

# Die Zukunft der öffentlichen Bibliotheken in der Schweiz

Die Bibliothek als eine Non-Profit-Organisation geführt nach New  
Public Management

Travail de diplome realise en vue de l'obtention du Bachelor HES

par:

Lucien CHRISTE

Simone GLOOR

Conseiller au travail de diplome :  
Michel GORIN, Professeur HES

Geneve, 2008  
Haute Ecole de Gestion de Geneve (HEG-GE)  
Filiere Information documentaire

# Table des matieres

Declaration.....	j
Remerciements / Danksagungen.....	ii
Sommaire.....	jjj
Zusammenfassung.....	v
Table des matieres.....	vi
Liste des Tableaux.....	x
Introduction.....	1
1. Marketing.....	5
<b>1.1 Einführung.....</b>	<b>5</b>
1.1.1 Definitionen.....	5
1.1.2 Geschichte Marketing in Bibliotheken.....	5
1.1.3 Marketing in Non-Profit-Organisationen.....	6
1.1.4 Öffentlichkeitsarbeit.....	7
1.1.5 Öffentlichkeitsarbeit in öffentlichen Bibliotheken.....	7
1.1.6 Ziele der Öffentlichkeitsarbeit für Bibliotheken.....	8
<b>1.2 Internationale Beachtung und Realisierung.....</b>	<b>10</b>
1.2.1 Einführung.....	10
1.2.2 IFLA/UNESCO Richtlinien.....	11
1.2.3 Kaum Erfolge mit traditionellen Instrumenten der Öffentlichkeitsarbeit.....	12
1.2.4 Personal als Teil der Öffentlichkeitsarbeit.....	13
1.2.5 Niederlande: Marketing-Programm auf nationaler Ebene.....	14
1.2.5.1 Werbekampagne.....	15
1.2.5.2 Lesekampagne.....	16
1.2.6 Deutschland: die Hamburger Bücherhallen.....	16
1.2.7 Österreich: Stabsstelle für Öffentlichkeitsarbeit.....	17
1.2.8 Finnland: Projekte der Stadtbibliothek Helsinki.....	18
1.2.8.1 Information Gas Station (iGS).....	19
1.2.8.2 Ask a librarian.....	19
<b>1.3 Die Situation in der Schweiz.....</b>	<b>20</b>
1.3.1 Einführung.....	20
1.3.2 Deutschschweiz.....	20
1.3.2.1 Herr Josef BIRRER, Leiter der Stadtbibliothek Luzern.....	20
1.3.2.2 Frau Cecile VILAS, Leiterin der Regionalbibliothek Zofingen.....	21
1.3.2.3 Frau Monika HIRSBRUNNER ALDER, Leiterin der Regionalbibliothek Langenthal.....	23
1.3.3 Westschweiz.....	26
1.3.3.1 Madame Isabelle RUEPP, directrice des bibliotheques municipales de la Ville de Geneve.....	26
1.3.3.2 Monsieur Jacques-Andre HUMAIR, directeur des bibliotheques de la Ville de la Chaux-de-Fonds.....	26
1.3.3.3 Monsieur Jacques CORDONIER, directeur de la Mediatheque Valais	27

<b>1.4</b>	<b>Empfehlungen und Vorschläge zur Anwendung.....</b>	<b>28</b>
1.4.1	<i>Einführung.....</i>	28
1.4.2	<i>Ausländische Projekte adaptiert auf Schweizer Verhältnisse.....</i>	29
1.4.3	<i>Schlussfolgerung.....</i>	31
<b>2.</b>	<b>Die neuen Kanäle der Finanzierung.....</b>	<b>32</b>
<b>2.1</b>	<b>Einführung.....</b>	<b>32</b>
2.1.1	<i>Fundraising for the Small Public Library.....</i>	32
2.1.2	<i>Definitionen.....</i>	32
2.1.2.1	<i>Fundraising.....</i>	33
2.1.2.2	<i>Sponsoring.....</i>	34
<b>2.2</b>	<b>Internationale Beachtung und Realisierung.....</b>	<b>35</b>
2.2.1	<i>Einführung.....</i>	35
2.2.2	<i>Finanzierung in den öffentlichen Bibliotheken in anderen Ländern</i>	35
2.2.2.1	<i>Grossbritannien.....</i>	35
2.2.2.2	<i>Dänemark.....</i>	35
2.2.2.3	<i>USA.....</i>	36
2.2.2.4	<i>Singapur.....</i>	36
2.2.2.5	<i>Finnland.....</i>	36
2.2.3	<i>Finanzierung der Kampagnen in den Niederlanden.....</i>	37
2.2.4	<i>Amerikanische Wahrnehmung von Fundraising in öffentlichen Bibliotheken.....</i>	37
2.2.4.1	<i>Pierce County Library, Tacoma, Washington.....</i>	38
2.2.4.2	<i>Tulsa City County Library, Tulsa, Oklahoma.....</i>	38
2.2.4.3	<i>Dallas Public Library, Dallas, Texas.....</i>	38
2.2.5	<i>Britische Wahrnehmung von Fundraising in öffentlichen Bibliotheken</i>	38
2.2.5.1	<i>Motherwell District Council.....</i>	39
2.2.5.2	<i>Metropolitan Borough of Sefton.....</i>	39
2.2.6	<i>Fundraising an der Herzogin Anna Amalia Bibliothek.....</i>	39
2.2.6.1	<i>Fundraising-Aktivitäten 2002.....</i>	39
2.2.6.2	<i>Der Brand als grosse Herausforderung für die Gesellschaft Anna Amalia Bibliothek (GAAB).....</i>	40
2.2.7	<i>Woodland Public Library in Kalifornien eröffnet einen Internet-Laden</i>	41
2.2.8	<i>Sponsoring in der Stadtbücherei Düren.....</i>	42
<b>2.3</b>	<b>Die Situation in der Schweiz.....</b>	<b>43</b>
2.3.1	<i>Einführung.....</i>	43
2.3.2	<i>Deutsch Schweiz.....</i>	43
2.3.2.1	<i>Herr Josef BIRRER, Leiter der Stadtbibliothek Luzern.....</i>	43
2.3.2.2	<i>Frau Cecile VILAS, Leiterin der Regionalbibliothek Zofingen.....</i>	44
2.3.2.3	<i>Frau Monika HIRSBRUNNER ALDER, Leiterin der Regionalbibliothek Langenthal.....</i>	46
2.3.3	<i>Westschweiz.....</i>	47
2.3.3.1	<i>Madame Isabelle RUEPP, directrice des bibliotheques municipales de la Ville de Geneve.....</i>	47
2.3.3.2	<i>Monsieur Jacques-Andre HUMAIR, directeur, des bibliotheques de la Ville de la Chaux-de-Fonds.....</i>	47
2.3.3.3	<i>Monsieur Jacques CORDONIER, directeur de la Mediatheque Valais</i>	48
<b>2.4</b>	<b>Empfehlungen und Vorschläge zur Anwendung.....</b>	<b>49</b>
2.4.1	<i>Einführung.....</i>	49
2.4.2	<i>Ausländische Projekte adaptiert auf Schweizer Verhältnisse.....</i>	50

2.4.3	<i>Erfolgreiche Einsetzung des Sponsorings in öffentlichen Bibliotheken</i> .....	52
2.4.4	<i>Schlussfolgerung</i> .....	52
<b>3.</b>	<b>Le Benchmarking</b> .....	<b>54</b>
<b>3.1</b>	<b>Introduction</b> .....	<b>54</b>
3.1.1	<i>Generalites</i> .....	54
3.1.2	<i>Les differents types de benchmarking</i> .....	55
3.1.3	<i>Le benchmarking en bibliothéconomie</i> .....	55
<b>3.2</b>	<b>Perceptions et realisations internationales</b> .....	<b>57</b>
3.2.1	<i>Introduction</i> .....	57
3.2.2	<i>La norme ISO 116 20</i> .....	58
3.2.3	<i>Le projet LibQUAL</i> .....	59
3.2.4	<i>Projets nationaux</i> .....	60
3.2.4.1	<i>Allemagne, projet BIX - Library Index</i> .....	60
3.2.4.2	<i>Australie : projet CASL (Assemblée des bibliothèques d'Etat australiennes)</i> .....	61
3.2.4.3	<i>Estonie : evaluation de la Performance des bibliothèques</i> .....	62
3.2.4.4	<i>Pays-Bas : analyse comparative des bibliothèques universitaires neerlandaises</i> .....	62
3.2.4.5	<i>Royaume-Uni: projet HELMS</i> .....	63
3.2.4.6	<i>Suede : manuel de qualite sue.dois</i> .....	63
<b>3.3</b>	<b>La Situation en Suisse</b> .....	<b>64</b>
3.3.1	<i>La Suisse alemanique</i> .....	64
3.3.1.1	<i>Introduction</i> .....	64
3.3.1.2	<i>Le projet « Benchmarking des Bibliothèques »</i> .....	64
3.3.1.3	<i>Madame Cecile Villas, directrice de la bibliothèque regionale de Zofingen</i> 67	
3.3.1.4	<i>Madame Monika Hirsbrunner, directrice de la bibliothèque regionale de Langenthal</i> .....	67
3.3.1.5	<i>Et lesautres?</i> .....	68
3.3.2	<i>La Suisse romande</i> .....	68
3.3.2.1	<i>Introduction</i> .....	68
3.3.2.2	<i>Madame Isabelle Ruepp, directrice des bibliothèques municipales de la Ville de Geneve</i> .....	69
3.3.2.3	<i>Monsieur Jacques Cordonier, directeur de la Mediatheque Valais ...</i> 69	
3.3.2.4	<i>Monsieur Jacques-Andre Humair, directeur des bibliothèques de la Ville de la Chaux-de-Fonds</i> .....	70
<b>3.4</b>	<b>Recommandations, applications suggerees</b> .....	<b>70</b>
3.4.1	<i>Introduction</i> .....	70
3.4.2	<i>Pour une expansion du benchmarking des bibliothèques suisses</i> ..	71
3.4.3	<i>Pour un autre type d'analyse comparative</i> .....	74
3.4.4	<i>Synthese</i> .....	77
<b>4.</b>	<b>La cooperation inter bibliothèques</b> .....	<b>78</b>
<b>4.1</b>	<b>Introduction</b> .....	<b>78</b>
<b>4.2</b>	<b>Perceptions et realisations internationales</b> .....	<b>79</b>
4.2.1	<i>Introduction</i> .....	79
4.2.2	<i>Les Pays-Bas comme eleve modele</i> .....	80
4.2.2.1	<i>Generalites</i> .....	80
4.2.2.2	<i>NBD-Biblion</i> .....	81
4.2.2.3	<i>MuziekWeb</i> .....	81

4.2.2.4	Al@din.....	82
4.2.3	<i>Le Quebec ou le regionalisme triomphant</i> .....	82
4.2.3.1	Generalites.....	82
4.2.3.2	La semaine des bibliotheques publiques.....	82
4.2.3.3	Action une naissance, un livre.....	83
4.2.4	<i>CIBLE 95: des pretentions mesurees pour un resultat de qualite..</i>	83
4.2.5	<i>Le concours IFLA pour le marketing</i> .....	84
4.2.6	<i>Espagne et France: l'heure est à la collaboralion</i> .....	84
4.2.7	<i>La province beige de Namur</i> .....	85
<b>4.3</b>	<b>La Situation en Suisse</b> .....	<b>86</b>
4.3.7	<i>La Suisse alemanique</i> .....	86
4.3.1.1	Introduction.....	86
4.3.1.2	Monsieur Josef Birrer, directeur de la bibliotheque de la Ville de Lucerne	86
4.3.1.3	Madame Celie Vilas, directrice de la bibliotheque regionale de Zofingen	87
4.3.1.4	Madame Monika Hirsbrunner, directrice de la bibliotheque regionale de Langenthal.....	88
4.3.2	<i>La Suisse romande</i> .....	88
4.3.2.1	Introduction.....	88
4.3.2.2	Madame Isabelle Ruepp, directrice des bibliotheques municipales de la Ville de Geneve.....	89
4.3.2.3	Monsieur Jacques Cordonier, directeur de la Mediatheque Valais ...	90
4.3.2.4	Monsieur Jacques-Andre Humair, directeur des bibliotheques de la Ville de la Chaux-de-Fonds.....	93
<b>4.4</b>	<b>Recommandations, applications suggerees</b> .....	<b>94</b>
•4.4.7	<i>Introduction</i> .....	94
4.4.2	<i>Une tentative, une ebauche de reflexion</i> .....	95
4.4.3	<i>Conclusion</i> .....	99
	Conclusion.....	101
	Schlussfolgerung.....	104
	Bibliographie.....	107
	Annexe 1 a Questions posees lors des entretiens.....	114
	Annexe 1 b Fragen für die Interviews.....	115
	Annexe 2 Liste des indicateurs de la norme ISO 116 20.....	116
	Annexe 3 Liste des indicateurs du projet BIX.....	117
	Annexe 4 Liste des indicateurs du projet CASL.....	118
	Annexe 5 Liste des indicateurs du projet estonien.....	119
	Annexe 6 Liste des indicateurs du projet neerlandais.....	120
	Annexe 7 Liste des indicateurs du projet HELMS.....	121
	Annexe 8 Liste des indicateurs du projet suedois.....	122
	Annexe 9 Liste des indicateurs du benchmarking des bibliotheques suisses.....	123