

Anmerkungen zu

Öffnungszeiten? Ergebnisse der NutzerInnen- und der MitarbeiterInnenbefragung

Die Firma EDUCULT befragte mittels Fragebögen BüchereibenutzerInnen und MitarbeiterInnen der Stützpunktbüchereien zu den Öffnungszeiten. Das Ergebnis wurde in der Mitarbeiterzeitung publiziert und wird von Seiten der Leitung als überzeugender Ausdruck des Wunsches der BüchereibenutzerInnen nach Ausweitung der Öffnungszeiten, insbesondere nach der Einführung der Mittwochöffnung gehandelt. Sogar von einer „Abstimmung mit den Füßen“ ist die Rede gewesen. Die Untersuchung wird auch im Juni-Newsletter auf der Homepage der Fa. EDUCULT www.educult.at erwähnt:

Fertiggestellt werden konnte auch eine Recherche zur Zufriedenheit der LeserInnen und MitarbeiterInnen mit den Öffnungszeiten der Büchereien Wiens. Diese wichtigen kulturellen Infrastruktureinrichtungen befinden sich zum Teil in unmittelbarer Umgebung von vielbesuchten Einkaufszentren. Daraus ergeben sich – u.a. durch eine Optimierung der Öffnungszeiten – neue Möglichkeiten, um ein bisher abstinentes Lese-Publikum zu erreichen. Die von Educult durchgeführte Untersuchung schafft eine Reihe von Argumentationsgrundlagen in die laufende Organisationsentwicklung eingebracht werden können.

Diese positive Einschätzung der geleisteten Arbeit wird nicht von allen MitarbeiterInnen der Stützpunktbüchereien geteilt. Denn bei der Lektüre des Berichts fallen etliche Ungereimtheiten und seltsame Einschätzungen auf. Auch die dargestellten Ergebnisse erscheinen widersprüchlich. Einerseits wird ein hoher Zufriedenheitsgrad konstatiert, andererseits auch ein starker Wunsch nach Veränderungen angenommen. Da die bw 12 die ausgefüllten Fragebögen der BenutzerInnen kopiert hatte, schien es sinnvoll, diese Basisdaten mit dem Bericht der Fa. EDUCULT zu vergleichen und die „Reihe von Argumentationsgrundlagen“ kritisch zu hinterfragen.

A) Befragung der BüchereibenutzerInnen

FRAGE 1

„Sind Sie mit den Öffnungszeiten dieser Bücherei zufrieden?“

- Von den 146 BenutzerInnen, welche in der bw 12 den Fragebogen ausfüllten, waren **69 %** mit den Öffnungszeiten „**sehr zufrieden**“ und „**eher zufrieden**“.

Da laut EDUCULT „rund ein Drittel“ wegen „genereller Zufriedenheit und Zeitmangel“ die Ausfüllung des Fragebogens ablehnte, ist der Zufriedenheitsgrad noch höher anzusetzen.

Als Erklärung vermutet EDUCULT ein „*unausgesprochenes Arrangement mit den MitarbeiterInnen (...) in einem langjährigen Gewöhnungsprozess*“ und meint weiter, „*dass für alle, die außerhalb dieser Beziehung stehen, (...) die bestehenden Öffnungszeiten aber ein Problem dar(stellen)*“ (S.13)

Auch wenn EDUCULT damit andeutet, dass möglicherweise eine bücherantische Verschwörung für den hohen Zufriedenheitsgrad verantwortlich sein könnte, lässt sich damit ein dringender Änderungsbedarf bei den Öffnungszeiten dennoch nicht herbeierklären.

FRAGE 2

5. Welche Veränderungen bei den Öffnungszeiten wären für Sie besonders vorteilhaft?

(Nummerieren Sie bitte die einzelnen Punkte nach ihrer Wichtigkeit)

... am Montag und Donnerstag sollte auch über Mittag geöffnet sein

... am Mittwoch sollte geöffnet sein

... am Samstag sollte geöffnet sein

... sonstiges, nämlich:

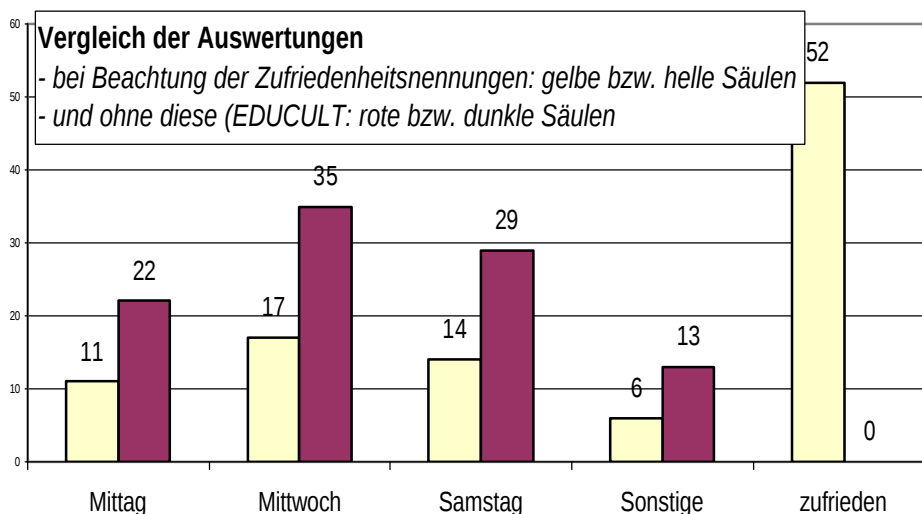
Die Formulierung dieser Frage legt die Vermutung nahe, dass die Öffnungszeiten auf alle Fälle verlängert würden und es nur noch um den für die BüchereibenutzerInnen **vorteilhaftesten** Modus ginge. Damit konnten sich auch die mit den bisherigen Öffnungszeiten zufriedenen BenutzerInnen aufgefordert fühlen, bei der Gestaltung der künftigen Öffnungszeiten mitzuwirken.

Dies um so mehr, als bei der Fragestellung verschwiegen wurde, dass längere Öffnungszeiten nicht zum Nulltarif eingeführt werden, sondern Selbstverbuchung, Einsatz von Nicht-BibliothekarInnen und andere Organisationsänderungen nach sich ziehen würden, was sich auch auf die BenutzerInnen negativ auswirken könnte.

- **52 %** sahen bei einzelnen oder allen Rubriken **keinen Veränderungsbedarf**.
Mittagsöffnung wünschten **12%**,
einen offenen **Mittwoch 15%**, eine offene Bücherei am **Samstag 14 %**.
In der Rubrik „Sonstiges“ wurden von **5 %** längere **Abendöffnungszeiten** genannt und von **2 %** mehr Öffnungszeiten am **Vormittag**. Wobei zu vermuten ist, dass bei gleichwertiger Wahlmöglichkeit die Vormittags- und Abendoptionen mehr genannt worden wären.
- Bei **Beachtung der Nummerierung nach Wichtigkeit** ergibt sich eine leichte Verschiebung:
Mittagsöffnung: 11 %, offener Mittwoch: 17 %, offener Samstag: 14 %, Sonstige: 6 %
Kein Veränderungsbedarf wie gehabt: 52 %.

Auch aus diesen Fragebeantwortungen lässt sich nicht schließen, dass die BüchereibenutzerInnen einen hohen Bedarf an Öffnungszeitenausweitung angemeldet hätten.

Um einen solchen Bedarf aber wenigstens **rechnerisch zu erhöhen**, zählte die Fa. EDUCULT daher **nur die Nennungen mit Veränderungswünschen**, siehe folgendes Diagramm:



Damit ergeben sich für EDUCULT „klar drei etwa gleichrangige Problemfelder“: die Mittagszeitöffnung sind mit nunmehr 22% erwünscht, der Mittwoch gar mit 35% und auch der Samstag hat nun respektable 29 %.

Womit für EDUCULT deutlich wird, „dass es trotz der relativ hohen Zufriedenheit mit den bestehenden Öffnungszeiten durchaus den Wunsch nach kundenfreundlicher Veränderung gibt“.

Noch klarer wäre dieser Wunsch im Sinne des Auftragsgebers geworden, wenn auch der Samstag und Sonstige bei der Berechnung ausgeschieden worden wären. Dann hätte der Wunsch nach einem offenen Mittag mit 39 % und nach einem Mittwoch mit 61 % wirklich beeindruckende Werte...

FRAGE 3

„Nehmen Sie an, dass die Öffnungszeiten dieser Bücherei auf 25 bzw. 30 Wochenstunden erweitert würden und Sie diese ganz nach ihren eigenen Wünschen gestalten könnten. Verteilen Sie bitte die zur Verfügung stehende Stundenanzahl auf dem Zeitraster durch Schraffieren oder Ankreuzen der entsprechenden Kästchen“

Diese Fragestellung ist bereits völlig abgekoppelt von Bedarf und Nicht-Bedarf der BüchereibenutzerInnen. Sie stellt als gegeben hin, dass es unabhängig vom Zufriedenheitsgrad mit den jetzigen Zeiten zusätzliche Stunden zu verteilen gäbe. Quasi als Zwangsbeglückung. Die Ausfallsquote war dementsprechend hoch, wie auch die Fa. EDUCULT feststellen musste. Sie sah aber den Grund dafür nicht in der unzulänglichen und widersprüchlichen Fragestellung, sondern meint, „dass für viele Kundinnen diese Art der eigenständigen Aufteilung von Stundenkontingenten eine Überforderung dargestellt hat.“ An den eigenen methodischen Defiziten sind also die BüchereibenutzerInnen schuld...

Trotz des geringen Aussagegewerts der ausgefüllten Zeitraster macht Fa. EDUCULT „deutliche (...) Trends ausfindig, die in beträchtlicher Weise die Einschätzungen der MitarbeiterInnen zumindest relativieren“. Welche Einschätzungen der MitarbeiterInnen aus den unzulänglich ausgefüllten Zeitrastern falsifiziert worden seien, darüber schweigt sich die Firma aus.

Die Aufzählung der herausgelesenen Trends setzt sich aus Vermutungen und Irrtümern zusammen (so wird etwa die Zeit zwischen 14 und 15 Uhr als wichtigster Zeitraum genannt. Tatsächlich findet aber laut Statistik die stärkste Entlehntätigkeit ab 16 Uhr und vor allem zwischen 17 und 18 Uhr statt), und bringt erwartungsgemäß keine neuen Erkenntnisse.

B) Befragung der MitarbeiterInnen und „Einige abschließende Bemerkungen (S. 17)

Die Tatsache, dass keine einzige MitarbeiterIn bei der Frage nach den möglichen BenutzerInnenwünschen den Samstag oder Mittwoch nannte, überrascht nur die Fa. EDUCULT. Denn im Unterschied zu den BenutzerInnen wissen die BüchereimitarbeiterInnen, dass eine Ausweitung der Öffnungszeiten erhebliche organisatorische und arbeitstechnische Veränderungen in Richtung Fließbandbetrieb und Aufsplitterung der Tätigkeiten nach dem Modell der Hauptbücherei mit sich bringen würde, und dies vermutlich vielfach nicht im Interesse der BenutzerInnen liegen dürfte. Damit reflektierten die MitarbeiterInnen die realen Rahmenbedingungen (Personalstopp, Einsatz von Hilfskräften, weniger BenutzerInnenbetreuung) und die daraus erfolgenden Probleme und Schwierigkeiten im Büchereibetrieb.

Die Fa. EDUCULT äußert dagegen die Vermutung, dass die MitarbeiterInnen die Ablehnung von Mittwoch und Samstag in Unkenntnis der BenutzerInnenwünsche bzw. mit Desinteresse an den BenutzerInnenwünschen eine „ausgeprägte Defensivhaltung“ einnehmen. Die MitarbeiterInnen würden die Wünsche der BenutzerInnen gegenüber ihren eigenen Wünschen *„als weitgehend vernachlässigbar einschätzen“* und *„die eigene Betroffenheit (...) im Vergleich zu den Kundenwünschen jedenfalls zur Zeit bei weitem im Vordergrund steht“*.

Diese unzutreffenden und für die KollegInnen der Stützpunktbüchereien beleidigenden Auslassungen der Fa. EDUCULT finden ihre Fortsetzung in den „abschließenden Bemerkungen“, auf die einzugehen es sich nicht weiter lohnt, weil sie weiter nichts als eine Anhäufung von Behauptungen und Projektionen sind, wie etwa das Bild von einer auf eine ausgeprägte Stammkundschaft hin konzentrierte und in einer langen Traditionspflege befindlichen Belegschaft. Oder die durch die Statistiken eindeutig widerlegte Annahme, dass „Neue Kundinnen (...) eher die Ausnahme dar(stellen)“...

Abschließend sei noch festgestellt, dass unabhängig davon, wie mensch zu erweiterten Öffnungszeiten steht, ob von ihrer Notwendigkeit überzeugt oder eher skeptisch ist: DIESE Untersuchung der Fa. EDUCULT ist jedenfalls nicht dazu geeignet, für die Leitung „eine Reihe von Argumentationsgrundlagen“ zu schaffen oder die KollegInnen zu motivieren. Im Gegenteil, sie desavouiert die MitarbeiterInnen und beweist, wenn man diese Untersuchung ernst nähme, eher das Gegenteil dessen, was zu stützen ihr Auftrag gewesen ist.