

■ NUTZERGERECHTE ÖFFNUNGSZEITEN AN UNIVERSITÄTS-BIBLIOTHEKEN. EINE EMPIRISCHE UNTERSUCHUNG

von Gerhard Reichmann

Inhalt

1. Gegenstand der Untersuchung
2. Durchführung der Untersuchung
3. Ergebnisse der Untersuchung
4. Resümee

Zusammenfassung: Im vorliegenden Beitrag werden die Wünsche der Bibliotheksnutzer hinsichtlich der Öffnungszeiten ihrer Bibliothek untersucht. Ziel dieser Untersuchung ist es, fünf konkrete Fragestellungen im Zusammenhang mit den Öffnungszeiten zu beantworten. So beispielsweise die Fragen, inwieweit sich Bibliotheksnutzer eine Öffnung am Abend bzw. am Wochenende wünschen. Zu diesem Zweck werden mehr als 400 Bibliotheksnutzer anhand eines strukturierten Fragebogens befragt. Die Ergebnisse der Untersuchung legen u.a. offen, dass die Nutzer mit dem im deutschsprachigen Raum üblichen Ausmaß an Abend- und Wochenendöffnungszeiten nicht immer zufrieden sind.

Schlagwörter: Benutzerforschung, Öffnungszeiten, Universitätsbibliotheken

Abstract: In this contribution we analyse user requests with regard to opening hours of university libraries. The aim of the contribution is to answer five main questions concerning opening hours, such as opening hours in the evening or opening hours during weekends. To answer those questions we surveyed more than 400 library users using a structured questionnaire. The results show that many users would prefer extended opening hours in the evening and during week-ends.

Keywords: User studies, Opening hours, University libraries

1. Gegenstand der Untersuchung

Infolge der zunehmenden „Kundenorientierung“ von Universitäten erscheint es wichtig, dass Universitätsbibliotheken (UB) möglichst **nutzergerechte Öffnungszeiten** anbieten. Es stellt sich dabei die Frage, ob möglichst nutzergerecht mit möglichst umfangreich gleichzusetzen ist. Wenn ja, müssten UB danach streben, ihre Räumlichkeiten 24 Stunden am Tag offen zu halten. Fraglich ist dann aber noch immer, auf welche Räumlichkeiten und Dienstleistungen sich diese Öffnungszeiten beziehen sollten. Reicht es, wenn der Hauptlesesaal der zentralen Bibliothek immer geöffnet ist? Reicht es, wenn während der Abend- und Nachtstunden lediglich ein reduziertes Dienstleistungsangebot zur Verfügung steht?

In zahlreichen **Beiträgen zur Benutzerforschung** werden die **Öffnungszeiten** thematisiert. So ergab eine im Jahr 1999 durchgeführte Benutzerbefragung an der UB Dortmund eine hohe Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten der verschiedenen Abteilungen der Bibliothek (vgl. *Litterski/Büren* 2001). Zu vergleichbaren Ergebnissen führte auch eine Benutzerbefragung an der Staats- und Universitätsbibliothek Dresden im Jahr 2001 (vgl. *Lang/Roemer* 2002). Interessant erscheint dabei der Umstand, dass hier nicht der Standort mit den längsten Öffnungszeiten – die Zentralbibliothek mit 68 Stunden pro Woche – hinsichtlich der Zufriedenheit mit der Öffnungszeiten an der Spitze lag, sondern die Lehrbuchsammlung/Studentenbibliothek mit 60 Stunden pro Woche. Somit scheint bezüglich der Öffnungszeiten „möglichst nutzergerecht“ doch nicht einfach „möglichst umfangreich“ zu bedeuten. Im Rahmen einer ebenfalls 2001 durchgeführten und sehr breit angelegten gemeinsamen Benutzerbefragung an allen nordrhein-westfälischen UB wurde u.a. ermittelt, dass die Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten einen genauso großen Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit der Nutzer mit einer UB ausübt wie die Zufriedenheit mit dem Buchangebot (vgl. *Follmer/Guschker/Mundt* 2002). Diese große Bedeutung der Öffnungszeiten für die Gesamtzufriedenheit mit einer UB hatte sich bereits in früheren Untersuchungen gezeigt (vgl. z.B. *Buch* 1997), wobei längere Öffnungszeiten zwar durchaus die Zufriedenheit der Nutzer steigern können, aber nicht automatisch zu einer Erhöhung der Nutzung führen (Vgl. *Dokter* 2005). Insgesamt gesehen weisen die publizierten Benutzerforschungsprojekte durchwegs hohe Zufriedenheitswerte im Hinblick auf die Bibliotheksöffnungszeiten auf (vgl. dazu auch *Reichmann* 2003a). Jedoch gibt es diesbezüglich auch konträre Ergebnisse, wie etwa im Rahmen einer Kundenzufriedenheitsanalyse an der UB Koblenz-Landau (vgl. *Braun u.a.* 2003). Die betrachtete UB war zum Zeitpunkt der Befragung im Jahr

2002 allerdings auch nur 49 Stunden pro Woche geöffnet. Eine Erweiterung der Öffnungszeiten war infolge beschränkter Personal- und Sachmittel trotz dieser negativen Ergebnisse nicht möglich. Im Zuge einer 2002 an der UB Graz durchgeführten Nutzerbefragung wurden die damaligen Öffnungszeiten als eine der größten Schwächen der untersuchten UB genannt (vgl. *Reichmann 2003b*).

Publizierte Untersuchungen zur optimalen Verteilung der Öffnungszeiten, insbesondere im Hinblick auf **Abend- und Wochenendöffnung**, sind – zumindest für den deutschsprachigen Raum – nur beschränkt vorhanden. So etwa die bereits länger zurück liegende Erhebung von *Schwitzgebel* (1998) an den Bibliotheken der Fachhochschule Wiesbaden. Erstaunlicherweise waren mehr als 60% der befragten Nutzer mit den sehr eingeschränkten aktuellen Öffnungszeiten zufrieden. Wünsche hinsichtlich erweiterter Öffnungszeiten bezogen sich vor allem auf den Freitagnachmittag, an dem bereits um 15 Uhr geschlossen wurde, bzw. auf den Samstagvormittag, an dem die Bibliothek überhaupt geschlossen war. Als unmittelbare Folge der Untersuchung wurde die Öffnungszeit am Freitag um zwei Stunden verlängert. Ein publiziertes Projekt, das sich auf eine einzelne Bibliothek bezog, hatte eine möglichst kostenneutrale Verlängerung der Öffnungszeiten der Zentral- und Landesbibliothek Berlin, also einer öffentlichen Bibliothek, zum Gegenstand. Eine Kundenbefragung hatte ergeben, dass sich die Nutzer eine Öffnung von Montag bis Samstag zwischen 10 und 22 Uhr wünschten. Durch organisatorische Umgestaltungen, wie etwa eine Reduktion der Auskunftsschalter, wurde immerhin eine kostenneutrale Verlängerung der wöchentlichen Öffnungszeiten um 15 Stunden ermöglicht (vgl. *Jagla 2007*). An der LMU München wurde ein Teil der neu eingehobenen Studienbeiträge dafür eingesetzt, um dem Wunsch der Studierenden nach verlängerten Abend- und Wochenendöffnungszeiten der UB nachzukommen. Dies hat zu einem erheblichen Anstieg der Besucherzahlen geführt, der interessanterweise auch durch eine verstärkte Nutzung der Bibliothek während der ursprünglichen Öffnungszeiten zustande kam (vgl. *Söllner 2009*). Eine postalische Befragung von mehr als 1.800 Nutzern der Niedersächsischen Staats- und Universitätsbibliothek Göttingen im Jahr 2003 führte zwar zu passablen Zufriedenheitswerten mit den Öffnungszeiten, legte aber auch einen massiven Wunsch nach Ausdehnung der Öffnungszeiten am Abend und am Samstagnachmittag sowie nach einer generellen Öffnung der UB am Sonntag offen (vgl. *Ceynowa u.a. 2004*). Speziell mit den Abendöffnungszeiten einer bestimmten UB, nämlich der kanadischen University of British Columbia Education Library, beschäftigt sich der Beitrag von *Curry* (2003). Konkret wurde untersucht, ob eine

Verkürzung der Abendöffnung von 22 auf 21 Uhr sehr problematisch wäre. Zu diesem Zweck wurden Bibliotheksnutzer, welche die UB nach 21 Uhr verließen, anhand eines strukturierten Fragebogens hinsichtlich ihrer Nutzungsgewohnheiten befragt. Zwar gaben beinahe zwei Drittel der Befragten an, dass eine Öffnung der UB zwischen 21 und 22 Uhr für sie sehr wichtig wäre, doch nutzten nur sehr wenige der Befragten das einschlägige Literaturangebot dieser Bibliothek während der fraglichen Zeit. Dies führte zur Entscheidung, die Abendöffnung zugunsten einer ausgedehnteren Öffnung während des Sommers auf 21 Uhr zu reduzieren. Eine Evaluierung dieser Entscheidung führte zu einem positiven Ergebnis.

An die eben vorgestellten Untersuchungen knüpft die gegenständliche Arbeit an, die folgendes Ziel verfolgt: Eine **Nutzerbefragung**, die an einer für den deutschsprachigen Raum repräsentativen UB, und zwar an der UB Graz, durchgeführt wird, soll Auskunft darüber geben, welche Öffnungszeiten besonders nutzergerecht wären. Zur Konkretisierung dieser Zielsetzung werden fünf Fragestellungen formuliert, die im Zuge der nachfolgenden Ausführungen behandelt werden.

Oftmals wird von Universitätslehrern und Studierenden, die einige Zeit im angloamerikanischen Raum gelehrt bzw. studiert haben, beklagt, dass die UB im deutschsprachigen Raum am Abend und am Wochenende überhaupt nicht bzw. viel zu kurz geöffnet sind. Ob diese Klagen für alle Nutzer von UB im deutschsprachigen Raum repräsentativ sind, soll anhand der Fragen 1 bis 3 geklärt werden: Insbesondere soll erhoben werden, welche Abendöffnungszeiten (**Frage 1**), Samstagsöffnungszeiten (**Frage 2**) sowie Sonntagsöffnungszeiten (**Frage 3**) sich die Nutzer wünschen würden. Anschließend wird für die UB Graz, die im Mittelpunkt der Untersuchung steht, sowie für 24 stichprobenartig ausgewählte UB im deutschsprachigen Raum (4 UB in Österreich und 20 UB in Deutschland), auf die sich die Untersuchungsergebnisse übertragen lassen sollten, untersucht, inwieweit die bestehenden Öffnungszeiten den Wünschen der Nutzer entsprechen, also nutzergerecht sind (**Frage 4**). Abschließend soll noch diskutiert werden, in welchem Ausmaß die Öffnungszeiten einer UB vor dem Hintergrund sinkender Ressourcen tatsächlich den Nutzerwünschen angepasst werden sollten (**Frage 5**).

In den **folgenden Abschnitten** wird beschrieben, wie eine den genannten Zielsetzungen folgende Analyse der Öffnungszeiten von UB durchgeführt wurde. Dem Untersuchungsablauf entsprechend, gliedert sich der restliche Beitrag in die drei Abschnitte „Durchführung der Untersuchung“, „Ergebnisse der Untersuchung“ und „Resümee“. Im ersten dieser drei Abschnitte werden die Methodik der Untersuchung sowie die Vorgangsweise

bei der Datenerhebung vorgestellt. Gegenstand des zweiten Abschnitts ist die Darstellung der zentralen Ergebnisse zu den fünf gestellten Fragen. Den Abschluss des Beitrages bildet ein knappes Resümee.

2. Durchführung der Untersuchung

Um zu klären, welche Öffnungszeiten sich Bibliotheksnutzer wünschen würden, wurde eine Nutzerbefragung geplant. Diese wurde an einer einzelnen UB, der UB Graz, anlassbezogen durchgeführt. Anlass war die vorherrschende Unzufriedenheit der Studierenden mit den sehr eingeschränkten Öffnungszeiten der Hauptbibliothek dieser UB. Die Beschränkung der Erhebung auf eine UB hatte den Vorteil, dass es so möglich war, eine **mündliche Befragung** durchzuführen, wodurch ein guter Rücklauf sowie eine gute Qualität der erhobenen Daten gewährleistet erschienen. Nachteilig ist die eingeschränkte Übertragbarkeit der Ergebnisse auf andere Bibliotheken. Doch zumindest für UB vergleichbarer Größe (darunter werden in der Folge UB verstanden, deren Mitarbeiterzahl zumindest 50 Vollzeitä-



SIMON VERLAG
für Bibliothekswissen

INTEGRATION UND TEILHABE DURCH INFORMATIONS-KOMPETENZ

www.simon-bw.de

Les- und Informationskompetenz für Kinder und Jugendliche

Ahlfinger, Franziska:

Jugend- Bildung- Bibliotheken.

Mit einem Vorwort von Barack Obama über Lesen als Grundkompetenz.

ISBN 978-3-940962-11-2

hert. Euro 23,00

Hammer, Eva: Informationskompetenz an Grundschulen.

ISBN 978-3-940962-08-7

hert. Euro 25,00

Bibliotheken für Migranten

Klein, Maria: Die Bibliothek als Integrationsort.

ISBN 978-3-940962-04-4

hert. Euro 22,00

Neue Kommunikationswelten im Netz

Klein, Maria: Library 2.0 und Wissensbibliothek online.

Wie ist Library 2.0?

ISBN 978-3-940962-12-9

hert. Euro 25,00

Schmalz, Heiner: Das Internet als Web-Bibliothek.

Buchmaschinen und ihre Bedeutung für den Wissenserwerb

ISBN 978-3-940962-00-6

hert. Euro 26,00

Urmstatter, Wolfram: Zwischen Informationsflut und Wissenswachtum. Bibliotheken als Bildungs- und Multiplikator der modernen Gesellschaft.

ISBN 978-3-940962-13-6

hert. Euro 22,90



quivalente beträgt) im deutschsprachigen Raum sollte diese einigermaßen gegeben sein.

In einer ersten Phase wurde ein **strukturierter Fragebogen** entwickelt, dessen zentraler Inhalt in Tabelle 1 dargestellt ist. Nachdem die Öffnungszeiten einer UB vor allem für deren gröſste Nutzergruppe, die Studierenden, von Bedeutung sind, wurde die gegenständliche Befragung von Anfang an auf diese Personengruppe beschränkt. (Für die zweite wichtige Nutzergruppe, die Universitätslehrer, spielen die Öffnungszeiten eine eher untergeordnete Rolle, da die Bibliothek von diesen häufig nur für kurze Zeit, etwa zwecks Recherche bzw. Entlehnung, aufgesucht wird.) Der erste Bereich des Fragebogens war dem **Studium** gewidmet. Anhand der erhobenen Daten zu Studienrichtung und Studienfortschritt in Semestern sollte überprüft werden, ob diese Variablen einen Einfluss auf die Angaben bezüglich der Öffnungszeiten ausüben. So knnnte man etwa vermuten, dass Studierende in höheren Semestern die UB intensiver in Anspruch nehmen und sich daher ausgedehntere Öffnungszeiten wünschen. Ein Aspekt dieser Intensität der Bibliotheksnutzung, nämlich die durchschnittliche Anzahl der monatlichen Bibliotheksbesuche, wurde anhand der folgenden Frage nochmals explizit erhoben. (Ein anderer Aspekt dieser Intensität wäre die durchschnittliche Dauer eines Bibliotheksbesuches.) Die Antwortmöglichkeiten umfassten die Ausprägungen „weniger als ein Besuch“,

Tabelle 1: Fragebogen

Bereich	Frage (Variable)	Messniveau
Studium	Studienrichtung	nominal
	Studienfortschritt	kardinal
Bibliotheksnutzung	Häufigkeit	ordinal
	Grund	nominal
Öffnungszeiten-Gesamt	Kenntnis	dichotom
	Zufriedenheit	ordinal
Öffnungszeiten-Abend	Bedeutung	ordinal
	Wunschzeiten	ordinal
Öffnungszeiten-Samstag	Bedeutung	ordinal
	Wunschzeiten	ordinal
Öffnungszeiten-Sonntag	Bedeutung	ordinal
	Wunschzeiten	ordinal

„ein Besuch“, „zwei bis drei Besuche“ sowie „mehr als drei Besuche“. Im Hinblick auf die **Bibliotheksnutzung** wurde weiters der Grund für den aktuellen Bibliotheksbesuch abgefragt, wobei hier lediglich zwischen „Lesen bzw. Lernen“, „Recherchezwecke“ und „Sonstigem“ unterschieden wurde; Mehrfachnennungen waren dabei notwendigerweise zulässig. Vermutet wurde, dass sich Studierende, die in der UB lernen wollen, möglichst umfangreiche Öffnungszeiten wünschen.

Den Kern des Fragebogens bildeten die Fragen zu den **Öffnungszeiten**. Zunächst wurde ermittelt, ob die Befragten die aktuellen Öffnungszeiten der UB Graz (Hauptbibliothek) überhaupt kennen. Die Frage war entweder mit „ja“ oder „nein“ zu beantworten. Um eine valide Beantwortung dieser und aller weiteren Fragen zu den Öffnungszeiten sicherzustellen, wurden an dieser Stelle des Fragebogens die zum Zeitpunkt der Befragung (2007) relevanten Öffnungszeiten der untersuchten Bibliothek genannt. Nachdem ein Pretest ergeben hatte, dass eine Differenzierung der Öffnungszeiten nach Räumlichkeiten bzw. Leistungsangeboten einen Großteil der Befragten überfordert, bezogen sich die Angaben und alle Fragen zu den Öffnungszeiten ausschließlich auf die maximalen Öffnungszeiten der Hauptbibliothek, sprich die Öffnungszeiten des Hauptlesesaales. Dieser war im Mai 2007 wochentags von 8.30–18.00 Uhr und am Samstag von 8.00–13.00 Uhr geöffnet. (Eine Entlehnung war ausschließlich wochentags in der Zeit von 8.30–18.00 Uhr möglich.) Es folgte eine Frage nach der generellen Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten, die mit Punkten zu bewerten war. Die Punkteskala reichte von 0 („sehr unzufrieden“) bis 5 („sehr zufrieden“).

Die restlichen Fragen waren den Bereichen „**Abendöffnung**“, „**Samstagsöffnung**“ und „**Sonntagsöffnung**“ gewidmet. Zu jedem Bereich wurden zwei weitgehend identische Fragen gestellt: Zunächst wurde erhoben, wie wichtig den Befragten eine Ausdehnung der vorhandenen Öffnungszeiten wäre, und zwar von Montag bis Freitag eine Öffnung nach 18.00 Uhr, am Samstag eine Öffnung nach 13.00 Uhr und am Sonntag eine prinzipielle Öffnung. (Eine Ausdehnung der Öffnungszeiten in Form eines früheren Aufsperrens am Vormittag war nicht Gegenstand der Untersuchung. Vorangegangene Erhebungen hatten gezeigt, dass eine derartige Ausdehnung nur von wenigen Studierenden gewünscht wird. Zudem sollte im Rahmen der vorliegenden Untersuchung auch explizit auf die Bedürfnisse berufstätiger Studierender eingegangen werden.) Die Bedeutung der Ausdehnung war wiederum anhand einer 6-stufigen Punkteskala zu bewerten, die in diesem Fall von „sehr unwichtig“ (0 Punkte) bis „sehr wichtig“ (5 Punkte) reichte. Anschließend waren für jeden Bereich die Wunschöffnungszeiten

anzugeben, die sich wochentags bzw. samstags wiederum nur auf den Zeitpunkt des Schließens bezogen. Für Montag bis Freitag war auszuwählen, ob die Bibliothek abends „bis 18.00 Uhr“ (wie bisher), „bis 19.00 Uhr“, „bis 20.00 Uhr“, „bis 21.00 Uhr“, „bis 22.00 Uhr“ oder „länger als bis 22.00 Uhr“ geöffnet sein sollte. Bezüglich „Samstagsöffnung“ lauteten die – ebenfalls sechs – Auswahlmöglichkeiten „bis 13.00 Uhr“ (wie bisher), „bis 14.00 Uhr“, „bis 15.00 Uhr“, „bis 16.00 Uhr“, „bis 17.00 Uhr“ oder „länger als bis 17.00 Uhr“. Hinsichtlich der „Sonntagsöffnung“ lauteten die Antwortmöglichkeiten dagegen „keine“ (wie bisher), „10.00–12.00 Uhr“, „10.00–13.00 Uhr“, „10.00–14.00 Uhr“, „10.00–15.00 Uhr“ oder „länger“ (als bis 15.00 Uhr). Als einheitlicher Zeitpunkt des Aufsperrens am Sonntag wurde nach umfangreicher Diskussion 10.00 Uhr festgesetzt. Unter Einsatz des vorgestellten Fragebogens wurden Ende Mai 2007 studentische Nutzer der UB Graz beim Verlassen der Hauptbibliothek befragt. (Um die Aktualität der dabei gewonnenen Ergebnisse zu überprüfen, wurden Ende 2009 mit mehreren studentischen Bibliotheksnutzern Gespräche bezüglich der erwünschten Öffnungszeiten geführt, die zu beinahe identischen Ergebnissen führten.) Die **Interviews** wurden von Studierenden der Sozial- und Wirtschaftswissenschaften im Rahmen einer Lehrveranstaltung des Autors durchgeführt. Um eine möglichst gute Stichprobe zu erhalten, wurde darauf geachtet, die Befragungen über die gesamten Öffnungszeiten der Bibliothek innerhalb einer Woche zu verteilen. Insgesamt wurden 414 Personen befragt.

3. Ergebnisse der Untersuchung

Anhand von Tabelle 2 lässt sich die **Zusammensetzung der Stichprobe** erkennen: Von den 414 befragten Bibliotheksnutzern gab es hinsichtlich der Studienrichtung mehr als 50 unterschiedliche Nennungen. Somit konnten diesbezüglich infolge eines zu geringen Stichprobenumfangs für die einzelnen Studienrichtungen keine sinnvollen Auswertungen durchgeführt werden. Was den Studienfortschritt betrifft, so befinden sich die Befragten im Durchschnitt im 7. Semester, sollten also bereits über entsprechende Studienerfahrung verfügen. Ebenso handelt es sich um intensive Bibliotheksnutzer, welche die UB mehrheitlich häufiger als dreimal pro Monat aufsuchen; ein Zusammenhang zwischen Studienfortschritt und Häufigkeit der Bibliotheksnutzung konnte allerdings nicht festgestellt werden. Weiters gaben 73% der Befragten an, die Bibliothek aktuell zum Lesen oder Lernen aufgesucht zu haben. Die aktuellen Öffnungszeiten der UB kennen

ebenfalls 73 % der befragten Nutzer, wobei die Öffnungszeiten umso eher bekannt sind, je häufiger die UB aufgesucht wird. Positiver als erwartet fällt die Zufriedenheit mit den (kurzen) Öffnungszeiten zum Zeitpunkt der Befragung aus; der Modus (und auch der Median) liegt bei „eher zufrieden“. Allerdings dürfen hierbei zwei entscheidende Punkte nicht übersehen werden: Einerseits zeigt eine genauere Analyse des Antwortverhaltens, dass immerhin 45% der Befragten mit den Öffnungszeiten mehr oder weniger unzufrieden sind (jeweils 12% gaben an, „sehr unzufrieden“ bzw. „unzufrieden“ zu sein, weitere 21% bekundeten, „eher unzufrieden“ zu sein), was für eine Dienstleistungseinrichtung als eindeutig zu hoch erscheint. Andererseits könnten die Zufriedenheitswerte dadurch verzerrt sein, dass Studierende, die mit den Öffnungszeiten nicht zufrieden sind, die UB wesentlich seltener oder überhaupt nicht nutzen und daher in der Stichprobe unterrepräsentiert sind.

Tabelle 2: Zusammensetzung der Stichprobe

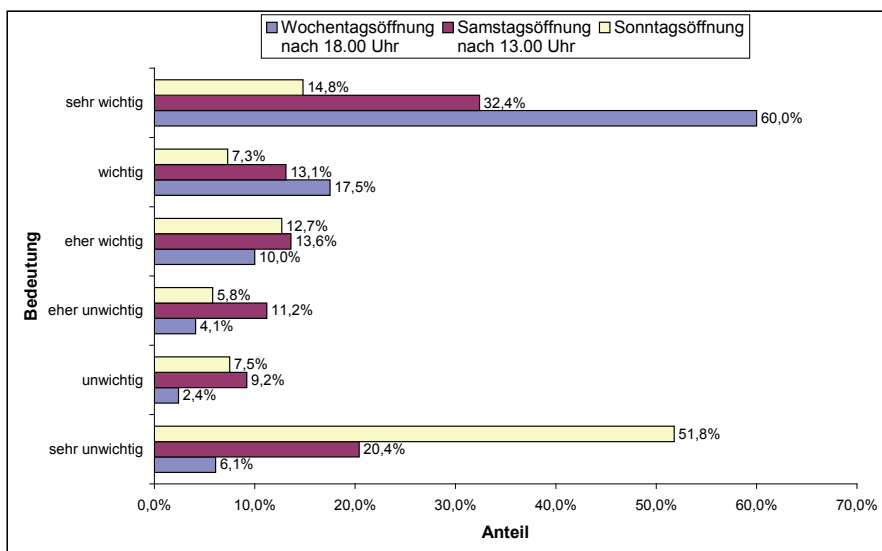
Frage (Variable)	Ausprägung/ Zentrale Tendenz	Einfluss auf		
		Abendöffnung	Samstagsöffnung	Sonntagsöffnung
Studienrichtung	Heterogenität	nicht geprüft	nicht geprüft	nicht geprüft
Studienfortschritt	Mittelwert: 7. Semester	ja	nein	nein
Bibliotheksnutzung-Häufigkeit	Modus: öfter als 3 mal	ja	ja	nein
Bibliotheksnutzung-Grund	Lesen/Lernen: 73%	ja	ja	ja
Öffnungszeiten-Kennntnis	Ja: 73%	ja	ja	nein
Öffnungszeiten-Zufriedenheit	Modus: eher zufrieden	ja	ja	ja

Anhand der drei rechten Spalten in Tabelle 2 wird ersichtlich, ob die in der linken Spalte genannten Variablen jeweils einen Einfluss auf die Angaben (zur Bedeutung und zu den Wunschöffnungszeiten) bezüglich Abend-, Samstags- und Sonntagsöffnung haben. Dieser Einfluss wurde anhand des Korrelationskoeffizienten nach Spearman überprüft und im Falle von Signifikanz (im Hinblick auf beide Angaben) bejaht. Das Signifikanzniveau beträgt stets 95 %.

Aus Abbildung 1 geht hervor, dass den Studierenden eine **Abendöffnung** (Frage 1) im Sinne einer Wochentagsöffnung nach 18.00 Uhr äußerst wichtig wäre. Weniger als 13% der Befragten lägen auf eine derartige Verlängerung der Öffnungszeiten keinen Wert. Eine Ausdehnung der Öffnungszeiten bis 20.00 Uhr, die mittlerweile auch erfolgt ist (vgl. Tabelle 3 mit den aktuellen Öffnungszeiten), wäre für ca. 40 % jener, die auf eine Verlängerung der Öffnungszeiten am Abend Wert legen (also ca. 87 %

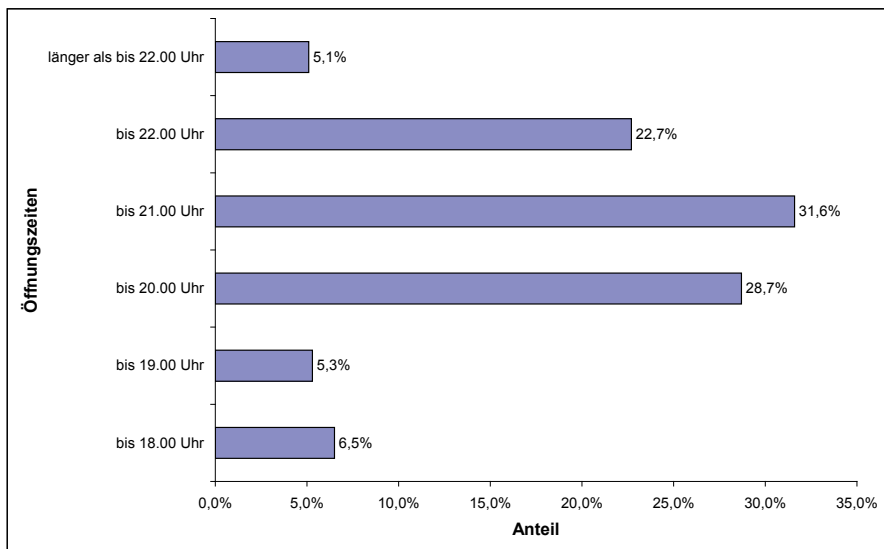
der Befragten), wunschgemäß, eine solche bis 22.00 Uhr bereits für 95 % (vgl. Abbildung 2). Je größer der Studienfortschritt, je häufiger die Bibliotheksnutzung und je geringer die Zufriedenheit mit den zum Zeitpunkt der Befragung vorhandenen Öffnungszeiten ist, umso wichtiger ist den Befragten eine Wochentagsöffnung nach 18.00 Uhr und umso länger soll diese zusätzliche Öffnung dauern. Studierende, welche die Bibliothek zum Lesen bzw. Lernen aufsuchen, bzw. Studierende, welche die Öffnungszeiten der UB kennen, wünschen sich ebenfalls verstärkt möglichst umfangreiche Abendöffnungszeiten (vgl. Tabelle 2).

Abbildung 1: Ausdehnung der Öffnungszeiten – Bedeutung



Im Hinblick auf eine verlängerte **Samstagsöffnung** (Frage 2) sind die Wünsche der Studierenden weniger stark ausgeprägt, aber immer noch recht deutlich. Gemäß Abbildung 1 wäre für knapp 60 % der Befragten eine Samstagsöffnung nach 13.00 Uhr wichtig, für mehr als die Hälfte davon sogar „sehr wichtig“. Überraschend groß ist mit mehr als 20% die Gruppe jener, denen eine Verlängerung der Öffnungszeiten am Samstag sehr unwichtig erscheint. Trotzdem sollte sich eine UB, die ein nutzergerechtes Angebot aufweisen möchte, hier der Sichtweise der Mehrheit anschließen und für entsprechende Öffnungszeiten sorgen. Abbildung 3 lässt erkennen, dass eine Ausdehnung der Öffnungszeiten bis 15.00 Uhr lediglich für

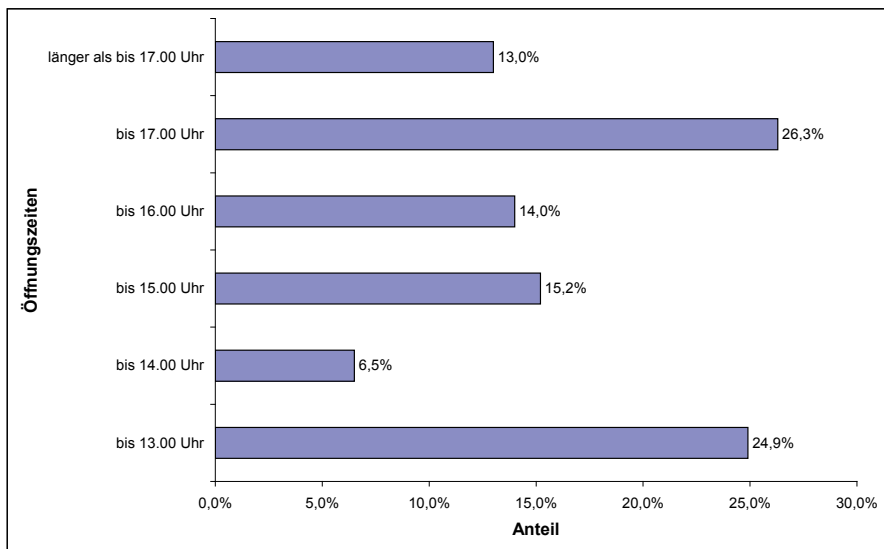
Abbildung 2: Abendöffnung – Wunschzeiten



weniger als die Hälfte der Befragten (die sich für eine Verlängerung ausgesprochen haben) wunschgemäß wäre, während eine Ausdehnung bis 17.00 Uhr bereits den Wünschen von 87% entsprechen würde. Die Häufigkeit der Bibliotheksnutzung, der Grund für die aktuelle Bibliotheksnutzung, die Kenntnis der sowie die Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten nehmen wiederum in bekannter Weise Einfluss auf das Antwortverhalten (vgl. Tabelle 2).

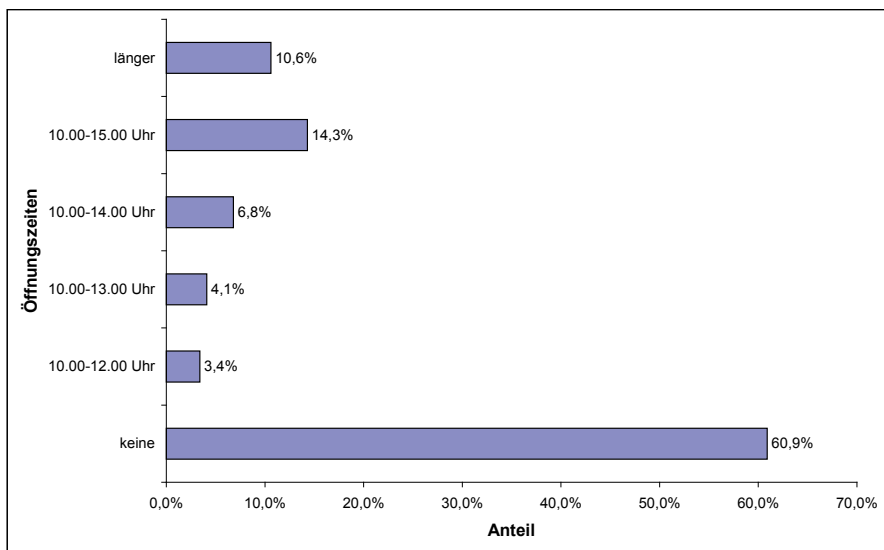
Gewissen Interpretationsspielraum lassen die Ergebnisse hinsichtlich der **Sonntagsöffnung** (Frage 3). Laut Abbildung 1 wäre eine solche für mehr als die Hälfte der Befragten völlig bedeutungslos. Auf der anderen Seite sollten die Wünsche von mehr als einem Drittel der Befragten, denen eine Öffnung am Sonntag durchaus wichtig wäre, keinesfalls ignoriert werden. Zudem ist zu beachten, dass es infolge der zahlreichen Mobilitätsprogramme für Studierende (und auch Universitätslehrer) immer mehr (potentielle) Bibliotheksnutzer geben könnte, die es gewohnt sind, an Sonntagen in der Bibliothek zu arbeiten. Aus Abbildung 4 geht hervor, dass eine Sonntagsöffnung von 10.00 bis 15.00 Uhr für beinahe 90% der Befragten (die sich für eine Sonntagsöffnung ausgesprochen haben) wunschgemäß wäre. Studierende, welche die Bibliothek zum Lesen bzw. Lernen aufsuchen, wünschen sich verstärkt möglichst umfangreiche Sonntagsöffnungs-

Abbildung 3: Samstagsöffnung – Wunschzeiten



zeiten (vgl. Tabelle 2).

Abbildung 4: Sonntagsöffnung – Wunschzeiten



Zur Beurteilung der Frage, inwieweit die **aktuellen Öffnungszeiten** der UB Graz bzw. der vergleichbaren UB im deutschsprachigen Raum den Wünschen der Nutzer entsprechen (Frage 4), wird davon ausgegangen, dass eine Abendöffnung an Wochentagen bis 22.00 Uhr, eine Samstagsöffnung bis 17.00 Uhr und eine Sonntagsöffnung von 10.00 Uhr bis 15.00 Uhr weitgehend **nutzergerecht** wären. Auf dieser Basis wären die aktuellen Öffnungszeiten der UB Graz (diese hat gemäß Tabelle 3 derzeit wochentags bis 20.00 Uhr, samstags bis 13.00 Uhr und sonntags überhaupt nicht geöffnet) als wenig nutzergerecht zu interpretieren.

Tabelle 3: Aktuelle Öffnungszeiten ausgewählter UB

Land	Bibliothek	Montag bis Freitag		Samstag		Sonntag	
		Lage	Umfang (h)	Lage	Umfang (h)	Lage	Umfang (h)
Österreich	UB Graz	8.30-20.00	11,50	8.00-13.00	5,00	/	0
	UB Innsbruck	9.00-24.00	15,00	9.00-18.00	9,00	9.00-18.00	9,00
	UB Salzburg	9.00-19.00	10,00	9.00-12.00	3,00	/	0
	UB Wien	9.00-21.45	12,75	9.00-18.00	9,00	/	0
	UB der TU-Wien	9.00-22.00	13,00	9.00-13.00	4,00	/	0
	Mittelwert-Österreich		12,45		6,00		1,80
Deutschland	UB Augsburg	8.30-24.00	15,50	9.30-24.00	14,50	/	0
	UB Bamberg	8.30-21.00	12,50	10.00-18.00	8,00	13.00-18.00	5,00
	UBFU Berlin	9.00-20.00	11,00	/	0	/	0
	UB Bochum	8.00-24.00	16,00	11.00-20.00	9,00	11.00-18.00	7,00
	Staats- und UB Bremen	9.00-22.00	13,00	10.00-18.00	8,00	/	0
	UB Dortmund	(6.00)-24.00	18,00	(8.00)-24.00	16,00	(8.00)-24.00	16,00
	UB und LB Düsseldorf	8.00-24.00	16,00	9.00-24.00	15,00	9.00-24.00	15,00
	UB Erlangen-N	8.00-24.00	16,00	10.00-22.00	12,00	10.00-22.00	12,00
	UB Gießen	8.30-23.00	14,50	8.30-23.00	14,50	8.30-23.00	14,50
	UB und LB Halle/S	8.00-23.00	15,00	8.00-23.00	15,00	14.00-23.00	9,00
	UB Heidelberg	8.30-22.00	13,50	9.00-22.00	13,00	9.00-22.00	13,00
	UB Karlsruhe	0.00-24.00	24,00	0.00-24.00	24,00	0.00-24.00	24,00
	UB Konstanz	1.48-24.00	22,20	9.00-23.00	14,00	9.00-23.00	14,00
	UB Magdeburg	9.00-21.00	12,00	9.00-15.00	6,00	/	0
	UB München	8.00-24.00	16,00	9.00-22.00	13,00	9.00-22.00	13,00
	UB Oldenburg	8.00-24.00	16,00	10.00-18.00	8,00	10.00-18.00	8,00
	UB Passau	8.00-23.36	15,60	9.00-22.00	13,00	11.00-19.00	8,00
	UB Rostock	9.00-24.00	15,00	10.00-20.00	10,00	12.00-24.00	12,00
	UB Stuttgart	8.00-21.00	13,00	10.00-16.00	6,00	/	0
	UB Wuppertal	8.00-21.36	13,60	10.00-16.00	6,00	/	0
	Mittelwert-Deutschland		15,42		11,25		8,53

Betrachtet man die Öffnungszeiten der 24 stichprobenartig ausgewählten **vergleichbaren UB in Österreich und Deutschland** (vgl. Tabelle 3), so ergibt sich folgendes Bild: Von den übrigen vier UB in Österreich (20 UB in Deutschland) haben immerhin zwei (15) wochentags bis mindestens

22.00 Uhr, zwei (16) samstags bis mindestens 17.00 Uhr und eine (elf) sonntags mindestens von 10.00 bis 15.00 Uhr geöffnet, verfügen also insofern über nutzergerechte Öffnungszeiten. Anhand von Tabelle 3 lässt sich weiters erkennen, dass diese nutzergerechteren Öffnungszeiten der UB in Deutschland mit einem wesentlich höheren Ausmaß an durchschnittlichen täglichen Öffnungsstunden einhergehen; dies gilt insbesondere für die Öffnungszeiten am Wochenende.

Die Frage, inwieweit die **Öffnungszeiten** einer UB vor dem Hintergrund knapper Ressourcen den **Nutzerwünschen angepasst** werden sollten (Frage 5), lässt sich aufgrund der Ergebnisse zu den Wunschöffnungszeiten relativ knapp beantworten. Nachdem die Wünsche der befragten Nutzer eher bescheiden sind und von einem erheblichen Teil der analysierten UB im deutschsprachigen Raum bereits erfüllt werden, sollten die übrigen UB jedenfalls danach trachten, derartige Öffnungszeiten einzuführen. Sollte sich im Rahmen nachfolgender Evaluationen herausstellen, dass die verlängerten Öffnungszeiten überhaupt nicht in Anspruch genommen werden, sollten diese jedoch wieder reduziert werden.

4. Resümee

Beachtet man die **Wünsche der Bibliotheksnutzer**, so sollte eine UB (der Hauptlesesaal der Hauptbibliothek) **unter der Woche** zumindest bis 22.00 Uhr, an **Samstagen** zumindest bis 17.00 Uhr und an **Sonntagen** zumindest von 10.00 bis 15.00 Uhr geöffnet sein. In diesem Sinne nutzergerechte Abendöffnungszeiten weisen 17 der 25 **analysierten UB** im deutschsprachigen Raum auf. Eine nutzergerechte Samstagsöffnung liegt bei 18 dieser 25 UB vor, eine nutzergerechte Sonntagsöffnung bei 12. Die eingangs gestellten Frage, ob möglichst nutzergerecht mit möglichst umfangreich gleichzusetzen ist, lässt sich für die gegenständliche Untersuchung tendenziell mit „nicht notwendigerweise“ beantworten. Dieses Ergebnis deckt sich auch weitgehend mit den Untersuchungsergebnissen der vorgestellten Literatur.

ao. Univ.-Prof. DDr. Gerhard Reichmann
Universität Graz

Institut für Informationswissenschaft und Wirtschaftsinformatik
Universitätsstraße 15 / F 3, A-8010 Graz

E-Mail: gerhard.reichmann@kfunigraz.ac.at

Literatur

- Braun, O./Lillig, M./Luhmann, M./Nickolaus, S./Lankenau, I./Scheffzik, M.: Kundenzufriedenheitsanalyse in Universitätsbibliotheken. Am Beispiel der Universitätsbibliothek Koblenz-Landau, Campus Landau, in: B.I.T.online 6 (2003), S. 249–257.
- Buch, H.: Benutzerzufriedenheitsstudie 1996 der Universitäts- und Landesbibliothek Münster, in: Bibliotheksdienst 31 (1997), S. 23–31.
- Ceynowa, K./Follmer, R./Schiel, S./Tappenbeck, I.: „Ich bin eigentlich rundum zufrieden.“ Postalische Nutzerbefragung an der Niedersächsischen Staats- und Universitätsbibliothek Göttingen, in: Bibliothek 28 (2004), S. 85–98.
- Curry, A.: Opening Hours: The Contest Between Diminishing Resources and a 24/7 World, in: The Journal of Academic Librarianship 29 (2003), S. 375–385.
- Dokter, G.: Benutzer-Attraktivität von Hochschulbibliotheken, in: Bibliotheksdienst 39 (2005), S. 20–49.
- Follmer, R./Guschker, S./Mundt, S.: Gemeinsame Benutzerbefragung der nordrhein-westfälischen Universitätsbibliotheken – methodisches Vorgehen und Erfahrungen, in: Bibliotheksdienst 36 (2002), S. 20–33.
- Jagla, O.: Verlängerung von Öffnungszeiten – wie kann das gehen? Ein Beispiel aus der Zentral- und Landesbibliothek Berlin (ZLB), in: Bibliotheksdienst 41 (2007), S. 521–528.
- Lang, S./Roemer, M.: Gute Noten für die SLUB trotz räumlicher Zersplitterung. Eine Benutzerbefragung in Dresden vor Bezug des Neubaus, in: Bibliotheksdienst 36 (2002), S. 574–583.
- Litterski, B./Büren, M.: Benutzerbefragung in der UB Dortmund, in: Bibliotheksdienst 35 (2001), S. 701–706.
- Reichmann, G.: (2003a) Benutzerzufriedenheitsstudie für die UB Graz, in: Mitteilungen der Vereinigung österreichischer Bibliothekarinnen und Bibliothekare (mitteilungen der vöb) 56 (2003), S. 34–48.
- Reichmann, G.: (2003b) Stärken und Schwächen der Universitätsbibliothek Graz aus Sicht ihrer Benutzer, in: B.I.T.online 6 (2003), S. 145–154.
- Schwitzgebel, B.: Benutzerbefragung in den Bibliotheken der Fachhochschule Wiesbaden, in: Bibliotheksdienst 32 (1998), S. 1547–1556.
- Söllner, K.: Länger lesen! – zwei Jahre verlängerte Öffnungszeiten an der Universitätsbibliothek München, in: Bibliotheksdienst 43 (2009), S. 503–508.