

SELBSTEVALUIERUNG DER C3-BIBLIOTHEK FÜR ENTWICKLUNGSPOLITIK

ZUSAMMENFASSUNG DER ERGEBNISSE

Im September 2009 wurde die gemeinsame Bibliothek der drei Partnerorganisationen ÖFSE, Frauensolidarität und BAOBAB im C3 – Centrum für Internationale Entwicklung in Betrieb genommen. Nach einer Arbeitsphase von etwa einem dreiviertel Jahr wurde Anfang Mai 2010 mit einer Selbstevaluierung der Deskarbeiten begonnen, die im Herbst 2010 im Rahmen einer BenutzerInnenbefragung ausgeweitet wurde. Ziel war es, Informationen zu gewinnen, welche die Arbeit am Desk und die Serviceleistungen optimieren.

Die Evaluierung setzte sich methodisch aus drei Teilen zusammen:

1. Beobachtung und Dokumentation der täglichen Arbeiten am Desk durch das Deskpersonal anhand von vorher erstellten Kriterien (3. Mai – 25. Juni 2010);
2. Führung eines Logbuchs durch das Deskpersonal, in dem es ihre sonstigen Beobachtungen und Vorschläge in demselben Zeitraum (3. Mai – 25. Juni 2010) festhielt;
3. BenutzerInnenbefragung mit einem strukturierten Fragebogen im Zeitraum 18. Oktober – 12. November 2010 (Spitzenzeiten der BenutzerInnenfrequenz im Semester), bei der 130 Fragebögen ausgegeben wurden (Rücklaufquote 113 Bögen/87%). Da u.a. auch die Angebote des neuen Hauses evaluiert werden sollten, wurde der Großteil der Fragebögen bewusst an KundInnen, die die Bibliothek auch als Arbeits- und Lernraum nutzen, verteilt. Daher sind wichtige KundInnengruppen (KindergärtnerInnen, LehrerInnen und VertreterInnen von entwicklungspolitischen Organisationen), die ausschließlich entleihen, in der Evaluierung kaum berücksichtigt, da diese BenutzerInnengruppen selten vor Ort arbeiten.

Im Folgenden sollen anhand der Fragestellungen der BenutzerInnenbefragung die Ergebnisse der Evaluierung kurz dargestellt werden.

Wer sind die BenutzerInnen? Wie erfahren die BenutzerInnen von der C3-Bibliothek für Entwicklungspolitik?

83% der Befragten sind Studierende, wobei 52% an der Uni Wien Internationale Entwicklung (IE) studieren. LehrerInnen sind in der Evaluierung unterrepräsentiert (unter den 113 Befragten sind nur 5 Lehrpersonen), was Auswirkungen auf die Interpretation der Daten hinsichtlich BAOBAB hat. Dieser klassische KundInnenkreis von BAOBAB wurde in der Befragung kaum erfasst, da der Fragebogen an BesucherInnen ausgegeben wurde, welche die Bibliothek als Arbeitsraum nutzen. Erfasst wurden jedoch jene NeukundInnen – vorwiegend StudentInnen –, die bei BAOBAB hauptsächlich DVDs, aber auch didaktische Medien entleihen.

76% der BenutzerInnen sind zwischen 21-30 Jahre alt, 73% weiblich.

Die Hälfte der BenutzerInnen wird durch Lehrende an den Universitäten auf die C3-Bibliothek für Entwicklungspolitik aufmerksam, 26% durch StudienkollegInnen. Jeweils 9% der BesucherInnen erfahren von der Bibliothek über das Internet oder die Veranstaltungen im Haus.

Maßnahmen:

Ein weiterer Ausbau des Serviceangebotes für die Zielgruppe der IE-StudentInnen scheint sinnvoll (Ausbau der Seminarapparate, des Angebots an Führungen und spezifischen Datenbank- sowie Rechenschulungen), da diese Gruppe 52% der Befragten und somit eine wichtige KundInnengruppe darstellt. Weitere wichtige Zielgruppen sind Studierende der Kultur- und Sozialanthropologie, der Genderforschung, der Politikwissenschaft, der Romanistik etc., für die ebenfalls die Serviceangebote ausgebaut werden sollen. Es soll auf bereits bestehende Kontakte zu Lehrenden unterschiedlicher Studienrichtungen zurückgegriffen werden. LehrveranstaltungsleiterInnen sollen verstärkt zu Semesterbeginn schriftlich kontaktiert und auf das Angebot einer Bibliotheksführung und Schulung im Rahmen ihrer Veranstaltung aufmerksam gemacht werden. Auch zu Vortragenden der pädagogischen Lehramtsausbildung sowie FachdidaktikerInnen der Lehramtsfächer Geographie, Deutsch, Religion, Geschichte, Sozialkunde und Politische Bildung soll Kontakt aufgenommen werden.

Die interessierte Öffentlichkeit soll durch im und außer Haus stattfindende, thematisch einschlägige Aktivitäten gewonnen werden (Auflegen von Informationsmaterialien, falls erwünscht kurze Vorstellung der Bibliothek zu Beginn von Veranstaltung im C3). Eine Erweiterung des KundInnenkreises soll auch über das Angebot der Spiel- und Dokumentarfilme sowie der Belletristik in den umgrenzenden Universitätsinstituten des Campus erfolgen.

Wie oft besuchen die BenutzerInnen die C3-Bibliothek für Entwicklungspolitik durchschnittlich? Und warum?

Fast die Hälfte aller Befragten (45%) gibt an, die C3-Bibliothek für Entwicklungspolitik wöchentlich zu nutzen, 18% sogar mehrmals pro Woche. Rund ein Drittel (32%) der BenutzerInnen kommt monatlich. Die C3-Bibliothek scheint während des Semesters ein Stammpublikum zu entwickeln, wobei dieses sowohl die Arbeitsplätze im C3 nützt (77% der Befragten) als auch Bücher ausleiht (79% der Befragten) – die beiden für einen Bibliotheksbesuch meist genannten Gründe. 73% der Befragten, die Bücher ausleihen, geben an, auch die Arbeitsplätze zu nutzen.

Dass nur ein Viertel der Befragten die Katalogrecherche – auch – als Besuchsgrund angibt, dürfte damit zusammenhängen, dass der Katalog auch online zugänglich ist und NutzerInnen bereits vor dem Bibliotheksbesuch im Katalog recherchieren.

Beratung ist der am seltensten genannte Besuchsgrund, nur 15% der Befragten (17 Personen) nehmen – auch – Beratung in Anspruch, wobei diese Aussage im Kontext der Zusammensetzung der befragten Gruppe (83% Studierende, 63% davon IE; die beratungsintensive LehrerInnengruppe ist mit 5% unterrepräsentiert) gesehen werden muss. Während des ersten Teils der Evaluierung in den Monaten Mai und Juni wurden allerdings vom Deskpersonal 92 Beratungsanfragen registriert, wobei die meisten Anfragen an BAOBAB gerichtet waren (49 an BAOBAB; 23 an die ÖFSE; 20 an die Frauensolidarität). Insofern kann dieses Ergebnis der NutzerInnenbefragung nicht verallgemeinert werden und ist bei Einbeziehung aller Zielgruppen (insbesondere von LehrerInnen) von einem höheren Beratungsanteil auszugehen.

Maßnahmen:

KundInnen sollen verstärkt auf das Angebot einer Beratung hingewiesen werden: Denn wie verschiedene Ergebnisse und Kommentare zur KundInnenbefragung zeigen, besteht auch unter Studierenden ein großer Bedarf an Unterstützung bei der Themenfindung und bei der Literaturrecherche.

Entlehnungen in der C3-Bibliothek für Entwicklungspolitik

Mittels Fragebogen wurde auch versucht zu erheben, aus welcher der drei Organisationen in der C3-Bibliothek für Entwicklungspolitik die Medien entlehnt werden. Dabei wurde festgestellt, dass seitens der NutzerInnen eine richtige Zuordnung der Bestände zu den Organisationen nur bedingt erfolgt. Erst bei Entlehnprozessen oder bei der Rechercheberatung erkennen sie, dass die C3-Bibliothek aus drei Bibliotheken besteht.

Maßnahmen:

Da sich dieses Nicht-Wissen der NutzerInnen vor allem bei der Katalogrecherche und der Verlängerung der Medien als problematisch erweist (geringere Trefferanzahl bei der Recherche, bei Verlängerung das Suchen der Medien in der falschen Datenbank etc.), ist eine erste wichtige und geplante Maßnahme die Zusammenlegung der Kataloge von Frauensolidarität, Lateinamerika-Institut und ÖFSE.

Öffnungszeiten der C3-Bibliothek für Entwicklungspolitik

85% der befragten BenutzerInnen geben an, dass sie mit den Bibliotheksöffnungszeiten zufrieden bzw. sehr zufrieden sind. 12% sind weniger zufrieden und nur 3% nicht zufrieden. Zwischen den meistfrequentierten Bibliotheksöffnungszeiten, die von den BenutzerInnen in der Befragung im Herbst angegeben wurden, und jenen, die vom Deskpersonal im Frühjahr festgehalten wurden, gibt es Differenzen:

Die Spitzenzeiten nach der BenutzerInnenbefragung sind eindeutig Mo-Do 13-17h (17-19%), gefolgt von Mi/Do 17-19h (14%) und Mo-Do 10-13h (12%-13%).

Freitags halbieren sich die BenutzerInnenzahlen und die Morgenstunden (9-10h) liegen um die 4%.

Nach der Zählung des Deskpersonals im Frühjahr sind ebenso die Nachmittage geringfügig stärker frequentiert als die Vormittage, allerdings wird auch die Stunde von 9-10h sehr gut genutzt (ähnlich den Stunden von 10-13h). Relativ schlecht besucht ist der Freitag, wobei aber die Nutzung der letzten Stunde (13-14h) überproportional hoch ist. Die Nutzung der beiden Abenddienste Mi/Do 17-19h liegt unter dem Wochendurchschnitt.

Trotz dieser teilweise widersprüchlichen Ergebnisse kann festgehalten werden, dass die Hauptfrequenzzeiten der Bibliothek Mo-Do 10-17h sind und die beiden langen Tage Mi/Do gut angenommen werden.

Die Auswertung der Frage nach Wunschöffnungszeiten ergibt, dass diese Frage von den BenutzerInnen unterschiedlich aufgefasst wurde und somit eingeschränkte Aussagekraft hat. Insgesamt 55 BenutzerInnen (50%) geben allerdings zusätzliche Kommentare zu den Öffnungszeiten, vorwiegend mit dem Wunsch der Erweiterung.

Maßnahmen:

Angesichts der oben erwähnten Ergebnisse ist eine Diskussion zur eventuellen Ausweitung der Öffnungszeiten am Freitagnachmittag geplant. Diese soll im Kontext des generellen Entwicklungsprozesses der C3-Bibliothek für Entwicklungspolitik geführt werden.

Literatur und Medienangebot – Welche Angebote werden genutzt? Wie zufrieden sind die BenutzerInnen mit den Angeboten? Und warum?

An der Spitze steht der wissenschaftliche Literaturbestand, der von 90% der Befragten genutzt wird. Gefolgt wird er von den Zeitschriften (83%), vom Handapparat (56%), von Zeitungen (42%), DVDs (38%), von didaktischer Literatur (32%) und der Belletristik (19%). Dieses Ergebnis ist angesichts der Zusammensetzung der Gruppe der Befragten – vorwiegend Studierende – nicht verwunderlich. Erwähnenswert ist die erfreuliche Entwicklung, dass Studierende auch DVDs und z.T. auch didaktische Literatur entleihen.

Bei der Bewertung der Angebote/der Bestände der C3-Bibliothek für Entwicklungspolitik geben die Befragten eine sehr gute und wohlwollende Bewertung ab. Am besten beurteilen die NutzerInnen den wissenschaftlichen Buchbestand und die Zeitschriften (98% absolut sind mit den beiden Kategorien sehr zufrieden bzw. zufrieden). Dazu werden in einigen wenigen Kommentaren mehr Aktualität, ein Ausbau der Zeitschriften und Zeitungen sowie eine bessere Abdeckung einzelner Themen gefordert.

In dieser Fragestellung ist als Angebot auch der Bibliothekskatalog integriert, der nicht so gut wie die anderen Angebote abschneidet. Dennoch sind 78% (absolut) der BenutzerInnen mit dem Katalog zufrieden. Der Bibliothekskatalog ist eines der drei Angebote, die bei der Bewertung auch mit der Kategorie „nicht zufrieden“ bewertet wurde (7% absolut; 15% wenig zufrieden); gefolgt von DVDs (2%; 8% wenig zufrieden) und Zeitungen (2%; 4% wenig zufrieden).

Auch in weiteren Fragen des Fragebogens wird der Bibliothekskatalog im Vergleich zu anderen Angeboten und Arbeitsbedingungen in der Bibliothek schlechter beurteilt. 47% der Befragten bereiten die drei verschiedenen Kataloge Probleme und 35% finden die Recherche im Katalog nicht kundInnenfreundlich. Die Gründe, die die BenutzerInnen für die schlechte Bewertung des Katalogs angeben, decken sich zum Teil mit den Erfahrungen des Deskpersonals.

Maßnahmen:

Fast alle der befragten Personen, nämlich 94% suchen ihre Medien – auch – über den Katalog. So ist der Bibliothekskatalog das Herzstück der C3-Bibliothek für Entwicklungspolitik. Die Erfahrung des Bibliothekspersonals, aber auch die Rückmeldungen der BesucherInnen zeigen, dass diese die Katalogrecherche nur bedingt beherrschen. Es wäre zu empfehlen, durch verschiedene Schritte die bessere Handhabung des Katalogs zu fördern. Soweit finanzierbar gehören dazu sowohl technische Verbesserungen wie die Zusammenlegung der Alephino-Datenpools oder die Einführung einer Metasuche über die drei Datenbanken im Haus (Alephino und Bibliotheca 2000). Von der Datenpool-Zusammenlegung ist nur der Bestand von ÖFSE, Frauensolidariät und Lateinamerika-Institut, jedoch nicht jener von BAOBAB betroffen.

Des Weiteren erscheinen auch Schulungen der BenutzerInnengruppen sinnvoll. Immerhin wollen vier von zehn NutzerInnen an einer Schulung teilnehmen, wie die KundInnenbefragung ergeben hat. Da das Schulungsangebot im WS 2010 sehr gut angenommen wurde, ist ein weiterer Ausbau dieses Angebots geplant.

Eine weitere Möglichkeit wäre eine offensivere Beratungspolitik seitens des Bibliothekspersonals.

Die Bestellung von zusätzlichen Zeitschriften und Zeitungen ist eine Frage des Bibliotheksbudgets und von der Finanzlage der kommenden Jahre abhängig. Bei den monierten Themen wäre darauf zu achten, ob es andere Bibliotheken mit den angefragten Themenschwerpunkten gibt (z.B. Friedens- und Konfliktforschung). Die Aktualität der Bestände insgesamt sollte aber ein offensichtliches Anliegen sein, da sie eine wichtige Qualitätssicherungsmaßnahme ist.

Arbeitsbedingungen in der C3-Bibliothek für Entwicklungspolitik

Den Arbeitsbedingungen in der C3-Bibliothek hinsichtlich der allgemeinen Atmosphäre, Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und Beratung durch das Bibliothekspersonal geben die BenutzerInnen sehr gute Noten. Besonders gelobt wird die angenehme Arbeitsatmosphäre (von 99% der Befragten) und die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Deskpersonals (von 98% der Befragten).

Im Mittelfeld liegt die Beurteilung der Standortfindung, der Orientierungshinweise und der Ruhe in der Bibliothek. Zwischen 82% und 86% der Befragten beurteilen auch diese Fragen mit sehr guten bzw. guten Noten. 17% der BenutzerInnen sind mit der in der Bibliothek herrschenden Ruhe weniger oder gar nicht zufrieden (19 von 110 Antworten). Acht Befragte geben dazu auch Kommentare und Tipps.

32% geben an, nicht genügend Arbeitsplätze zu haben, wobei hier mitgedacht werden muss, dass das Studio und der Arbeitsraum sowie weitere Lesetische im Untergeschoß als Arbeitsplätze zum Befragungszeitraum noch nicht bekannt genug bzw. noch nicht vorhanden waren.

Insgesamt werden zu Fragen der Arbeitsbedingungen (Lautstärke/Ruhe, Gebäude /Räume/Lese- und Arbeitsplätze, Bestandsaufstellung, Internet/PC/Infrastruktur und Servicefragen) auch zahlreiche Kommentare und Anregungen seitens der Befragten gemacht, die im Gesamtbericht aufgelistet sind.

Maßnahmen:

Die C3-Bibliothek für Entwicklungspolitik wird bezüglich der Arbeitsbedingungen bis auf die Katalogfrage von den BenutzerInnen mehrheitlich sehr gut bewertet.

Eine Verbesserungsmöglichkeit besteht jedoch in zusätzlichen Orientierungshinweisen. Derzeit in Umsetzung ist ein Leitsystem für das gesamte C3 inkl. der Bibliothek, das den NutzerInnen eine bessere räumliche Orientierung sowie ein rascheres Auffinden der gesuchten Bestände ermöglichen soll.

Aufgrund der raschen Zunahme an NutzerInnen wurden bereits im Herbst 2010 zusätzliche Arbeitsplätze im Bibliotheksbereich geschaffen. Außerdem wird das Audre Lorde Studio als Leseraum beworben.

Bezüglich Lärmentwicklung in der Bibliothek sind zwei wichtige Maßnahmen geplant und teilweise bereits umgesetzt: Seitens des Bibliothekspersonals werden verbindliche Guidelines erarbeitet, die ein einheitliches Auftreten gegenüber BibliothekskundInnen gewährleisten sollen. Diese betreffen nicht nur die Wahrung von Ruhe in der Bibliothek, sondern auch eine einheitliche Einforderung des Handyverbots etc. Ebenso wurde mit dem Veranstaltungsmanagement der ÖFSE ein neues Veranstaltungskonzept erarbeitet, das die Lärmentwicklung soweit wie möglich eingrenzen und die Arbeitsbelastung des Deskpersonals verringern soll.

Bei der offenen Frage nach Verbesserungsvorschlägen wurde auch auf die technische Infrastruktur verwiesen. Einige Vorschläge sind budgetär zurzeit nicht umsetzbar (z.B. Scannen in der Bibliothek, das Verwenden von USB-Sticks an den Recherche-PCs). Andere Vorschläge können aufgegriffen werden, z.B. Ausdrucken von den Recherche-PCs, verbesserter Zugang zu WLAN.

Entlehnprozesse/Verlängerungen und Nebendienste

Eine wichtige Aufgabe in der Bibliothek ist das Entlehnwesen. Die Auswertung der Deskevaluierung hat ergeben, dass Bücher/Medien am häufigsten am Freitag in der letzten Stunde entlehnt und zurückgegeben werden, gefolgt von Dienstagnachmittag. Generell werden nachmittags Mo-Do 13-17 Uhr und Fr 13-14 Uhr die meisten Entlehnprozesse getätigt. Somit werden in den meistfrequentierten Zeiten auch die meisten Entlehnvorgänge durch das Deskpersonal durchgeführt.

Was den Arbeitsaufwand des Desks für die Verlängerungen betrifft, stellt sich durch die BenutzerInnenbefragung heraus, dass fast ein Drittel der Befragten die Medien über den Katalog selbst verlängert. Ein weiteres Drittel wird vor Ort durch das Deskpersonal verlängert. Zu welchen Zeiten der Rest, der über Mail (19%) und Telefon (18%) erfolgt, verlängert wird, wurde nicht erhoben, weshalb dieser Arbeitsaufwand, v.a. telefonische Verlängerungen, die mitunter sehr zeitaufwändig sind, nicht einer bestimmten Zeit zuordenbar ist.

Maßnahmen:

Obwohl ermittelt werden konnte, wann die höchste BenutzerInnenfrequenz und die meisten Entlehnprozesse stattfinden, lässt sich aus der Evaluierung nicht ableiten, wann der Nebendienst tatsächlich am Desk arbeiten soll. Eine wichtige Kategorie für die Festlegung des Nebendiensteinsatzes ist nämlich – neben BenutzerInnenfrequenz und Entlehnprozessen – nicht nur die Anzahl der Anfragen, sondern vor allem die Intensität der Anfragen. Da diese aber nicht vorhersagbar ist, muss der Nebendienst permanent verfügbar sein.

Resümee

Ein wichtiges Ergebnis der Evaluierung ist, dass sowohl das Bibliotheksteam als auch die KundInnen dieselben Bereiche als problematisch identifizieren – Organisation der Kataloge und Einhaltung der Ruhe. Hier sind – wie schon erwähnt – bereits Maßnahmen vorgesehen bzw. im Gange. Weitere Ergebnisse der Evaluierung werden im zukünftigen Entwicklungsprozess der C3-Bibliothek für Entwicklungspolitik berücksichtigt werden.

Die Befragten waren bezüglich der Verbesserungsvorschläge und Kommentare sehr einflussreich. Es muss jedoch berücksichtigt werden, dass diese Vorschläge zum Teil weder den architektonischen Charakter der Bibliotheksräume noch die Bestandspolitik und bibliothekarische Standards der Bibliothek berücksichtigen, sondern dass diese Vorschläge eher auf die Gemütlichkeit der BenutzerInnen Bezug nehmen (z.B. Wasserspender, Getränkeautomat, mehr Sofas und gemütliche Lesecken, thematische Buchaufstellung etc.). Diese Anregungen, die teilweise die einzelnen Organisationen, teilweise die Gesamtheit der C3-Bibliothek für Entwicklungspolitik betreffen, werden nur dann umsetzbar sein, wenn sie den Charakter der Bibliothek(en) und Räumlichkeiten nicht maßgeblich beeinflussen und verändern und keine hohen Zusatzkosten verursachen.

Stand: März 2011

Erstellt von: AG Bibliothek unter der wissenschaftlichen Leitung von Atiye Zauner