

# III. Jacob, Wilhelm und Du

## Benutzerbefragung im Grimm-Zentrum 2012

Andrea Kullik

Die Inbetriebnahme des Gebäudes mit dem Einzug der Bibliotheken etlicher geistes- und sozialwissenschaftlicher Fächer im Oktober 2009 hat erwartungsgemäß viele neue Nutzer angezogen, die vorher keine oder zumindest deutlich weniger Bibliotheken der Humboldt-Universität aufsuchten. Dieser Trend hat sich auch drei Jahre später nicht auf einem niedrigeren Niveau stabilisiert. Stattdessen bleiben Lage und Öffnungszeiten des Gebäudes, das Gebäude selbst, sowie Bestände und Services weiterhin attraktiv und verursachen gleichbleibend hohe Nutzerzahlen. Mit verschiedenen Maßnahmen wurde in den letzten Jahren dafür gesorgt, dass unsere primäre Zielgruppe, die Angehörigen der Humboldt-Universität, insbesondere bei der Inanspruchnahme der Arbeitsplätze im Grimm-Zentrum bevorzugt behandelt werden (HU-Homezone). Zahlreiche Benutzerbeschwerden und -anregungen zeigen jedoch, dass HU-Angehörige mit ihren Arbeitsbedingungen im Grimm-Zentrum

weiterhin nicht durchweg zufrieden sind. Auf der anderen Seite stellt sich für das Personal insbesondere der Benutzungsabteilung immer wieder die Frage, wie wir bei täglich 4000–5000 Nutzern einen zufriedenstellend laufenden Benutzungsbetrieb erreichen können, ist doch bei der Planung des Gebäudes hinsichtlich der Anzahl der benötigten Arbeitsplätze und des Personalbedarfs von der Hälfte der Nutzerzahlen ausgegangen worden. Zwar werden etliche Benutzungsservices wie Ausleihe, Rückgabe, Buchsortierung und Buchtransport bereits durch den Einsatz von Automaten unterstützt<sup>1</sup>, bei den weiterhin manuell zu leistenden Tätigkeiten (zeitnahe Rückstellung der Medien, Aufstellungsrevision, Überprüfung der Bücherboxen, Anmeldung von neuen Nutzern, Besetzung der Servicetheken etc.) stößt die vorhandene Personalkapazität an ihre Grenzen. Dies wirkt sich wiederum für die Nutzer nachteilig aus: die Wiederverfügbarkeit von vor Ort und außer Haus genutzten Medien verzögert sich, außerdem sind Medien nicht immer auffindbar, da sie von Nutzern versteckt wurden. Dies verursacht für die Nutzer Wartezeiten an den Servicetheken und für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weitere Bearbeitungsfälle. Weitere ungünstige Folgen sind ein permanent hoher Lärmpegel, teils schlechte klimatische Bedingungen und ein erhöhter Reinigungsbedarf in allen Bereichen.

Zudem fehlen für die Technische Abteilung der Universität konkrete Angaben, wie das Raumklima aufgrund von Nutzungsintensitäten und Benutzerbewegungen besser gesteuert werden könnte. Dies alles motivierte uns dazu, im Jahr 2012 eine Benutzerbefragung unter dem Motto „Jacob, Wilhelm und Du“ durchzuführen.

### Fragestellung und Durchführung der Befragung

Vor diesem Hintergrund wollten wir durch die Befragung in erster Linie erfahren, welche Nutzer ins Grimm-Zentrum<sup>2</sup> kommen,

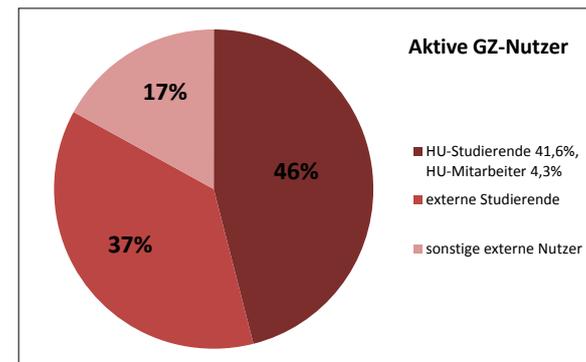
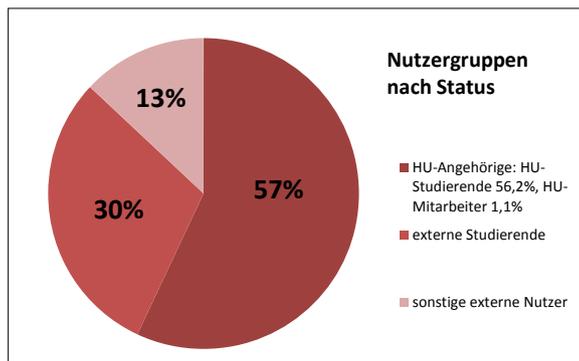
welches Fach sie studieren und von welchen Hochschulen sie kommen, um ggf. Dienstleistungen stärker nutzergruppenorientiert anbieten zu können. Darüber hinaus interessierte uns, zu welchem Zweck die Nutzer das Grimm-Zentrum aufsuchen und welche Bereiche und Services sie in Anspruch nehmen, um auch hier ggf. Anpassungen vornehmen zu können. Schließlich wollten wir die Häufigkeiten der Besuche, die beliebtesten Aufenthaltszeiten und die Zufriedenheit der Nutzer mit Ausstattung und Organisation des Hauses ermitteln. Von den Antworten auf diese Fragen erwarteten wir insgesamt Erkenntnisse, wie wir bei gleichbleibenden Personalressourcen Servicezeiten und Serviceleistungen benutzergerechter anbieten sowie Raumnutzungen und Belegungszeiten für unsere primäre Nutzergruppe optimieren können. Wir haben uns für Entwurf, Durchführung und Auswertung kompetente Partner am Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt-Universität

<sup>1</sup> Zudem werden zwei Buchdispenser zur Ausgabe vorgemerakter Bücher und solcher zur Vor-Ort-Nutzung in 2013 in Betrieb gehen.

<sup>2</sup> Im Folgenden kurz GZ genannt.

gesucht. Frau Dr. Greifeneder hat dazu ein Projektseminar initiiert, dessen Teilnehmerinnen den Fragebogen entworfen, einen Pre-Test gestartet und schließlich die Befragung im Zeitraum vom 29. Mai bis 10. Juni 2012 durchgeführt haben. Da unser Interesse insbesondere der Nutzung des Gebäudes galt, entschieden wir uns bewusst für eine Befragung per manuell auszufüllenden Fragebogen. Dafür waren aus dem Projektseminar 10 Studierende insgesamt 132 Stunden vor Ort, um Teilnehmer für die Befragung zu gewinnen (Recruitment). Die Auswertung des Fragebogens mit Hilfe von SPSS und die Erstellung eines ausführlichen Berichts wurde ebenfalls von den Studierenden übernommen<sup>3</sup>. Erfreulich hoch war der Rücklauf:

von 1850 verteilten Fragebögen kamen 1259 zur Auswertung zurück – also rund 68%. Dies ist auf den zeitintensiven Einsatz der Rekrutierer und der Auslobung attraktiver Preise zurückzuführen. Dennoch sind wir uns im Klaren darüber, dass wir mit der Befragung im Verhältnis eher wenige aus der Nutzergruppe erreicht haben, die das Grimm-Zentrum selten nutzen. Über die Zählung der Diebstahlsicherungs Gates am Eingang wissen wir, dass an einem Wochentag in der Regel zwischen 4000 und 5000 Nutzer ins Haus kommen. Um eine höhere Repräsentativität zu erreichen, hätte die Feldphase über deutlich mehr Wochen oder in einem anderen Zeitraum wiederholt werden müssen. Dafür standen uns allerdings die Kapazitäten nicht zur Verfügung.



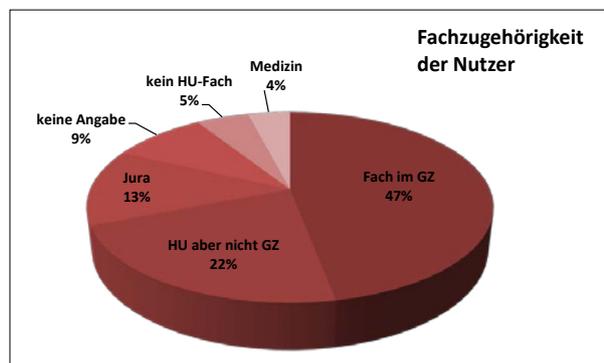
### Nutzerstatus und Nutzungszweck – Ergebnisse

Die Ergebnisse bestätigten teilweise die Eindrücke von Mitarbeitern mit häufigen Nutzerkontakten, brachten aber auch überraschende neue Erkenntnisse zu Tage. Am aufschlussreichsten sind die Ergebnisse hinsichtlich des Status der Nutzer des Grimm-Zentrums. Niemanden überraschte die Tatsache, dass sehr viele „externe“ Nutzer ins Haus kommen, das hat die Erfahrung an den Servicetheken und bei der Anmeldung bereits gezeigt<sup>4</sup>. Insgesamt 43% sind Nicht-HU-Angehörige, dabei ist erwartungsgemäß die Gruppe der externen Studierenden mit 30% am größten. Gesondert abgefragt wurden Studierende der

Freien Universität Berlin (FU), die rund 10% aller Nutzer ausmachen, Studierende der Technischen Universität Berlin (TU) sind 4%, Studierende der Universität Potsdam 0,8% und sonstige Studierende 15%. Unter den Nennungen der sonstigen Studierenden fallen insbesondere die der kleineren Hochschulen und Fachhochschulen Berlins und Brandenburgs wie auch die der zahlreichen privaten Hochschulen auf. Insgesamt ergibt sich hier ein breites Spektrum an studentischen Nutzern aus anderen Hochschulen. Nicht überrascht hat uns die Zahl der Nutzer, die noch Schüler sind. Laut Befragung gehören 3,3% dieser Nutzergruppe an. Hier wirken die spezifischen Aktivitäten der Hochschule und der Bibliothek, die sich

<sup>3</sup> Jacob, Wilhelm und Du: Bericht zur Benutzerbefragung im Grimm-Zentrum vom 29. Mai bis zum 10. Juni 2012. Bearbeiter: Jara Breul und Jessika Rücknagel unter Mitarbeit von Julia Werner, Claudia Lumpe und Julia Schneiderhenze. Siehe [www.ub.hu-berlin.de/ueber-uns/projekte](http://www.ub.hu-berlin.de/ueber-uns/projekte)

<sup>4</sup> Als „extern“ bezeichnen wir alle Nutzer, die nicht HU-Angehörige sind. Im Jahr 2012 erhielten täglich 40–50 externe Nutzer im GZ eine Benutzerkarte. HU-Studierende sind mit Ihrem Studierenden-Ausweis automatisch registriert.



an Schüler richten, positiv nach. Unter den „externen“ Nutzern bilden sie nach den externen Studierenden die größte Gruppe. In Gegenüberstellung mit den Zahlen aus unserer ALEPH-Bibliotheksverwaltung ergeben sich zusätzliche Erkenntnisse. Dort werden aktive Nutzer<sup>5</sup> des Grimm-Zentrums ebenfalls nach Nutzergruppen erfasst. Demnach gab es im Jahr 2012 36.395 aktive Nutzer im GZ<sup>6</sup>, davon waren 54% externe aktive Nutzer. An der Befragung dagegen beteiligten sich 43% externe Nutzer. Der deutliche Unterschied lässt sich u.a. dadurch erklären, dass wir offenbar in der Befragung weniger Kurzzeitnutzer, also solche, die nur zum Ausleihen von Medien ins

GZ kommen, erreicht haben<sup>7</sup>. Die Studierenden der FU und der TU treten bei den registrierten Nutzern in der Aleph-Bibliotheksverwaltung mit 6% bzw. 2% als Entleiher in Erscheinung. Bei der Befragung sind die FU-Nutzer dagegen mit 10% und die TU-Nutzer mit 4% vertreten. Hier liegt die Erklärung nahe, dass FU- und TU-Studierende das GZ stärker zum Arbeiten und Lernen vor Ort benötigen als für die Ausleihe von Beständen. Zudem nutzen diese Studierenden das GZ auch ohne Ausweis. Angehörige anderer Hochschulen dagegen nutzen das Grimm-Zentrum deutlich stärker auch zum Entleihen von Medien.

### Fachzugehörigkeit und Nutzungszweck – Ergebnisse

Ein Blick auf die Fachzugehörigkeit der GZ-Nutzer ergibt ein überraschendes Bild. Insgesamt interessieren sich nur 47% der GZ-Nutzer für ein Fach, zu dem das GZ den entsprechenden Printbestand bereit hält. Aus der Gruppe der Nutzer mit Nicht-GZ-Fach sticht diejenige der Rechtswissenschaftler mit 13% als größte Fachgruppe heraus<sup>8</sup>. Angesichts der Tatsache, dass nur ca. jeder zweite Nutzer im GZ Printbestand zu seinem Fach vorfindet, drängt sich die Frage auf, zu welchem Zweck die Nutzer ins Haus kommen. Und in der Tat hat einer der am häufigsten genannten Gründe, das

GZ aufzusuchen, nichts mit dem angebotenen Fächerspektrum oder dem Bestand zu tun: *Lernen* (z.B. für Prüfungen) wird von über 62% der Nutzer als zweithäufigster Nutzungszweck angegeben. Nur zum *individuellen Arbeiten* (z.B. Referat vorbereiten) kommen die Nutzer mit 65% häufiger ins Haus. Weitere nennenswerte Nutzungszwecke sind die *Benutzung der Bestände vor Ort* (44%)<sup>9</sup> und die *Literaturrecherche* (39%). Diejenigen der Befragten, die andere Bibliotheken aufsuchen, nutzen diese am häufigsten zur *Ausleihe* (über 60%) und deutlich weniger zum *individuellen Arbeiten* und *Lernen* (über 40%). Bei Juristen und Medizinern ist die Motivation zum

<sup>5</sup> Unter „aktiven Nutzern“ sind solche zu verstehen, die mindestens eine Ausleihe im Jahr 2012 getätigt haben.

<sup>6</sup> Demgegenüber beträgt die Gesamtanzahl der aktiven Nutzer in allen HU-Bibliotheken 47.252.

<sup>7</sup> Im Vergleich: an der Universitätsbibliothek der Freien Universität (FU) gab es Ende 2011 6198 externe Nutzer, die zusammen mit den FU-Angehörigen zu einer Online-Befragung aufgerufen wurden. 3% aller Befragten gaben an, Nicht-FU-Angehörige zu sein, siehe [www.fbi.fh-koeln.de/institut/personen/fuehles/publikationen/2012-03-09\\_Benutzerumfrage\\_in\\_der\\_UB\\_FU\\_Praesentation.pdf](http://www.fbi.fh-koeln.de/institut/personen/fuehles/publikationen/2012-03-09_Benutzerumfrage_in_der_UB_FU_Praesentation.pdf)

<sup>8</sup> Zum Zeitpunkt der Befragung war ein Teil des Strafrechtsbestandes wegen dringender Bauarbeiten in der Zweigbibliothek Rechtswissenschaft zur Nutzung im Grimm-Zentrum zwischengelagert. Insofern kann die Zahl der Juristen, die das GZ auch sonst regelmäßig nutzen, etwas geringer sein.

<sup>9</sup> Punktuelle Zählungen haben ergeben, dass wir im Schnitt 3400 Medieneinheiten täglich in den Freihandbereichen an den Standort zurück zu sortieren haben, davon entfallen durchschnittlich 2100 durch die Rückgabe der Außer-Haus-Ausleihen und 1300 auf die Vor-Ort-Nutzungen.



Lernen ins Grimm-Zentrum zu kommen, mit 90% bzw. 94% erheblich stärker ausgeprägt als bei allen anderen Fachgruppen<sup>10</sup>. Hinzu kommt eine auffällig große Gruppe von Besuchern in Höhe von 14%, die das Grimm-Zentrum ohne einen gültigen Nuterausweis aufsuchen und somit von der Ausleihe und der Nutzung elektronischer Dienste ausgeschlossen sind. 70% der Befragten aus dieser Nutzergruppe geben an, sehr häufig oder häufig zum Lernen zu kommen und gleichzeitig nie (31%) oder selten (14,9%) die Bestände vor Ort zu nutzen. Diese Nutzer beanspruchen also „nur“ einen Arbeitsplatz und nutzen das GZ als Lernzentrum, ein kleiner Teil davon (13%) wiederum zum gemeinsamen Lernen mit Kommilitonen.

### Aufenthaltsdauer, Besuchshäufigkeit, Kernzeiten – Ergebnisse

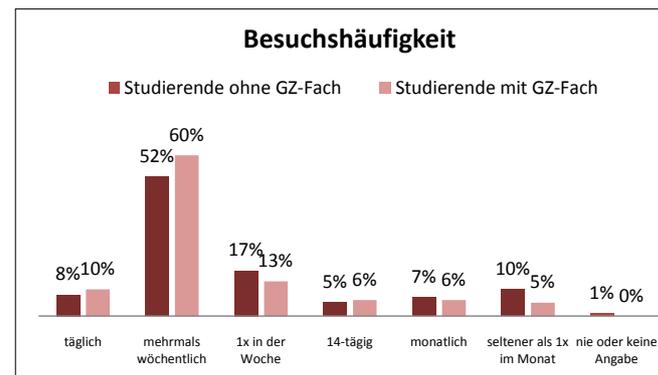
Aus dem „typischen“ Nutzungszweck Lernen ergeben sich folgerichtig längere Aufenthaltszeiten, die bei knapp 60% der Befragten bei 4–6 Stunden oder mehr als 6 Stunden pro Besuch liegen. Auch die Häufigkeit der Besuche fällt auf: 60% der Nutzer, die kein GZ-Fach studieren, und 70% der Nutzer, die ein GZ-Fach studieren, kommen täglich oder mehrmals wöchentlich. Die Mehrheit der Nutzer ist somit als Stammkunden anzusehen, die Fachzugehörigkeit spielt dabei keine ausschlaggebende Rolle. Die seltenen Besucher halten sich in der Regel auch deutlich kürzer im GZ auf. Beliebteste Uhrzeiten sind zwischen 10 und 16 Uhr, da kommen

73% der Befragten sehr häufig oder häufig, zwischen 16 und 20 Uhr immer noch mehr als die Hälfte (57%). Vor 10 Uhr halten sich 28% und nach 20 Uhr 20% der Nutzer regelmäßig im GZ auf. Fast jeder 2. Besucher (45%) kommt auch regelmäßig, d.h. häufig oder sehr häufig, am Wochenende ins GZ.

### Zufriedenheit – Ergebnisse

Gute Öffnungszeiten (81%) und gute Erreichbarkeit (72%) werden als die Faktoren genannt, die die Nutzer am GZ am meisten schätzen, gefolgt von geeigneten Arbeitsplätzen (52%), angenehmer Atmosphäre (50%), guten Beständen (39%) und guter Beratung (13%) (Mehrfachnennungen waren möglich). Nicht-HU-Angehörige und

Studenten anderer Hochschulen fallen durch höhere Zufriedenheit als HU-Angehörige besonders bei den Öffnungszeiten, der Erreichbarkeit und der angenehmen Atmosphäre auf. Aus diesen Angaben lassen sich mögliche Unzufriedenheiten mit den „Heimatbibliotheken“ der Nicht-HU-Studierenden schließen. Insbesondere die Mediziner erfreuen sich deutlicher an den Öffnungszeiten und der guten Atmosphäre im Grimm-Zentrum als alle anderen. Die geringere Bedeutung der Zufriedenheitsfaktoren gute Bestände für die eigenen Bedürfnisse (39%) und gute Beratung (13%) korrelieren mit den am häufigsten genannten Nutzungszwecken aller Befragten: individuelles Arbeiten und Lernen. Hierfür benötigen die Nutzer in der Regel keine



<sup>10</sup> Nutzungszwecke: es wurden jeweils die Werte von sehr häufig und häufig kumuliert. Alle Auswertungen zu den Nutzungszwecken nach unterschiedlichen Nutzergruppen, Fachzugehörigkeiten etc. siehe Jacob, Wilhelm und Du... S. 47–73.

Beratung und zum Arbeiten und Lernen bringen sie offensichtlich mehrheitlich ihr eigenes Material mit. Bezeichnend ist auch das Ergebnis hinsichtlich der Zufriedenheit ganz konkreter Faktoren, wie z.B. die Orientierung im Gebäude, die Raumtemperatur, der Lärmpegel, der Druck- und Scan-service und einige mehr. Alle diejenigen, die das Grimm-Zentrum nur zum Arbeiten und Lernen nutzen (Mediziner, Juristen und Studierende von Nicht-GZ-Fächern) sind mit all diesen Faktoren deutlich zufriedener als die Studierenden, für die das GZ die zuständige Fachbibliothek ist.

Die Befragung konnte keine neuen Erkenntnisse für eine bessere Klimasteuerung liefern. Es hat sich lediglich bestätigt, was aus eigener Beobachtung bereits bekannt war. Die Etagen mit den meisten Arbeitsplätzen (2.–4. Etage) sind unter den Befragten am beliebtesten. Dabei sind keine Unterschiede in der Beliebtheit zwischen „geschlossenen“ Raumbereichen (wie z.B. den Leseterrassen) oder den offenen Ar-

beitsplatzbereichen an den Fensterfronten zu erkennen. Da sich das Haus innerhalb der ersten zwei Stunden nach Öffnung füllt und dann über den Tag bis ca. 19 – 20 Uhr in allen Bereichen gleichbleibend gefüllt bleibt, ist eine bereichsbezogene Feinsteuerung der Belüftung wenig sinnvoll.

#### Fazit

Durch die Befragung haben wir größere Klarheit darüber bekommen, welches die ausschlaggebendsten Gründe für die Aus- und Überlastung des Grimm-Zentrums sind und wo wir bei der Verbesserung der Arbeitsbedingungen für HU-Studierende und -Angehörige ansetzen können. Schließlich sind die HU-Angehörigen unsere primäre Nutzergruppe, die in erster Linie bei ihrem Studium und ihrer wissenschaftlichen Arbeit zu unterstützen sind. Um ihnen die gewünschten Arbeitsbedingungen bieten zu können, müssen wir z.B. über die Ausweitung der HU-Homezone nachdenken. Das könnte auch bedeuten,

**Jacob &  
Wilhelm &  
Du.**

**900 Tage  
Grimm-  
Zentrum.**

**Umfrage  
29.05. -  
10.06.12**

die Auslastung der Bibliothek stärker über die gesamten Öffnungszeiten zu verteilen, wobei dafür zu klären wäre, ob wir „externe“ Nutzer wochentags erst ab dem späten Nachmittag zur Nutzung einlassen können. Davon wären insgesamt zwar 43% der Nutzer betroffen, wobei aber nur 13% als Nicht-Studierende über keine eigene wissenschaftliche „Heimatbibliothek“ verfügen. Darüber hinaus haben sich das GZ als zuständige Fachbibliothek für die Geistes- und Sozialwissenschaften ebenso wie die anderen Fachbibliotheken der HU in ihren jeweiligen Zuständigkeiten stärker zu profi-

lieren. Dies kann z.B. durch die intensivere Pflege des eigenen Fachbestandes und die Bereinigung von fachfremden Beständen geschehen. Da von den Nutzern, die kein GZ-Fach studieren, noch 25% sehr häufig Medien im GZ ausleihen, ist der Bestand derzeit noch nicht stark genug am eigenen Fächerspektrum orientiert<sup>11</sup>. Gleichzeitig sind das Fächerprofil und die Zuständigkeit des GZ klarer nach außen zu kommunizieren, etwa auf Informationsflyern und Webseiten sowie über die bereits genutzten Social-Media-Plattformen.

Weitere Privilegien für HU-Nutzergruppen wären denkbar. So käme die Bereitstellung von Dauerschließfächern oder abschließbaren mobilen Bücherwagen unseren HU-Doktoranden und den Examenskandidaten, die keine Einzelarbeitskabine bekommen konnten, sehr entgegen.

Im Jahr 2013 wird es Aufgabe sein, Machbarkeit und Durchsetzbarkeit dieser Maßnahmen zu prüfen und zum Vorteil unserer primären Nutzergruppe umzusetzen.

<sup>11</sup> Siehe Jacob, Wilhelm und Du... S.50.