Benutzerumfrage „Lern- und Arbeitsort Bibliothek“ 2016

Inhalt

1. Einleitung 1
2. Das Wichtigste in Kürze 1
   2.1. Gesamtzufriedenheit 1
   2.2. Lobende Stimmen 1
   2.3. Kritische Stimmen 2
   2.4. Ausstattungswünsche 3
   2.5. Bevorzugte Aufenthaltsorte 3
3. Zufriedenheit mit der Anzahl verschiedener Arbeitsplatzangebote 4
4. Wichtigkeit verschiedener Ausstattungsmerkmale 5
5. Präferenzen zu Ausstattungsmerkmalen 6
   5.1. Mehr Plätze für Gruppenarbeiten vs. Plätze zum alleine Lernen und Arbeiten 6
   5.2. Reservierungsmöglichkeiten vs. spontane Nutzungsmöglichkeit von Gruppenarbeitsplätzen 6
   5.3. Einzel- und Gruppenarbeitsplätze mit erhöhter Diskretion vs. Einzel-Gruppenarbeitsplätze im offenen Lesesaal 6
   5.4. Überwiegend klassische Arbeitsplatzmöblierung vs. mehr Vielfalt 7

1. Einleitung

Vom 18.4. bis 8.5.2016 führte die Universitätsbibliothek eine Online-Befragung unter Studierenden der Universität zum Lern- und Arbeitsort Bibliothek durch. Ziel der Befragung war, mehr über die Zufriedenheit der Studierenden mit den bestehenden räumlichen Angeboten der Bibliothek zu erfahren und Erkenntnisse darüber zu gewinnen, welche Wünsche die Studierenden für die Ausstattung der Arbeitsplätze haben. Die Befragung sollte einen Ausgangspunkt bilden, um das Angebot an Arbeitsplätzen und deren Ausstattung weiter zu verbessern, zu modernisieren und bedarfsgerecht weiterzuentwickeln.

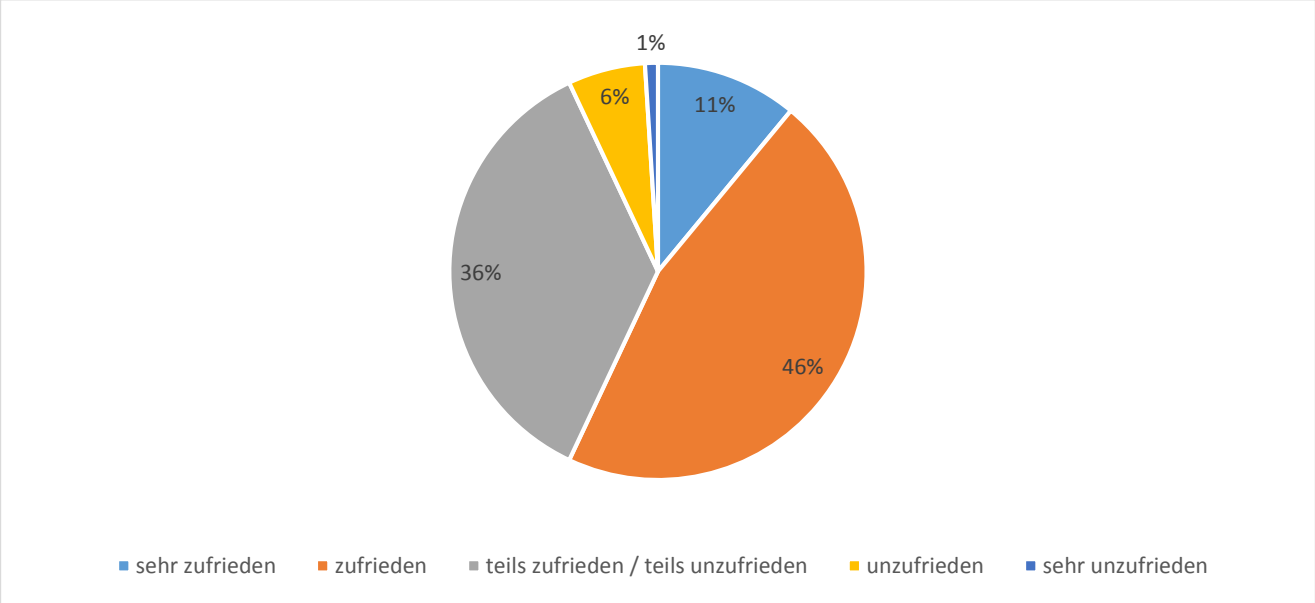
622 Studierende haben den Fragebogen vollständig beantwortet, dabei war die Beteiligung von Studierenden aus dem Fächerspektrum Linguistik und Literaturwissenschaft (31 %); Erziehungswissenschaften (30 %) und Soziologie (24 %) besonders hoch. Aus den Ergebnissen der Befragung können aussagekräftige Trends abgeleitet werden. Wir danken allen Teilnehmerinnen und Teilnehmern für ihr Feedback. Auszugsweise werden im Folgenden einige Ergebnisse zusammengefasst.

2. Das Wichtigste in Kürze

2.1. Gesamtzufriedenheit

Wir fragten: Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den Räumlichkeiten der Bibliothek hinsichtlich Ausstattung, Gestaltung und Aufenthaltsqualität?

Von den befragten Studierenden sind 57 % zufrieden bzw. sehr zufrieden, 36 % der Befragten sind teils zufrieden / teils unzufrieden, lediglich 7 % sind unzufrieden bzw. sehr unzufrieden.

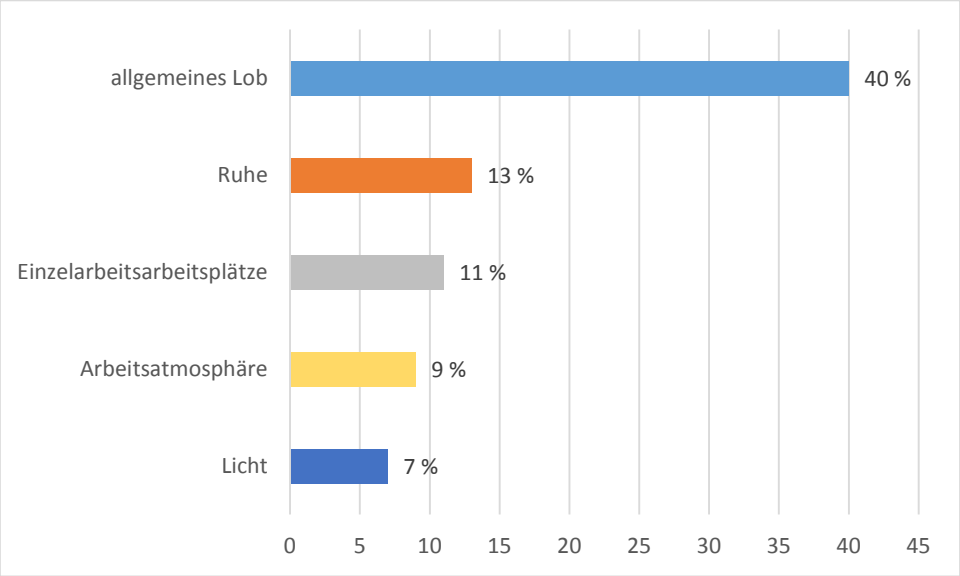


Wir wollten es genauer wissen und baten um die Nennung von Gründen für diese Bewertung. Hierzu wurden zahlreiche positive und negative Kommentare abgegeben. Da es sich um ein Freitextfeld handelte, das auch übersprungen werden konnte, ist die Gesamtzahl der Kommentare nicht identisch mit der Zahl der Befragten.

2.2. Lobende Stimmen

Aus der Gesamtheit aller lobenden Kommentare (274) ergaben sich die folgenden „Top 5“: allgemeines, nicht näher spezifiziertes Lob (40 %), die Ruhe in der Bibliothek (13 %), Lob für die

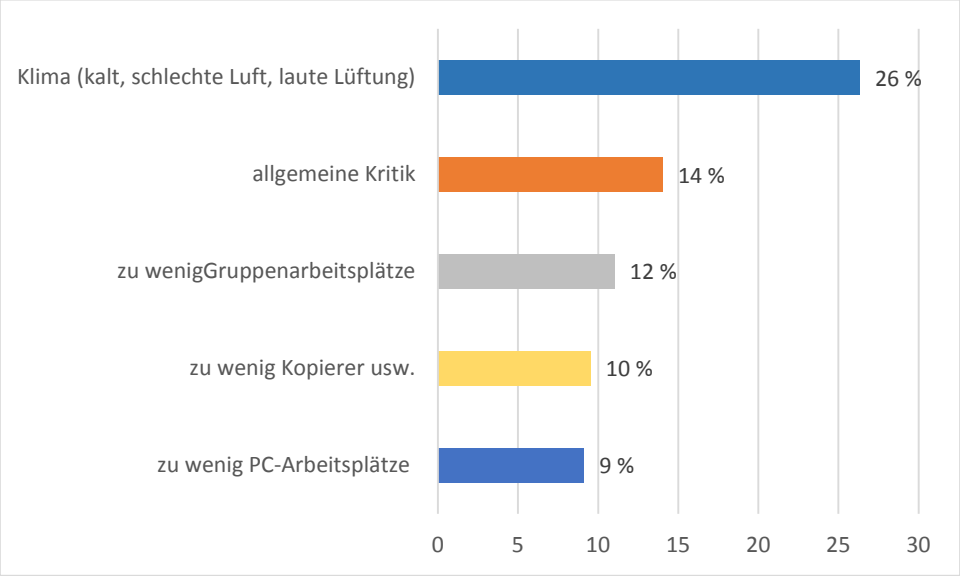
vielen Einzelarbeitsplätze (11 %), die Arbeitsatmosphäre (9 %) und die Helligkeit bzw. das Licht (7 %) in der Bibliothek.



Die insgesamt gute Gesamtzufriedenheit mit den räumlichen Angeboten der Universitätsbibliothek und die dafür gegebenen Begründungen bestätigen den hohen Wert und die herausragende Bedeutung der Bibliothek mit ihren rund 2.300 Arbeitsplätzen als Ort zum Lernen und Arbeiten auf dem Campus der Universität. Die Tatsache, dass 36 % der Befragten jedoch nur „teils zufrieden / teils unzufrieden“ sind, kann jedoch auch nicht ignoriert werden. Auch hierfür gab es zahlreiche Begründungen.

2.3. Kritische Stimmen

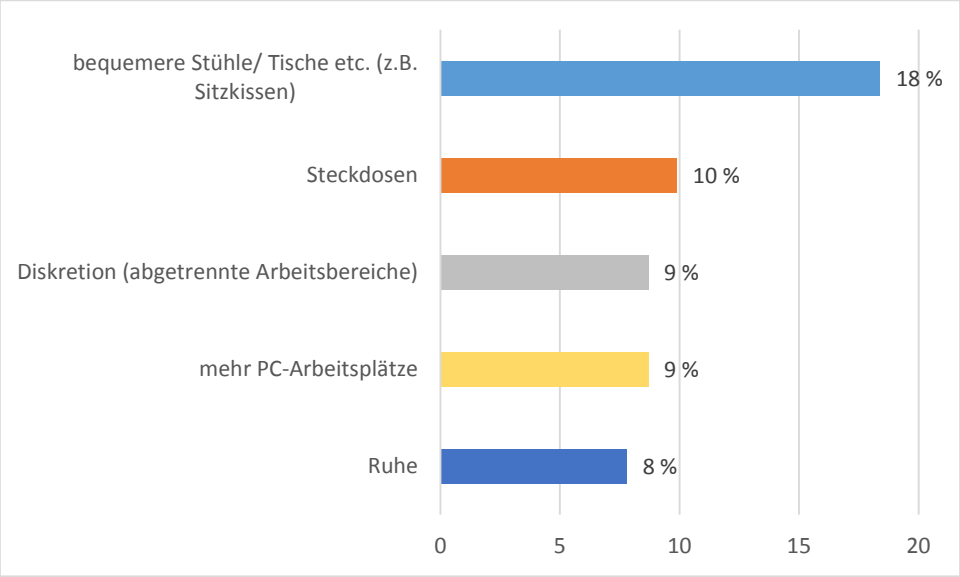
Aus der Gesamtheit aller kritischen Kommentare (419) ergaben sich die folgenden negativen „Top 5“: Unzufriedenheit mit dem Raumklima, z.B. schlechte Luft, laute Lüftung etc. (26 %, diese Aussagen beziehen sich, soweit eine räumliche Zuordnung möglich ist, insbesondere auf das Universitätshauptgebäude), nicht näher spezifizierte Kritik (14 %), zu wenig Gruppenarbeitsplätze (12 %), zu wenig Kopiergeräte (10 %) und zu wenig PC-Arbeitsplätze (9 %).



2.4. Ausstattungswünsche

Wir fragten: Was wäre Ihr dringendster Wunsch für die Ausstattung Ihres Arbeitsplatzes in der Bibliothek?

Auch diese Frage konnte ohne vorgegebene Antwortoptionen individuell beantwortet oder übersprungen werden, so dass auch hier die Gesamtzahl der benannten Wünsche nicht identisch ist mit der Zahl der Befragten. Von den zahlreichen Wünschen (332) waren die folgenden die „Top 5“: bequemere Möbel, insbesondere bequemere Stühle (18 %), mehr Steckdosen (10 %), mehr Diskretion am Arbeitsplatz (9 %), mehr PC-Arbeitsplätze (9 %), Ruhe am Arbeitsplatz (8 %).



Diese Kritikpunkte und Wünsche werden von der Bibliothek ernst genommen und auf Verbesserungsmöglichkeiten geprüft.

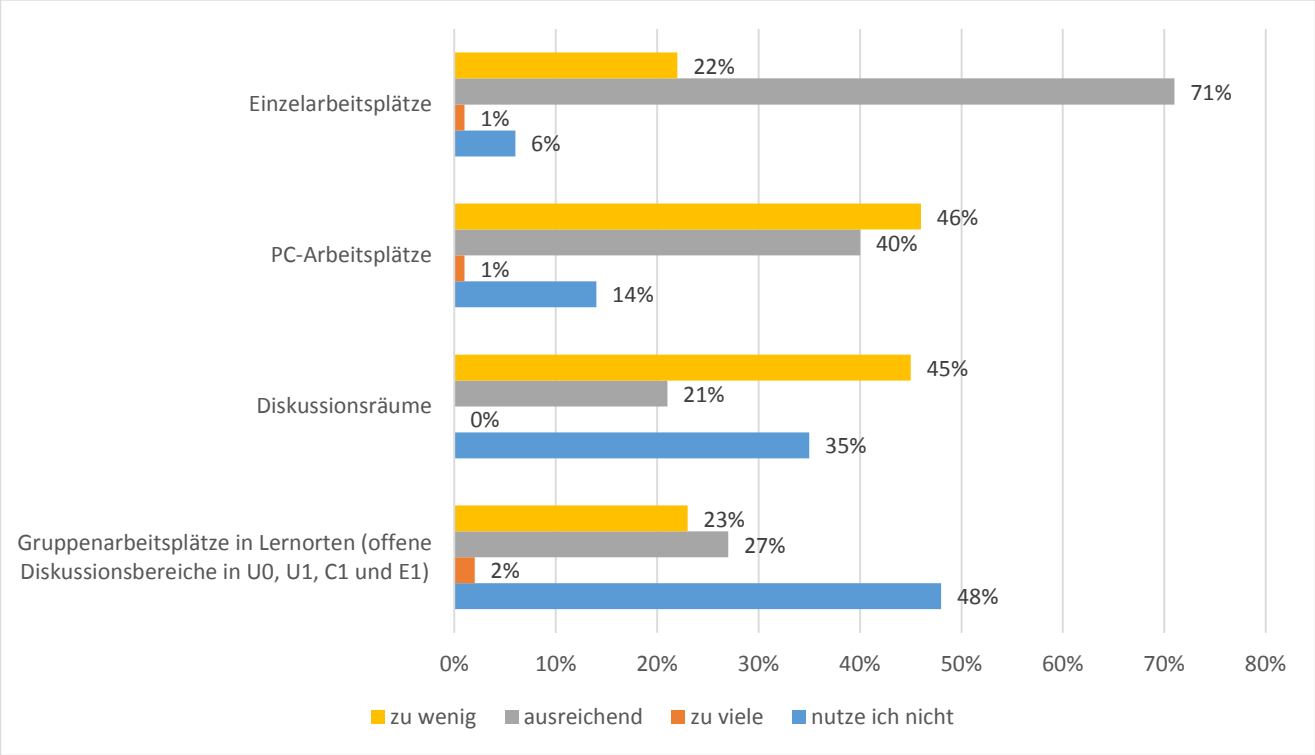
2.5. Bevorzugte Aufenthaltsorte

Wir fragten: Welche Fachbibliothek/-en nutzen Sie bevorzugt, wenn Sie sich länger (ab 1 Stunde) in der Bibliothek aufhalten?

Hier nannten 51% der Befragten die Fachbibliotheken im Gebäude X. Während insgesamt die Angabe zur bevorzugten Fachbibliothek mit der angegebenen Studienrichtung korrespondiert, wird an dieser Zahl deutlich, dass die Fachbibliotheken im Gebäude X unabhängig vom Studienfach von vielen Studierenden bevorzugt aufgesucht werden. Ein tolles Ergebnis für diesen neuen und modern ausgestatteten Bibliotheksbereich!

3. Zufriedenheit mit der Anzahl verschiedener Arbeitsplatzangebote

Wir fragten: Wie bewerten Sie die Anzahl folgender Arbeitsplatzangebote?



Die Ausstattung mit **Einzelarbeitsplätzen**, die auch im Vergleich zu anderen Universitätsbibliotheken als gut anzusehen ist, wurde entsprechend von der großen Mehrheit der Befragten (71 %) als ausreichend eingestuft. Dennoch sahen 22% der Befragten hier noch ein zu geringes Angebot. Diese Einschätzung führen wir vordringlich auf einzelne Zeitfenster (z.B. Phasen der Klausurvorbereitung) oder besonders beliebte Orte (z.B. Fachbibliothek im Gebäude X) mit punktuell hoher Auslastung zurück.

40 % der befragten Studierenden hielten die Anzahl an **PC-Arbeitsplätzen** für ausreichend, immerhin 46 % empfanden die Anzahl als zu gering. Trotz allgemeiner Verbreitung mobiler Endgeräte, die sich vermutlich auch in den 14 % der Befragten, die angaben, PC-Arbeitsplätze nicht zu nutzen, niederschlägt, ist in der Bibliothek generell eine gute bis sehr gute Auslastung der PC-Arbeitsplätze zu beobachten. Die PC-Arbeitsplätze haben also einen ungebrochen hohen Stellenwert für die Studierenden.

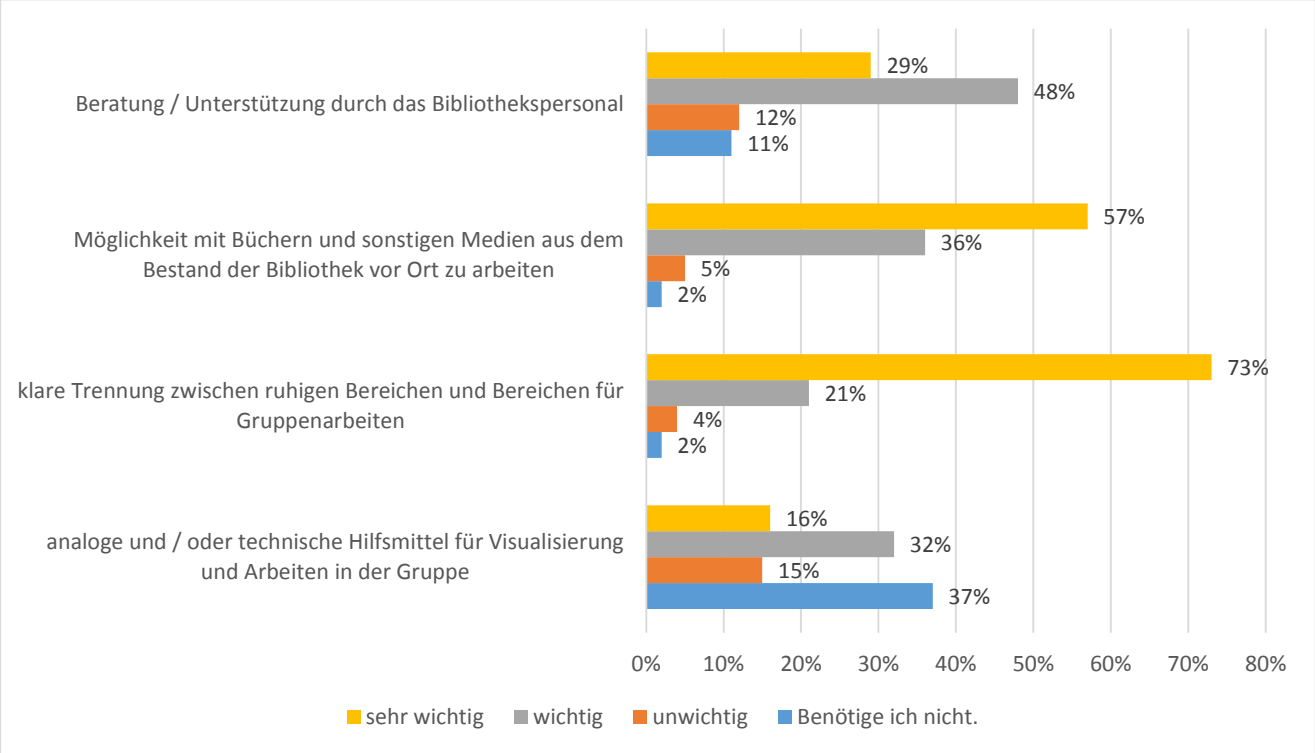
Die insgesamt 21 **Diskussionsräume** werden von den Studierenden sehr stark nachgefragt. Dies wurde bestätigt durch die Einschätzung von 45 % der Befragten, dass es zu wenig Diskussionsräume gebe, hier hielten nur 21 % der Befragten die Anzahl für ausreichend. Nur scheinbar besteht ein Widerspruch zur Angabe von 35% der Befragten, dass sie Diskussionsräume nicht nutzen, denn hier ist das verfügbare Angebot leider nicht in der Lage, die Nachfrage zu decken. Eine Steigerung der Zahl der Diskussionsräume ist in der derzeitigen baulichen Situation kaum noch möglich und kann nur im Zuge der Modernisierung des UHG mitbedacht werden.

Mit der Anzahl an **Gruppenarbeitsplätzen in den Lernorten** waren 27 % der Befragten zufrieden, 23 % hielten die Anzahl für noch nicht ausreichend, 48% gaben an, die Lernorte bisher nicht zu nutzen. Die auf den ersten Blick hohe Zahl der Nichtnutzer ist auch darauf zurückzuführen, dass etwa die Hälfte der Umfrageteilnehmer angab, die Fachbibliotheken im Gebäude X als bevorzugten Lern- und Arbeitsort zu nutzen, denn hier gibt es keinen Lernort. Die Lernorte sind ergänzend zu den

Diskussionsräumen ein Angebot, um die starke Nachfrage nach Gruppenarbeitsplätzen in der Bibliothek zu befriedigen, und sollen künftig für Studierende noch attraktiver werden.

4. Wichtigkeit verschiedener Ausstattungsmerkmale

Wir fragten: Wie wichtig sind Ihnen folgende Merkmale, wenn Sie die Bibliothek besuchen?



Die Möglichkeit, **Beratung und Unterstützung** durch das Bibliothekspersonal in Anspruch zu nehmen, ist ein wesentliches qualitatives Merkmal des Arbeitsplatzangebots in der Bibliothek und wurde von 77 % der befragten Studierenden als wichtig bzw. sehr wichtig bewertet. Die Möglichkeit mit **Medien aus dem Bestand** der Bibliothek direkt vor Ort zu arbeiten wurde von 93% der Befragten als wichtig oder sehr wichtig erachtet. Beide Einschätzungen machen deutlich, dass nicht nur das rein räumliche Arbeitsplatzangebot für die Studierenden von Interesse ist, sondern auch bibliotheksspezifische Merkmale, wie Beratung und Medienangebot als wesentlich für den Lern- und Arbeitsort Bibliothek gesehen werden.

Mit den folgenden beiden Merkmalen sollten spezifische Ausstattungsmerkmale von Arbeitsplätzen in der Bibliothek bewertet werden. Angeboten werden sowohl ruhige Einzelarbeitsplätze als auch Gruppenarbeitsplätze in Diskussionsräumen und Lernorten. Wir wollten herausfinden, wie Studierende das Nebeneinander dieser verschiedenen Arbeitsplätze einschätzen. Eine deutliche Mehrheit (94 %) befürwortete hier eine klare **Trennung zwischen ruhigen Bereichen und Gruppenarbeitsbereichen**. In Diskussionsräumen und Lernorten stehen teilweise SMART Boards, Präsentationsbildschirme oder Whiteboards zur Verfügung. 48 % der befragten Studierenden bewerteten diese **Hilfsmittel** als wichtig oder sehr wichtig, aber 37 % gaben an, diese Hilfsmittel bisher nicht zu benötigen. Daraus lässt sich der Auftrag ableiten, dieses Angebot attraktiver und bedienerfreundlicher zu gestalten.

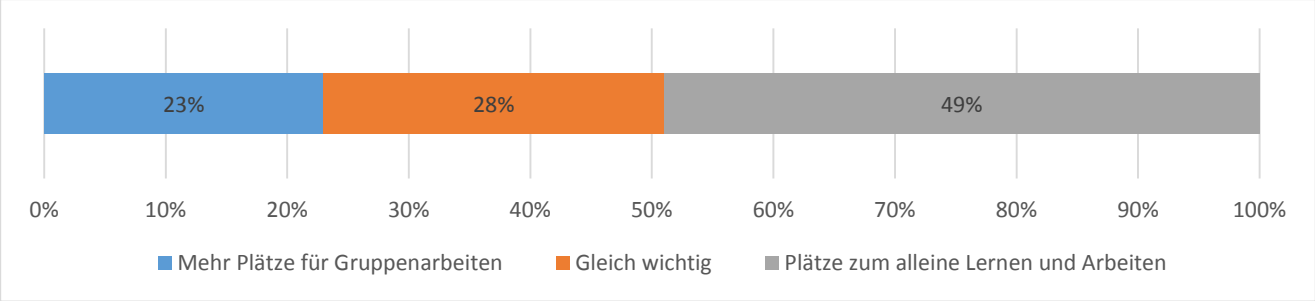
5. Präferenzen zu Ausstattungsmerkmalen

Wir fragten: Wägen Sie bitte ab: Was wäre Ihnen wichtiger?

Bei dieser Frage sollten die befragten Studierenden sich zwischen zwei angebotenen Optionen entscheiden.

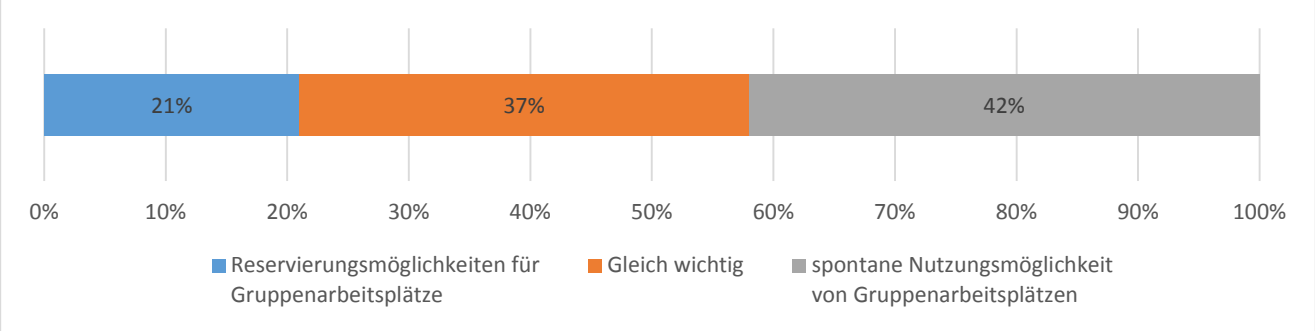
5.1. Mehr Plätze für Gruppenarbeiten vs. Plätze zum alleine Lernen und Arbeiten

49 % der Befragten stuften Einzelarbeitsplätze als wichtiger ein als Gruppenarbeitsplätze, 28% hielten beide Optionen für gleich wichtig und 23% waren Gruppenarbeitsplätze wichtiger als Einzelarbeitsplätze. Erkennbar wird hier die weiterhin große Bedeutung des konzentrierten Selbststudiums in der Bibliothek und zugleich wird bestätigt, dass beide Arbeitsplatzangebote von den Studierenden sehr geschätzt werden. In der Frage nach der Zufriedenheit mit der Anzahl an vorhandenen Gruppenarbeitsplätzen (vgl. hierzu oben 3.) wurde der Bedarf nach mehr Gruppenarbeitsplätzen artikuliert, an dieser Frage zur Abwägung wird jedoch deutlich, dass eine durchaus gewünschte Erhöhung der Anzahl an Gruppenarbeitsplätzen jedoch nicht zu Lasten einer ausreichenden Verfügbarkeit von Einzelarbeitsplätzen gehen darf.



5.2. Reservierungsmöglichkeiten vs. spontane Nutzungsmöglichkeit von Gruppenarbeitsplätzen

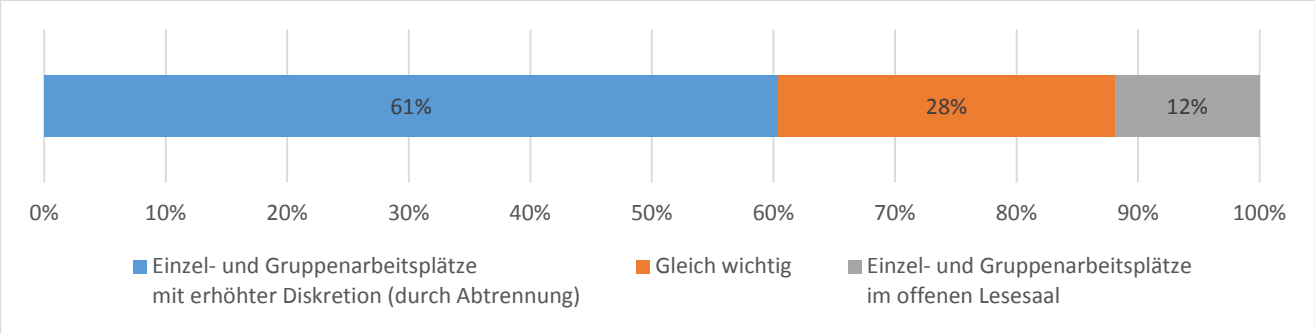
42% der Befragten war die spontane Nutzungsmöglichkeit von Gruppenarbeitsplätzen wichtiger, 21% würden Reservierungsmöglichkeiten bevorzugen und 37% hielten beide Optionen für gleich wichtig. Damit sprach sich eine Mehrheit für die spontane Nutzungsmöglichkeit aus, aber die Gruppe derjenigen, die beide Möglichkeiten wünschte, ist ebenfalls nicht zu vernachlässigen. Bisher bietet die Bibliothek Reservierungsmöglichkeiten für die Nutzung von SMART Boards in entsprechend ausgestatteten Diskussionsräumen, um alle übrigen Gruppenarbeitsplätze breitestmöglich zur spontanen Nutzung bereitzuhalten und insbesondere in den stark nachgefragten Diskussionsräumen „Reservierungsstaus" zu vermeiden.

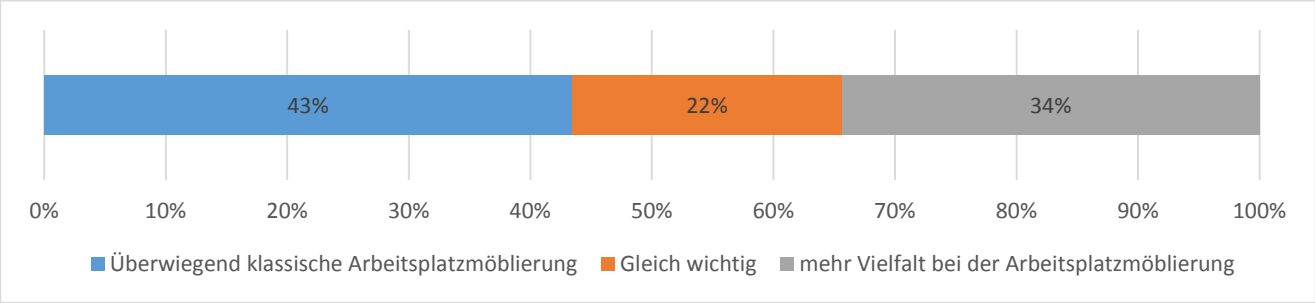


5.3. Einzel- und Gruppenarbeitsplätze mit erhöhter Diskretion vs. Einzel- Gruppenarbeitsplätze im offenen Lesesaal

Eine deutliche Mehrheit (61 %) bevorzugte Arbeitsplätze mit erhöhter Diskretion (z.B. durch Abtrennungen), 12 % gaben Arbeitsplätzen im offenen Lesesaal ohne besondere Diskretionszone den

Vorzug und 28% hatten hier keine Präferenz. Dieses Ergebnis ist wenig überraschend. Die hohe Gesamtzahl an Nutzerarbeitsplätzen der Bibliothek kann jedoch nur durch einen hohen Anteil an Arbeitsplätzen in den offenen Lesesälen realisiert werden. Hier können jedoch – insbesondere im Bereich der Lernorte – Wege gesucht werden, etwas mehr Diskretion am Arbeitsplatz zu schaffen.



5.4. Überwiegend klassische Arbeitsplatzmöblierung vs. mehr Vielfalt

Kein ganz klarer Trend ergab sich bei der Frage nach der Arbeitsplatzmöblierung. Eine knappe Mehrheit gab klassischer Möblierung (Tisch und Stuhl) den Vorzug, 34% votierten für mehr Vielfalt und 22% der Befragten hatten keine klare Präferenz in dieser Frage. Die Bibliothek bietet insbesondere in den Lernorten, in denen z.B. auch Sofas oder Sitzsäcke angeboten werden, bereits eine größere Vielfalt an Möbeln jenseits der klassischen Ausstattung an. Diese Möbel werden gerne genutzt. In verschiedenen Freitextkommentaren wurde auch im Rahmen dieser Befragung häufig der Wunsch nach bequemen Möbeln geäußert. Das ermutigt uns, in diesem Bereich auch weiter verschiedenartige Angebote zu machen und die Akzeptanz bei Studierenden und anderen Nutzerinnen und Nutzern der Bibliothek zu erproben.