

## TOP 3.4.8 Evaluierung Bibliothek

### **Ausgangssituation:**

Die AK Bibliothek Wien ist eine der bedeutendsten sozialwissenschaftlichen Spezialbibliotheken Österreichs, welche mit einem Bestand von ca. 500.000 Bänden und ca. 850 laufenden in- und ausländischen Fachzeitschriften, Tages- und Wochenzeitungen sowohl interne (MitarbeiterInnen) als auch externe LeserInnen versorgt.

Die Bibliothek soll als externe und interne Serviceeinrichtung mit verstärkter KundInnenorientierung weiterentwickelt werden, wobei die Ergebnisse der Evaluierung des Teams Lesesaal durch die CONSULTING AG dazu eine der Grundlagen liefern.

Mit der Evaluierung sollen Stärken und Schwächen vor allem in den Bereichen externe Kommunikation und Verhalten gegenüber KundInnen, MitarbeiterInnenqualifikation, Prozesse und Aufgaben und räumliche Ausstattung identifiziert werden.

### **Methode:**

Die Datenerhebung in der AK Bibliothek Wien umfasste vier Punkte:

MitarbeiterInnen-Befragung: 8 Interviews mit den MitarbeiterInnen des Teams Lesesaal sowie 2 Interviews mit dem Leitungsteam. Schwerpunkt in den Interviews war die Diskussion über KundInnen und KundInnenorientierung.

Sichtung und Auswertung der vorhandenen Daten: Ablaufbeschreibungen, Besprechungsprotokolle, Statistiken udgl.

Vor-Ort-Beobachtung: an insgesamt 4 Tagen zu je 8 Stunden, verteilt auf Dezember 2012 und Januar 2013.

KundInnenbefragung: 22 Interviews mit KundInnen im Januar 2013, wobei darauf geachtet wurde, bei der Auswahl eine breite Streuung der KundInnengruppen (Studierende, Erwerbstätige, RentnerInnen, sonstige KundInnengruppen) zu erzielen.

### **Ergebnisse:**

Insgesamt zeichnet sich die AK Bibliothek Wien durch eine hohe KundInnen-Zufriedenheit aus, 55% der befragten KundInnen bewerten die Bibliothek mit „sehr gut“, 36% mit „gut“, 9% mit „befriedigend“.

Externe Kommunikation und Verhalten gegenüber KundInnen:

Allgemein fällt das Feedback zu den MitarbeiterInnen des Teams Lesesaal positiv aus, besonders die Freundlichkeit wird besonders hoch bewertet (von 73% mit „sehr gut“ und 27% mit „gut“). Trotzdem kann das Verhalten der MitarbeiterInnen den KundInnen gegenüber als reaktiv bezeichnet werden, es werden etwa kaum aktiv Rechercheunterstützung, Info-Broschüren oder andere weiterführende Informationen angeboten.

MitarbeiterInnenqualifikation:

Die Fachkenntnis der MitarbeiterInnen wird von 30% der KundInnen nur mit „befriedigend“ bewertet, scheint nicht immer auf dem aktuellsten Stand zu sein und daher qualitativ hochwertige Servicequalität nicht immer gewährleisten zu können.

Prozesse und Aufgaben:

Bibliothekarische Standardabläufe, für welche detaillierte Beschreibungen und Anforderungen vorliegen, werden nicht immer eingehalten bzw. unterschiedlich gehandhabt.

Die angebotene Medienauswahl der Bibliothek wird von 85% mit „sehr gut“ bewertet, allerdings werden die geringe Zahl an gleichzeitig entlehbaren Werken (maximal 5) und die kurze Entlehndauer (2 Wochen) als verbesserungswürdig kritisiert.

**Räumliche Ausstattung:**

Der Lesesaal wird durchwegs mit „sehr gut“ oder „gut“ bewertet, Teile der Leselounge hingegen werden als wenig einladend, unpraktisch und unbequem wahrgenommen. Zudem erweist sich das Pult aufgrund der Position und der Gestaltung eher als Hürde in der Kommunikation zwischen MitarbeiterInnen und KundInnen.

**Weitere Vorgehensweise:**

Es wird eine Schulung für alle MitarbeiterInnen des Teams Lesesaal im Hinblick auf verstärktes aktives kundInnenorientiertes Verhalten organisiert.

Von der Bibliotheksleitung wird eine Anforderungsliste mit grundlegenden bibliothekarischen Kenntnissen und Fähigkeiten, die Voraussetzung für eine fachlich hochwertige KundInnenbetreuung sind und über die alle MitarbeiterInnen des Teams Lesesaal verfügen müssen, erstellt. Im Bedarfsfall sind individuelle externe Weiterbildungsmaßnahmen zu vereinbaren.

Alle bibliothekarischen Standardabläufe werden einer Überprüfung und gegebenenfalls Adaptierung unterzogen, mit den MitarbeiterInnen werden diese Änderungen diskutiert und Vereinbarungen getroffen. Adaptierungen für die Leselounge und Pult werden überlegt. Damit sollen einerseits von den KundInnen gut angenommene zusätzliche Arbeitsplätze geschaffen werden, um Platzprobleme im Lesesaal v.a. an Semesterrandzeiten zu vermeiden und den Anforderungen an eine offene KundInnenkommunikation angepasst werden.