

Die Untersuchung der Nutzungsintensität von Universitätsbibliotheken anhand der Arbeitsplatzauslastung

Gerhard Reichmann

Universität Graz
Institut für Informationswissenschaft
Universitätsstraße 15 / F 3
A-8010 Graz
email: gerhard.reichmann@kfunigraz.ac.at

Zusammenfassung

Im gegenständlichen Beitrag wird ein an der UB Graz durchgeführtes Benutzerforschungsprojekt vorgestellt. Ziel dieses Projektes war es, die Arbeitsplatzauslastung innerhalb der UB Graz – beschränkt auf die Fakultätsbibliothek für die Rechtswissenschaftliche und die Sozial- und Wirtschaftswissenschaftliche Fakultät der Universität Graz – zu ermitteln. Zu diesem Zweck wurden in einem ersten Schritt anhand von Gebäudeplänen Standort und Anzahl der Arbeitsplätze erhoben. Diese Erhebung stellte die Basis für die Entwicklung eines Beobachtungsschemas und die eigentliche Beobachtung dar. In der Folge wurde das Verhältnis zwischen besetzten und freien Arbeitsplätzen laut Beobachtung, der sogenannte Auslastungsgrad, berechnet. Die Ergebnisse lassen erkennen, dass dieser Auslastungsgrad nicht nur starken tageszeitabhängigen, sondern auch gewissen wochentagsabhängigen Schwankungen unterworfen ist. Am höchsten ist der Auslastungsgrad um die Mittagszeit sowie zur Wochenmitte. Der durchschnittliche Auslastungsgrad beträgt 28% bzw. unter Berücksichtigung der reservierten Plätze 54%.

1 Einleitung

Infolge stetig sinkender Budgetmittel haben zahlreiche UB in Österreich bereits Mühe, den laufenden Betrieb aufrecht zu erhalten. Bezüglich des Bestandszuwachses müssen vielfach schon einschneidende Abstriche in Kauf genommen werden. Zeitschriftenabonnements können nicht verlängert werden und für den Ankauf von Monographien bleibt zum Teil fast kein Geld mehr übrig.¹ Unter diesen Umständen ist es wenig überraschend, dass für nicht unbedingt betriebsnotwendige Dinge, zu denen auch die Benutzerforschung gezählt wird, keine Ressourcen eingesetzt werden (können). Zudem lässt eine Betrachtung der in der Literatur vorgestellten Benutzerforschungsprojekte erkennen, dass derartige Untersuchungen relativ ressourcenintensiv sein können.² Andererseits wächst der Druck der Universitätsleitungen auf die einzelnen UB, die Effektivität und Effizienz der angebotenen Leistungen nachzuweisen. Dies geschieht in erster Linie in Form von unterschiedlichen Kennzahlen.³ Zur Berechnung dieser Kennzahlen werden nach Möglichkeit statistische Daten herangezogen, die ohne besonderen Zusatzaufwand ermittelt werden können bzw. ohnedies vorhanden sind.⁴ Es gibt aber durchaus (Leistungs-)bereiche einer UB, für die derartige Daten in der Regel nicht zur Verfügung stehen, sondern erst im Rahmen von Benutzerforschungsprojekten erhoben werden müssen.⁵

Nachdem die Gebrauchsfunktion von UB immer stärker im Mittelpunkt des Interesses der Geldgeber steht, stellt die Nutzungsintensität eine nicht unerheb-

¹ Vgl. dazu etwa *Van Orsdel, L./Born, K.*: Periodicals Price Survey 2003 – Big Chill on the Big Deal, in: *Library Journal*, (2003), Issue April 15, 51-56 oder auch *Andermann, H./Degkwitz, A.*: Neue Ansätze in der wissenschaftlichen Informationsversorgung, in: *Bibliothek Forschung und Praxis*, 28. Jg. (2004), Heft 1, 38ff.

² So z.B. *Braun, O./Lillig, M./Luhmann, M./Nickolaus, S./Lankenau, I./Scheffczyk, M.*: Kundenzufriedenheitsanalyse in Universitätsbibliotheken – Am Beispiel der Universitätsbibliothek Koblenz-Landau, Campus Landau, in: *B.I.T.online*, 6. Jg. (2003), Heft 3, 249-257; *Follmer, R./Guschker, S./Mundt, S.*: Gemeinsame Benutzerbefragung der nordrhein-westfälischen Universitätsbibliotheken – methodisches Vorgehen und Erfahrungen, in: *Bibliotheksdienst*, 36. Jg. (2002), Heft 1, 20-33; *Oberhauser, O.*: Die Universitätsbibliothek der Technischen Universität Wien aus der Sicht ihrer Benutzer – Ergebnisse einer empirischen Untersuchung, Wien: Österreichisches Institut für Bibliotheksforschung, Dokumentations- und Informationswesen, 1989; *Reichmann, G.*: Benutzerstruktur, Benutzerverhalten und Benutzerzufriedenheit – Möglichkeiten der qualitativen Benutzerforschung in Universitätsbibliotheken am Beispiel der UB Graz, in: *Information – Wissenschaft und Praxis* (nfd), 52. Jg. (2001), Heft 7, 393-400; *Tappenbeck, I.*: Zeitschriften-Nutzungsanalysen als Instrument des Qualitätsmanagements an wissenschaftlichen Bibliotheken, in: *Bibliothek Forschung und Praxis*, 25. Jg. (2001), Heft 3, 317-339.

³ Vgl. z.B. *Horvath, R./Bitzan, K./Gumpenberger, C./Kromp, B./Seissl, M.*: Leistungsmessung in Rot-Weiß-Rot – Erfahrungen an wissenschaftlichen Bibliotheken in Österreich, in: *Bibliotheksdienst*, 37. Jg. (2003), Heft 2, 180-183; *King Research Ltd. (Hrsg.)*: Keys to success: performance indicators for public libraries, London: HMSO, 1990; *Poll, R./Boekhorst, P.*: Measuring quality – International guidelines for performance measurement in academic libraries, München: Saur, 1996; *Van House, N./Weil, B./McClure, C.*: Measuring academic library performance – A practical approach, Chicago/London: American Library Association, 1990.

⁴ Vgl. dazu beispielsweise *Poll, R.*: The New German National Statistics for Academic Libraries, in: *IFLA Journal*, Vol. 27 (2001), Issue 4, 253-256 oder *Döschner, O.*: Ein starkes Werkzeug für Bibliotheken – Die Deutsche Bibliotheksstatistik: Was sie gut kann und wo sie noch besser werden kann, in: *BuB – Forum für Bibliothek und Information*, 56. Jg. (2004), Heft 9, 580-585.

⁵ Vgl. z.B. *Leonhardt, H.*: BIX-WB – quo vadis? – Eine kritische Bestandsaufnahme, in: *Bibliotheksdienst*, 39. Jg. (2005), Heft 8/9, 1055-1060.

liche Erfolgsgröße dar. Potentielle Kennzahlen zur Messung der Nutzungsintensität einer Bibliothek wären etwa die Anzahl der Besucher, die Anzahl der eingeschriebenen Benutzer, die Anzahl der aktiven Benutzer, die Anzahl der Entlehnungen, die Intensität der Nutzung von Präsenzbeständen, aber auch die Intensität der Nutzung der Arbeitsplätze innerhalb der Bibliothek. Vor allem zur Berechnung der beiden letztgenannten Kennzahlen sind oftmals umfangreichere Benutzerforschungsprojekte nötig. Im Rahmen der nachfolgenden Ausführungen wird ein derartiges Projekt vorgestellt, das für die betrachtete Bibliothek infolge der Datenerhebung durch Studierende der Wirtschaftswissenschaften im Rahmen einer Lehrveranstaltung sowie infolge der Konzeption der Untersuchung und Auswertung der erhobenen Daten durch den Autor des vorliegenden Beitrages kostenneutral durchgeführt werden konnte. Dabei wurde anhand einer Beobachtung erhoben, wie stark die Arbeitsplätze der UB Graz ausgelastet sind. Gegenstand der Untersuchung war infolge beschränkter Ressourcen allerdings nicht die gesamte UB, sondern ein ausgewählter Teilbereich dieser Bibliothek: die Fakultätsbibliothek für die Rechtswissenschaftliche und die Sozial- und Wirtschaftswissenschaftliche Fakultät der Universität Graz. Diese RESOWI-FB ist für die Literaturversorgung von mehr als 200 Universitätslehrern⁶ und ca. 9.000 Studierenden⁷ zuständig. Sie verfügt über eine Beschäftigtenzahl von 13 Vollzeitäquivalenten, einen Buchbestand von 321.000 Bänden und einen Zeitschriftenbestand von 741 laufend gehaltenen Zeitschriften.⁸ In der Regel ist die Bibliothek 69,5 Stunden pro Woche geöffnet, und zwar von Montag bis Freitag zwischen 8.30 Uhr und 21.30 Uhr sowie an Samstagen von 8.30 Uhr bis 13.00 Uhr. Infolge der Ausgestaltung als Präsenzbibliothek sind die Bibliotheksmaterialien – von einigen Ausnahmen abgesehen⁹ – innerhalb der Bibliothek zu nutzen.

2 Vorgangsweise

Räumlich erstreckt sich die RESOWI-FB über vier Etagen, auf denen insgesamt 270 Arbeitsplätze¹⁰ zur Verfügung stehen. Die Arbeitsplätze lassen sich in reine Lese- bzw. Lernplätze, die lediglich Sitzgelegenheit und Arbeitsfläche umfassen, und Rechercheplätze, an denen zusätzlich ein PC vorhanden ist, untergliedern. In der Folge wird diese Differenzierung allerdings nicht weiter berücksichtigt, da ausschließlich die (undifferenzierte) Gesamtauslastung der Arbeitsplätze untersucht werden soll.¹¹ Im Erdgeschoss (EG) befindet sich der Eingang zur RESOWI-FB. Vor der sogenannten Sperre¹² gibt es bereits einen umfang-

⁶ Davon sind ca. 100 der Sozial- und Wirtschaftswissenschaftlichen Fakultät und etwas mehr als 100 der Rechtswissenschaftlichen Fakultät zuzurechnen; Stand: Sommersemester 2006.

⁷ Es handelt sich dabei um ca. 5.000 Studierende der Sozial- und Wirtschaftswissenschaften und 4.000 Studierende der Rechtswissenschaften; Stand: Sommersemester 2006.

⁸ Die Zahlen wurden dem Jahresbericht der UB Graz für das Jahr 2004 entnommen.

⁹ Während die Entlehnung von Zeitschriften generell nicht möglich ist, können (die meisten) Bücher vom wissenschaftlichen Personal für kurze Zeit entlehnt werden.

¹⁰ Zum Zeitpunkt der Erhebung (Sommersemester 2006).

¹¹ Die Ermittlung der Auslastung der Rechercheplätze könnte Gegenstand einer Folgeuntersuchung sein. Dabei müsste allerdings berücksichtigt werden, dass diese Plätze (zulässigerweise) oftmals nicht als Recherche-, sondern als reine Lese- bzw. Lernplätze verwendet werden.

¹² Dabei handelt es sich um eine (elektronische) Kontrollzone; versucht ein Nutzer, die Sperre mit bibliothekseigenen Materialien (unberechtigterweise) zu passieren, ertönt ein Alarm.

reichen Arbeits- und Recherchebereich mit 28 Arbeitsplätzen (EG vor). Hier können allerdings infolge der Lage außerhalb der Sperre keine nicht entlehnbaren Bibliotheksmaterialien benutzt werden. Ob diese räumliche Anordnung sinnvoll ist, wird hier nicht weiters untersucht, sollte aber durchaus Gegenstand weiterer Untersuchungen sein.¹³ Im Erdgeschoss nach der Sperre (EG nach) sind in erster Linie die Zeitschriftenhefte des aktuellen Jahres für die Bereiche SOWI und REWI aufgestellt. Hier befinden sich weitere 51 Arbeitsplätze. Größter Arbeitsbereich der Bibliothek ist das Obergeschoss (OG) mit 151 Arbeitsplätzen. Das OG ist gleichzeitig Aufstellungsort der aktuellen Literatur der RESOWI-FB mit Ausnahme der Zeitschriften. Ältere Literatur sowie die gebundenen Zeitschriften befinden sich in den beiden Untergeschossen. Im 1. Untergeschoss (1. UG)¹⁴ stehen den Nutzern 22 Arbeitsplätze zur Verfügung, im 2. Untergeschoss (2. UG)¹⁵ 18.

Im Hinblick auf die Auslastung bzw. – aus Sicht der Bibliotheksnutzer – Verfügbarkeit der Arbeitsplätze in Bibliotheken lassen sich drei verschiedene Zustände unterscheiden. Ausgelastet sind jedenfalls all jene Arbeitsplätze, an denen sich ein Bibliotheksnutzer aktuell aufhält. Nicht verfügbar sind weiters all jene Arbeitsplätze, an denen sich zum Beobachtungszeitpunkt zwar niemand aufhält, die aber offensichtlich reserviert sind. Problematisch sind derartige Reservierungen, wenn ihre Dauer kurze Zeitspannen, wie etwa für Kaffeepausen, überschreitet, und die Plätze von anderen Bibliotheksnutzern dringend benötigt würden. Nicht selten ist auch unklar, ob ein Arbeitsplatz reserviert ist oder lediglich nicht mehr benötigte Arbeitsmaterialien vom Vornutzer liegen gelassen wurden. Um derartige Situationen grundsätzlich zu vermeiden, werden die Nutzer der RESOWI-FB gebeten, sämtliche Bücher und Zeitschriften (der Bibliothek) spätestens beim Verlassen der Bibliotheksräumlichkeiten auf die entsprechenden Rückgabestelle zurückzulegen.¹⁶ Frei sind schließlich all jene Arbeitsplätze, die weder belegt noch reserviert sind.

Unter Berücksichtigung der eben vorgestellten Differenzierung in belegte (B), reservierte (R) und freie (F) Arbeitsplätze wurden auf Basis der Gebäudepläne¹⁷ Erhebungsbögen erstellt. Die Ermittlung der Nutzungsintensität der Arbeitsplätze unter Einsatz dieser Erhebungsbögen erfolgte durch Studierende im Zuge einer Lehrveranstaltung des Instituts für Informationswissenschaft im Sommersemester 2006. Beobachtet wurde die Auslastung jedes einzelnen Arbeitsplatzes während einer Woche¹⁸ im Stundentakt, woraus sich bezüglich jedes Arbeitsplatzes 64 Erhebungszeitpunkte¹⁹ ergaben.

¹³ Infolge der Lage und eingeschränkten Nutzbarkeit dieser Arbeitsplätze könnte man deren Zugehörigkeit zu den Arbeitsplätzen der RESOWI-FB überhaupt in Frage stellen. Dies geschieht hier jedoch nicht, da diese Arbeitsplätze jedenfalls innerhalb der Bibliotheksräumlichkeiten liegen. Sie unterliegen auch den Öffnungszeiten der Bibliothek.

¹⁴ Hier sind alle gebundenen Zeitschriften sowie die weniger aktuellen SOWI-Bücher aufgestellt.

¹⁵ Hier sind die weniger aktuellen REWI-Bücher aufgestellt.

¹⁶ Die Bitte um möglichst rasches Zurücklegen nicht mehr benötigter Bibliotheksmaterialien dient auch dem Ziel, diese Materialien wieder anderen Nutzern zugänglich zu machen.

¹⁷ Diese wurden im Wesentlichen um nicht eingezeichnete Arbeitsplätze sowie Felder zum Eintragen des Auslastungszustandes der Arbeitsplätze ergänzt.

¹⁸ Beobachtungszeitraum war die Woche vom 20. bis 25. März 2006.

¹⁹ Von Montag bis Freitag (Öffnungszeit: 8.30 Uhr – 21.30 Uhr) zu jeweils zwölf Zeitpunkten (Zeitpunkt 1: zwischen 9.00 Uhr und 9.59 Uhr, Zeitpunkt 2: zwischen 10.00 Uhr und 10.59 Uhr, ..., Zeitpunkt 12: zwischen 20.00 Uhr und 20.59 Uhr) und am Samstag (Öffnungszeit: 8.30 Uhr –

Entsprechend der Untergliederung der nicht freien Arbeitsplätze in belegte und reservierte wird in der Folge zwischen zwei verschiedenen Auslastungsgraden unterschieden. Der Auslastungsgrad 1 (AG 1), definiert als Verhältnis zwischen der Anzahl der belegten und der Anzahl der insgesamt zur Verfügung stehenden Arbeitsplätze, gibt an, wie viel Prozent der Arbeitsplätze der Bibliothek aktuell genutzt werden. Der AG 1 stellt somit das Maß für die tatsächliche Auslastung der Arbeitsplätze einer Bibliothek dar. Sollte diese Kennzahl Werte von annähernd 100% erreichen, können Engpässe entstehen. Bei häufigerem Auftreten von derartigen Werten ist Handlungsbedarf gegeben: Alternativen wären beispielsweise eine Erhöhung der Anzahl der Arbeitsplätze oder auch eine Einschränkung der Nutzung der Arbeitsplätze auf bestimmte Nutzungsarten; man könnte etwa Studierenden, die in der Bibliothek ausschließlich mitgebrachte Literatur lesen bzw. lernen, andere Räumlichkeiten außerhalb der Bibliothek zur Verfügung stellen. Im Falle eines sehr niedrigen AG 1 stellt sich andererseits die Frage, ob die Anzahl der Arbeitsplätze zugunsten anderer Nutzungsmöglichkeiten der Räumlichkeiten oder auch zugunsten einer Steigerung des Arbeitsplatzkomforts durch Erhöhung des Platzangebotes je Arbeitsplatz reduziert werden sollte.

Der Auslastungsgrad 2 (AG 2), definiert als Verhältnis zwischen der Gesamtanzahl der belegten und reservierten Arbeitsplätze sowie der Anzahl der insgesamt zur Verfügung stehenden Arbeitsplätze, gibt an, wie viel Prozent der Arbeitsplätze der Bibliothek aktuell besetzt – im Sinne von belegt oder reserviert – sind. Der AG 2 ist ein Maß für die aktuelle Verfügbarkeit von Arbeitsplätzen. Diese ist umso geringer, je höher der AG 2 ist. Erreicht der AG 2 Werte von annähernd 100%, können ebenfalls Engpässe entstehen. Bei häufigerem Auftreten derartiger Werte besteht wiederum Handlungsbedarf. Ist bereits der AG 1 sehr hoch, sind die dort genannten Handlungsalternativen relevant. Besteht aber im Falle eines AG 2 von annähernd 100% eine deutliche Differenz zwischen AG 1 und 2, sind also relativ viele Arbeitsplätze nur reserviert, so wäre zu überlegen, Reservierungen generell oder zumindest zu Spitzenzeiten zu untersagen. Im Falle häufigen Auftretens sehr geringer AG 2 ist jedenfalls eine Reduktion der Anzahl der Arbeitsplätze in Erwägung zu ziehen.

3 Ergebnisse

Anhand von Abbildung 1 lässt sich erkennen, dass der durchschnittliche AG 1 der RESOWI-FB bei 28% liegt. Infolge der hohen Anzahl von reservierten Arbeitsplätzen beträgt der AG 2 54%; d.h. im Durchschnitt sind beinahe genauso viele Arbeitsplätze reserviert wie tatsächlich besetzt. Zwischen den einzelnen Bereichen der Bibliothek bestehen gravierende Auslastungsunterschiede. Am stärksten ausgelastet sind eindeutig die Arbeitsplätze im EG vor der Sperre sowie – im eigentlichen Innenbereich der Bibliothek – die Arbeitsplätze im Obergeschoss, gefolgt von jenen im EG nach der Sperre. Dagegen werden die 40 Arbeitsplätze in den beiden UG nur relativ schwach in Anspruch genommen. Die Ursache(n) dafür könnte(n) Gegenstand einer Folgeuntersuchung sein. Als potentielle Ursachen wären etwa die Lage dieser Arbeitsplätze abseits der ak-

13.00 Uhr) zu vier Zeitpunkten (Zeitpunkt 1: zwischen 9.00 Uhr und 9.59 Uhr, ..., Zeitpunkt 4: zwischen 12.00 Uhr und 12.59 Uhr);

tuellen Literatur oder auch die schlechteren Arbeitsbedingungen an diesen Arbeitsplätzen infolge des Fehlens von Tageslicht zu nennen. Reservierungen gibt es am häufigsten²⁰ im OG sowie – mit einem Abstand von sechs Prozentpunkten – im EG nach der Sperre.²¹

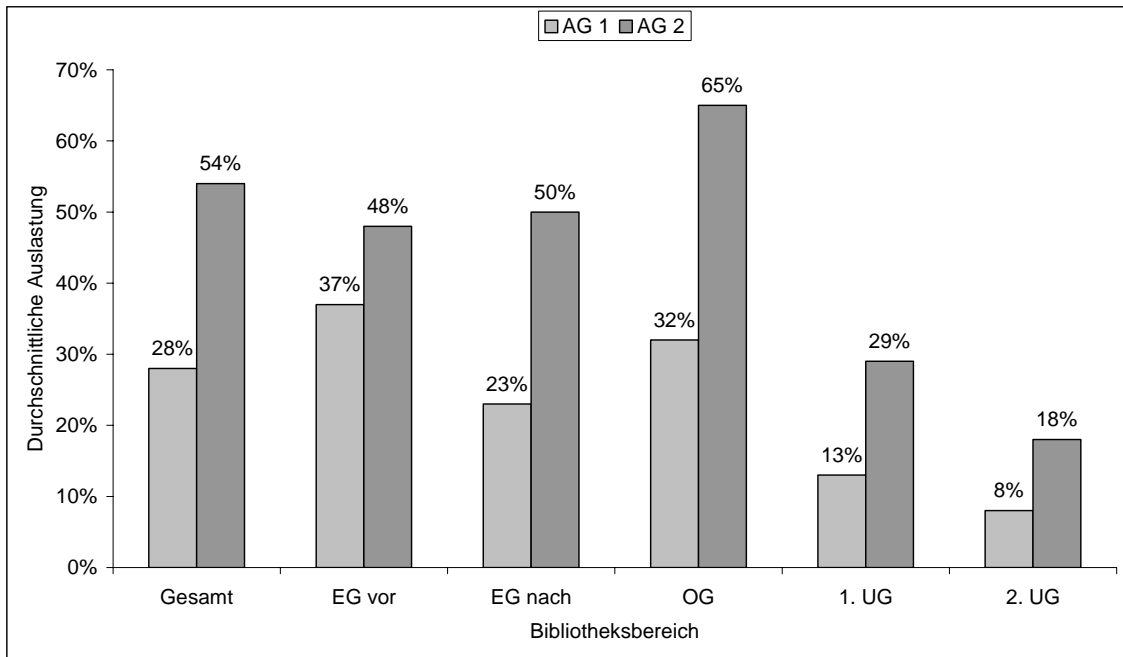


Abbildung 1: Durchschnittliche Auslastung – Gesamt und nach Bereichen

Aus Abbildung 2 geht hervor, dass in der RESOWI-FB gesamt gesehen keine Engpässe hinsichtlich der Arbeitsplätze existieren. Was den AG 1 betrifft, ist man von möglichen Engpässen überhaupt weit entfernt. Zur Spitzenzeit, Dienstag zwischen 17.00 Uhr und 17.59 Uhr, waren lediglich 45%²² der Arbeitsplätze belegt. Der höchste AG 2 liegt bei 82%²³ und trat am Dienstag zwischen 13.00 Uhr und 13.59 Uhr auf. Bei Betrachtung der einzelnen Bereiche weist erwartungsgemäß²⁴ das EG vor der Sperre mit 71%²⁵ den höchsten Spitzenwert beim AG 1 auf; gefolgt vom EG nach der Sperre mit 55%²⁶ und dem OG mit 53%²⁷. Die bereichsweisen Spitzenwerte hinsichtlich des AG 2 lassen bereits Tendenzen in Richtung Engpass erkennen; in drei Bereichen gibt es hier Spit-

²⁰ Gemessen als Anteil der reservierten Plätze an der Gesamtzahl der Arbeitsplätze, der im OG 33%, im EG nach der Sperre 27%, im 1. UG 16%, im EG vor der Sperre 11% sowie im 2. UG 10% beträgt. Betrachtet man hingegen das Verhältnis von besetzten zu reservierten Arbeitsplätzen, so kommen im 2. UG 1,25 reservierte Arbeitsplätze auf einen besetzten Arbeitsplatz. Für das OG beträgt der entsprechende Wert 1,03, für das EG nach der Sperre 1,17.

²¹ Dabei ist allerdings zu beachten, dass Bibliotheksmaterialien nach ihrer Nutzung immer wieder einfach am Arbeitsplatz liegen gelassen werden, was bei der gewählten Vorgangsweise als Reservierung gezählt wurde.

²² Der zugehörige AG 2 beträgt 75%.

²³ Bei einem AG 1 von nur 34%.

²⁴ Entsprechend der höchsten durchschnittlichen Auslastung (vgl. Abbildung 1).

²⁵ Zeitpunkt des Auftretens: Montag zwischen 14.00 Uhr und 14.59 Uhr.

²⁶ Zeitpunkt des Auftretens: Mittwoch zwischen 16.00 Uhr und 16.59 Uhr.

²⁷ Zeitpunkt des Auftretens: Dienstag zwischen 17.00 Uhr und 17.59 Uhr.

zenwerte von deutlich über 90%. Diese sind allerdings zu unterschiedlichen Zeitpunkten aufgetreten, wodurch ein Ausweichen auf andere Bereiche problemlos möglich sein sollte und ein Eingreifen seitens der Bibliothek in Form eines Erlasses von Reservierungsbeschränkungen (noch) unterbleiben kann. Erwähnenswert erscheint die Tatsache, dass die Spitzenwerte von 94%²⁸ im EG nach der Sperre sowie von 95%²⁹ im OG vor allem auf die überproportionale Anzahl von Reservierungen zum jeweiligen Beobachtungszeitpunkt³⁰ zurückzuführen sind.

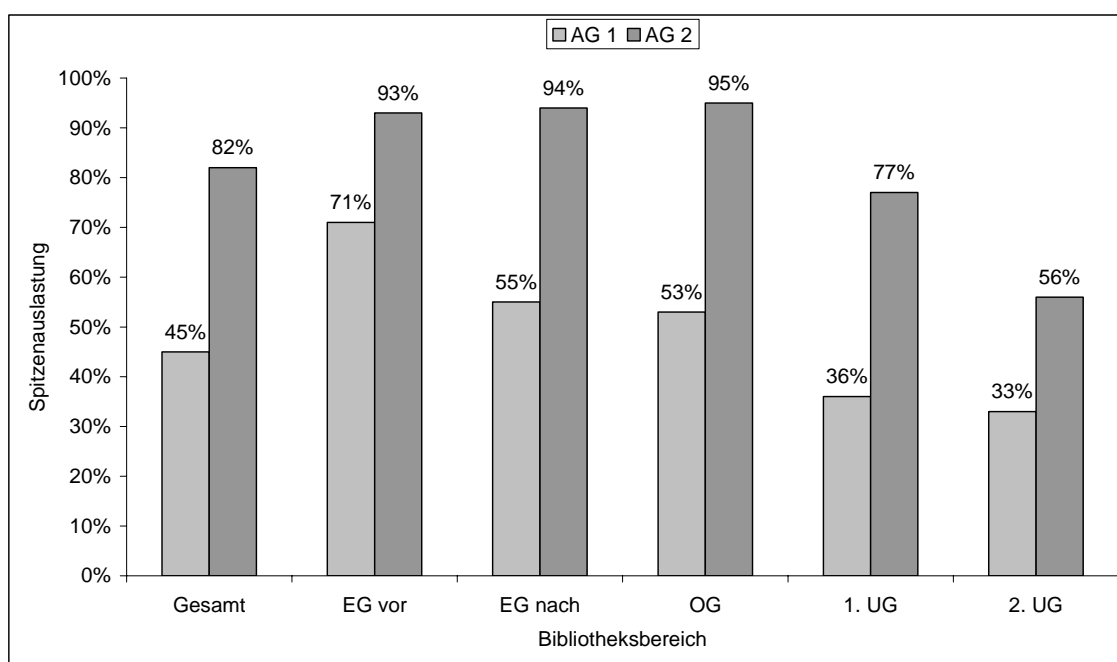


Abbildung 2: Spitzenauslastung – Gesamt und nach Bereichen

Ergänzend zur Durchschnitts- und Spitzenauslastung ist in Abbildung 3 die Verteilung der Auslastung innerhalb des Beobachtungszeitraumes dargestellt; diesmal allerdings ausschließlich für die gesamten Bibliothek. Diese Darstellung verdeutlicht, dass der Spitzenwert von 45% für den AG 1 schon beinahe einen Ausreißer darstellt, da die 40%-Marke im Zuge der 64 Beobachtungen insgesamt nur viermal, also in 6% der Fälle, überschritten wurde. In 31 Fällen (48% der Fälle) und damit am häufigsten liegt der AG 1 aber immerhin im Bereich von 31% bis 40%. Eine Auslastung von maximal 10% trat nur einmal (2% der Fälle) auf; und zwar am Samstag zwischen 9.00 Uhr und 9.59 Uhr. Hier könnte man überlegen, am Samstag die Öffnungszeiten (zumindest um eine Stunde) nach hinten zu verschieben. Hinsichtlich des AG 2 liegen auch nur in drei Fällen (5% der Fälle) Werte von mehr als 80% vor.³¹ Allerdings weisen 65% der Fälle Wer-

²⁸ Zeitpunkt des Auftretens: Dienstag zwischen 15.00 Uhr und 15.59 Uhr.

²⁹ Zeitpunkt des Auftretens: Dienstag zwischen 13.00 Uhr und 13.59 Uhr.

³⁰ Der zugehörige AG 1 beträgt im ersten Fall 49%, im zweiten gar nur 32%. Hingegen liegt der zugehörige AG 1 für den dritten Spitzenwert bezüglich AG 2 (93% im EG vor der Sperre, aufgetreten am Montag zwischen 14.00 Uhr und 14.59 Uhr) bei 71%.

³¹ Diese sind interessanterweise allesamt am Dienstag zwischen 13.00 Uhr und 15.59 Uhr aufgetreten.

te zwischen 51% und 80% auf. Dies würde doch eine genauere Untersuchung der Reservierungsgepflogenheiten bzw. der sonstigen Gründe für die Nichtverfügbarkeit aktuell nicht genutzter Arbeitsplätze³² im Rahmen einer Folgeuntersuchung nahe legen.

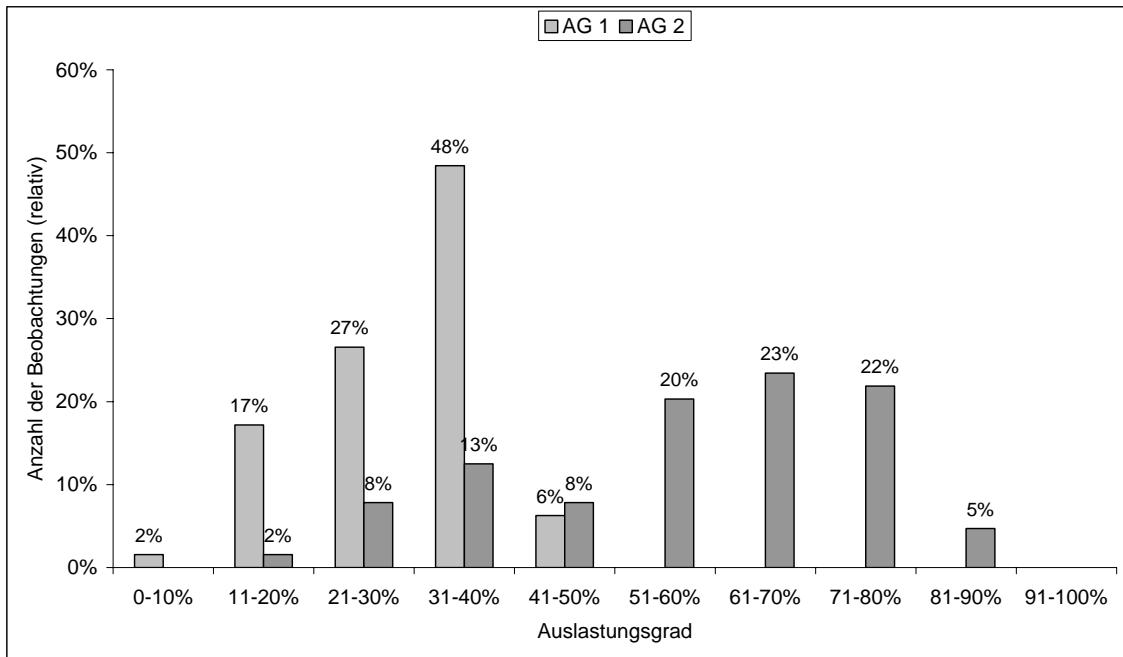


Abbildung 3: Verteilung der Auslastung – Gesamt

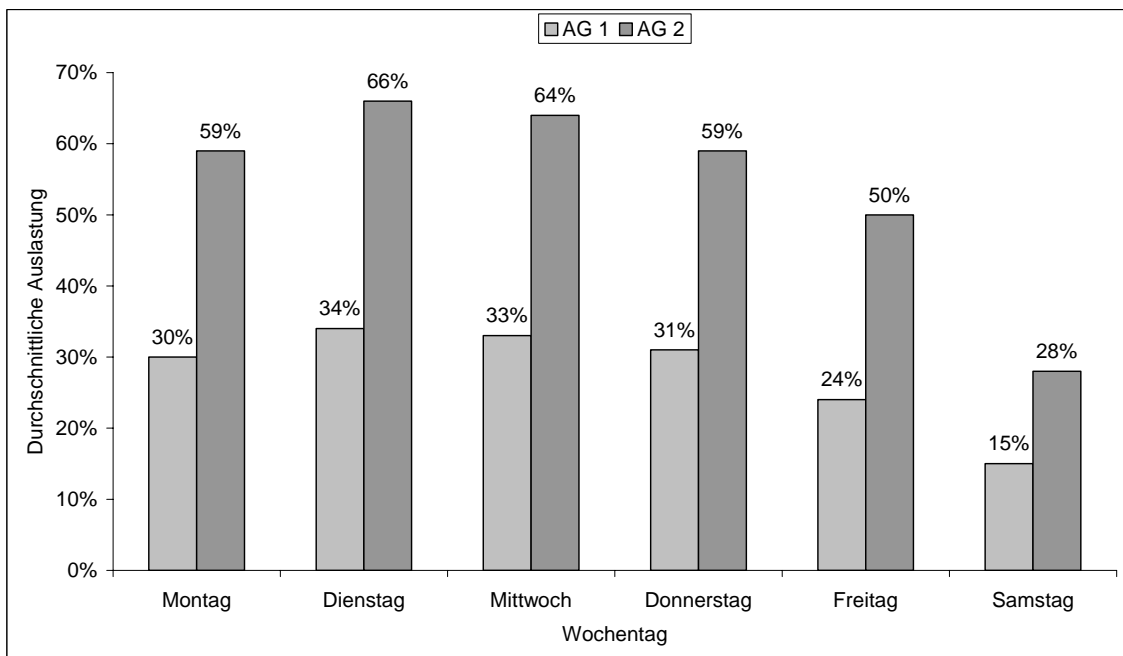


Abbildung 4: Durchschnittliche Auslastung – Wochentage

³² Der wichtigste dieser Gründe dürfte – wie bereits mehrfach erwähnt – im Zurücklassen der benutzten Literatur am Arbeitsplatz beim Verlassen desselben liegen.

Im Gegensatz zu den Ergebnissen eines bereits früher durchgeführten Benutzerforschungsprojektes für die RESOWI-FB³³, im Rahmen dessen von den Bibliotheksnutzern der Montag als häufigster Besuchstag genannt wurde, ist die Auslastung der Arbeitsplätze gemäß Abbildung 4 am Dienstag am höchsten.³⁴ Während die Auslastung von Montag bis einschließlich Donnerstag relativ konstant ist, nimmt sie am Freitag deutlich ab. Am Samstag sinkt der AG 1 überhaupt auf 15% ab. Betrachtet man den wöchentlichen Verlauf des AG 2, so entspricht dieser – auf höherem Niveau – exakt jenem des AG 1.

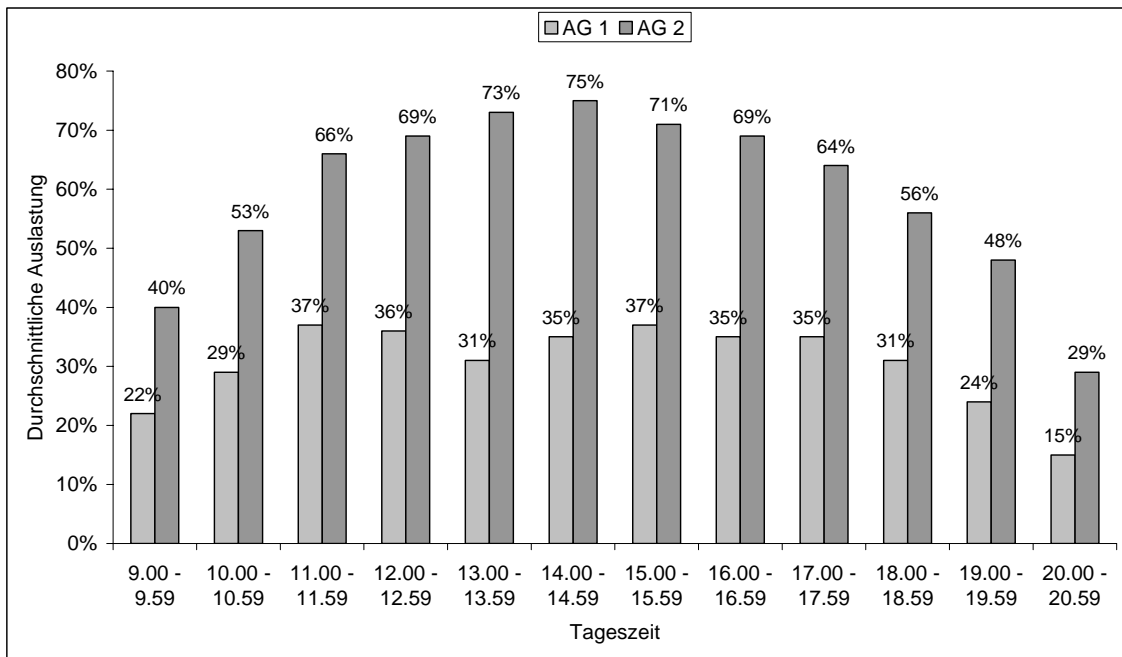


Abbildung 5: Durchschnittliche Auslastung – Tageszeiten³⁵

Bezüglich der Auslastung zu den verschiedenen Tageszeiten (vgl. Abbildung 5) ist zwischen AG 1 und 2 zu differenzieren. Der AG 1 steigt von 9.00 Uhr bis 11.59 Uhr kontinuierlich von 22% auf 37% an. Zur Mittagszeit gibt es einen Rückgang bis auf 31%. Am frühen Nachmittag erreicht die Auslastung wiederum das Vormittagsniveau und sinkt danach³⁶ kontinuierlich bis auf 15% zwischen 20.00 Uhr und 20.59 Uhr ab. Der AG 2 steigt zwar ebenfalls kontinuierlich im Laufe des Vormittags und sinkt auch kontinuierlich im Laufe des Nachmittags, jedoch gibt es zu Mittag infolge der hohen Anzahl an Reservierungen keinen Einbruch. Zwischen 12.00 Uhr und 16.59 Uhr weist der AG 2 aus diesem Grund konstant Werte von mindestens 69% auf, wobei der Spitzenwert

³³ Vgl. Reichmann, G.: Benutzerstruktur, Benutzerverhalten und Benutzerzufriedenheit – Möglichkeiten der qualitativen Benutzerforschung in Universitätsbibliotheken am Beispiel der UB Graz, in: Information – Wissenschaft und Praxis (nfd), 52. Jg. (2001), Heft 7, 397.

³⁴ Auch die Spitzenauslastung ist am Dienstag aufgetreten.

³⁵ Die Werte vom Samstag wurden hier zur Vermeidung von Verzerrungen (infolge der verkürzten Öffnungszeiten) nicht miteinbezogen.

³⁶ Die Spitzenauslastung ist allerdings zwischen 17.00 Uhr und 17.59 aufgetreten (vgl. Ausführungen zu Abbildung 2).

von 75% zwischen 14.00 Uhr und 14.59 Uhr auftritt.³⁷ Ob die Abendöffnung bis 21.30 Uhr sinnvoll ist, sollte noch detaillierter untersucht werden.

4 Resümee

Insgesamt lassen die Ergebnisse des durchgeführten Benutzerforschungsprojektes darauf schließen, dass die Anzahl der Arbeitsplätze innerhalb der RESOWI-FB jedenfalls ausreichend ist. Es treten keinerlei Engpässe auf. Somit sind auch die vorherrschenden Reservierungsgepflogenheiten (noch) kein Problem. Eventuell wäre sogar eine geringe Reduktion der Arbeitsplätze in Erwägung zu ziehen. Man könnte auf diese Weise die für manche Tätigkeiten doch etwas beengt wirkenden Arbeitsflächen und Sitzabstände zumindest an einigen Arbeitsplätzen vergrößern. In diesem Falle sollte aber doch versucht werden, die Anzahl der reservierten Arbeitsplätze – zumindest zu den Zeiten starker Auslastung – zu verringern, um möglichen Engpässen vorzubeugen. Zudem wäre es ratsam, vor derartigen Maßnahmen noch detailliertere³⁸ Untersuchungen zur Auslastung durchzuführen.

Zum vorgestellten Projekt sei allgemein angemerkt, dass sich die hier beschriebene Vorgangsweise durchaus für einen Einsatz in anderen Bibliotheken vergleichbarer Größe und Struktur im In- und Ausland eignen sollte, sofern entsprechende Ressourcen für die doch aufwändige Datenerhebung zur Verfügung stehen.

³⁷ Auch hier ist die Spitzenauslastung zu einem anderen Zeitpunkt, nämlich zwischen 13.00 Uhr und 13.59 Uhr, aufgetreten.

³⁸ Die Überprüfung der Auslastung sollte zumindest mehrere Wochen umfassen.