

Dr. Klaus Ulrich Werner

Kundenbefragung strategisch nutzen -  
Die Philologische Bibliothek  
der Freien Universität Berlin 2006/07

## Der Anlass

*Ein Jahr nach Eröffnung...*

*einerseits:* Die neue Bibliothek - eine Erfolgsgeschichte

*andererseits:* Überfüllung, massive Beschwerden

# Alles strömt zu Foster

## Ärger über Platzkarten an FU-Bibliothek

„Was studieren Sie?“ – Dieser Frage muss sich stellen, wer in diesen Tagen die Philologische Bibliothek der Freien Universität betreten möchte. Noch bis 22. Februar dauert die wegen „nicht ausreichender Arbeitsplatzkapazität“ verhängte Zugangsbeschränkung, die zum Ärger anderer Studierender Philologen und Geisteswissenschaftler bevorzugt. Am Eingang stehen zwei FU-Mitarbeiter, die mitunter genervten Gesichtern entgegenblicken. Dabei haben Frühaufsteher noch Glück: Ab neun Uhr gibt es 200 Platzkarten auch für Nichtphilologen, sofern sie der FU angehören.

„In der wirtschaftswissenschaftlichen Bibliothek sind noch Plätze frei“, teilt ein Anschlag an der Glasfront der Philologischen Bibliothek mit. Für Hendrik Behrens und Mitja Wirschky ist das ein schwacher Trost: „Es gibt nirgends eine bessere Lernatmosphäre als hier“, sagt Wirschky, der an der FU Betriebswirtschaft studiert. Er hätte auch noch eine Platzkarte ergattert, doch sein Kumpel

lenfalls einen Zettel zu, um zu kommunizieren. Besondere Störungen durch andere hätten sie nicht wahrgenommen. Wenn es Lerngruppen in der Bibliothek gegeben haben sollte, sei das „nicht in Ordnung“ – dafür gebe es entsprechende Räume am Fachbereich, meinen die BWL-Studenten. Doch deshalb müsse ja nicht gleich der Zugang zur Bibliothek beschränkt werden. Zumal er immer einen freien Platz gefunden habe, meint Mitja Wirschky – auch in Stoßzeiten. Dass es trotzdem Beschwerden gebe, erklärt er

---

### **Andere Bibliotheken sind für viele keine Alternative**

---

sich so: „Natürlich ist es angenehmer, in einer leeren Bibliothek zu arbeiten.“

Die wirtschaftswissenschaftliche Bibliothek sei keine Alternative: Dort sei es viel unruhiger als in der Phil-Bibliothek,

## Unser Interesse an der Befragung

- Wer sind unsere Kunden und was wollen sie ?
- Ergebnisse analysieren und Konsequenzen daraus ableiten
- Befragung strategisch nutzen

## Die Ergebnisse der Befragung

- Unsere eigentliche Zielgruppe ist in der Minderheit!
- Die Mehrheit bildeten „andere“ Nutzer: Wirtschaftswissenschaft, Jura, Medizin
- Beide Gruppen haben unterschiedliche Bedürfnisse!
  
- Analyse: Nutzungsverhalten, Kritik, Wünsche je nach Nutzergruppe!

## Die Ergebnisse strategisch nutzen

### **Ziel:**

Die Nutzungsbedingungen der anderen Bibliotheken verbessern, um die eigene Bibliothek kundengerecht zu optimieren!

### **Erste Schritte:**

- Besprechungen beim Vizepräsidenten mit allen betroffenen Bibliotheksleitern und den Dekanen der Fachbereichen
- Kanzler sagt Geld zu für Sofortmaßnahmen:
  - erweiterte Öffnungszeiten
  - erweitertes Platzangebot
  - langfristig: Baumaßnahmen

***Die Befragung hilft argumentativ!***

## Die Situation 2008

### **Philologische Bibliothek:**

- Sonntagsöffnung konnte finanziell abgesichert, bringt aber keine Entspannung
- erneute Einlasskontrollen mit Kontingentierung für Nichtphilologen im Februar
- neue Benutzungsordnung

### **Andere Bereichsbibliotheken:**

- Erweiterte Öffnungszeiten: täglich u. am Wochenende
- Verbesserte Arbeitsbedingungen: Mobiliar, IT-Ausstattung, Baumaßnahmen

### **Vorbild** für andere, gar nicht betroffene Bibliotheken:

- Sonntagsöffnung

### **Eine betroffene Bibliothek:**

Leider resistent!

## Weitere Pläne

### **Philologische Bibliothek:**

Erweiterung der Öffnungszeiten auf Mo-Fr 9-24, Sa+So 10-20

### **Sensibilisierung der Universitätsleitung nutzen!**

### **Schubkraft Exzellentinitiative**

### **Neues Bibliotheksprojekt:**

Integration von Kleinstbibliotheken: Schaffung besserer Arbeitsbedingungen, u.a. eine 24/7-Bibliothek

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit !

[klaus.werner@fu-berlin.de](mailto:klaus.werner@fu-berlin.de)