

Erweiterte Öffnungszeiten an wissenschaftlichen Bibliotheken

Eine Betrachtung mit Fokus auf 24/7 Bibliothekskonzepte und deren mögliche Umsetzung

Michael Zojer*

Zielsetzung — Ausgehend von Überlegungen zur Gestaltung benutzer*innenfreundlicher Öffnungszeiten an wissenschaftlichen Bibliothekseinrichtungen sollen sogenannte 24/7-Bibliothekskonzepte vorgestellt und deren mögliche Umsetzung besprochen werden. Themen wie Benutzer*innenfreundlichkeit aber auch die Frage nach der Relevanz ausgedehnter (physischer) Zugangsmöglichkeiten werden dabei ebenfalls umrissen.

Forschungsmethoden — es wurde, unter anderem, eine Benutzer*innenbefragung durchgeführt, deren Output (bei zusätzlicher Berücksichtigung der verfügbaren Fachliteratur) die Prüfung von Hypothesen zur Wahrnehmung/Akzeptanz eines bereits etablierten 24/7-Bibliothekskonzepts ermöglichen sollte.

Ergebnisse — die Umfrageergebnisse korrespondieren auf mehreren Ebenen mit Erkenntnissen anderer Autor*innen. Wie sich gezeigt hat, erfreut sich die untersuchte »24 Stunden Bibliothek« großer Beliebtheit und wird, trotz der Möglichkeit ortsunabhängiger Informations-/Literaturbeschaffung, stark frequentiert.

Schlussfolgerungen — Die Beschäftigung mit Bibliotheksöffnungszeiten beziehungsweise mit deren möglicher Ausweitung ist nach wie vor relevant, wobei, je nach Grad der Veränderung, zahlreiche Faktoren berücksichtigt werden müssen. Die sich verändernden Bedürfnisse des Bibliothekspublikums eröffnen neue Perspektiven auf die Rolle der Bibliothek als Ort.

Schlagwörter — Wissenschaftliche Bibliothek, Öffnungszeiten, Elektronische Ressourcen, Benutzerforschung, Bibliotheksautomatisierung

Extended opening hours in scientific libraries. An analysis focussing on 24/7 library-concepts and their possible realization

Objective — this article wants to introduce the reader to so called 24/7 library-concepts and shed a light on their possible implementation. User-friendliness but also the question of the relevance of expanded opening hours (in times of digital libraries) will be reviewed.

Methods — the results of a conducted user survey formed the basis for the verification/falsification of hypotheses regarding the perception/acceptance of an already established 24/7 library-concept.

Results — the output of the user survey corresponds with the results of other surveys that have been carried out during the last decade. The collected answers indicate that the 24/7 access to the library which was featured in the questionnaire is very popular among library-patrons.

Conclusion — dealing with library-opening hours remains relevant and there is a variety of influencing factors that have to be taken into consideration when changes are planned (depending on how profound they should be). The changing needs of library-patrons are leading to new perspectives on the possible future roles of the library as a physical space.

Keywords — scientific library, opening-hours, electronic resources, user research, library automation

* MMag. Michael Zojer, MSc | Universität Klagenfurt | Michael.Zojer@aau.at | ORCID: [0000-0002-7498-7501](https://orcid.org/0000-0002-7498-7501)



Diesem Beitrag liegt folgende Abschlussarbeit zugrunde / This article is based upon the following thesis:

Zojer, Michael: *Erweiterte Öffnungszeiten als »innovativer« Ansatz zur Steigerung der BenutzerInnenzufriedenheit an wissenschaftlichen Bibliotheken? Eine Untersuchung unter besonderer Berücksichtigung eines 24/7-Bibliothekskonzepts*. Masterarbeit, Universität Graz. Universitätslehrgang Library and Information Studies (MSc) 2020. URN: urn:nbn:at:at-ubg:1-150060

1 Einleitung

Der vorliegende Text versucht Überlegungen zu Sinnhaftigkeit und Machbarkeit der Ausdehnung von Öffnungszeiten an wissenschaftlichen Bibliothekseinrichtungen ins Blickfeld zu rücken. Eine möglichst umfassende Verfügbarkeit von Bibliotheksressourcen (egal ob physisch »vor Ort« oder zuletzt verstärkt online) ist von essentieller Bedeutung für das reibungslose Funktionieren von Forschung und Lehre an höheren Bildungseinrichtungen. Konkrete Überlegungen zur Ausweitung von Bibliotheksöffnungszeiten beginnen im Idealfall mit vorab erfolgten Bedarfserhebungen, welche in weiterer Fol-

ge mit kritischen Analysen hinsichtlich Umsetzbarkeit/Machbarkeit in Relation gesetzt werden müssen. Unter anderem wurde eine Benutzer*innenbefragung zu einem bereits umgesetzten 24/7-Bibliothekskonzept durchgeführt, um vorab formulierte Hypothesen zu dessen Wahrnehmung/Akzeptanz zu überprüfen. Wie sich im Verlauf des Textes zeigen wird, werden bei der Beschäftigung mit Bibliotheksöffnungszeiten Schnittstellen zu Faktoren wie »Benutzer*innenzufriedenheit«, »Remote-Access zu Online-Ressourcen« oder auch »Innovation an Bibliotheken« offengelegt.

2 Öffnungszeiten an wissenschaftlichen Bibliotheken

2.1 Grundsätzliche Überlegungen zur Erweiterung von Bibliotheksöffnungszeiten

Durch eine Vielzahl von Veränderungen, die sich für das Bibliothekswesen während der letzten Jahre und Jahrzehnte ergaben, hat sich die Gewichtung von Bibliotheksöffnungszeiten deutlich gewandelt. Im Sinne einer Benutzer*innenorientierung erscheinen traditionelle Konzepte mit zeitlich stark eingeschränkten Möglichkeiten für physische Bibliotheksbesuche zum Teil überholt. Mittlerweile beschäftigen sich zahlreiche Einrichtungen mit der Umsetzung ausgeweiteter beziehungsweise an das Nutzer*innenverhalten angepasster Öffnungszeiten, wobei, trotz der Relevanz des Themas, folgende Feststellung aus dem Jahr 2002, im Wesentlichen auch heute noch zutrifft:

A review of the literature did not reveal that the topic of opening an academic library 24/7 has been well researched (Engel et al. 2002, p. 96).

For such an important strategic issue, it is surprising that little about opening hours was found in the review of literature; this indicates that this research is both timely and

needed (Ravenwood, Walton et al. 2019, p. 491).

Die Bedeutung von Bibliotheksöffnungszeiten ergibt sich für die unterschiedlichen Benutzer*innengruppen (Universitätsangehörige wie auch Externe Nutzer*innen) unter anderem durch Punkte wie die fehlende Verfügbarkeit von Online-Ressourcen (welche im Idealfall via Fernzugriff genutzt werden können), die Nichtentlehnbarkeit mancher Medien oder den Bedarf an Beratung/Hilfestellung durch Bibliothekspersonal. Ein ebenfalls relevanter Faktor ist in diesem Zusammenhang die wachsende Bedeutung der Bibliothek als Lese-, Lern-, Arbeits- und Aufenthaltsort (Rolle der Bibliothek als »third place«).

Wenn von benutzer*innenorientierten Öffnungszeiten gesprochen wird, stellt sich zunächst die Frage, wie selbige definiert werden. Der denkbar einfachste Zugang hierbei wäre davon auszugehen, dass eine permanent (24/7) geöffnete Bibliothek das Ideal darstellt. Wie unterschiedliche Studien (Reichmann 2011; Ravenwood, Walton et al. 2019) belegen, entsprechen möglichst lange Öffnungszeiten jedoch nicht automatisch dem Optimum, wenn damit an den tatsächlichen Bedürfnissen der Anspruchsgruppen vorbeigezielt wird.

Der Impuls für eine Diskussion über die Gestaltung von Öffnungszeiten an wissenschaftlichen Bibliotheken geht in den meisten Fällen von Seiten der Benutzer*innen aus, wobei man in Teilen der verfügbaren Fachliteratur sogar noch deutlicher wird und die Interessen der Studierenden als stärkste Triebfeder ausmacht.

... in 94% of cases »student requests« led to a decision to extend hours, library administration requests were influential in 25% of cases, and faculty requests were a factor in 19% (Curry 2003, S. 376)

Insbesondere im angloamerikanischen Raum müssen die zum Teil sehr hohen Studiengebühren als wesentliches Argument genannt werden. Im Sinne dieses »value for money«-Ansatzes sind universitäre Bildungseinrichtungen und die ihnen zugehörigen Bibliotheken gewissermaßen in der Pflicht, den Bedürfnissen dieser Nutzer*innengruppe zu entsprechen (vgl. Ravenwood, Stephens et al. 2015, S. 53).

Wie sich gezeigt hat, werden unter praktischen / benutzer*innenorientierten Öffnungszeiten insbesondere auch die sogenannten »*unsocial hours*« (ebd., S. 54) – also Wochenenden oder späte Abend- / Nachtstunden verstanden. Dies unterstreichen auch die Ergebnisse mehrerer Studien, die etwa an der ZLB-Berlin (Jagla 2007) oder der Universitätsbibliothek der Ludwig Maximilians-Universität München (Söllner 2009) durchgeführt wurden.

Initiativen zur Ausdehnung beziehungsweise Anpassung von Bibliotheksöffnungszeiten (speziell bei 24/7-Lösungen) sind also in den meisten Fällen benutzer*innenseitig induziert, was jedoch keineswegs bedeutet, dass nicht auch andere Anspruchsgruppen in derartige Überlegungen miteinzubeziehen sind. Im Idealfall sollte jeder Entscheidungsfindung eine Bedarfserhebung vorausgehen, wobei hier ein, seitens der Bibliotheksverantwortlichen erstelltes, Portfolio von Einflussfaktoren zumindest sinnvoll, wenn nicht sogar notwendig wäre.

Eine lückenlose Aufstellung sämtlicher Faktoren gestaltet sich schwierig, da diese abhängig von den Gegebenheiten der jeweiligen Bibliothek betrachtet werden müssen. Einige der in diesem Kontext wesentlichsten Punkte sind jedoch:

- Bedarf seitens der Benutzer*innen (sämtliche Gruppen von Benutzer*innen, intern wie extern, sind hier zu berücksichtigen)
- Benutzer*innenverhalten / Arten der Bibliotheksnutzung (hier auch digitale Nutzung über Fernzugriff vs. physische Präsenz innerhalb der Bibliothek)
- Verpflichtungen gegenüber Benutzer*innen (»value for money« speziell in Zeiten von Studiengebühren und sonstigen Belastungen)
- Angebote/Services (was soll / muss auch bei ausgedehnten Öffnungszeiten verfügbar sein)
- Erwartungen / Verpflichtungen (gegenüber) der Trägerorganisation
- Erwartungen / Ängste / Bedürfnisse der Mitarbeiter*innen (Umstrukturierungen, Mehrarbeit, spätere Dienstzeiten, höhere Flexibilität)
- Kosten / Finanzierung (Kosten für reguläres Bibliothekspersonal sowie möglicherweise auch Sicherheitspersonal, zusätzlicher Reinigungsaufwand, technische Adaptionen wie etwa RFID oder Selbstverbuchungsanlagen, Budget, Finanzierungsmöglichkeiten etc.)
- Bauliche Gegebenheiten (baulich bedingte Einschränkungen¹, unterschiedliche Strukturen in Teilbibliotheken etc.)
- Erhöhter Sicherheitsbedarf (insbesondere in den späten Abend-/Nachtstunden während denen die Verfügbarkeit von regulärem Bibliothekspersonal, wenn überhaupt, nur sehr eingeschränkt gegeben ist).
- Datenschutz (speziell beim Einsatz von Videoüberwachungssystemen)
- Auswirkungen auf bestimmte Geschäftsbereiche (andere Verteilung von Entlehnungen/Rückgaben, mögliche Entschärfung von »Stoßzeiten« etc.) (vgl. Curry 2003, S. 377 ff.; Ravenwood, Stephens et al. 2015, S. 58–63).

Es lässt sich also klar erkennen, dass die Umsetzung erweiterter Öffnungszeiten mit zahlreichen, zum Teil strategischen, Überlegungen in Verbindung steht und sich vielfach wesentlich komplexer gestaltet, als dies von bibliotheksexternen Personen wahrgenommen wird. Einige Faktoren, wie etwa unvorteilhafte bauliche Bedingungen (beispielsweise die Einbindung in einen Gebäudekomplex, welche bedingt durch andere dort angesiedelte Institute/Einrichtun-

¹ Beispielsweise ist es an manchen Bibliotheken aus baulichen Gründen nicht möglich gezielt nur Teile ihrer Räumlichkeiten geöffnet zu halten oder aber die architektonische Einbindung in einen ansonsten ab einem bestimmten Zeitpunkt zwingend verschlossenen Gebäudekomplex wirkt als unüberwindbares Hindernis.

gen ein Abweichen von »starr« festgelegten Zugänglichkeitszeiten unmöglich macht) wiegen besonders schwer. Ergänzend angemerkt werden muss, dass es bei der Diskussion um erweiterte Öffnungszeiten auch zwingend notwendig ist, hinsichtlich des Serviceangebots zu differenzieren, da Dienstleistungsqualität nicht nur durch die Möglichkeit, eine Bibliothek außerhalb der gewohnten Zeiten betreten zu können, bestimmt wird.

2.2 24/7-Bibliothekskonzepte und deren Umsetzung

Die Idee, eine Bibliothek an jedem Wochentag 24 Stunden lang für physische Besuche zugänglich zu machen, scheint auf den ersten Blick dem Ideal benutzer*innenfreundliche Öffnungszeiten zu entsprechen. Dass diese Vorstellung und der tatsächliche Bedarf jedoch in vielen Fällen nicht korrespondieren, wurde bereits kurz skizziert. Der Grundgedanke einer »24/7-library« ist jedenfalls keineswegs neu und wurde beispielsweise bereits 1996 an der Bibliothek der Universität von Bath umgesetzt (vgl. Ravenwood, Stephens et al. 2015, S. 53). Mit Blick auf die letzten Jahre muss festgehalten werden, dass die Verbreitung von 24/7-Bibliothekskonzepten in Großbritannien sowie in den U.S.A. wesentlich größer als im deutschen Sprachraum ist (vgl. Reichmann 2011, S. 65, 2013, S. 86 ff.; Reisz 2010).

Eine Vorreiterrolle im deutschen Sprachraum kann in dieser Hinsicht der Bibliothek des Karlsruher Instituts für Technologie (KIT) attestiert werden: Hier nahm man notwendig gewordene Umbeziehungsweise Neubaumaßnahmen zum Anlass, eine radikale Ausweitung der Öffnungszeiten vorzunehmen und startete als Folge dessen bereits 2006 mit dem Betrieb der ersten vollautomatisierten wissenschaftlichen Großbibliothek der Bundesrepublik, deren Serviceangebot in weiterer Folge kontinuierlich ausgebaut wurde (vgl. Scholze und Tobias 2012, S. 19 f.)

Eine für jede Überlegung hinsichtlich 24/7-Bibliothekskonzepten grundlegende Fragestellung ist, welche Services/Nutzungsmöglichkeiten außerhalb der »regulären« Öffnungszeiten verfügbar sein sollen beziehungsweise müssen, da sich speziell über das Serviceangebot große qualitative und finanzielle Unterschiede ergeben.

Grundsätzlich sollte sichergestellt werden, dass den Benutzer*innen uhrzeitunabhängig ein mög-

lichst großes Maß an grundlegenden Nutzungsmöglichkeiten offensteht. Um dies gewährleisten zu können, ist es notwendig sich mit technischen Lösungen im Sinne eines »Self-Service« auseinanderzusetzen.

Die Behauptung, dass eine Hinwendung zu Self-Service-Modellen neben einer spürbaren Tendenz zur Bibliotheksautomatisierung (hier sind insbesondere Radio Frequency Identification/RFID oder vergleichbare Technologien hervorzuheben, die eine selbständige Medienentlehnung/-Rückgabe über entsprechende Automaten ermöglichen) den Schritt hin zu 24/7-Bibliothekskonzepten wesentlich erleichtert hat, scheint jedenfalls naheliegend. Nachdem die notwendigen technischen Anpassungen zur Umsetzung eines derartigen Modells umfangreich (Installation von Zugangs- und Authentifizierungssystemen, Entlehn-/Rückgabeautomaten, Videoüberwachung etc.) ausfallen können, muss hier allerdings von nicht zu vernachlässigenden Zusatzkosten ausgegangen werden.

Realistisch gesehen ist ein Bibliotheksbetrieb während der »unsocial hours« (insbesondere während der Nachtstunden) bei gleichzeitiger Beibehaltung sämtlicher Services, die auch während der regulären Öffnungszeiten verfügbar wären, kaum umsetzbar: Insbesondere im Bereich der Auskunftsdienste ist es unter anderem aus dienstrechtlichen, finanziellen (Gehaltszulagen) und sozialen Gründen (Gesundheit/Wohlergehen der Mitarbeiter*innen) so gut wie unmöglich ein zeitlich uneingeschränktes Service aufrechtzuerhalten, weshalb ein solches (wie die Ergebnisse mehrerer Erhebungen belegen) auch kaum angeboten wird. (vgl. Reichmann 2011, S. 67; Jagla 2007, S. 527 f.; Söllner 2009, S. 505).

Was Auskunft-/Informationsdienste betrifft, so lässt sich festhalten, dass zahlreiche Bibliotheken ihre Angebote in diesem Bereich während der letzten Jahre ausgebaut beziehungsweise auch online verfügbar gemacht haben. (Video-)Tutorials auf Bibliothekshomepages oder diversen Online-Plattformen sind mittlerweile ein probates Mittel, um Benutzer*innen orts- und zeitunabhängig Hilfestellung anzubieten. Dies korrespondiert einerseits mit dem sich zusehends etablierenden Konzept einer *'always on' culture of 24-hour access to information which the library has to respond to* (Ravenwood, Walton et al. 2019, S. 488) und schafft andererseits einen adäquaten Ersatz für »vor Ort«-Auskunftsdienste durch Bibliothekspersonal, die aus bereits genannten Gründen auf 24/7-Basis kaum angeboten werden können.

3 E-Ressourcen als Einflussfaktor für die Bewertung von Bibliotheksöffnungszeiten

Unter elektronischen Ressourcen werden im Kontext der vorliegenden Arbeit primär E-Journals, E-Books und Datenbanken verstanden, obgleich die Definitionen in der verfügbaren Fachliteratur nicht einheitlich sind und mitunter auch Ressourcen wie »Digital Collections« oder »Online Finding Aids« umfassen (vgl. Patra 2017, S. 14). Im Zusammenhang mit Überlegungen zur Ausdehnung von Bibliotheksöffnungszeiten ist vor allem die zeitlich uneingeschränkte und zugleich ortsungebundene (sofern technisch möglich und vertraglich erlaubt) Nutzbarkeit der E-Ressourcen von Bedeutung. Die Möglichkeit den physischen Bibliotheksbesuch zu umgehen, spielt insbesondere für Benutzer*innen mit langen Anreisewegen eine große Rolle – dies gilt jedoch auch für jene Personen, die ein Fernstudium belegen, berufsbedingt die Bibliothek nicht während der regulären Öffnungszeiten besuchen können sowie für die nicht unbeträchtliche Zahl von Austauschstudent*innen, welche die Ferienmonate zum Teil in ihren Herkunftsländern verbringen. Diese Beobachtungen wurden bereits früh durch Studien, sowohl im deutschen wie auch im angloamerikanischen Sprachraum, bestätigt:

The importance of remote access is also reflected in the students' use of e-books. A minority of students accessed e-books mainly at college, while most accessed them both at college and at home. With the likelihood of more flexible modes of delivery in the future, and of students having greater commitments outside their studies, remote access to resources will continue to be a key consideration for students (Caporn et al. 2011, p. 228).

Auch im Rahmen der Benutzer*innenbefragung an der UB Klagenfurt, welche im Zuge der diesem Text zugrunde liegenden Masterarbeit durchgeführt wur-

de, spielte die Verfügbarkeit von E-Ressourcen im Fernzugriff eine wesentliche Rolle, worauf im nächsten Kapitel eingegangen wird.

Die Zahl der verfügbaren E-Ressourcen konnte während der letzten Jahre an praktisch allen akademischen Bibliothekseinrichtungen kontinuierlich gesteigert werden, was beispielsweise auch die Zahlen der Deutschen und Österreichischen Bibliotheksstatistik belegen (s. *DBS – Deutsche Bibliotheksstatistik* o.D.).

Als wesentliche Gründe für diese Entwicklung können unter anderem neue beziehungsweise verbesserte Erwerbs-/Lizenzierungsmodalitäten (wie etwa »Evidence Based Selection« oder »Patron Driven Acquisition«-Modelle im E-Book-Bereich), große Journal-Deals, der generelle Trend hin zu elektronischen Ressourcen sowie insbesondere auch der stetig wachsende Einfluss der Open Access-Bewegung genannt werden.

Speziell im Zuge der aktuellen COVID-19-Pandemie wurden die großen Vorteile des »remote access« im Bereich der elektronischen Ressourcen auf ganz massive Art und Weise evident. Durch Lockdowns oder andere temporäre Zugangsbeschränkungen, waren physische Bibliotheksbesuche mitunter entweder gar nicht oder nur unter starken Einschränkungen möglich. Durch die Flexibilität der Bibliotheken und vieler Verlage, die temporär Teile ihres elektronischen Portfolios kostenlos zur Verfügung stellten, konnte an den meisten Einrichtungen innerhalb kürzester Zeit das E-Ressourcen-Angebot stark ausgebaut und Fernzugriffsmöglichkeiten eingerichtet werden. Auf diese Weise konnte die fehlende Möglichkeit physischer Bibliotheksbesuche kompensiert und die Literaturversorgung sowohl für Studierende als auch für die wissenschaftliche Forschung und Lehre in adäquatem Maße sichergestellt werden.

4 Eine Benutzer*innenbefragung zur Nutzung der 24h-Bibliothek der Universitätsbibliothek Klagenfurt

4.1 Die 24 Stunden Bibliothek der Universitätsbibliothek Klagenfurt

Die 24 Stunden Bibliothek der Universitätsbibliothek Klagenfurt ist bereits seit Jänner 2011 in Betrieb und nimmt im Vergleich mit anderen wissenschaftlichen Bibliothekseinrichtungen in Österreich (insbesondere im universitären Bereich) bis heute eine eher außergewöhnliche Rolle ein (Klutz 2011 lieferte bereits kurz nach Umsetzung einen ersten Erfahrungsbericht).

Sie ermöglicht Benutzer*innen mittlerweile die zeitlich uneingeschränkte physische Bibliotheksnutzung an allen sieben Wochentagen inklusive automatengestützter, RFID-basierter Entlehn- und Rückgabemöglichkeiten für alle entlehbaren Medien aus den unterschiedlichen Bereichen der Freihandaufstellung. Der Zugang zu den Bibliotheksräumlichkeiten erfolgt außerhalb der regulären Öffnungszeiten mittels Auflage einer Chipkarte auf die entsprechenden Panels einer im Eingangsbereich installierten Drehkreuzanlage.

Auskunftsdienste seitens des Bibliothekspersonals sind in der Zeit zwischen 19:00 und 08:30 nicht verfügbar, jedoch hat sich auch anhand von Umfrageergebnissen gezeigt, dass sich der Bedarf hierfür in einem deutlich überschaubaren Rahmen zu bewegen scheint. Zusätzlich ist zu erwähnen, dass der Bereich der Online-Auskunftsdienste an der Universitätsbibliothek in den letzten Jahren massiv ausgebaut wurde, was die wenigen Bedarfsbekundungen aus dem Jahr 2017 mittlerweile zumindest teilweise relativieren dürfte.

Die Initiative zu einer derartig massiven Ausweitung der Bibliotheksöffnungszeiten ging auch an der Universität Klagenfurt von Seiten der Studierenden beziehungsweise der österreichischen Hochschülerschaft aus, was die bereits skizzierte Rolle dieser Anspruchsgruppe, die in vielen Fällen als treibende Kraft hinter derartigen Bestrebungen auftritt, unterstreicht. Trotz anfänglicher Skepsis eines Teils der Bibliotheksmitarbeiter*innen (im Wesentlichen basierend auf Sicherheitsbedenken und einer nicht

optimal umgesetzten Vorabkommunikation) kam es schnell zu einem Schulterschluss zwischen ÖH, Rektorat sowie der Bibliothek und die Umsetzung konnte in die Wege geleitet werden. Mehrere Faktoren begünstigten eine relativ rasche Umsetzung: einerseits hielten sich der Aufwand und somit die Kosten für bauliche Adaptierungsmaßnahmen in Grenzen (so verfügt die UB beispielsweise nur über einen zentralen Eingang, weshalb auch nur eine Drehkreuzanlage installiert werden musste) und andererseits konnte der Betrieb praktisch ohne zusätzliche Personalkosten realisiert werden, da die notwendigen Kontrollpflichten vom Sicherheitspersonal der Universität »mitübernommen« werden. Zusätzliche notwendige Anpassungen, die zum Teil jedoch als Folge gesammelter Erfahrungswerte erst im Nachhinein vorgenommen wurden, umfassten den Einbau absperrbarer Türen und Fensterscheiben in den Schalterbereichen, zusätzliche Sicherheitsvorrichtungen in den Sondersammlungen, energieeffiziente Beleuchtungs- und PC-Lösungen sowie die Ausweitung der Videoüberwachung in der Bibliothek (was selbstverständlich aus datenschutzrechtlichen Gründen mit den dafür zuständigen Instanzen, wie etwa Datenschutzbeauftragten, abgestimmt werden musste).

4.2 Die Benutzer*innenbefragung und deren Ergebnisse

Eine in der Zeit zwischen Mai und Juni 2017 durchgeführte Onlinebefragung mit dem Ziel, Informationen zur Nutzung der sogenannten »24 Stunden Bibliothek« der UB Klagenfurt zu erheben, bildete die Grundlage zur statistischen Überprüfung der Hypothesen, die im Zuge der Masterarbeit durch den Verfasser erstellt wurden. Die Umfrage richtete sich an sämtliche Personen, welche die Voraussetzungen zur Nutzung der »24 Stunden Funktionalität(en)« erfüllten. Dabei handelte es sich zum damaligen Zeitpunkt um sämtliche Universitätsangehörige, die über einen gechippten Universitätsausweis (»AAU-

² Bis zum Jänner 2020 hatten sich auf diesem Weg insgesamt 6.164 Personen für die Nutzung der 24 Stunden Bibliothek registriert.

Card«) verfügen und sich selbstständig im Intranet der Universität für die 24 Stunden Bibliothek freischalten können². Ein weiterer Faktor, der im Vorfeld als Kriterium zur Einschränkung des Kreises der Befragten definiert wurde, war die Möglichkeit des (Fern-)Zugriffs auf lizenzierte elektronische Ressourcen der Universitätsbibliothek. Nachdem für universitätsexterne Nutzer*innen wie auch Alumni diese Kriterien nicht in vollem Umfang zutrafen, wurde dieser Personenkreis von der Befragung ausgeklammert.

Die Umfrage selbst gliederte sich in vier Bereiche (»Allgemeine Angaben«, »Bibliotheksnutzung«, »Elektronische Ressourcen«, »24-h Bibliothek«) und wurde über die offiziellen Kommunikationskanäle der Universität publik gemacht. Mit insgesamt 650 ausgefüllten (595 vollständig, 65 teilweise) Online-Fragebögen übertraf die Resonanz die ursprünglichen Erwartungen, welche auf Erfahrungen mit vorangegangenen Umfragen beruhten. Bei insgesamt rund 11.500 Studierenden sowie circa 1.500 Bediensteten entsprach dieser Wert zum damaligen Zeitpunkt etwa 5 Prozent aller Universitätsangehörigen. Mit rund 87% stellte die Gruppe der Studierenden erwartungsgemäß den größten Anteil der Teilnehmer*innen. Die restlichen 13% entfielen auf Angehörige des allgemeinen sowie des wissenschaftlichen Universitätspersonals. Um eventuell damit verbundene Tendenzen erkennen und einzelne Forschungshypothesen prüfen zu können, wurde neben der Fakultäts- auch die Institutsebene erhoben: Dabei erklärten sich rund 54% der Fakultät für Kulturwissenschaften zugehörig, während gut 23% die Fakultät für Wirtschaftswissenschaften, etwa 10% die Fakultät für Technische Wissenschaften und etwas mehr als 3% die Fakultät für Interdisziplinäre Forschung und Fortbildung nannten. Zehn Prozent der Befragten wählten »keine Zuordnung« aus (eine Antwortoption, bei der insbesondere an fakultätsunabhängiges Universitätspersonal, wie beispielsweise Bibliotheksmitarbeiter*innen, gedacht wurde).

Die Ergebnisse der Befragung können im Rahmen dieses Textes nur grob umrissen werden – anstelle eines vollständigen Überblicks sollen vielmehr einzelne Bereiche ins Blickfeld gerückt und besonders markante Rückmeldungen kurz besprochen werden.

Anhand einer ersten Hypothese sollte überprüft werden, ob die 24h-Bibliothek seitens der Benutzer*innen geschätzt und als erfolgreiches Konzept empfunden wird. Zu diesem Zweck galt es zunächst einen Rahmen zu definieren (Kriterien: hoher Bekanntheitsgrad, starke Nutzung, hohe Zufriedenheit mit den angebotenen Services), um eine Bewertungsbasis zu schaffen.

Wie sich anhand der erhobenen Daten gezeigt hat, weist die 24 Stunden Bibliothek einen sehr hohen Bekanntheitsgrad auf (98% der Befragten gaben an, davon zumindest schon gehört zu haben). Da rund 77% angaben, die Bibliothek auch außerhalb der regulären Öffnungszeiten zu besuchen, konnte zudem eine starke Nutzung dieses Angebots festgehalten werden. Bedingt durch die Tatsache, dass auch 93% der Teilnehmer*innen vermerkten, »zufrieden« oder »sehr zufrieden« mit dem Serviceangebot der 24h-Bibliothek zu sein, kann daraus geschlossen werden, dass sich um ein erfolgreiches Öffnungszeitenkonzept handelt, welches seitens der Benutzer*innen auch entsprechend geschätzt wird. Interessant ist in diesem Zusammenhang auch die Tatsache, dass rund 75% der Respondent*innen angaben, die 24h-Bibliothek als innovatives Konzept³ zu empfinden.

Wie die Rückmeldungen nahelegen, scheint auch ein direkter Zusammenhang zwischen der Möglichkeit des Fernzugriffs auf elektronische Ressourcen und der Häufigkeit der physischen Bibliotheksbesuche zu bestehen. Rund 38% der Befragten gaben an, die Bibliothek auf Grund jener Zugriffsoptionen seltener beziehungsweise gar nicht mehr zu besuchen. Für 55% der Antwortenden hatte der Faktor »remote access« nach eigenen Angaben jedoch keinen Einfluss auf die Häufigkeit ihrer Bibliotheksbesuche. In diesem Zusammenhang scheint auch erwähnenswert, dass hinsichtlich des E-Ressourcennutzungsverhaltens keine gravierenden Unterschiede zwischen Angehörigen unterschiedlicher Fakultäten erkennbar waren.

Auf die direkte Frage, welche Bedeutung Bibliotheksöffnungszeiten für die Umfrageteilnehmer*innen haben, antworteten gut 60%, dass diese (trotz aller Möglichkeiten der digitalen Literaturbeschaffung) nach wie vor von großer beziehungsweise sehr großer Bedeutung wären. Daran anknüpfend wurde auch versucht Informationen zur Bedeutung der Bi-

3 Den Themenbereichen »Innovation« und »Innovationsmanagement« an Bibliotheken wurde in der Masterarbeit des Verfassers ein eigenes Kapitel gewidmet.

bibliothek als Lern- und Aufenthaltsort (»third place«) zu sammeln, hierbei ließen sich jedoch nur Tendenzen erkennen (etwa 76% der Befragten gaben beispielsweise an, die Bibliothek als »Lern- / Schreib-Ort« zu nutzen), die allerdings als Grundlage einer Hypothesenprüfung unzureichend waren.

Interessantes Feedback ergab sich über ein freies Textfeld zur Äußerung von Wünschen und Anregungen in Zusammenhang mit der 24h-Bibliothek. Die 120 erhaltenen Antworten wurden Kategorien zugeordnet (Lob, Klima, Sicherheit, Ausstattung, Platz, Personal, Self-Service, Medienangebot/Entlehnbedingungen) und lieferten wertvolle Erkenntnisse. Das Lob hinsichtlich des 24/7-Konzepts fiel dabei mitunter fast euphorisch aus (die Orthografie der folgenden wörtlichen Zitate wurde unverändert beibehalten):

- *Die 24/7 Bibliothek ist der Wahnsinn! War an unterschiedlichen Unis und so etwas tolles habe ich nirgendwo kennengelernt ...*
- *Super, dass die AAU die 24h-Bib hat - ein echter Vorteil gegenüber anderen Unis!!!*
- *Die 24h-Bibliothek war für die Entscheidung auf welche Uni ich gehen werde ausschlaggebend und war ein großer Pluspunkt für die AAU Klagenfurt!*

- *24/7 library service is fundamental for those students who write papers and graduation thesis. I think it is one of the strong points of our university. I am very satisfied with the service!*
- *Die 24h- Bibliothek war einer der plus Punkte in der Uni- auswahl und gehört meiner Meinung zur Kernausstattung einer studierendenfreundlichen und erfolgreichen Universität.*
- *Sie ist wirklich super! Ich kenne keine andere Universität, die diese Wohltat ihren Studentinnen gewährt und bin daher sehr stolz darauf*

Kritische Rückmeldungen wurden kaum verzeichnet, allerdings wurden einige Verbesserungsvorschläge, insbesondere zu den Bereichen »Sicherheit«, »Ausstattung« und »Klima« eingebracht:

- *Evt. Überwachungskamera zum besseren Schutz der BesucherInnen (v. a. der weiblichen)*
- *Sicherheitspersonal unten wäre empfehlenswert → es kann sehr unheimlich werden und es ist nicht schwer auch ohne ID einzudringen ...*
- *Ich finde die 24h-Bibliothek überragend und hoffe, dass diese Institution noch lange Zeit bestehen bleibt. Allerdings wären mehr PC-Plätze und eine bessere Klimatisierung ... im Sommer wünschenswert*
- *einen Roboter wie in z.B. Apotheken für Magazinsbestellungen*
- *Zugang zum bzw. Entlehnung aus dem Magazin auch während der 24/7 Bibliothek wäre wünschenswert!*

5 Schlussbetrachtung

Ausgangspunkt für die diesem Text zugrunde liegende Masterarbeit war die Frage nach der Bedeutung von Bibliotheksöffnungszeiten für die Benutzer*innenzufriedenheit in Zeiten zunehmender Online-Verfügbarkeit digitaler Medien-/Informationsangebote. Daran anknüpfende Überlegungen beschäftigten sich mit Innovativität und Sinnhaftigkeit von Lösungen, die physische Bibliotheksbesuche ohne zeitliche Einschränkungen möglich machen. Wie sich gezeigt hat, handelt es sich bei realisierten Konzepten ohne zeitliche Einschränkung der »Vor-Ort«-Nutzbarkeit (im Sinne eines 24/7-Ansatzes) an wissenschaftlichen Bibliotheken in Österreich nach wie vor um Ausnahmen. Die Faktoren, welche bei der Beschäftigung mit Bibliotheksöffnungszeiten bezie-

hungsweise bei Erwägungen zu deren Ausweitung berücksichtigt werden müssen, sind vielfältig, wobei manche davon schwerer wiegen als andere und unter Umständen eine Umsetzung bestimmter Zugangslösungen sogar unmöglich machen.

Eine Benutzer*innenbefragung zur sogenannten 24 Stunden Bibliothek der Universitätsbibliothek Klagenfurt bestätigte einerseits deren starke Nutzung (so besuchten 2019 im Jahresschnitt ca. 70 Besucher*innen die Bibliothek in der Zeit zwischen 19:00 und 08:30)⁴ und zeigte zugleich, dass sich die Zufriedenheit mit diesem Konzept und den auch außerhalb der regulären Öffnungszeiten verfügbaren Services auf einem hohen Level zu bewegen scheint.

4 Diese Zahl wurde anhand der, bei der Drehkreuzanlage montierten, Panels erhoben. Wie bereits beschrieben, müssen sämtliche Nutzer*innen, welche die Bibliothek außerhalb der regulären Öffnungszeiten betreten wollen, hier ihren Universitätsausweis auflegen. Die Daten werden softwaretechnisch erfasst und können in weiterer Folge statistisch ausgewertet werden.

Die Beschäftigung mit Themen wie Innovation, Innovationsmanagement und ein verstärkter Fokus auf Erfüllung der Bedürfnisse der Benutzer*innen (Steigerung der Benutzer*innenzufriedenheit), bedingen auch eine Bereitschaft zur Auseinandersetzung mit »modernen« Konzepten zur Gestaltung von Bibliotheksöffnungszeiten. Grundsätzlich sollten wissenschaftliche Bibliothekseinrichtungen bestrebt sein, bestehende Strukturen und Routinen laufend zu hinterfragen, um der Rolle als zukunftsorientierte Informationszentren gerecht zu werden und Innovation zu ermöglichen.

Auch wenn eine zunehmende Hinwendung zu digital verfügbaren, ortsunabhängigen Möglichkeiten der Literatur- und Informationsbeschaffung evident ist, bedeutet dies keineswegs, dass das Interesse am physischen Bibliotheksbesuch grundsätzlich schwindet. Vielmehr kommt es hier zu Verlagerungen im Bereich der Angebote und des Nutzer*innenverhaltens (Bibliotheken als »third place« oder »makerspace«), die es auch in Zukunft zu beobachten und zu analysieren gilt.

Literatur

- Caporn, S.; Bryant, L.; Foster, K.; Ransley, E. (2011). Engaging students with e-books in further education. In *E-books in Libraries*. Hrsg. von Price, K.; Havergal, V. London: Facet, S. 217–237.
- Curry, A. (2003). Opening hours: the contest between diminishing resources and a 24/7 world. In *The Journal of Academic Librarianship* 29(6), S. 375–385. DOI: [10.1016/j.jal.2003.08.004](https://doi.org/10.1016/j.jal.2003.08.004).
- DBS – Deutsche Bibliotheksstatistik (o.D.). <https://www.bibliotheksstatistik.de> zuletzt abgerufen am 5. Januar 2022.
- Engel, D.; Womack, K.; Ellis, U. (2002). Opening a library 24 hours. In *Journal of Library Administration* 36(4), S. 95–108. DOI: [10.1300/J111v36n04_07](https://doi.org/10.1300/J111v36n04_07).
- Jagla, O. (2007). Verlängerung von Öffnungszeiten – wie kann das gehen? Ein Beispiel aus der Zentral- und Landesbibliothek Berlin (ZLB). In *Bibliotheksdienst* 41(5), S. 521–529. DOI: [10.1515/bd.2007.41.5.521](https://doi.org/10.1515/bd.2007.41.5.521).
- Klutz, G. (2011). Bericht zur Einführung der 24H-Öffnungszeit an der Universitätsbibliothek Klagenfurt. In *Mitteilungen der VÖB* 64(3-4), S. 527–533. <https://phaidra.univie.ac.at/o:104368>.
- Patra, N. K. (2017). *Digital disruption and electronic resource management in libraries*. Cambridge; Kidlington: Chandos Publishing.
- Ravenwood, C.; Stephens, D.; Walton, G. (2015). Establishing influential decision making factors for university library opening hours: an exploratory UK regional study. In *New Review of Academic Librarianship* 21(1), S. 52–67. DOI: [10.1080/13614533.2014.914960](https://doi.org/10.1080/13614533.2014.914960).
- Ravenwood, C.; Walton, G.; Stephens, D. (2019). Complexity in decision making: determining university library opening hours. In *Journal of Librarianship and Information Science* 51(2), S. 488–496. DOI: [10.1177/0961000617726127](https://doi.org/10.1177/0961000617726127).
- Reichmann, G. (2011). Öffnungszeiten von Universitätsbibliotheken im internationalen Vergleich. In *Bibliothek Forschung und Praxis* 35(1), S. 62–74. DOI: [10.1515/bfup.2011.009](https://doi.org/10.1515/bfup.2011.009).
- Reichmann, G. (2013). Einflussfaktoren auf die Öffnungszeiten von Universitätsbibliotheken. In *Mitteilungen der VÖB* 66(1), S. 80–92. <http://phaidra.univie.ac.at/o:294117>.
- Reisz, M. (2010). *You want to go to the library at 3am? Britain's the place*. <https://www.timeshighereducation.com/news/you-want-to-go-to-the-library-at-3am-britains-the-place/413398.article> zuletzt abgerufen am 21. November 2021.
- Scholze, F.; Tobias, R., Hrsg. (2012). *24 Stunden sind eine Bibliothek. Lernen: Forschen. Kooperieren. Die innovative Bibliothek*. Karlsruhe: KIT Scientific Publishing. DOI: [10.5445/KSP/1000034272](https://doi.org/10.5445/KSP/1000034272).
- Söllner, K. (2009). Länger lesen! – zwei Jahre verlängerte Öffnungszeiten an der Universitätsbibliothek München. In *Bibliotheksdienst* 43(5), S. 503–509. DOI: [10.1515/bd.2009.43.5.503](https://doi.org/10.1515/bd.2009.43.5.503).