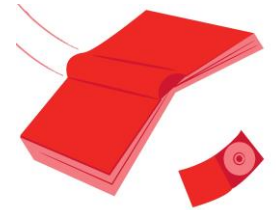


# Gross? – Normal ist besser!



Stadt- und Regionalbibliothek Uster

*Roman Weibel, Leiter Stadt- und Regionalbibliothek Uster*

*Text für den Newsletter vom März 2021, Fachstelle Bibliotheken Kanton ZH*

**Am Anfang war das Geld. Doch das fehlte in der Stadt- und Regionalbibliothek zunehmend. Weil neue Aufgaben dazukamen, weil vieles teurer wurde und weil die Gebühreneinnahmen dramatisch zurückgingen. Die Einnahmen im Jahr 2015 betragen 232'000 CHF. Diese sanken bis ins Jahr 2018 auf nur noch 203'000 CHF. Neben Sparmassnahmen musste auf das Jahr 2019 eine neue Gebührenordnung her. Die Ziele waren: Mindestens 20'000 CHF Mehreinnahmen, kein Verlust an Kund\*innen.**

## **Massenexodus zum Abo klein**

Doch warum ist es überhaupt zu einem derartigen Einnahmenrückgang gekommen? Im Jahr 2015 führte die Stadt- und Regionalbibliothek Uster eine neue Gebührenordnung ein. Neu konnte man zwischen einem «Abo gross» (65 CHF, 20 Medien, inkl. Onleihe) und einem «Abo klein» (40 CHF, 5 Medien, ohne Onleihe) auswählen. Das Ziel damals: mehr Gebühreneinnahmen. Doch genau das Gegenteil passierte. Obwohl die Kundenzahl gleich blieb, gingen die Einnahmen massiv zurück. Die Analyse zeigte, dass das neu eingeführte «Abo klein» viel zu attraktiv war. Die Kunden stiegen massenweise auf das kleine Abo um. Das tönte dann so: «Mir reichen 5 Medien und digital brauche ich sowieso nicht.»

## **Das Wunder von Uster**

Per März 2019 haben wir eine neue Gebührenordnung eingeführt. Mit folgenden drei Hauptmassnahmen: Umbenennung des «Abo gross» in «Abo normal» und des «Abo klein» in «Abo mini»; Beibehaltung von Preis und Bedingungen des grossen Abos hingegen Preiserhöhung und Änderung der Bedingungen des kleinen Abos; Einführung eines Auswärtigentarifs. Das Resultat liess uns jubeln: Die Gebühreneinnahmen stiegen in der Jahresrechnung 2019 auf 230'000 CHF. Ein Wunder?

## **Normal ist attraktiv**

Entscheidend war die saubere Analyse des Einnahmenrückgangs. Unser Problem war ja, dass viele langjährige Kundinnen und Kunden zum «Abo klein» wechselten. Also setzten wir dort den Hebel an. Es wäre falsch gewesen, einfach alle Abos zu verteuern. Deshalb belassen wir den Preis und die Bedingungen des grossen Abos. Hingegen erhöhten wir den Preis des kleinen Abos von 40 CHF auf 50 CHF und reduzierten die Medienzahl von 5 auf 3. Entscheidend war aber eine andere, eine psychologische Massnahme: Das «Abo gross» hiess neu «Abo normal», das «Abo klein» hiess neu «Abo mini». Denn wir Schweizer\*innen bevorzugen nicht das Grosse. Wir wollen normal sein, dem Mainstream folgen. Aber wir wollen auch nicht ganz klein sein, also auch nicht mini. Das tönt dann bei einer Neuanschaffung an der Theke so: «Wir empfehlen Ihnen das «Abo normal», das die meisten Leute haben. Wir haben aber auch noch das «Abo mini». Dann antwortet die Kundin jeweils schnell: «Ah okay, dann nehme ich das normale Abo.» Bei bestehenden Kund\*innen führte

die Änderung der Bedingungen beim «Abo mini» dazu, dass sehr viele zum normalen Abo wechselten. Denn nun war das mini Abo nicht mehr attraktiv, aber plötzlich das normale Abo.

### **Auswärtigentarif akzeptiert**

Ebenfalls, aber nicht gross zu höheren Einnahmen beigetragen hat die Einführung des Auswärtigentarifs. Wir verlangten neu einen Zuschlag von 10 CHF für Nicht-Ustermer. Die Erklärung dafür leuchtete ein: Die Ustermer\*innen bezahlen schon mit ihren Steuern für die Bibliothek, was die Auswärtigen nicht tun. Die weiteren Änderungen der Gebührenordnung brachten keine Mehreinnahmen, aber waren sinnvolle Verbesserungen: Einführung eines Integrationsabos, Einführung eines Abos leer für die unbediente Bibliothek, Reduktion des Preises für die Benutzung der PC-Stationen, Streichung der 3. Mahnstufe, Umbenennung der Gebührenordnung in «Regeln und Preise der Stadtbibliothek».

### **Nur 5 hässige Reaktionen**

Und wie hat die Kundschaft reagiert? Wir erhielten von den 5500 aktiven Kund\*innen nur gerade 5 (!) hässige Mails. Zudem verzeichneten wir keinen Rückgang der Kundenzahl. Warum war das so? 1. Der Preis des «Abo gross»/«Abo normal» blieb gleich. 2. Das «Abo normal» tönt sympathischer als das «Abo gross». 3. Der Auswärtigentarif erschien der auswärtigen Kundschaft nachvollziehbar. 4. Die Kundschaft wurde sehr gut informiert. 5. Für das Personal gab es eine schriftliche und einheitliche Sprachregelung. 6. Der Start der neuen Gebührenordnung erfolgte gleichzeitig mit den positiven Neuerungen wie Ausdehnung der Öffnungszeiten und Einführung der unbedienten Bibliothek.