

TRI▲LOG

*Die Unternehmensberatung
für Bibliothek, Archiv und
Wissensorganisation*

*Holbeinstr. 34, CH-8008 Zürich
www.trialog.ch
+41 1 261 33 44*

Dokumentationszentren alliance sud



Review

im Auftrag der DEZA, Informationsmanagement

Endfassung

05.04.2012

 **HTW Chur**

 Hochschule für Technik und Wirtschaft
University of Applied Sciences

Michel Piguet, Trialog AG
Nadja Böller, HTW Chur

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|------|--|----|
| 1 | Vorgaben | 3 |
| 1.1 | Terms of Reference (TOR) | 3 |
| 2 | Entwicklung des Dienstleistungsangebots und heutiger Stand | 3 |
| 2.1 | Produkte und Dienstleistungen der as doc/k | 4 |
| 2.2 | Charakterisierung der Zielgruppen der as doc/k..... | 5 |
| 2.3 | Ergebnisse aus der Umfrage..... | 8 |
| 2.4 | Beurteilung der as doc/k | 8 |
| 3 | Wie funktioniert der Nachfragermarkt?..... | 11 |
| 3.1 | Entwicklung Produkt- und Dienstleistungsangebot | 11 |
| 3.2 | Entwicklung des Benutzendenspektrum | 12 |
| 3.3 | Die Entwicklung des relevanten Informationsmarkt..... | 13 |
| 3.4 | Folgerungen..... | 15 |
| 4 | Vergleich mit anderen Stellen | 15 |
| 5 | Empfehlungen für die künftige Entwicklung | 15 |
| 5.1 | Ausgangsüberlegungen | 15 |
| 5.2 | Ebene Dokumentationsstellen und Mitarbeitende..... | 16 |
| 5.3 | Analyse der Produkte- und Nutzungsebene..... | 17 |
| 5.4 | Markt-Ebene..... | 20 |
| 6 | Konsequenzen für die as doc/k | 21 |
| 6.1 | Szenario „Verschieben“ | 21 |
| 6.2 | Szenario „Auf Kern reduzieren“..... | 24 |
| 6.3 | Szenario „Abschaffen“ | 24 |
| 7 | Schlussempfehlung..... | 25 |
| 8 | Anhang..... | 26 |
| 8.1 | Resource Persons | 26 |
| 8.2 | Quellen | 26 |
| 8.3 | Ablauf des Reviews..... | 27 |
| 8.4 | Kostenrechnung..... | 28 |
| 8.5 | Bestände..... | 30 |
| 8.6 | Reviewraster..... | 31 |
| 8.7 | Interviewraster | 32 |
| 8.8 | Fragebogen..... | 34 |
| 8.9 | Umfrageergebnisse | 39 |
| 8.10 | E-Mail-Versand des Fragebogens | 42 |
| 8.11 | Andere Stelle: infodoc RADIX | 43 |
| 8.12 | Die Online-Präsenz, Verlinkung und Rang in Suchmaschinen | 45 |
| 8.13 | Abgleich der angeschafften Bücher..... | 45 |
| 8.14 | Resultate vom Kick-off (05.03.2012) | 49 |
| 8.15 | Debriefing | 52 |

Die wichtigsten Begriffe und Abkürzungen

| | |
|-----------------|--|
| as doc/k | Dokumentationsstelle von Alliance Sud. Sie hat zwei Standorte, einen in Lausanne (as doc LA) und einen in Bern (as dok BE). |
| digital divide | Hypothese, dass die Chancen auf den Zugang zum Internet und anderen Online-Informations- und Kommunikationstechniken ungleich verteilt sind und meist auf soziale oder wirtschaftliche Faktoren zurückzuführen sind. |
| IVS | Informationsvermittlungsstelle (IVS) recherchiert auf Anfrage oder selbständig aufgrund bestimmter Fragestellungen in diversen Quellen. Die Quellen können inhouse (Dokumentensammlung, Bibliothek, interne Datenbanken) oder extern (Internet, externe Datenbanken) sein. |
| Medienbruch | Bezeichnet die unterschiedliche Verwendungsmöglichkeit von konventioneller (papierenen) und digitalen Medien, die eine gemeinsame Nutzung verunmöglicht oder erschwert. |
| niederschwellig | Mit dem Begriff "niederschwellig" wird vor allem der Zugang zu Informationsangeboten charakterisiert. Der Begriff wurde nie klar definiert. Er konnotiert bildungsferne Kreise, ebenerdiger Zugang, institutionell nicht mit Spezialisierung verbunden. |
| Information | Unter „entwicklungsrechtlich relevanter Information“ wird die Information verstanden, die Sachverhalte in ihrem sozialen, wirtschaftlichen, politischen, usw. Kontext behandelt. |

1 Vorgaben

1.1 Terms of Reference (TOR)

Als Terms of Reference wurden dem Review Team folgende Fragen auf den Weg gegeben:

| Hauptfrage | Teilfrage |
|--|---|
| 1) Wie wird das bestehende Dienstleistungs-Angebot beurteilt? | a. Stärken/Schwächen, Aufwand und Effizienz (Effizienz) b. Entspricht das Dienstleistungs- und Produktangebot den Kundenbedürfnissen? (Kundenzufriedenheit) c. Werden die Hauptzielgruppen erreicht? (Zielorientierung) |
| 2) Wie funktioniert der Nachfragermarkt? | a. Welche Veränderungen sind in den Zielgruppen absehbar? b. Wie können die Zielgruppen erreicht werden? c. Wie entwickelt sich der relevante Informationsmarkt? d. Was bedeuten die Veränderungen für das zukünftige Angebot? |
| 3) Vergleich mit anderen Bundesstellen | a. Wie arbeiten ähnliche Dokumentationsstellen, die von Bundesstellen beauftragt oder unterstützt werden? ... Welche Folgerungen ergeben sich daraus für die DEZA? |
| 4) Zukunftsperspektive | a. Welche Kompetenzen sind künftig erforderlich (thematisch/fachlich/IZA und I+D)? b. Wie müssen die Ressourcen künftig eingesetzt werden? c. Was sind die Konsequenzen für DEZA und Kunden, falls diese Dienstleistungen künftig nicht mehr angeboten/erbracht würden? |

Weiter wurde vorgegeben, dass von den 20 Seiten des Berichts mindestens 50% der zukünftigen Entwicklung und Ausrichtung zu widmen sind.

Während des Kick-offs wurde deutlich gemacht, dass es nicht darum gehe, zu untersuchen, auf welchem Weg und mit welchen Mitteln die effizienteste Sensibilisierung mit dem grössten Impact erreicht werden kann. Das Mittel ist und bleibt Informationsversorgung - als neutraler Auftrag. Die Erwartungen und eine SWOT-Analyse finden sich im Anhang.

2 Entwicklung des Dienstleistungsangebots und heutiger Stand

Das heutige *Dokumentationszentrum Alliance Sud (as doc/k)* ist aus der *Dokumentationsstelle i3w (Informationsdienst Dritte Welt)* entstanden, die 1971 gegründet wurde, um die damals ungenügend zugängliche Information zur „Nord-Süd-Problematik“ in der Schweiz besser erreichbar zu machen. Dieser Tätigkeitsbereich wurde zu einem Teil der entwicklungspolitischen *Arbeitsgemeinschaft Swissaid, Fastenopfer, Brot für alle, Helvetas, Caritas, Heks*, welche seit 2005 Alliance Sud heisst. Die Organisation ist in drei Landesteilen präsent (Lausanne, Lugano, Bern), wobei der Dokumentationsbereich nur in Lausanne und Bern vorhanden ist.

Alliance Sud ist ein Gemeinschaftsunternehmen der genannten sechs Hilfswerke und wird durch diese finanziert. Kleine finanzielle Beiträge leisten auch die Partner Solidar und Terre des hommes Schweiz/Suisse. Alliance Sud betreut zudem das Sekretariat der NGO-Plattform der schweizerischen Entwicklungsorganisationen, die über 20 grössere Hilfswerke umfasst. Schliesslich lanciert Alliance Sud immer wieder themenspezifische Koalitionen, z.B. die

Kampagnen „0,7 %“ mit über 70 Organisationen und „Recht ohne Grenzen“ mit über 50 Organisationen, die neben Entwicklungsorganisationen auch Gewerkschaften, Umwelt- und Frauenverbände sowie kirchliche Organisationen umfassen.

as doc/k hat sich von einer rein physischen, papierorientierten Organisation in den 90iger Jahren mit Presse- und Organisationsarchiv, Zeitschriftenbestand und Bibliothek zu einer **Informationsstelle mit zwei Beinen entwickelt**. Der Präsenzbestand auf Papier wurde stark reduziert und gleichzeitig wurde die Webpräsenz mit zahlreichen Produkten ausgebaut. 2001 wurden 11'000 CHF für die Website ausgegeben, 2011 waren es 330'000 CHF, was die Hälfte des Gesamtbudgets ausmacht.

Wenn im folgenden allgemeine Aussagen getroffen werden, ist immer zu berücksichtigen, dass zahlreiche Unterschiede bei den Stellen Lausanne und Bern mitgedacht werden müssen. Die beiden Dokumentationsstellen haben sich in den letzten 10 Jahren stark angenähert. Dennoch bestehen Unterschiede (Auswahl):

- Grösse: Die as doc Lausanne verfügt über keine Bibliothek. as dok Bern schon.
- Einbindung: die as doc Lausanne arbeitet gut mit der Fondation Education et Développement (FED) zusammen, wofür frühere personelle Verhältnisse und die Situierung in derselben Etage wesentlich sind. Bern hat nur punktuelle Kontakte.
- Die Themen werden in der Romandie medial anders aufbereitet als in der Deutschschweiz.
- Die as doc Lausanne engagiert sich stärker in soziokulturellen Projekten.

Wir geben im folgenden keine detaillierte Beschreibung der Dienstleistungen, wie sie im Jahresbericht von as doc/k nachgelesen werden können, sondern konzentrieren uns auf für das Review wesentliche Aspekte.

2.1 Produkte und Dienstleistungen der as doc/k

Das Produktangebot der as doc/k setzt sich zum einen aus einem Printbestand zusammen bestehend aus Zeitschriften und Pressedossiers. Die as dok in Bern unterhält zudem eine Fachbibliothek, deren Bestand über den Bibliothekskatalog Bibliomaker online nachgewiesen wird. Zum anderen werden im Bereich der elektronischen Produkte E-Dossiers, ein Linkverzeichnis („Globalia“), Neuzugangslisten und eine Veranstaltungsagenda geführt.

TOR (1) – Wie wird das bestehende Dienstleistungs-Angebot beurteilt?

Die Dienstleistungen umfassen das Erstellen von Pressepiegeln (regelmässige Medienbeobachtung), Auftragsrecherchen, Infoclearing (Kurzberatungen bis 15 min) sowie die Betreuung/Beratung von Nutzern vor Ort. Für die Erbringung dieser Dienstleistungen wird wenn möglich immer auf die bestehende Produktpalette zurückgegriffen.

Insgesamt ist der Dokumentationsbestand charakterisiert durch die thematische Orientierung (500 entwicklungsbezogenen Themen), eine geografische Ausrichtung (nach Ländern oder

Kontinenten) und eine institutionelle Orientierung (schweizerische und internationale Organisationen der Zusammenarbeit mit den Ländern des Südens und Ostens). Die Auswahl und Präsentation der Themen ist immer vorausschauend. Gleichzeitig ist durch die lange Existenz von as doc/k eine historische Dimension gegeben, die heute oft auf die letzten 10 Jahre reduziert wurde (Ausnahme: schweizerische Entwicklungszusammenarbeit).

Eine wesentliche Leistung von as doc/k ist die Selektion von Quellen und Dokumenten, sei es auf Papier oder im Web. Aufgrund der Analyse der Quellen und der Dokumente kann die „Informationslandschaft“ wie folgt charakterisiert werden.

| Aspekt | Beschreibung | Konsequenzen für die Informationssuche |
|---|---|--|
| Quellenlage ist nur teilweise digital vorhanden. | Ein relevanter Teil der Quellen ist elektronisch nicht verfügbar oder ist oft nicht frei im Internet erhältlich und wird dann über Suchmaschinen nicht gefunden. | Es sind hybride Quellen zu berücksichtigen. |
| Entwicklungspolitischer Fokus ist nicht über Fachbegriffe fassbar. | Der spezifisch Entwicklungspolitische Fokus ist komplexer zu recherchieren. Ob über kostenpflichtige Datenbanken oder über Internet-suchmaschinen muss oft mit wenig spezifischer Begrifflichkeit gesucht werden (Armut, Frauen etc.), was in vielen weiteren Sachgebieten auch vorkommt. | Die aufgefundenen Informationen müssen nachträglich intellektuell selektiert werden. |
| Vorkommen ist gering. | Entwicklungspolitisch orientierte Information ist in den meisten Informationsmedien kein wichtiges Thema. | Es finden sich weniger Informationen mit dem spezifischen Fokus. |
| Kontextbezug ist wichtig. | Die aufgefundene Information ist oft ereignisorientiert entstanden. Deshalb wird sie oft zu wenig im Entwicklungspolitischen Kontext dargestellt. | Die aufgefundene Information muss nachträglich intellektuell selektiert werden. |
| Polarisiertes vermeiden. | Sachverhalte werden teilweise polarisierend dargestellt, was aber als solches nicht immer genügend oder rasch erkennbar ist. | Quellen im voraus kennen. Nachträglich intellektuell selektieren. |
| Leicht Lesbares unterstützt Lernprozesse. | Für die Onlinesuche gibt es kaum spezifische Kriterien, um Informationen kennzeichnen, die als leicht verständlich gelten. | Die aufgefundenen Informationen müssen nachträglich intellektuell selektiert werden. |

Diese genannten Faktoren führen dazu, dass Recherchen nicht rasch und/oder präzise durchgeführt werden können. Gute Quellenkenntnis ist Voraussetzung und Fachwissen hilft, die nachträgliche notwendige Selektion rasch durchzuführen.

2.2 Charakterisierung der Zielgruppen der as doc/k

Der Auftrag der as doc/k beinhaltet die Informationsvermittlung und Bereitstellung von Informationsprodukten im Bereich Entwicklungspolitischer Themen für eine breite Öffentlichkeit

(DEZA 2008). Unter breiter Öffentlichkeit werden verschiedene Zielgruppen verstanden, die grob wie folgt definiert werden und unterschiedliche Motive mitbringen, die Stelle zu nutzen:

| Zielgruppe | Wahrgenommene Motivation, um Stelle zu nutzen | Potential (Grundgesamtheit) |
|--|---|--|
| Schülerinnen und Schüler auf Stufe Sek II | Benötigt Hilfe bei der Themeneingrenzung und Material für seine Arbeiten. Oft curricular bedingt. | 35'000 Abschlüsse auf Stufe Sek II pro Jahr (BFS 2011) |
| Studierende von Studiengängen im Kontext globaler Themen | Sucht Material für seine Arbeit. Oft curricular bedingt. | ? |
| Lehrpersonen | Braucht Hintergrundinfos zu didaktischen Materialien. Will, dass seine Schüler die Stelle nutzen. | 8300 Vollzeitäquivalente (BFS 2011) |
| Personen aus dem Bereich Entwicklungszusammenarbeit (z.B. Mitarbeitende von NGOs) | Sucht Infos zu aktuellen Themen im Bereich seiner politischen Kampagnen. | ? |
| Mitarbeitende der Alliance Sud und ihren Trägerorganisationen (AS TO) | Sucht Infos zu aktuellen Themen im Bereich seiner politischen Kampagnen. | 20 + ? |
| Medienfachleute | Benötigt leicht wiederverwertbare Infos zu aktuellen EP-Themen. | ? |
| Privat- bzw. Einzelpersonen | Will punktuell mehr über bestimmte EP-Themen wissen. | ? |

Tabelle 01: Zielgruppen as doc/k und ihre Motive (Aussagen aus Interviews sowie Erfahrungswissen)

Die für die as doc/k wichtige Zielgruppe der Schüler/innen und Studierenden (ab Geburtsjahr 1982) wird als Generation charakterisiert, für die mobile Kommunikation und ständig verfügbare Informationsdienste eine Selbstverständlichkeit ist. Unter dem Stichwort „**Google Generation**“ werden Haltungen subsumiert, die mit der Mediennutzung und dem Umgang mit Information zusammenhängen: Die Nutzung von Computer gehört zum schulischen Alltag, bei der Suche nach Information stehen Suchmaschinen wie Google und Web 2.0-Anwendungen wie Facebook an erster Stelle (Willemse et al. 2011). Schnelligkeit und Verfügbarkeit sind bei der Informationssuche zentral: Wer etwas nicht sofort im WWW findet, wendet sich etwas anderem zu. Nicht online verfügbare Quellen und Dienstleistungen werden unwichtig und zweitrangig. Vielen Jugendlichen fehlt es einerseits an Geduld und durch Rahmenbedingungen der Ausbildung oft auch an Zeit, sich systematisch mit dem Recherche-Prozess auseinanderzusetzen. Andererseits bestehen bereits bei der Formulierung einer Suchanfrage grosse Mängel. Jugendliche wissen nicht, was sie genau suchen, die Fragestellung bzw. der **Informationsbedarf**

ist unklar oder nur vage. Dies ist eine Tatsache, mit der die as doc/k immer wieder konfrontiert wird und versucht mittels kompetenter Beratung vor Ort entgegenzutreten.

Auch ältere Generationen sind mit ähnlichen Herausforderungen konfrontiert. Digitale Medien sind Teil des Alltags geworden und erfordern entsprechende Kompetenzen, wie beispielsweise **Multitasking** (Schulmeister 2008). Wer technologisch nicht mithalten kann oder gar keinen Zugang hat, wird ausgeschlossen. Diese Problematik wird durch die zunehmende Verlagerung von Inhalten in elektronische Umgebungen verschärft und erfordert wiederum neue Konzepte.

TOR (2a) - Welche Veränderungen sind in den Zielgruppen absehbar?

Diese unter dem Stichwort **Informationskompetenz** subsumierten Tatsachen und Fähigkeiten werden sich auch mit der Erweiterung der technischen Möglichkeiten und Zugängen nicht einfach verbessern. Die **Digitalisierung** von Inhalten wird zur Basis jeder Informationsdienstleistung. Die zunehmende Datenflut erfordert in Zukunft noch mehr die Fähigkeit Information nicht nur sammeln sondern vor allem auch filtern zu können. *Informationsvermittlungsstellen (IVS)* werden auch in Zukunft die Rolle der sog. Gatekeeper wahrnehmen müssen: Sie helfen den Nutzern sich im Meer der Informationen zurechtzufinden. Gebündelte und zielgruppengerecht aufbereitete Inhalte spielen dabei eine zentrale Rolle. Auch ist der Trend zu multimedialer Information stark wahrnehmbar und führt dazu, dass rein textuell vermittelte Information in den Hintergrund tritt.

Jede der beschriebenen Zielgruppen bringt demnach Ansprüche mit, wie ein Produkt oder eine Dienstleistung der as doc/k auszusehen hat. Die Informationen zu den Ansprüchen und Interessen der Zielgruppen ergeben sich vor allem aus den Aussagen der zahlreichen Interviews und aus Erfahrungswissen des Fachbereichs.

| | | Schüler | Studierende | Lehrperson | MA TO | MA NGO | Medien | Einzelperson |
|----------------------|----------------|---------|-------------|------------|-------|--------|--------|--------------|
| Auswahl und Qualität | Gebündelt | ✓ | ✓ | | | | ✓ | ✓ |
| | Ausgewählt | ✓ | | ✓ | | | | ✓ |
| | Einfach lesbar | ✓ | | | | | | ✓ |
| | Einführend | ✓ | | ? | | | | ✓ |
| | n. a.* Quellen | | | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Zugänglichkeit | Aktuell | ✓ | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| | Historisch | | ✓ | ✓ | | | | |
| | Digitalisiert | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Service | Online | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Schnelle Lfg. | ✓ | ✓ | ✓ | ? | ? | ✓ | |
| | kostenlos | ✓ | ✓ | ? | ? | ? | | ✓ |

Tabelle 02: Ansprüche der Nutzergruppen (*nicht auffindbar)

Die historische Dimension ist für die wenigsten wesentlich, während der Service für alle Zielgruppen ein wichtiges Kriterium ist. Die Bündelung ausgewählter Information mit einführendem Charakter ist vor allem für die Gruppe der Schüler/innen relevant.

2.3 Ergebnisse aus der Umfrage

Im Rahmen der Review wurde eine Nutzerumfrage durchgeführt (siehe Anhang Kap. 8.8). Ausgehend von den in den TOR vorgegebenen Fragen, wurde die Umfrage auf die Dimensionen Kundenzufriedenheit, Effizienz und Zielorientierung, Markt und Zukunftsorientierung ausgerichtet mit dem Ziel herauszufinden, ob das bestehende Dienstleistungs- und Produkteangebot den Nutzerbedürfnissen entspricht. Der Rücklauf betrug für den deutschsprachigen Fragebogen 76 (64 online, 12 print); für den französischsprachigen Fragebogen 13 (12 online, 1 print). Inhaltlich waren die Ergebnisse aus den beiden Sprachgruppen nur in einzelnen Aspekten unterschiedlich und können deshalb gut zusammenfassend betrachtet werden.

Die Ergebnisse der Umfrage zeigen insgesamt eine grosse Zufriedenheit mit den Produkten und Dienstleistungen der as doc/k. Die Nutzer/innen schätzen den Zugriff auf sonst nicht auffindbare Quellen und die Möglichkeit sich durch die Breite und neutrale Darstellung des Informationsangebots die eigenen Fachkenntnisse zu erweitern. Zwei kritische Thesen lassen sich insgesamt aus den Ergebnissen ableiten und sind für die folgende Beurteilung grundlegend:

- Der Bekanntheitsgrad der as doc/k hängt stark von persönlichen Empfehlungen ab und ist dadurch limitiert.
- Abhängig von einem konkreten Informationsbedarf kehren die Nutzer/innen nicht regelmässig zur as doc/k zurück, sondern nutzen eine Dienstleistung vielleicht nur einmalig. Eine Kundenbindung wird dadurch schwierig.

2.4 Beurteilung der as doc/k

Die Beurteilung des bestehenden Dienstleistungsangebots wird auf den Grundlagen basierend (Kostenrechnung, Schlussberichte) aus Nutzersicht beschrieben (Ergebnisse aus der Kundenbefragung) und zusätzlich mit Aussagen aus den Interviews untermauert. Dabei werden sowohl Stärken und Schwächen als auch Aufwand und Effizienz identifiziert, nicht zuletzt auch im Hinblick darauf, ob mit dem bestehenden Angebot die Zielgruppen erreicht werden.

TOR (1a) – Stärken / Schwächen, Aufwand und Effizienz (Effizienz)

FT.01 Die Dokumentationsstellen sind einzigartig.

Eine der grössten Stärken der as doc/k besteht in ihrer Einzigartigkeit. Keine andere Stelle in der Schweiz nimmt die Aufgabe wahr, explizit über einen niederschwelligen Zugang entwicklungs-politische Informationsarbeit zu leisten und dabei den Anspruch zu haben, verschiedene Perspektiven und Kontroversen aufzuzeigen.

FT.02 Die Mitarbeitenden sind engagiert und intrinsisch motiviert.

Eine weitere übergeordnete Stärke ist das Engagement des Personals. Die as doc/k haben in den vergangenen 10 Jahren eine beträchtliche Entwicklung durchgemacht. Das Dienstleistungs- und

Produktangebot ist thematisch, technisch und organisatorisch auf dem neusten Stand und neue Entwicklungen werden laufend aufgegriffen und beurteilt. Diese Fortschritte waren vor allem auch deshalb möglich, weil das Personal intrinsisch motiviert und engagiert ist sowie die Zusammensetzung der beiden Teams Lausanne und Bern über viele Jahre konstant geblieben ist, was zu einem reichen Erfahrungsschatz führt.

FT.03 Die Dokumentationsstellen arbeiten im Rahmen des bestehenden Auftrags effizient.

Der Overhead („Administration“) bewegt sich im Rahmen einer IVS, die laufend Anpassungen und Weiterentwicklungen der Produkte durchführt. Die elektronischen Produkte sind pro Zugriff zwar beträchtlich billiger, allerdings basieren zahlreiche Produkte auf andern, vorgängig traditionell erstellten Produkten.

Die Beratung vor Ort wie auch Auftragsrecherchen nehmen verhältnismässig viel Zeit und somit auch Geld in Anspruch, jedoch wird damit eine grosse Effektivität erreicht, da die Ansprüche der Nutzer direkt und möglichst optimal erfüllt werden können.

Die Effektivität wird in einzelnen Bereichen aber auch in Frage gestellt. Es liess sich beispielsweise im Rahmen der Interviews und Studium der Dokumente nur schwer erkennen, welchen Effekt die Mitarbeit in Projekten bewirken kann. Diese Arbeiten und damit verbundene kostenintensive Aufwände sind strategisch nicht sinnvoll eingebettet und die nachhaltige Wirkung wird in Frage gestellt.

FT.04 Die Dokumentationsstellen können sich in einem stabilen Kontext gut entwickeln.

Für die stabile und erfolgreiche Entwicklung der as doc/k innerhalb der letzten 10 Jahre ist die Betreuung des Mandats durch das Informationsmanagement der DEZA wesentlich. Da sie auch eine IVS ist, weiss sie, dass mit einer längerfristigen Strategie die besten Resultate erzielt werden können.

FT.05 Die Produktpalette hat sich in den letzten 10 Jahren gut an die Veränderungen angepasst.

Die physische Dokumentation wurde in den vergangenen 10 Jahren auf das Wesentliche reduziert und wo sinnvoll in digitale Angebote integriert. Technische Entwicklungen werden laufend berücksichtigt und das Potential für die as doc/k analysiert. Dadurch haben sich die Kosten und der Aufwand für die Bewirtschaftung der Website in den vergangenen 10 Jahren insgesamt vervielfacht und machen heute 50% der Aufwände aus.

FT.06 Das Image der as doc/k ist positiv, aber nicht genügend selbsterklärend.

Die as doc/k bekommt die entwicklungspolitische Konnotation erst durch die Nähe und Einbettung zu Alliance Sud. Dennoch besteht offensichtlich die Schwierigkeit, Funktion und Inhalte einfach zu kommunizieren. Das erworbene Image zeigt sich als ungenügend, weil viele Personen erst aufgrund einer Empfehlung einer anderen Person die as doc/k nutzen. Das Image ist also nicht „selbsttragend“. Dadurch muss auch die Relevanz der Einbettung näher betrachtet werden.

FT.07 Das Profil der einzelnen Zielgruppen ist wenig deutlich.

Die grösste Nutzergruppe stammt aus dem Bildungsbereich. Dies hat sich in den vergangenen 10 Jahren nicht gross verändert. Für diese Zielgruppen unternimmt die as doc/k bereits einiges:

- Leitfaden für die Recherche auf der Webseite der as doc/k.
- Webportal "Viele Infos - eine Welt" (Kooperationsprojekt mit der ADM)
- Kontakte bzw. Abrechnungsvertrag mit der SBE/FED für die Teilfinanzierung der Beratung der Schüler/innen.
- Zielgruppenorientierte Projekte wie z.B. La jeunesse débat.
- Führungen für pädagogische Hochschulen sowie sozioantropologische Studienrichtungen.

TOR (1c) - Werden die Hauptzielgruppen erreicht? (Zielorientierung)

Grundsätzlich ist die Beratung vor Ort für die Mitarbeitenden der as doc/k das wichtigste Instrument, um den Informationsbedarf der einzelnen Zielgruppen zu erkennen und die Dienstleistungen auch entsprechend auszurichten. Systematisch erfasst werden die Beratungsleistungen für Schüler/innen und Lehrpersonen, weil diese auch abrechnungsrelevant sind für die SBE/FED. Eine konzeptualisierte Erfassung aller Kontakte und den entsprechenden unternommenen Handlungen liegt jedoch nicht vor. Zusätzlich ist es schwierig ein direktes Feedback zu erhalten, ob der Informationsbedarf durch die zur Verfügung gestellten Produkte auch wirklich gedeckt werden konnte. Rückmeldungen von Nutzer/innen sind meist zufällig. Dadurch wird eine nachhaltige Qualitätsentwicklung schwierig, auf mögliche Veränderungen beim Informationsbedarf der einzelnen Zielgruppen kann so nicht konsequent strategisch agiert sondern nur reagiert werden.

Die as doc/k weiss zwar um die Ansprüche dieser Zielgruppen. Eine strategisch konsequente Ausrichtung der Dienstleistungen auf diese Zielgruppe ist für die as doc/k jedoch nicht erkennbar: Beispielsweise wird nicht systematisch festgehalten, wann im Curriculum der Schulen die Maturitätsarbeiten anfallen und welcher Andrang an Nachfragen daraus zu erwarten ist. Auch bleibt das Einzugsgebiet unklar: Wie viele Schüler/innen und Studierende kommen aus der näheren Umgebung und wie viele von weiter her? Hinzu kommt, dass das Zielpublikum der Schüler/innen und Studierenden rotierend ist (oft nur einmalige Nutzung der as doc/k), einzig die Institutionen und somit die Lehrpersonen bzw. Dozierenden und auch Bibliotheken dieser Institutionen bleiben konstant. Ihnen kommt bei der Ausrichtung der Dienstleistungen eine besondere Rolle zu, da sie als Multiplikatoren gelten.

Bei der Erreichung der Zielgruppen der Mitarbeitenden von NGOs und den Trägerorganisationen von Alliance Sud spielt die Einbettung der as doc/k in die Organisation Alliance Sud selbst eine entscheidende Rolle

Einzelpersonen machen beim Benutzendenspektrum der Hauptzielgruppen nur einen kleinen Teil aus, sie stehen für die breite Öffentlichkeit. Diese zu charakterisieren bleibt für die as doc/k

ein Problem, eine Verankerung in der Bevölkerung und das Aufbauen eines Bekanntheitsgrad bleibt dadurch sehr limitiert.

3 Wie funktioniert der Nachfragemarkt?

Die Auseinandersetzung mit EP-Themen und die damit zusammenhängende Bewusstseinsbildung betreffen bei weitem nicht jeden Bürger. Der Nachfragemarkt der as doc/k lässt sich daher nicht mit einer klaren Grundgesamtheit definieren, die Rückschlüsse auf ein konkretes Marktpotential geben könnte. Zusätzlich ist der Markt von verschiedenen Akteuren geprägt, die sich in ständiger Veränderung befinden, wie auch die as doc/k selbst. Daraus ergeben sich besondere Herausforderungen bei der Analyse der Entwicklungsmöglichkeiten.

3.1 Entwicklung Produkt- und Dienstleistungsangebot

Die sinkenden Nutzungszahlen bei der konventionellen Nutzung widerspiegeln auch die Nutzungsarten. Die Besuche vor Ort haben sich innerhalb der letzten sieben Jahre halbiert.

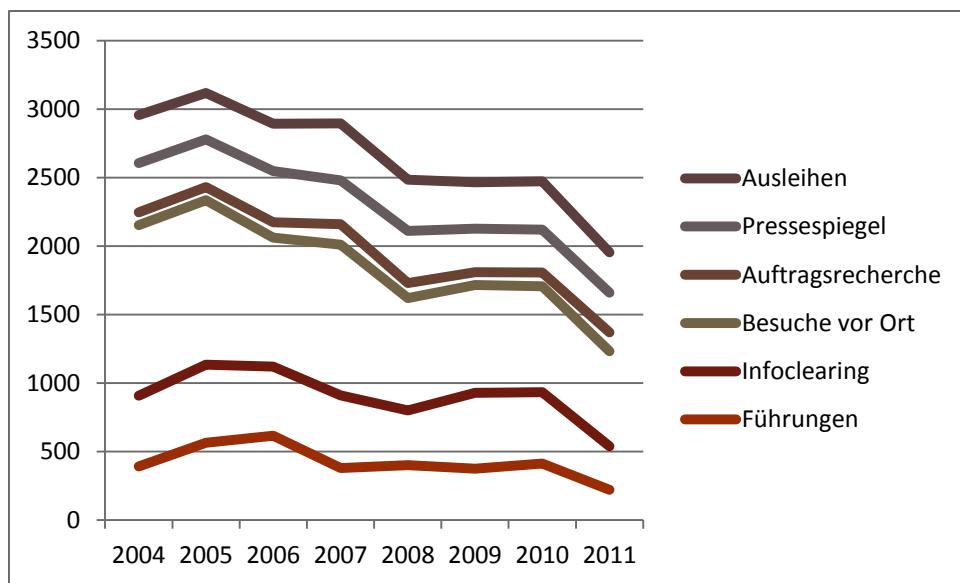


Tabelle 03: Nutzungsarten 2004-2011

Dem entgegen steht die Nutzung der elektronischen Angebote. Die Zugriffe auf die E-Dossiers haben sich seit Erscheinen vervierfacht und machen heute mit knapp 50% den grössten Anteil aus bei der Nutzung elektronischer Informationsprodukte. Da die E-Dossiers nach aktuellen Themen orientiert sind und somit regelmässig bearbeitet oder neu erscheinen werden, ist davon auszugehen, dass sich dieser Trend weiter fortsetzen wird.

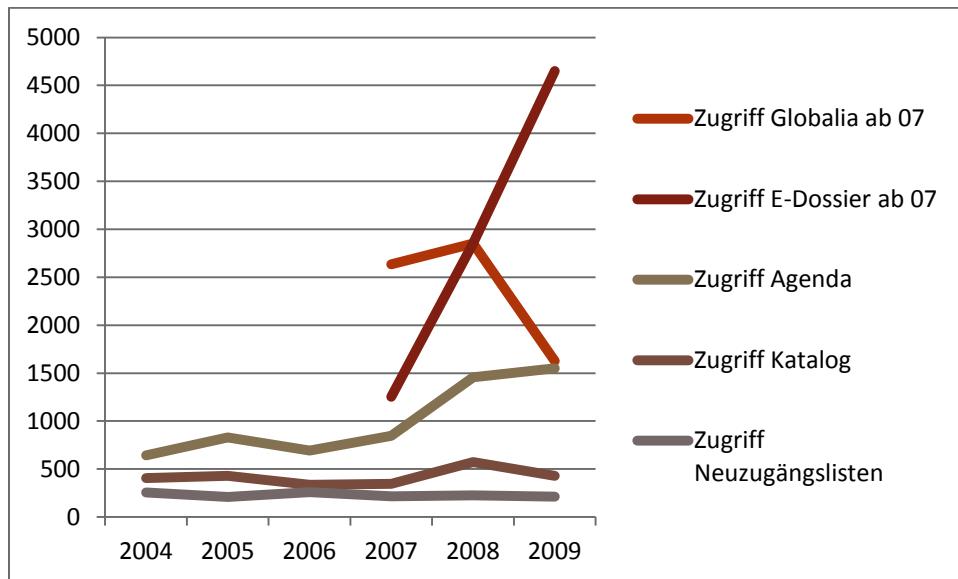


Tabelle 04: Durchschnittliche monatliche Zugriffszahlen auf elektronische Produkte 2004-2009 (ab 2010 andere Messmethode)

3.2 Entwicklung des Benutzendenspektrum

Das Benutzendenspektrum Öffentlichkeit hat sich in den vergangenen zehn Jahren kaum verändert und macht einen Anteil von 75-80% aus. Der grösste Nutzerkreis der Schule / Hochschule bleibt mit einem Anteil von 45-50% konstant. Insgesamt sind die Nutzendenzahlen (konventionelle Nutzung) zurückgegangen, dies hat in erster Linie auch mit der Verlagerung der Produkte und Dienstleistungen auf die Webseite zu tun: „Der anhaltenden positiven Entwicklung bei der elektronischen Nutzung stehen einmal mehr sinkende Werte bei der konventionellen Nutzung gegenüber.“ (Dokumentationszentrum Alliance Sud 2011)

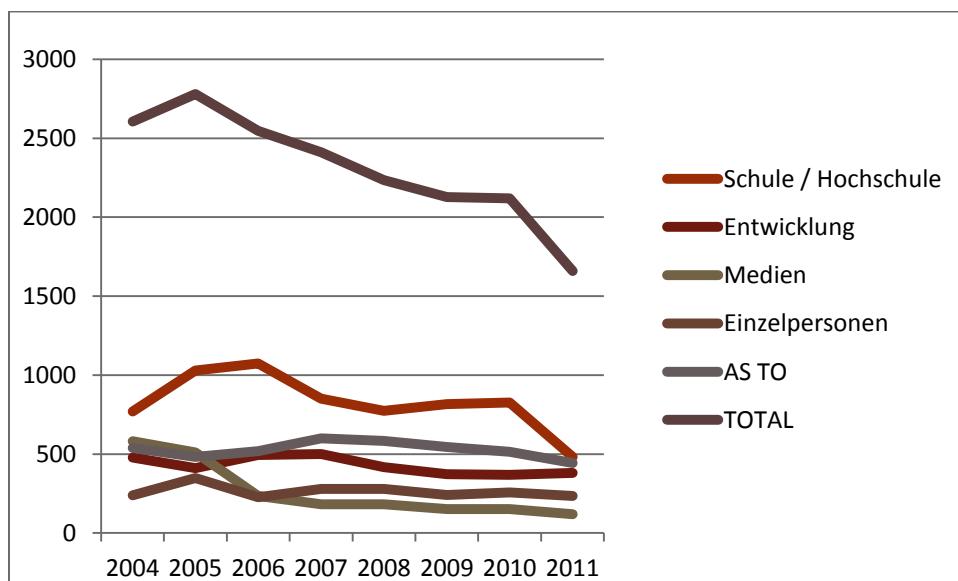


Tabelle 05: Benutzendenspektrum 2004-2011

FT.08 Die Zielorientierung der Produkte und Dienstleistungen ist effektiver, wenn sie auf die Ansprüche der Zielgruppen (aufgabenorientiert) ausgerichtet werden und nicht wie bisher auf das Benutzendenspektrum (personenorientiert).

Die Entwicklung hin zur vermehrten und Informationsbereitstellung und Informationsarbeit auf der Webseite der as doc/k bringt zwar eine gute Sichtbarkeit, jedoch lassen sich die Nutzungszahlen nur quantitativ auswerten in Form von visits. Einen Rückschluss, wer die Webseite mit welchem Informationsbedarf besucht hat und wie er beispielsweise auf die Unterseiten der as doc/k und den einzelnen Produkten gelangt, ist schwierig. Dadurch wird die Einschätzung zum Bekanntheitsgrad der as doc/k durch die zunehmende Verlagerung der Dienstleistungen in den Online-Bereich schwieriger.

TOR (2b) - Wie können die Zielgruppen erreicht werden?

Weiter hat sich der **Nachfragermarkt** der as doc/k in den vergangenen Jahren stärker konzentriert auf die Zielgruppe der Schüler/innen und Studierenden. Diese Gruppe ist durch die institutionelle Anbindung und Aufgabenstellung eigentlich klar definierbar. Schüler/innen und Studierende brauchen die as doc/k als Unterstützung für ihre Arbeiten, vor allem im Hinblick darauf die Themen einzugrenzen, Fragestellungen zu erarbeiten und einen leichten Einstieg zu finden. Die persönliche Beratung spielt dabei eine zentrale Rolle. Verschiedene Massnahmen wie der Rechercheleitfaden für Schüler/innen zeigen, dass die as doc/k auch im elektronischen Bereich versucht, entsprechende Angebote für diese Zielgruppen zu schaffen. Um diese Zielgruppen auch weiterhin optimal erreichen zu können, die Sichtbarkeit zu gewährleisten und das positive Image der as doc/k aufrechtzuerhalten, werden in Zukunft weitere Konzepte in diese Richtung notwendig sein.

3.3 Die Entwicklung des relevanten Informationsmarkt

Die as doc/k wird im Bereich ihres Informationsmarktes mit verschiedenen Mitspielern konfrontiert. Diese nehmen im Gefüge unterschiedliche Rollen wahr. Die Analyse der Beziehungen zwischen den verschiedenen Akteuren untereinander und zu as doc/k zeigt, dass nicht nur äussere Kräfte auf die as doc/k einwirken, sondern dass verschiedene Akteure gemeinsam Werte schaffen können. Gleichzeitig spielen innerhalb dieser Beziehungen Erwartungshaltungen der verschiedenen Marktteilnehmer eine wesentliche Rolle. Die Handlungsmöglichkeiten der as doc/k sind folglich geprägt durch die verschiedenen Akteure. Zudem spielen die technologischen Entwicklungen (sog. Umweltfaktoren) eine bedeutende Rolle.

TOR (3d) - Was bedeuten die Veränderungen für das zukünftige Angebot?

Der **Markt der massenmedialen Informationen** in der Schweiz ist seit den 90er Jahren in starker Veränderung. Die „klassischen“ Massenmedien haben alle gut ausgebauten Präsenzen im

Internet. Der Öffentlichkeit werden zahlreiche **Informationskanäle (Webseiten, Streams etc.)** kostenlos angeboten, was nicht immer der gedruckten oder gesendeten Version entspricht. Neueste Entwicklungen wie Blogs führen eher zu einer Vielstimmigkeit aber nicht zu einer Vertiefung und kontextuellen Verankerung der Information. Die angebotene Information ist für einen schnellen und schnellebigen Markt gemacht und auf Dauer nicht sicher verfügbar. Zudem ist die Schweiz durch die sprachliche Orientierung in zwei bzw. drei fast getrennte Märkte organisiert, die medial anders ticken.

Seit 1998 bestehen **Pressedatenbanken**, wo zahlreiche (aber nicht alle Zeitungen) tagesaktuell eingespeist werden. Es bestehen drei Märkte. Der Deutschschweizer Markt wird von der *Schweizer Mediendatenbank (SMD)* dominiert. In der Romandie ist *edipresse* führend. Im internationalen Kontext sind US-amerikanischen Firmen wie *Factiva* und *LexisNexis* präsent. Die Quellen sind alle kostenpflichtig und schränken dadurch die Nutzung stark ein, so dass keine kostengünstige Informationsversorgung der Öffentlichkeit (im Sinne von as doc/k) möglich ist.

Der **Buchmarkt** entwickelt sich nur langsam zum Online-Markt. Nur eine beschränkter Teil ist über Online-Medien, insbesondere Tablets erhältlich. Entwicklungsorientierte Titel sind online nicht erhältlich, ausser sie wären zum Bestseller aufgestiegen. Im deutsch- und französischsprachigen Markt sind starke Widerstände von Seiten der Verlage wahrnehmbar, was zu einer Verlangsamung der Digitalisierung des Marktes führt.

Jede **entwicklungsorientierte Organisation** verfügt heute über ausgebauten Websites, auf denen oft tagesaktuell kommuniziert wird. Zudem werden alle für die Öffentlichkeit produzierten Dokumente kostenlos online gestellt.

Das **Thema Entwicklungspolitik** ist heute weniger präsent und wird von vielen Personen nicht (mehr) richtig verstanden. Die Thematik geht heute mehr und mehr in anderen gesellschaftlichen Aspekten auf. Der Schulbereich spricht von „Globalem Lernen“, „globale Erziehung“, umweltorientierte Organisationen sprechen eher von „Nachhaltiger Entwicklung“ oder von einzelnen (Roh)stoffen („Amazonas“, „Wasser“), wirtschaftspolitische Organisationen mehr von wirtschaftlichen Aspekten wie „Steuerflucht“, „Entschuldung“, „Rechtsgleichheit“ und „humanitäre“ Organisationen mehr von „Menschenrechten“, „Internetfreiheit“ usw. Diese Tendenzen zeigen u.a. die in den letzten Jahren geführten Kampagnen, aber auch die Themen internationaler Entwicklungsgesellschaften.

Die **Suchmaschinen** im Internet haben den Informationszugriff in den letzten 15 Jahren scheinbar zum Kinderspiel gemacht. Jede Anfrage führt zu Resultaten, allerdings mit der Konsequenz, dass diese nicht immer genügend sind, da Quellenbewertung wegen der Fülle und der fehlenden Kompetenzen schwieriger zu leisten ist.

FT.09 Die Entwicklung führt dazu, dass viele Quellen für die Kunden von as doc/k auch online verfügbar wären, allerdings oft zeitlich beschränkt.

Ein gewichtiger Teil der Informationen ist aber nicht verfügbar, weil der heutige Online-Markt durch die „kostenfrei“-Dynamik des Internets dominiert wird. Zahlreiche kleinere Verlage von spezialisierten Zeitschriften und Büchern können innerhalb dieser Dynamik nichts anbieten, weil

sie vom direkten Verkauf der Medien leben und selbst über keine Finanzierungsmechanismen verfügen, welche die Publikation indirekt finanzieren würden.

3.4 Folgerungen

Auf diese Veränderungen im Nutzerverhalten sowie der technischen Entwicklung muss as doc/k so reagieren, dass sie sich als kleine Stelle nicht überfordert. Sie muss sich in die Webdynamik einklinken, ohne ihr Profil als kompetente Dokumentationsstelle zu verlieren.

Wenn die Stelle dann eher genutzt wird, weil sie empfohlen wurde, ist dies online umso wichtiger. Gut verlinkt sein mit andern Organisationen, so dass sich dies auf der Website spiegelt, viel zitiert werden, usw. – All das führt dazu, dass as doc/k hoch im Ranking von Suchmaschinen stehen kann.

Dem Trend nach einfach und rasch nutzbarer und gebündelter sowie selektierter Information muss Rechnung getragen werden. Die E-Dossiers sind hier das Muster.

Die E-Dossiers sind ebenfalls ein Muster dafür, wie die traditionelle Ausrichtung von as doc/k auf „Entwicklungsarbeit“ in den Alltag der Bevölkerung transportiert werden kann. Die öffentliche Kommunikation verlangt mehr nach Alltagsorientierung, Aufnehmen der aktuellen Schlagworte, usw.

Es sind Allianzen zu schmieden. Dazu sind die Stakeholder mit aufgerufen, Verbindungen zu anderen Organisationen zu schaffen. Zudem ist eine teilweise bessere Vernetzung mit Stakeholdern sinnvoll.

4 Vergleich mit anderen Stellen

Vorbemerkung: Das Review-Team hat „Pro Senectute“ sowie „Sucht Schweiz“ für den gewünschten Vergleich angefragt. Beide Stellen beurteilten die Anfrage als heikel und involvierten die Geschäftsleitung. Die Organisationen sahen sich ausserstande, innert nützlicher Frist einen Termin zu vereinbaren. Hingegen hat uns die Stiftung radix Einsichten und Auskünfte gegeben, allerdings mit der Vorgabe, dass keine finanziellen Daten und keine Vertragsdetails genannt werden sollen. - Details siehe Anhang Kap. 8.11.

5 Empfehlungen für die künftige Entwicklung

5.1 Ausgangsüberlegungen

Die oben geschilderten Veränderungen führen zu folgenden Schlüssen, die für die Formulierung und Beurteilung der Szenarien wesentlich sind:

1. Der Informationsbedarf ist ausgewiesen. Die aktuelle Nutzung, die Interviews sowie die Umfrage machen klar, dass ein qualifizierter Informationsbedarf besteht, der individuell nicht genügend gedeckt werden kann.

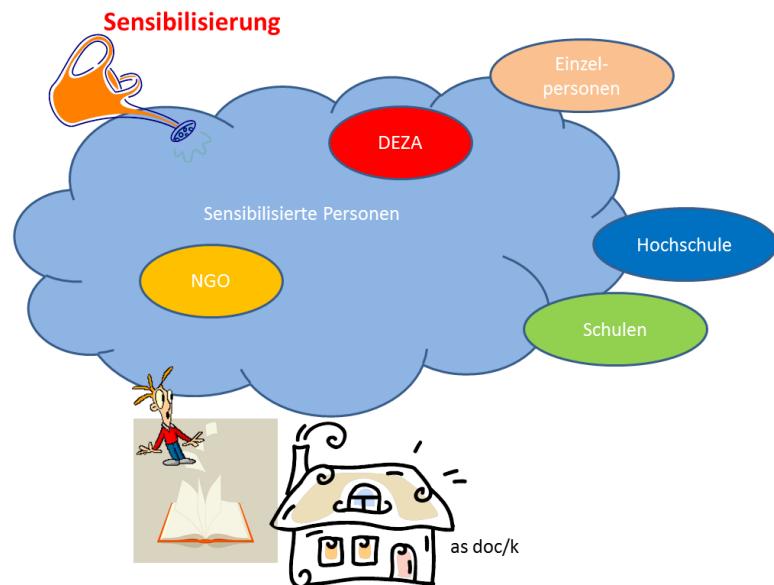
2. Eine IVS bringt durch eine Bündelung von Quellen und Wissen nach wie vor einen erheblichen Mehrwert. Die individuelle, selbständige Informationsversorgung ist ohne vorherige aktive Bündelung weniger effizient oder gar unmöglich. Aufgrund der Quellenlage und

des entwicklungsrechtlich orientierten Fokus ist die Informationsbeschaffung aufwendiger als in anderen Bereichen. Personen mit wenig Informationskompetenz sind nicht imstande, selbständig genügend Information zu beschaffen und die Quellen zu beurteilen.

3. Die Sensibilisierung ist nur ein Teil der Aufgabe. Das vereinfachte Sensibilisierungsmodell macht die Rolle von as doc/k deutlich. Sie versorgt Personen und Institutionen mit dokumentarischer Information. Sie kann die Sensibilisierung für entwicklungsorientierte Fragestellungen befördern.

Welche Voraussetzungen für eine Sensibilisierung nötig sind, ist jedoch nicht klar.

Viele Personen, die in der EZB bei NGOs oder bei Trägerorganisationen arbeiten, haben angegeben, dass die „Erweiterung der Fachkenntnisse“ wichtig ist. Diese Personen können als bereits sensibilisiert gelten.



Aufgrund der Analyse können für die Zukunft folgende strategische Zielsetzungen formuliert werden:

| Strategische Zielsetzungen | Folgerung |
|---|---|
| Erhöhung des Bekanntheitsgrades | Verankerung bei Komplementoren und Nutzern. Einbringen der Produkte in breiten Nutzungskontext. |
| Fokussierung auf spezifische Benutzergruppen | Systematische Kenntnis der Benutzergruppen, deren Bedarf und Informationsverhalten. Anpassen der Produkte an diese Erkenntnisse. |
| Überwinden der Medienbrüche | Erhöhung der Verfügbarkeit von Materialien im Internet. |
| Steigerung der Effektivität | Anpassen der Aufwände an den Bedarf. |

as doc/k ist seit Jahren auf dem richtigen Weg. Es gilt, diesen Weg zu festigen und die notwendigen sachten Transitionen zu ermöglichen.

5.2 Ebene Dokumentationsstellen und Mitarbeitende

Die as doc/k hat in den letzten 10 Jahren gezeigt, dass sie fähig ist, die Produkte und Dienstleistungen an die technischen Möglichkeiten und den geänderten Benutzerbedarf anzupassen. Dieses Potential der as doc/k muss erhalten und erweitert werden.

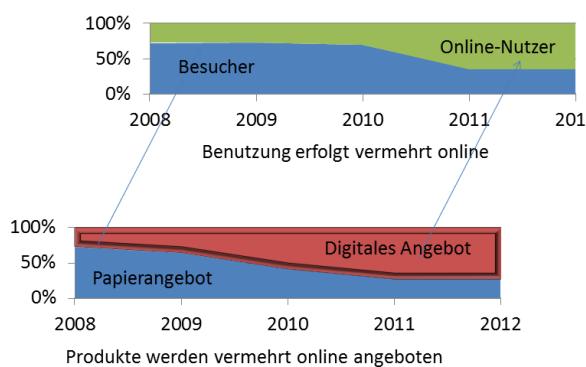
E.01 Die Mitarbeitenden müssen sich genügend weiterbilden können.

In die **Weiterbildung der Mitarbeitenden** ist weiter zu investieren. Als wichtige Basis sehen wir die eigene Motivation der Mitarbeitenden. Die **technischen Kompetenzen** (insb. Einschätzung der Technologie, Projektmanagement-Know-how, Analyse etc.) sind durch Neubesetzungen bereits verstärkt worden, müssen aber aufgehoben und teilweise ausgeweitet werden. Hier spielen die Netzwerke eine wichtige Rolle, aber auch die Nutzung von Weiterbildungsangeboten und Selbststudium. Auch die **sozialen und pädagogischen Kompetenzen** gilt es weiter zu verstärken, um die Beratungstätigkeit zu optimieren (Verbesserung der Vorbereitung vor der Anfrage, richtiger Mix des Angebots, Verringerung der aufgewendeten Zeit etc.).

TOR (4a) - Welche Kompetenzen sind künftig erforderlich (thematisch / fachlich / IZA und I+D)?

5.3 Analyse der Produkte- und Nutzungsebene

Das Modell zeigt die Relation zwischen Angebotsentwicklung und –Nutzung.



Je mehr Online-Produkte angeboten werden, desto weniger Benutzende sollten die Dokumentationsstelle vor Ort besuchen, so die einfache Theorie. Dennoch ist es gut möglich, dass andere Gründe massgebend sind. Aufgrund der vorhandenen Information blieb unklar, warum weniger Benutzende die as doc/k aufsuchen. Über die Online-

Nutzung ist außer der Zugriffshäufigkeit nichts bekannt. Die Entwicklung der Vor-Ort-Nutzung zeigt, dass Schüler/innen relativ konstant vorbeikommen, Lehrpersonen ebenfalls, wobei evtl. eine Verlagerung der Interessen stattfindet, die Thematik aber grundsätzlich erhalten bleibt.

TOR (4b) -Wie müssen die Ressourcen künftig eingesetzt werden?

E.02 Die Benutzerprofile müssen geschärft werden.

Die **Nutzerprofile** und ihre Ansprüche müssen besser bekannt sein, um die Dienstleistungen und Angebote künftig noch angepasster zu entwickeln. Dazu ist vermehrt das Verhalten zu analysieren und Schlüsse daraus zu ziehen, welche in die strategische Ausrichtung der Produkt- und Dienstleistungspalette miteinfließen und Massnahmen zur Kundenbindung beinhalten.

Idee Die as doc/k kann effizienter und präziser arbeiten, wenn sie ihre Benutzer (-

| | |
|------------|--|
| | Gruppen) mit ihrem Bedarf besser kennt. |
| Begründung | Je mehr die Online-Nutzung steigt, desto weniger direkte Information hat die as doc/k über die Benutzerprofile der Zielgruppen. |
| Konsequenz | Die Analyseinstrumente müssen auf allen Ebenen (konventionelle und elektronische Nutzung) konsequenter eingesetzt und über die Jahre vergleichbar gemacht werden. |
| Aufwand | Optimierung der bisherigen Analyseinstrumente (Besucher vor Ort (gelbes Formular), Infoclearing, Webstatistik) Die Erfassung kann auch über Stichproben erfolgen. Erfassung/Auswertung mittels gelbem Formular: 5-10 min pro Besucher. Zusätzlicher Gesamtaufwand pro Jahr ca. 100h |

E.03 Das Präsenzangebot ist mittelfristig zu reduzieren und soweit wie möglich durch digitale Angebote zu ersetzen.

Wir empfehlen, das **Präsenzangebot** zumindest räumlich mittelfristig zu reduzieren, weil die Verlagerung der Dokumentationsnutzung auf Online-Angebote weiterlaufen wird.

| | |
|------------|---|
| Idee | Die Bestände sollen digital genutzt werden, sobald es die technischen und ökonomischen Bedingungen erlauben. |
| Begründung | Für die nächsten 3-5 Jahre ist nicht auf die Digitalisierung des heutigen Papierangebots zu setzen , weil der entsprechende Informationsmarkt nur zögerlich digitalisiert wird, d.h. Pressedokumentation und Bibliothek sollen weitergeführt werden. Der Markt ist jedoch gut zu beobachten, um die Weichen im richtigen Zeitpunkt zu stellen. |
| Konsequenz | Dennoch ist für die Nutzergruppen von as doc/k das Online-Angebot weiter auszubauen und darauf zu achten, auf beiden Schienen, bline und Präsenz, zu fahren. |
| Aufwand | Medienkosten: Kostenneutral |

E.04 Aktive Bewirtschaftung aller Informationskanäle mit produktbezogener Information.

| | |
|------------|---|
| Idee | Sämtliche Informationskanäle koordiniert nutzen, um gezielt im jeweiligen Benutzerkontext auf einzelne Produkte der as doc/k aufmerksam zu machen. |
| Begründung | Mit der richtigen Mischung aus Marketing und Sachinformation kann die Sichtbarkeit der as doc/k erhöht werden. Beispielsweise werden heute auf den Social Media Kanälen der as doc/k vor allem allgemeine EP-Themen gepostet. Die Sichtbarkeit der as doc/k wird dadurch höchstens indirekt erhöht. |
| Vorteile | Die Verbreitung von produktbezogener Information kann benutzerprofil-spezifisch erfolgen. |
| Aufwand | Internes Kommunikationskonzept: 50 Std.; Bedienung der Kanäle: 2 Std. pro Woche. |

E.05 Die Metadaten der Offline-Medien sollen direkt in elektronische Produkte integriert werden.

| | |
|------|--|
| Idee | Der Nutzer hat über elektronische Kanäle einen einheitlichen Zugang zur Information. Medienbrüche werden verringert und die Handhabung wird vereinfacht. |
|------|--|

| | |
|------------|---|
| Begründung | Die für as doc/k interessanten Dokumente (Monografien, Zeitschriftenartikel, DVD etc.) werden auch in den nächsten 5 Jahre nicht systematisch online verfügbar sein. Diese Dokumente müssen deshalb möglichst nahtlos in elektronische Umgebungen integriert werden mittels Referenzierung. |
| Vorteile | Jeder Bildschirm in der Schweiz wird zur as doc/k. |
| Konsequenz | Nebst bereits katalogisierten Zeitschriftenartikeln und Büchern werden zusätzlich auch Zeitungsartikel erfasst und dadurch über den Katalog nachgewiesen. Die Integration der Referenzierungen erfordert eine entsprechende technische Lösung (zum Beispiel JavaScript). |
| Aufwand | Bei ca. 5 Zeitungsartikeln pro Tag > pro Jahr 2000 Artikel > Erfassung/Integrieren pro Artikel 15 min ergibt einen täglichen Zusatzaufwand von 1h |

E.06 Integration des Katalogs in einen grossen Bibliotheksverbund (IDS-Verbund)

| | |
|------------|---|
| Idee | Die Bibliothek wird innerhalb des Hochschul-/Fachhochschulkontextes besser sichtbar, weil alle Dokument im Verbundsystem nachgewiesen werden. |
| Begründung | Sobald eine entwicklungsorientierte Thematik gesucht wird, wird as doc/k als Quelle gefunden. |
| Vorteile | Jede Bibliothek im Verbund wird zur as doc/k. Über den Kurierdienst kann jedes Dokument in 1-3 Tagen dort bezogen werden. Wichtig: Diese Massnahme bringt nur dann Vorteile, wenn die Benutzer diese Literatur stark brauchen. Der Abgleich mit den Online-Katalogen hat gezeigt, dass die meisten Werke bereits in anderen Bibliotheken nachgewiesen sind (siehe Anhang Kap. 8.13). |
| Konsequenz | Zuerst im Verbund nachfragen, wie diese Literatur benutzt wird (Rang, Anzahl Vorreservierungen usw.) Abschaffung des eigenen Katalogs. |
| Aufwand | Zahlen IDS (2007, ohne Gewähr): Installation Aleph-Client plus weiteres, einmalig, 16'000 CHF plus Datenmigration / jährlich 7'500 CHF, zusätzlich: Ausbildung Zahlen NEBIS (ohne Gewähr) einmalig: Integration der Daten in den Verbundskatalog / Ausbildung während 2-3 Wochen / Beteiligung am Verbund ca. 20'000 CHF pro Jahr |

E.07 Beratung vermehrt ins Internet verlagern.

| | |
|--------------|--|
| Idee | Es soll auch der Beratung im elektronischen Raum mehr Beachtung geschenkt werden. |
| Begründung | Wenn ein Grossteil der Information über die Website der as doc/k verfügbar ist, müssen auch die synchronen Kommunikationskanäle entsprechend verlagert werden. |
| Vorteile | Benutzer können sich direkt an die Stellen wenden, um im Kontext von Webangeboten Fragen zu stellen und sich beraten zu lassen. |
| Konsequenzen | Es sind Zeiten zu planen, während denen auf diesen Kanälen kommuniziert werden kann. |
| Aufwand | Anfangs wenig (Pilot, ev. 2 Std. pro Woche), später mehr. |

E.08 *E-Dossiers sollen in PDF umgewandelt werden können, damit die Nutzer (u.a. Lehrpersonen) die Dossiers auch offline nutzen können.*

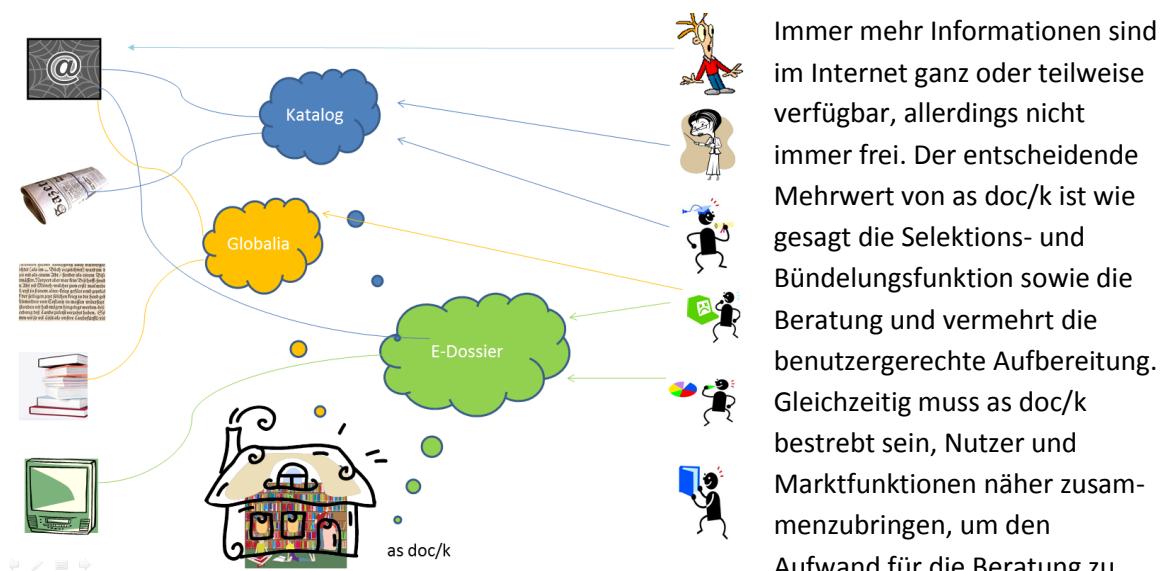
| | |
|------------|--|
| Idee | Es gibt zahlreiche Information, die nur online auf der Website genutzt werden kann aber nicht offline. |
| Begründung | Im schulischen Kontext aber auch in anderen Bereichen (z.B. Offline-Nutzung auf Tablets) sind PDF-Versionen sehr nützlich. Das Ausdrucken und Ordnen von Blättern ist aufwendig. |
| Vorteile | Die Dokumentation kann einfach(er) genutzt werden. |
| Aufwand | Webprogrammierung (klären) für ad-hoc-PDF |

E.09 *Mini-Dossiers erstellen.*

| | |
|--------------|--|
| Idee | Die heutigen Pressedossiers können mit relativ wenig Aufwand elektronisch auf dem Web nachgebildet werden, so dass Webressourcen und Referenzen (siehe E.05) verknüpft werden. Der Mehrwert der Selektion und Bündelung von Information wird dadurch erhöht. |
| Begründung | Für den Nutzer wird der Zugang zu Grundlageninformation noch stärker vereinfacht. |
| Konsequenzen | Erhöht die Nutzung und verbessert die Sichtbarkeit. Möglichkeit, die Beratung auch stärker ins Internet zu verlagern. |
| Vorteile | Die Benutzer können online auf alle Produkte von as doc/k zugreifen. |
| Aufwand | Konzeption der Struktur (Vorbild: E-Dossiers) und technische Implementation: 30 Std.; Füllen der E-Dossiers: minimum 2 Std. pro Dossier. Bei 450 Dossiers ca. 900 Std. |

5.4 Markt-Ebene

Das Modell des Marktes zeigt die Funktion von as doc/k im Rahmen der Marktsituation. Zahlreiche Nutzer suchen selbst nach Information, andere treffen auf das Online-Angebot von as doc/k und nutzen die gebündelte und sonst nicht direkt erreichbare Information, wiederum andere sind reine Offline-Nutzer. Das genaue Nutzungsverhältnis ist nicht bekannt.



verringern. as doc/k kann diesen Produktemarkt für die Nutzer strukturieren, ist jedoch beschränkt in ihren Möglichkeiten.

E.10 Eine Pressedokumentation auf Papier macht weiterhin Sinn.

| | |
|--------------|---|
| Idee | Die Presseinformation ist grundsätzlich digital vorhanden (mit wenigen Ausnahmen). Sie ist aber nicht kostenfrei online zugänglich. |
| Begründung | Das Copyright erlaubt nicht, Presseartikel digital in Datenbanken abzulegen und den Benutzern zur Verfügung zu stellen. Datenbankrecherchen führen zu grossen Treffermengen, die intellektuell ausgefiltert werden müssen. Die Kosten sind hoch (Beispiel SMD: 3.80 pro Artikel). |
| Vorteile | Die Presseartikel können kostengünstiger und ohne rechtliche Schwierigkeiten abgelegt und den Benutzern zur Verfügung gestellt werden. |
| Konsequenzen | Das Papier muss abgelegt, gesucht, fotokopiert, ev. gescannt (= Grauzone) und versandt werden. |
| Aufwand | Wie bisher. |

Weitere Empfehlungen unter Produkte, Kap. 5.3.

6 Konsequenzen für die as doc/k

Aufgrund der IST-Analyse und Beurteilung steht der Weiterführung der as doc/k im erreichten Rahmen nichts im Wege. Es besteht Verbesserungspotential bei der Entwicklung der Produkte und Dienstleistungen.

Als Szenarien sehen wir:

| Bezeichnung | Grundidee |
|-----------------------|---|
| „Verschieben“ | Die IVS wird an einen anderen Ort verschoben. |
| „Auf Kern reduzieren“ | Die IVS wird vom Aufwand her reduziert. |
| „Erweitern“ | <i>Kein realistisches Szenario – wird nicht näher betrachtet.</i> |
| „Abschaffen“ | Die IVS wird ganz abgeschafft. |

Es wurden Szenarien gewählt, die pragmatisch realisierbar bleiben. Die im Rahmen der Szenarien vorgeschlagenen Lösungen werden mit entsprechenden Empfehlungen für die Produktentwicklung (Kap. 5.2 / 5.3) optimiert. Diese können/sollen für die jeweilige Lösung eine Verbesserung oder Weiterentwicklung darstellen.

6.1 Szenario „Verschieben“

Voraussetzung und strategische Überlegung:

1. Die Informationsdienstleistung kann in einem anderen Kontext als dem heutigen besser erbracht werden. Je nach Option hat dies Konsequenzen für den Benutzerkreis.
 - a. Die 50% Schüler/innen müssen besser bedient werden.
 - b. Die allgemeine Öffentlichkeit soll das Angebot besser nutzen.
 - c. Die (Fach)hochschulen sind wichtige Nutzer.

Bemerkung: Die Einbettungsmöglichkeiten wurden mit den genannten Partnerorganisationen im Rahmen dieses Review nicht geklärt.

| Lösung | In anderen Kontext einbetten – allgemein-öffentliche Bibliothek |
|---------------------|---|
| Option | In allgemein-öffentliche Bibliothek einbinden |
| Vorteile | <ul style="list-style-type: none"> • Einbindung in allgemein-öffentlichen Kontext, wo viel „breites Publikum“ vorbeikommt. |
| Nachteile | <ul style="list-style-type: none"> • Verringerung des Kontaktes mit den Akteuren der Entwicklungspolitik. • Die Einbettung im entwicklungs-politischen Kontext wird stark geschwächt. |
| Konsequenzen | <ul style="list-style-type: none"> • Schüler/innen würden die Stelle vermehrt nutzen. • Alliance Sud und Trägerorganisationen müssen sich selber mit Informationen versorgen. • Migration der Katalogdaten |
| Massnahmen | <ul style="list-style-type: none"> • Detailabklärungen mit allgemein-öffentlichen Bibliotheken (d/f/i?) |
| Aufwand | <ul style="list-style-type: none"> • Recherchestelle: mind. 120'000 CHF (Schätzung) • Neuaufbau: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Anfangskosten abhängig vom Angebot: mind. 100'000 CHF ◦ Laufende Kosten: (siehe andere Szenarien): mind. 350'000 CHF |

| Lösung | In anderen Kontext einbetten – Hochschulen |
|---------------------|---|
| Option | In hochschulischen Kontext einbinden. Varianten: NADEL, Zürich und IHEID, Genève. |
| Vorteile | <ul style="list-style-type: none"> • Einbindung in einen EP-orientierten Kontext. • Hochschulen werden besser mit EP-Information versorgt. |
| Nachteile | <ul style="list-style-type: none"> • Verlust des allgemein-öffentlichen Zugangs. • Wahrscheinlich würde die Trägerschaft von Alliance Sud nicht mehr ca. zwei Drittel der Kosten beitragen. |
| Konsequenzen | <ul style="list-style-type: none"> • Studierende würden die Stelle vermehrt nutzen. • Image wird sich Richtung Forschung verlagern. |
| Massnahmen | <ul style="list-style-type: none"> • Detailabklärungen mit NADEL bzw. IHEID |
| Aufwand | Grundsätzlich keine grosse Kostendifferenz zu erwarten. |

| Lösung | In anderen Kontext einbetten - DEZA |
|---------------------|--|
| Option | In DEZA einbinden |
| Vorteile | <ul style="list-style-type: none"> • Bessere Einbindung in den EZA-Kontext • Kann Anfragen besser gemäss Öffentlichkeitsprinzip beantworten. • Teams kennen sich bereits. |
| Nachteile | <ul style="list-style-type: none"> • Niederschwelliger Zugang ist nur noch beschränkt gegeben (eingeschränkter Publikumsverkehr) |
| Konsequenzen | <ul style="list-style-type: none"> • Zusammenführen von IM DEZA mit as (inkl. Katalog und Webpräsenz). • Einordnung in die Rahmenbedingungen der Bundesverwaltung. • Ggf. Reduktion auf eine gesamtschweizerische Präsenz an einem Ort. |
| Massnahmen | <ul style="list-style-type: none"> • Detailabklärungen mit DEZA |
| Aufwand | Mind. 350'000 CHF (je nach Produktteststrategie) |

| | |
|--------------------|--|
| Beurteilung | Aus Sicht von IM DEZA ist dies keine valable Möglichkeit, da die Midtermstrategie dies ausschliesst. |
|--------------------|--|

Die folgende Option ist realistisch zu prüfen, falls die Aufgabe international ausgeschrieben wird und ein Dienstleister ohne Nähe zu EZA und Entwicklungspolitik den Zuschlag erhält.

| | |
|---------------------|--|
| Lösung | In anderen Kontext einbetten – unabhängig |
| Option | Dienstleistung unabhängig von EZA und EP und Bildung erbringen. |
| Vorteile | <ul style="list-style-type: none"> • Ggf. Betonung der Unabhängigkeit der IVS. |
| Nachteile | <ul style="list-style-type: none"> • Verminderte Einbindung in den Kontext der Nutzer (abhängig vom neuen Kontext). • Image ganz kontextabhängig. Eine IVS ohne Anbindung kann erfahrungsgemäss nur ein ungenügend ausgeprägtes Image schaffen. |
| Konsequenzen | <ul style="list-style-type: none"> • Die bestehende Stelle as doc/k wird geschlossen. • Eine neue Stelle muss aufgebaut werden (Bestände, Marketing, Kundenbindung usw.) |
| Massnahmen | <ul style="list-style-type: none"> • Erstellen der internationalen Ausschreibung • Wahl der Stelle: Klärung ob eine Stelle für d/f/i ausreicht • Begleitung des Stellenaufbaus, soweit nötig. |
| Aufwand | <ul style="list-style-type: none"> • Schliessung von as doc/k: ? • Recherchestelle für Alliance Sud (je nach Dienstleistungen): mind. 120'000 CHF (Schätzung) • Neuaufbau: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Anfangskosten abhängig vom Angebot: mind. 200'000 CHF ◦ Laufende Kosten: (siehe andere Szenarien): mind. 500'000 CHF |
| Beurteilung | Ein Grossteil der Interviewten sieht diese Lösung als unvorteilhaft. |

Diese Lösung gehört – von der Überlegung her - auch zum Szenario „Verschieben“. Sie hilft zu verstehen, welche Vor- und Nachteile diese Lösung hat.

| | |
|---------------------|--|
| Lösung | In KEINEN anderen Kontext einbetten - Alliance Sud |
| Option | - |
| Vorteile | <ul style="list-style-type: none"> • Gute Einbettung in EP-orientierten Kontext gegeben • Synergien Alliance Sud und Trägerorganisationen • (alles schon vorhanden) |
| Nachteile | <ul style="list-style-type: none"> • siehe Kap. 2.4. |
| Konsequenzen | <ul style="list-style-type: none"> • Finanzierung weiterhin von Trägerschaft und DEZA |
| Massnahmen | <ul style="list-style-type: none"> • Klärung der nächsten Phase |
| Aufwand | CHF 660'000.— pro Jahr (wie bisher) |

6.2 Szenario „Auf Kern reduzieren“

Voraussetzung und strategische Überlegung:

1. Da immer mehr Dokumente elektronisch vorhanden sind, der Benutzerkontakt aber wichtig bleibt, ist früher oder später die Konsequenz zu ziehen und den physischen Bestand auf ein Minimum zu bündeln.
2. Die Geldgeber könnten bestrebt sein, die infrastrukturellen Ausgaben zu senken.

| Lösung | Informationsdienstleistung auf Beratung konzentrieren |
|----------------------|---|
| Option | Informationsdienstleistungen auf elektronische „Informationsbündelung“ und „Informationsberatung“ konzentrieren. |
| Vorteile | <ul style="list-style-type: none"> • Die Stelle beschafft nur noch wenige Papier-Dokumente. • Die Stelle kann räumlich reduziert werden, kann eines Tages sogar mobil werden. |
| Nachteile | <ul style="list-style-type: none"> • Die Informationsbeschaffung muss noch stärker online erfolgen. • Es müssen kostenpflichtige Datenbanken genutzt werden. |
| Konsequenzen | <ul style="list-style-type: none"> • Die Attraktivität der Stelle besteht nicht mehr Bibliothek und Pressedossiers. • Wertvolle papierbasierte Quellen bleiben auf der Strecke. • Der digital divide wird grösser (Ausgrenzung der Offline-Nutzer). • Die räumliche Komponente reduziert sich auf einen Beratungsplatz. |
| Produktoption | <ul style="list-style-type: none"> • Es wird ein Online-Beratungskanal aufgebaut. |
| Massnahmen | <ul style="list-style-type: none"> • Detailabklärungen nötig, um nicht die Essenz der Stelle (gebündelte Information, historische Dimension, EZA-Know-How usw.) zu verlieren. • Verringerung der Bestände und der Räumlichkeiten. • Ev. Verlagerung in anderen Kontext, da die Stelle mehr zu einem Beratungsraum wird (ev. Option: Einbindung in allgemein-öffentliche Bibliothek). |
| Aufwand | Klein |

6.3 Szenario „Abschaffen“

Das Szenario wird hier aufgenommen, weil eine entsprechende Frage in den Terms of Reference gestellt wurde.

| Szenario | Informationsdienstleistung abschaffen |
|---------------------|---|
| Optionen | - |
| Vorteile | - |
| Nachteile | <ul style="list-style-type: none"> • Der ausgewiesene Informationsbedarf wird nicht mehr von einer IVS gedeckt. • Der Bereich Informationsmanagement der DEZA kann Anfragen von Nicht-DEZA nicht mehr an as doc/k verweisen. |
| Konsequenzen | <ul style="list-style-type: none"> • Es fehlt die einzige Dokumentationsstelle zu dieser Thematik. • Die bisherigen Benutzerkreise müssen sich anders informieren. Der niederschwellige Zugang wird aufgehoben. • Das Öffentlichkeitsprinzip der Bundesverwaltung im Bereich der EP muss anders gelöst werden. Die DEZA muss die Anfragen entweder |

| | |
|--------------------|---|
| | <p>selbst beantworten oder die Personen abweisen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alliance Sud muss für den internen Informationsbedarf eine eigene Recherchestelle schaffen. • Die NGOs müssen sich anderswie behelfen. |
| Massnahmen | Schliessung von as doc/k (Kündigungen, Bestandsauflösung, Raumumnutzung). |
| Aufwand | <ul style="list-style-type: none"> • Direkter Aufwand: keiner, ev. Abgangsentschädigungen. • Indirekter Aufwand: Jede Organisation, die Information benötigt, muss selbst die Informationsbasis und das Recherche-Know-How schaffen. <p>Mind. 120'000 CHF</p> |
| Beurteilung | Niemand von den interviewten und befragten Personen empfiehlt sich diese Lösung. |

7 Schlussempfehlung

E.11 Das Review-Team empfiehlt das Szenario „In keinen anderen Kontext einbetten – Alliance Sud“ zu verfolgen.

Die Einbettung der as doc/k in die Alliance Sud sehen wir als sehr gute Lösung. Wir haben keine Interessenskonflikte festgestellt, weder in Bezug auf die verschiedenen Zielpublika noch in Bezug auf die Dachorganisation Alliance Sud. Die Synergien sind sehr hoch: Für die volle Leistung der as doc/k (660'000 CHF) zahlt die DEZA 220'000 CHF (monetärer Synergieeffekt: 440'000 CHF), die Alliance Sud 440'000 (Synergieeffekt: 220'000 CHF). Der immaterielle Synergieeffekt ist ebenfalls sehr hoch, da as doc/k mit einem Aufwand von nur 440'000 CHF bzw. nur 220'000 CHF nicht die gesamte Palette von eng miteinander korrelierten Produkten schaffen könnte. Der jeweils dreijährige DEZA-Kredit hilft sowohl der as doc/k als auch dem IM DEZA langfristig zu denken und die Produkte laufend anzupassen. Für die Qualität der Dienstleistungen ist es wesentlich, dass dieser Auftrag in einem strategisch richtig positionierten Kontext verankert ist.

Das Review-Team kennt keine Dokumentationsstelle, die nicht in eine Organisation eingebettet wäre, die eine ähnliche thematische Ausrichtung hat. Erst diese Einbettung gibt der Informationsstelle ihr für gute Vermittlung wichtiges Image.

Während des Debriefings wurde diese Schlussempfehlung von allen Beteiligten als realistisch und sinnvoll beurteilt. Es wurde als unwahrscheinlich angesehen, dass eine internationale Aus- schreibung eine Verbesserung oder wenigstens ein gleichwertiges Resultat erzielen würde.

E.12 Die Stakeholder sind vermehrt in die Umsetzung der Strategie zu involvieren, um Allianzen und damit Synergien bzw. Komplemente zu erreichen.

Mit sämtlichen beteiligten **Stakeholdern** gilt es entsprechende Absprachen zu treffen, so dass in Zukunft vermehrt gemeinsame Werte geschaffen werden können. Besondere Beachtung ist der Entwicklung der neuen Fachagentur BNE zu schenken, dabei sollen vor allem Massnahmen getroffen werden, die Kooperationsmöglichkeiten und klare Abgrenzungen sichtbar machen.

Weitere Empfehlungen (Detailebene) siehe Kap. 5.

8 Anhang

8.1 Resource Persons

Wir möchten allen beteiligten Personen an dieser Stelle herzlich für die Teilnahme und die bereitwillige Auskunft danken.

| Person | Organisation | Funktion |
|--------------------------|---------------------|--|
| Reto Wieser | DEZA | Abteilungsleiter Wissens- und Lernprozesse |
| Manuel Etter | DEZA | Stv. von Reto und Leiter Sektion Lernen und Vernetzung |
| Andreas Schöne | DEZA | Teamleiter IntraWeb Anwendungen |
| Konrad Specker | DEZA | Leiter Institutionelle Partnerschaften |
| Pascale Thiévent | DEZA | Stv. Sektionschefin Informationsmanagement |
| Heidi Meyer | DEZA | Sektionschefin Informationsmanagement |
| Peter Niggli | alliance sud | Geschäftsleiter |
| Pierre Flatt | alliance sud doc LA | Stv. Leiter Dokumentation |
| Nicolas Derron | alliance sud doc LA | Collaborateur |
| Line Durussel | alliance sud doc LA | Collaboratrice |
| Emanuela Tognola | alliance sud dok BE | Leiterin Dokumentation |
| Renate Zimmermann | alliance sud dok BE | Mitarbeiterin |
| Jris Bertschi | alliance sud dok BE | Mitarbeiterin |
| Diego Morosoli | Radix | Stellenleiter |

8.2 Quellen

Alliance Sud. (2007). Schlussbericht „Contribution, Linkdatenbank“ - Globalia.

Alliance Sud. (2009). Antrag an die Direktion für Entwicklung und Zusammenarbeit, DEZA, für den Bundesbeitrag zugunsten der Dokumentationszentren von Alliance Sud im Betrag von 220'000 Franken pro Jahr.

Alliance Sud. (2011). Die Dokumentationszentren in Zahlen - 2010.

Alliance Sud. (2012). Das Dokumentationszentrum in Zahlen - 2011.

Bundesamt für Statistik (BFS). (2011). Sekundarstufe II: Allgemein- und Berufsbildung - Übersichtstabellen. Abgerufen März 22, 2012, von

<http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/15/04/00/blank/uebersicht.html>

Direktion für Entwicklung und Zusammenarbeit (DEZA) (Hrsg.). (2008). Mittelfriststrategie der Sektion Information und Dokumentation 2008-2013.

Dokumentationszentrum Alliance Sud. (2004). Operationeller und finanzieller Schlussbericht betreffend Phase 1 vom 1.1.2001 bis 31.12.2003.

Dokumentationszentrum Alliance Sud. (2007). Operationeller und finanzieller Schlussbericht betreffend Phase 2 vom 1.1.2004 bis 31.12.2006.

Dokumentationszentrum Alliance Sud. (2010). Operationeller und finanzieller Schlussbericht betreffend Phase 3 vom 1.1.2007 bis 31.12.2009.

Flatt, Pierre, T., Emanuela. (2009). Eine breite Öffentlichkeit entwicklungspolitisch sensibilisieren - die Dokumentationszentren von Alliance Sud. *Arbido*, (2), 58–60.

Schulmeister, Rolf. (2008). Gibt es eine „Net Generation“? Work in Progress. Universität Hamburg, Hamburg. Abgerufen von http://www.izhd.uni-hamburg.de/pdfs/Schulmeister_NetGeneration.pdf

Willemse, Isabel; Waller, Gregor; Süss, Daniel. (2011). JAMES Focus - Mediennutzungstypen bei Schweizer Jugendlichen - zwischen Risikoverhalten und positivem Umgang. Zürcher Hochschule für Angewandte Psychologie. Abgerufen von www.psychologie.zhaw.ch/JAMES

8.3 Ablauf des Reviews

| März 2012 | | Review Dokumentationsstellen Alliance sud 2012 | | | | |
|--|--|--|--|---|------------|---------------------|
| Lunes | Martes | Miércoles | Jueves | Viernes | Sábado | Domingo |
| | | | 1 | 2 ... Vorbereitungen | 3 | 4 |
| 5 09:30-13:00 Kick-off 13:00 Int Heidi Meyer Ca. 15:00 Int E. Tognola | 6 09 :30 Bes as Lausanne 10:30 Int Pierre Flatt 11:45 Int Line Durussel | 7 09:00 Bes Dok as Bern Ca. 10:00 Int Dok.Team as Bern | 8 09:00 Int Peter Niggli Zürich: Rest. Volkshaus 13:00 - 13:30 Konrad Specker, DEZA, Büro 2355 14:00 - 15:00 Reto Wieser, DEZA, Büro 1112 | 9 Abschluss Fragebogen | 10 | 11 |
| 12 (Auswertung Fragebogen) | 13 (14:00 Bes Pro Senectute, Zürich) – unrealisiert | 14 (Bes Suchtinfo, Lausanne) – unrealisiert Besuch RADIX, Zürich R.Team (Diskussion usw.) | 15 | 16 R.Team (Schlüsse usw.) Planung Bericht | 17 | 18 |
| 19 Erstellung prov. Bericht | 20 Erstellung prov. Bericht | 21 Erstellung prov. Bericht Diskussion Bericht | 22 Bericht prov. Finish | 23 11:00 Versand prov. Bericht | 24 | 25 |
| 26 Rückmeldungen | 27 Vorbereitung Debriefung | 28 09:30-14:00 Debriefing, as Bern | 29 | 30 | 15.04 | Definitiver Bericht |

8.4 Kostenrechnung

Eine Produktekostenrechnung ist behutsam zu interpretieren. Wichtig ist: Es kann keine einzelne Zahl ohne den Kontext zu kennen interpretiert werden.

Die Kostenrechnung zeigt Größenordnungen, aber keine genauen Kosten. Das Verfahren bestand darin, die gesamten Kosten der beiden Stellen Bern und Lausanne (gemäss der provisorischen Abrechnung 2011) den Produkten zuzuordnen. Dabei mussten starke Vereinfachungen vorgenommen werden, um rasch die Verteilung abzuschätzen und sich nicht in Details zu verlieren. Der Gesamtaufwand wird in ein Basisprodukt (BP) und in ein Informationsprodukt (IP) aufgeteilt. Das BP umfasst alle Aufwendungen, um einen Grundbestand an Information aufzubauen und schliesst keine Nutzung ein. Das IP verwendet dann das BP sowie weitere anderweitig verfügbare Ressourcen, um die Informationsdienstleistungen zu erbringen.

Was die Rechnung zeigt:

- Eine geschätzte Verteilung der Aufwände auf die Produkte.
- Die Kostenfaktoren der einzelnen Produkte.
- Eine erste, grobe, durchschnittliche Schätzung des Aufwands pro Produkt.
- Die Abhängigkeit von einzelnen Produkten von anderen Produkten.

Was die Rechnung nicht zeigt:

- Die „Voll“-Kosten, da der Overhead („Administration“ und „Nicht verteilt“) noch zu den Produkten zuzuordnen ist.
- Die genauen Kosten eines Produkts, da fast jedes Produkt von anderen Produkterstellungsprozessen abhängig ist, also synergetisch erstellt werden.

05.04.2012

Interpretation (einzelne Aspekte):

a) Basisprodukt (BP):

1. Die Kosten für die Bibliothek erscheinen mit 507 CHF erstaunlich hoch. In den Kosten der Bibliothek ist aber nicht nur die Neuanschaffung, sondern auch die Bewirtschaftung der bisherigen Bestände inbegriffen. Dazu ist auch der für die Benutzer zur Verfügung gestellte Raum mitgerechnet. Da nur noch wenige Neuanschaffungen erfolgten, sind die Stückkosten entsprechend hoch.
2. Die Pressedokumentation erscheint mit 28 CHF pro Dossier recht günstig. Zu beachten ist, dass sowohl Lausanne wie Bern dieselben Dossiers führen, allerdings mit sprachlich unterschiedlichem Inhalt. Mit diesem Aufwand werden pro Jahr insgesamt 400 Zeitungen (inkl. Zeitschriften, Newsletter als Print und online, Feeds sowie unregelmässig Erscheinendes) durchgeschaut und ca. 13'000 Zeitungsartikel (LA: 10'000; BE: 3000) selektioniert und abgelegt.

b) Informationsprodukte (IP):

1. Als aufwändig erweisen sich die Auftragsrecherchen. Mit fast 400 CHF fallen sie ins Gewicht, insbesondere da die Entschädigung mit ca. 45 CHF gering ist. Durchschnittlich wird in einen Auftrag 3.4 Std. investiert.
2. Ein Besuch hat Kostenfolgen von durchschnittlich etwa 100 CHF pro Person. Der personelle Aufwand wurde auf ca. 40 Min. pro Besuch geschätzt. Zudem werden alle Basisprodukte intensiv genutzt.
3. In die Bewirtschaftung der Webpage wird insgesamt ca. 50% des Dokumentationsaufwands gesteckt.
4. Die Neuzugangsliste wird vergleichsweise wenig genutzt. Deshalb erscheint ein Zugriff darauf relativ teuer. Hier müsste man die Erstellung der Liste und die Einbindung in die Webpage automatisieren, damit der Aufwand gering bleibt.

8.5 Bestände

Aktuell sind folgende physischen Bestände vorhanden:

| Typ | Teilbestand | Ort | Umfang (lfm) | Bemerkung |
|--------------------------|---|------------------|--------------|-----------------------------------|
| Aktueller Bestand | Bibliothek | Hauptraum | 80 | |
| | Zeitschriften | Arbeitsraum et | 24 | |
| | Pressearchiv | Arbeitsraum rz | 22 | |
| Archivbestand | Bibliothek | Korridor im Haus | 18* | v.a. Jahrbücher |
| | Zeitschriften | | 29 | 30* |
| | Pressearchiv (i3w; Bestand der 90er-Jahre | | | 8 |
| | Pressearchiv (CH-Land + NGOs Schweiz) | Arbeitsraum jb | 9 | 3+2 Metallschränke à 60x40x100 cm |
| TOTAL | | | 191 | |

Kommentar as doc/k: Die mit * bezeichnet Bestände könnten bei Bedarf etwa halbiert werden.

Teilweise handelt es sich um Bestände von i3w und andern, die wahrscheinlich nirgends sonst vorhanden sind. Allenfalls würde sich eine Digitalisierung aus historischen Gründen lohnen.

Die digitalen Bestände wurden nicht gezählt.

8.6 Reviewraster

| Fragestellung | Dokumente | Produkte | Besichtigung | Internet-Präsenz | Res Pers Auftraggeber | Res Pers Auftragnehmer | Res Pers andere | Kunden | Monitoringdaten | Marktkontext |
|--|-----------|----------|--------------|------------------|-----------------------|------------------------|-----------------|--------|-----------------|--------------|
| 1) Wie wird das bestehende Dienstleistungs-Angebot beurteilt? | | | | | | | | | | |
| a. Stärken/Schwächen, Aufwand und Effizienz (Effizienz) | ● | ● | | | ● | ● | | ● | ● | ● |
| b. Entspricht das Dienstleistungs- und Produktangebot den Kundenbedürfnissen? (Kundenzufriedenheit) | ● | ● | | | ● | ● | | ● | ● | ● |
| c. Werden die Hauptzielgruppen erreicht? (Zielorientierung) | ● | ● | | | ● | ● | | ● | ● | ● |
| 2) Wie funktioniert der Nachfragermarkt? | ● | ● | | | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| a) Welche Veränderungen sind in den Zielgruppen absehbar? | ● | ● | | | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| b) Wie können die Zielgruppen erreicht werden? | | | | | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| c) Wie entwickelt sich der relevante Informationsmarkt? | | | | | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| d) Was bedeuten die Veränderungen für das zukünftige Angebot? | | | | | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| 3) Vergleich mit anderen Bundesstellen | | | | | | | | | | |
| a) Wie arbeiten ähnliche Dokumentationsstellen, die von Bundesstellen beauftragt oder unterstützt werden? (zwei Beispiele. Gesetzt ist Pro Senectute) und welche Folgerungen ergeben sich daraus für die DEZA? | ● | ● | | ● | | | ● | ● | ● | ● |
| 4) Zukunftsperspektive | | | | | ● | ● | ● | ● | | ● |
| a) Welche Kompetenzen sind künftig erforderlich (thematisch/fachlich/IZA und I+D)? | | | | | ● | ● | ● | ● | | ● |
| b) Wie müssen die Ressourcen künftig eingesetzt werden? | ● | | ● | ● | ● | ● | ● | | | ● |
| c) Was sind die Konsequenzen für DEZA und Kunden, falls diese Dienstleistungen künftig nicht mehr angeboten/erbracht würden? | | | | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |

8.7 Interviewraster

| | | Heidi Meyer | Reto Wieser | Konrad Specker | Emanuela Tognola | Team BE | Pierre Flatt | Team LA | Peter Niggli | Pro Senectute | Suchtinfo | Andere |
|--|--|-------------|-------------|----------------|------------------|---------|--------------|---------|--------------|---------------|-----------|--------|
| 0 Übergeordnetes | | | | | | | | | | | | |
| | HYPOTHESE: Eine Dokumentationsstelle ist nur eines der Mittel, um die schweizerische Bevölkerung zu sensibilisieren. | | | | | | | | | | | |
| | HYPOTHESE: Die Informationsquellen werden immer besser aufzufinden sein. | | | | | | | | | | | |
| | HYPOTHESE: Die Sensibilisierung für EP ist ein gesellschaftspolitischer Prozess. | | | | | | | | | | | |
| 1 | Was ist zu erreichen? | x | x | x | x | | x | | x | | | |
| 2 | Inwiefern würde die Sensibilisierung ohne Dok as abnehmen? | x | x | x | x | | x | | x | x | x | |
| 3 | Wie misst sich die Sensibilisierung? | x | x | x | x | | x | | x | | | |
| 4 | Welche Art von Sensibilisierung ist wirkungsvoll? | x | x | x | x | | x | | x | | | |
| | HYPOTHESE: Sensibilisierung dient dazu, positiv eingestellte Stimmbürger zu erziehen. | | | | | | | | | | | |
| 5 | Was bewirkt die Sensibilisierung? | x | x | x | | | x | | x | | | |
| 1) Wie wird das bestehende Dienstleistungs-Angebot beurteilt? | | | | | | | | | | | | |
| | HYPOTHESE: Eine professionelle Dokumentationsstelle versucht, den sich verändernden Bedarf effizient zu decken. | | | | | | | | | | | |
| A | a. Stärken/Schwächen, Aufwand und Effizienz (Effizienz) | | | | | | | | | | | |
| 1 | Wie siehst du/sehen Sie die Entwicklung der Dok as in den letzten 10 Jahren? | x | | | x | x | x | x | x | | | |
| 2 | Welches sind die Stärken der Dok im Hinblick auf Effizienz und Effektivität? Welches die Schwächen? | x | | | x | x | x | x | x | | | |
| 3 | Welche Produkte decken das Bedürfnis der Kunden am besten ab? | x | | | x | x | x | x | x | | | |
| b | b. Entspricht das Dienstleistungs- und Produktangebot den Kundenbedürfnissen? (Kundenzufriedenheit)? | | | | | | | | | | | |
| 1 | Welchen Stand haben die Dienstleistungen heute? | x | | | x | x | x | x | x | | | |
| C | c. Werden die Hauptzielgruppen erreicht? (Zielorientierung) | | | | | | | | | | | |
| 1 | Welche Eigenschaften haben die Zielgruppen? (Nutzerbild: Informationskompetenzen, Anteil Eigenleistung, Motivation, ...) | | | | | | | | | | | |
| 2 | Wie spezifisch werden die Zielgruppen erreicht? | | | | x | x | x | x | | | | |
| 3 | Wie gut werden die Zielgruppen über das Angebot informiert? | | | | x | x | x | x | | | | |
| 4 | Welche Hindernisse bestehen beim Erreichen der Zielgruppen? | | | | x | x | x | x | | | | |
| 5 | Welches Feedback erhältst du/erhalten Sie von den einzelnen Zielgruppen? | | | | x | x | x | x | | | | |
| 2) Wie funktioniert der Nachfragermarkt? | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|---|--|---|---|---|---|---|---|---|-----|
| | HYPOTHESE: Der Markt und seine Akteure sind in ständiger Veränderung. | | | | | | | | |
| | HYPOTHESE: Der Nachfragermarkt ist nur ein Teil des Informationsmarktes. | | | | | | | | |
| | HYPOTHESE: Es gibt an EP interessierte Gruppen, die sich anders informieren. | | | | | | | | |
| | HYPOTHESE: In Zukunft wird die Informationsaufbereitung wichtiger werden. | | | | | | | | |
| a | a. Welche Veränderungen sind in den Zielgruppen absehbar? | | | | | | | | |
| 1 | Was tut as, um die Veränderungen wahrzunehmen? | x | | | x | x | x | x | |
| 2 | Gibt es Zielgruppen, die in Zukunft zu wenig erreicht werden? | x | | | x | x | x | x | |
| 3 | Sind die Zielgruppen für die Zukunft richtig definiert? | x | | | x | x | x | x | |
| 4 | Welche Veränderungen sind für die Zukunft relevant? Was bewirken sie? | x | | | x | x | x | x | |
| b | b. Wie können die Zielgruppen erreicht werden? | | | | | | | | |
| c | c. Wie entwickelt sich der relevante Informationsmarkt? | | | | | | | | |
| 1 | Wie werden sich die Veränderungen auf die Erreichung der Zielsetzung auswirken? | x | | | x | x | x | x | |
| 2 | Welcher Informationsmarkt ist für die Zukunft RELEVANT? | x | | | x | x | x | x | |
| 3 | Wie entwickeln sich die Quellen und ihre Nutzung? | x | | | x | x | x | x | |
| d | d. Was bedeuten die Veränderungen für das zukünftige Angebot? | | | | | | | | |
| 1 | Welche Veränderungen müssen nachvollzogen werden? | x | x | x | x | x | x | x | |
| 2 | Braucht es auch ein anderes Vorgehen (Zielsetzungen, Mittel, Methoden, ...)? | x | x | x | x | x | x | x | |
| 3) Vergleich mit anderen Bundesstellen | | | | | | | | | |
| | HYPOTHESE: Extern unterstützte Stellen unterliegen der Logik der Auftragsnahme. | | | | | | | | |
| a | a. Wie arbeiten ähnliche Dokumentationsstellen, die von Bundesstellen beauftragt oder unterstützt werden? | | | | | | | | |
| 1 | Wie haben sich Auftrag und Aktivitäten über die letzten 10 Jahre entwickelt? | | | | | | | | x x |
| 2 | Wie hat sich die externe Unterstützung entwickelt? | | | | | | | | x x |
| 3 | Wie erhalten Sie Feedback von Kunden? | | | | | | | | x x |
| 4 | Wie wollen die Zielgruppen in Zukunft erreichen? | | | | | | | | x x |
| 5 | Warum braucht es externe Unterstützung für gesetzte Ziele? | | | | | | | | x x |
| 6 | Ist eine Änderung der Finanzierung vorzusehen (Leistungsauftrag)? | | | | | | | | x x |
| 4) Zukunftsperspektive | | | | | | | | | |
| | HYPOTHESE: Der Nutzen von Veränderungen misst sich an den strategischen Zielsetzungen des Mitteleinsatzes (Geld, Instrumente). | | | | | | | | |
| a | a. Welche Kompetenzen sind künftig erforderlich (thematisch/fachlich/IZA und I+D)? | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|---|---|---|--|---|--|---|---|---|--|
| 1 | Wie kann zukünftig der Auftrag zur Sensibilisierung erreicht werden? | x | x | x | x | | x | | x | | | |
| 2 | Welche alternativen Möglichkeiten zur Sensibilisierung bestehen? | x | x | x | x | | x | | x | | | |
| 3 | Welche Kompetenzen sind dazu erforderlich? | x | x | x | x | | x | | x | | | |
| b | b. Wie müssen die Ressourcen zukünftig eingesetzt werden? | | | | | | | | | | | |
| 1 | Wie muss zukünftig der Auftrag lauten? | x | x | x | x | | x | | x | x | x | |
| 2 | Welche Ressourcenbedarf entsteht daraus? | x | x | x | x | | x | | x | x | x | |
| c | c. Was sind die Konsequenzen für DEZA und Kunden, falls diese Dienstleistungen zukünftig nicht mehr angeboten/erbracht würden? | | | | | | | | | | | |
| 1 | Welcher Bedarf kann nur durch die vorher genannten Massnahmen gedeckt werden? | x | x | x | x | | x | | x | x | x | |
| 2 | Was sind die Konsequenzen, wenn die Dok.stelle schliesst? | x | x | x | x | | x | | x | x | x | |
| 3 | Wie würden sich die Zielgruppen dann verhalten? | x | x | x | x | | x | | x | x | x | |

8.8 Fragebogen

Dokumentationszentren von Alliance Sud: Umfrage zur Kundenzufriedenheit

Herzlich willkommen zu dieser Umfrage!

Die Befragung ist Teil einer umfassenden Evaluation der Dokumentationszentren von Alliance Sud und wird im Auftrag der Direktion für Entwicklung und Zusammenarbeit (DEZA) durchgeführt. Die Fragen beziehen sich auf das Informationsangebot und die Dienstleistungen der Dokumentationszentren von Alliance Sud in Bern und in Lausanne und dienen dem Zweck mehr über Ihre Bedürfnisse und Ihre Zufriedenheit mit den Dokumentationszentren zu erfahren.

Bitte füllen Sie den Fragebogen bis zum 9. März 2012 aus.

Die Beantwortung der Fragen erfordert ca. 20 Minuten. Fragen die mit einem * versehen sind, sind obligatorisch. Die Auswertung der Antworten erfolgt anonym.

Besten Dank für Ihre Teilnahme!

1. Mit welchem (beruflichen bzw. schulischen) Hintergrund nutzen Sie die Dienstleistungen des Dokumentationszentrums von Alliance Sud? *

- Schüler/in (Primarschüler, Berufsschüler, Gymnasiast)
- Student/in
- Lehrperson
- Privatperson

- Mitarbeiter/in eines Hilfwerks
- Mitarbeiter/in der DEZA
-

2. Bitte geben Sie uns Ihr Alter an (freiwillig).

3. Wie sind Sie zum ersten Mal auf das Dokumentationszentrum von Alliance Sud aufmerksam geworden? *

- Recherche mit Suchmaschine
- Website der Alliance Sud
- E-Mail oder Newsletter
- Hinweis von Freunden/Kollegen
- Hinweis der Dokumentationsstelle der DEZA
- anders, nämlich:

4. Aus welchen Gründen nutzen Sie die Dienstleistungen des Dokumentationszentrums von Alliance Sud? *

- Erweiterung der Fachkenntnisse
- Zugang zu sonst nicht auffindbaren Quellen
- Politisches Engagement
- Meinungsbildung
- andere, und zwar:

5. Wie häufig nutzen Sie Dienstleistungen des Dokumentationszentrums von Alliance Sud? *

- einmalig

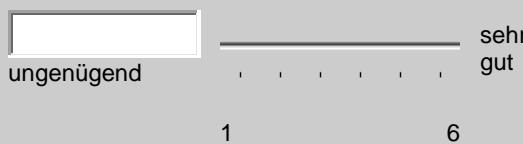
- monatlich
 - vierteljährlich
 - jährlich
 - nie
 - kann ich nicht beurteilen

6. Inwiefern kennen Sie die nachfolgenden Angebote und Dienstleistungen des Dokumentationszentrums von Alliance Sud? *

| | kenne ich nicht | kenne ich / noch nie genutzt | kenne ich / schon genutzt | weiss nicht |
|--|-----------------------|------------------------------|---------------------------|-----------------------|
| Elektronische Dossier | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Linkdatenbank Globalia | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Bibliothekskatalog | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Neuzugangslisten | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Agenda (entwicklungs politischer Veranstaltungskalender) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Newsletter | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Pressespiegel | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Auftragsrecherche (z.B. telefonisch oder per Mail) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Beratung vor Ort | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Führung | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| weitere: <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| weitere: <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

7. Wie beurteilen Sie das Dienstleistungsangebot des Dokumentationszentrums von Alliance Sud insgesamt? *

Bitte machen Sie auf der Skala ein Kreuz



8. Aussage: Das Informationsangebot des Dokumentationszentrums von Alliance Sud deckt meinen Informationsbedarf im Bereich entwicklungspolitischer

Frage 10

Bitte machen Sie auf der Skala ein Kreuz

| | | | | | | | |
|---------------------------------|---|---|---|---|---|---|------------|
| | | | | | | | |
| stimme überhaupt nicht zu | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | ganz zu |

9. Beurteilen Sie sowohl die Dienstleistungen als auch das Informationsangebot des Dokumentationszentrums von Alliance Sud anhand folgender Aussagen? *

| | unzufrieden | weniger zufrieden | zufrieden | sehr zufrieden | kann ich nicht beurteilen |
|----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------|
| freundlich | <input type="radio"/> |
| hilfsbereit | <input type="radio"/> |
| entgegenkommend | <input type="radio"/> |
| vertrauenswürdig | <input type="radio"/> |
| kundenorientiert | <input type="radio"/> |
| schnell | <input type="radio"/> |
| gut organisiert | <input type="radio"/> |
| professionell | <input type="radio"/> |
| sachkundig | <input type="radio"/> |
| aktuuell | <input type="radio"/> |
| hochwertige Qualität | <input type="radio"/> |

10. Würden Sie nach Ihrer Erfahrung mit den Dienstleistungen von Alliance Sud bei Bedarf erneut darauf zurückgreifen? *

| | | | |
|------------------|-----------|----------------|---------------------|
| unwahrscheinlich | eventuell | wahrscheinlich | sehr wahrscheinlich |
| | | | |

11. Würden Sie das Dokumentationszentrum von Alliance Sud weiterempfehlen, wenn jemand aus Ihrem Umfeld Informationen zu entwicklungspolitischen Fragen benötigt? *

ja teils/teils nein

12. Wie beurteilen Sie den Auftritt des Dokumentationszentrums von Alliance Sud im Bereich Social Media (Facebook, Twitter etc.)? *

 überhaupt nicht gelungen eher gelungen sehr gut kann ich nicht beurteilen

13. Inwiefern kennen Sie Alternativen zum Dokumentationszentrum von Alliance Sud? *

| | kenne ich nicht | kenne ich | habe ich schon genutzt |
|--|-----------------------|-----------------------|------------------------|
| Basler Afrika Bibliographien | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| CDE - Infothek Entwicklung und Umwelt | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| cinfo - Zentrum für Information, Beratung und Bildung - Berufe in der internationalen Zusammenarbeit | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| DEZA Wissens- und Lernprozesse - Sektion Informationsmanagement | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| IHEID: Institut de Hautes études internationales et du développement | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Mandat International | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Mission 21 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| skat_foundation - Resource Centre for Development | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Stiftung Bildung und Entwicklung | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| weitere: <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| weitere: <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

14. **Wie wichtig erachten Sie generell die Arbeit und Dienstleistungen der Dokumentationszentren von Alliance Sud AKTUELL für die Beantwortung entwicklungs politischer Fragen? ***

unwichtig weniger wichtig wichtig sehr wichtig kann ich nicht beurteilen

15. **Wie wird sich die Bedeutung der Arbeit und Dienstleistungen der Dokumentationszentren von Alliance Sud IN ZUKUNFT für die Beantwortung entwicklungs politischer Fragen verändern? ***

sinken gleichbleiben steigen kann ich nicht beurteilen

16. **Welche Anregungen, Wünsche und Erwartungen möchten Sie an das Dokumentationszentrum von Alliance Sud richten?**

Vielen Dank für Ihre Bereitschaft!

Bitte geben Sie den ausgefüllten Fragebogen im Dokumentationszentrum von Alliance Sud ab
(Alliance Sud, Dokumentationszentrum, Montbijoustrasse 31, 3001 Bern)

8.9 Umfrageergebnisse

Im Rahmen der Review wurde eine Nutzerumfrage durchgeführt. Ausgehend von den in den TOR vorgegebenen Fragen, wurde die Umfrage auf die Dimensionen Kundenzufriedenheit, Effizienz und Zielorientierung, Markt und Zukunftsorientierung ausgerichtet mit dem Ziel herauszufinden, ob das bestehende Dienstleistungs- und Produkteangebot den Nutzerbedürfnissen entspricht. Folgend werden exemplarisch die wichtigsten Ergebnisse ausgewählt. Für die vollständige Übersicht über alle Antworten sei auf den Anhang verwiesen.

Methodisches Vorgehen und Rücklauf

Die Umfrage (zwei Sprachen d und f) wurde als Online-Umfrage mit dem Tool 2ask (www.2ask.ch) konzipiert und hatte eine Laufzeit von ca. Wochen (23.2.12-9.3.12). Der

Fragebogen wurde insgesamt an 175 Mailadressen verschickt, 114 für Bern und 61 für Lausanne, 12 davon kamen als unzustellbar zurück. Der Link zum Fragebogen wurde zusätzlich auf den Webseiten von as doc/k hinterlegt sowie ausgedruckte Exemplare an beiden Stellen der as doc/k aufgelegt.

Der Rücklauf betrug für den deutschsprachigen Fragebogen 76 (64 online, 12 print); für den französischsprachigen Fragebogen 13 (12 online, 1 print). Dies entspricht bei den 163 verschickten gültigen Mailadressen einer Quote von 46%. Bei einer Grundgesamtheit von 1660 (direkte gezählte Kontakte der Hauptzielgruppen 2011, Alliance Sud 2011) würde es einer Quote von 5,3% entsprechen.

Bei der Auswahl der Nutzeradressen über den Mailversand der as dok wurde auf eine Verteilung der Zielgruppen geachtet, die ähnlich gewichtet ist wie in die Nutzerstatistik. So betrug auch der Rücklauf der Zielgruppe Schüler/innen und Studierende bei as dok 37% und bei as doc 46%. Zusammen mit den Lehrpersonen mit 12% (as dok) und 8% (as doc) ergibt dies für beide Stellen je ca. 50%, was dem Benutzendenspektrum der konventionellen Nutzung entspricht.

Ausgewählte Ergebnisse (as doc/k BE und LA werden nachfolgend zusammen betrachtet und nur bei grösseren bzw. nennenswerten Unterschieden getrennt):

Frage: Wie sind Sie zum ersten Mal auf das Dokumentationszentrum der Alliance Sud aufmerksam geworden?

Ein Drittel aller Antworten nennt hier „Hinweis von Freunden/Kollegen“, im Freitext werden zudem Ergänzungen gemacht, die in ähnliche Richtungen gehen: Hinweis/Empfehlung Dozent, Bibliothekarin, Arbeitskollege, NGO etc. Die Webseite wird ca. von 20% genannt.

FT.10 Der Bekanntheitsgrad der as doc/k hängt stark von persönlichen Empfehlungen ab und ist dadurch limitiert.

Frage: Aus welchen Gründen nutzen Sie die Dienstleistungen des Dokumentationszentrums der Alliance Sud?

Die „Erweiterung der Fachkenntnisse“ sowie „Zugang zu sonst nicht auffindbaren Quellen“ stehen hier mit einer Nennung von jeweils ca. 70% im Vordergrund. Als weitere Gründe aufgeführt im Freitext werden das Verfassen einer Maturaarbeit sowie Studiumsarbeit mehrfach genannt (insgesamt 7x) (> Schüler und Studierende). Auch die Suche nach pädagogischem Material, Unterrichtsunterlagen oder Hintergrundinformationen für didaktisches Begleitmaterial wird genannt (jeweils 1x) (> Lehrpersonen).

FT.11 Die Nutzer/innen schätzen den Zugriff auf sonst nicht auffindbare Quellen und die Möglichkeit sich durch die Breite und neutrale Darstellung des Informationsangebots die eigenen Fachkenntnisse zu erweitern.

Inwiefern kennen Sie die Angebote und Dienstleistungen des Dokumentationszentrums von Alliance Sud?



Die meisten Produkte und Dienstleistungen sind bei den Befragten bekannt. Ausgehend von der Beliebtheit der Produkte (Quelle: Nutzungsstatistik 2011) erstaunt es nicht weiter, dass die E-Dossiers von den meisten schon genutzt wurde.

Ein Drittel hatte bei der Nutzungshäufigkeit der Dienstleistungen „monatlich“ angegeben. Es handelt sich also beim Rücklauf bei einem Drittel um Personen, welche die as doc/k schon mehrmals genutzt haben. Dies hat einen entsprechenden Einfluss auf die Kenntnisse über das Produktangebot und die Dienstleistungen. Es ist jedoch bei der Grundgesamtheit davon auszugehen, dass ein Grossteil der Nutzer/innen eine Dienstleistung nur einmalig beansprucht.

FT.12 Das Angebot und die Dienstleistungen sowohl online als auch offline sind bei den Nutzer/innen bekannt.

Fragen zur Beurteilung der Dienstleistungen und Produkte

Insgesamt werden die Produkte und Dienstleistungen zu 95% als gut bis sehr gut beurteilt. Sehr hohe Zufriedenheit (70%) wurde zudem bei Aspekten wie Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft, Sachkundigkeit, Kundenorientiertheit oder Qualität angegeben. 95% würden die as doc/k weiterempfehlen.

FT.13 Abhängig von einem konkreten Informationsbedarf kehren die Nutzer/innen nicht regelmäßig zur as doc/k zurück, sondern nutzen eine Dienstleistung vielleicht nur einmalig. Eine Kundenbindung wird dadurch schwierig.

Frage: Wie beurteilen Sie den Auftritts des Dokumentationszentrums von Alliance Sud im Bereich Social Media?

Bei dieser Frage lässt sich ein nennenswerter Unterschied zwischen as dok und as doc ausmachen: Im deutschsprachigen Fragebogen gaben über 70% an „kann ich nicht beurteilen“ (21% „gelungen“, 5% sehr gut). Im französischsprachigen Fragebogen war die Verteilung immerhin bei 46% „kann ich nicht beurteilen“ und 46% „eher gelungen“ (8% sehr gut). Dieses Ergebnis deckt sich nur teilweise mit der Tatsache, dass as doc auf Facebook doppelt soviel Freunde hat wie as dok, bei Twitter verhält es sich genau umgekehrt (Quelle: Statistik 2011).

FT.14 Der Auftritt der as doc/k im Bereich Social Media ist noch wenig bekannt, weil die über diese Kanäle gestreuten Informationen den Zielpublika zu wenig sichtbar sind oder relevant erscheinen.

Frage: Inwiefern kennen Sie Alternativen zum Dokumentationszentrum von Alliance Sud?



Als mögliche Alternativen, die auch genutzt werden (20%), werden cinfo, DEZA Infomanagement und SBE genannt. Anzumerken ist an dieser Stelle, dass es nicht Lehrpersonen sind, die bspw. die SBE als Alternative sehen und nutzen (nur 4) sondern am häufigsten nennen diese Alternative Mitarbeitende der Hilfswerke (9). Weitere Alternativen, die jeweils einmalig genannt werden sind Sozialarchiv, Nationalbibliothek oder die Erklärung von Bern.

Frage: Welche Anregungen, Wünsche und Erwartungen möchten Sie an das Dokumentationszentrum von Alliance Sud richten? (Freitextfeld - Auswahl)

- Weiterexistenz in heutiger Form erwünscht. Info über Angebot des DokZentrums gezielt streuen. Wichtige Funktion für Meinungsbildung an Schulen, Zugang für Mitarb. von NGOs und Lobby-Arbeit in CH.
- Ihr habt in den letzten Jahren enorm zugelegt und sehr stark geworden.
- weiter so! technisch à jour und weltoffen.
- Ich wünsche Ihnen gutes Gehör von einflussreichen Stellen in Zukunft noch deutlich mehr als bis heute
- noch stärker auf online-Publikationen aufmerksam machen, aktuelle Fragen/Agenda und Entwicklungsprozesse stärker einbeziehen
- Bleiben Sie dran, ich finde es gut, dass es sie gibt. Bleiben Sie weiterhin so innovativ. Wer Sie finden möchte, wird das garantiert schaffen.
- Macht weiter so! Eure Dienstleistungen sind super. Versucht noch mehr in Schulen und Unis zu gehen bzw. die Studierenden zu Führungen zu Euch zu holen.
- Dass die Zeitungsartikel der Pressemappen auch online einsehbar sind (wenn sie das nicht schon sind...)
- Ne pas se focaliser uniquement sur la politique de développement. Inclure de la documentation sur des enjeux de société locaux pouvant aussi exister ailleurs. Devenir un centre de documentation sur les enjeux de la mondialisation et de développement durable.
- Poursuivre la collaboration avec la Fondation Dialogue dans le cadre du projet La jeunesse débat, l'étendre aux autres régions suisses.

8.10 E-Mail-Versand des Fragebogens

Herkunft der Adressen

Die Dokumentationszentren verfügen über keine eingeschriebenen LeserInnen und führen keine Adressdatenbank/-kartei.

Die angeschriebenen Personen hatten *seit 2010* im Zusammenhang mit Recherchen vor Ort, Auftragsrecherchen und/oder Ausleihen (nur Bern) mit uns zu tun. Die Angabe der E-Mail-Adresse auf den Leihscheinen ist fakultativ (ist von Hand aufzuschreiben, was ihre Lesbarkeit, wie sich gezeigt hat, z.T. erschwert bis unbrauchbar macht).

Versanddatum: 24.2.2012: Bern; 27.2.2012: Lausanne

Anzahl verschickte Adressen: 175, davon 114 Bern, 61 Lausanne; 12 kamen als unzustellbar retour. Diese Zahl werten wir als erstaunlich tief, da wir ursprünglich befürchteten, viele Adressen könnten nicht mehr gültig sein, z.B. von SchülerInnen und Studierenden, die inzwischen die Ausbildung abgeschlossen haben.

Hauptzielgruppen: Die Adressen decken das ganze Nutzendenspektrum ab, wobei wir die DEZA nicht anschrieben und bei den Trägerorganisationen von Alliance Sud nur wenige Mitarbeitende. Aufteilung:

- Schule 42 %
- Universität 23 %
- Entwicklung 8 %
- Einzelpersonen 20 % (in dieser Kategorie finden sich auch ein paar wenige Adressen, die wir nicht genau zuordnen konnten)
- Medien 2 %
- Trägerorganisationen 5 %

TOR (4a) - Wie arbeiten ähnliche Dokumentationsstellen, die von Bundesstellen beauftragt oder unterstützt werden? Welche Folgerungen ergeben sich daraus für die DEZA?

Veröffentlichung des Fragebogens auf der Website von Alliance Sud:

Auf den Dokumentationsseiten, Facebook, Twitter: D und F

Homeseite: D und F

8.11 Andere Stelle: infodoc RADIX

(Vorbemerkung siehe Haupttext Kap. 4).

<http://www.radix.ch/index.cfm/9032E7C1-9DB8-674E-A5A89B16CAB5AAC7/?lang=de>

Die Vorläuferorganisation *Schweizerische Stiftung für Gesundheitserziehung* wurde 1972 als gemeinnützige Stiftung gegründet, hat 1992 mit dem *Verein RADIX Gesundheitsförderung in der Gemeinde* zur Stiftung radix fusioniert. Sie bearbeitet Themenschwerpunkte wie psychische Gesundheit, gesundes Körpergewicht sowie Sucht. Die Stiftung muss auf allen Ebenen von Bund, Kantonen, Städten und Gemeinden sowie privaten Organisationen und einzelnen Betrieben

aktiv sein. Sie bietet fachlichen Support für und direkte Umsetzung von Massnahmen in diesem Bereich.

Die Dokumentationsstelle ist als Teil des Dienstleistungsangebots in den 90er Jahren entstanden. Sie bietet Information zu Gesundheitsförderung, Prävention, Sucht und Integrationsfragen. Sie verfügt über Online-Dokumente, Fachbücher, Projektdossiers, Multimedia und Schulungsmaterialien. Alle als praxisrelevant eingestuften Dokumente werden im Bibliotheksverbund NEBIS katalogisiert.

Damit können alle Dokumente online aufgefunden werden. Elektronische Dokumente können somit direkt heruntergeladen werden, Papierdokumente werden per Kurier in die nächstgelegene Bibliothek oder per Postversand direkt nach Hause geliefert. Die Stelle bietet Beratung vor Ort, per E-Mail oder per Telefon an. Aktuelle Medien werden mittels Neuerscheinungslisten publiziert.

Die Dokumentationsstelle hat je einen Partner in der Romandie (CDSP) und in der italienischen Schweiz (DSS). Jede Stelle hat eine etwas andere Ausrichtung. Deshalb arbeiten sie nicht eng zusammen, führen aber gemeinsam die Datenbank infoDoc (www.infodoc.ch).

Die Stelle befindet sich in Zürich und ist - ähnlich wie alliance sud - recht zentral neben einer Tramhaltestelle gelegen. Sie bietet Beratung, Bücher, Zeitschriften- und Zeitungsartikel sowie Unterrichtsseiten an.

Heute ist noch knapp eine Stelle vorhanden, die gemeinsam mit dem Empfang abgedeckt wird. Ferienabwesenheiten werden mit dem Sekretariat abgedeckt.

Der inhaltliche Fokus besteht aus zwei Aufträgen, dem Teil "Suchprävention" und der "Gesundheitsförderung." Die Finanzierung erfolgt nicht direkt aus Bundesgeldern, sondern über Fonds (Alkoholprozent, Krankenkassenversicherungsgesetz). Beide Aufträge haben eine von Veränderungen geprägte Geschichte. War 1998 der Teil Gesundheitsförderung der Hauptauftrag, wird ab 2013 der Auftrag der Suchtprävention zum wichtigsten Standbein. Der Auftrag war seit 1998 bis 2004 konstant geblieben.

Obwohl die Stelle ebenerdig an der Ladenfront liegt, sind heute nur noch ca 5% der Benutzerkontakte auf Besucher zurückzuführen (1995: 50%), obwohl die Benutzerkontakte seit 1995 auf fast auf das 10fache gestiegen sind. Entscheidend für die markant höhere Nutzung war der Anschluss an den regionalen Bibliotheksverbund NEBIS.

Als Erfahrung über die Jahre lässt sich subsumieren, dass die Stakeholder dem Thema Informationsvermittlung bzw. Dokumentation eher gleichgültig eingestellt sind. "Nur Zahlen allein begeistert die Stakeholder nicht."

Die Auswirkungen der künftigen Stiftung Bildung für Nachhaltige Entwicklung (BNE) ist für die Dokumentationsstelle radix noch nicht fassbar.

Folgerungen für die DEZA:

1. Die Beauftragung einer externen Dokumentation sollte in einer längerfristigen Perspektive erfolgen.
2. Mehrere Geldgeber koordinieren die Mandate nicht genügend. Leidtragend sind die Stelle sowie die Kunden.

Folgerungen für as doc/k:

1. Es ist wichtig, den richtigen Online-Kontext für die Informationsvermittlung zu finden, wo die Kunden anzutreffen sind. Internet allein genügt nicht (hier: Verbundskatalog).
2. Der Dokumentenversand im Rahmen eines Verbundes ist auch für eine kleine Stellen machbar.

8.12 Die Online-Präsenz, Verlinkung und Rang in Suchmaschinen

Interessant zu untersuchen ist das Ranking der Website von Alliance Sud bei Suchmaschinen und dem entsprechend Verlinkungen („Backlinks“) auf anderen Webseiten sowie Besucherzahlen. Mit dem Online-Dienst „Alexa“ erhält man eine simple Übersicht, weitergehende detaillierte Analysen sind in der Regel kostenpflichtig und wurden im Rahmen des Reviews nicht durchgeführt.

Das Ergebnis ist unter folgendem Link einsehbar: <http://www.alexa.com/siteinfo/alliancesud.ch>

Aussagen:

Immerhin verweisen 273 Websites auf die Hauptdomain der Alliance Sud. Darunter sind sowohl NGO-Websites im EP-Bereich (z.B. attac.org) als auch zum Beispiel aus dem Bildungsbereich (educa.ch, Uni BE, Uni GE). Die Analyse der Backlinks in Bezug auf die Unterseite der doc/k kann mit diesem Tool leider nicht durchgeführt werden.

Der Alexa Traffic Rank (bei Alliance Sud 1'945'182) vermittelt die Positionierung: umso tiefer der Wert umso populärer die Website.

Schaut man sich die Suchbegriffe in Suchmaschinen, die zur Website der Alliance Sud führen an, deckt sich dies auch mit den Auswertungen der doc/k: Suchbegriffe wie „themen für vorträge“ steht auch hier sehr weit oben. Bei einer thematischen Suche erscheint Alliance Sud jedoch selten auf der ersten Seite der Ergebnisse.

8.13 Abgleich der angeschafften Bücher

Ziel dieser kurzen Untersuchung war es herauszufinden, ob die von der as dok angeschafften Bücher auch über die Verbundskataloge zur Verfügung stehen (im Hinblick auf die Empfehlung E.06). Es wurde ein Abgleich (mit Swissbib) gemacht mit den im vergangenen Jahr angeschafften Büchern. Sortierung in alphabetischer Reihenfolge.

| Werk | NEBIS | IDS | Andere |
|----------------------------------|-----------------|------|--------------------|
| 40 Jahre MSF : 1971 – 2011 | - | - | - |
| Afrika : ein Kontinent im Wandel | FHNW, Pädagogik | GIBB | RERO, Mediathek VS |



| | | | |
|--|---|---|--|
| | | Päd. Zentrum, BS PH Bern | |
| Afrika als Weltreligion : zwischen Vereinnahmung und Idealisierung | ZB Zürich Sozialarchiv | UB Bern Mission 21 ZHB Luzern Freihandbib, SG | RERO, Uni Fribourg SNB Vadiana SG Kanti Baden KB AG |
| Afrika und externe Akteure – Partner auf Augenhöhe? | | WWZ, Basel Uni ZH, Soziologie | KB, AG |
| Afrika vor dem grossen Sprung | | ZHB Luzern | Kanti Baden KB, AG |
| Aisha, Mussa, Zawadi... : Lebensgeschichten aus Tansania | Museumsgesellschaft ZH ZB Zürich | Uni LU, Soz. Arbeit Mission 21 | RERO, Wallis SNB Kanti Wattwil Vadiana, SG Kanti Aarau |
| Aktenzeichen Armut : Globalisierung in Texten und Grafiken | ZB Zürich Sozialarchiv | GIBB ZHB Luzern | RERO, Uni FR Vadiana, SG Kanti Wettingen KB, AG |
| Alles was Recht ist – Menschenrechte und Tourismus : Impulse für eine menschenrechtlich orientierte Tourismusentwicklung | - | - | - |
| Alternative Übergangsrituale : Untersuchung zu Praktiken der weiblichen Genitalverstümmelung im subsaharischen Afrika und deren Transformationen im Entwicklungsprozess | - | UB Bern/Basel ZHB Luzern HBZ Zürich | - |
| Atlas der Globalisierung : das 20. Jahrhundert | FHSG, Soziale Arbeit FHNW, ZHAW, Linguistik, Recht | GIBB Bern SGB Bern Campus Murist. PHLU | - |
| Ausgepowert : das Ende des Ölzeitalters als Chance | ZB Zürich Museumsgesellschaft ZH FHNW, Technik ZHAW, Technik Grüne Bib ETH Sozialarchiv ETH-Bib Etc. | GIBB UB Bern WWZ, Basel ZHB Luzern HSG, SG Uni ZH, Geografie Ect. | RERO, Uni FR Vadiana SG Kanti Baden KB, AG Etc. |
| Bolivien im Umbruch : der schwierige Weg der Neugründung | - | - | KB, AG |
| Brot für alle : von der nationalen Kampagne zum Entwicklungsdienst der Evangelischen Kirchen der Schweiz | Sozialarchiv | - | Nationalbank |
| Claiming human rights : the accountability challenge | - | - | - |
| Cola, Reis & Heuschrecken : Welternährung im 21. Jahrhundert | - | GIBB PH Basel UB Bern, world trade institute | - |
| Darf's ein bisschen mehr sein? : von der Wachstumsgesellschaft und der Frage nach ihrer Überwindung | - | - | - |
| Der Desertec-Atlas : Weltatlas zu | FHNW, Wirtschaft | GIBB Bern | - |

| | | | |
|--|--|---|---|
| den erneuerbaren Energien | ZHAW, Technik ETHZ, grüne Bib | UB Bern ,WWZ Basel | |
| Development co-operation report 2011 : 50th anniversary edition | | Uni BS, Soziologie Uni BE, Geografie Uni BE, VWL Uni BS, WWZ | - |
| Die alten Thesen stimmen nicht mehr : 20 entwicklungspolitische Irrtümer und Denkanstösse | | GIBB Schule f. Gestaltung Bern Päd. Medienzentrum, LU | |
| Die andere Seite der Welt : was Schweizerinnen und Schweizer im humanitären Einsatz erlebt haben | GESS-Bibliothek Sozialarchiv ETHZ | Uni BE, Geschichte Tropeninstitut Museum der Kulturen WWZ, Basel ZHB Luzern | RERO: IHEID Bib. de Genève KB, Lausanne KB, Fribourg Vadiana SG Staatsarchiv Aargau |
| Die Klima-Manipulateure : rettet uns Politik oder Geo-Engineering? | - | - | KB, GR |
| Die kosovarische Bevölkerung in der Schweiz | FHNW, Liestal FHNW, Solothurn Radix SUPSI Sozialarchiv | WWZ, Basel | RERO, Uni FR SNB |
| Die Kuh ist kein Klimakiller! : wie die Agrarindustrie die Erde verwüstet und was wir dagegen tun können | ZHAW, Life Sciences | | Vadiana SG |
| Die Mikrofinanz-Industrie : die grosse Illusion oder das Geschäft mit der Armut | Sozialarchiv | | Vadiana SG KB AG |
| Die Wirtschaft braucht neue Massstäbe : Plädoyer für eine Neuorientierung | - | - | - |
| Entwicklungspolitische NGOs zwischen Markt und Staat | - | - | - |
| Entwicklungspolitische Solidarität : die Dritte-Welt-Bewegung in der Schweiz zwischen Kritik und Politik (1975-1992) | GESS-Bibliothek ZB Zürich Sozialarchiv | UB Bern WWZ, Basel UB Basel Mission 21 Etc. | SNB KB SG Staatsarchiv AG Etc. |
| Epochenwechsel : Plädoyer für einen grünen New Deal | ZHAW, Winterthur Sozialarchiv ETH-Bib | UB Bern | RERO, IDHEAP |
| Erfolgreich oder ruinös? : Transnationale Unternehmen und nachhaltige Entwicklung – kritische Reflexionen aus menschenrechtlicher Perspektive | FHNW, Technik | UB Bern WWZ , Basel | - |
| Ernährungssouveränität : für eine andere Agrar- und Lebensmittelpolitik in Europa | | GIBB UB Bern | RERO Uni FR Kanti Wettingen KB AG |
| Focus on hunger and malnutrition | - | - | - |
| Gemeinsam unterwegs : eine Zeitreise durch 60 Jahre Entwicklungszusammenarbeit Schweiz-Nepal | GESS-Bib | Tropeninstitut Uni Bern ZHB Luzern Uni ZH, Geografie | SNB Vadiana, SG |
| Geraubte Ernte : Biodiversität und Ernährungspolitik | ETHZ, grüne Bib | - | - |
| Globale Hungerkrise : der Kampf um das Menschenrecht auf Nahrung | Sozialarchiv | UB Bern | KB AG |

| | | | |
|---|--|--|---|
| Gott und die Krokodile : eine Reise durch den Kongo | - | Schule f. Gestaltung, Bern Mission 21 ZHB Luzern PHZH | RERO, Mediathek VS KB AG |
| Hunger im Überfluss : neue Strategien gegen Unterernährung und Armut | FHNW, PH | UB Bern GIBB | RERO, Mediathek VS |
| Hunger nach Gerechtigkeit : Perspektiven zur Überwindung der Armut | ZB Zürich FHNW, Technik Sozialarchiv Etc. | Uni LU, Soz. Arbeit UB Bern GIBB PHZH Etc. | Vadiana SG KB AG |
| Inégalités scolaires au Sud | - | - | Uni NE: Bibliothèque de l'institut d'ethnologie et musée d'ethnographie |
| Inégalités scolaires au Sud | | | RERO, IHEID |
| Kämpfe um Land : gutes Leben im postfossilen Zeitalter | Sozialarchiv | | Vadiana, SG |
| Kinder vor Gewalt schützen | - | UB Bern FH Bern, Soz. Arbeit | Kanti Chur |
| L'acaparement de l'eau, une soif insatiable de l'or bleu : la vente des droits relatifs à l'eau aggrave la faim et alimente les conflits | - | - | SNB RERO, Uni LA Uni Genf Uni Neuchatel |
| La propriété intellectuelle contre la biodiversité ? : Géopolitique de la diversité biologique | - | - | RERO: IHEID Uni LA Uni Genf Uni FR SNB |
| Le temps des femmes : liberté, égalité, parité, la révolution continue | - | - | RERO UniGe |
| Machtquelle Erdöl : die Außen-, Innen- und Wirtschaftspolitik von Erdölstaaten | ZB Zürich | - | KB AG |
| Mensch Klima! : wer bestimmt die Zukunft? | FHNW, PH Berner FH MIZ ZHAW, Technik Meteo Schweiz Sozialarchiv Etc. | GIBB FHNW, Soz. Arbeit WWZ, Basel Etc. | RERO, Naters Kanti SG, div. Kanti AG, div. KB AG Etc. |
| Mordshunger : wer profitiert vom Elend der armen Länder? | - | ZHB Luzern Mission 21 UB Bern | RERO, Mediathek VS Uni FR Vadiana SG |
| Mythos CSR : Unternehmensverantwortung und Regulierungslücken | - | HSG, St. Gallen | - |
| Nachhaltige Entwicklung und Gerechtigkeit : eine bessere Zukunft für alle | - | - | - |
| Nachhaltige Entwicklung und Gerechtigkeit : eine bessere Zukunft für alle | - | - | - |
| Nano. Gen. Tech. : wie wollen wir leben? | | GIBB UB Basel | Berufsfachschule Baden |

| | | PHZH | Vadiana SG |
|---|--|---|---|
| Postwachstum : Krise, ökologische Grenzen und soziale Rechte | Sozialarchiv | FHNW, Soz. Arbeit WWZ, Basel ZHB, Luzern | - |
| Realizing the right to health | ZB Zürich Radix ZHAW, Wirtschaft | UB Bern UB Basel ZHB Luzern Etc. | RERO: IHEID Uni Ge Uni FR SNB Vadiana SG Etc. |
| Schatzinseln : wie Steueroasen die Demokratie untergraben | ZB Zürich Sozialarchiv | GIBB Päd. Zentrum BS WWZ, Basel ZHB Luzern HSG SG | RERO Mediathek VS Uni FR SNB KB AG |
| Schwarzbuch Gold : Gewinner und Verlierer im neuen Goldrausch | Nationalbank | HSG, SG | Vadiana SG KB Aargau RERO, Uni Fribourg |
| Schweiz–Madagaskar : die Geschichte einer Zusammenarbeit | - | - | IHEID |
| Slowing growth, rising risks | - | UB Bern | - |
| Südamerika : der eigene Kontinent | FHNW, PH | PHZH GIBB Päd. Zentrum BS PHBE | Kanti Aarau |
| Sur un pied d'égalité : l'égalité entre hommes et femmes | - | - | - |
| Sustainability and equity : a better future for all | - | UB Bern, Geografie Tropeninstitut WWZ, Basel | - |
| Sustainability and equity : a better future for all* | - | UB Bern, Geografie Tropeninstitut WWZ, Basel | - |
| Swiss trading SA : la Suisse, le négoce et la malédiction des matières premières | EPFL | - | div. im RERO NB Bern |
| The real wealth of Nations : pathways to human development | - | UB Bern Tropeninstitut WWZ | - |
| The right to a future | - | - | - |

Interpretation: Es gibt einige wenige Bücher, die in keiner anderen Bibliothek ausser der as dok vorhanden sind. Die meisten Werke finden sich in mehreren Bibliotheken. Da es sich um viele Populärtitel handelt, sind einige Bücher nicht nur in den Hochschulbibliotheksverbünden zu finden sondern auch in Kantonsbibliotheken oder Mediotheken der Gymnasien.

8.14 Resultate vom Kick-off (05.03.2012)

Die Teilnehmenden formulierten während des Kick-offs sehr lösungsorientierte Erwartungen:

| Person | Welche Fragen möchte ich mit dem Review sicher beantwortet haben? | Weshalb ist dieses Review für mich wichtig? |
|------------|---|---|
| E. Tognola | Input/Anregungen für Weiterentwicklung der Doc/Dok | Aussensicht auf die Doc/Dok |

| | | |
|--------------------|---|---|
| | Bedeutung der Dok für die EP- Sensibilisierungsarbeit („Bildung“) in der CH | Sicherung der (finanziellen) Ressourcen + Kontinuität (Team + Sache ??) |
| P. Flatt | Quel(s) public(s)? Services adaptés? Quel offre? | Accès publique à l'info en 2012 Faire le point sur la doc/dok et ses services. Regard rétrospectif sur 10 ans. |
| H. Meyer | Wie weiter mit diesem Mandat? + nächste Schritte Aussensicht auf „problemloses“ Mandat Blinde Flecken? Aha, Ideen? | Wir brauchen eine Info + Daten-Stelle für die Öffentlichkeit Klarheit Absicherung gegenüber ... |
| R. Wieser | Ausgangslage heute ... Nachfrage DL-Angebot (Kontext – Dynamik) | Entscheidungsgrundlage für die DEZA Input/Rückmeldung für alliance sud |
| A. Schöne | Gibt es ein Bedürfnis für diese Dienstleistungen (Wie gross ist die Nachfrage)? Wie lösen andere Institutionen eine solche Frage? Ist die Form des heutigen Angebots adäquat? | Verknüpfung von PLF-Dienstleistungen mit Self Services Klarheit bezüglich „Schnittstellen“ zu Online- Kanälen der DEZA |
| P. Thievant | En mandatant la Dok.stelle as, la DDC atteint-elle au mieux son objectif ? Besoins des usagers ? Quels sont-ils exactement ? Comment les satisfaire le mieux ? | En tout que refres.? , du mandant, assurer que l'objectif de la doc soit atteint. Avoir une image pour la prise de décision. Assurer à long terme les ressources pour ce service. |
| N. Böller | Welche Erwartungen haben die verschiedenen Player voneinander? Welche zukünftigen Herausforderungen bringt die Arbeit mit sich? | Möglichkeit, eine externe („neutrale“) Sichtweise einzubringen. |
| M. Piguet | Was braucht es, um das EP-Wissen in der Bevölkerung zu verankern? Wie viel Technik – wieviel Face-to- Face? | Weil ich diese Arbeit gerne mache. |

SWOT-Analyse

Eine SWOT-Analyse (Strength, Weaknesses, Opportunities, Threats) mit den Teilnehmenden des Kick-offs ergab interessante Resultate. Zum einen zeigt sich, dass eine klare Vorstellung

betreffend Stärken, Schwächen, Chance, Umfeld und Risiken besteht, zum anderen aber eher wenig schon reife Ideen für Massnahmen vorhanden sind.

| | Chancen Den Benutzer trend wahrnehmen Commitment Stiftungsträger Partenariat Flexibel bleiben / werden Entwicklung SBE + andere | Umfeld Besoin(s) pour une info structure Einbettung in alliance sud (inhaltliche synergien) + Verortung / Zuordnung ~Risiko Peu de concurrence Informations-/Datenflut | Risiken Divergierende Interessen der Geldgeberinnen extern/intern Abhängigkeit Viel Aufwand, aber den Trend verpasst. |
|--|---|---|---|
| Stärken Know-how in Kombination IT/ID + EP Compétences combines I+D + EZ Longue experience – connaissance des besoins (?) Grundsätzlich niederschwelliger Zugang Flexibilité Compétences (Team) Alliance Sud IZA-Nähe + IZA –Identifikation Kompetenz (thematisch, www + IT) Small is beautiful –souplesse et réactivité Reputation Info-Qualität (Verlässlichkeit) Spezialisierung auf Zielgruppe | Massnahmen Daily Chat (... - ISn) Weiterbildung Netzwerken (Ressourcen) In Modellen denken In einem strategischen Rahmen handeln können | Massnahmen Sich wenig mit Technik und Info.speicherung belasten | Massnahmen |
| Schwächen Pas de public „lié“ (→ force, → faiblesse) beschränkte Ressourcen forces et moyens limitées (zu) viele Dienstleistungen / Produkte Promotion kommt zu kurz. Split der Info-Kanäle (Channel-Management schwierig) | Massnahmen | | Massnahmen |



8.15 Debriefing

Während des Debriefings wurden die Empfehlungen mit 4 Punkten pro Person bewertet.

| Produktempfehlung | Relevanz |
|--|----------|
| E.01 Die Mitarbeitenden müssen sich genügend weiterbilden können. | ● |
| E.02 Die Benutzerprofile müssen geschärft werden. | ● ● ● |
| E.03 Das Präsenzangebot ist mittelfristig zu reduzieren und soweit wie möglich durch digitale Angebote zu ersetzen. | ● |
| E.04 Aktive Bewirtschaftung aller Informationskanäle mit produktbezogener Information. | ● ● |
| E.05 Die Metadaten der Offline-Medien sollen direkt in elektronische Produkte integriert werden. | ● ● |
| E.06 Integration des Katalogs in einen grossen Bibliotheksverbund (IDS-Verbund) | ● ● |
| E.07 Beratung vermehrt ins Internet verlagern. | ● |
| E.08 E-Dossiers sollen in PDF umgewandelt werden können, damit die Nutzer (u.a. Lehrpersonen) die Dossiers auch offline nutzen können. | ● ● ● ● |
| E.09 Mini-Dossiers erstellen. | ● ● ● ● |
| E.10 Eine Pressedokumentation auf Papier macht weiterhin Sinn. | ● ● ● ● |