

# Die Bibliothek als angenehmer Lern- und Arbeitsort

## Das Projekt "Lärm"

Miriam Lamparter

Im Rahmen meines Praxissemesters im Sommersemester 2008 an der Bibliothek der Universität Konstanz war es eine meiner Aufgaben, eine Projektarbeit durchzuführen. Zusammen mit den Mitarbeitern der Benutzungsabteilung sollte ein Konzept gegen ein Problem erarbeitet werden, das alltäglich in Bibliotheken auftritt - der Lärm in den Benutzerbereichen der Bibliothek sollte bekämpft werden und somit die Lern- und Arbeitsatmosphäre in der Bibliothek verbessert werden.

### Projekt "Lärm"?!

Das Projekt trägt den Namen: "Die Bibliothek als angenehmer Arbeitsort - Projekt "Lärm". Was hat der Lärm im Untertitel zu suchen? Die Bibliothek soll ein angenehmer Lern- und Arbeitsort sein, an dem eine lernförderliche Atmosphäre entstehen kann. Der Benutzer soll konzentriert lernen können und sich dabei wohlfühlen. Schon zu Beginn des Projektes war ersichtlich, dass jeder seine eigene Definition von einer angenehmen Lernatmosphäre hat. Die Ansprüche und Bedürfnisse der Benutzer, aber auch dazugehörige Faktoren wie zum Beispiel die Lärmempfindlichkeit, variieren stark. Um einen Überblick über die Wünsche und Bedürfnisse an einen angenehmen Lern- und Arbeitsort zu bekommen, wurden offene Interviews (überwiegend mit Studierenden der Universität Konstanz) geführt.

### Faktor Ruhe

Schnell war klar: Ruhe ist der bedeutendste Faktor für eine angenehme, lernförderliche Atmosphäre. Dieser Begriff wurde von 81 von insgesamt 97 Interviewteilnehmer, bei der Frage

nach der idealen Arbeitsatmosphäre als erste Antwort genannt. Neben der Ruhe waren die Situation der Arbeitsplätze und Gruppenarbeitsräume (bezüglich der Ausstattung und Anzahl) die Hauptkomponenten für einen angenehmen Arbeitsort. Dies verdeutlicht, dass die Geräuschkulisse an einem Arbeitsplatz einen wesentlichen Einfluss auf die Atmosphäre hat. Positiv in Form von Ruhe, negativ in Form von Lärm. Viele Benutzer kommen zum Lernen und Arbeiten in die Bibliothek, weil es dort ruhig ist und sie wenig abgelenkt werden. Ein nicht zu unterschätzender Aspekt ist auch, dass sie sich durch die besondere Atmosphäre in einer Bibliothek zum Lernen motiviert fühlen. Eine häufige Aussage in den Interviews war: "Wenn viele um mich herum lernen, fühle ich mich gezwungen, auch etwas zu tun."

Wie wichtig die Bibliothek als Lern- und Arbeitsort für die Benutzer in Konstanz ist, zeigt ein einfacher Gang durch die verschiedenen Buchbereiche. Gerade die Arbeitsplätze des Neubaus (der Buchbereich J) werden intensiv, insbesondere in den Prüfungszeiten, genutzt. Genau diese Auslastung bringt ein Problem mit sich: Lärm.

### Ein Projekt wächst...

Am Anfang des Projektes war das Motto "Die Bibliothek als angenehmer Lern- und Arbeitsort" noch in weiter Ferne. Vielmehr sollte ein Konzept mit sinnvollen Maßnahmen gegen das Lärmproblem erarbeitet werden. Nicht nur die bloße Ansammlung von vielen Menschen an einem Ort verursacht Lärm, weitere Ursachen entstehen oft aus Rücksichtslosigkeit: Gespräche auf dem Gang, Telefonate oder Essen. Dies sind alles Ursachen, die direkt von

Menschen verursacht werden. Das ist der Grund, warum der Sachverhalt "Benutzererziehung" am Anfang des Projektes einen großen Stellenwert hatte. Doch inwieweit lassen sich erwachsene Menschen erziehen und was für rechtliche Mittel stehen einer Universitätsbibliothek zur Verfügung, wenn ein Benutzer gegen Verhaltensregeln verstößt? In Diskussionen innerhalb der Projektgruppe wurde beschlossen, die Zusammenarbeit mit den Studenten zu suchen, statt "von oben herab" zu agieren. Ebenso sollte die Verhältnismäßigkeit gewahrt werden und primär eine Sensibilisierung für diese Probleme stattfinden. Hinzu kommt, dass die Bibliothek bei Themen wie Lärmverstößen oder gegenseitige Rücksichtnahme fast keine rechtliche Handhabe hat. Daneben spielen auch räumliche, insbesondere bauliche, Faktoren eine Rolle. Die Universitätsbibliothek Konstanz besteht aus insgesamt vier verschiedenen Buchbereichen, die sehr unterschiedlich strukturiert und ausgestattet sind. Einen Aspekt haben aber alle gemeinsam. Die offene Bauweise, die dazu beiträgt, dass sich der Lärm ungehindert verbreiten kann. Im Neubau (J-Bereich) gibt es das größte Lärmproblem. Ein Grund dafür ist, dass dieser bei den Benutzern am beliebtesten ist und somit am stärksten frequentiert wird. Ein weiterer Grund sind die Gruppenarbeitsräume. Diese haben sehr dünne Holzwände, die den Lärm nahezu ungehindert an die angrenzenden (Still-)Arbeitsräume weitergeben. Nicht nur die schlecht isolierten Wände, auch die geöffneten Fenster verbreiten die Gespräche aus den Gruppenarbeitsräumen.

### Zielsetzung

Primär verfolgte das Projekt folgendes Ziel:

Das Erstellen eines Konzeptes zur Verbesserung der Lern- und Arbeitsatmosphäre der Bibliothek der Universität Konstanz. Sie soll ein angenehmer Ort sein, an dem konzentriertes Lernen möglich ist und die Benutzer sich wohlfühlen.

Da diese Zielsetzung maßgeblich vom Verhalten der Benutzer abhängt, wurden deren Wünsche, Bedürfnisse und Ideen berücksichtigt. Dazu wurde eine Zusammenarbeit mit den Fachschaften und Studierenden der Universität Konstanz angestrebt. In der Übersicht umfasste das Projekt folgende Themenbereiche:

- Das Lärmproblem.
- Ausarbeitung grundlegender Verhaltensregeln zusammen mit den Fachschaften und den Studierenden.
- Verbesserung der Situation der Arbeitsplätze und Gruppenarbeitsräume.

### Das Konzept

Das Konzept zur Verbesserung der Lern- und Arbeitsatmosphäre bestand aus zwei Teilen. Zu Beginn wurden vorab Maßnahmen festgelegt, die während des Projektes umgesetzt wurden. Dazu gehörten:

- ein Bibliotheksknigge,
- die Ausarbeitung eines Mitarbeiterleitfadens,
- die Neugestaltung der Hinweisschilder (Gebot- und Verbotsschilder).

Der zweite Teil des Konzeptes bestand aus

- Maßnahmenvorschlägen zur Verbesserung der Situation der Lern- und Arbeitsplätze in der Bibliothek.

Diese Vorschläge waren das Resultat aus den Erkenntnissen der Interviews mit den Benutzern und Fachschaften, sowie aus Lösungsbeispielen anderer Bibliotheken. Berücksichtigt wurden dabei auch die räumlichen, personellen und finanziellen Bedingungen vor Ort in Konstanz.

### Informationsbeschaffung

Die ersten hilfreichen Quellen waren Beschwerden von Benutzern, die an die Mitarbeiter der Auskunft weitergegeben wurden.

Aus der Fachliteratur konnten nur wenige Informationen gewonnen werden. Dahingegen war die Recherche nach Informationen und Erfahrungen aus anderen wissenschaftlichen Bibliotheken sehr aufschlussreich. Am effektivsten waren Anfragen an Mailinglisten von Benutzungsabteilungen. Es stellte sich heraus, dass die Probleme mit Lärm und Verhalten von Benutzern überall sehr ähnlich sind. Ebenso wurde deutlich, wie wichtig die räumlich-baulichen Voraussetzungen sind. Lösungen, die in einer Bibliothek funktionieren, können in einem anderen Umfeld scheitern. Jeder Lösungsansatz wurde daher dahingehend geprüft, ob dieser mit den hiesigen Voraussetzungen verträglich ist.

### Interviews

Die wichtigste und ergiebigste Quelle waren die Interviews, die mit Studierenden und den Fachschaften der Universität Konstanz durchgeführt wurden. Im Vordergrund standen dabei die Bedürfnisse und Wünsche der Benutzer, ein Meinungsbild sollte sich abzeichnen. Insgesamt nahmen 97 Benutzer an den Interviews teil.

In persönlichen, offenen Gesprächen baten wir die Benutzer um ihre Meinungen und Verbesserungsvorschläge zu den Themen Lärm, grundlegende Verhaltensregeln und gegenseitige Rücksichtnahme, sowie zur Situation der Arbeitsplätze und der Gruppenarbeitsräume. Der Zweck der Interviews bestand auch darin, die Arbeitsgewohnheiten und das Lernverhalten abzufragen, um spätere Maßnahmen möglichst an die tatsächlichen Bedürfnisse der Benutzer anzupassen. Ebenso konnten bislang unbekannte Probleme und Wünsche aufgespürt werden. Positive Nebeneffekte waren auch: die Bibliothek präsentierte sich als direkter Ansprechpartner für die Probleme und Wünsche der Benutzer, was von vielen begrüßt wurde. Auch fand eine weitere Profilierung der Bibliothek als Lern- und Arbeitsort statt.

### Umgesetzte Maßnahmen

Die am Anfang des Projektes festgelegten Maßnahmen wurden folgendermaßen umgesetzt. Der Bibliotheksknigge enthält die wichtigsten Verhaltensregeln für den Aufenthalt in der Bibliothek und einen Appell an gegenseitige Rücksichtnahme. Die erstellten Flyer sollen in der Bibliothek ausgelegt werden, aber auch von den Fachschaften an die Erstsemester ausgeteilt werden. Ebenso können Fachreferenten an den Führungen, die regelmäßig zu Beginn der Semester stattfinden, die Flyer verteilen. Der Mitarbeiterleitfaden soll Mitarbeiter der Bibliothek unterstützen, die im direkten Kontakt mit Benutzern stehen. Wenn Benutzer eine Regel überschreiten, werden sie ermahnt, oft kommt es in solchen Situationen zu Diskussionen zwischen Mitarbeitern der Bibliothek und Benutzern. Der Leitfaden wurde in das Wiki der Universitätsbibliothek gestellt und kann jederzeit von den Mitarbeitern eingesehen und ergänzt werden. In ihm sind die häufigsten Fragen und Aussagen von Benutzern gesammelt und eine kurze Antwort ausformuliert, welche die Regel auf den Punkt bringt. Zusammen mit dem Fotolabor der Universität Konstanz wurden neue Gebots- und Verbotsschilder für die Bibliothek entworfen. Damit die Plakate ins Auge springen und die darauf proklamierten Regeln nachhaltig ins Bewusstsein der Benutzer treten, werden diese aktionsweise in den Buchbereichen ausgehängt.

### Maßnahmenvorschläge

Die Maßnahmenvorschläge sind an die Bedingungen der Konstanzer Universitätsbibliothek angepasst. Sie sind das Ergebnis aus den Erkenntnissen der Interviews mit Studierenden, Fachschaften und den Vorstellungen vom perfekten Lern- und Arbeitsort. Ebenso wurden die in den Interviews geäußerten Wünsche und Ideen berücksichtigt, sowie Lösungsansätze aus anderen Bibliotheken.

#### Kurzfristige Maßnahmenvorschläge

- Gruppenarbeitsräume auf eine Ebene konzentrieren
- Laufwege durch Arbeitsplätze entzerren

- Mehr Ruheschilder in Prüfungszeiten
- Bessere Beschilderung der Laptop-freien Zone

### Mittelfristige Maßnahmevorschläge

- Druckaufträge vom Laptop aus senden
- Gruppenarbeitsräume mit Tafeln ausstatten
- Bequemere Stühle in allen Bereichen
- Leselampen, bessere Beleuchtung

### Langfristige Maßnahmevorschläge

- Bessere Schallisolierung der Gruppenarbeitsräume und der Treppen
- Mehr Gruppenarbeitsräume
- Einrichten einer Entspannungszone
- Einzelarbeitsplätze für bestimmte Zielgruppen (Doktoranden...)

Inwieweit diese Maßnahmen und Vorschläge tatsächlich den Lärm bekämpfen, die Benutzer nachhaltig sensibilisieren und zu einer Verbesserung der Lern- und Arbeitsatmosphäre führen, wird die Zukunft zeigen. Wie wichtig eine lernförderliche Atmosphäre für Bibliotheken werden kann, sollen die folgende Annahmen skizzieren.

### Zukunftsvisionen

Die Verbreitung neuer Informationstechnologien hat in den letzten zwei Jahrzehnten die Bibliothekswelt revolutioniert. Im heutigen, digitalen Zeitalter gibt es zunehmend elektronische Angebote, die auch von außerhalb der Bibliothek abrufbar sind. Sehr überspitzt dargestellt könnte dies für die Informations- und Literaturversorgung bedeuten: Benutzer müssen nicht mehr in die Bibliothek kommen. Werden Bibliotheken leer sein und somit überflüssig werden? Die ersten Erfahrungen der Bibliotheken im digitalen Zeitalter beweisen gegenteilige

Tendenzen. Bibliotheken sind schon lange weit mehr als reine Aufbewahrungsorte für Printmedien. Eine weitere Erfahrung, die maßgeblich für dieses Projekt war: obwohl schon seit einigen Jahren eine große Auswahl an Literatur und Quellen elektronisch von Zuhause aus verfügbar ist, kommen die Benutzer weiterhin in die Bibliotheken. In zahlreichen Interviews mit Benutzern der UB Konstanz, wurde deutlich: die Benutzer kommen sehr gerne und regelmäßig zum Lernen und Arbeiten in die Bibliothek. Sie ist ein Ort, an dem Benutzer Informationen, Literatur und Hilfestellungen beim Umgang mit digitalen Medien bekommen und an dem sie in angenehmer Atmosphäre lernen und arbeiten können.

Zum Schluss gilt mein herzlicher Dank der Projektgruppe, den Mitarbeitern der Benutzungsabteilung und des Fotolabors der Universität Konstanz, sowie allen Mitwirkenden im Projekt.



**Bitte benutzen Sie die roten Körbe und Plastiktaschen zum Transport Ihrer Sachen.**

Ihre Bibliothek



**Bitte stellen Sie benutzte Bücher und Zeitschriften zurück ins Regal.**

Ihre Bibliothek



**Bitte bringen Sie Getränke nur in wiederverschließbaren Behältern mit.**

Ihre Bibliothek