

Brauchen Benutzer nachts wirklich Pizza - oder reichen lange Öffnungszeiten aus¹?

Ein Erfahrungsbericht über die 24 Stunden Öffnung der Bibliothek der Universität Konstanz

Klaus Franken

Vorbereitung

Unmittelbarer Auslöser für die Verlängerung der Öffnungszeiten waren Äußerungen von baden-württembergischen Politikern beim Spatenstich zum Erweiterungsbau der Bibliothek im Sommer 2000. Dabei wurde wieder einmal auf die Verhältnisse in den USA hingewiesen, wo die Bibliotheken „24 Stunden an sieben Tagen der Woche geöffnet sind“.

Die Vorbereitungsphase dauerte vom konkreten Aufgreifen der Idee im Spätsommer 2000 bis zur Umsetzung etwa sechs Monate. In dieser Zeit wurden die Details der Dienstleistung festgelegt und mit allen in der Universität beteiligten Stellen und Personen erörtert und abgestimmt. Zu diesen gehörten neben der Universitätsleitung und den Mitarbeitern der Bibliothek vor allem der Personalrat, die Frauenvertretung, der Sicherheitsingenieur, der allgemeine Hausdienst der Universität, der Bereich „Technische Grundversorgung“ wegen Heizung, Lüftung und Beleuchtung, die Wachfirma, das Studentenwerk wegen der Versorgung, die Verkehrsbetriebe, Taxi-Unternehmen und natürlich einige Pizza-Lieferanten. Die Erfahrungen von nunmehr zwei Jahren Routinebetrieb sollen anhand einiger statistischer Auswertungen gezeigt werden. Des Weiteren sollen Erfahrungen dargestellt werden, die sich nicht statistisch erfassen lassen sowie die wichtigsten Ergebnisse aus einer Befragung von Nachnutzern.

Service- und Öffnungszeiten seit April 2002 Durchschnittliche Ausgänge

- Gesamtbestand von 2 Mio Bänden für Benutzer frei zugänglich
 - 600 Arbeitsplätze
 - 130 Benutzer-PCs
 - 30 Kopiergeräte
 - Mediothek geöffnet bis 21.30 Uhr und sonntags und nachts geschlossen
- Zwei Gebäude werden parallel betrieben (Hauptbibliothek und Naturwissenschaftliche Bibliothek)

Auswertung der statistischen Daten

Seit Beginn der Nachtöffnung am 2. April 2001 und der ebenfalls im April 2001 beginnenden Öffnung der Bibliothek an Sonn- und Feiertagen, wodurch eine 7 Tage Woche entsteht, werden die quantitativen Nutzungsdaten von den Wachleuten in beiden Bibliotheksgebäuden per Strichliste erfasst. Gezählt wird jeder Benutzer, der die Bibliothek betritt und jeder, der sie verlässt. Es wird nicht die Individualität zugrunde gelegt, sondern lediglich der Durchgang durch die Sperre.

Dargestellt sind die durchschnittlichen Ausgangszahlen je Nacht der Monate April 2001 bis Dezember 2002. Die Zahlen sind die Summe für beide Bibliotheksgebäude, die gleiche Öffnungszeiten haben. Es zeigt sich, dass in den Monaten des Jahres 2002 generell eine Nutzungssteigerung gegenüber den gleichen Monaten des Vorjahres festzustellen ist. Dieser Befund spricht dafür, dass eine veränderte Dienstleistung eine gewisse Zeit braucht, um sich zu etablieren.

Generell lässt sich feststellen, dass der Monat Juli in beiden Jahren die höchsten Nutzungszahlen aufweist. Dies hat seinen Grund darin, dass gegen Ende der Vorlesungszeit und noch in die vorlesungsfreie Zeit des Juli hinein Prüfungen stattfinden. Eine ähnliche Steigerung lässt sich auch gegen Ende der Vorlesungszeit im Winter feststellen, nämlich im Monat Februar 2002. Die fehlenden Daten der Monate August und September 2002 sind darauf zurück zu führen, dass aufgrund der relativ geringen Nachfrage in diesen Monaten des Jahres 2001 von der Universitätsleitung in Absprache mit der Bibliotheksleitung beschlossen

	08.00 – 09.00	09.00 – 23.00	23.00 – 08.00
Mo – Do	Mit Ausleihe	Mit Ausleihe	Ohne Ausleihe
Fr	Mit Ausleihe	Mit Ausleihe	_____
Sa	_____	Mit Ausleihe	_____
So	_____	Ohne Ausleihe	_____

Abb. 1:

¹ Eine frühere Version dieses Beitrags wurde auf dem Bibliothekartag in Augsburg 2002 als Vortrag gehalten. Der damalige Vortrag wurde in Abstimmung mit den Herausgebern des Kongress-Bandes nicht dort aufgenommen.

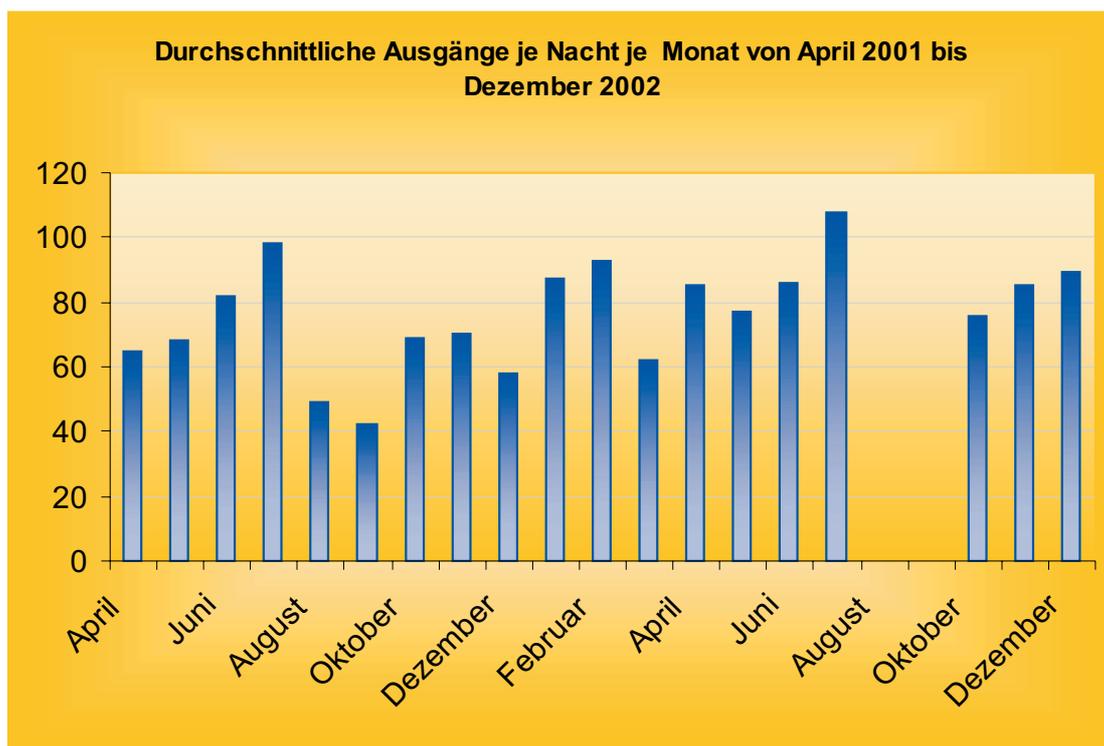


Abb. 2:

wurde, die Bibliothek in diesen beiden Monaten nachts nicht weiter zu öffnen. Im Gegenzug wurde bei allen Sonn- und Feiertagen die Öffnungszeit von 20.00 Uhr auf 23.00 Uhr ausgedehnt. Hier war ein höherer Bedarf registriert worden, der so kostenneutral gedeckt werden konnte.

In der Graphik Abb. 2 werden die „Ausgänge“ dargestellt. Ebenfalls gezählt, aber nicht dargestellt werden die „Eingänge“. Vergleicht man in den Nächten die „Eingänge“ mit den

„Ausgängen“, so lässt sich feststellen, dass nach 23.00 Uhr die Zahl derjenigen Benutzer, die in die Bibliothek gehen, geringer ist als die Zahl derjenigen, die sie verlassen. Daraus ist zu schließen, dass ein Bedarf besteht, länger als 23.00 Uhr in der Bibliothek arbeiten zu können, wenn man schon vor 23.00 Uhr hinein gegangen ist. Geringer ist das Bedürfnis, erstmals am Nutzungstag nach 23.00 Uhr in die Bibliothek zu gehen.

Die „Eingänge“ steigen, wie die

Strichstatistiken zeigen, morgens zwischen 6.00 und 8.00 Uhr wieder an. Daraus ist zu schließen, dass es eine ganze Anzahl von Benutzern gibt, die als Frühaufsteher von der Möglichkeit der frühen Öffnung der Bibliothek Gebrauch machen.

Durchschnittliche Ausgänge je Nachtstunde

Gezählt wurden in Stundenintervallen alle Ausgänge je Nacht in beiden

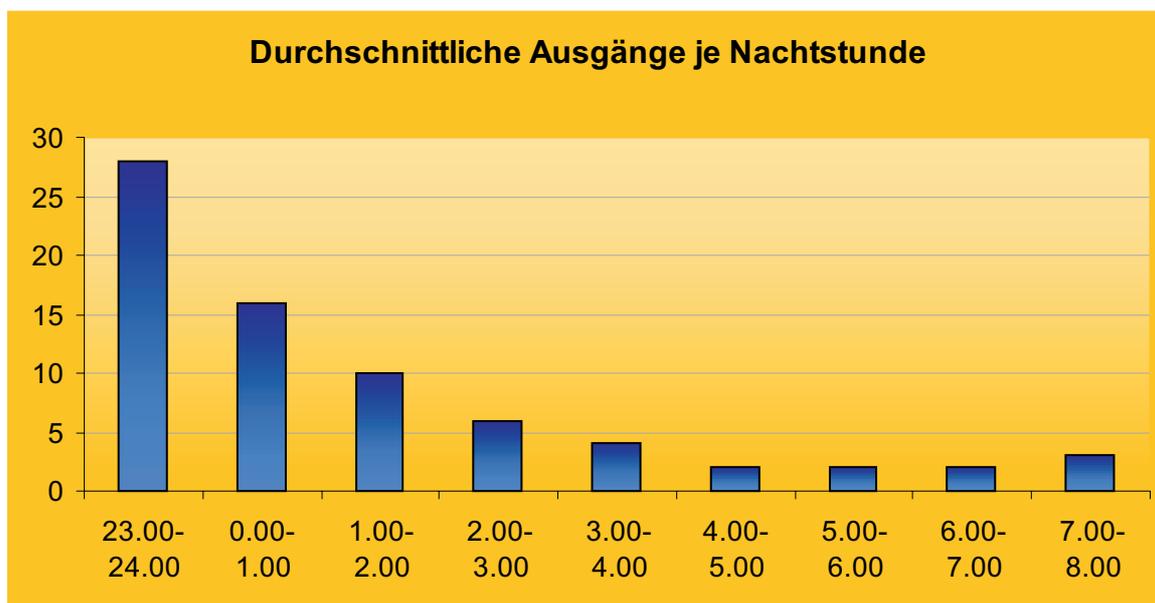


Abb.3:

Bibliotheksgebäuden zusammen. Der Zeitraum dieser Daten umfasst die Spanne vom 2.4. 2001 bis 31.3. 2002. Die durchschnittliche Verteilung ist sehr konstant.

Festzustellen ist ein deutliches Absinken spätestens ab 3.00 Uhr und ein leichter Anstieg ab 7.00 Uhr. Dadurch ergibt sich die Frage, ob sich die Öffnung in den Nachtstunden „lohnt“. Da es keine verbindlichen Richtwerte gibt, wann sich Öffnungszeiten von Bibliotheken „lohnen“, kommt man mit dieser Betrachtungsweise nicht weiter. Es ist eine eindeutig qualitative Entscheidung, die in Kauf nimmt, dass in manchen Nachtstunden auch einmal gar kein Benutzer in der Bibliothek ist. Man kann auch umgekehrt argumentieren, dass sich trotz der sehr geringen Nutzung in der Zeit von 2.00 bis 7.00 Uhr die Schließung nicht

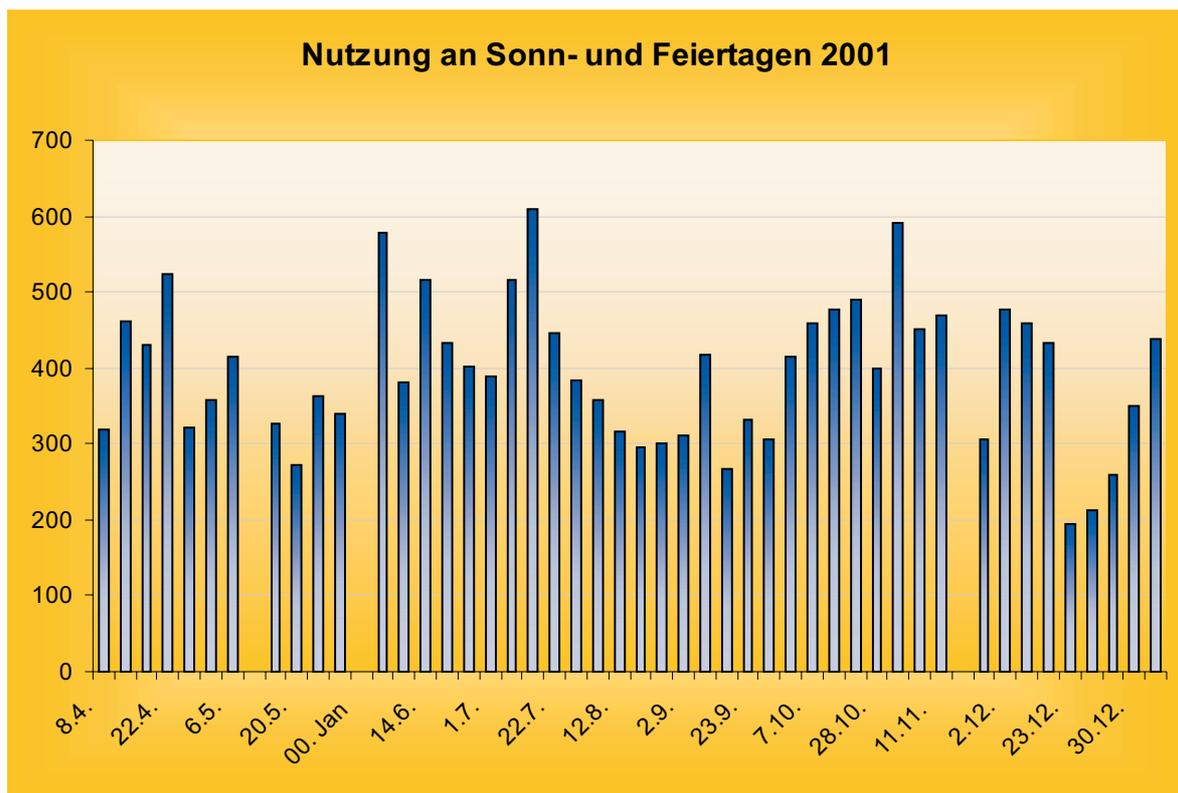
auch wenn dieser Bedarfsfall in der Realität bei dem einzelnen Benutzer eher selten auftritt. Es gibt im „Wunschbuch für die Nachnutzer“ Äußerungen, dass die langen Öffnungszeiten die „letzte Rettung“ bei Termindruck waren

Überhaupt nicht in Geldwert auszu-drücken ist der hochschulpolitische Gewinn, den die Universität mit der langen Öffnungszeit ihrer Bibliothek im In- und Ausland erzielt hat. Der Bekanntheitsgrad dieses Angebotes ist enorm. Nutzen lässt sich das Angebot beispielsweise dadurch, dass der Unterhaltsträger gewiss sein kann, dass Investitionen in die Literaturversorgung der Universität Konstanz sich für die Benutzer auszahlen. Der Erweiterungsbau der Bibliothek, der im Frühjahr 2003 in Betrieb geht, lässt sich auch gegenüber dem Steuer-

vorzüglichen Arbeitsbedingungen der Bibliothek hin gewiesen wird. Es wäre eine interessante Frage zu untersuchen, ob und ggf. wie sich eine gute Nutzbarkeit der Bibliothek auf die Studiendauer und die Studienergebnisse auswirkt. Eine entsprechende Fragestellung könnte für die Forschung gestellt werden

Nutzung an Sonn- und Feiertagen

In den beiden Tabellen der Abbildung 4 ist die Nutzungsfrequenz an den Sonn- und Feiertagen der beiden Jahre 2001 und 2002 dargestellt. Die durchschnittliche Nutzungsfrequenz stieg von 393 Besuchern pro Sonn- oder Feiertag im Jahre 2001 auf 524 im Jahre 2002. Die generelle Zunahme der Nutzung dürfte darauf beruhen, dass



lohnt, denn beispielweise an den Energiekosten lässt sich nicht so viel einsparen, weil die Bibliothek weiterhin beheizt und belüftet werden muss. Nicht berechenbar ist die Auswirkung auf das Bewusstsein der Benutzer, die wissen, dass sie im Bedarfsfall „immer“ in ihre Bibliothek gehen können,

zähler dadurch rechtfertigen, dass er genauso nutzbar ist wie die bisherigen Räumlichkeiten. Nutzen lässt sich dieses Angebot außerdem durch die Fachbereiche und die gesamte Universität dann, wenn bei der Werbung um qualifizierte Studierende und Wissenschaftler auf die

sich das Angebot erst etablieren muss, bevor nach vielen Jahren der Schließung an Sonn- und Feiertagen die Neuerung ins Bewusstsein der Benutzer gedrungen ist und deren Arbeitsverhalten sich daraufhin ändert. An allen Sonn- und Feiertagen hat die Bibliothek geöffnet, ausgenommen an

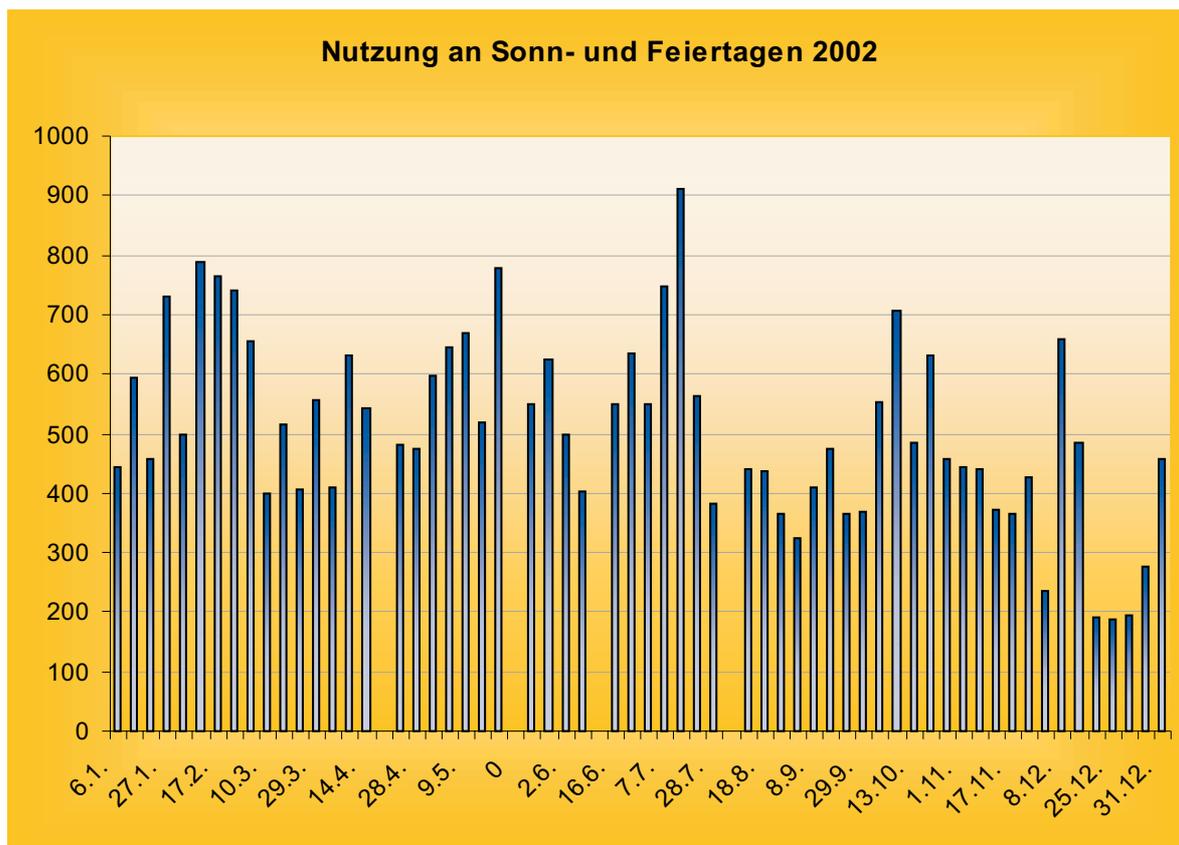


Abb. 4:

den folgenden vier Feiertagen: Ostersonntag, Pfingstsonntag, Heiligabend und an Neujahr. Während der Testphase von Anfang April 2001 bis Ende März 2002 öffnete die Bibliothek morgens um 9.00 Uhr und schloss um 20.00 Uhr. Es stellte sich bald heraus, dass die Schließung um 20.00 Uhr zu früh war, so dass seit Anfang April 2002 an den Sonn- und Feiertagen bis 23.00 Uhr geöffnet ist.

Vom Augenschein her wird die Sonn- und Feiertagsöffnung neben der ohnehin guten Akzeptanz durch Universitätsangehörige verstärkt durch externe Nutzer beansprucht. Das sind sowohl solche Benutzer, die keiner universitären Tätigkeit nachgehen, als auch vor allem solche, die von anderen Universitäten gezielt nach Konstanz kommen, um systematische Literaturrecherchen zu betreiben, aus Zeitschriften und Monografien Kopien anfertigen und sich so ihr Material zusammen suchen, mit dem sie Arbeiten an ihren „Heimat“-Hochschulen erstellen wollen. Diese Nutzergruppe äußert sich besonders häufig sehr positiv

über das Angebot der langen Öffnungszeiten. Dabei sind verstärkt auch grenzüberschreitende Kontakte aus der Schweiz bzw. Österreich zu beobachten.

In unserer eigenen Gesamtbewertung soll fest gehalten werden, dass die Öffnung der Bibliothek an Sonn- und Feiertagen längst überfällig war, als sie im April 2001 begann. Universitäten funktionieren nun einmal anders als Produktionsbetriebe und dem ist Rechnung zu tragen. Dies gilt in besonderem Maße, wenn die gesamte Universität – wie in Konstanz - weitestgehend von den Dienstleistungen „ihrer“ (einzigen) Bibliothek abhängt und vor Ort und der näheren Umgebung keine Alternativen bestehen.

Erkenntnisse aus der Befragung von Nachnutzern:

Die nachfolgenden Erkenntnisse stammen aus einer vierzehntägigen Vollbefragung von Nachnutzern im Juni 2001, also in der Vorlesungszeit und etwa 10 Wochen nach Beginn der verlängerten Öffnungszeiten. Diese

Befragung wurde nicht von der Bibliothek, sondern einer studentischen Hilfskraft eines Lehrstuhls durchgeführt, der sich mit Befragungsmethoden beschäftigt. Eine Nicht-Nutzer-Befragung, die eigentlich sehr reizvoll wäre, wurde nicht durchgeführt. Das ist methodisch schwierig und sehr aufwendig.

- Über 80% der Nachnutzer sind Universitätsangehörige.
- Die Mehrheit der Nachnutzer sind Studierende, insbesondere aus den Fächern Recht, Wirtschaft, Verwaltungswissenschaft und Biologie. Diese Fächer haben die meisten Studierenden.
- Die wissenschaftlichen Mitarbeiter (vor allem aus dem Mittelbau) der Universität sind etwa proportional zu ihrer Grundgesamtheit vertreten.
- Weibliche Nachnutzer sind mit 30% aller Nachnutzer im Vergleich zu 50% weiblicher Studierender deutlich unterrepräsentiert.

- Die Mehrheit der Benutzer gibt an, die klassischen Dienste der Bibliothek zu nutzen, also: Bestand, Arbeitsplätze, Semesterapparate, Kopiergeräte, PCs für Recherchen. Nur wenige sagen, sie würden vor allem oder ausschließlich surfen, mailen und chatten.
- Die Nachtnutzer schätzen nachts die Ruhe und die Verfügbarkeit der benötigten Bestände. Das gilt vor allem für die Nutzung der Präsenzbestände, von denen es in Fächern wie Rechtswissenschaft größere Bestände gibt, auf die tagsüber sehr viele Personen zugreifen.
- Das Gefühl der Sicherheit innerhalb der Bibliothek, die immerhin eine Benutzungsfläche von 20.000 qm hat, wird als recht hoch empfunden. Es verschlechtert sich drastisch, wenn die Benutzer die Bibliothek, vor allem aber das Universitätsgebäude in Richtung Parkplätze, Stadt usw. verlassen. Das Problem ist hier mit Sicherheit die Campuslage der Universität, die eingebettet in Wald und Wiesen angesiedelt ist.
- Die Verkehrsanbindung der Universität wurde als verbesserungsbedürftig bewertet.
- Bemängelt wurde die fehlende Ausleihmöglichkeit vor allem an den Sonn- und Feiertagen.
- Es wurde angeregt, die Bibliothek möge auch in den Nächten von Freitag auf Sonnabend und Sonnabend auf Sonntag geöffnet sein, denn dann könnten die Benutzer länger ausschlafen als in der Woche, wenn sie morgens Lehrveranstaltungen besuchen müssen.

Erkenntnisse aus dem Wunschbuch zur Nachtöffnung

Von Beginn an wurde an den Aufsichtsplätzen des Wachpersonals ein Wunschbuch ausgelegt, in dem Benutzer sich allgemein oder mit speziellen Wünschen äußern können. Davon wird intensiv Gebrauch gemacht. Die Schwerpunkte der Äußerungen liegen – neben einer großen Zahl von Anerkennungen zu dem Angebot - in Wünschen / Beanstandungen, die teilweise mit der Nachtöffnung / Sonntagsöffnung zu tun

haben, zum größeren Teil aber nicht. Letztere Äußerungen beziehen sich auf allgemeine Probleme, die auch tagsüber die Benutzung beeinträchtigen. Im folgenden soll nur auf die für die Nacht bzw. die Sonntage relevanten Kommentare eingegangen werden.

- Die höchste Priorität hat der Wunsch nach Ausleihmöglichkeit an Sonn- und Feiertagen. Der Wunsch, auch nachts ausleihen zu können, ist minimal. Die Bibliothek hat diesen Wunsch in ihr Programm für 2003 aufgenommen, um ihn zu realisieren. Die arbeitsrechtlichen / dienstrechtlichen Aspekte stehen dem nicht im Wege. Etwas schwieriger ist die Rekrutierung geeigneten Personals, denn bei Ausleihe kann die Wachfirma nicht mehr eingesetzt werden, weil ihre wechselnden Mitarbeiter nicht so in das Ausleihsystem eingearbeitet werden können, dass Pannen vermieden werden. Folglich muss der Dienst mit Stammpersonal bzw. studentischen Aushilfen erbracht werden. Es ist beabsichtigt, bei den künftigen Einstellungen neuer Mitarbeiter dies arbeitsvertraglich zu regeln. Studentische Aushilfen müssen gesucht und finanziert werden. Letzteres ist aus den Mitteln möglich, die bislang für die Wachfirma bereit standen. Hinzu kommt der Aufwand der zuverlässigen Dienstplangestaltung, denn wenn der Dienst angeboten wird, muss er auch funktionieren. Ein weiterer Wunsch ist die Ausweitung der Nachtöffnung auf die Nächte Freitag/Samstag, Samstag/Sonntag und Sonntag/Montag. Dieser Wunsch wird verhältnismäßig häufig von ausländischen Studierenden vorgebracht, für die die Bibliothek auch allgemeiner Treffpunkt ist.
- Die Busanbindung, um nachts von der Bibliothek in die Stadt fahren zu können, sollte verbessert werden. Hier konnte mit den Stadtwerken erfolgreich verhandelt werden, so dass der letzte Bus direkt von der Universität um Mitternacht abfährt (früher 23.00 Uhr). Danach besteht noch die Möglichkeit, mit

dem sog. „Nachtschwärmer“, einem Bus der nach 01.00 Uhr die Vororte anfährt, bevor er zur Stadt zurück kehrt, zu fahren. Allerdings liegt dessen Haltestelle etwa 300 Meter von der Universität entfernt.

- Nur teilweise mit der Nachtöffnung zusammen hängend wurde mehrfach von Benutzern, auch unter Hinweis auf solche Angebote in amerikanischen Bibliotheken, der Wunsch nach Liegen geäußert, um sich ausgestreckt erholen zu können. Der Wunsch wurde erfüllt

Weitere Maßnahmen

- Die Angebote von Kaffe-, Kaltgetränke-, Sandwich- und Müli-Schokoladenautomaten direkt vor der Bibliothek wurden mit Beginn der verlängerten Öffnungszeiten am 2.4.2001 deutlich verbessert. Der Umsatz an diesen Automaten, die natürlich auch tagsüber benutzbar sind, ist hoch. Verantwortlich dafür ist ein Automatenaufsteller, der bereits in Geschäftsbeziehungen zum Studentenwerk stand. Der Pizza-Umsatz ist gering. Man sollte daraus aber nicht den voreiligen Schluss ziehen, dass Benutzer nachts keine Pizza brauchen. Es kann auch damit zusammen hängen, dass die Pizza-Bäcker in Konstanz um 24.00 Uhr schließen. Als weitere Verbesserung hat die Bibliothek seit Oktober 2001 die Mitnahme von Getränken in die Bibliothek erlaubt, wobei insbesondere Flaschen und Thermosgefäße ausdrücklich genannt werden. Außerdem wurde 2002 in der Bibliothek ein Getränkeautomat aufgestellt.

Organisatorische Aspekte

- Die Bewachung der Bibliothek durch eine Wachfirma ist eine tragfähige Lösung, auch wenn es nicht ganz einfach ist, geeignete Mitarbeiter von der Firma zu erhalten. Die Wachleute sitzen nur am Ein- und Ausgang der Gebäude; sie laufen keine Kontrollrunden durch die Bibliothek, was wegen der großen Flächen, die mit Regalen eng bestückt sind, auch nicht viel brächte. Die Bibliothek hat derzeit Flächen für die

Buchaufstellung und die Benutzerarbeitsplätze von rund 20.000 qm; ab Frühjahr 2003 kommen mit dem Erweiterungsbau nochmals 4.300 qm hinzu.

- Es gab nachts bislang keine Sicherheitsprobleme in der Bibliothek. Dies mag einmal mit der relativ geringen Benutzerzahl zusammen hängen, möglicherweise auch nur der am Ein- und Ausgang der Hauptbibliothek installierten Videokamera, die zwischen 23.00 Uhr und 8.00 Uhr jede Person aufzeichnet, die die Bibliothek betritt oder verlässt. Darüber hinaus achten natürlich die Wachleute darauf, was für Benutzer die Bibliothek betreten. Sie haben das Recht, Personen abzuweisen, die die Bibliothek nur als Aufenthaltsort oder zum Ausschlafen nutzen wollen. Aufgrund der Campuslage ist dieses Problem jedoch nicht so relevant, wie es möglicherweise bei innerstädtischer Lage wäre.
- Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bibliothek trugen das Angebot von Beginn an mit. Die Sorge, dass durch die Nachtöffnung und wegen fehlender Kontrollmöglichkeiten in den Buchbereichen das Chaos ausbrechen könnte oder Vandalismus herrsche, hat sich nicht erfüllt. Es ist allerdings so, dass durch die höhere Nutzung mehr aufgeräumt werden muss. Dies ist aber tagsüber genauso.
- Die freie Zugänglichkeit aller Bestände mit ganz wenigen Ausnahmen, auch ohne dass Bibliothekspersonal in der Bibliothek anwesend ist, ist nach unseren langjährigen früheren Erfahrungen unproblematisch. Immerhin hat die Bibliothek inzwischen einen Bestand von 2.000.000 Bänden und Medien, fast ausnahmslos in systematischer Freihandaufstellung.
- Die Kosten für die Wachleute in beiden Bibliotheksgebäuden belaufen sich auf rund 85.000 Euro pro Jahr. Die Energiekosten, das

zeigen die jüngsten Berechnungen, sind entgegen den ursprünglichen Annahmen, deutlich geringer. Sie belaufen sich, grob kalkuliert, auf 40.000.- Euro p.a. Die um 50% gegenüber dem früheren Zustand verlängerten Öffnungszeiten verursachen nur etwa 15% mehr Energiekosten. Mit dem Bereich Technik der Universität wurde bei der Steuerung der Klimaanlage einiges ausprobiert, um die Kosten zu beherrschen. Die verlängerte Öffnungszeit verursacht demnach jährliche Gesamtkosten von etwa 125.000.- Euro. Das sind weniger als 5% der Ausgaben der Universität für Literatur. Die Kosten übernimmt die Universität aus zentralen Mitteln, d.h. diese Kosten werden nicht dem Bibliotheksetat angelastet. Mit der verlängerten Öffnung lässt sich auch der erhebliche Sach- und Personalaufwand rechtfertigen, den die Bibliothek insgesamt verursacht, denn nur bei einer für die Benutzung geöffneten und zugänglichen Einrichtung zahlen sich die Investitionen in sie aus.

- Die Uni-Leitung hat Mitte März 2002 beschlossen, dass die 24-Stunden-Bibliothek in der heute geltenden Form unbefristet weitergeführt werden soll. Weiterhin wird über die Nutzungsstatistik die quantitative Akzeptanz verfolgt. Parallel dazu werden das Wunsch- und Kommentarbuch sowie Gesprächskontakte ausgewertet, um sich mit dem Angebot am Bedarf zu orientieren.
- Es soll an dieser Stelle nicht verschwiegen werden, dass es innerhalb der Universität – vorzugsweise von der Gruppe der Professoren – auch kritische Stimmen gibt. So wurde zum einen gefordert, man möge die für die verlängerten Öffnungszeiten eingesetzten Mittel lieber für die Aufstockung des Literaturbestands, vor allem für naturwissenschaftliche Zeitschriften, investieren. Zum anderen gibt es auch an der Uni-

versität Konstanz Angehörige, die von sich sagen, sie könnten auf diese Bibliothek ganz verzichten. Zum ersten Argument lässt sich sagen, dass man den Preisproblemen der Zeitschriften in den STM²-Fächern mit 125.000 Euro nicht beikommen kann. Zum anderen lässt sich sagen, dass gerade aus der Gruppe der Professoren manche die Bibliothek nie betreten (haben), oft auch gar kein zutreffendes Bild von ihr haben, weil ihr Literaturbedarf durch Sekretärinnen, studentische Hiwis, Assistenten gedeckt wird – die sehr wohl die Bibliothek nutzen – oder weil sie eigene private Bibliotheken haben.

- Das eigentliche Problem sind Fragen der Organisation, die sich aber – sofern man keine 100%igen Lösungen anstrebt – mit etwas Flexibilität organisieren lassen.

Fazit

Wenn ein Dienstleistungsunternehmen wie eine Bibliothek fragt, ob seine Kunden oder Benutzer eine bestimmte Dienstleistung **brauchen** – so ist bereits die Frage falsch gestellt. Denn wenn so vorgegangen wird, so kann man als Anbieter sein Angebot relativ beliebig gestalten. Eine Bibliothek kann also auch abends um 18.00 Uhr mit der Begründung schließen, dass ihre Benutzer mehr nicht „brauchen“, denn es gibt keinen verbindlichen Maßstab dafür, was Benutzer „brauchen“.

Richtig kann also nur so vorgegangen werden, dass untersucht wird, ob Benutzer ein Angebot „abnehmen“. Ob Benutzer ein Angebot abnehmen, kann auf zweierlei Wegen ermittelt werden.

1. Man kann durch verschiedene Methoden vor Einführung ermitteln, ob und unter welchen Bedingungen Benutzer eine geplante Dienstleistung abnehmen werden. Man kann auch ein ganzes Bündel von Dienstleistungen anbieten und untersuchen, welche bevorzugt werden.

2. Man kann eine bestimmte

Dienstleistung anbieten und schauen, was passiert.

Da die meisten Bibliotheken aus Erfahrung recht gut wissen, wo verbessert werden müsste, kann man sich

den Aufwand für groß angelegte Untersuchungen oft auch sparen. Insofern können die Erfahrungen in unserer Bibliothek anderen Bibliotheken Mut machen, unter den bei ihnen geltenden Rahmenbedingungen zu

prüfen, wie man die Dienste verbessern kann. Die Öffnungszeiten sind eines der Schlüsselangebote einer jeden Bibliothek.

Der Bücherfreund

B. Schlegel

Hoch aufgetürmt und recht bizzar,
stehen Berge von Büchern da.
Dort mittendrin nun voller Lust,
haust unser Freund und nimmt die
Bücher sich zur Brust.

Was ist das doch für eine Wonne,
scheint draußen auch die liebe Sonne.
Sich durch die Literatur zu fressen,
damit kann sich nichts anderes messen.

Welch' Abenteuer, Reisen, Liebe, Lust und Leid,
erfährt der Freund für sich alleine ohne Neid.
Er lebt vergnügt in seiner stillen, heilen Welt,
wie mitten im Ozean auf einer Insel die ihn hält.

Da kann es draußen stürmen oder schneien,
den Bücherfreund kann alles dieses nicht anfeien.
Für Frischluft sorgt das offene Fenster schon,
er liest weiter, wenn auch erblüht der rote Mohn.

