

**Magdalena Emprechtinger**

BAOBAB – Globales Lernen in der C3-Bibliothek für Entwicklungspolitik

Sensengasse 3, 1090 Wien

## **Nutzer\_innenbefragung bei BAOBAB – Globales Lernen**

Ausbildungskurs für Bibliothekar\_innen Öffentlicher Bibliotheken im gehobenen  
Fachdienst 2012-2014

3. Jänner 2014

# Abstract

Magdalena Emprechtlinger

BAOBAB – Globales Lernen in der C3-Bibliothek für Entwicklungspolitik

Die Evaluierung der eigenen Arbeit ist ein wichtiger Bestandteil des Qualitätsmanagements von Bibliotheken und Nutzer\_innenbefragungen stellen einen geeigneten Weg dar, um die Einstellungen der Entlehner\_innen zu erheben. In dieser Arbeit werden die Ergebnisse einer Befragung der Nutzer\_innen des Bestandes von BAOBAB in der C3-Bibliothek für Entwicklungspolitik dargestellt und Maßnahmen und Fragestellungen, die sich daraus für die konkrete Bibliotheksarbeit sowie längerfristige Entwicklungen ergeben, diskutiert. Im Mittelpunkt stehen die Einschätzungen und die Zufriedenheit der Entlehner\_innen bezüglich der Medienangebote und Serviceleistungen. Das Ziel ist es, einen besseren Überblick über die Bedürfnisse der Nutzer\_innen zu erhalten und so das Angebot näher an den Anforderungen, die Nutzer\_innen an uns stellen, zu orientieren. Neben der Evaluierung bestehender Angebote werden auch zukünftige Leistungen und Entwicklungen angesprochen.

# Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung.....	3
2	BAOBAB in der C3-Bibliothek für Entwicklungspolitik.....	5
3	Methodik.....	8
4	Auswertung der Befragung.....	11
4.1	Merkmale der Befragten .....	11
4.1.1	Geschlecht.....	11
4.1.2	Alter .....	12
4.1.3	Arbeitsort.....	12
4.1.4	Beruf .....	13
4.2	Nutzung der Bibliothek .....	14
4.2.1	Bekanntheit der Bibliothek .....	14
4.2.2	Dauer der Nutzung .....	16
4.2.3	Kontext der Nutzung .....	16
4.3	Serviceangebote.....	17
4.3.1	Serviceangebote allgemein.....	17
4.3.2	Postzusendung.....	19
4.3.3	Newsletter.....	20
4.4	Medienbestand .....	21
4.4.1	Medienart.....	21
4.4.2	Medienbestand nach Thema.....	23
4.5	Nicht-Nutzung.....	26
5	Zusammenfassung und Ausblick.....	28
6	Reflexion.....	30
	Literaturverzeichnis.....	31
	ANHANG A: Fragebogen .....	32

# 1 Einleitung

Im Sinne eines qualitätsvollen und nachhaltigen Arbeitens ist es notwendig die eigene Tätigkeit einer laufenden Überprüfung zu unterziehen. Dies gilt auch für die Arbeit in Bibliotheken. Sei es um als öffentliche Einrichtungen die eigene Arbeit zu legitimieren und den Einsatz von öffentlichen Geldern zu rechtfertigen oder sei es um die eigenen Angebote möglichst zielgruppenorientiert gestalten zu können und den Bedürfnissen der Nutzer\_innen so gut als möglich gerecht zu werden.

Vor allem auch vor dem Hintergrund rückläufiger Nutzer\_innenzahlen und Veränderungen im Bibliothekswesen (z.B. elektronische Medien, Internet als Informationsquelle) ist es wichtig, die eigene Arbeit zu evaluieren und – falls notwendig – den gegebenen Bedingungen anzupassen. Nur so ist es auch möglich bestehende Bibliotheksnutzer\_innen zu halten, neue zu gewinnen und die Bibliothek als attraktiven Ort zu gestalten.

Da Bibliotheken keine gewinnorientierten Unternehmen sind, unterscheiden sich die Kriterien, anhand derer die Arbeit beurteilt wird, von jenen für den privatwirtschaftlichen Bereich. Vor allem der Faktor der Rentabilität, also der Gewinnerzielung, spielt hier keine Rolle und der „Output“ einer Bibliothek kann nur schwer in monetärer Größe gemessen werden. Umlauf (2003) zeigt in seiner Arbeit zu Leistungsmessung und Leistungsindikatoren eine Bandbreite an Indikatoren auf, die sich für eine Beurteilung der Arbeit in Bibliotheken eignen und beschreibt neben den Bereichen Angebote, Entlehnung, Ausgaben und Qualität etwa auch die Nutzer\_innenzufriedenheit als einen relevanten Indikator.

Einen wichtigen Bestandteil der Arbeit von Bibliotheken bilden Dienstleistungen. Hier stellt sich im Zusammenhang mit einer Evaluierung eine besondere Herausforderung, da die Qualität von Dienstleistungen nur schwer über statistische Kennzahlen wie Entlehn- und Besucher\_innenzahlen beurteilt werden können. Es ist notwendig, die Sicht der Nutzer\_innen, die diese Dienstleistungen in Anspruch nehmen, zu erheben und deren Beurteilung der Services als wichtigen Faktor in die Bewertung miteinzubeziehen. Auch Georgy weist auf die besondere Bedeutung von Kund\_innenzufriedenheitsbefragungen für Bibliotheken hin, damit Dienstleistungen angepasst oder neu entwickelt werden können (Georgy 2010:41). Wir betrachten darüber hinaus die Einbeziehung der Sicht der Nutzer\_innen als wesentlichen Teil des Qualitätsmanagements einer Bibliothek.

Im Rahmen dieses Projektes und der dokumentierenden Projektarbeit sollen die Einschätzungen der aktiven Nutzer\_innen von BAOBAB hinsichtlich Bestand und Dienstleistungen erhoben und ausgewertet werden. Darauf aufbauend sollen erste Maßnahmen formuliert werden, wie die aus der Befragung gewonnenen Erkenntnisse in die konkrete Arbeit von BAOBAB einfließen können

sowie Fragestellungen für die längerfristige Entwicklung der bibliothekarischen Arbeit aufgeworfen werden. Das Ziel ist es, einen besseren Überblick über die Bedürfnisse der Nutzer\_innen zu erhalten und so das Angebot näher an den Anforderungen, die Nutzer\_innen an uns stellen, zu orientieren. Neben der Evaluierung bestehender Angebote sollen auch zukünftige Leistungen und Entwicklungen angesprochen werden.

Die in der Umfrage gewonnenen Erkenntnisse stellen nur einen Teil des Qualitätsmanagements von BAOBAB dar und sind eine Ergänzung zu auf anderen Wegen gewonnenen Daten, wie zum Beispiel den statistischen Auswertungen der Entlehndaten. In dieser Arbeit wird jedoch ausschließlich auf die Ergebnisse dieser Befragung eingegangen. Eine Zusammenführung mit weiteren Ergebnissen der Leistungsmessung würde den Rahmen dieser Arbeit sprengen. Jedoch ist dies ebenso in einem nächsten Schritt geplant.

In einem ersten Kapitel wird *BAOBAB – Globales Lernen* kurz vorgestellt. Dabei wird vor allem auf die bibliothekarische Arbeit – BAOBAB ist zusätzlich in anderen Bereichen wie der Lehrer\_innenfortbildung oder der Erstellung von Unterrichtsmaterialien tätig – und die Tatsache, dass BAOBAB die Bibliothek gemeinsam mit zwei weiteren Organisationen betreibt, eingegangen. Daran anschließend werden der methodische Aufbau und die Durchführung der Befragung beschrieben.

Das daran anschließende Kapitel stellt mit der Auswertung der Umfrage den Hauptteil dieser Arbeit dar. Dabei werden die wichtigsten Ergebnisse der Befragung dargestellt und Maßnahmen und Fragestellungen, die sich daraus ableiten, diskutiert.

Abschließend erfolgen eine Zusammenfassung der Ergebnisse und ein Ausblick bezüglich der sich daraus ergebenden Arbeit für BAOBAB.

## 2 BAOBAB in der C3-Bibliothek für Entwicklungspolitik

*BAOBAB – Globales Lernen* ist ein Verein, der seit 20 Jahren mit seiner Arbeit die Auseinandersetzung mit globalen und entwicklungspolitischen Themen im schulischen und außerschulischen Bildungsbereich fördert. BAOBAB ist dabei in der Multiplikator\_innenarbeit tätig und widmet sich vor allem folgenden vier Aufgabenbereichen:

- Betreuung einer pädagogischen Fachbibliothek
- Durchführung von Fortbildungen für Pädagog\_innen zum Globalen Lernen
- Erstellung von didaktischen Materialien zum Globalen Lernen
- Herausgabe von didaktisch aufbereiteten Filmen für die Bildungsarbeit

Der gesamten Arbeit liegt dabei das pädagogische Konzept des Globalen Lernens zu Grunde. Dieses kann in Kürze folgendermaßen beschrieben werden:

*„Globales Lernen ist ein Konzept, das weltweite wirtschaftliche, politische und soziale Zusammenhänge aufzeigt und globale Themen und Fragen als Querschnittsaufgabe von Bildung betrachtet. Das integrative Lernkonzept bezieht Fragen der Friedens- und Menschenrechts-, Umwelterziehung, interkulturellen und entwicklungspolitischen Bildung ein und erfordert Lehr- und Lernmethoden, die interdisziplinär, interaktiv, kooperativ sowie handlungs- und erfahrungsorientiert sind.“*

[www.baobab.at/globales-lernen](http://www.baobab.at/globales-lernen)

Da in dieser Arbeit die Bibliothek und die bibliothekarische Arbeit von BAOBAB im Mittelpunkt stehen, soll auf die anderen Arbeitsbereiche hier nicht weiter eingegangen werden, sondern das Augenmerk auf die Bibliothek gelegt werden.

2009 übersiedelte BAOBAB in das neu gegründete C3 – Centrum für Internationale Entwicklung im 9. Wiener Gemeindebezirk und betreibt seit diesem Zeitpunkt gemeinsam mit den beiden Organisationen ÖFSE – Österreichischen Forschungsstiftung für Internationale Entwicklung sowie Frauensolidarität die C3-Bibliothek für Entwicklungspolitik. Die Entlehnung und allgemeine Betreuung der Bibliothek erfolgen dabei gemeinschaftlich. Zusätzlich betreut jede Organisation entsprechend ihrem Profil und ihrer Expertise schwerpunktmäßig einen Teil des Bestandes. Durch diese Bündelung von Beständen und Expertisen in verschiedenen Bereichen – auch der

umfassende Bestand des Lateinamerika-Institutes ist in der C3-Bibliothek für Entwicklungspolitik zugänglich – wurde die größte wissenschaftliche und pädagogische Fachbibliothek zu Internationaler Entwicklung, Frauen/Gender und Globalem Lernen in Österreich geschaffen. Die Bibliothek umfasst über 70.000 Bücher und Broschüren, über 200 laufende Zeitschriften und einen Archivbestand von über 1.000 Zeitungsartikeln sowie über 2.500 didaktische Materialien und mehr als 500 Spiel- und Dokumentarfilme.

Die Bibliothek ist öffentlich zugänglich. Die Zielgruppen sind vorwiegend Studierende der Bereiche Internationale Entwicklung, Gender Studies und Sozialwissenschaften, Wissenschaftler\_innen im Bereich Internationale Entwicklung sowie Lehrpersonen aller Schulstufen und Akteur\_innen der außerschulischen Bildungsarbeit.

Die Bibliothek erstreckt sich über zwei Etagen auf 158 m<sup>2</sup>, bietet zwei Benutzer-PCs und sieben Rechercheplätze, eine Sehstation und einen eigenen Arbeitsraum für ca. 8 Personen, der von den Nutzer\_innen kostenlos reserviert und genutzt werden kann sowie zahlreiche Arbeitsplätze in der Bibliothek.

BAOBAB – Globales Lernen betreut innerhalb der C3-Bibliothek für Entwicklungspolitik den pädagogisch-didaktischen Bestand. Dieser umfasst ca. 6.500 Medien – der größte Teil davon sind didaktische Materialien – sowie zusätzlich über 500 Spiel- und Dokumentarfilme. Einen eigenen Schwerpunkt bilden mehrsprachige Kinderbücher, sowie Kinder- und Jugendbücher von Autor\_innen aus Afrika, Asien, Lateinamerika und Ozeanien.

Thematisch umfasst der Bestand Materialien zu den Bereichen Globales Lernen, politische und entwicklungspolitische Bildung, Friedenserziehung und Soziales Lernen, Interkulturelles und Interreligiöses Lernen sowie Menschenrechts- und Umweltbildung.

Darüber hinaus betreut BAOBAB seit drei Jahren einen umfassenden Bestand zu den Themenbereichen Diversität, Mehrsprachigkeit und Deutsch als Fremd- und Zweitsprache. In diesem Zusammenhang wurden auch eigene Medienpakete zu den Themen Kinderliteratur aus aller Welt (4-8 Jahre), Interkulturelles Lernen und Diversität (8-10 Jahre) und Diversität (12-16 Jahre) mit Bilderbüchern und Anregungen zum Arbeiten damit bzw. Fachliteratur und didaktischen Materialien erstellt.

Einen besonderen Stellenwert in der bibliothekarischen Arbeit hat die umfassende persönliche Beratung in der Planung und Durchführung von Unterrichtseinheiten und Projekten im Bereich des Globalen Lernens.

Aufgrund der pädagogischen Ausrichtung verfügt BAOBAB im Unterschied zu anderen öffentlichen Bibliotheken über eine klar definierte Kernzielgruppe. Diese besteht aus Lehrpersonen aller Schulstufen sowie Kindergartenpädagog\_innen und im außerschulischen Bildungsbereich tätige Personen, sowie Pädagog\_innen in Ausbildung.

Daneben zählen auch Studierende, die die C3-Bibliothek für Entwicklungspolitik aufgrund des wissenschaftlichen Bestandes nutzen, zu den Nutzer\_innen des Bestandes von BAOBAB. Für diese ist besonders der Bestand an Dokumentarfilmen zu Themen der internationalen Entwicklung und Spielfilmen aus Afrika, Asien, Lateinamerika und Ozeanien interessant.

Zusätzlich ist BAOBAB Teil des Verbundes entwicklungspolitischer Bibliotheken zum Globalen Lernen und koordiniert diesen. Dieser Verbund besteht aus neun Bibliotheken<sup>1</sup> in ganz Österreich, die, wie der Name schon sagt, größtenteils didaktische Materialien zum Globalen Lernen in den verschiedenen Bundesländern der Öffentlichkeit zur Verfügung stellen. Unter anderem betreibt der Verbund einen gemeinsamen Online-Katalog und eine gemeinsame Datenbank. Da die jeweiligen Serviceleistungen aber von Bibliothek zu Bibliothek verschieden sind, spielt der Verbund in der Projektarbeit keine Rolle.

---

<sup>1</sup> Der Verbund besteht aus folgenden Bibliotheken: BAOBAB – Globales Lernen, Europahaus Burgenland, ÖIE Kärnten, Südwind-Agentur Oberösterreich, Südwind-Agentur Tirol, Südwind-Agentur Vorarlberg, Südwind Entwicklungspolitik Salzburg, Südwind Entwicklungspolitik Niederösterreich Süd, Südwind Niederösterreich – St. Pölten

### 3 Methodik

Im Rahmen dieses Projektes wurden die Einschätzungen der Nutzer\_innen von BAOBAB hinsichtlich Bestand und Dienstleistungen erhoben und ausgewertet, um so (zukünftige) Angebote besser auf deren Bedürfnisse und Wünsche abzustimmen.

Auf sämtliche organisatorische Fragestellungen, die Entlehnung, Öffnungszeiten beziehungsweise die Räumlichkeiten betreffen, wurde in dieser Erhebung verzichtet. Da BAOBAB Teil der C3-Bibliothek für Entwicklungspolitik ist und diese Fragestellungen nicht losgelöst von den Wünschen der Nutzer\_innen der anderen Bestände der Bibliothek (ÖFSE, Frauensolidarität, Lateinamerika-Institut) betrachtet werden können, erscheint eine Befragung dahingehend in diesem Zusammenhang nicht sinnvoll. Jedoch wurde im Jahr 2010 eine Befragung sämtlicher Nutzer\_innen der C3-Bibliothek für Entwicklungspolitik durchgeführt, in der diese Faktoren erhoben und entsprechende Maßnahmen gesetzt wurden.

Außerdem war es das Ziel die Befragung möglichst kurz zu halten und auf wenige Themenkomplexe zu konzentrieren, um so die Bereitschaft der Nutzer\_innen zu erhöhen, daran teilzunehmen (Fühles-Ubach 2007:10).

Es gibt verschiedene Methoden die Nutzer\_inneneinschätzungen zu erheben. Da uns im Zusammenhang mit dieser Erhebung vor allem die Rückmeldungen möglichst vieler Nutzer\_innen interessiert haben, um so möglichst allgemein gültige Aussagen zu treffen, wurde ein quantitatives Verfahren ausgewählt. Aus verschiedenen Gründen haben wir uns für eine Befragung mittels standardisiertem Fragebogen mit vorwiegend geschlossenen Fragen entschieden.

Die Befragung an sich kann dabei in unterschiedlicher Form erfolgen. So kann in persönliche „Face-to-Face-Interviews“, telefonische Befragungen, schriftliche Befragungen oder Online-Befragungen unterschieden werden (Diekmann 2012:529).

Um eine möglichst große Zahl an Nutzer\_innen zu erreichen haben wir uns für eine Onlinebefragung entschieden. Dass Onlinebefragungen auch kostengünstig durchgeführt werden können, die Ergebnisse schnell zugänglich sind und die Wahrscheinlichkeit, Nutzer\_innen zu erreichen, die nur sporadisch die Bibliothek besuchen, höher ist, war zusätzlich ausschlaggebend dafür diese Art der Befragung zu wählen. Die technischen Möglichkeiten in Bezug auf Online-Befragungen haben sich in den letzten Jahren stark weiterentwickelt und viele Gründe, die vormals gegen diese Art von Befragung sprachen, wurden obsolet. So hat die Verbreitung von Internet in Österreich mittlerweile einen sehr hohen Grad erreicht<sup>1</sup> und es kann davon ausgegangen werden, dass die Nutzer\_innen von BAOBAB – vorwiegend Studierende und im Bildungsbereich tätige

---

1 Laut Statistik Austria hatten im Jahr 2013 81% der österreichischen Haushalte einen Internetzugang. Bei den unter 55-Jährigen liegt der Anteil der Personen, die in den letzten drei Monaten das Internet genutzt haben über 85%. Bei den unter 45-Jahren sogar über 92%.

Personen – über einen Internetzugang verfügen und das Internet auch im Zusammenhang mit ihrer Arbeit nutzen. Auch wird bei der Anmeldung in der Bibliothek die Mailadresse erfasst und die Nutzer\_innen geben ihr Einverständnis, dass diese für bibliotheksinterne Zwecke weiterverwendet werden dürfen. Es stehen diese somit für eine bibliotheksbezogene Befragung zur Verfügung.

Dies ermöglicht, dass sämtliche Nutzer\_innen zur Teilnahme an der Umfrage eingeladen werden können und somit eine Stichprobenziehung und mögliche Probleme, die damit einhergehen, außer Acht gelassen werden können. Dies sind besonders gute Voraussetzungen für die Durchführung einer Online-Umfrage, wie auch Diekmann (2012:528) bemerkt: „Geeignet sind Online-Umfrage besonders für spezielle Populationen mit Internetzugang, für die eine Liste der E-Mail-Adressen existiert und die für den Versand der Fragebögen verwendet werden darf.“

Für die Erstellung des Fragebogens wurde vorab eine Recherche zu bereits durchgeführten Befragungen vorgenommen. In Anlehnung an die so recherchierten Ergebnisse und adaptiert an die Bedürfnisse und Interessen unserer Bibliothek wurde ein Fragebogen<sup>2</sup> entwickelt, der folgende Themenblöcke umfasst:

- Nutzungsverhalten der Befragten
- Bewertung von Serviceangeboten
- Bewertung des Medienbestandes
- Gründe für Nicht-Nutzung
- Daten zu den Befragten

Die inhaltlichen Dimensionen des Fragebogens wurden vorab von drei Nutzer\_innen beurteilt und der Fragebogen anschließend nochmals in Anlehnung an Diekmann (2012:247ff) hinsichtlich Verständlichkeit, Objektivität, Gültigkeit und Zuverlässigkeit anhand von sieben Personen getestet und adaptiert. Dabei wurde besonders darauf geachtet, möglichst kurze Fragetexte möglichst übersichtlich zu gestalten und auf aufwendige Programmierungen zu verzichten, um eine Teilnahme an der Umfrage nicht schon vorab aus technischen Gründen auszuschließen (Diekmann 2012:529). Zusätzlich sollte der Fragebogen auch möglichst selbsterklärend und schnell erfassbar sein, um die Abbruchquoten möglichst gering zu halten.

Die Zielgruppe der Umfrage und somit die Grundgesamtheit sind alle aktiven Nutzer\_innen des Bibliotheksbestands von BAOBAB. Dies schließt zwar alle potenziellen und ehemaligen Nutzer\_innen aus, jedoch steht im Fokus dieser Arbeit unter anderem die Bewertung bzw. die Zufriedenheit mit den Angeboten und Serviceleistungen und dafür ist eine zumindest minimale Vertrautheit mit diesen notwendig. Vor allem in Hinblick auf zukünftige Entwicklungen wäre zwar

---

<sup>2</sup> Der gesamte Fragebogen befindet sich im Anhang

auch die Meinung von Personen die unsere Bibliothek nicht (mehr) nutzen aufschlussreich, allerdings müsste dafür eine eigene Umfrage mit anderem Design und anderer Fragestellung durchgeführt werden und würde deshalb den Rahmen dieser Arbeit sprengen.

Als aktive Nutzer\_innen wurden hier alle jene Personen definiert, die in den eineinhalb Jahren vor Start der Umfrage Medien aus dem Bestand von BAOBAB entlehnt haben. Der Zeitraum wurde so groß gewählt, da von unserer Seite die Vermutung besteht, dass viele Lehrpersonen die Bibliothek nicht regelmäßig nutzen, sondern vorwiegend im Zusammenhang mit Projekten, welche in größeren Zeitabständen durchgeführt werden, Materialien bei uns entleihen.

Alle Personen, die zwischen 01.10.2011 und 04.04.2013 mindestens ein Material aus dem Bestand von BAOBAB entlehnt haben, wurden per Mail eingeladen an der Umfrage teilzunehmen. Mitarbeiter\_innen aus der C3-Bibliothek für Entwicklungspolitik und den beteiligten Organisationen wurden nicht eingeladen teilzunehmen, da sie die Bibliothek aus einer Innenperspektive heraus beurteilen. Es ist zu überlegen, ob diese Personengruppe in einem späteren Schritt gesondert befragt wird.

Um die Bereitschaft an der Umfrage teilzunehmen und somit die Response-Quote zu erhöhen, wurden zusätzlich als Dankeschön 100 DVDs von BAOBAB verschenkt.

Die Umfrage war insgesamt für drei Wochen vom 29. April bis zum 21. Mai 2013 geöffnet. Drei Wochen erschienen lang genug, da auch Studien zeigten, dass der überwiegende Teil innerhalb von 16 Tagen an Umfragen teilnimmt und darüber hinaus die Rückmeldungen zu vernachlässigen sind (Baur/Florian 2009:120f).

Nach Ablauf von zwei Wochen wurde an alle, die noch nicht an der Befragung teilgenommen hatten, nochmals ein Erinnerungsmail mit der Bitte um die Teilnahme an der Umfrage verschickt. Nach drei Wochen wurde die Umfrage geschlossen.

## 4 Auswertung der Befragung

Insgesamt beteiligten sich 105 Personen an der Befragung. Dies entspricht einer Ausschöpfungsquote von 15,9%. Die Ausschöpfungsquote ist bei schriftlichen oder Online-Befragungen grundsätzlich niedriger als bei telefonischen oder persönlichen Befragungen. Jedoch ist eine niedrige Ausschöpfungsquote an sich nicht problematisch, wenn sie nicht mit systematischen Verzerrungen einhergehen (Baur/Florain 2009:118f).

Die Bayrische Staatsbibliothek weist auf ihrer Website zu Bibliotheksmanagement und Kundenorientierung darauf hin, dass der Rücklauf bei Nutzer\_innenbefragungen in Bibliotheken online bei 10-20% und somit relativ niedrig angesiedelt ist ([www.oebib.de/Befragungen.957.0.html](http://www.oebib.de/Befragungen.957.0.html)). Auch der Vergleich mit anderen Online-Umfragen unter Bibliotheksnutzer\_innen zeigt, dass dieses Ergebnis im Mittelfeld liegt.

Im Folgenden werden nun die wichtigsten Ergebnisse zu den einzelnen Themenblöcken dargestellt und interpretiert, sowie Maßnahmen für die Bibliotheksarbeit, die sich daraus ableiten lassen, beschrieben.

### 4.1 Merkmale der Befragten

Zu Beginn soll ein kurzer Überblick über die Teilnehmer\_innen an der Befragung (in Folge wird diese Gruppe auch als Befragte bezeichnet) gegeben werden und anhand von Vergleichen mit der Grundgesamtheit versucht werden, Rückschlüsse auf die Aussagekraft und Repräsentativität der Daten zu ziehen und abzuschätzen, ob es zu systematischen Verzerrungen gekommen ist.

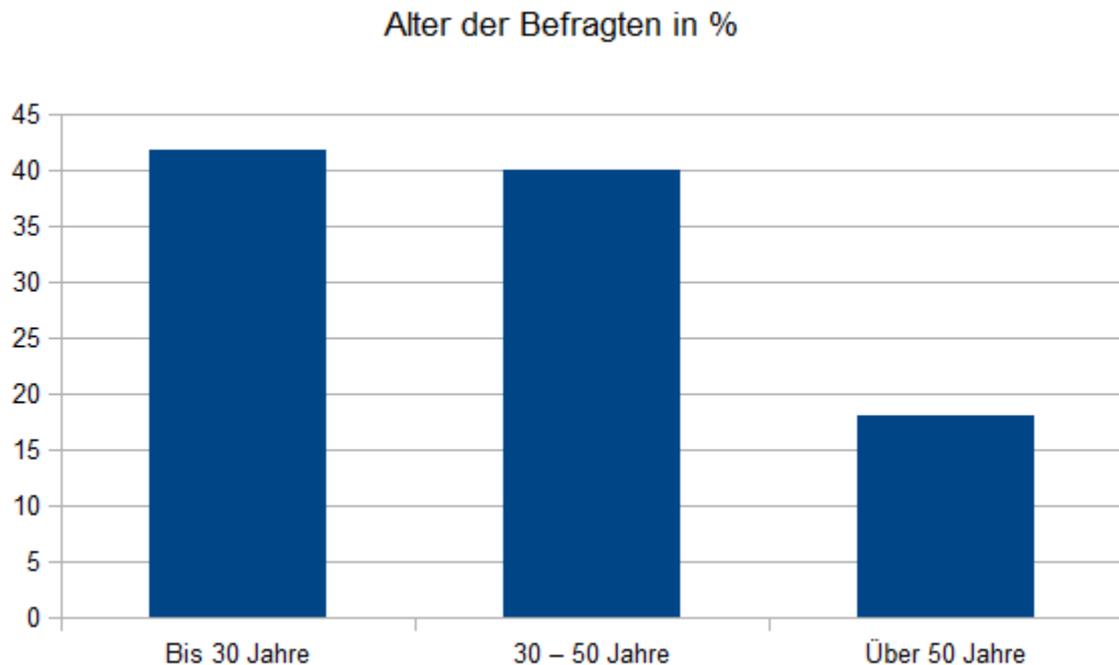
#### 4.1.1 Geschlecht

88,6% der Befragten sind weiblich, 11,4% männlich. Da wir im Zuge der Bibliotheksanmeldung darauf verzichten, das Geschlecht der Nutzer\_innen zu erheben, kann hier kein Rückschluss darauf gezogen werden, ob dieser Wert der Grundgesamtheit entspricht oder ob es hier zu Verzerrungen gekommen ist. Allerdings ist der Großteil der Pädagog\_innen in Österreich weiblich. So waren im Schuljahr 2011/2012 österreichweit 76,5% der Lehrpersonen in den allgemein bildenden Schulen weiblich (Bm:ukk 2012:34). Deshalb ist es auch nicht verwunderlich, dass der Großteil der Nutzer\_innen von BAOBAB und auch der Befragten weiblich ist.

### 4.1.2 Alter

Bezüglich des Alters der Befragten lässt sich Folgendes feststellen:

41,9% der Teilnehmer\_innen an der Befragung sind unter 30 Jahren, 40% zwischen 30 und 50 Jahren und immerhin noch 18,1% über 50 Jahre.



Im Vergleich dazu überwiegen in der Grundgesamtheit die unter 30-Jährigen mit 57,7%, gefolgt von den Personen zwischen 30 und 50 Jahren (31,1%) und den Personen über 50 Jahren (11,2%). Dies bedeutet, dass in der Befragung Personen über 30 Jahren überrepräsentiert sind. Dies ist aber in diesem Zusammenhang wünschenswert, da der Großteil der im Bildungsbereich tätigen Personen und damit die Kernzielgruppe von BAOBAB etwas älter ist und die Gruppe, die in der Umfrage unterrepräsentiert ist, vor allem Studierende sind. Diese sind in Bezug auf Bestand und Serviceleistungen, die sich ja vor allem an Pädagog\_innen richten, weniger relevant.

### 4.1.3 Arbeitsort

Bezüglich des Bundeslands, in dem sich der Arbeitsort befindet, ist es nicht verwunderlich, dass mit 83,8% der Großteil der Befragten Wien angibt. 10,5% arbeiten in Niederösterreich. Die anderen Bundesländer sind in der Umfrage gering vertreten (1,9% Oberösterreich, 1,9% Salzburg, 0,9% Kärnten, 0,9% Burgenland).

Da davon auszugehen ist, dass der Großteil unserer Nutzer\_innen die Bibliothek im Arbeitskontext

verwendet, erschien es uns sinnvoller in der Umfrage den Arbeitsort und nicht den Wohnort zu berücksichtigen. Im Vergleich dazu sieht die Verteilung in der Grundgesamtheit sehr ähnlich aus mit dem Unterschied, dass hier 78% Wien angeben und 15% Niederösterreich. Da bei der Anmeldung allerdings sowohl Arbeits- als auch Wohnadresse angegeben werden können, kann diese Abweichung in der Grundgesamtheit zugunsten Niederösterreichs dadurch erklärt werden, dass ein nicht zu vernachlässigender Anteil in den zu Niederösterreich zählenden Umlandgemeinden wohnt, aber in Wien arbeitet. Es kann also auch hier von keiner allzu großen Abweichung zwischen Grundgesamtheit und Umfrageteilnehmer\_innen ausgegangen werden.

#### 4.1.4 Beruf

Da sich unsere Kernzielgruppe über den beruflichen Hintergrund – Pädagog\_innen – definiert, ist das Merkmal der beruflichen Tätigkeit für uns besonders relevant.

Insgesamt ergibt sich folgendes Bild bezüglich des Berufs:

Beruf	Häufigkeit	Prozent
Kindergärtner_in oder Kindergärtner_in in Ausbildung	7	6,7
Volksschullehrer_in	6	5,7
Lehrer_in HS, NMS, KMS, AHS oder BHS	26	24,8
Student_in Pädagogische Hochschule	4	3,8
Student_in Universität	31	29,5
Lehrende Uni / Pädagogische Hochschule	13	12,4
Mitarbeiter_in NGO	18	17,1
Gesamt	105	100

Da für uns vor allem die Unterscheidung zwischen Personen, die uns wegen unseres pädagogischen Bestandes nutzen und anderen Nutzer\_innen wichtig ist, soll hier ebenfalls in Nutzer\_innen aus dem pädagogischen Bereich und „anderen“ unterschieden werden. Zu pädagogischen Berufen zählen dabei Kindergärtner\_innen, Lehrpersonen aller Schulstufen, Studierende an den Pädagogischen Hochschulen, Lehrende an Universitäten und Pädagogischen Hochschulen sowie Mitarbeiter\_innen von NGOs. Letztere deshalb, da es sich zum größten Teil um NGOs handelt, die im entwicklungspolitischen Bildungsbereich arbeiten und unser Bestand auch in diesem Zusammenhang genutzt wird. Die restlichen Berufsgruppen (Studierende an den Universitäten und Schüler\_innen) werden unter „Nicht-Pädagog\_innen“ zusammengefasst.

Betrachtet man die Befragten dahingehend, ergibt sich das Bild, dass 58,1% und somit mehr als die Hälfte der Befragten dem pädagogischen Bereich zuzurechnen sind. 41,9% gehören dem Nicht-pädagogischen Bereich an.

Da unsere Kernzielgruppe Pädagog\_innen im weiteren Sinne sind, wird im Zuge der Diskussion der Ergebnisse immer wieder auch eine getrennte Auswertung hinsichtlich des Berufs durchgeführt. Dabei wird die Unterscheidung in „Nicht-Pädagog\_innen“ und „Pädagog\_innen“, wie sie oben beschrieben wurde, beibehalten.

## **4.2 Nutzung der Bibliothek**

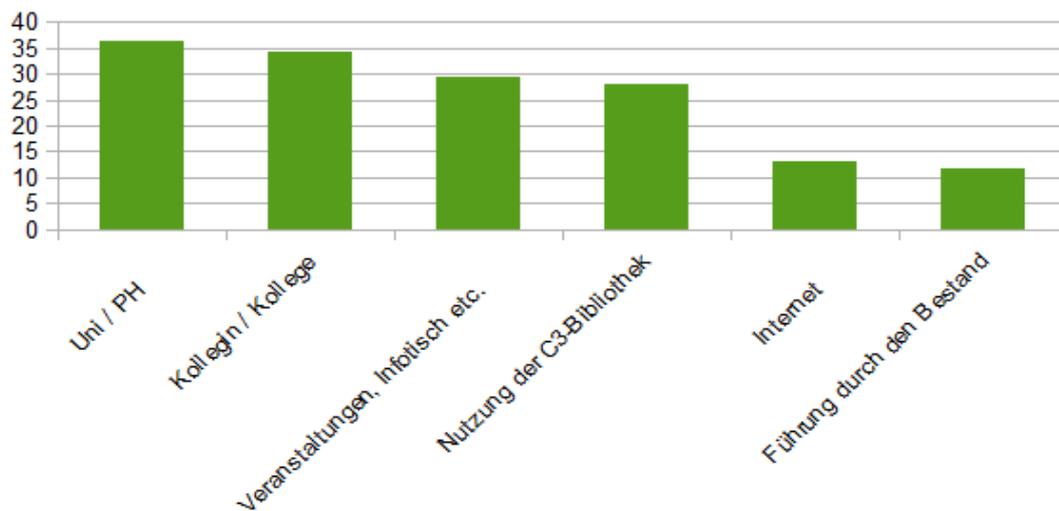
Ein erster Themenbereich der Umfrage befasst sich mit der Frage des Nutzungsverhaltens. Dadurch sollte es möglich sein, ein besseres Bild über das Nutzer\_innenverhalten zu bekommen, um so die Angebote und den Bestand besser darauf abzustimmen bzw. zu evaluieren. Eingangspunkt dabei die Frage im Mittelpunkt, woher die Befragten die Bibliothek und den Bestand von BAOBAB kennen. Anschließend wurde die Dauer der Nutzung abgefragt. Eine eigene Frage widmete sich dem Kontext (laufende Arbeit, Projektarbeit, Studium, Freizeit), in dem die Materialien der Bibliothek genutzt werden.

### **4.2.1 Bekanntheit der Bibliothek**

Unsere Maßnahmen im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit richten sich vor allem an (angehende) Pädagog\_innen. So wurden in den letzten drei Jahren verstärkt Bibliotheksführungen für Studierende an den Pädagogischen Hochschulen angeboten und auch Kontakte zu Lehrenden an den Ausbildungseinrichtungen für Pädagog\_innen geknüpft. Des Weiteren wurden auch verstärkt Veranstaltungen für Lehrpersonen (Fortbildungsseminare, Dienstbesprechungen, Treffen von Schulnetzwerken wie die Ökolog-Schulen etc.) in unseren Räumlichkeiten durchgeführt und in diesem Rahmen auch die Bibliothek und der Bestand von BAOBAB vorgestellt. Um die Wirkung dieser Maßnahmen besser bewerten zu können, wurde in der Umfrage abgefragt, woher die Nutzer\_innen unsere Bibliothek kennen. Dabei ist vor allem das Antwortverhalten der Pädagog\_innen von Interesse, welches hier auch näher beschrieben werden soll.

## Woher kennen Sie BAOBAB?

Antworten Pädagog\_innen in %



Am häufigsten wird eine Empfehlung über Lehrpersonen der Pädagogischen Hochschulen und Universitäten (36,3%) und durch Kolleg\_innen (34,4%) genannt, gefolgt von Veranstaltungen bzw. Infotischen (29,5%). An vierter Stelle (27,9%) liegt die Antwort, dass andere Bestände in der Bibliothek genutzt wurden und man so auf BAOBAB aufmerksam wurde. Relativ weit abgeschlagen mit nur 13,1% bzw. 11,5% liegen das Internet und Führungen durch den Bestand von BAOBAB. Zusätzlich geben vier Befragte an, BAOBAB durch andere Organisationen/Einrichtungen zu kennen, mit denen BAOBAB kooperiert. Eine weitere Person gibt an, an der Gründung von BAOBAB beteiligt gewesen zu sein.

Da keine besonderen Maßnahmen ergriffen wurden, um BAOBAB im Internet bekannter zu machen (Verlinkungen etc.), kann man mit dem Ergebnis bezüglich Internets durchaus zufrieden sein. Da Führungen durch den Bestand in den letzten drei Jahren besonders forciert wurden, ist das eher niedrige Ergebnis in diesem Bereich überraschend. Sieht man sich für die Gruppe der Pädagog\_innen zusätzlich die Bekanntheit durch Führung in Kombination mit der Dauer der Nutzung, also seit wann sie die Bibliothek nutzen, an, fällt auf, dass die Zahl der Personen die BAOBAB über eine Führung kennen, unter jenen, die uns länger als drei Jahre nutzen, höher ist als bei jenen, die uns erst seit maximal drei Jahren nutzen. Aufgrund der niedrigen Fallzahlen ist dieses Ergebnis zwar mit Vorsicht zu genießen, dennoch muss hier zukünftig überlegt werden, ob Führungen weiterhin in diesem Ausmaß angeboten werden, da sie besonders zeitintensiv sind. Ebenso zeigt sich, dass durch Veranstaltungen und Infotische eine größere Zahl an interessierten

Personen erreicht werden kann und dass knappe Ressourcen eher in diesem Bereich gebündelt werden sollen. Darüber hinaus hat sich der intensivere Kontakt mit Lehrpersonen der Pädagogischen Hochschule als fruchtbar erwiesen. Hier soll auch weiterhin eine verstärkte Zusammenarbeit angestrebt werden. Dass die Lehrpersonen die Führungen durch unseren Bestand für ihre Studierenden sehr schätzen und neben den Beratungen als einen wichtigen Teil unseres Serviceangebotes sehen, ist bei zukünftigen Entscheidungen bezüglich der Anzahl der Führungen, die abgehalten werden, zu berücksichtigen.

#### **4.2.2 Dauer der Nutzung**

Aus den entlehnstatistischen Zahlen wussten wir bereits, dass wir bei in etwa gleichbleibender Gesamtzahl der Nutzer\_innen jedes Jahr eine hohe Zahl an neuen Nutzer\_innen haben. Aus den Zahlen wissen wir allerdings nicht, seit wann uns jene Nutzer\_innen, die nicht neu sind, nutzen. Die Frage „Seit wann nutzen Sie den Bibliotheksbestand von BAOBAB?“ sollte diesbezüglich Aufschluss geben.

19% gaben an, den Bestand erst kürzer als ein Jahr zu nutzen, 38,1% zwischen ein und drei Jahren und 42,9% der Befragten nutzen den Bestand länger als drei Jahre. Dies deutet darauf hin, dass es trotz einer großen Fluktuation der Nutzer\_innen einen hohen Anteil an „treuen“ Nutzer\_innen gibt, die uns bereits über Jahre hinweg immer wieder nutzen.

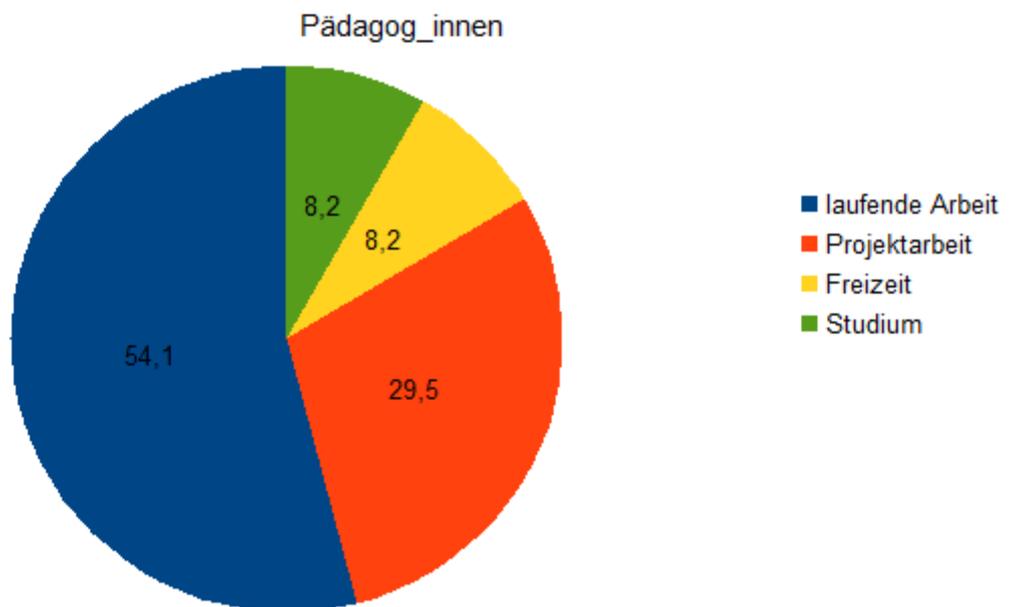
Auf die Dauer der Nutzung des Bestandes wird im Zusammenhang mit der Auswertung anderer Fragestellungen noch weiter eingegangen werden.

#### **4.2.3 Kontext der Nutzung**

Die Frage, in welchem Zusammenhang die Befragten unsere Bibliothek nutzen, interessiert uns besonders in Hinblick auf die Pädagog\_innen, da es für die Ausarbeitung der spezifischen Angebote einen Unterschied macht. Unsere Annahme, dass der Großteil unser Nutzer\_innen uns vor allem im Zusammenhang mit unregelmäßig stattfindenden Projekten nutzt, hat sich als falsch erwiesen.

Mehr als die Hälfte (54,1%) der Befragten gibt an, die Bibliothek für die laufende Arbeit zu nutzen. Je 8,2% nennen hauptsächlich Studium bzw. hauptsächlich Freizeit. 29,5% geben an, uns im Zusammenhang mit Projekten zu nutzen.

## Kontext der Nutzung in %



Dies bedeutet, dass Serviceleistungen verstärkt den laufenden Schulbetrieb und Einschränkungen, die mit diesem einhergehen wie Stundenstrukturen, Klassengrößen etc., berücksichtigen müssen, um für die Nutzer\_innen eine Unterstützung darzustellen. Es soll nicht von speziellen Bedingungen, die im Zusammenhang mit der Durchführung von Projekten gegeben sind, ausgegangen werden.

### 4.3 Serviceangebote

Ein nächster Fragenblock der Umfrage befasst sich mit den von uns angebotenen und geplanten Serviceleistungen und den Einschätzungen und Bewertungen der Nutzer\_innen derselbigen. Hier werden zum einen verschiedene bestehende Serviceangebote abgefragt. In einer separaten Frage wird zusätzlich die Möglichkeit, sich Materialien per Post zuschicken zu lassen, evaluiert. Abschließend wird das Interesse an einem geplanten Newsletter und somit dessen Sinnhaftigkeit eruiert.

#### 4.3.1 Serviceangebote allgemein

Bevor die Nutzung und Zufriedenheit mit den Serviceleistungen dargestellt wird, sollen die Serviceleistungen kurz beschrieben werden:

Die Zeitschrift „Globales Lernen im Unterricht“ ist eine kostenlose Zeitschrift, die zweimal jährlich zu einem bestimmten Thema als Printversion und als Download ([www.baobab.at/zeitschrift](http://www.baobab.at/zeitschrift)) erscheint. In der Zeitschrift werden (didaktische) Materialien und Filme aus der Bibliothek, Weblinks und Bildungsangebote von anderen Organisationen zum jeweiligen Thema vorgestellt.

Unter der Rubrik *Themenfenster* wird auf der Website ([www.baobab.at/thema-im-blick](http://www.baobab.at/thema-im-blick)) eine Zusammenstellung von vorwiegend didaktischen Medien zu aktuellen Themen und Anlässen (etwa dem „Langen Tag der Flucht“ des UNHCR oder zum Thema „Wasser“ anlässlich des Weltwassertages) geboten. Dieses Angebot wurde in der Zwischenzeit in *Thema im Blick* umbenannt.

BAOBAB stellt auf seiner Website ([www.baobab.at/neuzugaenge](http://www.baobab.at/neuzugaenge)) monatlich neun *Neuzugänge* aus dem Bestand vor. Sowohl die Neuzugänge als auch das Themenfenster finden sich zusätzlich auch auf der Website der C3-Bibliothek für Entwicklungspolitik.

*Persönliche Beratung* vor Ort bzw. *Beratung per Mail* benennen das Angebot, Pädagog\_innen bei der Auswahl von Bildungsmaterialien und der Durchführung von Projekten auf Wunsch umfassend zu beraten.

Der *Online-Katalog* fällt nicht klassischerweise unter Serviceangebote, wurde hier aber dazu gezählt, da ein eigener Frageblock nicht angemessen schien und die Umfrage unnötig verlängert hätte.

### **Nutzung der Serviceangebote von BAOBAB**

Anteil der Personen, die die Angebote oft oder manchmal nutzen:

Zeitschrift Globales Lernen	56,3%
Ausgewählte Neuzugänge	44,7%
Themenfenster	41,9%
Beratung vor Ort	73,3%
Mailberatung	18,1%
Online-Katalog	77,1%

In Bezug auf die Nutzung der Serviceleistungen kann gesagt werden, dass sie im Großen und Ganzen angenommen werden. Vor allem, dass 73,3% angeben oft oder manchmal auf das Angebot einer persönlichen Beratung zurück zu kommen, ist erfreulich, da dies ein für uns sehr wichtiger Teil der Bibliotheksarbeit ist. Damit in Zusammenhang steht wohl auch das Ergebnis,

dass 22,9% der Befragten und somit fast ein Viertel der Personen den Online-Katalog nicht nutzt, sondern die Materialien ausschließlich direkt im Regal sucht oder sich bei der Auswahl von den Bibliotheksmitarbeiter\_innen beraten lässt. Der hohe Anteil an Personen, die den Online-Katalog nutzen, ist dennoch ein für uns überraschendes Ergebnis und wurde nicht in dieser Höhe erwartet.

In Bezug auf die Zufriedenheit mit den Serviceangeboten kann gesagt werden, dass diese grundsätzlich sehr hoch ist. Mit Ausnahme des Online-Katalogs sind jeweils mehr als 95% mit den Angeboten sehr zufrieden oder zufrieden, in einigen Fällen (Themenfenster, persönliche Beratung, ausgewählte Neuzugänge) sogar 100%. Mit Ausnahme des Themenfensters (45,5%) und des Online-Katalogs (42%) sind jeweils auch mehr als die Hälfte der Befragten mit den Angeboten sehr zufrieden.

Handlungsbedarf besteht allerdings beim Online-Katalog. Hier sind 8,6% wenig zufrieden und 1,2 % sogar nicht zufrieden. Dies ist absolut gesehen keine große Anzahl, relativ gesehen ist dies aber ein bedenkliches Ergebnis.

Der Handlungsspielraum, den BAOBAB hier hat, ist allerdings aufgrund der technischen Möglichkeiten, die der Web-Opac bietet, sehr eingeschränkt. So können bestehende Probleme zu einem großen Teil nicht unsererseits behoben werden, da dies in den Bereich der Programmierung fällt. Eine Möglichkeit, die BAOBAB allerdings hat, ist den Aufbau der Startseite des Online-Katalogs übersichtlicher zu gestalten und so dessen Handhabung zu erleichtern. So besteht die Möglichkeit in der Standardsuche weniger Suchfelder anzubieten und vor allem Suchfelder, die Schwierigkeiten bereiten und deshalb zu fehlerhaften Abfragen führen, nur in der Profisuche anzubieten. Welche Lösung dabei für BAOBAB konkret Sinn macht, muss allerdings noch genauer überlegt werden. Hilfreich ist dabei auch zu recherchieren, wie andere Bibliotheken wie etwa die Büchereien Wien, die den selben Web-OPAC verwenden, dies gelöst haben.

Zusätzlich ist geplant ein Video-Tutorial zur Nutzung des Online-Katalogs anzufertigen, das die grundsätzliche Nutzung des Katalogs zeigt und als Stream auf der Website zur Verfügung stehen soll. Dadurch soll die Nutzung erleichtert und die Zufriedenheit der Nutzer\_innen gesteigert werden. Eine erste Recherche in Bezug auf die technische Umsetzung wurde bereits durchgeführt.

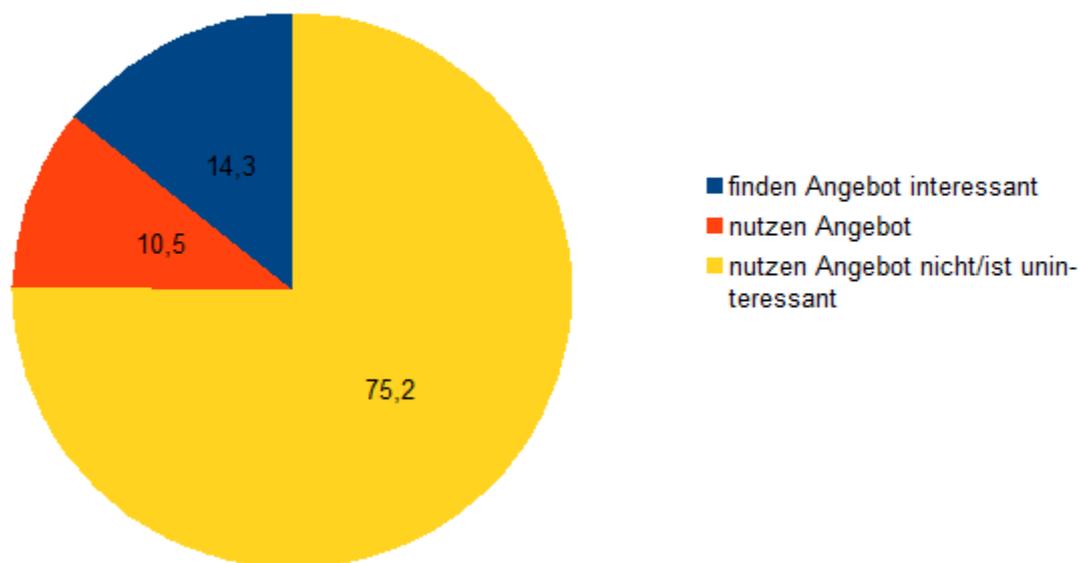
#### **4.3.2 Postzusendung**

BAOBAB bietet die Serviceleistung an, Materialien gegen Verrechnung der Portogebühren zuzusenden. Allerdings wurde dieses Angebot auch aufgrund des Arbeitsaufwandes, der damit verbunden ist, bisher nicht besonders beworben. Im Rahmen der Nutzer\_innenbefragung wurde nun erhoben, ob dieses Angebot für die Nutzer\_innen interessant ist. Daraus sollten auch Schlüsse bezüglich der Weiterführung dieses Services bzw. eine verstärkte Bewerbung gezogen werden.

Mit 75,2% gibt die überwiegende Mehrheit an, die Möglichkeit sich Materialien per Post zusenden zu lassen, nicht zu nutzen und dies auch nicht interessant zu finden.

10,5% nutzen diesen Service bereits. Weitere 14,3% kannten dieses Angebot bisher nicht, finden es aber durchaus interessant.

Einschätzung zu postalischer Zusendung der Materialien



Als wichtigster Grund diesen Service nicht zu nutzen und auch nicht interessant zu finden, geben 62,9% der Nutzer\_innen an, lieber selber in die Bibliothek zu kommen. 21% finden die Postgebühr zu teuer und 13,3% das Prozedere zu aufwendig.

Da es durchaus Interesse an diesem Service gibt (10,5% nutzen es bereits und weitere 14,3% finden das Angebot interessant), wird es – trotz des damit verbundenen Arbeitsaufwandes – auch weiterhin die Möglichkeit geben, sich Materialien per Post zuschicken zu lassen. Darüber hinaus soll auch in Aussendungen etc. auf das Angebot hingewiesen werden. Da nur ein relativ geringer Prozentsatz (13,3%) das Prozedere als zu aufwendig empfindet, wird am Ablauf keine Änderung vorgenommen.

#### 4.3.3 Newsletter

Im Zuge der Öffentlichkeitsarbeit im kommenden Jahr plant BAOBAB einen Newsletter, in dem je drei didaktische Materialien aus der Bibliothek für bestimmte Unterrichtsfächer und Schulstufen empfohlen werden, wobei hier auch speziell auf die mögliche Anknüpfung an den Lehrplan

Rücksicht genommen wird und so die Einbindung in den regulären Unterricht erleichtert werden soll.

Nachdem diese Maßnahme vorab mit drei Lehrerinnen bezogen auf die Relevanz, Nützlichkeit und mögliche Umsetzung abgesprochen wurde, wurden im Rahmen der Befragung auch die Nutzer\_innen um ihre Einschätzung zu diesem Serviceangebot gebeten. Konkret lautete die Frage, ob sie einen solchen Newsletter für ihre Arbeit hilfreich finden.

Etwa ein Drittel der Befragten gab an, dass ein solcher Newsletter für ihre Arbeit nicht relevant ist. Da dieses Angebot auf Lehrer\_innen zugeschnitten ist, ist dieser hohe Anteil an Personen, die sich davon nicht angesprochen fühlen, nicht verwunderlich. 64,8% sehen einen solchen Newsletter als hilfreich für ihre Arbeit an. Lediglich 2,9% finden ihn nicht hilfreich. Betrachtet man nur die Antworten der Lehrpersonen (Lehrer\_innen in der Volksschule sowie in der Sekundarstufe I + II), so ergibt sich ein noch eindeutigeres Bild. 87,5% bekunden ihr Interesse an so einem Newsletter, 12,5% fühlen sich durch dieses Angebot nicht angesprochen. Keine bzw. keiner der Befragten dieser Gruppe findet ihn nicht hilfreich.

Da der Newsletter in der Umfrage auf sehr positive Resonanz gestoßen ist, wird diese Maßnahme ab dem Frühjahr 2014 umgesetzt und ein Jahr lang getestet. Daran anschließend wird es eine Evaluierung des Angebotes geben und darauf aufbauend entschieden, ob der Newsletter weitergeführt wird.

## **4.4 Medienbestand**

In diesem Kapitel wird die Zufriedenheit der Nutzer\_innen bezüglich verschiedener Mediengruppen dargestellt. Zusätzlich werden die Ergebnisse hinsichtlich der Frage, zu welchen Themenbereichen die Befragten sich ein erweitertes Medienangebot wünschen, ausgewertet.

### **4.4.1 Medienart**

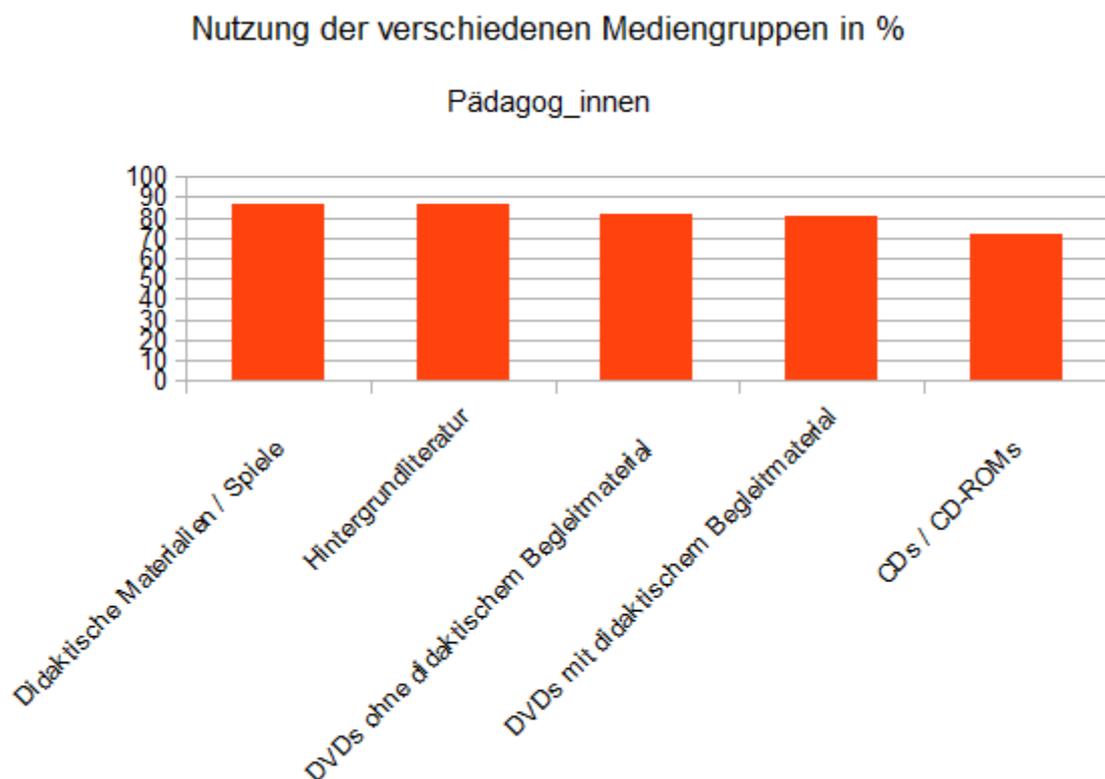
Der Medienbestand von BAOBAB kann in die Gruppen didaktische Materialien / Spiele, DVDs mit didaktischem Begleitmaterial, DVDs ohne didaktisches Begleitmaterial, CDs und CD-ROMs sowie Hintergrundliteratur unterteilt werden. Der größte Teil der Medien ist zur Gruppe der didaktischen Materialien und Spiele zu zählen, wobei hier auch der Kinder- und Jugendbuchbestand in diese Rubrik gerechnet wurde, da die Nutzer\_innen diese vorwiegend im Kontext des Unterrichts nutzen. Der Bestand an (aktueller) Hintergrundliteratur wurde seit der Übersiedelung in die C3-Bibliothek für Entwicklungspolitik reduziert und ist mittlerweile eher klein. Dies hängt damit zusammen, dass die restlichen Bestände der Bibliothek (ÖFSE, Frauensolidarität und Lateinamerika-Institut) vor

allem Hintergrundliteratur umfassen und eine Verdopplung nicht sinnvoll ist. Die Hintergrundliteratur bei BAOBAB besteht vor allem aus theoretischen Werken zu Globalem Lernen, Interkultureller Pädagogik, Mehrsprachigkeit, Menschenrechtsbildung, Politischer Bildung und den Themen Schulentwicklung bzw. Elternarbeit.

DVDs mit didaktischem Begleitmaterial bezeichnen DVDs mit Filmen, die speziell für die Bildungsarbeit gedacht sind. Die Filme sind eher kurz und für Kinder und Jugendliche ansprechend gemacht. Auf den DVDs finden sich zusätzlich didaktische Impulse zur Vor- und Nachbereitung der Filme. Diese DVDs wurden aufgrund dieser Besonderheiten in der Umfrage als eigene Gruppe geführt. DVDs ohne didaktisches Begleitmaterial eignen sich aufgrund ihrer Länge und des nicht beigelegten Unterrichtsmaterial weniger für den schulischen Kontext, sondern werden vor allem im privaten Kontext genutzt.

Hinsichtlich der Nutzung und der Zufriedenheit mit dem Medienbestand ist anzumerken, dass die Bewertung – ähnlich wie im Zusammenhang der Serviceleistungen – durchaus positiv ausfällt. So wurde das Medienangebot kein einziges Mal mit „nicht zufriedenstellend“ und nur sehr vereinzelt mit „wenig zufriedenstellend“ bewertet.

Im Folgenden sollen hier die Antworten der Pädagog\_innen genauer betrachtet werden, da deren Einschätzungen besonders ausschlaggebend für die Entwicklung des Bestandes sind.



Bezüglich Nutzung ist auffallend, dass gleich viele der befragten Pädagog\_innen (je 86,9%) sowohl die Hintergrundliteratur als auch die didaktischen Materialien nutzen. Dies ist zum einen in Bezug auf die Hintergrundliteratur überraschend, da diese nicht den Schwerpunkt unseres Bestand darstellt. Zum anderen ist es ebenfalls überraschend, dass 13,1% der Pädagog\_innen angeben, nicht unsere didaktischen Materialien zu nutzen. Am wenigsten werden die CDs und CD-ROMs genutzt. Dies ist aufgrund allgemeiner Entwicklungen in diesem Bereich nicht überraschend.

Ebenfalls überraschend ist, dass 80,3% der befragten Pädagog\_innen unsere DVDs mit didaktischem Begleitmaterial jedoch 82% die DVDs ohne didaktischem Begleitmaterial nutzen. Vor allem vor dem Hintergrund, dass die DVDs mit didaktischem Begleitmaterial sehr hohe Entlehnzahlen aufweisen, liegt die Vermutung nahe, dass von den Nutzer\_innen das zusätzlich auf der DVD angebotene Begleitmaterial für die Bildungsarbeit nicht wahrgenommen wird und deshalb die Unterrichtsimpulse nicht genutzt werden.

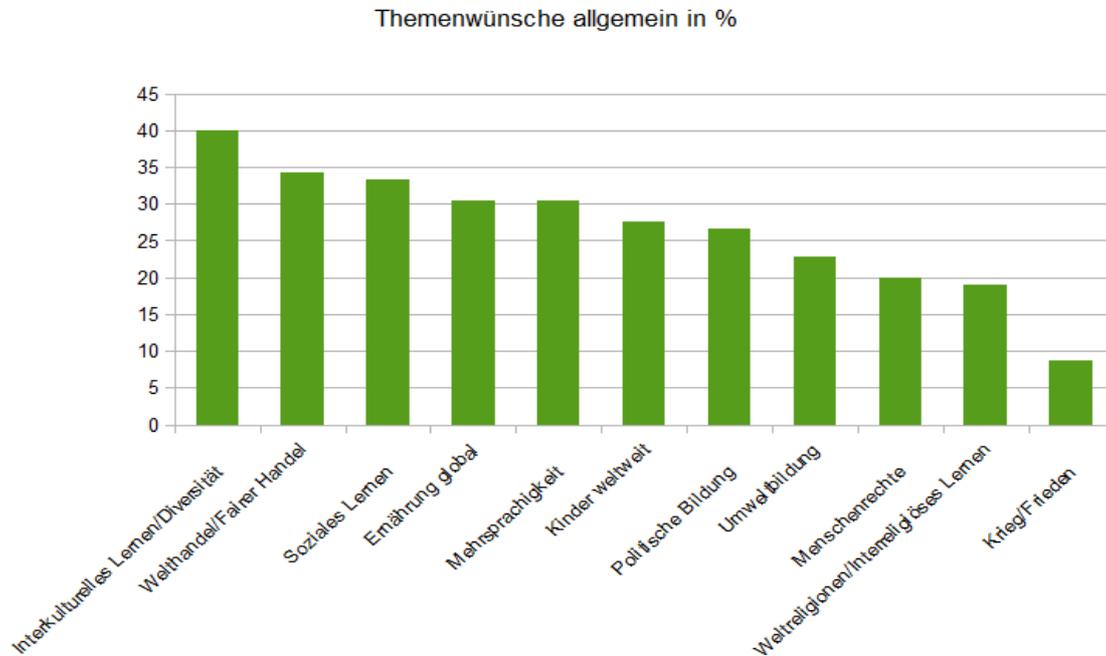
Da die DVDs mit dem didaktischen Begleitmaterial in der Bibliothek einen speziellen Platz haben, soll hier nochmals mittels Schildern verstärkt auf das didaktische Begleitmaterial hingewiesen werden. Da – wie weiter unten genauer dargestellt wird – die Zufriedenheit mit den didaktischen DVDs sehr hoch ist, scheint es sinnvoll, explizit darauf hinzuweisen.

Bezüglich der Zufriedenheit mit den Mediengruppen ist anzumerken, dass bei den didaktischen Materialien/Spielen und bei der Hintergrundliteratur die Zufriedenheit sehr hoch ist. Jeweils mehr als 50% sind sehr zufrieden und keine bzw. keiner der Befragten ist mit diesen Mediengruppen wenig oder nicht zufrieden. Dies ist vor allem für die erste Gruppe ein erfreuliches Ergebnis. Auch die DVDs mit didaktischem Begleitmaterial werden mit 51% sehr zufrieden, 46,9% zufrieden und 2% weniger zufrieden sehr gut bewertet. Bei den DVDs ohne Begleitmaterial fällt die Bewertung etwas schlechter aus (6% weniger zufrieden, 54% zufrieden und 40% sehr zufrieden). Ebenso bei den CDs und CD-ROMs (2,3% weniger zufrieden, 59,1% zufrieden und nur 38,6% sehr zufrieden). Letzteres ist aber nicht weiter überraschend, da diese Mediengruppe nur mehr minimal betreut wird und in absehbarer Zukunft vermutlich fast gänzlich aus der Bibliothek verschwinden wird.

#### **4.4.2 Medienbestand nach Thema**

In einem nächsten Schritt wurden die Nutzer\_innen befragt, zu welchen Themengebieten sie sich ein erweitertes Medienangebot wünschen würden. Dabei ergaben sich folgende Ergebnisse: 40,0% der Befragten wünschen sich mehr Materialien zum Themenbereich Interkulturelles Lernen/Diversität, 34,3% zu Welthandel/Fairer Handel, dicht gefolgt von 33,3%, die sich ein verstärktes Angebot im Bereich Soziales Lernen wünschen. Jeweils 30,5% der Befragten geben

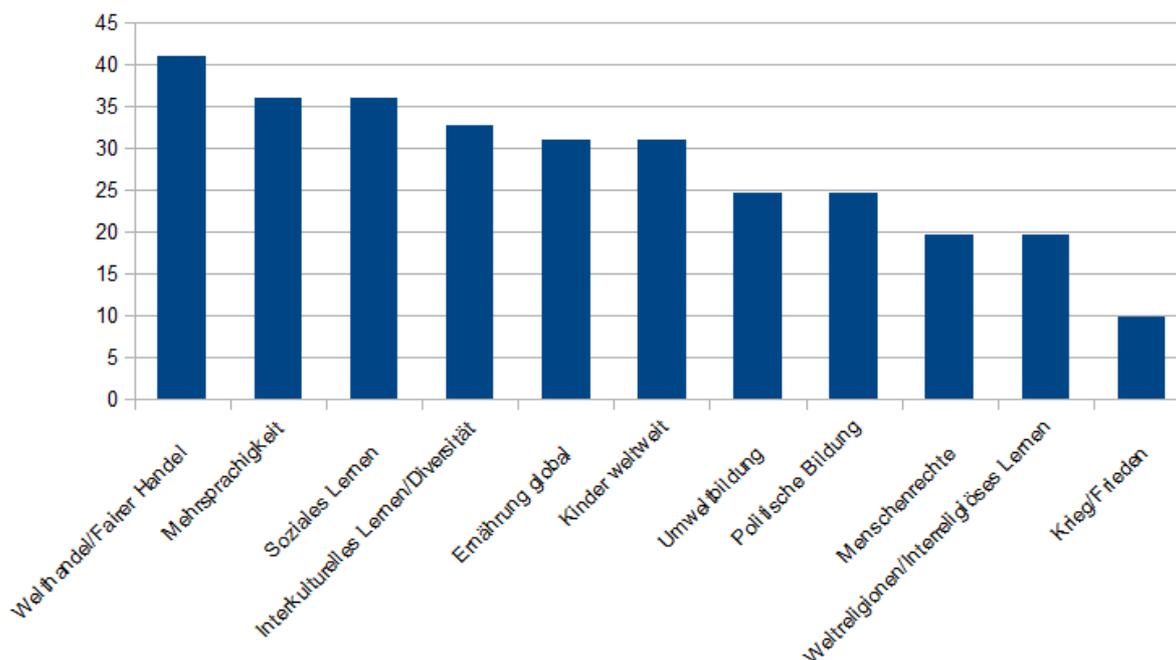
Mehrsprachigkeit und Ernährung global an, 27,6% Kinder weltweit, 26,7% Politische Bildung, 22,9% Umweltbildung und 20,0% Menschenrechte. Unter 20% der Befragten möchten mehr Materialien in den Bereichen Weltreligionen/Interreligiöses Lernen (19%) und Krieg/Frieden (8,6%).



Zusätzlich zu den vorgeschlagenen Bereichen nennen die Befragten von sich aus folgende Themen: Frauenrechte, konkrete Entwicklungsprojekte und deren kritische Reflexion, Klimawandel, Frauen/Gender, Antirassistische Pädagogik, Saatgutpolitik, Deutsch als Zweitsprache, Menschen mit Behinderungen sowie Ressourcen.

Betrachtet man nur die Antworten der Pädagog\_innen, deren Meinung als Kernzielgruppe beim Ankauf der Materialien besonders ins Gewicht fällt, stellt sich das Ergebnis sehr ähnlich dar. Hier wurde am häufigsten Welthandel/Fairer Handel (41,0%) vor Mehrsprachigkeit (36,1%), Soziales Lernen (36,1%), Interkulturelles Lernen/Diversität (32,8%), Ernährung global (31,1%), Kinder weltweit (31,1%) genannt. Dann folgen Umweltbildung und Politische Bildung (je 24,6%), Menschenrechte und Weltreligionen/Interreligiöses Lernen (je 19,7%) sowie Krieg / Frieden (9,8%).

Themenwünsche Pädagog\_innen in %



Aufgrund dieses Ergebnisses wurden bereits in der zweiten Hälfte des Jahres 2013 vor allem Medien in den Themenbereichen Welthandel/Fairer Handel sowie Interkulturelles Lernen/Diversität, Mehrsprachigkeit und Soziales Lernen eingekauft. Auch im nächsten Jahr wird der Schwerpunkt beim Büchereinkauf in diesen Themenbereichen liegen. Zusätzlich wird dieses Ergebnis bei der Themenauswahl für die nächsten Ausgaben unserer Zeitschrift Globales Lernen im Unterricht sowie in der Rubrik Thema im Blick berücksichtigt.

Dieses Ergebnis ist auch eine Bestätigung des 2009 eingeführten Schwerpunktes zum Themenbereich Diversität und Mehrsprachigkeit (inklusive Sprachförderung DAF/DAZ und Muttersprachenförderung). Das große Interesse an diesem Thema und der Wunsch, dass noch mehr Materialien dazu zur Verfügung gestellt werden, zeigt gekoppelt mit den jetzt schon hohen Entlehnzahlen in diesem Bereich, dass die Themensetzung richtig und an den Bedürfnissen der Lehrpersonen orientiert war.

Sieht man sich abschließend die Ergebnisse zu den Themenwünschen in Kombination mit der Dauer der Nutzung von BAOBAB an, fällt auf, dass Nutzer\_innen, die BAOBAB seit weniger als drei Jahren nutzen, verstärkt ein erweitertes Medienangebot in den Bereichen Mehrsprachigkeit und Interkulturelles Lernen/Diversität – also dem neuen Schwerpunkt – wünschen. So sind es bei

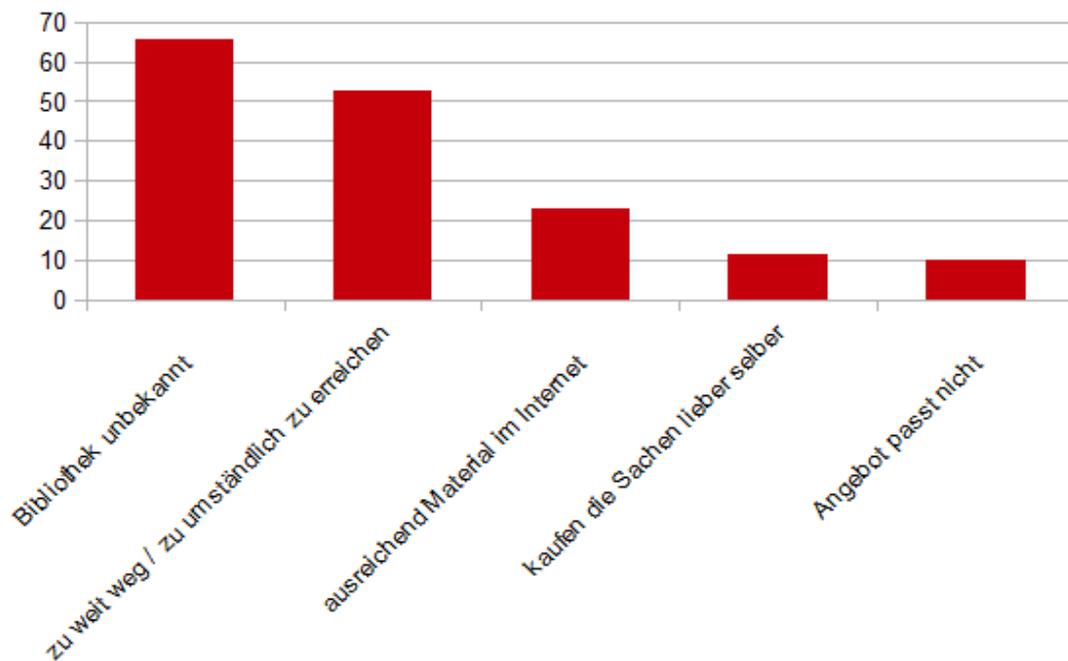
Mehrsprachigkeit 45% der Befragten, die uns weniger als ein Jahr und 27,5% der Befragten, die uns zwischen ein und drei Jahren nutzen. Dagegen wünschen sich nur 26,7% der Befragten, die uns länger als drei Jahre nutzen, mehr Medien im Bereich Mehrsprachigkeit. Noch deutlicher fällt das Ergebnis im Bereich Interkulturelles Lernen/Diversität aus. Hier sind es 50% (weniger als ein Jahr) und 47,5% (ein bis drei Jahre) gegenüber 28,9% (mehr als drei Jahre) der Befragten. Sieht man sich dagegen den Themenbereich Welthandel/Fairer Handel an, ist ein umgekehrter Trend erkennbar. Hier sind es 5,6% der Befragten, die uns weniger als ein Jahr und 36,1% der Befragten, die uns zwischen ein und drei Jahren nutzen, die sich verstärkt Materialien dazu wünschen. Bei den Befragten, die uns länger als drei Jahre nutzen, sind es dagegen 58,3%. Dies bedeutet, dass es eine Veränderung hinsichtlich der Themen, aufgrund derer der Bestand von BAOBAB für Nutzer\_innen interessant ist, gegeben hat. Waren es früher noch verstärkt klassische entwicklungspolitische Themen, sind es für neuere Nutzer\_innen Themen, die im Zusammenhang mit den Chancen und Herausforderungen einer multikulturellen Gesellschaft stehen. Dies kann auch als Spiegel der aktuellen gesellschaftlichen Diskussion betrachtet werden. Während Entwicklungspolitik und Themen der globalen Gerechtigkeit und Nachhaltigkeit nur am Rande thematisiert werden, sind Mehrsprachigkeit – und hier vor allem Sprachförderung in Deutsch – und Interkulturelles Lernen bzw. „Integration“ allgegenwärtig. Allerdings sind hier die Fallzahlen relativ klein und die Ergebnisse nur bedingt aussagekräftig, dennoch sollte dieses Ergebnis bei der Planung zukünftiger Entwicklungen in der Bibliothek nicht außer Acht gelassen werden.

## **4.5 Nicht-Nutzung**

Da es uns als wichtig erschien auch zu wissen, warum potenzielle Nutzer\_innen die Bibliothek und den Bestand von BAOBAB nicht nutzen, wir aber aufgrund von Zeit und Finanzierung keine eigene Umfrage diesbezüglich machen konnten, wurden in einer letzten Frage die Nutzer\_innen gebeten, ihre Einschätzungen dahingehend abzugeben, warum ihre Kolleg\_innen die Bibliothek nicht nutzen. Im Folgenden werden nur die Antworten der Pädagog\_innen ausgewertet:

Der überwiegende Teil der befragten Pädagog\_innen vermutet, dass Kolleg\_innen die Bibliothek nicht nutzen, da sie diese nicht kennen (65,6%). Weitere 52,5% geben an, dass das Entleihen von Materialien zu umständlich bzw. die Bibliothek zu weit weg ist. Dagegen sind nur 23% der befragten Pädagog\_innen der Meinung, dass es genügend Materialien und Informationen im Internet gibt, 11,5%, dass die Kolleg\_innen sich die Materialien lieber selber kaufen und weitere 9,8%, dass das Angebot nicht passt.

Gründe, warum Kolleg\_innen die Bibliothek nicht nutzen in %



Interessant ist hier, dass entgegen unserer Erwartungen jüngere Nutzer\_innen das Internet nicht als einen wichtigeren Faktor einschätzen als ältere Nutzer\_innen. Das diesbezügliche Antwortverhalten weist keinen Zusammenhang auf.

Darüber hinaus wurde von den Befragten selbst noch genannt, dass die Kolleg\_innen sich für entwicklungspolitische und globale Themen nicht interessieren bzw. engagieren (3x), dass das Suchsystem zu kompliziert ist bzw. dass die Entlehnfristen zu kurz sind.

Dieses Ergebnis zeigt, dass es durchaus Potenzial bezüglich Nutzer\_innen gibt. Durch verstärkte Öffentlichkeitsarbeit soll versucht werden, die Bibliothek und den pädagogischen Bestand von BAOBAB bekannter zu machen. Hier ist vor allem auch eine Zusammenarbeit mit Lehrenden in der Lehrer\_innenbildung sinnvoll, da bereits weiter vorne (siehe Kapitel zu Nutzer\_innenverhalten) gezeigt wurde, dass bisher schon Lehrende an den Universitäten und Pädagogischen Hochschulen sich als Multiplikator\_innen besonders gut geeignet haben. Allerdings empfiehlt es sich aufgrund dieses Ergebnisses auch den Verleih bzw. das zur Verfügung stellen von Materialien für Lehrpersonen einfacher zu gestalten. Hier sind vor allem Überlegungen angebracht, das Internet stärker miteinzubeziehen und Filme und Materialien auch Online anzubieten. Aufgrund der damit einhergehenden Veränderungen im Verständnis und Aufgabenbereich der Bibliothek, muss ein Schritt in Richtung Online-Bibliothek gut vorbereitet werden.

## 5 Zusammenfassung und Ausblick

Durch die Befragung konnte zum einen ein besserer Überblick über die Einschätzungen der Nutzer\_innen bezüglich des Bestandes von BAOBAB erhalten und zum anderen neue Ideen und Anregungen zu einer Verbesserung der Angebote gewonnen werden.

Allgemein kann gesagt werden, dass es eine zufriedenstellende Beteiligung gab. Vor allem die Pädagog\_innen im weiteren Sinne, die ja die Kernzielgruppe von BAOBAB darstellen, haben an der Umfrage zahlreich teilgenommen, was für die Interpretation der Ergebnisse besonders wichtig ist.

Erfreulich ist an dem Ergebnis, dass sich gezeigt hat, dass die Zufriedenheit mit unseren Angeboten sehr hoch ist und diese gut angenommen werden. Dies hat sich sowohl im Bereich der Serviceleistungen als auch in Bezug auf den Medienbestand gezeigt. Vor allem die häufige Nutzung und die hohe Zufriedenheit mit der persönlichen Beratung vor Ort, die ja einen hohen Stellenwert in der Arbeit von BAOBAB hat, ist dabei positiv zu erwähnen. Auch das zustimmende Feedback bezüglich des geplanten Newsletters und die Ergebnisse hinsichtlich des neuen Schwerpunktes zu Diversität und Mehrsprachigkeit zeigen, dass ein richtiger Weg eingeschlagen wurde. Da sich auch gezeigt hat, dass es durchaus Interesse an dem Angebot sich Medien per Post zuzuschicken zu lassen gibt, wird es dieses Service weiterhin geben.

Überraschend war das Ergebnis, dass ein Großteil der Pädagog\_innen uns im Rahmen der laufenden Arbeit nutzt. Wir sind vorab eher davon ausgegangen, dass die Entlehnung von Medien vorwiegend im Zusammenhang mit Projekten erfolgt. Dieses Ergebnis muss vor allem bei der Konzeption und Ausrichtung von Serviceangeboten berücksichtigt werden. Ebenso muss berücksichtigt werden, dass es neben einer starken Fluktuation unter den Nutzer\_innen auch einen beachtlichen Anteil an Personen gibt, die unseren Bestand seit Jahren nutzt. Unsere Angebote müssen deshalb sowohl für neue als auch für langjährige Nutzer\_innen interessant sein. Trotz der guten Bewertung unserer Arbeit hat sich auch gezeigt, dass es durchaus Verbesserungspotenzial gibt. Besonders auffällig ist dies im Bereich des Online-Kataloges, wo eine Neugestaltung der Startseite und das Anbieten eines Video-Tutorials zu erwägen ist.

Darüber hinaus muss auch die Öffentlichkeitsarbeit (Führungen, Veranstaltungen etc.) neu überdacht werden und überlegt werden, wo aufgrund der Ergebnisse der Umfrage die knappen Ressourcen bestmöglich eingesetzt werden können. So hat sich gezeigt, dass die in den letzten Jahren verstärkt durchgeführten Bibliotheksführungen nicht die gewünschte Resonanz bezüglich der Gewinnung neuer Nutzer\_innen gezeigt haben, dagegen Empfehlungen von Kolleg\_innen und Lehrveranstaltungsleiter\_innen sowie Veranstaltungen und Infotischen durchaus erfolgreich waren.

Ein Teil der Maßnahmen, die aus den Ergebnissen der Befragung abgeleitet wurden, können ohne größeren Aufwand umgesetzt werden wie etwa die stärkere Sichtbarmachung des didaktischen Begleitmaterials auf den DVDs oder der Hinweis in Aussendungen etc. auf die Möglichkeit sich Materialien postalisch zusenden lassen zu können. In manchen Bereichen wurden die Anregungen auch schon umgesetzt – etwa im Bereich des Medienankaufs.

Andere Ergebnisse dagegen sind nicht so einfach umzusetzen und erfordern eine Einbindung in längerfristige strategische Maßnahmen. Dies trifft vor allem den Bereich der leichteren Zugänglichmachung von Materialien und zukünftiger Entwicklungen im Bereich Online-Angebote.

Dass von den Befragten selbst die Entlehnfristen mehrmals thematisiert wurden – dies war auch im Zuge der allgemeinen Anmerkungen bzw. Wünsche und Anregungen der Fall –, war zwar nicht Inhalt dieser Umfrage, dennoch sollte dieses Ergebnis nicht vernachlässigt werden und im Zuge der Strategieentwicklung der gesamten Bibliothek mitgedacht werden.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass durch dieses Projekt Anregungen erhalten wurden, wie die Arbeit in der Bibliothek weitergehen kann und wie noch besser auf die Wünsche und Bedürfnisse der Nutzer\_innen eingegangen werden kann.

## 6 Reflexion

Rückblickend kann das Projekt und seine Umsetzung als gelungen betrachtet werden. Positiv für die Umsetzung des Projektes war, dass innerhalb von BAOBAB großes Interesse und Bereitschaft zur Unterstützung vorhanden war. So wurden sowohl eine externe Person mit der technischen Umsetzung der Befragung beauftragt, als auch DVDs zum Verschenken unter den Teilnehmer\_innen zur Verfügung gestellt. Ebenso war die Bereitschaft vorhanden inhaltliches Feedback zu geben und die Umsetzung zu unterstützen. So waren Kolleginnen aktiv in die Erstellung des Fragebogens involviert und eine Kollegin erklärte sich bereit, mich bei der Testung des Fragebogens zu unterstützen. Dies zeigt, dass die Themenwahl richtig und im Sinne der Bibliothek war. Ebenso wurden die Ergebnisse sehr positiv aufgenommen und große Bereitschaft zur Umsetzung der erarbeiteten Vorschläge gezeigt.

Der zu Beginn des Projektes erstellte Zeitplan hat sich in weiten Teilen als realistisch herausgestellt und konnte im Zusammenhang mit der Umsetzung des Projektes eingehalten werden. Lediglich bei der Verschriftlichung der Ergebnisse und dem Verfassen der Projektarbeit kam es zu Verzögerungen.

Das vor der Durchführung gesetzte Ziel von mindestens 100 ausgefüllten Fragebögen konnte erreicht werden, was ebenfalls sehr positiv ist.

Bezüglich des Fragebogens lässt sich im Nachhinein sagen, dass es von Vorteil war, dass er relativ kurz gehalten wurde. Dadurch wurde er von allen Teilnehmer\_innen vollständig ausgefüllt und die Abbruchrate liegt bei 0. Allerdings haben sich die Antwortkategorien zum Beruf der Befragten als zu detailliert erwiesen. Aufgrund der geringen Fallzahlen in den einzelnen Kategorien mussten diese für die Auswertung zusammengefasst werden und es entstand dadurch ein zusätzlicher Arbeitsaufwand.

Im Zuge der Auswertung konnten keine größeren Unstimmigkeiten oder Ungereimtheiten im Antwortverhalten der Befragten festgestellt werden. Dies gibt zwar nicht mit Sicherheit Aufschluss darüber, ob die Fragen klar und verständlich formuliert wurden, ist aber ein Indiz dafür.

Die Interpretation der Ergebnisse stellt immer eine Herausforderung dar. In diesem Fall kam dazu, dass es sich als schwierig erwiesen hat, vergleichbare Ergebnisse aus anderen Bibliotheken zu finden. Dies hätte eine Interpretation der Ergebnisse erleichtert und eine Vergleichbarkeit ermöglicht. Darauf musste leider verzichtet werden. Doch auch hier konnte ich Feedback von meinen Kolleg\_innen einholen und so zumindest eine gewisse Absicherung meiner Interpretationen gewährleisten.

## Literaturverzeichnis

Baur, Nina; Florian, Michael J.: Stichprobenprobleme bei Online-Umfragen. In: Jakob, Nikolaus : Sozialforschung im Internet : Methodologie und Praxis der Online-Befragung / Nikolaus Jakob ; Harald Schoen ; Thomas Zerback. – Wiesbaden: VS, Verl. für Sozialwissenschaften, 2009. – S. 109-128

Diekmann, Andreas: Empirische Sozialforschung : Grundlagen, Methoden, Anwendungen / Andreas Diekmann. – 6. Aufl. – Reinbek bei Hamburg: Rowohlt, 2012

Fühles-Ubach, Simone: Kundenbefragungen in der Bibliothek : Zielgruppe, Methode, Ablauf, Auswertung und Präsentation. In: Büchereiperspektiven, 03/2007, S. 10-12

Georgy, Ursula: Qualität im Service- und Dienstleistungsmanagement von Bibliotheken durch erfolgreiches Innovationsmanagement. In: Becker, Tom: Gut ist uns nie gut genug! Instrumente zur Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung für eine ausgezeichnete Bibliothek / Hrsg. Von Tom Becker und Cornelia Vonhof. – Wiesbaden: Dinges & Frick, 2010. – S. 33-55

Umlauf, Konrad: Leistungsmessung und Leistungsindikatoren für Bibliotheken im Kontext der Ziele von Nonprofit-Organisationen / Konrad Umlauf. – Berlin: Institut für Bibliothekswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin, 2003

Zahlenspiegel 2012 : Statistiken im Bereich Schule und Erwachsenenbildung in Österreich / bm:ukk. – Wien: Bundesministerium für Unterricht, Kunst und Kultur, 2012

Internetseiten:

BAOBAB – Globales Lernen:

[www.baobab.at/globales-lernen](http://www.baobab.at/globales-lernen) (Zugriff: 5.12.2013)

Statistik Austria:

[www.statistik.at/web\\_de/statistiken/informationengesellschaft/ikt-einsatz\\_in\\_haushalten/index.html](http://www.statistik.at/web_de/statistiken/informationengesellschaft/ikt-einsatz_in_haushalten/index.html)  
(Zugriff: 5.12.2013)

Bayerische Staatsbibliothek:

[www.oebib.de/Befragungen.957.0.html](http://www.oebib.de/Befragungen.957.0.html) (Zugriff: 5.12.2013)

## ANHANG A: Fragebogen



**BAOBAB**  
GLOBALES LERNEN



bibliothek für  
entwicklungspolitik

### Woher kennen Sie BAOBAB? (Mehrfachnennung möglich)

- Kollegin/Kollege
- Internet
- Führung durch den Bestand von BAOBAB
- Veranstaltungen, Infotisch, Workshops, Aussendungen
- Uni / Pädagogische Hochschule
- Durch die Nutzung der C3-Bibliothek für Entwicklungspolitik

Sonstiges:

### Seit wann nutzen Sie den Bibliotheksbestand von BAOBAB?

- seit 0-1 Jahren
- seit 1-3 Jahren
- Länger als 3 Jahre

### Wie oft entleihen Sie durchschnittlich Medien von BAOBAB?

- Mind. 1x im Monat
- Ca. alle 2 Monate (6x im Jahr)
- Ca. alle 3 Monate (4x im Jahr)
- Ca. 2x im Jahr
- Ca. 1x im Jahr
- Seltener als 1x im Jahr

**Wie oft nutzen Sie folgende Serviceleistungen von BAOBAB für die Auswahl Ihrer Medien?**

	oft	manchmal	nie	kenne ich nicht
 Zeitschrift: Globales Lernen im Unterricht	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Themenfenster auf der BAOBAB-Website	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Persönliche Beratung durch Mitarbeiterinnen von BAOBAB	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beratung per E-Mail	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Online-Katalog	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ausgewählte Neuzugänge auf der BAOBAB-Website	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Wie zufrieden sind Sie mit den Serviceleistungen?**

	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	nicht zufrieden	nutze ich nicht
 Zeitschrift: Globales Lernen im Unterricht	<input type="radio"/>				
Themenfenster auf der BAOBAB-Website	<input type="radio"/>				
Persönliche Beratung durch Mitarbeiterinnen von BAOBAB	<input type="radio"/>				
Beratung per E-Mail	<input type="radio"/>				
Online-Katalog	<input type="radio"/>				
Ausgewählte Neuzugänge auf der BAOBAB-Website	<input type="radio"/>				

**Würden Sie einen Newsletter mit einer Empfehlung von ca. drei didaktischen Medien für Ihr Unterrichtsfach (Lehrplanorientierung) für Ihre Arbeit hilfreich finden?**

- ja
- nein
- betrifft mich nicht

**Nutzen Sie die Möglichkeit, sich Medien gegen Verrechnung der Portogebühren zusenden zu lassen?**

- Ja
- Nein
- kenne ich nicht, ist aber interessant für mich
- kenne ich nicht und ist auch nicht interessant für mich

**Wenn Sie die Möglichkeit, sich Medien gegen Verrechnung der Portogebühren zusenden zu lassen, nicht nutzen bzw. dies für Sie nicht interessant ist:  
Was sind Ihre Gründe? (Mehrfachnennungen möglich)**

- zu teuer
- zu aufwendig
- komme lieber persönlich vorbei

Sonstige Gründe

**Wie zufrieden sind Sie mit unserem Medienangebot?**

	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	nicht zufrieden	nutze ich nicht
CDs und CD-Roms	<input type="radio"/>				
DVDs ohne didaktischem Begleitmaterial	<input type="radio"/>				
DVDs mit didaktischem Begleitmaterial	<input type="radio"/>				
Didaktische Materialien / Spiele	<input type="radio"/>				
Hintergrundliteratur	<input type="radio"/>				

**Zu welchen Themenbereichen von BAOBAB würden Sie sich ein erweitertes Medienangebot wünschen?**

**Bitte wählen Sie max. 3 Bereiche aus:**

- Mehrsprachigkeit
- Interkulturelles Lernen / Diversität
- Welthandel / Fairer Handel
- Krieg / Frieden
- Politische Bildung
- Ernährung global
- Weltreligionen / Interreligiöses Lernen
- Umweltbildung
- Soziales Lernen
- Menschenrechte
- Kinder weltweit

Sonstiges

**Wählen Sie die Aussage, die am ehesten für Sie zutrifft:  
BAOBAB ist für mich eine Bibliothek,...**

- die ich ausschließlich im Zusammenhang mit Projekten nutze.
- die ich für meine laufende Arbeit nutze.
- die ich für meine Freizeit nutze.
- die ich für mein Studium nutze.

**Welche Gründe können Ihrer Meinung nach verantwortlich dafür sein,  
dass KollegInnen die Bibliothek nicht nutzen?**

**Bitte wählen Sie max. 3 Bereiche aus:**

- Angebot passt nicht
- kennen die Bibliothek nicht
- kaufen die Sachen lieber selber
- zu weit weg bzw. zu umständlich zu erreichen
- finden ausreichend Materialien im Internet

anderer Grund

Haben Sie noch weitere Anregungen für uns:

**Abschließend haben wir noch ein paar Fragen zu Ihrer Person:  
Sie sind:**

- KindergärtnerIn oder KindergärtnerIn in Ausbildung
- VolksschullehrerIn
- LehrerIn HS, NMS, KMS, AHS oder BHS
- StudentIn Pädagogische Hochschule
- StudentIn Uni
- SchülerIn
- Lehrende Uni / Pädagogische Hochschule
- MitarbeiterIn NGO

Sonstiges

**An welchem Schultyp unterrichten Sie?**

- HS, NMS, KMS
- AHS, BHS

**Welche Fächer unterrichten Sie?**

- Religion
- Deutsch
- lebende Fremdsprache
- Geographie und Wirtschaftskunde
- Geschichte und Sozialkunde/Politische Bildung
- Bildnerische Erziehung
- Musikerziehung
- Ernährung und Haushalt

Andere Fächer:

**Was studieren Sie? (Mehrfachantworten möglich!)**

- Internationale Entwicklung
- Pädagogik
- Lehramt

Sonstiges:

**Geschlecht:**

- weiblich
- männlich

**Alter:**

- bis 30 Jahre
- 30 bis 50 Jahre
- über 50 Jahre

**In welchem Bundesland befindet sich Ihr Arbeits- bzw. Studienplatz?**

- Wien
- Niederösterreich
- Oberösterreich
- Burgenland
- Kärnten
- Salzburg
- Steiermark
- Tirol
- Vorarlberg