Books nicht ins Bücherregal stellen zu können (Clement et al., 2012, S. 25).

Bezüglich des DRM (Digital Rights Management) erstaunt, dass sich die Mehrheit der befragten deutschen E-Book-Nutzer nicht daran stört. "Ein Kopierschutz auf Büchern stört die absolute Mehrheit der Verbraucher nicht, es sei denn, er schränkt die Bedienbarkeit ein" (Müller et al., 2010, S. 51). In der Untersuchung des IDPF (2006, S. 3) wurde das DRM jedoch als einer der drei meist genannten Gründe benannt, weshalb noch kein kommerzielles E-Book erworben wurde. In den wissenschaftlichen Bibliotheken wird der Kopierschutz stärker als Hindernis wahrgenommen. Er hemme das Wachstum und sei mitschuldig, dass Akzeptanz von E-Books nur langsam entstehen könne (Slater, 2010, S. 315).

**ANFORDERUNGEN AN DAS E-BOOK |** Die Anforderungen an das E-Book bedeuten im Publikumsmarkt oft die Anforderungen an einen dezidierten E-Book-Reader. In der Deutschlandstudie wurde überraschenderweise festgestellt, dass sich, unter der Voraussetzung eines geringen Preises, mehr Leute einen E-Reader als ein Tablet kaufen

würden (Müller et al., 2010, S. 52).<sup>12</sup> Dasselbe Resultat liefert die Studie der Uni Hamburg. Die Befragungsteilnehmer besitzen nicht nur mehr E-Reader als Tablets, sie würden E-Books auch lieber auf E-Readern lesen (Clement et al., 2012, S. 29-30). In der OverDrive-Studie vom Herbst 2012 gaben gar über 83 Prozent an, das Bibliotheksangebot mit einem E-Book-Reader zu lesen. Beim Tablet und beim Computer waren es nur je an die 20 Prozent (OverDrive, 2012).

Auch wenn E-Reader hoch im Kurs sind, können sie punkto Internet nicht mit Tablets mithalten. Wenn man bedenkt, dass fast 80 Prozent der Schweizer Bevölkerung das Internet mehrmals pro Woche nutzen, und davon ein Viertel unterwegs (Bundesamt für Statistik (BFS), 2012), dürfte die Internetfähigkeit eine Geräteanforderung sein, die im Rahmen der Kompatibilität von einer mobilen Gesellschaft gewünscht wird. Beim Lesen eines E-Books wird ansonsten ein dem Buch ähnliches Lesegefühl erwartet, ein Gerät mit geringem Gewicht und langer Akkulaufzeit (IDPF, 2006, S. 12). Diese Eigenschaften werden von einem dezidierten E-Reader besser erfüllt als von einem Tablet. Die Deutschlandstudie ergibt, dass die allgemeine Bevölkerung wenig von Zusatzfunktionen wie Interaktivität und Multimedialität hält. "Zusatzfunktionen wie Notiz- und Markierungsmöglichkeiten, mobiler Internetzugang oder die Fähigkeit, mit diesen Geräten auch telefonieren zu können, spielen eine untergeordnete Rolle" (Müller et al., 2010, S. 50-51). Die meisten Befragten wünschen sich ein Lesegerät, das ein gutes Leseerlebnis bietet. Dies bestätigt auch die Taiwanesische Studie zur Akzeptanz von E-Readern. "In the case of e-book readers, in addition to note- and bookmark-editing functions, a display that resembles a printed book provides high compatibility" (Lai und Chang, 2011, S. 565). Für die Kompatibilität bedeutet die Anforderung, dass die Erfahrungen mit dem E-Book mit jenen des gedruckten Buches verträglich sein müssen:

This implies that users will not accept e-books unless they are compatible with traditional printed books. Perhaps users may refuse to change their "stereotype" of printed books. Hence, providers must ensure that e-book readers have functions compatible with traditional reading habits, e.g. font size, note-taking, work and life styles, or expected value from reading (Lai und Chang, 2011, S. 571).

Eine ähnliche Erfahrung machte bereits Henke (2005) in einer Umfrage zu den Bedürfnissen an Zusätzen beim elektronischen Buch: "Furthermore, it seems that people are not yet interested in extending the design of the electronic book too far from the paper book given the low ratings of features, such as voice navigation, that are clearly, beyond features associated with the paper book" (S. 2). Dies sei aber nur die eine Hälfte der Wahrheit, denn genau so möchten die Befragten die Möglichkeit haben, Zusatzfunktionen zu nutzen, die

---

<sup>12</sup> Für die ökonomischen Determinanten siehe Kapitel 3.2.2.

beim Printbuch fehlen. Sie möchten ihr Gerät personalisieren, indem sie beispielsweise die Schriftgrösse ändern (Henke, 2005, S. 2).

Weitere Anforderungen an das E-Book sind ein grösseres Angebot und die Kompatibilität mit vielerlei Formaten (IDPF, 2006, S. 6). Dank der Weiterentwicklung der E-Reader und der Angebote in den letzten paar Jahren (siehe externe Variablen Kapitel 3.2.2) konnte bereits ein Grossteil der Anforderungen erfüllt werden.

KOMPLEXITAET | Die wahrgenommene Komplexität - ähnlich der ease of use im TAM - hängt einerseits von der technischen Ausarbeitung der Anbieterplattformen, der Software und der Lesegeräte ab. Andererseits besteht eine direkte Abhängigkeit vom persönlichen Umgang mit neuen Technologien (siehe Medienkompetenz Kapitel 3.2.2).

Die Komplexität wird in der untersuchten Literatur nur am Rande und primär im Zusammenhang mit den Gründen für die Nichtnutzung behandelt (s. Nachteile des E-Books Kapitel 3.2.1). Eine Ausnahme bilden Erhebungen zum Thema Usability, welche die Effektivität der Benutzeroberfläche bezüglich einer Anfrage erforschen (Hong et al., 2002 und Quattlander, 2010). Dabei macht Hong et al. (2002, S. 107) auf die Bedeutsamkeit einer einfach zu gebrauchenden Benutzeroberfläche für die Akzeptanz aufmerksam. Eine negativ wahrgenommene Einfachheit der Bedienung könne sogar gewandte Computernutzer davon abhalten, die Bibliothek im Internet zu gebrauchen.

In der Bibliothek Zug wurde bei der Umfrage von 2008 festgestellt, dass es vielen Kunden schwierig fällt, Titel zu finden, herunterzuladen und zu nutzen (Forster, 2009, S. 80-87). Um diese Hindernisse abzubauen, hat man damit begonnen, Einführungen in die Digitale Bibliothek anzubieten. Das ungebrochene Interesse zeigt, dass sich viele Kunden, vor allem ältere, Hilfestellung durch das Personal wünschen. Um die Usability zu verbessern, werden die Seite der Onleihe und die Onleihe-App zudem kontinuierlich von den Systembetreuern in Deutschland optimiert. Damit ein E-Book-Angebot jedoch genutzt wird, reicht eine einfache Bedienoberfläche nicht aus: „Digital libraries, which at first seem easy to use, may, in the long run, be abandoned if they do not also provide critically needed functionality“ (Hong et al., 2002, S. 115). Der wahrgenommene Nutzen ist somit wichtiger als die perceived ease of use. Während letztere am Anfang der Angebotsnutzung Einfluss auf die Akzeptanz nimmt, kommt bei regelmässigem Gebrauch die perceived usefulness zum Tragen (Hong et al., 2002, S. 115). Die Kundenbindung wird trotzdem nur dann erfolgen, wenn die perceived ease of use zu Beginn kein Hindernis darstellt.

MÖGLICHKEIT AUSZUPROBIEREN | Auf diese Determinante gehen die hier untersuchten Studien nicht ein. In der Praxis lässt sich die Determinante auf zwei Arten des Ausprobierens beziehen. Zum einen auf Gratis-Leseproben und Gratis-E-Books - wie jenen von Project Gutenberg - zum andern auf Test- oder Leihgeräten in Buchhandlungen und Bibliotheken. Skoobe (2012) hat herausgefunden, dass E-Books bei über 90 Prozent der Befragten dazu beigetragen haben, in Bücher hineinzulesen und auch einmal zu unbekanntem Büchern zu greifen. Was das Bereitstellen von Test- oder Leihgeräten betrifft, haben einige öffentliche Schweizer Bibliotheken damit angefangen, E-Reader zum Verleih anzubieten (zum Beispiel die Kornhausbibliothek Bern oder die Kantonsbibliothek Liestal). Die Bibliothek Zug stellt zwei Testgeräte an der Infotheke aus.

Die Determinante ist in Umfragen nur schwer zu ermitteln. Allenfalls kann gefragt werden, inwiefern das Ausprobieren die Kunden dazu bewegen könnte, E-Books zu nutzen. Forster (2009, S. 71) hat zumindest herausgefunden, dass die Demonstrationen in der Bibliothek Zug zur Bekanntheit der E-Books beigetragen haben. Die Umfrage soll zudem zeigen, ob die Kunden grundsätzlich an Ausleihgeräten interessiert sind.

SICHTBARKEIT | Die Sichtbarkeit wird in jenen Studien behandelt, welche die Wahrnehmung eines bestehenden Angebots untersuchen. Dabei werden vor allem zwei Fragen gestellt: Wie steht es um die Bekanntheit des Angebots und wie sind die Kunden darauf aufmerksam gemacht worden?

Überraschenderweise weiss ein Grossteil der englischsprachigen universitären Bibliotheksnutzer nichts vom Angebot. Diese Unkenntnis stellt einen starken Hindernisgrund für die Nutzung von E-Books dar (Slater, 2010, S. 310). Dasselbe gilt für Hochschulen und Universitäten in Deutschland. In Frankfurt wussten 39 Prozent der Studenten nicht, dass ihre Universität E-Books anbietet (Zelch und Junkes-Kirchen, 2009, S. 159). Bei der Springer-Studie ist das mangelnde Wissen um die Existenz des Angebots der Hauptgrund für die Nichtnutzung (Springer, 2008, S. 7). Auch die Befragung von 2008 in der Bibliothek Zug hat ergeben, dass viele Nutzer nichts vom Angebot elektronischer Medien gewusst haben. 36 Prozent haben noch nie von einer Digitalen Bibliothek Zug gehört (Forster, 2009, S. 68). Die fehlende Sichtbarkeit ist sogar der meist genannte Grund, weshalb das Angebot noch nicht genutzt worden sei (Forster, 2009, S. 73).

Die meisten Kunden werden über den Bibliothekskatalog auf die E-Books aufmerksam (Matschkal, 2009, Zelch und Junkes-Kirchen, 2009, S. 154 und Mckiel, 2007, S. 7). Das Einbinden in den Katalog stellt eine Möglichkeit dar, die Sichtbarkeit zu erhöhen: "Übereinstimmend stellen mehrere Studien heraus, dass die Nutzung von E-Books deutlich anstieg, nachdem die Titel im Bibliothekskatalog nachgewiesen waren" (Mundt, 2007, S. 68).

Dementsprechend hat die Bibliothek Zug 2010 die Metadaten der E-Books und der E-Audios in den Katalog eingebunden. Interessant dürfte in einer Kundenbefragung sein, inwiefern das Einbinden der Daten in den OPAC (Bibliothekskatalog) und andere Werbemassnahmen (Zeitungsartikel, Flyer, Facebook-Auftritt) durch erhöhte Sichtbarkeit die Akzeptanz steigern.<sup>13</sup> Betreffend der Werbung haben fast die Hälfte der Befragten in Zug angegeben, über Plakate oder Buchzeichen vom Angebot erfahren zu haben (Forster, 2009, S. 71). Angaben in diese Richtung fehlen weitgehend in der Literatur. Henke (2003) hat zumindest die Frage gestellt, inwiefern Personen, die bereits einen Artikel über E-Books gelesen hätten, häufiger zum E-Book greifen würden. Das Resultat ist positiv: "[...] the more people know about eBooks, the more likely they are to read or buy an electronic book" (S. 17). Diese Aussage ist ebenfalls eine Überprüfung wert, da in der Schweiz in letzter Zeit sehr viele Artikel zum Thema E-Book publiziert wurden.

### 3.2.2 Externe Variablen

In der Literatur werden die individuellen Einflüsse auf die Akzeptanz von E-Books nur am Rande gestreift. Bei der Befragung einer nicht homogenen Nutzergruppe, deren Individuen sich hinsichtlich ihrer Demographie und anderen Aspekten markant unterscheiden, haben sie erwartungsgemäss den grössten Einfluss auf die Akzeptanz (siehe Hypothesen Kapitel 4.2). Die hier beschriebenen externen Variablen bilden nur eine Auswahl. Sie basiert einerseits auf der Nennungshäufigkeit in der Literatur. Andererseits wurde sie im Hinblick auf die Zielgruppe der Befragung getroffen (mehr dazu Kapitel 4).

ANGEBOT UND NACHFRAGE | Zwei wesentliche Schlüsselfaktoren unterstützen die Akzeptanz der Innovation E-Book. Zum einen die technische Entwicklung der Lesegeräte (zur Wahrnehmung siehe Kapitel 3.2.1), zum andern der ökonomische Faktor. Hinzu kommt als weitere externe Variable das E-Book-Angebot.

Lange Zeit stellte die mangelhafte technische Entwicklung der Geräte ein Hindernis für die Etablierung des E-Books in der Gesellschaft dar. Dies widerspiegelt sich in Aussagen aus frühen Studien wie jener von Just (2007): "The most important technical task [for a greater audience of the advantages of this medium e-book] is the development of an appropriate e-book reader" (161). Die Qualität der Geräte und damit das Leseerlebnis haben sich in den letzten Jahren merklich verbessert. Die E-Book-Reader sind leichter geworden, verfügen über besseren Internetzugang, schärfere Displays und sind mit vielerlei Formaten kompatibel. Dennoch hat ein weiterer Faktor lange Zeit den Absatz von Geräten gebremst:

---

<sup>13</sup> Werbung durch das Radio oder durch die Presse haben bisher bei den Schweizer Onleiher immer wieder einen Ansturm ausgelöst, dieser klinge aber rasch wieder ab (Dora, 2012, S. 233)

die hohen Kosten. E-Reader würden sich erst etabliert haben "wenn die Technologie ausgereifter und vor allem der Preis um einiges günstiger geworden ist" (Delle et al., 2008). So auch Müller et al. (2010): "Um den Markt [des E-Books] in Schwung zu bringen, dürften spezifische, auf das Lesen ausgerichtete Endgeräte wie der Sony Reader daher nicht mehr als 100 Euro kosten [...]" (S. 35). Zwischen 2010 und 2012 sind die Preise massiv gesunken. Während 2007 mobile Lesegeräte zwischen 300 und 800 US Dollar gekostet haben sollen (Just, 2007, 163), pendelt sich der Preis derzeit im Schnitt zwischen 100 und 150 Euro ein. Seit diesem Jahr gibt es Reader schon unter Fünfzig Euro (Warner, 2012). Die Preiserwartungen vonseiten der Kunden liegen laut Müller et al. (2010, S. 51) unter 100 Euro pro E-Reader.

Die technische Entwicklung und die tieferen Preise der Geräte haben dazu geführt, dass sich in den letzten Jahren mehr Menschen ein Lesegerät leisten konnten. Im Jahr 2012 seien in Deutschland dreimal so viele Reader wie 2011 verkauft worden (Brien, 2012). Der Verkauf und Besitz von Geräten oder die geplante Absicht, sich ein Gerät zu kaufen, sei eine wichtige Voraussetzung für die Akzeptanz von E-Books. Sowohl Besitz als auch Kaufpläne von E-Readern und Tablets werden als Indikatoren "für die zukünftige Nutzung von E-Books" betrachtet (Clement et al., 2012, S. 2). Wer ein Lesegerät habe, lese tendenziell mehr E-Books als jemand ohne.<sup>14</sup> Dem widerspricht jedoch das Resultat von Delle et al. (2008), wo zwei Drittel der Befragten angeben, auch mit einem E-Reader nicht mehr E-Books zu lesen.

Bei potentiellen E-Book-Käufern spielen auch die Kosten der E-Book-Dateien eine wichtige Rolle (Clement et al., 2012, S. 25). Sie erwarten bei hybriden Angeboten, das heisst der Verfügbarkeit eines Mediums in elektronischer wie auch in gedruckter Form, einen wesentlich günstigeren Preis für erstere Variante (Delle et al., 2008 und Müller et al., 2010, S. 52). Es käme zur Kaufbereitschaft, wenn der Preis eines E-Books deutlich unter 60 Prozent der Taschenbuchausgabe läge (Müller et al., 2010, S. 52). Falls das Buch nur elektronisch zur Verfügung stehe, sei auch ein normal hoher Preis denkbar (Delle et al., 2008). Das gedruckte Buch wird folglich immer noch als das Grundmedium wahrgenommen. Die Kundenanforderung an teils zu Schleuderpreisen vertriebenen elektronischen Büchern könne im Zusammenhang mit der Kostenlosmentalität für Produkte im Internet gesehen werden (Müller et al., 2010, S. 52). Gratisangebote oder Jahresgebühren von öffentlichen Bibliotheken dürften dem Null-Tarif-Denken entgegenkommen.

Nebst den Determinanten ökonomischer Art wird in der Literatur auch das E-Book-Angebot genannt (siehe auch Nachteile des E-Books Kapitel 3.2.1). Just (2007) bemerkte vor ein paar

---

<sup>14</sup> In diesem Sinne ist auch die in der Einleitung bereits erwähnte Strategie von Orell Füssli zu bewerten, günstige Lesegeräte anzubieten, um dafür mehr E-Books zu verkaufen (Gasser, 2012).

Jahren, dass sich der E-Book-Markt in Deutschland gegenüber den USA aufgrund des unbefriedigenden E-Book-Angebots nicht liberal habe entwickeln können.

"The low supply of titles is widely identified as one major problem of the end user e-book market" (157). So auch Müller et al. (2010): Ein geringes Angebot an deutschsprachigen E-Books sei "in der Vergangenheit eine der grössten Barrieren für die Entwicklung des Marktes" gewesen (S. 34). Für 20 Prozent der in Deutschland befragten potentiellen Nutzer spricht eine zu kleine Auswahl gegen den Kauf eines E-Books respektive E-Readers (Müller et al., 2010, S. 49). Der Faktor Angebot dürfte in Zukunft jedoch immer weniger starken Einfluss auf die Nichtnutzung von E-Books ausüben.<sup>15</sup> Denn die Auswahl an deutschsprachigen E-Book-Titeln hat in den letzten paar Jahren eine erhebliche Steigerung erfahren. In Deutschland vergrösserte es sich zwischen 2006 und 2010 von 1.7 Prozent - dies entspricht ca. 9000 Titeln - (Just, 2007, S. 161) auf rund 8 Prozent (Müller et al., 2010, S. 20).

In öffentlichen Bibliotheken macht der Bestand von elektronischen gegenüber den physisch zugänglichen Medien immer noch einen sehr geringen Prozentsatz aus.<sup>16</sup> Diese Unterrepräsentation gilt auch für das E-Book gegenüber dem gedruckten Buch. Slater (2010) meint, es sei schwierig festzustellen, ob sie der Angebotsgrösse an und für sich oder einer mangelnden Nachfrage zuzuschreiben sei: "This underrepresentation of e-books in public libraries may have affected patrons' expectations of what types of e-books are available in general. It is difficult to determine which factor - limited content or limited interest - is more at fault" (S. 323). Aus Sicht der Schweizer Onleihe ist klar, dass die Nachfrage der Nutzer das Angebot - mitverantwortlich sind unter anderem auch die Einzellizenzen - übersteigt. Dies zeigt unter anderem die Entwicklung der Digitalen Bibliotheken in den letzten Jahren. In Zug haben sich die Ausleihzahlen zwischen 2008 und 2012 vervierfacht, nur schon alleine von Januar bis Dezember 2012 verzeichnen die meisten Schweizer Onleihen eine Steigerung zwischen 165 und 265 Prozent (Walker, 2013).

DEMOGRAPHISCHE VARIABLEN | Weitere externe Determinanten sind demographischer Art. Es wird auf das Geschlecht, das Alter und den Bildungsstand eingegangen. Weggelassen werden Aspekte wie das Haushaltseinkommen und der Beruf. Die

---

<sup>15</sup> Im universitären Raum sei dies bereits eine Tatsache. Auch wenn bei Weitem nicht alle Titel elektronisch verfügbar seien, so reiche das Angebot aus, um Akzeptanz zu erzeugen: "It is no longer the case that patrons' awareness of e-books is being hampered because their home libraries do not provide them" (Slater, 2010, S. 323).

<sup>16</sup> In Ausleihzahlen drückt sich dieser Unterschied folgendermassen aus: Die digitalen Ausleihen, unabhängig von der Medienart, machen gegenüber den physischen Ausleihen gerade mal rund drei Prozent aus (Walker, 2013, S. 22)

demographischen Variablen weisen untereinander eine komplexe gegenseitige Abhängigkeit auf - so auch Rowlands et al. (2007): "The demographics of e-book use are complex, since age, gender, and broad subject interest all interact with one another in various ways" (S. 494). Zusätzlich nehmen sie wesentlichen Einfluss auf die Art und Weise, wie und ob die Innovation E-Book positiv wahrgenommen wird. Diese Abhängigkeiten werden in der Literatur zum Thema E-Book kaum behandelt und bedürften weiterer separater Studien.

Generell nennen die Untersuchungen, dass jüngere Leute schneller dazu neigen, E-Books zu akzeptieren und zu nutzen (Grenina, 2012 und Gunter, 2005). Gemäss Müller et al. (2010) sei der prototypische Käufer und *early adopter* der Innovation E-Book männlich, jung, gut gebildet und Vielleser: "Generell kaufen jüngere, gut gebildete Männer mit Affinität zum Lesen E-Books. Nichtkäufer sind dagegen eher ältere und weibliche Konsumenten, die seltener Bücher lesen und kaufen" (S. 55). In der Skoobe-Studie ergibt sich ein anderes Bild des realen E-Book-Nutzers. Der typische Nutzer weist zwar ein hohes Bildungsniveau vor - und geht mehrheitlich einem Beruf nach - aber zwei Drittel seien älter als 40 und drei Fünftel der Nutzer weiblich (Skoobe, 2012).

Der Einfluss des Geschlechts auf die Akzeptanz wird von den Studien nicht deutlich greifbar gemacht. Bei Nutzern eines Angebots zeige sich allenfalls, dass Frauen sich als regelmässiger Nutzer als die Männer deklarieren (Rowlands et al., 2007, S. 50). Deutliche Genderunterschiede ergaben sich bei der Art der bevorzugten Lektüre. Frauen mögen Romane und Erzählungen, Männer Krimis und Thriller (Forster, 2009, S. 79).

MEDIENKOMPETENZ, INNOVATIONSNEIGUNG UND INTERNETGEBRAUCH | Die Medienkompetenz ist eine der externen Variablen, die von den Studien als wesentlicher Faktor für die Akzeptanz von E-Books genannt wird. Sie wirke sich direkt auf die wahrgenommene Einfachheit der Bedienung aus. "Users who have higher levels of confidence in using computers in general are more likely to find the digital library easy to use" (Hong et al., 2002, S. 117). Allerdings sei es nicht belegbar, dass sie sich auf die *perceived usefulness* auswirke. Auch Henke (2003) wertet die Abhängigkeit zwischen Medienkompetenz und E-Book-Nutzung in seiner Studie als negativ: "The answer was there was no relationship between computer skills and the likeliness of reading or buying eBooks" (S. 18). Eine höhere Medienkompetenz bedeutet demzufolge nicht notgedrungen Weise eine höhere E-Book-Nutzung. Auf der anderen Seite kann die Medienkompetenz durchaus ein Hindernis darstellen und verhindern, dass sich jemand der Innovation nähert. Wichtiger als die Medienkompetenz dürfte sein, wie das Individuum, möglicherweise unabhängig vom Alter, Innovationen gegenübersteht. Gemäss der Studie der Uni Hamburg besitzen E-Book-

Käufer eine hohe Innovationsneigung, E-Book-Nichtnutzer eine tiefe (Clement et al., 2012, S. 33).

Eine weitere externe Variable betrifft den Zusammenhang zwischen der E-Book- und der Internetnutzung. Hinter dieser Überlegung steckt der Gedanke, dass E-Books über das Internet erworben werden müssen und daher von jenen gebraucht werden, die häufiger im Netz anzutreffen sind. Aus statistischer Sicht benutzen junge Leute das Internet mehr als ältere, männliche mehr als weibliche, jene mit hohem Bildungsniveau mehr als jene mit tiefem (Bundesamt für Statistik (BFS), 2012). Henke (2003, S. 18) konnte in seiner Befragung jedoch keinen Zusammenhang zwischen dem täglichen Internetgebrauch und dem Kauf oder der Benutzung von elektronischen Büchern feststellen. Er bedarf dennoch einer Überprüfung.

LESEGEWOHNHEIT | E-Books werden, wie oben beschrieben, vor allem von Viellesern verwendet. Gemäss dem Bundesamt für Statistik BFS (2008) ist der prototypische Vielleser weiblich, jung und gut gebildet (Bundesamt für Statistik (BFS), 2010, S. 7). Frauen lesen mehr und regelmässiger Bücher zu privaten Zwecken als Männer (Bundesamt für Statistik (BFS), 2010, S. 8). Es gilt zu überprüfen, ob junge, gut ausgebildete Frauen dem E-Book aufgrund ihres Leseverhaltens tatsächlich positiver gesinnt sind als die übrigen potentiellen Kunden.



## 4 Die Befragung

### 4.1 Ziel und Abgrenzung

Der Im Mittelpunkt der anstehenden Befragung steht das Individuum und dessen persönliche Wahrnehmung der Innovation E-Book. Nicht nur den objektbezogenen Determinanten soll deshalb Gewicht zu kommen, sondern auch den externen Variablen.

Es gibt mehrere Gründe, weshalb das Individuum ins Zentrum gesetzt werden soll. Einerseits wurden in der untersuchten Literatur vor allem die objektbezogenen Determinanten wie die Vor- und Nachteile des E-Books ermittelt. Andererseits liegt der Fokus bei dieser Arbeit auf einer nicht homogenen Zielgruppe. Bei Befragungen mit Personen aus der allgemeinen Bevölkerung spielen soziale und demographische Unterschiede eine wichtigere Rolle als bei homogenen Nutzergruppen wie Studenten. Gerade für den Bestandaufbau der digitalen Bibliotheken sind derartige Kenntnisse von grosser Bedeutung.

Bei der Ermittlung der Wahrnehmung des E-Books konzentriert sich die Umfrage bewusst auf Themen, auf welche die öffentlichen Bibliotheken Einfluss nehmen können. So wird auf die Nutzerfreundlichkeit der Onleihe am Rande und auf die Meinung zum Digital Rights Management (DRM) nicht eingegangen. Nur gestreift werden zudem die technischen Anforderungen an die Lesegeräte. Da das Zielpublikum die Medien gratis aus der Digitalen Bibliothek bezieht, wird auf Fragen bezüglich der Zufriedenheit mit den Kosten der E-Books verzichtet.

### 4.2 Hypothesen

Die Fragen versuchen, die folgenden Hypothesen, die sich aus der Literaturstudie ergeben haben, zu überprüfen:

- Akzeptanz allgemein: In der allgemeinen Bevölkerung fehlt es an klar wahrgenommen Vorteilen des E-Books gegenüber dem herkömmlichen Buch. Die Akzeptanz in der Schweiz ist da, das herkömmliche Buch wird aber immer noch von der Mehrheit bevorzugt.
- Relativer Vorteil und Kompatibilität: Die Resultate zur Wahrnehmung des Objekts E-Book sind in der analysierten Forschungsliteratur trotz verschiedener methodischer Ansätze sehr homogen. Deshalb werden auch die Ergebnisse der Umfrage nicht davon abweichen. Die Mobilität und der zeit- und ortsunabhängige Zugriff stellen im Publikumsmarkt die wichtigsten Kriterien für die Akzeptanz von E-Books dar. Diese zwei Faktoren passen zur Informationsgesellschaft, welche vermehrt übers Internet virtuelle Konsumgüter und Dienstleistungen in Anspruch nimmt. Interaktive Elemente

sind marginal. Wichtig sind ein gutes Leseerlebnis und Geräte, die sich zum Reisen eignen (lange Akkulaufzeit, geringes Gewicht). Zum Lesen sind E-Reader daher die beliebtesten Lesegeräte. Werden E-Books abgelehnt, geschieht dies aufgrund der gefühlten Unerreichbarkeit an die Vorzüge der Alternative Buch. Die E-Book-Nichtnutzer weisen dem E-Book ein unzureichendes Lesegefühl bei.

- Komplexität: Die Wahrnehmung der Einfachheit der Bedienung hängt unter anderem von externen Variablen wie dem Alter und der Medienkompetenz ab. Die Kompliziertheit wird kaum als Hindernis für die Nutzung wahrgenommen. Ob die Komplexität, auch *ease of use*, direkten oder indirekten Einfluss (über die *perceived usefulness*) auf die Nutzungsabsicht ausübt, kann hier nicht überprüft werden. Die Untersuchung der *usability* der Anbieterplattform und der App der Onleihe müssen Themen einer weiteren Untersuchung sein. Hier soll ermittelt werden, ob die Kunden an die Bibliotheken den Anspruch vermehrter Hilfeleistung haben.
- Sichtbarkeit: Auch wenn die Anbieter davon ausgehen, dass ihr Angebot bei den potentiellen Nutzern bekannt ist, kann diese Annahme täuschen. Es ist zu überprüfen, inwieweit das E-Book-Angebot in öffentlichen Bibliotheken bereits wahrgenommen und benutzt wurde. Als Zweites soll überprüft werden, wie die Nutzer auf das Angebot aufmerksam gemacht worden sind.
- Möglichkeit auszuprobieren: In der Akzeptanzforschung fehlt es an Untersuchungen, inwiefern sich das vorgängige Austesten von Geräten und das Anlesen von Leseproben auf die Nutzung von E-Books auswirken. Da die Bibliothek Zug noch keine Leihgeräte anbietet und die Umfrage nicht auf die Onleihe abzielt, kann diese Determinante in der Umfrage nicht ermittelt werden. Es gilt aber, zu erfragen, ob die Kunden an Leihgeräten interessiert sind.

Die externen Variablen haben einen wesentlicheren Einfluss auf die Akzeptanz als dies bisher in der Literatur dargelegt wurde. Der Zusammenhang zwischen der Wahrnehmung des Objekts E-Book und den externen Variablen bedarf in Zukunft unbedingt zusätzlicher Untersuchungen. Von den externen Einflussgrößen haben die persönliche Einstellung gegenüber Innovationen und der Umgang mit ihnen erwartungsgemäss den grösseren Einfluss auf die Akzeptanz als die demographischen Variablen wie Alter und Geschlecht. Ebenfalls bedeutsam ist die Lesegewohnheit. Im Detail lauten deshalb die Hypothesen:

- Angebot und Nachfrage: Der ökonomische Faktor ist wesentlich weniger wichtig als noch vor einigen Jahren. In der Schweiz spielen andere externe Variablen eine wichtigere Rolle für die Akzeptanz: Das E-Book-Angebot und der Gerätebesitz.
- Demographische Variablen: Der Genderunterschied ist weniger wichtig als der Altersunterschied, letzterer weniger wichtig als der Ausbildungsstand.

- Medienkompetenz, Innovationsneigung und Internetgebrauch: Erstere zwei gehören zu den wichtigsten und einflussreichsten Variablen. Ob jemand ein E-Book akzeptiert oder ablehnt, hängt weniger von Alter und Geschlecht ab, sondern von der Herangehensweise an Innovationen, sprich dem Umgang mit ihnen. Gegenüber den ersten beiden Einflussgrößen ist die dritte zweitrangig. Die Unterschiede beim Internetgebrauch fallen geringfügig aus, weil das Internet in der Schweiz flächendeckend verbreitet ist.
- Lesegewohnheit: Die E-Book-Nutzer unterscheiden sich gegenüber den Nichtnutzern bezüglich ihrer Lesegewohnheit. Sie ist wichtiger als der Internetgebrauch. Die Determinante steht in enger Verbindung zu den demographischen Variablen Alter, Geschlecht und Ausbildungsstand.

### 4.3 Befragungsmethode

Um die Hypothesen in der Praxis zu überprüfen, wurde eine Online-Befragung gestartet. Die Vorteile der Online-Befragung liegen unter anderem in der Schnelligkeit und in den geringen Kosten (Diekmann, 2007 S. 522). Die Umfrage findet mit eingeschriebenen Kunden der Bibliothek Zug statt, die ihre E-Mailadresse angegeben haben. "Online- Erhebungen sind ein Mittel der Wahl, wenn für die Zielpopulation eine zugängliche Liste von E-Mailadressen vorliegt [...]" (Diekmann, 2007 S. 530). Die Einladung zur Befragung wurde an 1940 von 13'580 verfügbaren E-Mailadressen verschickt. Dies entspricht jeder siebten Adresse.<sup>17</sup> Unter den eingeschriebenen Bibliotheksbenutzern befinden sich jedoch auch Kunden, die sich von der Bibliothek nicht per E-Mail anschreiben lassen. Personen, die eigentlich zur Zielpopulation gehören würden, können aufgrund der fehlenden E-Mailadresse nicht an der Befragung teilnehmen. Dies ist einer der Nachteile der gewählten Methode, der in der empirischen Sozialforschung unter dem Begriff *undercoverage* bekannt ist (Diekmann, 2007 S. 530). Erfahrungsgemäss handelt es sich bei den Benutzern, die auf die Angabe einer E-Mailadresse verzichten, um ältere Kunden, die dem Internet und neuen Technologien gegenüber skeptisch gesinnt sind. Da das Internet und die E-Mail-Kommunikation in der Schweiz aber eine hohe Verbreitung geniessen, muss es zwischen deren Gebrauch und der E-Book-Nutzung nicht zwingenderweise eine Korrelation geben.

---

<sup>17</sup> Es wurde ein Verfahren mit Zufallsauswahl gewählt (Diekmann, 2007 S. 524). Aus dem Bibliothekssystem wurde eine Liste all jener Kunden in eine Excel-Tabelle überführt, die eine E-Mailadresse angegeben haben. Sie wird für die externe Kommunikation verwendet (Newsletter), aber auch, falls gewünscht, für weitere Arten von Benachrichtigungen (Mahnung, Erinnerung, Abholbenachrichtigung). Mit Abzug der knapp 1300 ungültigen Adressen und jener Kunden, die keine Benachrichtigung wünschen, resultierte eine Liste von 15'654 E-Mailadressen. Davon wurden 2074 Duplikate entfernt. Dies ergab ein Total verfügbarer E-Mailadressen von 13'580. Die Liste wurde nach Benutzernummer geordnet. Im Anschluss wurde im Excel mit einer Formel die Zufallsnummer 6 generiert, bei der die Auswahl der Selektion beginnen sollte. Ab E-Mailadresse Nummer 6 wurde jeder Siebte der Liste ausgewählt, was eine Befragungsgruppe von insgesamt 1940 Kunden ergab.

#### 4.4 Fragebogenaufbau und Ablauf der Befragung

Die Befragung wurde mit dem Online-Tool Zask, das den Studierenden an der HTW Chur kostenlos zur Verfügung gestellt wird, durchgeführt. Zuerst erfolgte das Zusammentragen der Fragen, der Überprüfung und Besprechung mit dem Referenten und dem Leiter der Bibliothek Zug.

Der Fragebogen ist quantitativer Art mit 29 mehrheitlich geschlossenen Fragen. Es besteht jedoch oft die Möglichkeit, einen Kommentar anzubringen (zum Beispiel weitere Gründe). Im Fragebogen sind mehrere Filter und Sprünge integriert, um bei der Auswertung zwischen verschiedenen Nutzergruppen unterscheiden zu können (siehe Fragebogen im Anhang). Die wichtigste Gabelung findet in der vierten Frage statt. Dort teilt sich die Gruppe in E-Book-Nutzer und in E-Book-Nichtnutzer. Die erste Gruppe wird im weiteren Verlauf nochmals nach den Kunden gefiltert, welche die Digitale Bibliothek Zug bereits genutzt haben. Aus fragebogentechnischer Sicht halten diese Unterteilungen die Antwortzeiten der Befragung möglichst kurz und bewahren die Teilnehmenden vor der Beantwortung unsachgemässer Fragen. So müssen nur jene auf die Fragen zur Digitalen Bibliothek Zug antworten, die sie auch wirklich benutzt haben.

Nach der Rohfassung wurde der Fragebogen mit dem Online-Tool generiert. Es folgte ein Pretest mit sechs verschiedenen Personen.<sup>18</sup> Die Befragung wurde nach Fertigstellung als Serienmails an die vorbereitete Adressatenliste verschickt. Im Einleitungstext des E-Mails wurde eine Frist von sieben Tagen ausgewählt. Ein Erinnerungsmail wäre vorgesehen gewesen, aufgrund technischer Versandprobleme wurde aber darauf verzichtet. Erinnerungsmails sind eine Möglichkeit, um dem Nachteil der *Non-Response* entgegenzuwirken. Allerdings relativiert Diekmann (2007) hierzu: "Bei Online-Umfragen ist die Wirkung (eines Erinnerungsschreibens) nicht so eindeutig [...]" (S. 528).<sup>19</sup> Um trotzdem möglichst viele Teilnehmer zu gewinnen, wurde auf ein anderes Gegenmittel der *Non-Response*, ein Gewinnspiel (ein E-Reader und drei Büchergutscheine), gesetzt. Um daran teilzunehmen, konnten die Kunden am Ende des Fragebogens ihre E-Mailadresse eingeben. Die fünf Gewinner wurden zu einem späteren Zeitpunkt mittels der Webseite *zufallsgenerator.net* ermittelt und schriftlich per E-Mail benachrichtigt.

---

<sup>18</sup> Es wurde bei der Auswahl darauf geachtet, dass die Teilnehmer mit den Filtern unterschiedliche Wege durchlaufen mussten. So wurden zwei Mitarbeiterinnen der Bibliothek Zug zur Umfrage eingeladen, die das digitale Angebot nutzen, des Weiteren ein Student, der E-Books von der Hochschule her kennt, zwei Nicht-E-Book-Nutzer und ein E-Book-Nutzer ohne Kenntnisse der Digitalen Bibliothek Zug.

<sup>19</sup> Ein weiteres Gefahrenpotential für die *Non-Response* liegt in der Tatsache verborgen, dass die gewählte Adressatenliste auch inaktive Nutzer enthält. Personen, welche sich in der Bibliothek eingeschrieben haben, aber nicht oder selten darauf zugreifen, könnten die erhaltene E-Mail ignorieren.

## 5 Auswertung der Umfrage

In diesem Kapitel werden die Umfrageergebnisse dargelegt. Das erste Unterkapitel kommt auf die Rücklaufquote und die Demographie der Fragebogenteilnehmer zu sprechen. Anschliessend widmet sich die Arbeit der Auswertung der einzelnen Fragen. Zuerst werden die Resultate zu den objektbezogenen Determinanten beschrieben, danach die externen Variablen. Es wird insbesondere versucht, die Hypothesen aus der Literaturstudie auf ihre Richtigkeit hin zu überprüfen. Die Detailanalyse zu den Benutzern der Digitalen Bibliothek Zug und zur Kundenzufriedenheit (wie Frage 7 und 23, siehe Fragebogen im Anhang) bleiben dem internen Gebrauch vorbehalten. In die Auswertung fliessen aber die Fragen zur Nutzung und zur Sichtbarkeit (S. 52 ff.) der Digitalen Bibliothek Zug mit ein.

### 5.1 Rücklaufquote und Teilnehmer

Von den 1940 angeschriebenen Bibliothekskunden haben 355 Personen den Fragebogen vollständig ausgefüllt, 428 Personen haben daran teilgenommen. Die Rücklaufquote beträgt 18 Prozent.<sup>20</sup>

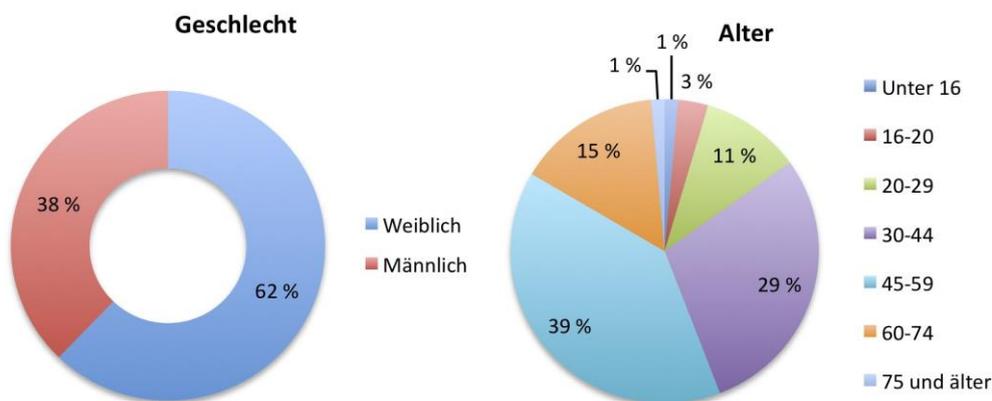


Abbildung 5: Demographie der Teilnehmer – Frage 23: Geschlecht (N=352), Frage 24: Alter (N=351)

Von den Teilnehmenden sind 62 Prozent weiblich und 38 Prozent männlich. Die Mehrheit der Teilnehmenden (39 Prozent) ist zwischen 45 und 59 Jahre alt (Abb. 5). Die zweitgrösste Altersgruppe betrifft jene zwischen 30 und 44 mit 29 Prozent. Mehr als zwei Drittel der Teilnehmer gehören folglich der mittleren Altersklasse an. Die unterste und die oberste Altersgruppe sind deutlich geringer vertreten, dies gilt vor allem für die Randklassen der unter 16- und der 75-jährigen plus, auf die nur je ein Prozent fallen. Rund je ein Achtel der

<sup>20</sup> Die Reflexion über das Verhältnis zwischen der Rücklaufquote und der Vorgehensweise der Kundenbefragung folgt im Kapitel 6.1.

Teilnehmer ist zwischen 16 und 29 und zwischen 60 und 74 Jahre alt. Die Altersklasse 16-29 wurde bewusst zweigeteilt, um detailliertere Angaben zum Alter der Bibliotheksnutzer zu erhalten. Zudem können durch die Gliederung besser Verbindungen zu den Fragen 25 Höchster Bildungsabschluss und 26 Noch in Ausbildung, im Studium gezogen werden (Abb. 6). Bei der weiteren Auswertung wird diese Klasse aber als Ganze betrachtet.

Auch beim höchsten Bildungsabschluss kristallisiert sich eine klare Mehrheit heraus.

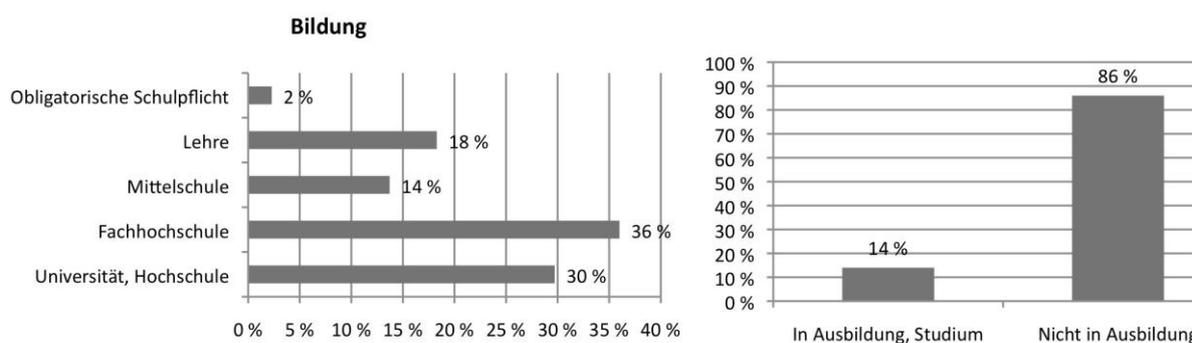


Abbildung 6: Demographie der Teilnehmer – Frage 2: Höchster Bildungsabschluss (N=350), Frage 26: Sind Sie noch in Ausbildung, im Studium? (N=350)

Zwei Drittel der Fragebogenteilnehmer haben eine Fachhochschule oder eine Universität abgeschlossen. 18 Prozent weisen als höchsten Bildungsabschluss eine Lehre, 14 Prozent eine Mittelschule und 2 Prozent die obligatorische Schule vor. Zusätzlich zu dieser demographischen Angabe wurde ermittelt, ob die Teilnehmenden derzeit in Ausbildung / im Studium sind. Diese Frage wurde gestellt, um die in der Theorie dargelegte Homogenität der Zielgruppe "Studierende" gegebenenfalls überprüfen zu können. Diese Gruppe fällt bei den Bibliothekskunden mit 14 Prozent (49 Personen) relativ gering aus. Von diesen 49 Personen sind 74 Prozent unter 29 Jahre alt. Die deutliche Mehrheit ist derzeit nicht in Ausbildung oder im Begriffe, ein Studium zu absolvieren. Ob die Befragten erwerbstätig sind und in welchem Masse sie eine Tätigkeit ausüben wurde in den Fragen 27 und 28 ermittelt (Abb. 7). Diese wurden weniger im Hinblick auf das Kernthema Akzeptanz gestellt, sondern um die Nutzer der Digitalen Bibliothek Zug besser kennen zu lernen.

Die Mehrheit der befragten Bibliothekskunden ist erwerbstätig, wobei das Verhältnis zwischen Voll- und Teilzeitarbeit mit 40 zu 41 Prozent ausgeglichen ist. Fast ein Fünftel gibt an, keiner Erwerbsform nachzugehen. Die Mehrheit sei *in Pension*, ein Viertel *Hausfrau/Hausmann* und 19 Prozent *in Ausbildung, im Studium*.<sup>21</sup>

<sup>21</sup> Die wenigen Personen, die im freien Textfeld eine Antwort eingetragen haben, können bis auf wenige Ausnahmen allesamt einer der vorgegeben Antwortmöglichkeiten zugeordnet werden, da sie letztere nur präzisieren (z. B. Frühpension anstatt Pension).

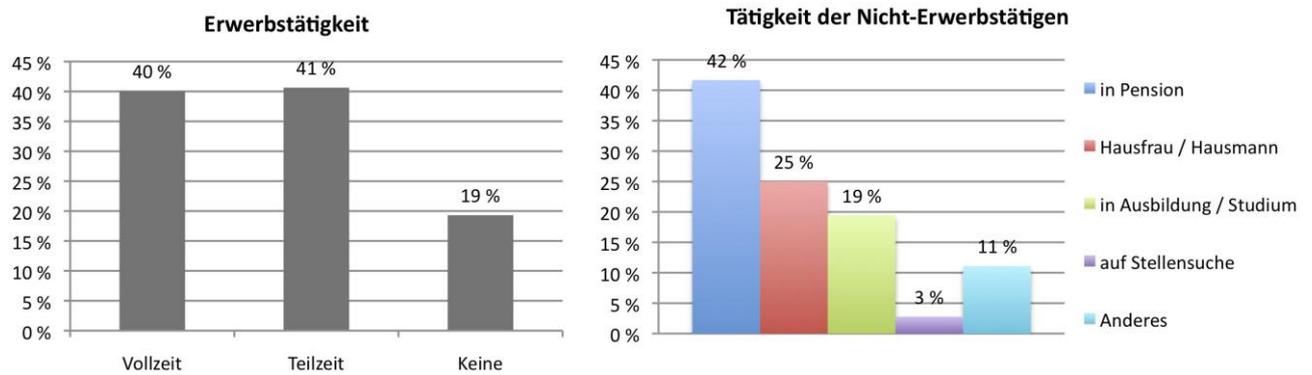


Abbildung 7: Demographie der Teilnehmer – Frage 27: Erwerbsform (N=347), Frage 28: Erwerbsform der Nicht-Erwerbstätigen (Ich bin ..., N=72)

Müsste man von einem typischen Umfrageteilnehmer sprechen, so wäre dieser weiblich, zwischen 30 und 59 Jahre alt, gut ausgebildet und voll oder teilweise erwerbstätig. Im Vergleich zu der vom Bundesamt für Statistik ermittelten demographischen Zusammensetzung der Schweizer Bevölkerung hinsichtlich des Indikators Geschlecht haben bei der Umfrage deutlich mehr Frauen als Männer teilgenommen (62 Prozent gegenüber 50.6

Prozent (Bundesamt für Statistik (BFS), 2013)). Auch bei OverDrive (2012, S. 3) nahmen mit 78 Prozent deutlich mehr Frauen an der Befragung teil. Die erhöhte Teilnehmerzahl in Befragungen zu öffentlichen Bibliotheken kann mit der Tatsache im Zusammenhang stehen, dass Frauen Bibliotheken generell häufiger nutzen als Männer. Dies gilt sowohl schweizweit (Bundesamt für Statistik (BFS), 2010, S. 15) als auch für die Bibliothek Zug. In der physischen Bibliothek betrug der Frauenanteil der aktiven Nutzer im Jahr 2012 63 Prozent, jener der Männer 37 Prozent. Auch die digitale Bibliothek Zug wird gemäss der Fragebogenauswertung von 62 Prozent der Frauen und nur von 38 Männern genutzt.<sup>22</sup>

Beim Alter zeigen sich im Schweizer Vergleich mehr Gemeinsamkeiten. Die grösste Bevölkerungsgruppe der Schweiz betrifft die 40- bis 64-jährigen mit 35 Prozent (Bundesamt für Statistik (BFS), 2013). Die meisten Fragebogenteilnehmer entstammen wie beschrieben ebenfalls dieser Altersgruppe. Die Randgruppen der unter 20-jährigen und über 75-jährigen sind bei der Umfrage hingegen sehr gering vertreten.

Sowohl bezüglich Alter als auch bezüglich Geschlecht stimmt die Demographie der Teilnehmer folglich nicht mit der Bevölkerungsstruktur der allgemeinen Schweizer Bevölkerung überein. Dennoch repräsentiert die Heterogenität der Zielgruppe die allgemeine

<sup>22</sup> Die Werte für die physische Bibliothek umfassen das Jahr 2012 und stammen aus dem Bibliothekssystem. Die Daten für die digitale Bibliothek resultieren aus der kombinierten Auswertung von Frage 5 mit Frage 23. Sie wird hier nicht im Detail wiedergegeben. Die Auswertung der Frage 5 erfolgt im Kapitel 5.2.2.

Bevölkerung besser, besonders hinsichtlich des Alters, als die bisherigen vorwiegend universitären Studien.

## 5.2 Die Nutzung von E-Books

### 5.2.1 Nutzung allgemein

Die Hälfte aller Befragten gab an, noch nie von einem E-Book Gebrauch gemacht zu haben, die andere Hälfte hat bereits eines genutzt (Abb. 8). Von den E-Book-Nutzern haben etwas mehr als ein Drittel eines gekauft, ein weiterer Drittel eines in der Bibliothek ausgeliehen und ein Viertel sowohl eines gekauft und ausgeliehen. Ein kleiner Teil gibt an, E-Books bisher nur über frei verfügbare Angebote wie Project Gutenberg genutzt zu haben.

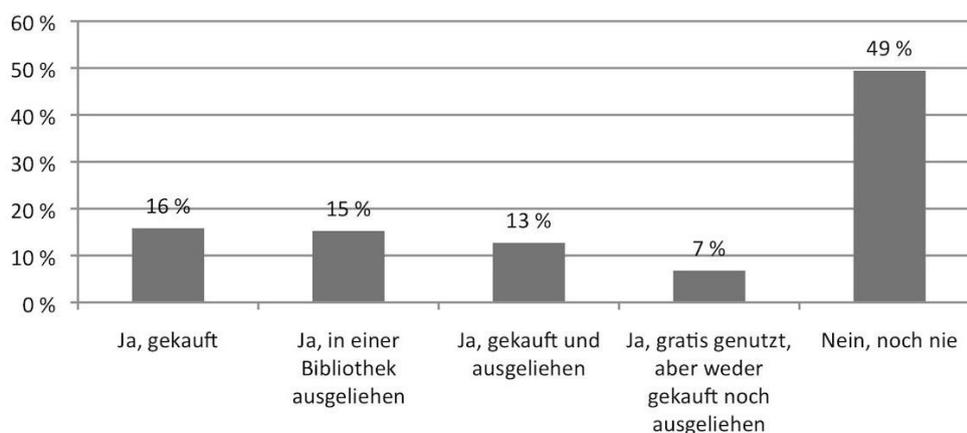


Abbildung 8: Frage 4: Haben Sie bereits ein E-Book genutzt? (N= 354)

Diese Frage diente als Filterfrage, um einerseits, wie im Kapitel 6.1 erwähnt, die E-Book-Nutzer von den E-Book-Nichtnutzern zu unterscheiden und andererseits bereits jene Gruppe zu ermitteln, die in Bibliotheken E-Books ausgeliehen haben. Je nach Antwort wurden die Personen zu einer anderen Fragegruppe weitergeleitet (siehe Fragebogen im Anhang).

### 5.2.2 Nutzung der Digitalen Bibliothek Zug

In der Digitalen Bibliothek Zug haben 90 Personen (91 Prozent der Frageteilnehmer) bereits E-Books ausgeliehen (Abb. 9). Dies entspricht rund einem Viertel aller befragten Kunden. Wenn man bedenkt, dass 70 Prozent aller Teilnehmenden wissen, dass die Bibliothek Zug E-Books anbietet (siehe Sichtbarkeit Kapitel 5.3.4), hat bisher ein kleiner Teil Gebrauch vom Angebot der Digitalen Bibliothek Zug gemacht. Viel Potential gibt es auch bei der Häufigkeit des Zugriffs, wie Abb. 10 darlegt.

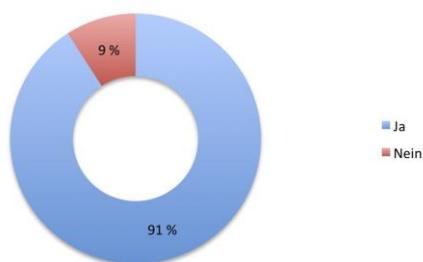


Abbildung 9: Frage 5: Haben Sie bereits E-Books in der Digitalen Bibliothek Zug ausgeliehen? (N=99)

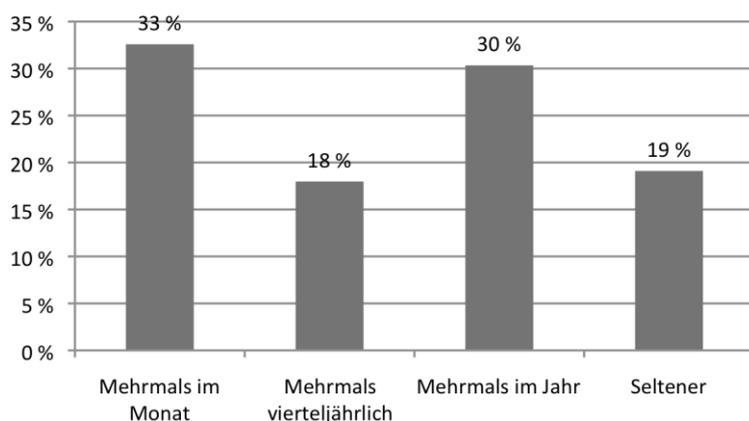


Abbildung 10: Frage 6: Wie oft benutzen Sie die Digitale Bibliothek Zug? (N=89)

Innerhalb der Nutzer der Digitalen Bibliothek Zug greift mehr als ein Drittel häufig auf das Angebot zurück. Weitere 18 Prozent nutzen es mehrmals vierteljährlich. 30 Prozent machen von der Digitalen Bibliothek selten Gebrauch und benutzen sie mehrmals im Jahr, weitere 19 Prozent noch seltener. Rund die Hälfte aller Beantworter dieser Frage gebraucht das Angebot folglich häufig bis gelegentlich, die andere Hälfte selten bis sehr selten. Obwohl die Nutzungsfrequenz noch viel Spielraum offen lässt, zeigen die Ausleihzahlen und Reservationsstatistiken der Schweizer Onleihen, dass die digitalen Angebote sehr stark genutzt werden. Bereits jetzt ist die Medienverfügbarkeit von E-Books gering. Um einen zukünftig höheren Zugriff auf elektronische Medien abdecken zu können, sind der Einsatz neuer Lizenzmodelle und das Heranziehen neuer Verlage unabdingbar.

### 5.3 Objektbezogene Determinanten

Die objektbezogenen Determinanten wurden vor allem in den Fragen zu den Gründen für die Nutzung respektive Nichtnutzung ermittelt (Fragen 12/13 und Fragen 16/17). Die Antwort-Mehrfachauswahlen beziehen sich in der Regel auf das Objekt E-Book, knüpfen aber teils auch an externe Variablen wie das E-Book-Angebot oder ökonomische Faktoren an. Die

Fragen 1-3 berufen sich explizit auf die Determinante Sichtbarkeit, Frage 15 auf die Komplexität und Frage 18a auf die Möglichkeit, E-Books auszuprobieren.

### 5.3.1 Relativer Vorteil und Kompatibilität

WAHrgENOMMENE VORTEILE UND GRÜNDE FÜR DIE NUTZUNG | Das Resultat bezüglich den wahrgenommenen Vorteilen des E-Books (Abb. 11) entspricht in grossen Teilen jenem aus der Literaturstudie. Die meist genannten Vorteile können mit den Oberbegriffen „Mobilität“ und „Virtualität“ zusammengefasst werden, während Zusatzfunktionen eine untergeordnete Rolle spielen.

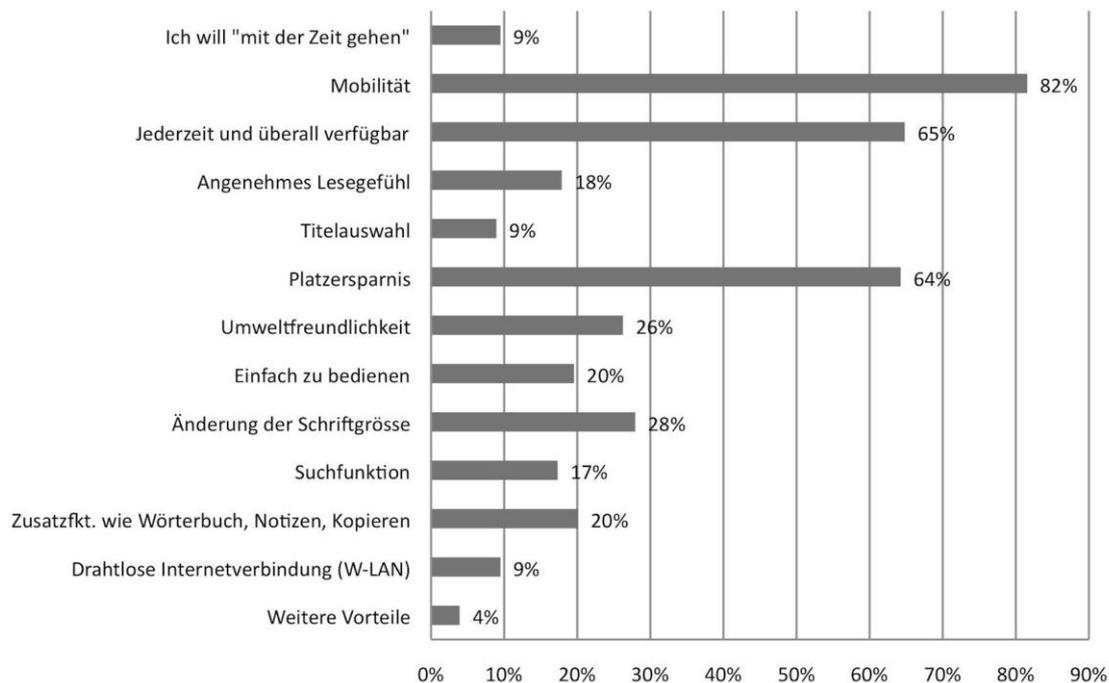


Abbildung 11: Frage 12: Weshalb nutzen Sie E-Books? (Mehrfachnennungen möglich, N = 179)

Über 80 Prozent der Frageteilnehmer schätzen die Mobilität von E-Books, die sich im geringen Gewicht und der Möglichkeit, mehrere E-Books auf einem Gerät unterwegs mitzunehmen, zeigt. Mit „Virtualität“ sind die typischen Vorteile elektronischer Dateien gemeint. E-Books nehmen im Gestell keinen Platz weg und sie sind, eine funktionierende Internetverbindung vorausgesetzt, jederzeit und von überall verfügbar. Von gut einem Viertel wird auch der virtuelle Vorteil der Umweltfreundlichkeit genannt, da E-Books ohne Papier auskommen.

Zusatzfunktionen scheinen wie in der untersuchten Literatur weniger wichtig zu sein. Am meisten Zuspruch erhält die Veränderbarkeit der Schriftgrösse. Dieser Faktor wurde mehrheitlich von der Altersgruppe 45-59 gewählt. Als weiteres wurde die Zusatzfunktion Wörterbuch, Notizfunktion und die Möglichkeit, Textstellen kopieren zu können angekreuzt. Dicht darauf folgt die Suchfunktion. Bei beiden lässt sich kein Zusammenhang mit einer

bestimmten Altersgruppe feststellen. Jedoch haben diese zwei Antworten überdurchschnittlich oft Auszubildende und Studenten angekreuzt. War das Verhältnis bei der Antwortmöglichkeit der Schriftgrösse zwischen Personen im Studium und den Nicht-Studenten eins zu neun, fiel es bei der Suchfunktion eins zu drei und bei den Zusatzfunktionen eins zu vier aus. Die Antwortmöglichkeit *W-LAN* wurde nur von wenigen als Vorteil eines E-Books, respektive eines E-Readers, bewertet. Dies womöglich deshalb, weil es sich um eine erst vor einigen Jahren eingeführte Zusatzfunktion der Geräte handelt.

Bereits 18 Prozent haben angekreuzt, das Lesen von E-Books sei angenehm. 20 Prozent sehen die einfache Bedienung als Vorteil von E-Books respektive E-Readern. Diese zwei Zahlen belegen, dass einige Kunden E-Books bereits ungehindert und alternativ zum gedruckten Buch nutzen. Unbedeutend ist dafür der Faktor *Ich will 'mit der Zeit gehen'* und auch die Titelauswahl wird, wie erwartet, von wenigen Personen als Vorteil wahrgenommen. Um nochmals feststellen zu können, wie zentral die Faktoren für die effektive Nutzung sind, wurden die Teilnehmenden dazu aufgefordert, deren Wichtigkeit zu bewerten.

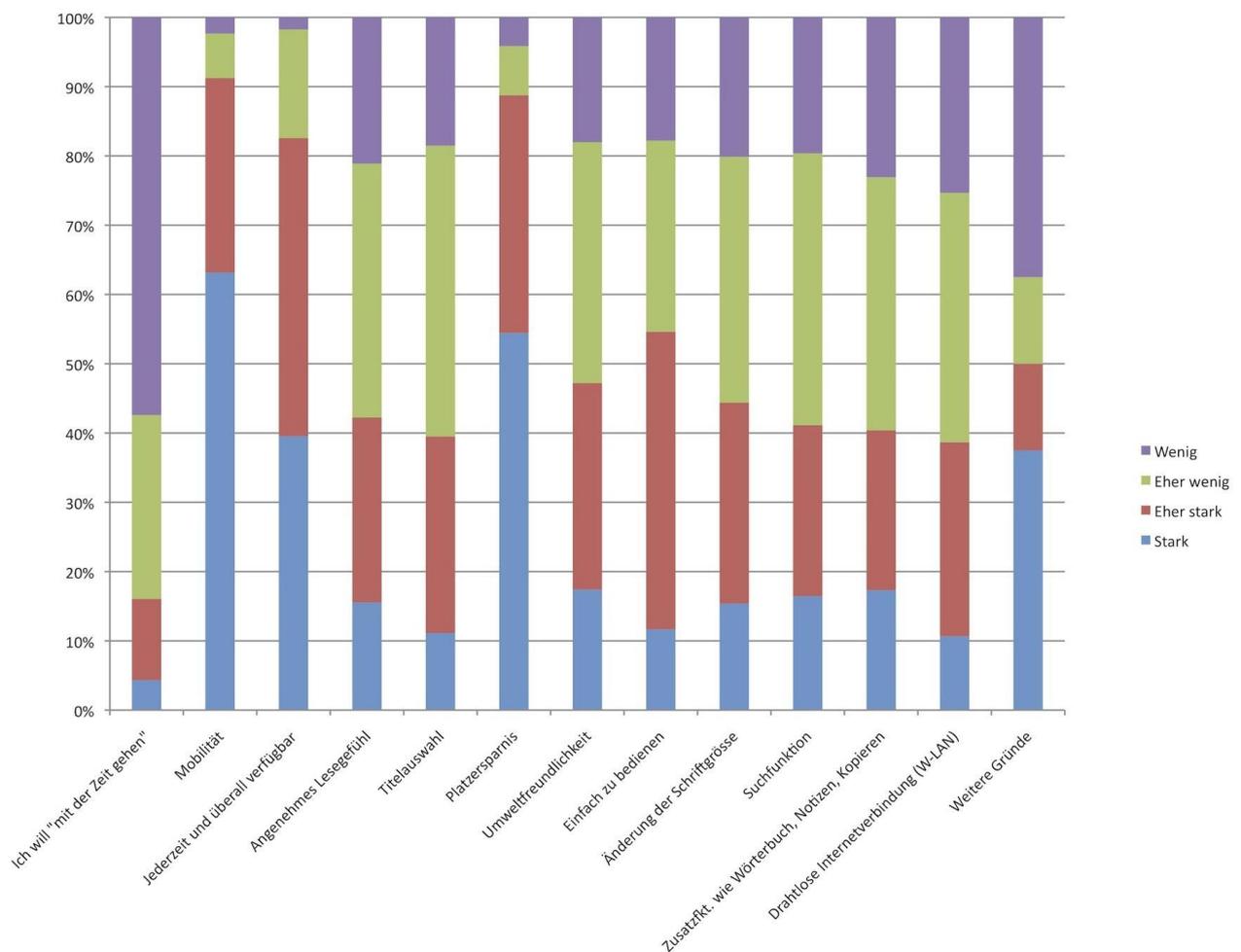


Abbildung 12: Frage 13: Wie stark haben die folgenden Argumente darauf Einfluss, dass Sie E-Books nutzen? (N=179)

Die Übersicht der Abb. 12 zeigt, dass es zwischen dem Balken *stark* und den Resultaten der vorhergehenden Frage kaum Differenzen gibt.<sup>23</sup> Der einzige Unterschied nebst der höheren letzten Spalte besteht bei Frage 13 darin, dass der Faktor *jederzeit und überall verfügbar* merklich unter der Wichtigkeit des Platzsparens bewertet wurde. Es überrascht, dass dem Platzsparen eine so wichtige Bedeutung beigemessen wird. Es ist aber durchaus möglich, dass die Abgrenzung zur Mobilität nicht klar genug gekennzeichnet wurde. Platzersparnis kann nicht nur auf das Räumliche, sondern auch auf das Gerät bezogen werden. Der Faktor könnte dahingehend interpretiert werden, dass viele Bücher auf einem einzigen Gerät Platz haben.

Die weniger häufig angewählten Beweggründe, mit Ausnahme von *Ich will 'mit der Zeit gehen'*, bewegen sich bei der Bewertung *stark* zwischen 10 und 20 Prozent. Klare Favoritenrollen sind aufgrund der geringen Differenzen nicht festzustellen. Weitet man die Variable *stark* auf *eher stark* aus, ist jedoch erkenntlich, dass der Vorteil *einfach zu bedienen* neben den oben genannten Hauptfaktoren *Mobilität* und *Platzersparnis* der einzige ist, der die 50 Prozentmarke überschreitet. Dies deutet bereits bei den objektbezogenen Einflussgrössen darauf hin, dass eine wahrgenommene komplexe Bedienung nicht als Hindernis für die Nutzung von E-Books angesehen wird (siehe dazu Auswertung wahrgenommene Nachteile Kapitel 5.3.1 und Auswertung Komplexität Kapitel 5.3.2).

Im freien Textfeld der Frage 12 und der Frage 13 konnten weitere Gründe für die E-Book-Nutzung angegeben werden. Dies wurde bei ersteren von sieben, bei zweiteren von drei Personen genutzt. Trotz der geringen Antwortzahl ist es gerade bei der Ermittlung der Akzeptanz unablässig, freie Meinungsäusserungen wiederzugeben, da gerade sie die persönliche Einstellung zum Thema E-Book uneingeschränkt und ungefiltert zum Ausdruck bringen. Die Antworten lassen sich besonders gut unter das Stichwort "Virtualität" einordnen. Ein Vorteil sei, dass man von zuhause aus in E-Books reinlesen könne, ohne es nachher kaufen zu müssen. Zudem könne man, wenn man nichts mehr zum Lesen habe, sehr schnell und bequem zu neuem Lesestoff gelangen. Eine zweite Gruppe gibt Vorteile an, die in den Bereich Textarbeit gehören. Eine Person findet es praktisch Textstellen digital weiterverarbeiten zu können. Eine weitere Person gibt an, E-Books nur fürs Lernen gebraucht zu haben. Es handelt sich um Vorzüge, wie sie in der Literaturstudie von Studenten genannt wurden. Diese zwei Personen geben jedoch an, derzeit nicht in Ausbildung zu sein. Eine weitere interessante Ergänzung ist, dass die nächtliche E-Book-Lektüre mit dem entsprechenden helligkeitsregulierenden mobilen Gerät weniger störe. Der günstige Preis der E-Book-Datei wurde ebenfalls ergänzend genannt.

---

<sup>23</sup> Das freie Textfeld ganz rechts wurde trotz der Balkenhöhe nur von einer Person mehr genutzt; die Balkenverteilung täuscht.

Noch mehr Aufschluss über die persönliche Meinung von E-Books lässt die offene Frage 21 gegen Ende des Fragebogens zu („Was möchten Sie sonst noch zum Thema E-Book sagen?“). Hier haben 133 Personen, also fast ein Drittel aller befragten Kunden, freien Text hinzugefügt. Davon äussern sich rund 35 Personen zu den wahrgenommenen Vorteilen (zu den Nachteilen siehe Kapitel 5.3.1).<sup>24</sup> Die Antworten enthalten kaum neue Aspekte der in Frage 12 und 13 verfügbaren Auswahlmöglichkeiten, sondern sie unterstreichen nochmals, was unter dem Stichwort Mobilität und Platzersparnis gefasst wurde:

E-Book hat in jeder Handtasche Platz / Sind super, wenn man viel unterwegs ist (öffentliches Verkehrsmittel), man braucht nicht immer das Gewicht von grossen Büchern zu tragen [...] / Es ist eine tolle Art viele Bücher mit wenig Gewicht als Lektüre unterwegs dabei zu haben / [...] Einsparung von Lagerplatz [...] / [...] so ein E-Reader ist wahnsinnig praktisch, gerade wenn es in die Ferien geht / Ich finde es eigentlich noch praktisch, da es klein, schmal und einfach zu verstauen ist / Der Platzmangel im Regal wird mich sicher noch zu einem E-Book bringen / Ich finde es wunderbar, mit einem E-Book in die Ferien zu verreisen und immer genügend zu lesen haben! / Vor allem beim Reisen oder in den Ferien scheint es mir ein grosser Vorteil zu haben (mehrere Bücher laden, kaum Gepäck) / E-Book ist der ideale Begleiter für Pendler und für die Ferien. Man kann mühelos einhändig lesen / Für unterwegs [...] ist ein E-Book natürlich fantastisch / Schätze das E-Book unterwegs im Wohnmobil, sonst lieber das Buch.

Man beachte in diesen Zitaten die mehrfache Verwendung des Begriffs E-Book für das Lesegerät. Weitere Stimmen äussern sich dazu, dass E-Books nützlich, praktisch und innovativ seien: "Eine nützliche, innovative Erfindung, die das Leseerlebnis erleichtert / ist der Zeit angepasst / sind modern und praktisch / Find' ich praktisch". Wie sich das Praktische ausdrückt, wurde jedoch nicht näher beschrieben. Von den in Frage 12 und 13 erwähnten Vorteilen wurde in Frage 21 die Veränderbarkeit der Schriftgrösse - meist im Zusammenhang mit den Lichtverhältnissen - erneut hervorgehoben.

Für mich ist das wichtigste Argument E-Books zu lesen, dass ich beim Lesen im Bett immer beste Lichtverhältnisse habe ohne meinen Partner zu stören und da ich kurzsichtig bin auch die Schriftgrösse vergrössern kann / Besonders schätze ich es, dass die Schriftgrösse angepasst und bei jedem Licht (im Hause und überall) leicht gelesen werden kann / Je mehr ich Mühe habe zu lesen (Lesebrille immer stärker), desto mehr denke ich, dass ich in Zukunft vielleicht mit E-Books besser fahre / Den einzigen Vorteil, den ich für mich persönlich im E-Book gegenüber einem gedruckten

---

<sup>24</sup> Nebst den Vor- und Nachteilen fiel der Rest der Aussagen neutral aus. Viele schildern, bisher noch keine Erfahrung mit E-Books gemacht zu haben, aber sie bei Gelegenheit gerne auszuprobieren.

Buch sehe, ist die Möglichkeit (nehme ich mal an!) die Schriftgrösse den individuellen Bedürfnissen des Lesens anzupassen.

Diese Aussagen enthalten eine wesentliche Anforderung ans E-Book / an den E-Reader vonseiten der Kunden. Was das herkömmliche Buch nicht kann, soll das elektronische richten. Die Nutzer wollen die Möglichkeit haben, bei Bedarf eine Hintergrundbeleuchtung einzuschalten.

Um die beiden Lesemöglichkeiten, das gedruckte und das elektronische Buch, gegeneinander abzuwägen und die Adoption des elektronischen Buchs bei den E-Book-Nutzern zu ermitteln wurde mit Frage 14 eine Schlüsselfrage konzipiert (Abb. 13). Sie ist zwar auf die Nutzung von E-Books in der Bibliothek ausgerichtet, kann aber dennoch zeigen, wie weit die Akzeptanz von E-Books und die Nutzungsbereitschaft bereits fortgeschritten sind.

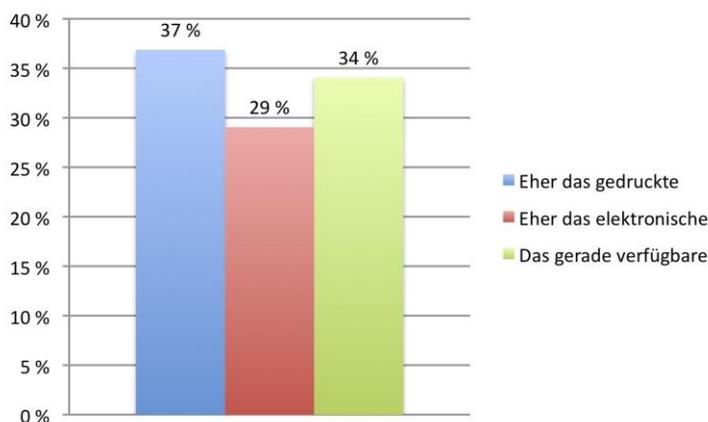


Abbildung 13: Frage 14: Wenn Sie in der Bibliothek die Wahl haben zwischen dem gedruckten Buch und dem elektronischen Buch (gleicher Titel), wählen Sie... (N=179)

Der Unterschied zwischen den Vorlieben gedrucktes Buch oder elektronisches Buch ist gering. Die Mehrheit der E-Book-Nutzer würde zwar immer noch das gedruckte Buch wählen, jedoch spielt die Form für fast ebenso viele keine Rolle mehr: Sie würden auf das gerade verfügbare Medium zurückgreifen. 29 Prozent geben an, gar eher das elektronische Buch zu bevorzugen.

WAHrgENOMMENE NACHTEILE UND GRÜNDE FÜR DIE NICHTNUTZUNG | Die Nachteile von E-Books werden von den Nichtnutzern klar benannt (Abb. 14).

73 Prozent nutzen sie nicht, weil sie lieber gedruckte Bücher lesen.<sup>25</sup> Damit wird deutlich, dass E-Books für einen grossen Teil der potentiellen Nutzer keinen alternativen Ersatz für

<sup>25</sup> In Vergessenheit geraten ist die Antwortmöglichkeit "Noch nicht ausprobiert / keine Erfahrung damit". Die Tatsache, noch nie ein E-Book genutzt zu haben, könnte ebenfalls ein Grund für die Nichtnutzung darstellen.

das herkömmliche Buch darstellt. Komponenten, die gegen die Nutzung von elektronischen Büchern sprechen, sind deshalb auch das unzureichende Lesegefühl, aber auch technische Nachteile, die aufgrund der elektronischen Dimension des Mediums entstehen. Zum einen stören sich die Personen daran, von Technik und Strom abhängig zu sein, zum andern immer neue Geräte kaufen zu müssen. Nur wenige hingegen sehen als Hindernis, noch kein passendes Lesegerät gefunden zu haben. Kompatibilitätsprobleme oder die komplizierte Bedienung wurden ebenfalls nur im geringen Masse angekreuzt.

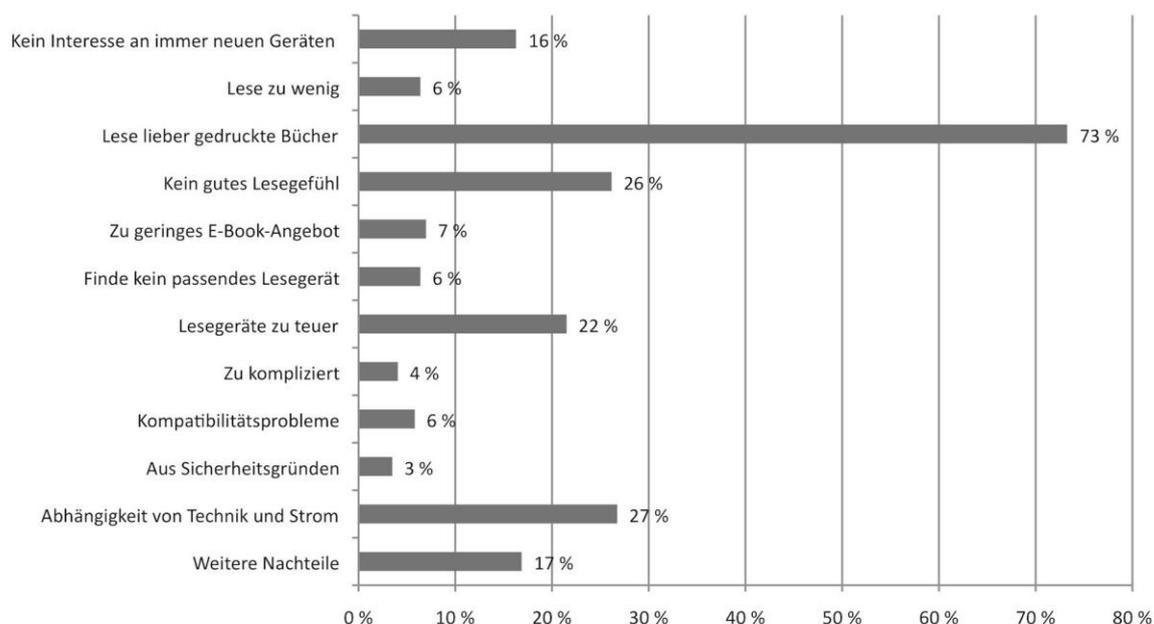


Abbildung 14: Frage 16: Weshalb nutzen Sie keine E-Books (Mehrfachnennung möglich, N=172)

Entgegen den Erwartungen besitzen die ökonomischen Faktoren ein grösseres Gewicht als das zu geringe E-Book-Angebot. Während 22 Prozent die hohen Kosten der Lesegeräte als Grund dafür nennen, keine E-Books zu nutzen, beeinflusst das zu geringe Angebot nur 7 Prozent. Der Faktor lese zu wenig, der in Richtung externe Variable der Lesegewohnheit zielt (siehe Kapitel 5.4.4), stellt für die Befragten kaum ein Grund für die Nichtnutzung von E-Books dar. Das geringste Gewicht erhalten Bedenken gegenüber der Sicherheit.

Wie bei Frage 13 wurden die Teilnehmer auch bei den Gründen für die Nichtnutzung dazu aufgefordert, die Argumente nach Wichtigkeit zu bewerten (Abb. 15).

Die Bewertung der Gründe nach Einflussstärke weicht ebenfalls kaum von den Ergebnissen der vorhergehenden Frage ab. Die Balken stark und eher stark, aber auch der violette wenig, widerspiegeln die Auswertung von oben: Am Meisten Einfluss auf die Nichtnutzung hat die Tatsache, lieber gedruckte Bücher zu lesen und mit E-Books kein gutes Lesegefühl zu erleben. Ergänzend dazu wirken technische Abhängigkeiten und das Hindernis, gegebenenfalls ein zusätzliches Lesegerät kaufen zu müssen, auf die Ablehnung von E-Books ein. Am wenigsten begründen die Nichtnutzung - mit dem Balken hier violett

dargestellt - die niedrige Lesehäufigkeit und mangelnde Sicherheit. Auch hier werden die ökonomischen Faktoren stärker bewertet als der Faktor zu geringes E-Book-Angebot.

Bei den Nachteilen wurden in Frage 16 und 17 vier Mal mehr freie Antworten angefügt als bei den Vorteilen (40, davon 6 doppelte Antworten, gegenüber 10 Antworten). Zu den genannten Gründen gegen eine Nutzung gehören: Kein Lesegerät (9 Antworten), keine Zeit (7 Antw.), lese lieber gedruckte Bücher (6 Antw.), noch nie E-Books genutzt (4 Antw.), Mühe mit dem Lesen am Bildschirm (4 Antw.) und aus Gewohnheit (2 Antw.).<sup>26</sup>

Eine Person nennt das DRM als Hinderungsgrund, zwei weitere, dass sie nur Zeitungen elektronisch lesen würden.

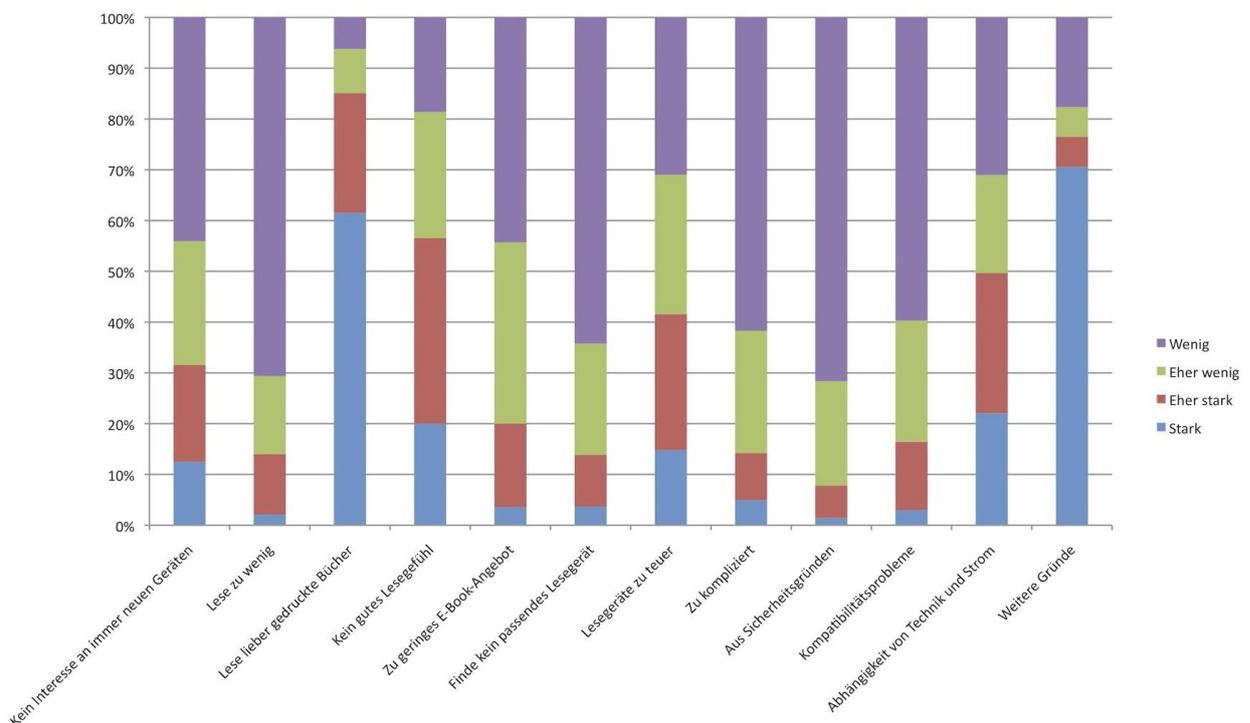


Abbildung 15: Frage 17: Wie stark haben die folgenden Argumente darauf Einfluss, dass Sie keine E-Books nutzen? (N=172)

Bei Frage 21 Was möchten Sie sonst noch zum Thema E-Book sagen? haben sich ebenfalls rund 35 Personen für die Gründe der Nichtnutzung ausgesprochen. Die Antworten unterstreichen die bisherigen Resultate. Erstens lesen Nichtnutzer lieber gedruckte Bücher und sie messen dem E-Book kein gutes Lesegerät bei:

Ich finde mit einem Buch in Papierform ist man unabhängiger / E-Book ist für mich nicht mit Lesen verbunden / E-Books sind praktisch, aber nicht bequemer zu lesen als normale Bücher! Das überfliegende Blättern geht nicht! / Muss ich ein Buch kaufen, ziehe ich immer

<sup>26</sup> Offensichtlich spielt der Gerätebesitz eine wichtige Rolle, um überhaupt E-Books zu lesen. Zusätzlich zur Antwortmöglichkeit *finde kein passendes Lesegerät* hätte man deshalb auch noch "Besitze noch kein Lesegerät" als Antwortmöglichkeit anfügen müssen.

noch das Buch in Papierform vor / Ich ziehe es nach wie vor vor, Papier in der Hand zu halten / Ich möchte gewisse Bücher, auch Belletristik besitzen und in meiner kleinen Bibliothek verfügbar haben. Deshalb ziehe ich gedruckte Bücher vor / Lieber ein richtiges Buch in der Hand als digital / Ich habe lieber ein Buch vor meiner Nase als ein elektronisches Gerät, weil es nicht das gleiche Gefühl ist / gedruckte Bücher sind etwas Schönes und wertvolles. Ich stöbere zu gerne in einem Buch mit Seiten / Ich finde, dass ein Tablet kein Buch ersetzen kann. Es fehlt der Duft, das Geräusch und somit das Lesefeeling / Für mich gehört das Papier des Buches zum Lesen. Beim E-Book habe ich nicht das Gefühl, richtig zu lesen / bis jetzt hatte ich kein Interesse, auszuprobieren, weil ich sehr gerne blättere und das Papier fühlen will.

Weiter gehören auch technische Gründe dazu, die gegen das E-Book sprechen. Zum einen die Abhängigkeit von Technik, zum andern die Abneigung gegen das Lesen am Bildschirm.

"Einerseits toll - aber ... Muss in Zukunft alles technisch sein? / E-Books haben auch Nachteile wie z. B. Abhängigkeit von Stromquelle, bzw. Akkukapazität / Ich bin täglich berufshalber am PC und möchte nicht unbedingt auch noch auf so einem Bildschirm lesen / Da ich schon im Beruf viel mit dem Computer arbeite, suche ich in der Freizeit die Abwechslung, Zeitung und Buch in Papierform / Ich kann schlecht auf Bildschirmen lesen, da meine Augen schnell ermüden".

Hinzu kommen Kompatibilitätsprobleme: Eine Person geht auf das störende DRM beim Angebot der Digitalen Bibliothek ein, viele weitere nutzen die offene Frage, um hervorzuheben, dass sie einen Kindle besäßen. Sie loben dieses Gerät aufgrund der Einfachheit der Bedienung, stören sich aber daran, dass es nicht mit der Digitalen Bibliothek kompatibel sei. Das Problem des fehlenden Gerätebesitzes ("Leider habe ich kein geeignetes Lesegerät") wird von einer Person erneut aufgegriffen. Die Kosten sprechen zwei Teilnehmende an. Der eine kaufe Bücher nur als Print, wenn geringe Kosten damit verbunden seien. Sonst greife er aufs E-Book zurück, das im Gegensatz zum gedruckten Buch früher verfügbar sei. Der zweite Kunde benutzt E-Books nur als Gratisangebot in der Digitalen Bibliothek Zug. Bei Kauf nehme er Bücher in Papierform.

### 5.3.2 Komplexität

Die Komplexität, auch *ease of use*, wurde im Fragebogen an zwei Stellen ermittelt. Zum einen bei den Gründen für die Nutzung (Frage 12) respektive Nichtnutzung (Frage 16) durch die Antwortmöglichkeiten einfach zu bedienen und zu kompliziert, zum andern durch die gesonderte Frage 15, deren Auswertung gleich im Anschluss folgt (Abb. 16). In Frage 12 waren 20 Prozent der Ansicht, die einfache Bedienung von E-Books sei ein Grund für die E-Book-Nutzung. Dem setzen sich die 4 Prozent aus Frage 16 entgegen, welche die Kompliziertheit als Faktor für die Nichtnutzung genannt haben. Aufgrund der

unterschiedlichen prozentualen Anteile bei fast gleicher Teilnehmerzahl ist anzunehmen, dass die Nutzung von E-Books für die Teilnehmenden als eher einfach wahrgenommen wird. E-Book-Nutzer bestätigten dies in Frage 15.

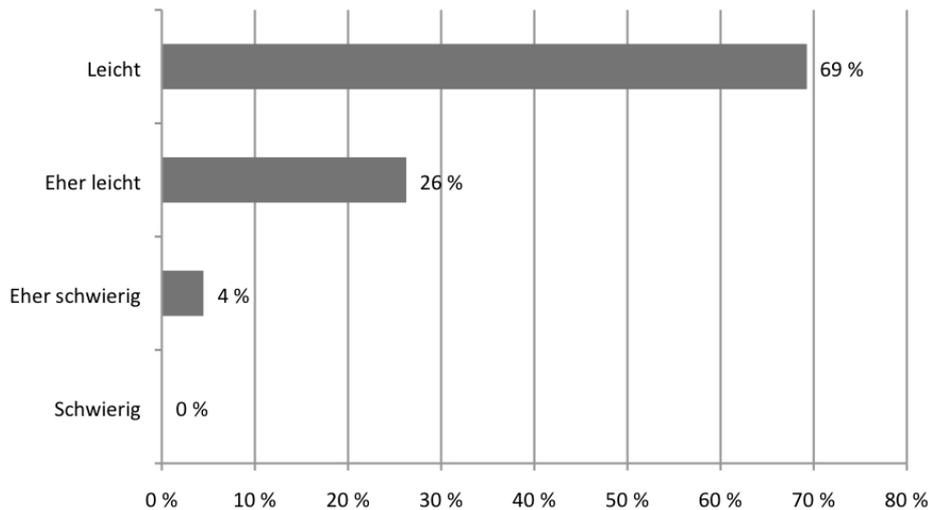


Abbildung 16: Frage 15: Die Nutzung von E-Books ist für mich... (N=179)

Für fast alle E-Book-Nutzer ist die Bedienung von E-Books leicht oder eher leicht. Niemand gab an, sie sei schwierig. Betrachtet man das Verhältnis zwischen der Einfachheit der Bedienung und den demographischen Variablen Alter und Geschlecht, ergibt sich das Bild, wie in Abb. 17 dargestellt.

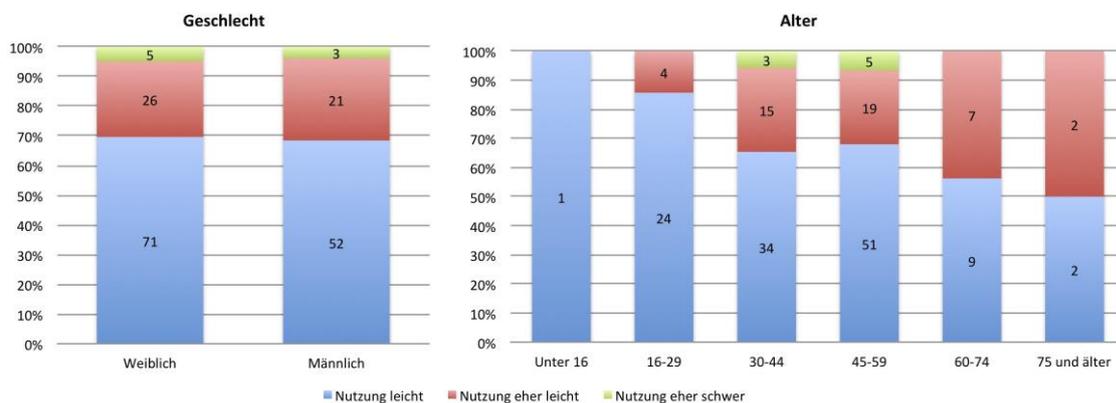


Abbildung 17: Frage 15 mit Frage 23 und Frage 24: Wahrgenommene Komplexität bzgl. Geschlecht (N=178) und Alter (N=176)

Bei der wahrgenommenen Einfachheit der Bedienung gibt es keine aussagekräftigen Geschlechterunterschiede. Entgegen dem Klischee, Männer seien technischer veranlagt als Frauen, stufen letztere die Bedienbarkeit von E-Books öfters als einfach ein. Bei den Altersunterschieden lassen sich klarere Tendenzen feststellen. Jene die *eher schwer*

angekreuzt haben, gehören der mittleren Altersklasse von 30 bis 59 Jahre an. Die jungen Teilnehmenden hingegen kommen mit der Nutzung von E-Books problemlos zurecht. Sie haben mit wenigen Ausnahmen alle *leicht* angekreuzt. Es ist jedoch hervorzuheben, dass auch die 60- bis 74- und über 75-jährigen in der Regel *leicht*, gefolgt von *eher leicht* angewählt haben. Das Alter weist folglich privilegierte Gruppen auf, welche die Nutzung einfacher wahrnehmen als andere. Das Resultat liegt jedoch weit davon entfernt, die wahrgenommene einfache Bedienung den sogenannten *digital natives* zuzusprechen. Beim Ausbildungsstand, hier nicht abgebildet, lässt sich die Behauptung, ein höherer Bildungsabschluss bewirke eine einfachere Wahrnehmung der Bedienbarkeit, dementieren. Besonders Personen aus der Gruppe *Universitätsabschluss, Hochschule* haben die Nutzung von E-Books als *eher schwer* eingestuft.

Auch weitere Faktoren könnten sich auf die Einfachheit der Bedienung auswirken, zum Beispiel, wie offen eine Person an eine Innovation herantritt und wie schnell sie sich mit neuen Technologien zurechtfindet. Um die Antworten des Fragebogens darauf hin zu prüfen, wurde die Frage 15 mit Frage 20 kombiniert.

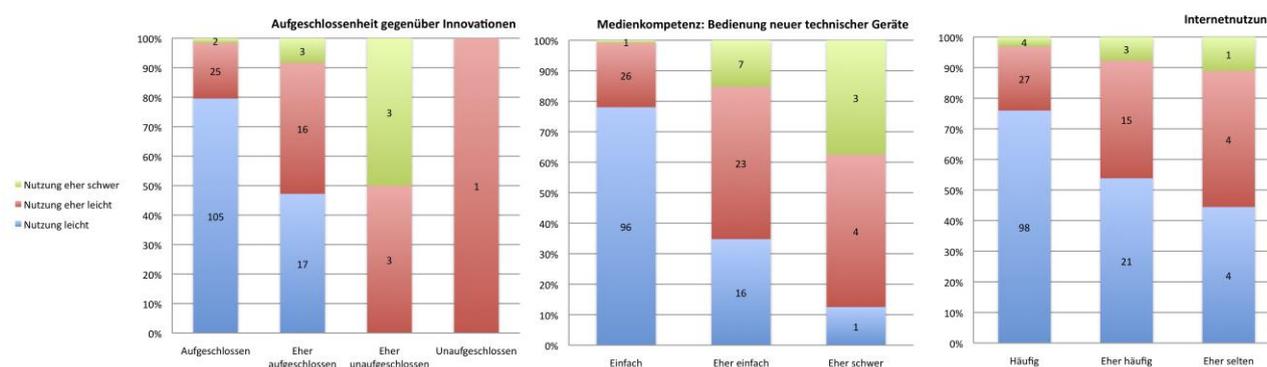


Abbildung 18: Frage 15 mit Frage 20abc: Wahrgenommene Komplexität bzgl. Innovationsneigung (N=175), Medienkompetenz (N=179) und Internetgebrauch (N=177)

Die Diagramme in Abb. 18 lassen keine klare Aussage darüber zu, welche der drei Variablen den deutlichsten Einfluss auf die Akzeptanz ausübt, da die Resultate der drei Selbsteinschätzungen sehr ähnlich ausgefallen sind. Trotzdem gibt es zwischen den drei Selbsteinschätzungen einen Unterschied. Die Wechselbeziehung mit der wahrgenommenen Komplexität kommt bei den Variablen Medienkompetenz und Innovationsneigung deutlicher zum Ausdruck als bei der Internetnutzung. Zwar gilt bei allen dreien, je besser oder je höher die Selbsteinschätzung, desto leichter die Bedienung von E-Books. Für den umgekehrten Fall trifft dies beim Internet aber nicht zu. Der Gebrauch von E-Books wurde auch bei seltener Internetnutzung verhältnismässig oft als einfach empfunden.

Über die wahrgenommene Komplexität geben auch die Fragen 18 b und 18 c indirekt Auskunft (Abb. 19). Darin wurden die Kunden gefragt, ob sie von der Bibliothek Hilfeleistung zum Thema E-Book wünschen und ob sie diese vermehrt in Anspruch nehmen würden.

Die Mehrheit aller befragten Kunden wünscht sich keine Beratung. Einer bibliothekarischen Unterstützung stimmen 38 Prozent zu. Die zweite Frage, ob die Personen mehr Beratung als bisher wünschen, wurde mit 58 Prozent Nein-Stimmen negativ beantwortet. Aus persönlicher Erfahrung mit Interessenten oder Nutzern der Digitalen Bibliothek Zug ist bekannt, dass vor allem Kunden ab 50 gerne persönliche Beratung in Anspruch nehmen. Die zwei Teilfragen zum Beratungswunsch wurden deshalb zusätzlich auf eine mögliche Abhängigkeit von der Variable Alter untersucht. Die Auswertung ergibt, dass sich nur die Altersgruppe der 60- bis 74-jährigen Beratung wünscht. Sie hat der Frage 18b als einzige mit einer Mehrheit zugestimmt und sich bei Frage 18c alleinig ausgeglichen für, und nicht wie die andern gegen, mehr Beratung ausgesprochen.

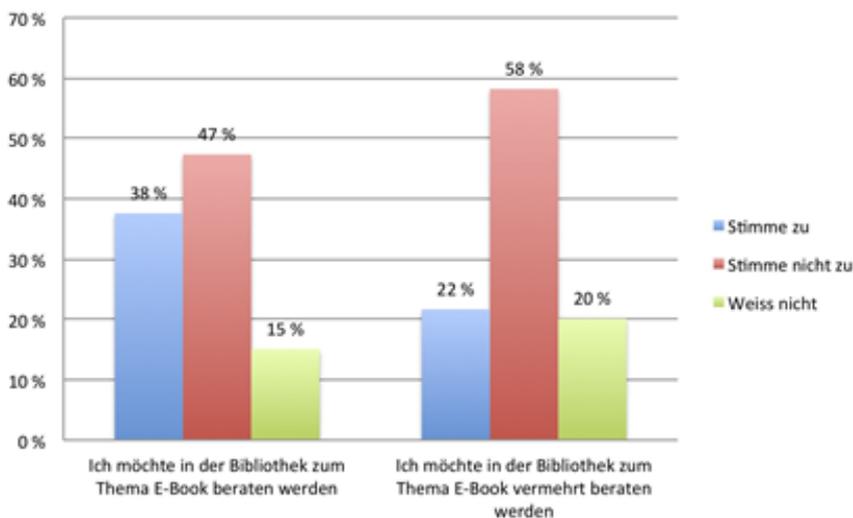


Abbildung 19: Frage 18bc: Wie stehen Sie den folgenden Aussagen gegenüber? (N=338, 323)

Wie bereits erwähnt, war es aufgrund des fehlenden Angebots von Leih-Lesegeräten nicht möglich, den Einfluss dieser Determinante direkt zu ermitteln. Deshalb wurden die Kunden vorausschauend gefragt, ob sie es schätzen würden, E-Reader auszuleihen (Abb. 20). Dies scheint bei der Mehrheit der Fall zu sein:

Über die Hälfte wünscht sich, E-Book-Reader austesten zu können. Erweiterte Auswertungen zeigen, dass sich der Wunsch unabhängig von Alter und Geschlecht äussert, dass dieser Frage aber mehr E-Book-Nichtnutzer als Nutzer zugestimmt haben (108 gegenüber 87 E-Book-Nutzern). Dementsprechend befinden sich unter jenen, die sich keine Leihgeräte wünschen, mehr E-Book-Nutzer (57 gegenüber 38 Nichtnutzern).

### 5.3.4 Sichtbarkeit und Bekanntheit von E-Books

Das Thema E-Book scheint mittlerweile stark verbreitet zu sein und von vielen wahrgenommen zu werden (Abb. 21). Die Teilnehmer geben alle an, bereits vom elektronischen Buch gehört zu haben. Die Sichtbarkeit des E-Books wird beinahe von der Hälfte der Umfrageteilnehmenden sowohl in der Bibliothek Zug als auch im Buchhandel wahrgenommen.

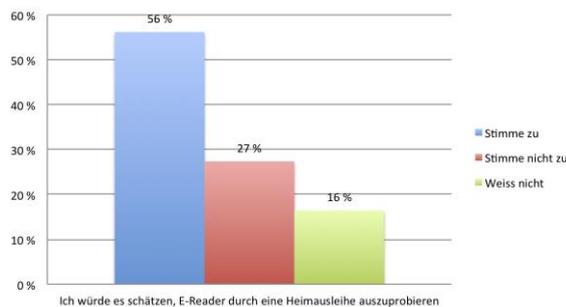


Abbildung 20: Frage 18a: Wie stehen Sie den folgenden Aussagen gegenüber? (N=347)

Dabei gibt es bei diesen zwei Bezugsquellen von E-Books kleine Unterschiede. Das Thema wird in der physischen Bibliothek leicht besser wahrgenommen als im physischen Buchhandel, dafür fällt es den Befragten besonders im Online- Auftritt des Buchhandels auf. Die starke Präsenz des Themas E-Book lässt sich jedoch besonders daran ablesen, dass es sowohl im Privaten als auch in der Öffentlichkeit Eingang gefunden hat. So haben es viele unterwegs wahrnehmen können. Am meisten Zuspruch erhalten jedoch die Informationskanäle Presse / Medien und die Gespräche mit Freunden und der Familie.

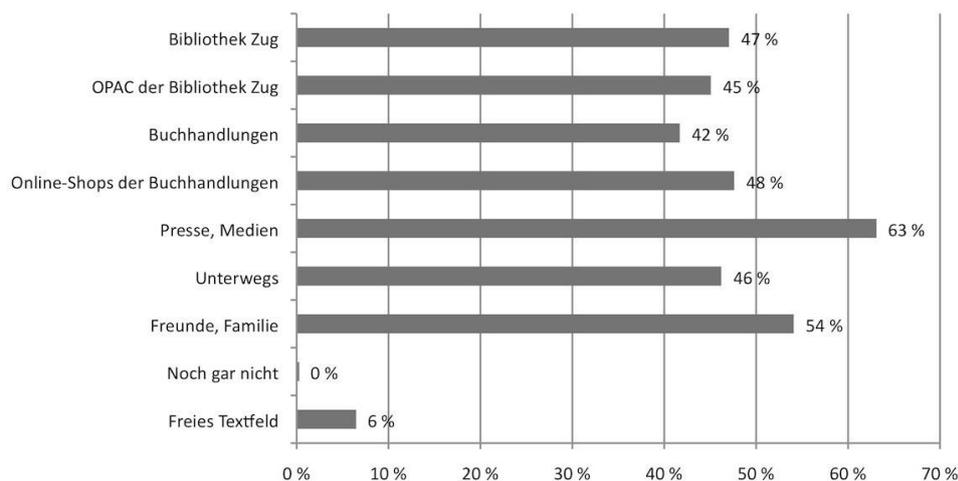


Abbildung 21: Frage 2: Wo ist Ihnen das Thema E-Book schon mal begegnet? (Mehrfachnennungen möglich, N=354)

Im freien Textfeld wurde zusätzlich erwähnt, vom Thema E-Book Kenntnis zu haben, weil der oder die Betreffende selber einen E-Book-Reader (öfters kam der Kindle zur Sprache)

besäßen oder über Werbekataloge darauf aufmerksam gemacht worden seien. Auch die Schule wird als Ort der Sichtbarkeit genannt.

Die Sichtbarkeit des E-Book-Angebots der Bibliothek Zug ist zum grössten Teil gewährleistet (Abb. 22). Allerdings geben ein Drittel der Befragten an, nichts von einem solchen Angebot gewusst zu haben.

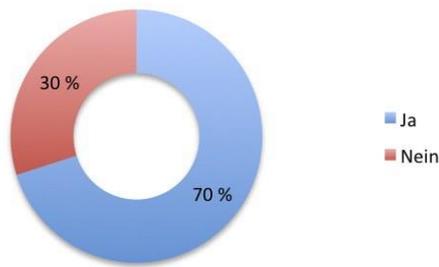


Abbildung 22: Frage 2: Wussten Sie, dass die Bibliothek Zug E-Books anbietet? (N=354)

Das Angebot der Bibliothek Zug wird von 70 Prozent der Befragten Kunden wahrgenommen. Von den Kennern des Angebots sind 66 Prozent über den Online-Katalog darauf aufmerksam geworden (Abb. 23).

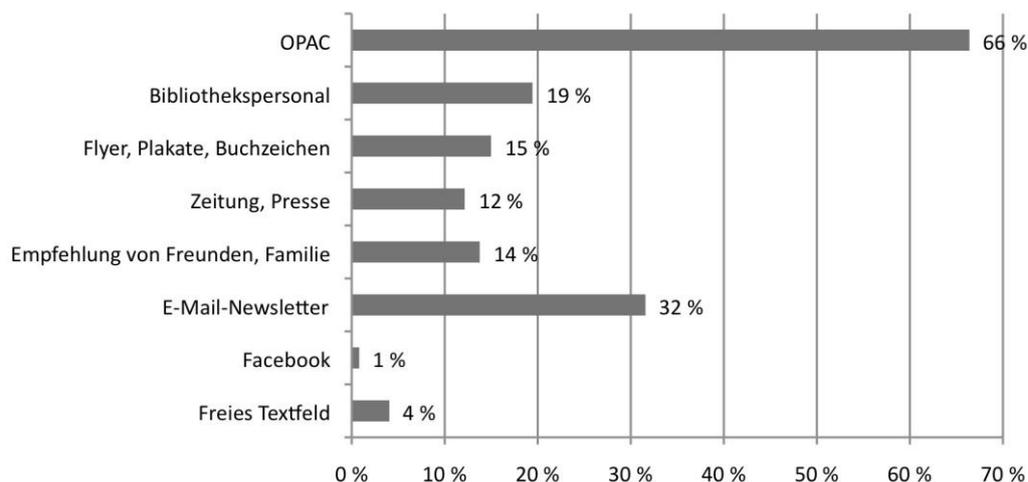


Abbildung 23: Frage 3: Wie sind Sie auf das E-Book-Angebot der Bibliothek Zug aufmerksam gemacht worden? (Mehrfachnennung möglich, N=247)

Durch das Einspielen der Metadaten in den Bibliothekskatalog (OPAC) im Jahr 2010 konnte die Sichtbarkeit des Angebots offensichtlich leicht erhöht werden.<sup>27</sup> Die Auswertung der Frage übermittelt aber auch ein positives Bild für die interne Öffentlichkeitsarbeit. Die

<sup>27</sup> Bei Forster (2009, S. 68) gaben 36 Prozent an, noch nichts von der Digitalen Bibliothek Zug gehört zu haben.

Umfrageteilnehmer haben die bibliotheksorientierten Antworten häufiger angewählt als die externen Informationsquellen wie die Presse und die Mundpropaganda von Freunden oder Familienmitgliedern: 20 Prozent wurden durch das Bibliothekspersonal auf das E-Book-Angebot der Bibliothek Zug aufmerksam gemacht, 32 Prozent gaben an, über die Informationsquelle E-Mail-Newsletter, den die Bibliothek Zug zwei- bis dreimal jährlich verschickt, vom Angebot erfahren zu haben. Ein paar wenige Umfrageteilnehmer wurden durch Werbedruckschriften wie Flyer, Plakate oder Buchzeichen darauf aufmerksam, ein Bruchteil über Facebook-Meldungen.

## 5.4 Externe Variablen

### 5.4.1 Angebot und Nachfrage

Anders als angenommen, kommt dem ökonomischen Faktor immer noch eine wichtige Bedeutung für die Akzeptanz von E-Books zu. Die Kosten der Lesegeräte haben in Frage 16 für über 20 Prozent der Nichtnutzer einen Grund dargestellt, keine E-Books zu lesen (siehe Kapitel 5.3.1). Demgegenüber scheint dem zu geringen Angebot weniger Gewicht beizukommen. Knapp 7 Prozent haben in derselben Frage mit dem zu geringen E-Book-Angebot gegen eine Nutzung argumentiert. Da E-Book-Nichtnutzer das digitale Bibliotheksangebot oder jenes von Online-Shops womöglich gar nicht kennen und sie diese Determinante deshalb nicht in ausreichendem Masse bewerten können, muss das tiefe Resultat relativiert werden. Sehr entscheidend für eine Nutzungsabsicht hingegen ist die Determinante Gerätebesitz. Auch wenn dieser Faktor nicht als Antwort vorgesehen war und deshalb nicht angekreuzt werden konnte, wurde dessen Bedeutung durch die neun Ergänzungen im freien Textfeld untermauert (zum Vergleich: die vorgegebene Antwort *finde kein passendes Lesegerät* haben elf Personen gewählt). Die Aussagen haben dargelegt, dass der fehlende Gerätebesitz für Nichtnutzer einen starken Hindernisgrund darstellt. Kehrt man den Sachverhalt um, wandelt sich der Gerätebesitz zu einer Grundvoraussetzung für die effektive Nutzung von E-Books.<sup>28</sup> Der Faktor Lesegerät beeinflusst aber auch die Akzeptanz und das Nutzungsverhalten der E-Book-Lesenden, wie im Folgenden gezeigt werden soll. In Frage 9 (Abb. 24) wurde zuerst ermittelt, welche Geräte die E-Book-Nutzer ihr Eigen nennen.

Die grosse Mehrheit der E-Book-Nutzer besitzt einen Computer oder einen Laptop. Ebenfalls zahlreiche verfügen über ein Smartphone, aber längst nicht alle über einen dezidierten E-Reader. Während die Besitzrate von E-Readern nur bei 39 Prozent liegt, sind Tablets mit 58 Prozent deutlich verbreiteter. Der E-Reader ist derzeit noch das einzige Gerät, das von weniger als der Hälfte der E-Book-Nutzer besessen wird.

---

<sup>28</sup> Leider wurden die E-Book-Nichtnutzer nicht gefragt, welche Geräte sie besitzen, wodurch keine Gegenüberstellung zwischen der Abhängigkeit des Gerätebesitzes und der Nutzung vorgenommen werden konnte.

Wichtiger als die Frage nach der Lesegerätverbreitung ist, mit welchem Gerät vorwiegend gelesen wird (Abb. 25).

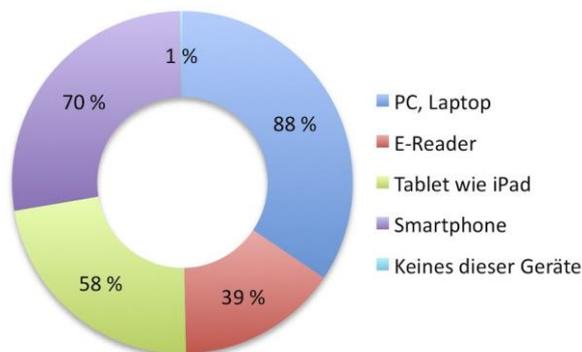


Abbildung 24: Frage 9: Welche dieser Geräte besitzen Sie? (Mehrfachnennung möglich, N= 179)

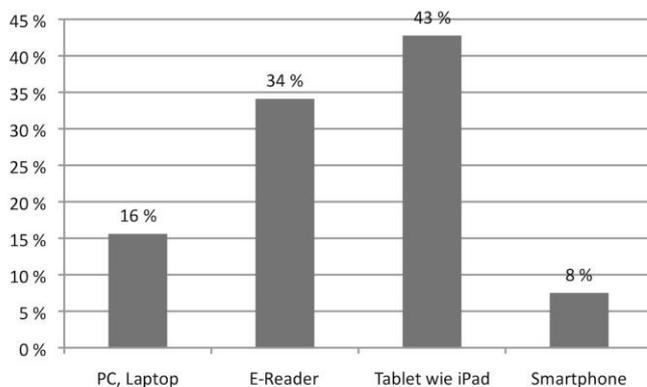


Abbildung 25: Frage 10: Ich lese E-Books vorwiegend auf (N=179)

Am seltensten werden Smartphones für die E-Book-Lektüre gebraucht, doppelt so oft kommen der PC oder der Laptop zum Einsatz. Die Grafik widerlegt die Hypothese, E-Reader seien bei den Kunden die beliebtesten Geräte, bestätigt aber, dass im Publikumsmarkt das Lesen auf mobilen Geräten dominiert. Verschiedene kombinierte Auswertungen belegen, dass zwischen dem Faktor Lesegerät und der Akzeptanz auf der einen (Abb. 26), der Nutzungshäufigkeit auf der andern (Abb. 27) ein Zusammenhang besteht. Die Variablenkombination mit Frage 14 bestätigt hinsichtlich der Akzeptanz, dass Personen, die auf E-Readern lesen, häufiger das elektronische dem gedruckten Buch vorziehen.

Personen hingegen, deren bevorzugtes Lesegerät der PC / Laptop ist, wählen besonders häufig das gedruckte Buch. Auch Tablet- und Smartphone-Nutzer können sich weniger stark mit dem elektronischen Buch identifizieren. Die Variablenkombination mit Frage 6 zur Nutzungshäufigkeit der Digitalen Bibliothek Zug zeigt ebenfalls eine klare Abhängigkeit vom bevorzugten Lesegerät.

Kunden, die E-Books vorwiegend auf einem E-Reader oder einem Tablet lesen, nutzen die Digitale Bibliothek deutlich häufiger als Kunden, die für die Lektüre den PC / Laptop oder ein Smartphone verwenden.

Dass dezidierte E-Reader die Lesehäufigkeit von elektronischen Büchern erhöhen können, beweist die Auswertung der Frage 11 (Abb. 28). Sie war von jenen Nutzern zu beantworten, die E-Books bis jetzt nicht vorwiegend auf einem E-Reader gelesen haben (siehe Fragebogen im Anhang). Die Frage, ob die Kunden vermehrt elektronische Bücher lesen würden, falls sie in den Besitz eines E-Readers kämen, wurde vorwiegend bejaht. 79 Prozent gingen davon aus, mit einem E-Reader mehr E-Books zu lesen. E-Reader werden demnach als lesefördernd betrachtet. Sie entsprechen dank einem angenehmen Lesegefühl am Meisten der Alternative Buch und sind mit den Anforderungen ans Bücherlesen kompatibel.

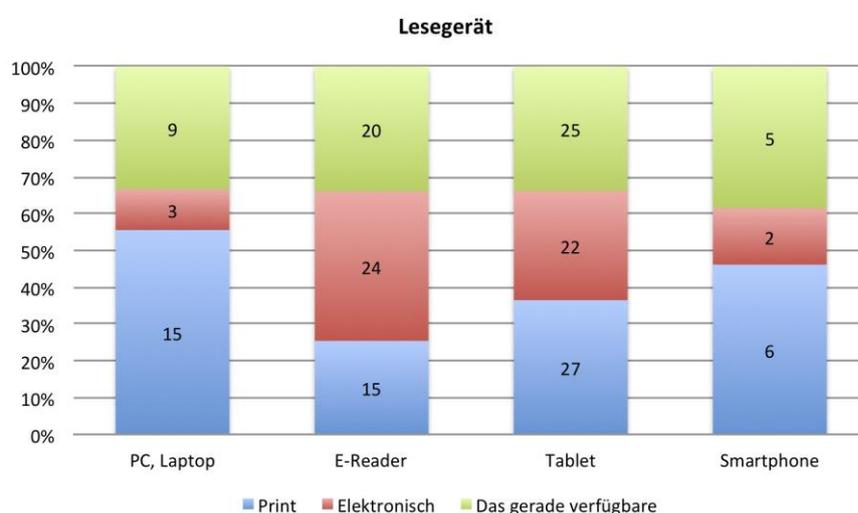


Abbildung 26: Frage 14 mit Frage 10: Bevorzugte Medienart und bevorzugtes Lesegerät (N=174)

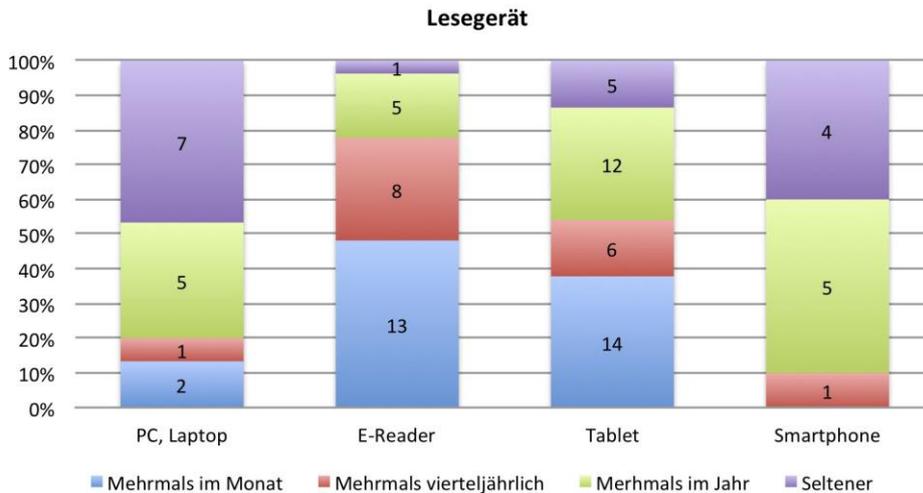


Abbildung 27: Frage 6 mit Frage 10: Häufigkeit der Nutzung der Digitalen Bibliothek Zug und bevorzugtes Lesegerät (N=174)

## 5.4.2 Demographische Variablen

Um den Einfluss der demographischen Variablen auf die Akzeptanz zu ermitteln, wurden sie mit der vierten Frage *Haben Sie bereits ein E-Book genutzt?* in Verbindung gebracht. Die bivariaten Diagramme bilden auf der X-Achse jeweils die externe Variable, auf der Y-Achse die Unterscheidung in E-Book-Nutzer und E-Book-Nichtnutzer ab. Die Gruppe E-Book-Nutzer umfasst all jene, die bereits ein E-Book genutzt haben, egal, ob dieses gekauft, geliehen oder gratis benutzt wurde. Die zweite besteht aus den E-Book-Nichtnutzern. Diese haben die Frage 4 mit *Nein, noch nie* beantwortet.

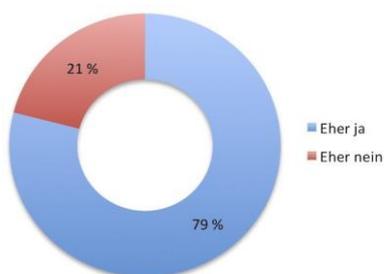


Abbildung 28: Frage 11: Angenommen, Sie kommen in den Besitz eines E-Readers: Würden Sie dadurch mehr E-Books lesen? (N=119)

Die demographischen Variablen Geschlecht, Alter und Höchster Bildungsabschluss gehen ein komplexes Wechselspiel mit weiteren externen Einflussgrößen ein. Es ist nicht möglich, alle Abhängigkeiten zu beschreiben, weshalb nur zwei der Abhängigkeiten herausgegriffen werden: die Medienkompetenz und die Lesegewohnheit.

**GESCHLECHT** | Die Literaturstudie hat gezeigt, dass sich die Untersuchungen nicht einig darüber sind, ob Frauen oder Männer tendenziell mehr E-Books nutzen. Während Müller et al. (2010, S. 55) von einem männlichen prototypischen E-Book-Nutzer ausgeht, verzeichnet die neueste Studie von Skoobe (2012) unter den E-Book-Nutzern 60 Prozent Frauen und 40 Prozent Männer. Das Resultat für diese Umfrage zeigt Abb. 29.

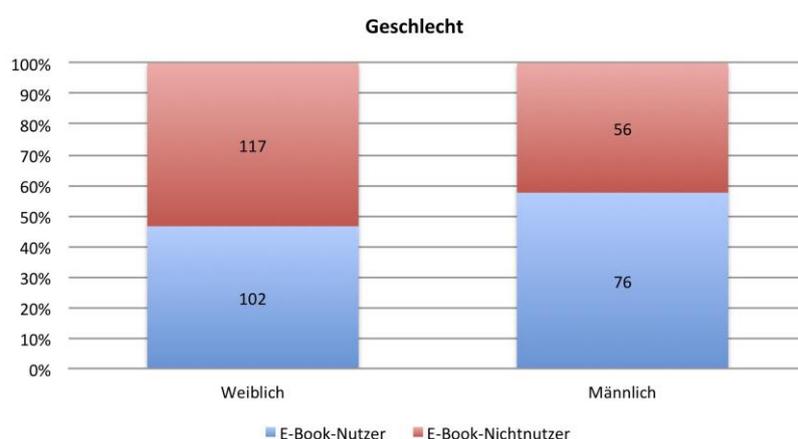


Abbildung 29: Frage 4 mit Frage 23: Nutzung von E-Books bzgl. Geschlecht (N=351)

Unter den Männern befinden sich verhältnismässig mehr E-Book-Nutzer als unter den Frauen. Trotz dieser Verteilung kann daraus nicht abgeleitet werden, ob das Geschlecht die Nutzung oder Nichtnutzung von E-Books alleine determiniert. Der Einfluss der externen Variable Geschlecht geschieht womöglich indirekt in Abhängigkeit anderer externer Variablen, von denen wie erwähnt die Medienkompetenz und die Lesegewohnheit her ausgegriffen werden.

Wie bei der Auswertung der Komplexität ab S. 46 ff. bereits erwähnt wurde, haben die Frauen die Bedienbarkeit von E-Books als einfacher eingestuft als die Männer. Trotzdem nutzen Männer E-Books häufiger als Frauen. Entweder übt die Wahrnehmung der Komplexität nur einen geringen Einfluss auf die Akzeptanz und Nutzung aus, oder es spielt vielmehr eine Rolle, wie und ob jemand neue Technologien angemessen und zweckmässig zu nutzen vermag. Die Verteilung zwischen männlichen und weiblichen Teilnehmern ergibt bei der Selbsteinschätzung der Medienkompetenz in der Tat ein anderes Bild. Hier schätzen sich die Männer deutlich versierter ein als die Frauen (die Graphik folgt im Kapitel Medienkompetenz im Kapitel 5.4.3).<sup>29</sup> Es ist daher gut möglich, dass das Geschlecht indirekt

<sup>29</sup> Ein Blick auf den Zusammenhang zwischen den Geschlechterunterschieden und den zwei Variablen Innovationsneigung und der Häufigkeit der Internetnutzung hat ein sehr ähnliches Bild ergeben. Die Männer haben ihre Innovationsneigung als höher eingestuft und sich als häufigere Internetnutzer geoutet als die Frauen.

über die Abhängigkeit von der Medienkompetenz und weniger über die wahrgenommene Komplexität auf die Nutzung wirkt. Um eine solche Dependenz feststellen zu können, bedürfte es weiterer Untersuchungen und Vergleiche mit der Wahrnehmung und Nutzung anderer Innovationen.

Das Verhältnis zwischen Geschlecht und Lesegewohnheit bewegt sich im erwarteten Rahmen. Die Geschlechterunterschiede schlagen sich hier jedoch weniger stark als bei der Selbsteinschätzung der Medienkompetenz nieder. Frauen lesen leicht mehr als Männer (für die Graphik Kapitel 5.4.4). Dies ist insofern keine Überraschung, als dass die Verteilung dem Schweizer Durchschnitt entspricht (BFS 2008, S. 8).

ALTER | Gewisse Altersklassen scheinen besonders für die E-Book-Nutzung prädestiniert zu sein (Abb. 30).

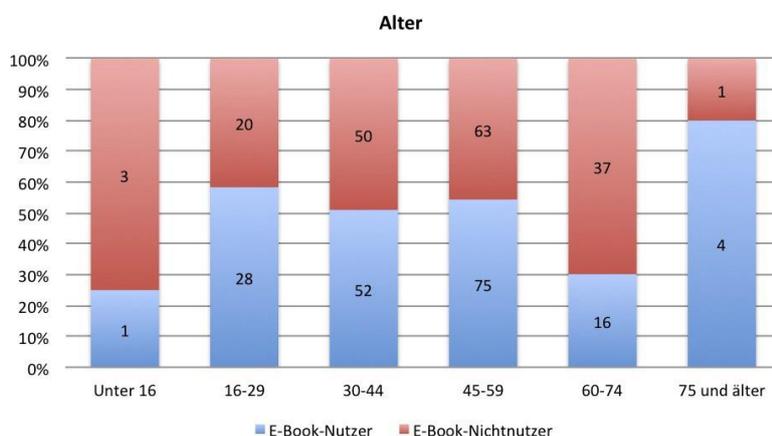


Abbildung 30: Frage 4 mit Frage 24: E-Book-Nutzung bzgl. Alter (N=350)

Dabei handelt es sich um die 16- bis 29- und um die 45- bis 59-jährigen, aber auch um die Gruppe der 75-jährigen und älter. Die Behauptung nur junge Leute würden E-Books lesen, ist daher nicht zulässig. Im Gegenteil erweisen sich auch die mittleren Altersgruppen sehr aufgeschlossen gegenüber dem E-Book. Nur innerhalb der Altersklasse der 60- bis 74-jährigen befinden sich deutlich mehr E-Book-Nichtnutzer. Wertet man diese Altersunterschiede zur weiteren Überprüfung auch im Zusammenhang mit der Frage 14 aus (Abb. 31), weist das Ergebnis grosse Ähnlichkeiten zum eben Besprochenen auf.

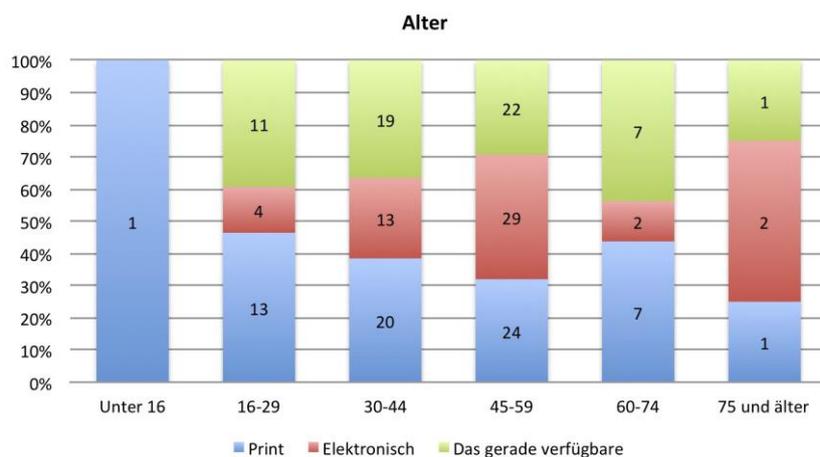


Abbildung 31: Frage 14 mit Frage 24: Bevorzugte Medienart und Alter (N=176)

Die E-Book-Nutzer, die im Falle eines hybriden Angebots eher das elektronische als das gedruckte Buch wählen würden, sind auch hier zwischen 45 und 59 Jahre alt. Ebenfalls sehr E-Book orientiert ist die kleine Gruppe der 75-jährigen plus. Die 60- bis 74-jährigen gehören hier ebenfalls zu den traditionellen Lesern, die das Printbuch dem elektronischen bevorzugen. Interessant ist die Antwort der jungen Teilnehmenden bis 29 Jahre. Obwohl sich unter ihnen sehr viele bekennende E-Book-Nutzer befinden, scheinen sie gedruckte Bücher - zumindest in der Bibliothek - immer noch vorzuziehen. Dies gilt auch für die mittlere Altersklasse der 30- bis 44-jährigen. Junge Leute bewegen sich demnach keinesfalls nur digital, sondern nutzen parallel dazu das traditionelle gedruckte Buch.

Die Werteverteilung in den beiden letzten Auswertungen zeigt, dass die Gruppe der 60- bis 74-jährigen ein von den übrigen Gruppen abweichendes Antwortverhalten an den Tag legt. Dies stellt keine Ausnahme dar. Abweichende Ergebnisse waren bei dieser Altersgruppe immer dann auszumachen, wenn es um das Thema der selbständigen Mediennutzung ging. Bereits bei der Frage, ob mehr Beratung oder vermehrte Beratung gewünscht sei, stimmte diese Altersgruppe als einzige zu (siehe Kapitel 5.3.2). Bezieht man das Alter auf die Frage 18a zur Medienkompetenz (für die graphische Darstellung siehe Kapitel 5.4.3), resultiert daraus ein ähnliches Ergebnis. Die 60- bis 74-jährigen schätzen ihre Medienkompetenz am tiefsten von allen Altersklassen ein, die jungen Personen am höchsten. Das Alter wirkt folglich wie das Geschlecht nicht oder nicht ausschliesslich direkt, sondern auch indirekt auf die Akzeptanz von E-Books ein. Der Einfluss könnte dabei genauso über die Lesegewohnheit erfolgen, denn die Gruppe der 45- bis 59-jährigen, die sich mehrheitlich als E-Book-Nutzer zu erkennen gegeben haben, lesen besonders häufig (siehe Kapitel 5.4.4).

HÖCHSTER BILDUNGSABSCHLUSS | Ebenfalls von Interesse ist die Auswertung der Abhängigkeit zwischen der externen Variable Höchster Bildungsabschluss und der Nutzung von E-Books (Abb. 32).

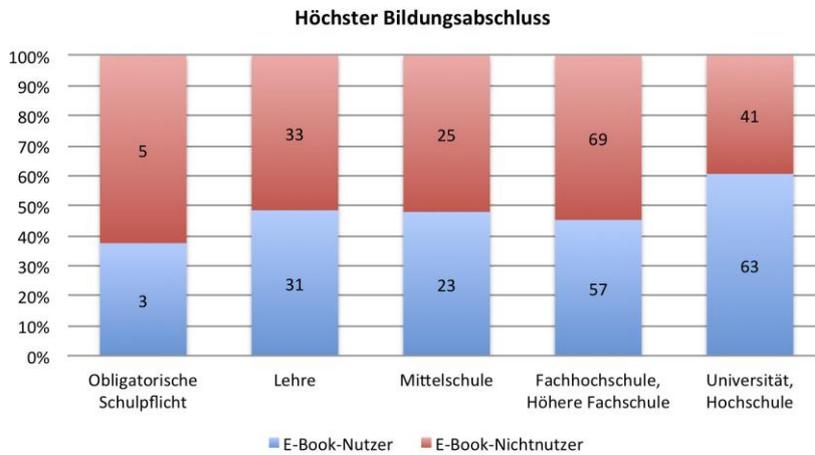


Abbildung 32: Frage 4 mit Frage 25: Nutzung von E-Books und höchster Bildungsabschluss (N=350)

Der Unterschied zwischen den Kunden mit universitärem Abschluss und den vier anderen Klassen tritt sehr deutlich hervor. Je höher der Bildungsabschluss, desto eher werden E-Books genutzt. Auch falls man die zwei sich in ihrer Bedeutung sehr nahestehenden Kategorien Fachhochschule / Höhere Fachschule und Universität / Hochschule zusammenfasst, würden die E-Book-Nutzer überwiegen (120 Nutzer gegenüber 110 Nichtnutzern). Die Auswertung zwischen dem höchsten Bildungsabschluss und der bevorzugten Lektüreart Print oder E-Book zeigt ein anderes Ergebnis (Abb. 33).

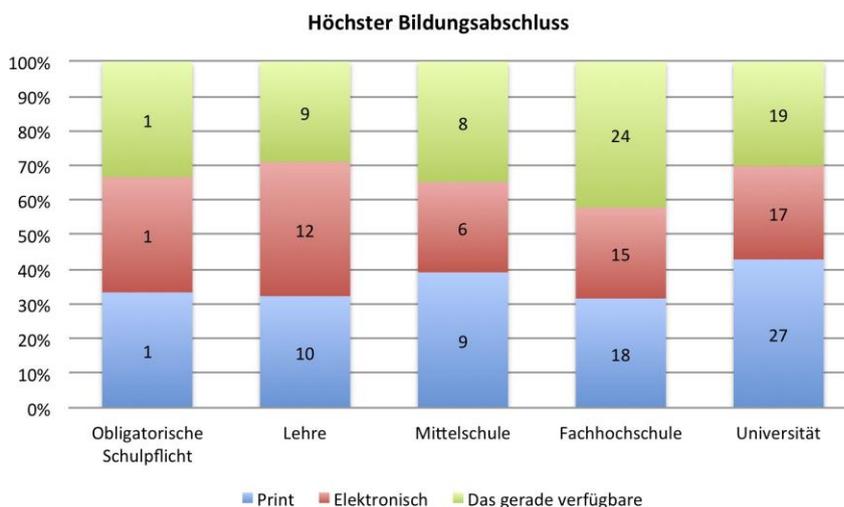


Abbildung 33: Frage 14 mit Frage 25: Bevorzugte Medienart und höchster Bildungsabschluss (N=177)

Obwohl sich die Kunden mit einem Universitätsabschluss zuvor in der Überzahl als E-Book-Nutzer deklariert haben, greifen sie im Schnitt dennoch lieber auf das gedruckte Buch

zurück. Personen mit einem Fachhochschulabschluss hingegen können sich auch vorstellen, das gerade verfügbare Medium auszuleihen. Interessanterweise würden die E-Book-Nutzer mit dem Bildungsabschluss Lehre mehrheitlich das elektronische Buch nachhause nehmen. Der höchste Bildungsabschluss hat folglich einen merklichen Einfluss auf die Nutzung von E-Books, aber nicht unbedingt darauf, ob E-Books in jedem Fall dem herkömmlichen Buch vorgezogen werden. Im Gegensatz zu den Variablen Alter und Geschlecht könnte der höchste Bildungsabschluss auch direkt auf die Akzeptanz wirken, da sowohl in Bezug auf die Einschätzung der Medienkompetenz (siehe Kapitel 5.4.3) als auch im Zusammenhang mit der Lesehäufigkeit (siehe Kapitel 5.4.4) keine merklichen Unterschiede festgestellt werden konnten.

### 5.4.3 Medienkompetenz, Innovationsneigung und Internetgebrauch

Von den drei Variablen haben die Medienkompetenz und die Innovationsneigung am meisten Einfluss auf die Akzeptanz von E-Books. Bei beiden gilt deutlich: Je besser sich jemand bezüglich den beiden Fähigkeiten bewertet, desto eher nutzt er elektronische Bücher. Die beiden Graphiken in Abb. 34 weichen kaum voneinander ab.

Die Auswertung für den Internetgebrauch ähnelt der oben stehenden, aber der Unterschied zwischen E-Book-Nutzer und Nichtnutzer zeigt sich abgeflachter. Der Einfluss des Internetgebrauchs scheint somit geringer zu sein als der Einfluss der Medienkompetenz und der Innovationsneigung. Aus Abb. 35 geht zwar hervor, dass häufige Internetnutzer öfters elektronische Bücher nutzen als jene, die *eher häufig* angegeben haben. Im Unterschied zu den zwei anderen Variablen scheint sich die Antwort der dritten Spalte *eher selten* aber nicht negativ auf die E-Book-Nutzung auszuwirken. Seltene Internetnutzer nutzen nicht automatisch keine E-Books.

Wie auf Seite 49 ff. erwähnt, können die drei Faktoren Medienkompetenz, Innovationsneigung und Internetnutzung mit den demographischen Variablen in Verbindung stehen. Es ist nicht möglich alle drei Auswertungen wiederzugegeben. Die Arbeit konzentriert sich, wie im Vorfeld mehrfach erwähnt, auf die Abhängigkeit von der Medienkompetenz (Abb. 36).

Die Männer schätzen ihre Medienkompetenz deutlich besser ein als die Frauen. Die Antwort *eher schwer* wurde fast ausschliesslich von den Teilnehmerinnen angewählt. Ebenfalls ist ein Zusammenhang zwischen der Determinante Alter und der Medienkompetenz festzustellen (Abb. 37).

Sowohl die jungen Leute bis 29 Jahre als auch die 75-jährigen und älter haben nie *eher schwer* angekreuzt und schätzen ihre Medienkompetenz tendenziell hoch ein. Nur die mittleren Altersklassen gaben die dritte wählbare Kategorie an. Am niedrigsten schätzt die

Gruppe der 60- bis 74-jährigen ihre Medienkompetenz ein. Da - wie auch bei der Lesegewohnheit - keine Unterschiede hinsichtlich des Bildungsstandes festgemacht werden können, wird auf die Wiedergabe der Graphik verzichtet.

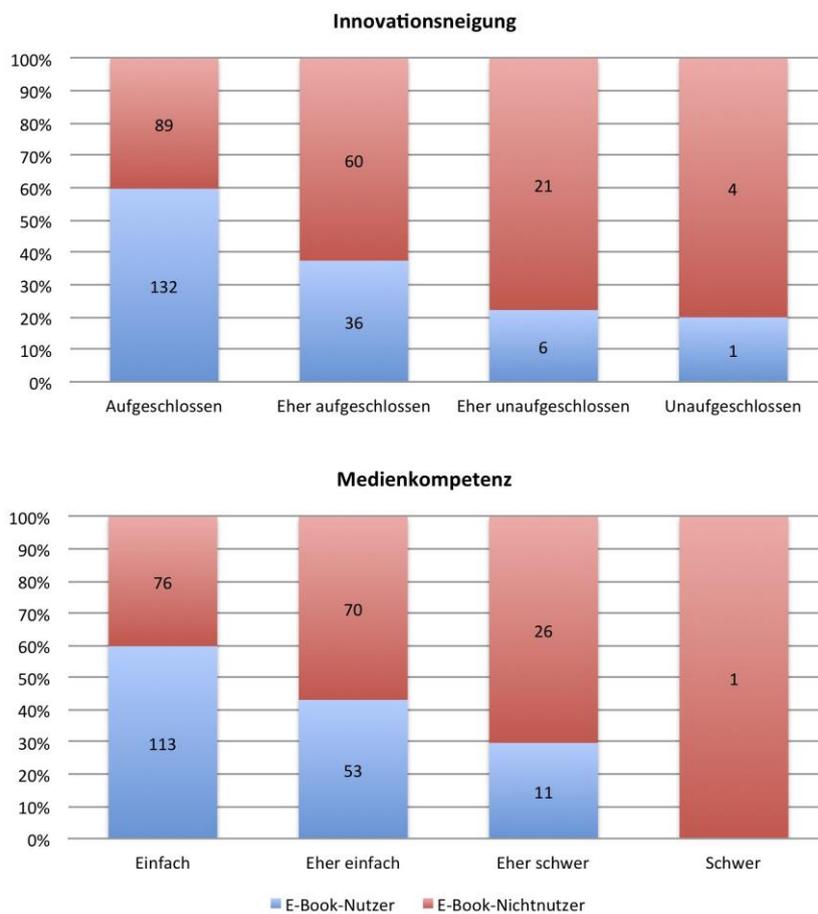


Abbildung 34: Frage 4 mit Frage 20a und 20b: E-Book-Nutzung bzgl. Medienkompetenz (N=350) und Innovationsneigung (N=349)

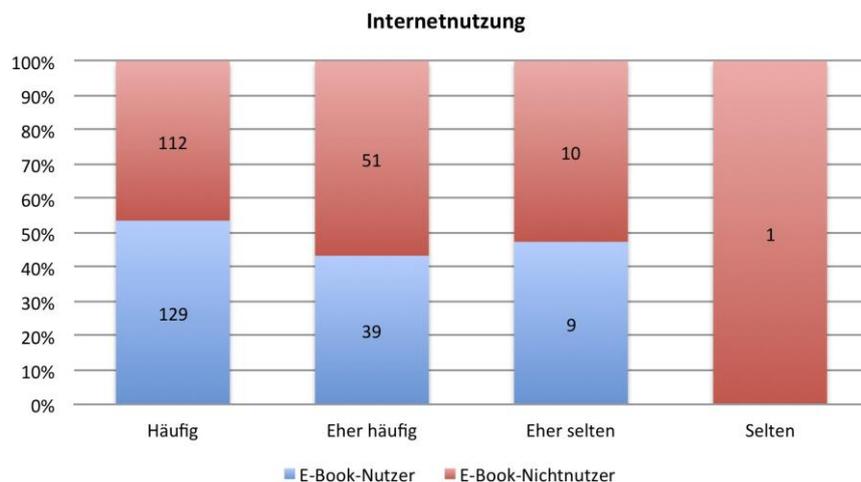


Abbildung 35: Frage 4 mit Frage 20c: E-Book-Nutzung und Häufigkeit Internetnutzung (N=351)

#### 5.4.4 Lesegewohnheit

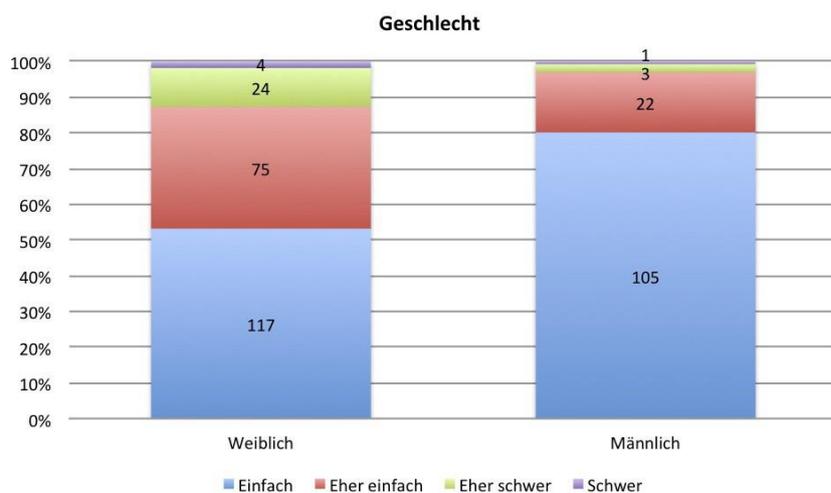


Abbildung 36: Frage 20b mit Frage 23: Medienkompetenz und Geschlecht (N=348)

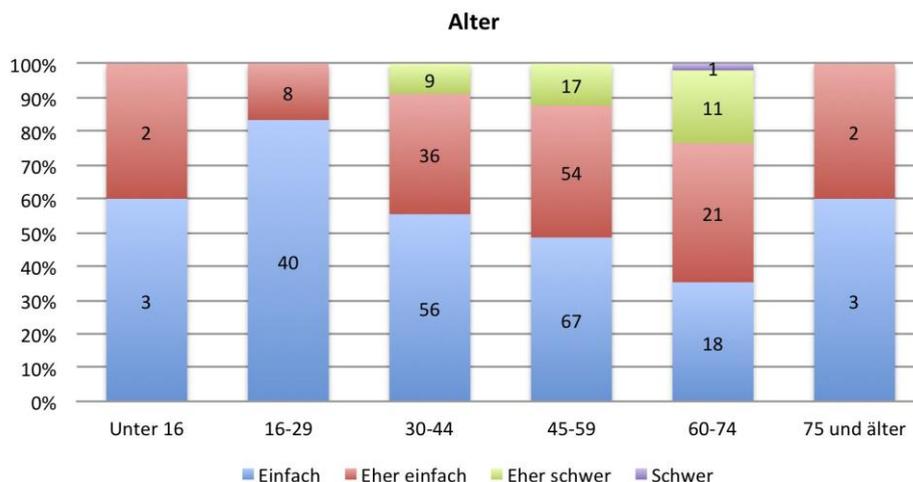


Abbildung 37: Frage 20b mit Frage 24: Medienkompetenz und Alter (N=348)

E-Book-Nutzer lesen deutlich mehr Bücher als Nicht-E-Book-Nutzer oder anders gesagt: Besonders Vielleser greifen überdurchschnittlich oft zum elektronischen Buch (Abb. 38). Die Lesegewohnheit hat, wie in den Hypothesen angenommen wurde (siehe Kapitel 4.2), mehr Einfluss auf die Nutzung oder nicht Nutzung von E-Books als Unterschiede im Internetgebrauch. Der Einfluss ähnelt jenem der Medienkompetenz und der Innovationsneigung.

Auch die Lesegewohnheit kann von demographischen Variablen abhängen. Innerhalb der Altersklassen fällt auf, dass sich die meisten Vielleser in der Gruppe der 45- bis 59-jährigen befinden. Zudem besitzen sie einen Universitätsabschluss. Die unterste Graphik von Abbildung Abb. 39 bringt jedoch zum Ausdruck, dass die Unterschiede bei der Lesegewohnheit auf den verschiedenen Bildungstufen gering ausfallen. Es wird im Schnitt auf allen gleich oft oder gleich selten gelesen. Ob Personen aus der genannten Altersklasse und mit einem Universitäts- oder Hochschulabschluss aufgrund ihrer tendenziell häufigeren Lesegewohnheit öfters als andere zum elektronischen Buch greifen, kann nicht definitiv bewiesen werden, zumal eine solche Korrelation nicht für die Determinante Geschlecht gilt.

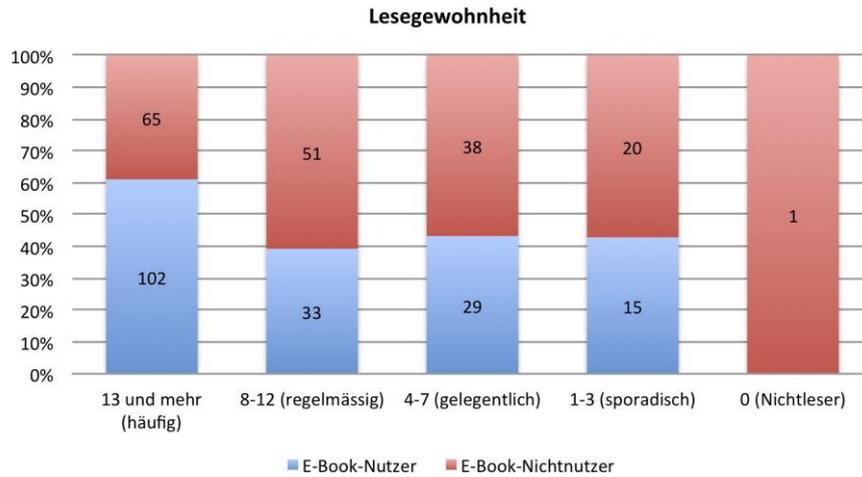


Abbildung 38: Frage 4 mit Frage 19: E-Book-Nutzung und Lesegewohnheit (N=354)

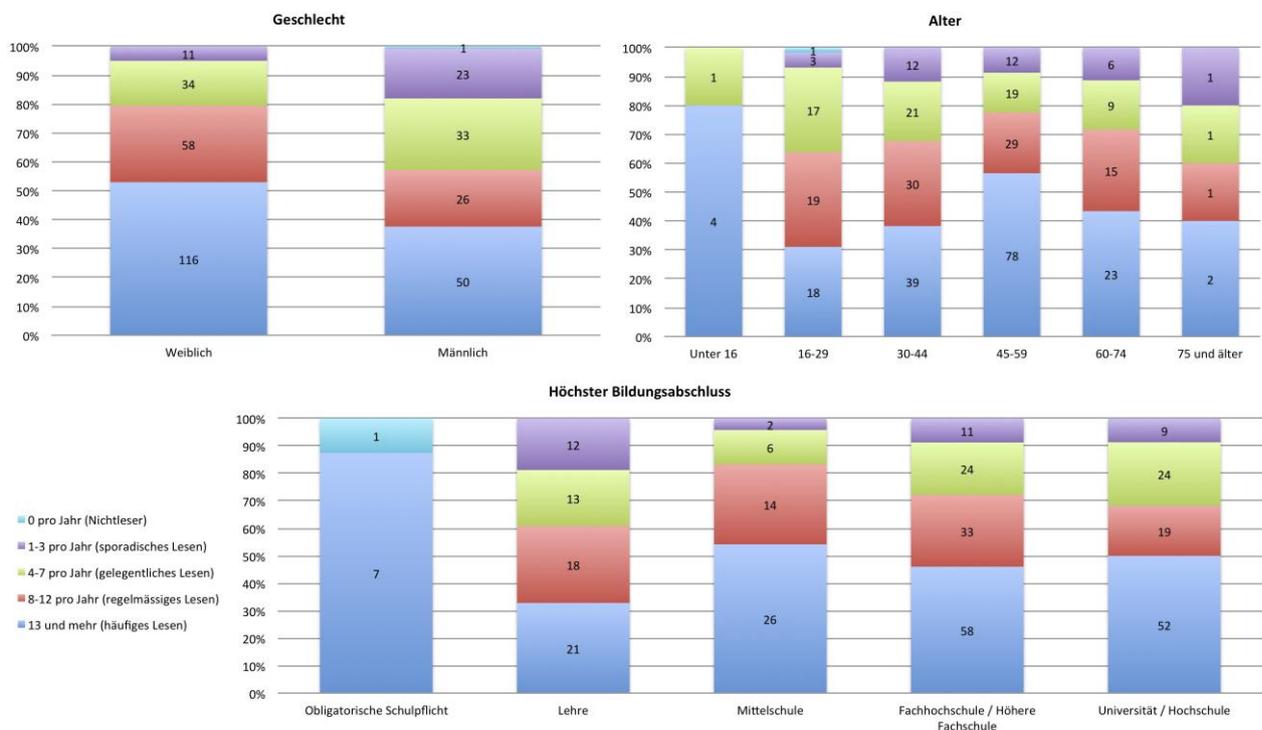


Abbildung 39: Frage 19 mit Frage 23, 24 und 25: Lesegewohnheit bzgl. Geschlecht (N=352), Alter (N=361), Höchster Bildungsabschluss (N=350)

Der prototypische E-Book-Nutzer aus der Studie gehört zwar der eben genannten Altersklasse an und verfügt über eine hohe Bildung, aber er ist männlichen Geschlechts. Das Resultat aus der Kombination zwischen Lesegewohnheit und Geschlecht ergibt bei den Viellesern jedoch eine leichte weibliche Überzahl. Ob Vielleser oder nicht. Die Studie von Skoobe (2012) lenkt den Fokus für einmal auf die umgekehrte Überlegung. Digitales Lesen habe einen positiven Effekt auf unser Leseverhalten und fördere unter anderem auch die Lesehäufigkeit.



## 6 Abschluss

Es folgt eine Reflexion über die in dieser Arbeit gewählte und angewandte Methode und insbesondere eine kritische Auseinandersetzung mit der Vorgehensweise und der Wirksamkeit der Kundenbefragung. Die Arbeit schliesst mit einer Zusammenfassung der Ergebnisse.

### 6.1 Reflexion

Die Erstellung der Kundenbefragung auf der Basis der Literaturstudie war das schwierigste Teilstück der Arbeit. Mehrere Gründe sind dafür verantwortlich. Im Vergleich zu den untersuchten Nutzungs- und Akzeptanzstudien wurde ein anderes, bisher nur am Rande beachtetes Zielpublikum gewählt. Zudem setzte sich die Arbeit vermehrt mit den externen Variablen auseinander, für die es ebenfalls kaum Vorreitermodelle gab.

Im Nachhinein gibt es viele Fragen und Antwortmöglichkeiten, die noch zusätzlich hätten ermittelt werden können. So beispielsweise wo und mit welchen Geräten - wie mit einem Kindle - die Kunden ihre E-Books beziehen. Oder, wie in einem Artikel über den E-Book-Markt im Schweizer Buchhandel geschrieben wurde: „Über Motive, warum diese E-Book-Leser [...] das digitale Lesen so schätzen, wissen wir Bescheid. Aber nicht, woher sie ihre Bücher beziehen“ (Bernasconi, 2013). Nicht nur für den Buchhandel, sondern auch für die Bibliotheken können solche Hinweise wegweisend sein. Sie beschäftigen sich dadurch mit ihrer eigenen Position innerhalb des digitalen Marktes.

Eine weitere Hürde war, das Thema der Umfrage auszudehnen und es über die Akzeptanz des eigenen digitalen Angebots zu stellen. Dieser Entscheid erwies sich teils als Vorteil, teils als Nachteil. Es war vorteilhaft, alle 355 Teilnehmenden in die Auswertung miteinzubeziehen und nicht nur der eine Drittel, welcher die Digital Bibliothek Zug nutzt. Nachteilig wirkten sich die vielen Filter aus, die eingefügt werden mussten, um die verschiedenen Nutzergruppen zu unterscheiden. Sie erschwerten nicht nur den Aufbau des Fragebogens, sondern auch dessen Auswertung. Es kam in diesem Zusammenhang vor, dass zu viele Verästelungen eingebaut wurden. So wurden die Nichtnutzer an der Frage zum Gerätebesitz vorbeigeführt.

Obwohl die Rücklaufquote zufriedenstellend ist, hätte sie durch weitere methodische Handgriffe erhöht werden können. Zum einen durch das Verschicken eines Erinnerungsmails, zum andern durch das Heraufsetzen der Bearbeitungszeit, die mit etwas mehr als einer Woche zu kurz gewählt wurde. Die Höhe der Rücklaufquote hängt zusätzlich mit der Auswahl der Adressliste zusammen. Die Quote wäre vielleicht höher ausgefallen, hätte man eine Liste mit E-Mail-Adressen von ausschliesslich aktiven Nutzern verwendet. Innerhalb der Eingeschriebenen befanden sich Personen, welche die Bibliothek Zug in den

vergangen Jahren selten bis nie benutzt haben und E-Mails der Bibliothek womöglich ignorieren.

Trotz der methodischen Schwierigkeiten war es interessant, die Umfrage thematisch weit zu öffnen und seltene Bibliotheksbenutzer ebenfalls daran teilhaben zu lassen. Der Entscheid trägt der derzeitigen Verbreitung des E-Books Rechnung. Die Adoption ist sowohl in der Gesellschaft als auch beim Individuum sehr unterschiedlich fortgeschritten und die Art der E-Book-Nutzung vielseitig ausgeprägt. Einige Kunden beispielsweise kaufen E-Books oder sie greifen auf Gratisangebote zurück, wieder andere leihen sie nur aus und erwerben nur gedruckte Bücher im Buchhandel. Dennoch empfiehlt es sich für zukünftige Akzeptanzstudien die Umfrage nur auf eine Nutzergruppe auszurichten, zum Beispiel auf E-Book-Käufer des Sortimentsbuchhandels. Dann macht es Sinn, die Zufriedenheit der Kunden hinsichtlich der E-Book-Kosten zu erfragen. Würde sich die Befragung nur auf die Onleihe beziehen, kämen auch Fragen zum Digital Rights Management (DRM) ins Spiel.

Akzeptanz geht über die Nutzung hinaus. Akzeptanzstudien arbeiten nicht nur mit Nutzungsstatistiken und unterscheiden zwischen Nutzern und Nicht-Nutzern, sondern sie haben auch das Individuum im Blick. Dementsprechend ist es in Zukunft sinnvoll, mehr offene Fragen einzubauen, obwohl die Auswertung dadurch erschwert wird. Gerade die freien Antworten sagen viel über die Einstellung der Kunden gegenüber dem E-Book aus.

## **6.2 Zusammenfassung**

Aus diffusionstheoretischer Sicht beginnt die Innovation E-Book in der Schweiz weitläufig Fuss zu fassen. Einen wichtigen Beitrag hierzu liefert die Sichtbarkeit: Das Thema E-Book wird mittlerweile in vielen Geschäften angepriesen und hat Eingang in die Öffentlichkeit, aber auch in private Gespräche gefunden. Auf der Ebene des Individuums (Technology Acceptance Model TAM) haben bereits viele Kunden eine positive Einstellung gegenüber dem E-Book ausgebildet. Dennoch befindet sich die Akzeptanz der Innovation E-Book erst in einem Übergangsstadium, da erst ein Teil der Kunden ihr gegenüber positiv gestimmt ist. Statistisch wird die Übergangsphase dadurch belegt, dass die Hälfte der befragten Kunden bereits ein E-Book genutzt hat, die andere noch nicht. Auch wenn ein Individuum E-Books nutzt, muss es deshalb die Innovation keineswegs restlos akzeptieren und in jeder erdenklichen Situation der Alternative Buch vorziehen. Das Lesen elektronischer Bücher ist derzeit stark situations- und kontextgebunden. Die Kunden erachten E-Books als praktisch auf Reisen oder bei der abendlichen Lektüre. Könnten die Kunden in der Bibliothek zwischen dem gedruckten und dem elektronischen Buch wählen, würde sich die Mehrheit immer noch für das gedruckte entscheiden. Die Akzeptanz des E-Books ist aber trotzdem vorhanden, da sich fast ebenso viele vorstellen könnten, auf das gerade verfügbare Medium, sei dies elektronisch oder nicht, zurückzugreifen.

Die Resultate der Umfrage hinsichtlich der objektbezogenen Determinanten weichen kaum von der Literaturstudie ab. Die *perceived usefulness* (der wahrgenommene Nutzen von E-Books) bezieht sich mehrheitlich auf die Vorzüge, die mit den Begriffen „Mobilität“ und „Virtualität“ betitelt werden können. Im Publikumsmarkt dominiert klar der Aspekt der Mobilität. Die Kunden der öffentlichen Bibliothek teilen mit den akademischen E-Book-Nutzern das Wohlgefallen am zeit- und ortsunabhängigen Zugriff und am Platzsparen.

Für die Nichtnutzer stellt der grösste Grund für die Nichtnutzung dar, dass sie lieber gedruckte Bücher lesen. Die Alternative Buch hat Vorteile, die beim E-Book fehlen. Die Nicht-Nutzer haben diese klar benannt. Sie vermissen Aspekte wie ein gutes Lesegefühl, das Papier und die Unabhängigkeit von der Technik.

Die Komplexität ist kein Hinderungsgrund für die Annäherung an das E-Book, will heissen, aus Sicht des Technology Acceptance Models TAM begünstigt die wahrgenommene Einfachheit der Bedienung die Nutzungsabsicht. Obwohl die Frauen die Bedienbarkeit der Innovation E-Book einfacher eingestuft haben als die Männer, wird sie häufiger von letzteren benutzt. Die Wahrnehmung der *ease of use* steht - wie im TAM gekennzeichnet - in starker Abhängigkeit von den demographischen Variablen wie Alter und Geschlecht und von persönlichen Fähigkeiten wie der Medienkompetenz.

Die Sichtbarkeit des E-Books bezeichnen die Bibliothekskunden als hoch. Das Thema E-Book wird mittlerweile in vielen Informationskanälen wahrgenommen: im Internet, in der Presse, aber auch im Privaten. Die Wahrnehmung des Angebots der Digitalen Bibliothek erweist sich mit 70 Prozent als zufriedenstellend, es besteht aber Steigerungspotential.<sup>30</sup>

Die Kunden haben sich mehrheitlich gewünscht, in der Bibliothek E-Reader ausleihen zu können. Da dieses Bedürfnis vor allem vonseiten der Nichtnutzer stammt, scheint der Gerätebesitz einen starken Einfluss auf die Nutzungsabsicht auszuüben. Tatsächlich wirkt die externe Determinante Gerätebesitz sehr stark auf die Akzeptanz ein. Die Lektüre auf einem dezidierten E-Reader fördert die Akzeptanz von E-Books, da sie am ehesten mit dem bisherigen Verständnis von Lesen kompatibel ist. Der Gerätebesitz ist insbesondere deshalb eine Grundvoraussetzung für die Nutzung, weil sich das E-Book nicht von seiner Hardware trennen lässt. Für die Bibliotheken, aber auch für andere E-Book-Anbieter, bedeutet dies, entweder Test- oder Leihgeräte bereitzustellen und unter Umständen Hilfestellungen bei der Auswahl zu bieten. Denn wer auf einem E-Reader liest, benutzt das bereitgestellte E-Book-Angebot öfters als Personen ohne ein solches Gerät. Trotzdem fristen E-Reader gegenüber andern Lesegeräten immer noch ein untergeordnetes Dasein, womöglich, weil sie im Gegensatz zu den Tablets nicht multifunktional verwendet werden können und als

---

<sup>30</sup> Es kann Zufall sein oder eine gute Werbemassnahme. Nach der Umfrage stieg die Ausleihzahl von E-Books gegenüber dem Vormonat um 300 Downloads an.

Zusatzgeräte für viele zu teuer sind. Im Unterschied zum ökonomischen Faktor spielt das E-Book-Angebot eine untergeordnete Rolle. Für die Bibliotheken ist es für die Akzeptanz des digitalen Angebots trotzdem wichtig, in Zukunft mehr Medien publikumswirksamer Verlage und neue Lizenzmodelle anbieten zu können.

Durch die Kombination zwischen den demographischen Variablen und der Frage nach der Nutzung wurde im Sinne des Technology Acceptance Models TAM herausgearbeitet, welche externen Stimuli eine Nutzungsabsicht, direkt oder indirekt, begünstigen. Der typische E-Book-Nutzer aus dieser Befragung ist männlich, zwischen 45 und 59 Jahre alt und besitzt einen Universitätsabschluss. Er schätzt sich bei den Variablen Medienkompetenz und Innovationsneigung hoch ein, ist Vielleser, muss aber nicht unbedingt ein häufiger Internetnutzer sein. Besonders viele Unterschiede in der E-Book-Nutzung waren bei der demographischen Variable Alter festzustellen. Zum einen nutzen die jungen Leute E-Books problemlos und parallel zum gedruckten Buch, zum andern gibt es eine sehr offene und technikbegeisterte mittlere Altersklasse. Die Gruppe der über 60-jährigen hingegen gehört in der Regel zu den E-Book-Nichtnutzern, womöglich auch, weil sie ihre Medienkompetenz tendenziell niedrig einschätzen. Es gibt also durchaus Personengruppen, die von der Bibliothek zum Thema E-Book beraten werden möchten.

Aufgrund der komplexen Beziehung zwischen den demographischen Variablen und der Medienkompetenz, Innovationsneigung, Internetnutzung und Lesegewohnheit können keine weiteren Schlussfolgerungen gezogen werden. Es gilt hervorzuheben, dass dem Individuum beim Thema Akzeptanz trotz der vielschichtigen und manchmal unergründlichen Zusammenhänge vermehrt Rechnung getragen werden muss.

## Bibliografie

- Ashcroft, L. (2011). Ebooks in libraries: an overview of the current situation. *Library Management*, 32(6/7):398–407.
- Bernasconi, C. (2013). Es gibt nur eines: mitgestalten [Editorial]. *Schweizer Buchhandel*, 1:2.
- Brien, J. (2012). eReader kaufen in Deutschland - Der neue Trend! [Blog]. Abgerufen am 9.10.2012 von <http://ebook-fieber.de/e-reader/ereader-kaufen-in-deutschland-der-neue-trend/>.
- Bundesamt für Statistik (BFS) (2010). *Kulturverhalten in der Schweiz - Erhebung 2008: Lesen*. Neuchâtel: Stéphanie Vanhooydonck und Olivier Moeschler.
- Bundesamt für Statistik (BFS) (2012). Informationsgesellschaft - Indikatoren: Internetnutzung. Abgerufen am 11.01.2013 von [http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/16/04/key/approche\\_globale.indicator\\_30106.301.html](http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/16/04/key/approche_globale.indicator_30106.301.html).
- Bundesamt für Statistik (BFS) (2013). Bevölkerungsstand und -struktur. Abgerufen am 27. Mai 2013 von <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/01/02.html>.
- Bürg, O. und Mandl, H. (2004). *Akzeptanz von E-Learning in Unternehmen [elektronische Version]*. Forschungsbericht 167, April. Institut für Pädagogische Psychologie, Ludwig-Maximilians-Universität München.
- Clement, M., Eggers, F. und Prostka, T. (2012). *E-Books und E-Reader: Kauf und Nutzung [Zusammenfassung]*. Institut für Marketing und Medien, Universität Hamburg. Abgerufen am 13.11.2012 von [http://docs.dpaq.de/580-e-books\\_und\\_e-reader\\_zusammenfassung\\_jan12.pdf](http://docs.dpaq.de/580-e-books_und_e-reader_zusammenfassung_jan12.pdf).
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3):319–340.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P. und Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: a comparison of two theoretical models. *Management Science*, 35(8):982 – 1003.
- Delle, J., Kochinka, I., Creutzburg, F. und Wilke, U. (2008). *Sind die Menschen bereit für eBooks? Eine Umfrage zur Akzeptanz und Nutzung von E-Books*. Studiengang Buch- und Medienproduktion, HTWK Leipzig. Abgerufen am 26.10.2012 von <http://bmb.htwk-leipzig.de/de/branche/im-fokus/epub/sind-die-menschen-bereit-fuer-ebooks/>.
- Diekmann, A. (2007). *Empirische Sozialforschung: Grundlagen, Methoden, Anwendungen*. Rowohlt Taschenbuch Verlag, Reinbek/H.
- Divibib (2013). Onleihen in Deutschland. Abgerufen am 20.01.2013 von <http://www.onleihe.net/ihre-onleihe-findet.html>.
- Dora, C. (2012). Die digitale Bibliothek Ostschweiz - geteilte Freude ist doppelte Freude. *Bibliothek Forschung und Praxis*, 36(3):231–234.
- Forster, S. (2009). *DiViBib in der Schweiz: Einführung, erste Resultate und Kundenbefragung*. Masterarbeit MAS Information Science, HTW Chur.
- Fuchs, A. (2009). *Untersuchung der Nutzung von E-Books in Wissenschaft und Lehre*. Diplomarbeit Information Science, HTW Chur.

- Fülle, A. (2011). Onleihe Göppingen: Kundenbefragung 2011. Abgerufen am 22.01.2013 von <http://ebookbrowse.com/>.
- Gasser, B. (2012). Orell Füssli will jedes sechste Buch digital verkaufen. *Tagesanzeiger* (30. November), S. 17.
- Grenina, A. (2012). Electronic books: content provision and adoption possibilities among users in Latvia. *Information Research [elektronische Zeitschrift]*, 17(1).
- Gunter, B. (2005). Electronic books: a survey of users in the UK. *Aslib Proceedings*, 57(6):513–522.
- Henke, H. (2003). Consumer survey on eBooks - Open eBook Forum. Abgerufen am 11.12.2012 von [http://www.immagic.com/eLibrary/ARCHIVES/GENERAL/IDPF\\_US/I030512H.pdf](http://www.immagic.com/eLibrary/ARCHIVES/GENERAL/IDPF_US/I030512H.pdf).
- Henke, H. (2005). Survey on electronic book features, discussion and summary - Open eBook Forum. Abgerufen am 11.12.2012 von <http://www.cs.unibo.it/~cianca/wwwpages/dd/survey.pdf>.
- Hong, W., Thong, J. Y., Wong, W.-M. und Tam, K.-Y. (2002). Determinants of user acceptance of digital libraries: an empirical examination of individual differences and system characteristics. *Journal of Management Information Systems*, 18(3):97–124.
- Hüppi, F. (2010). *Die Verbreitung und Zukunft der DiViBib in der Schweiz unter Berücksichtigung der Kosten*. Bachelorarbeit Information Science, HTW Chur.
- IDPF (2006). E-Book User survey. Abgerufen am 11.12.2012 von <http://robertoigarza.files.wordpress.com/2009/04/rep-ebook-user-survey-2006-idfp-2006.pdf>.
- Just, P. (2007). Electronic Books in the USA: their numbers and development and a comparison to Germany. *Library Hi Tech*, 25(1):157–164.
- Lai, J.-Y. und Chang, C.-Y. (2011). User attitudes toward dedicated e-book readers for reading: the effects of convenience, compatibility and media richness. *Online Information Review*, 35(4):558–580.
- Matschkal, L. (2009). E-Books - elektronische Bücher: Nutzung und Akzeptanz: Umfrage an bayerischen wissenschaftlichen Bibliotheken. *B.I.T.online*, 4.
- Mckiel, A. (2007). Ebrary's global e-book survey. Abgerufen am 30.09.2012 von [http://www.ebrary.com/corp/collateral/en/Survey/ebrary\\_eBook\\_survey\\_2007.pdf](http://www.ebrary.com/corp/collateral/en/Survey/ebrary_eBook_survey_2007.pdf).
- Müller, C., Spiegel, S. und Ullrich, F. (2010). *E-Books in Deutschland - der Beginn einer neuen Gutenberg-Ära?*. PricewaterhouseCoopers, Düsseldorf. Abgerufen am 10.09.2012 von [http://www.pwc.de/de\\_DE/de/technologie-medien-und-telekommunikation/assets/E-books\\_in\\_Deutschland\\_-\\_Beginn\\_einer\\_neuen\\_Gutenberg-Aera.pdf](http://www.pwc.de/de_DE/de/technologie-medien-und-telekommunikation/assets/E-books_in_Deutschland_-_Beginn_einer_neuen_Gutenberg-Aera.pdf).
- Müller-Böhling, D. und Müller, M. (1986). *Akzeptanzfaktoren der Bürokommunikation*. Fachberichte und Referate, Bd. 17. München, Oldenbourg.
- Mundt, S. (2007). *Akzeptanz und Nutzung von E-Books: Eine Literaturstudie*. In Giebenhain, Sabine; Mundt, Sebastian (Hrsg.): Vier Jahre E-Books ... und kein bisschen weise?, S. 57-72. Hochschulverlag, Stuttgart.
- Mundt, S. (2010). *Akzeptanz und Nutzungsperspektiven von E-Books in Lehre und Forschung: Eine Repräsentativstudie*. In Mittermaier, B. (Hrsg.): eLibrary - denWandel

- gestalten: 5. Konferenz der Zentralbibliothek, Forschungszentrum Jülich, 8. - 10. November 2010, S. 49-55.
- Mundt, S., Scheuble, R. und Sperling, P. (2008). *Wie „reif“ ist der Markt? Eine Studie zur Akzeptanz von E-Books an Hochschulbibliotheken Chancen der Einführung von E-Books*. 97. Deutscher Bibliothekartag, Mannheim. Abgerufen am 20.01.2012 von <http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte//2008/569/>.
- OverDrive (2012). Library eBook Survey. Abgerufen am 22.12.2012 von [http://overdriveblogs.com/library/files/2012/11/ALA\\_ODSurvey.pdf](http://overdriveblogs.com/library/files/2012/11/ALA_ODSurvey.pdf).
- Quattlender, M. (2010). *Akzeptanz und Nutzungsperspektiven von E-Books in Lehre und Studium: Think-Aloud-Studie „Usability von Plattformen und Lesegeräten“*. Technical Report, Hochschule der Medien Stuttgart. Abgerufen am 12.10.2012 von <http://www.utb.de/bibliotheken/ergebnis-hdm-studie/>.
- Quiring, O. (2006). Methodische Aspekte der Akzeptanzforschung bei interaktiven Medientechnologien. *Münchener Beiträge zur Kommunikationswissenschaft*, 6. Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations*. Free Press, New York, 5. Aufl.
- Roth, H. (2012). *E-Book-Markt Schweiz: Strategien der Buchbranche [elektronische Version]*. Unveröffentlichte Bachelor-Thesis Information Science, Stand vom 17. September, HTW Chur.
- Rowlands, I., Nicholas, D., Jamali, H. R. und Huntington, P. (2007). What do faculty and students really think about e-books?. *Aslib Proceedings*, 59(6):489–511.
- Schrape, J.-F. (2011). "Die Akzeptanz von E-Books im Allgemeinen ist noch sehr gering" [Blog]. Abgerufen am 24.01.2013 von <http://gedankenstrich.org/2011/05/>.
- Skoobe (2012). Trendreport E-Reading 2012 [Präsentation]. Abgerufen am 27.01.2013 von <http://emediarelease.com/EReading.html>.
- Slater, R. (2010). Why aren't e-books gaining more ground in academic libraries? E-book use and perceptions: a review of published literature and research. *Journal of Web Librarianship*, 4(4):305–331.
- Springer (2008). eBooks: Die Sicht der Nutzer [white paper]. Abgerufen am 30.09.2012 von <http://springer.com/librarians/e-content/ebooks?SGWID=0-40791-0-0-0>.
- Walker, M. (2013). Onleihe nimmt Fahrt auf. *Schweizer Buchhandel*, 1:22–23.
- Warner, A. (2012). Von Read-only bis Glowlight – E-Ink-Neuheiten für die Herbstsaison. Abgerufen am 12.10.2012 von <http://www.e-book-news.de/von-read-only-bis-glowlight-e-ink-neuheiten-fur-die-herbstsaison-2012/>.
- Zelch, U. und Junkes-Kirchen, K. (2009). E-Books an der Universität Frankfurt: 'Ich wünsche mir mehr richtige Bücher!, kauft richtige Bücher!'. *ABI-Technik*, 29(3):146–160.
- Zivcovic (2005). Das elektronische Buch. *Libreas [elektronische Zeitschrift]*, 2.

## Anhang: Fragebogen

### 1 Wo ist Ihnen das Thema E-Book schon mal begegnet? (Mehrfachnennung)

Teilnehmer 355

- Bibliothek Zug** 47.04 %
- OPAC der Bibliothek Zug** 45.07 %
- Buchhandlungen** 41.69 %
- Online-Shops der Buchhandlungen** 47.61 %
- Presse, Medien** 63.10 %
- Unterwegs** 46.20 %
- Freunde, Familie** 54.08 %
- Noch gar nicht** 0.28 % => Frage 16
- Freies Textfeld** 6.48 %

### 2 Wussten Sie, dass die Bibliothek Zug E-Books anbietet?

Teilnehmer 354

- Ja** 70.06 %
- Nein** 29.94 % => Frage 4

### 3 Wie sind Sie auf das E-Book-Angebot der Bibliothek Zug aufmerksam geworden? (Mehrfachnennung)

Teilnehmer 247

- OPAC** 66.40 %
- Bibliothekspersonal** 19.43 %
- Flyer, Plakate, Buchzeichen** 14.98 %
- Zeitung, Presse** 12.15 %
- Empfehlung von Freunden, Familie** 13.77 %
- E-Mail-Newsletter** 31.58 %
- Facebook** 0.81 %
- Freies Textfeld** 4.05 %

**4 Haben Sie bereits ein E-Book genutzt?**

Teilnehmer 354

- Ja, gekauft** 15.82 % => Frage 8
- Ja, in einer Bibliothek ausgeliehen** 15.25 %
- Ja, gratis genutzt, aber weder gekauft noch ausgeliehen** 6.78 % => Frage 8
- Nein, noch nie** 49.44 % => Frage 14

**5 Haben Sie bereits E-Books in der Digitalen Bibliothek Zug ausgeliehen?**

Teilnehmer 99

- Ja** 90.91 %
- Nein** 9.09 % => Frage 8

**6 Wie oft benutzen Sie die Digitale Bibliothek Zug?**

Teilnehmer 89

- Mehrmals im Monat** 32.58 %
- Mehrmals vierteljährlich** 17.98 %
- Mehrmals im Jahr** 30.34 %
- Seltener** 19.10 %

**7 Wie bewerten Sie die folgenden Aspekte der Digitalen Bibliothek Zug?**

Teilnehmer

- 89  **Titelauswahl**
- 90  **Ausleihfrist**
- 90  **Bedienbarkeit der Benutzeroberfläche**
- 87  **Trefferliste bei der Suche**
- 81  **Hilfestellung online**
- 67  **Hilfestellung durch das Personal**

**8 Welche der folgenden Gattungen lesen Sie besonders gern elektronisch? (Mehrfachnennung)**

Teilnehmer 176

- Belletristik (Romane, Erzählungen)** 71.59 %
- Sachbücher und Ratgeber** 42.05 %
- Fachbücher** 30.68 %
- Reiseführer** 27.27 %
- Kochbücher** 14.77 %
- Schulbücher und Lernhilfen** 13.07 %
- Diverses** 6.25 %

**9 Welche dieser Geräte besitzen Sie? (Mehrfachnennung möglich)**

Teilnehmer 179

- PC, Laptop** 88.27 %
- E-Reader** 39.11 %
- Tablet wie iPad** 58.10 %
- Smartphone** 70.39 %
- Keines dieser Geräte** 0.56 %

**10 Ich lese E-Books vorwiegend auf**

Teilnehmer 173

- PC, Laptop** 15.61 %
- E-Reader** 34.10 % => Frage 12
- Tablet wie iPad** 42.77 %
- Smartphone** 7.51 %

**11** **Angenommen, Sie kommen in den Besitz E-Readers:  
Würden Sie dadurch mehr E-Books lesen?**

**Teilnehmer 119**

- Eher ja** 78.99 %
- Eher nein** 21.01 %

**12** **Weshalb nutzen Sie E-Books? (Mehrfachnennung  
möglich)**

**Teilnehmer 179**

- Ich will "mit der Zeit gehen"** 9.50 %
- Mobilität (geringes Gewicht, viele Bücher auf einem  
Gerät)** 81.56 %
- E-Books sind jederzeit und überall verfügbar** 64.80 %
- Angenehmes Lesegefühl** 17.88 %
- Titelauswahl** 8.94 %
- Platzersparnis** 64.25 %
- Umweltfreundlichkeit, geringer Papierverbrauch** 26.26 %
- Einfach zu bedienen** 19.55 %
- Änderung der Schriftgrösse** 27.93 %
- Suchfunktion** 17.32%
- Zusatzfkt. wie hinterlegtes Wörterbuch, Notizfunktion,  
Kopieren von Textstellen** 20.11 %
- Drahtlose Internetverbindung (W-LAN)** 9.50 %
- Diverses** 3.91 %

**13** **Wie stark haben die folgenden Argumente darauf Einfluss, dass Sie E-Books nutzen?**

**Teilnehmer**

- 162  Ich will "mit der Zeit gehen"
- 171  Mobilität (geringes Gewicht, viele Bücher in einem Gerät)
- 172  E-Books sind jederzeit und überall verfügbar
- 161  Angenehmes Lesegefühl
- 162  Titelauswahl
- 169  Platzersparnis
- 161  Umweltfreundlichkeit, geringer Papierverbrauch
- 163  Einfach zu bedienen
- 169  Änderung der Schriftgrösse
- 158  Suchfunktion
- 156  Zusatzfunktionen wie hinterlegtes Wörterbuch, Notizfunktion, Kopieren von Textstellen
- 150  Drahtlose Internetverbindung (W-LAN)
- 8  Diverses

**14** **Wenn Sie in der Bibliothek die Wahl haben zwischen dem gedruckten und dem elektronischen Buch (gleicher Titel), wählen Sie**

**Teilnehmer 179**

- Eher das gedruckte** 36.87 %
- Eher das elektronische** 29.05 %
- Das gerade verfügbare** 34.08 %

**15 Die Nutzung von E-Books ist für mich ...**

Teilnehmer 179

- Leicht** 69.27 %
- Eher leicht** 26.26 %
- Eher schwierig** 4.47 %
- Schwierig** 0.00 %

=&gt; Sprung zu Frage

18

**16 Weshalb nutzen Sie keine E-Books? (Mehrfachnennung)**

Teilnehmer 172

- Kein Interesse an immer neuen Geräten** 16.28 %
- Lese zu wenig** 6.40 %
- Lese lieber gedruckte Bücher** 73.26 %
- Kein gutes Lesegefühl** 26.16 %
- Zu geringes E-Book-Angebot** 6.98 %
- Finde kein passendes Lesegerät** 6.40 %
- Lesegeräte zu teuer** 21.51 %
- Zu kompliziert** 4.07 %
- Kompatibilitätsprobleme** 5.81 %
- Aus Sicherheitsgründen (Datenschutz, Viren)** 3.49 %
- Abhängigkeit von Technik und Strom** 26.74 %
- Weitere Gründe**

**17** **Wie stark haben die folgenden Argumente darauf Einfluss, dass Sie keine E-Books nutzen?**

**Teilnehmer**

- 152  **Kein Interesse an immer neuen Geräten**
- 143  **Lese zu wenig**
- 161  **Lese lieber gedruckte Bücher**
- 145  **Kein gutes Lesegefühl**
- 140  **Zu geringes E-Book-Angebot**
- 137  **Finde kein passendes Lesegerät**
- 142  **Die Lesegeräte sind zu teuer**
- 141  **Zu kompliziert**
- 141  **Aus Sicherheitsgründen (Datenschutz, Viren)**
- 134  **Kompatibilitätsprobleme**
- 145  **Abhängigkeit von Technik und Strom**
- 17  **Weitere Gründe**

**18** **Wie stehen Sie den folgenden Aussagen gegenüber?**

**Teilnehmer**

- 347  **Ich würde es schätzen, E-Reader durch eine Heimausleihe auszuprobieren**
- 338  **Ich möchte in der Bibliothek zum Thema E-Book beraten werden**
- 323  **Ich möchte in der Bibliothek zum Thema E-Book vermehrt beraten werden**

**19** **Haben Sie in den letzten zwölf Monaten Bücher zu privaten Zwecken gelesen?**

**Teilnehmer 355**

- 13 und mehr (häufiges Lesen) 47.04 %**
- 8–12 Bücher pro Jahr (regelmässiges Lesen) 23.66 %**
- 4–7 Bücher pro Jahr (gelegentliches Lesen) 19.15 %**
- 1–3 Bücher pro Jahr (sporadisches Lesen) 9.86 %**
- 0 Bücher pro Jahr (kein Lesen) 0.28 %**

**20** **Wie schätzen Sie sich ein?**

**Teilnehmer**

- 350  **Gegenüber technischen Innovationen bin ich aufgeschlossen**
- 351  **Die Bedienung neuer technischer Geräte ist für mich einfach**
- 352  **Ich schätze mich als häufige Internetnutzerin / häufiger Internetnutzer ein**

**21** **Was möchten Sie sonst noch zum Thema E-Book sagen? (Offene Frage)**

**22** **Was möchten Sie sonst noch zur Digitalen Bibliothek Zug sagen? (Offene Frage)**

**23** **Ihr Geschlecht**

**Teilnehmer 352**

- Weiblich 62.22 %**
- Männlich 37.78 %**

**24****Ihr Alter**

Teilnehmer 351

- Unter 16** 1.42 %
- 16-20** 3.13 %
- 20-29** 10.54 %
- 30-44** 29.06 %
- 45-59** 39.32 %
- 60-74** 15.10 %
- 75 und älter** 1.42 %

**25****Höchster Bildungsabschluss**

Teilnehmer 350

- Obligatorische Schulpflicht** 2.29 %
- Lehre** 18.29 %
- Mittelschule** 13.71 %
- Fachhochschule, Höhere Fachschule** 36.00 %
- Universität, Hochschule** 29.71 %

**26****Sind Sie noch in Ausbildung, im Studium?**

Teilnehmer 350

- Ja** 14.00 %
- Nein** 86.00 %

**27****Erwerbsform**

Teilnehmer 347

- Vollzeit** 40.06 %  Frage 29
- Teilzeit** 40.63 %  Frage 29
- Keine** 19.31 %

**28****Ich bin ...****Teilnehmer 72**

- in Pension** 41.67 %
- Hausfrau / Hausmann** 25.00 %
- in Ausbildung / Studium** 19.44 %
- auf Stellensuche** 2.78 %
- Diverses** 11.11 %

**29****Gewinnspiel****Teilnehmer 332**

Bevor Sie den Fragebogen abschliessen, haben Sie die Möglichkeit, am Gewinnspiel mitzumachen. Zu gewinnen gibt es 1 x einen E-Book-Reader Bookeen Cybook Odyssey und 3 Büchergutscheine. Geben Sie dazu einfach Ihre E-Mailadresse an. Die Daten werden vertraulich behandelt. Über das Gewinnspiel wird keine Korrespondenz geführt und der Rechtsweg ist ausgeschlossen. Die Gewinner werden schriftlich benachrichtigt.

## Bisher erschienene Schriften

Ergebnisse von Forschungsprojekten erscheinen jeweils in Form von Arbeitsberichten in Reihen.  
Sonstige Publikationen erscheinen in Form von alleinstehenden Schriften.

Derzeit gibt es in den Churer Schriften zur Informationswissenschaft folgende Reihen:

### Reihe Berufsmarktforschung

#### Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 1

Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl

Reihe Berufsmarktforschung – Arbeitsbericht 1:

Josef Herget

Thomas Seeger

Zum Stand der Berufsmarktforschung in der Informationswissenschaft  
in deutschsprachigen Ländern

Chur, 2007 (im Druck)

ISSN 1660-945X

#### Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 2

Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl

Reihe Berufsmarktforschung – Arbeitsbericht 2:

Josef Herget

Norbert Lang

Berufsmarktforschung in Archiv, Bibliothek, Dokumentation  
und in der Informationswirtschaft: Methodisches Konzept

Chur, 2007 (im Druck)

ISSN 1660-945X

#### Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 3

Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl

Reihe Berufsmarktforschung – Arbeitsbericht 3:

Josef Herget

Norbert Lang

Gegenwärtige und zukünftige Arbeitsfelder für Informationsspezialisten  
in privatwirtschaftlichen Unternehmen und öffentlich-rechtlichen Institutionen

Chur, 2004

ISSN 1660-945X

#### Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 4

Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl

Sonja Hierl

Die Eignung des Einsatzes von Topic Maps für e-Learning

Vorgehensmodell und Konzeption einer e-Learning-Einheit unter Verwendung von Topic Maps

Chur, 2005

ISSN 1660-945X

#### Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 5

Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl

Nina Braschler

Realisierungsmöglichkeiten einer Zertifizierungsstelle für digitale Zertifikate in der Schweiz

Chur, 2005

ISSN 1660-945X

#### Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 6

Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl

Reihe Berufsmarktforschung – Arbeitsbericht 4:

Ivo Macek

Urs Naegeli

Postgraduiertenausbildung in der Informationswissenschaft in der Schweiz:

Konzept – Evaluation – Perspektiven

Chur, 2005

ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 7  
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl  
Caroline Ruosch  
Die Fraktale Bibliothek:  
Diskussion und Umsetzung des Konzepts in der deutschsprachigen Schweiz.  
Chur, 2005  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 8  
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl  
Esther Bättig  
Information Literacy an Hochschulen  
Entwicklungen in den USA, in Deutschland und der Schweiz  
Chur, 2005  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 9  
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl  
Franziska Höfliger  
Konzept zur Schaffung einer Integrationsbibliothek in der Pestalozzi-Bibliothek Zürich  
Chur, 2005  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 10  
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl  
Myriam Kamphues  
Geoinformationen der Schweiz im Internet:  
Beurteilung von Benutzeroberflächen und Abfrageoptionen für Endnutzer  
Chur, 2006  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 11  
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl  
Luigi Ciullo  
Stand von Records Management in der chemisch-pharmazeutischen Branche  
Chur, 2006  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 12  
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl  
Martin Braschler, Josef Herget, Joachim Pfister, Peter Schäuble, Markus Steinbach, Jürg Stuker  
Evaluation der Suchfunktion von Schweizer Unternehmens-Websites  
Chur, 2006  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 13  
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl  
Adina Lieske  
Bibliotheksspezifische Marketingstrategien zur Gewinnung von Nutzergruppen:  
Die Winterthurer Bibliotheken  
Chur, 2007  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 14  
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl  
Christina Bieber, Josef Herget  
Stand der Digitalisierung im Museumsbereich in der Schweiz  
Internationale Referenzprojekte und Handlungsempfehlungen  
Chur, 2007  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 15  
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl  
Sabina Löhner  
Kataloganreicherung in Hochschulbibliotheken  
State of the Art Überblick und Aussichten für die Schweiz  
Chur, 2007  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 16  
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl  
Heidi Stieger  
Fachblogs von und für BibliothekarInnen – Nutzen, Tendenzen  
Mit Fokus auf den deutschsprachigen Raum  
Chur, 2007  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 17  
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl  
Nadja Kehl  
Aggregation und visuelle Aufbereitung von Unternehmensstrategien  
mithilfe von Recherche-Codes  
Chur, 2007  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 18  
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl  
Rafaela Pichler  
Annäherung an die Bildsprache – Ontologien als Hilfsmittel für Bilderschliessung  
und Bildrecherche in Kunstbilddatenbanken  
Chur, 2007  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 19  
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl  
Jürgen Büchel  
Identifikation von Marktnischen – Die Eignung verschiedener Informationsquellen  
zur Auffindung von Marktnischen  
Chur, 2007  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 20  
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl  
Andreas Eisenring  
Trends im Bereich der Bibliothekssoftware  
Chur, 2007  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 21  
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl  
Lilian Brändli  
Gesucht – gefunden? Optimierung der Informationssuche von Studierenden  
in wissenschaftlichen Bibliotheken  
Chur, 2007  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 22  
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl  
Beatrice Bürgi  
Open Access an Schweizer Hochschulen – Ein praxisorientierter Massnahmenkatalog für  
Hochschulbibliotheken zur Planung und Errichtung von Institutional Repositories  
Chur, 2007  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 23

Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl

Darja Dimitrijewitsch, Cécile Schneeberger

Optimierung der Usability des Webauftritts

der Stadt- und Universitätsbibliothek Bern

Chur, 2007

ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 24

Herausgegeben von Nadja Böller, Josef Herget und Sonja Hierl

Brigitte Brüderlin

Stakeholder-Beziehungen als Basis einer Angebotsoptimierung

Chur, 2008

ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 25

Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Hans-Dieter Zimmermann

Jonas Rebmann

Web 2.0 im Tourismus, Soziale Webanwendungen im Bereich der Destinationen

Chur, 2008

ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 26

Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Hans-Dieter Zimmermann

Isabelle Walther

Idea Stores, ein erfolgreiches Bibliothekskonzept aus England – auf für die Schweiz?

Chur, 2008

ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 27, im Druck

Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Hans-Dieter Zimmermann

Scherer Auberson Kirsten

Evaluation von Informationskompetenz: Lässt sich ein Informationskompetenzzuwachs messen?

Eine systematische Evaluation von Messverfahren

Chur, 2009

ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 28

Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Hans-Dieter Zimmermann

Nadine Wallaschek

Datensicherung in Bibliotheksverbänden.

Empfehlungen für die Entwicklung von Sicherheits- und Datensicherungskonzepten

in Bibliotheksverbänden

Chur, 2009

ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 29

Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Hans-Dieter Zimmermann

Laura Tobler

Recherchestrategien im Internet

Systematische Vorgehensweisen bei der Suche im Internet

dargestellt anhand ausgewählter Fallstudien

Chur, 2009

ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 30

Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Hans-Dieter Zimmermann

Bibliotheken und Dokumentationszentren als Unternehmen:

Antworten von Bibliotheken und Dokumentationszentren

auf die Herausforderungen der digitalen Gesellschaft

Chur, 2009

ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 31  
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Hans-Dieter Zimmermann  
Karin Garbely, Marita Kieser  
Mystery Shopping als Bewertungsmethode der Dienstleistungsqualität  
von wissenschaftlichen Bibliotheken  
Chur, 2009  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 32  
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Hans-Dieter Zimmermann  
Tristan Triponez  
E-Mail Records Management  
Die Aufbewahrung von E-Mails in Schweizer Organisationen als technische,  
rechtliche und organisatorische Herausforderung  
Chur, 2009  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 33  
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Urs Dahinden, Sonja Hierl  
und Hans-Dieter Zimmermann  
Die Lernende Bibliothek 2009  
Aktuelle Herausforderungen für die Bibliothek und ihre Partner im Prozess  
des wissenschaftlichen Arbeitens  
Chur, 2009  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 34  
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Hans-Dieter Zimmermann  
Rene Frei  
Die Informationswissenschaft aus Sicht des Radikalen Konstruktivismus  
Chur, 2009  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 35  
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Hans-Dieter Zimmermann  
Lydia Bauer, Nadja Böller, Sonja Hierl  
DIAMOND Didactical Approach for Multiple Competence Development  
Chur, 2009  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 36  
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Wolfgang Semar  
Michaela Spiess  
Einsatz von Competitive Intelligence in Schweizer Spitäler  
Chur, 2009  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 37  
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Wolfgang Semar  
Jasmine Milz  
Informationskompetenz-Vermittlung an Deutschschweizer Fachhochschulen:  
eine quantitative Inhaltsanalyse der Curricula  
Chur, 2010  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 38  
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Wolfgang Semar  
Corinne Keller  
RFID in Schweizer Bibliotheken – eine Übersicht  
Chur, 2010  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 39  
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Wolfgang Semar  
Herausgegeben von Robert Barth und Iris Kuppelwieser  
Bibliotheksbau in der Schweiz 1985 – 2010  
Planung – Nutzung – Ästhetik  
Chur, 2010  
ISSN1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 40  
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Wolfgang Semar  
Stephan Becker  
Klassifikationsraster zur Relevanzanalyse aktueller Themenanfragen  
an einer Mediendokumentationsstelle in der Schweiz  
Chur, 2010  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 41  
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Wolfgang Semar  
Reihe Berufsmarktforschung – Arbeitsbericht 5:  
Iris Capatt, Urs Dahinden  
Absolventenbefragung 2010  
Bachelorstudiengang Informationswissenschaft und Diplomstudiengang Information und  
Dokumentation der HTW Chur  
Chur, 2010  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 42  
Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Wolfgang Semar  
Saro Adamo Pepe Fischer  
Bestandserhaltung im Film-/Videoarchiv des Schweizer Fernsehens  
Chur, 2010  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 43  
Herausgegeben von Robert Barth, Iris Capatt, Sonja Hierl und Wolfgang Semar  
Patricia Düring  
Ökonomischer Mehrwert von Bibliotheken, aufgezeigt anhand ausgewählter Dienste der Zentral-  
und Hochschulbibliothek Luzern  
Chur, 2011  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 44  
Herausgegeben von Robert Barth, Iris Capatt, Sonja Hierl und Wolfgang Semar  
Pia Baier Benninger  
Model Requirements for the Management of Electronic Records (MoReq2).  
Anleitung zur Umsetzung  
Chur, 2011  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 45  
Herausgegeben von Robert Barth, Iris Capatt, Sonja Hierl und Wolfgang Semar  
Martina Thomi  
Überblick und Bewertung von Musiksuchmaschinen  
Chur, 2011  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 46  
Herausgegeben von Robert Barth, Iris Capatt und Wolfgang Semar  
Regula Trachsler  
Angebote für Senioren in Deutschschweizer Bibliotheken  
Chur, 2011  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 47  
Herausgegeben von Robert Barth, Iris Capatt und Wolfgang Semar  
Wolfgang Semar (Hrsg.)  
Arge Alp Tagung 23.-24. September 2010, Chur  
Informationsgesellschaft und Infrastrukturpolitik im Alpenraum  
Chur, 2011  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 48  
Herausgegeben von Robert Barth, Lydia Bauer, Iris Capatt und Wolfgang Semar  
Heinz Mathys  
Jungs lesen weniger als Mädchen.  
Was können Bibliotheken gemeinsam mit den Schulen tun, um dies zu ändern?  
Chur, 2011  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 49  
Herausgegeben von Robert Barth, Lydia Bauer, Iris Capatt und Wolfgang Semar  
Anina Baumann  
Stärken und Schwächen von Discovery Diensten am Beispiel des EBSCO Discovery Service  
Chur, 2011  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 50  
Herausgegeben von Robert Barth, Lydia Bauer, Iris Capatt und Wolfgang Semar  
Reihe Berufsmarktforschung – Arbeitsbericht 6:  
Iris Capatt, Urs Dahinden  
Absolventenbefragung 2011  
Hochschule für Technik und Wirtschaft HTW Chur Weiterbildungsstudiengänge  
Informationswissenschaft.  
Externer Bericht.  
Chur, 2011  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 51  
Herausgegeben von Robert Barth, Lydia Bauer, Iris Capatt und Wolfgang Semar  
Reihe Berufsmarktforschung – Arbeitsbericht 7:  
Iris Capatt, Urs Dahinden  
Absolventenbefragung 2011  
Hochschule für Technik und Wirtschaft HTW Chur Weiterbildungsstudiengänge Management.  
Externer Bericht.  
Chur, 2011  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 52  
Herausgegeben von Robert Barth, Lydia Bauer, Iris Capatt und Wolfgang Semar  
Salome Arnold  
Auf den Spuren der Barrieren für ein barrierefreies Webdesign  
Chur, 2011  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 53  
Herausgegeben von Robert Barth, Lydia Bauer, Iris Capatt und Wolfgang Semar  
Laura Stadler  
Die Gläserne Decke in Schweizer Bibliotheken  
Chur, 2012  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 54  
Herausgegeben von Robert Barth, Lydia Bauer, Brigitte Lutz und Wolfgang Semar  
Ruth Süess  
Evaluation von Web Monitoring Tools zur softwaregestützten Informationsbeschaffung  
am Beispiel ausgewählter Open Source Web Monitoring Tools  
Chur, 2012  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 55  
Herausgegeben von Robert Barth, Lydia Bauer, Brigitte Lutz und Wolfgang Semar  
Michael Hunziker

Approval Plans und andere Outsourcing-Formen im Bestandesaufbau an den  
Wissenschaftlichen Bibliotheken der Deutschschweiz  
Chur, 2012  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 56  
Herausgegeben von Wolfgang Semar und Brigitte Lutz  
Urs Dahinden, Michael Aschwanden und Lydia Bauer  
Verpasste Chancen? Altersspezifische digitale Ungleichheiten bei der Nutzung von  
Mobilkommunikation und Internet  
Chur, 2012  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 57  
Herausgegeben von Wolfgang Semar und Brigitte Lutz  
Grégoire Savary  
Eine Konservierungsstrategie für das Archiv der Siedlungsgenossenschaft Freidorf bei Muttenz.  
Eine Hilfestellung für kleine Archive mit gemischten Beständen  
Chur, 2013  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 58  
Herausgegeben von Wolfgang Semar und Brigitte Lutz  
Patrick Wermelinger  
Die Georeferenzierung von Katalogdaten mit Hilfe von Linked Open Data  
Chur, 2013  
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 59  
Herausgegeben von Wolfgang Semar und Brigitte Lutz  
Carla Biasini  
E-Books in öffentlichen Bibliotheken der Schweiz – Determinanten der Akzeptanz bei Kunden  
Chur, 2013  
ISSN 1660-945X

---

## Über die Informationswissenschaft der HTW Chur

Die Informationswissenschaft ist in der Schweiz noch ein junger Lehr- und Forschungsbereich. International weist diese Disziplin aber vor allem im anglo-amerikanischen Bereich eine jahrzehntelange Tradition auf. Die klassischen Bezeichnungen dort sind Information Science, Library Science oder Information Studies. Die Grundfragestellung der Informationswissenschaft liegt in der Betrachtung der Rolle und des Umgangs mit Information in allen ihren Ausprägungen und Medien sowohl in Wirtschaft und Gesellschaft. Die Informationswissenschaft wird in Chur integriert betrachtet.

Diese Sicht umfasst die Teildisziplinen Bibliothekswissenschaft, Archivwissenschaft und Dokumentationswissenschaft. Auch neue Entwicklungen im Bereich Medienwirtschaft und Informationsmanagement werden gezielt aufgegriffen und im Lehr- und Forschungsprogramm berücksichtigt.

Der Studiengang Informationswissenschaft wird seit 1998 als Vollzeitstudiengang in Chur angeboten und seit 2002 als Teilzeit-Studiengang in Zürich. Künftig wird ein berufsbegleitender Masterstudiengang das Lehrangebot abrunden.

Der Arbeitsbereich Informationswissenschaft vereinigt Cluster von Forschungs-, Entwicklungs- und Dienstleistungspotentialen in unterschiedlichen Kompetenzzentren:

- Information Management & Competitive Intelligence
- Records Management
- Library Consulting
- Information Laboratory

Diese Kompetenzzentren werden im **Swiss Institute for Information Research** zusammengefasst.

## IMPRESSUM

### Verlag & Anschrift

#### Arbeitsbereich Informationswissenschaft

HTW - Hochschule für Technik und Wirtschaft  
University of Applied Sciences  
Ringstrasse 37  
CH-7000 Chur  
www.informationswissenschaft.ch  
www.htwchur.ch

**ISSN 1660-945X**

### Institutsleitung

Prof. Dr. Niklaus Stettler  
Telefon: +41 81 286 24 61

Email: [niklaus.stettler@htwchur.ch](mailto:niklaus.stettler@htwchur.ch)

### Sekretariat

Telefon : +41 81 286 24 24  
Fax : +41 81 286 24 00  
Email: [clarita.decurtins@htwchur.ch](mailto:clarita.decurtins@htwchur.ch)

---