

Benutzerbefragung zur Arbeitsplatzsituation in der neuen Bib

Antje Halter und Nataliia Andryshyn

Im Mai und Juni 2017 wurde von uns FaMI-Auszubildenden im Rahmen eines Projekts eine Studierendenbefragung mit dem Titel „Suchst du noch oder lernst du schon?“ durchgeführt. Die Umfrage sollte die Zufriedenheit der Studierenden mit der Bibliothek als Lernort untersuchen.

Auslöser für diese Umfrage waren die Ergebnisse der Befragung „Sag's uns!“, die im Wintersemester 2015/2016 von der Stabsstelle Qualitätsmanagement durchgeführt wurde. Bei dieser Umfrage wurde deutlich, dass die Studierenden mit den Arbeitsplätzen in der Bibliothek eher unzufrieden sind. Gerade einmal 42 % aus Sektion 1, 44 % aus Sektion 2 und 39 % aus Sektion 3 gaben an, mit den Arbeitsplätzen „sehr oder eher zufrieden“ zu sein. Die restlichen Antworten verteilen sich relativ gleichmäßig auf „teils, teils“ und „eher“ oder „sehr unzufrieden“. Da die Befragung kurz nach der Wiedereröffnung des Info-Zentrums und des Buchbereichs BS durchgeführt wurde, wollte man wissen, weshalb die Zufriedenheit der Studierenden noch immer eher gering ausfiel.

Unsere Befragung fand sehr kurz nach der Wiedereröffnung des letzten Buchbereichs BG statt. Der Bereich war also bereits zugänglich, aber noch nicht sehr bekannt, da auf eine gesonderte Eröffnungsveranstaltung verzichtet wurde. Es waren zwar schon einige neugierige Lernende im Buchbereich zu sehen, die Verteilung auf die verschiedenen Buchbereiche war aber noch sehr ungleichmäßig.

Zum Zeitpunkt der Befragung waren die Nacharbeiten noch nicht abgeschlossen. Daher waren einige der Kritikpunkte und Verbesserungsvorschläge schon nicht mehr aktuell, als die Fragebögen ausgewertet wurden. So war beispielsweise ohnehin schon geplant, mehr Lerninseln auf J 2 aufzustellen und einige Arbeitsplätze besser mit Steckdosen zu versorgen.

Um genauer herausfinden zu können, womit die Studierenden unzufrieden sind und was sie

sich von der Bibliothek als Lernort wünschen, wurde die Befragung mittels Interviews durchgeführt. Den Interviews lag ein Fragebogen zugrunde, anhand dessen eine Reihe offener Fragen gestellt wurden und auch verschiedene Aspekte der Arbeitsplatzsituation benotet werden sollten. Durch das persönliche Gespräch konnten wir direkt Rückfragen stellen, nach Wünschen und Verbesserungsvorschlägen fragen. Ein Interview mit einem Studierenden dauerte etwa zehn bis fünfzehn Minuten. Trotz der relativ langen Dauer war die Resonanz groß: Zeitweise standen die Studierenden an und warteten, und das nicht nur, um einen der Schokoriegel zu ergattern. Eine Möglichkeit, die eigene Meinung zum Ausdruck zu bringen und uns zu helfen, unsere Services zu verbessern, wird in dieser Form nicht oft geboten. Nach acht Nachmittagen hatten wir schließlich 94 Studierende befragt, wodurch wir fast ein Prozent der Studierenden erreichten und einen noch größeren Anteil derer, welche die Bibliothek regelmäßig zum Lernen aufsuchen. Somit konnten - quer durch verschiedene Fachbereiche und Fachsemester hinweg - Studierende zu ihrer Meinung befragt werden.

Im Großen und Ganzen ergab sich ein eher positives Bild. Zwar wurde weiterhin kritisiert, dass es zu wenig Arbeitsplätze gibt, auf der anderen Seite wurden aber unsere Bemühungen wahrgenommen und auch die Veränderung zur Schließungszeit wurde deutlich sichtbar. Die Gesamtatmosphäre in der Bibliothek wurde durchschnittlich mit der Note 1,9 bewertet, die Arbeitsplatzsituation mit 2,4.

Inhalte des Fragebogens

Da die Zufriedenheit mit einem Ort, an dem man sich zum Lernen regelmäßig und lange aufhält, von vielen verschiedenen Faktoren abhängen kann, wollten wir von den Studierenden ihre Meinung zu verschiedenen Bereichen der Bibliothek erfahren. Diese Punkte wurden in sechs Kategorien eingeteilt:

- Allgemeine Bedingungen und Sauberkeit: Hierunter fallen räumliche Bedingungen, wie die Beleuchtung, die Temperatur, die Luftqualität und die Sauberkeit.
- Technische Ausstattung: WLAN-Abdeckung, Verteilung von Steckdosen, Drucker/Scanner/Kopierer, Mediothek
- Verfügbarkeit, Auswahl und Möbel: Ein bereits bekannter Problempunkt ist die Verfügbarkeit von freien Arbeitsplätzen. Ob sich diese gebessert hat, aber auch, wie die Studierenden die neue Möbelauswahl beurteilen, wurde hier gefragt.
- Lärm: Aufgrund der offenen Bauweise und der unterschiedlichen Bedürfnisse der Nutzer kommt es in diesem Punkt immer wieder zu Differenzen.
- Regelungen: Auch war von Interesse, was die Studierenden zu den Regeln zu Pausen, Essen und Trinken und zum aufgehobenen Taschenverbot sagen.
- Gruppenarbeitsräume: Verfügbarkeit, Ausstattung, Aufteilung.

Anschließend wurden die Befragten noch dazu aufgefordert, Verbesserungsvorschläge abzugeben. Hier gab es einige nützliche und auch sehr kreative Anregungen.

Die verschiedenen Aspekte wurden durchweg ziemlich positiv bewertet, siehe auch Abb. 1. Der Gesamtdurchschnitt aller Befragten und Aspekte liegt genau bei 2,0, was einem „Gut“ entspricht. Natürlich gab es auch Unterschie-

de, so wurde die Verfügbarkeit der Arbeitsplätze mit einer 2,8 am schlechtesten bewertet, gefolgt von der gesamten Arbeitsplatzsituation und der Sauberkeit der WCs, die jeweils nur eine 2,4 erhielten.

Am zufriedensten waren die Studierenden dagegen mit der Sauberkeit der Arbeitsplätze. Neben der durchschnittlichen 1,6 waren sich die Befragten einig, dass das Personal gute Arbeit leistet und es hauptsächlich an den Wochenenden weniger angenehm sei.

Auch die „Temperatur“ und „Luftqualität“, die zusammen erfragt wurden, bewerteten die Studierenden mit der Note 2,4. Aus den offenen Antworten wurde jedoch ersichtlich, dass die Störfaktoren sehr unterschiedlich sind: Der eine empfindet es als zu warm, der andere als zu kalt. Zudem ist es in den höheren Etagen wärmer als unten. Durch die verschiedenen „Klimazonen“ in der Bibliothek wird also für die meisten Bedürfnisse das richtige Klima geboten, das Problem liegt eher darin, dass die Studierenden trotz der falsch empfundenen Temperatur eher ungern die Ebene wechseln. Außerdem wurde bemängelt, dass die Fenster sich nicht öffnen lassen bzw. viele Fenster im J-Gebäude defekt sind. Dies ist ein bekanntes Problem, die Reparatur der Fenster, die regelmäßig im Jahresbauprogramm beantragt wird, wartet immer noch auf Realisierung und wird immer wieder verschoben.

Im Mittelfeld der Bewertung liegen die Beleuchtung, die Druck- und Kopiergeräte sowie

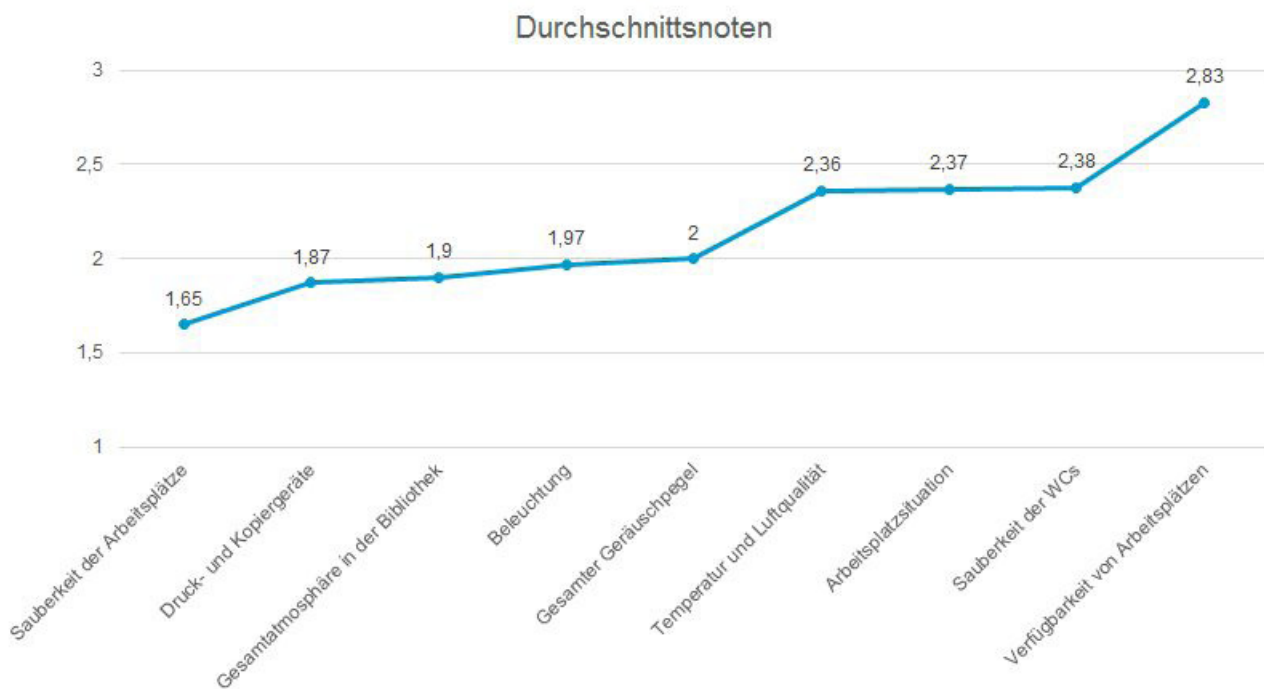


Abb.: 1: Durchschnittsnoten

der gesamte Geräuschpegel, der mit Note 2,0 bzw. die Drucker sogar mit 1,9 bewertet wurden. Das Hauptproblem bei der Beleuchtung ist, dass gelegentlich Lampen ausfallen und nicht sofort repariert werden, da es nicht gleich bemerkt wird.

Die Drucker erhielten im Durchschnitt zwar die Note 1,9, die Bewertung fiel jedoch weit heterogener aus als bei den anderen Fragen. Neben einigen sehr guten Bewertungen gab es auch einige Kritik. Dabei wurden speziell die Funktionen „Mail2Print“ und „Heftung“ genannt, die nicht immer funktionieren. Auch die Lage des Canon Service Centers wurde bemängelt. Es wurde jedoch auch ersichtlich, dass einige der von den Nutzern vermissten Funktionen, wie beispielsweise die Sprachauswahl, nicht bekannt waren und die Anleitungen teilweise nicht gelesen werden. Die Buchscanner wurden mit einer 1,6 benotet, außerdem wurde das Mediothekspersonal für die freundliche Hilfestellung nochmals gesondert gelobt.

Was den Geräuschpegel betrifft, wurde wie erwartet vor allem kritisiert, dass viele Studierende sich auf dem Weg zwischen dem Buchbereich J und dem Info-Zentrum laut unterhalten und somit die Lernenden im Bereich BS stören. Auch durch Bauarbeiten oder die inzwischen abgeschlossenen Umzugsarbeiten werden die Nutzer gestört, jedoch zeigten die Befragten großes Verständnis für die Notwendigkeit dieser Arbeiten.

Die Verteilung der Störfaktoren ist in Abb. 2

genauer zu sehen.

Abgesehen vom Gebot, leise zu sein, um die anderen Studierenden nicht zu stören, gibt es noch andere Regeln in der Bibliothek. Zur Pausenregelung, zum Essen und Trinken und zum aufgehobenen Taschenverbot wollten wir wissen, was unsere Nutzerinnen und Nutzer darüber denken.

Gerade bei der Pausenregelung und dem Verbot von Essen und offenen Getränken kommt es immer wieder zu Problemen. Immerhin stellten wir fest, dass die Regeln sehr bekannt sind: Über 90 Prozent der Befragten kannten diese Regeln. Ob sich daran gehalten wird, ist bekanntlich eine andere Sache, die stark davon abhängt, für wie sinnvoll diese Regeln erachtet werden.

Insgesamt wurde sich eher für die Pausenregel ausgesprochen, gleichzeitig wurde aber bemängelt, dass sich viele andere Studierende nicht an die Regel halten (s. Abb. 3). Dies hat zur Folge, dass die Befragten sich selbst auch nicht daran halten, da eher Plätze freigeräumt werden, auf denen ein abgelaufener Pausenzettel liegt, als einer, auf dem gar kein Zettel liegt. Eine Stunde Mittagspause wurde als zu kurz empfunden und einige sind sich unsicher, ob sie bereits einen Pausenzettel verwenden sollen, wenn sie nur kurz zur Toilette oder zum Bücherregal gehen.

Auch das Essensverbot wurde insgesamt mehr befürwortet als kritisiert: 65 der 94 Befragten

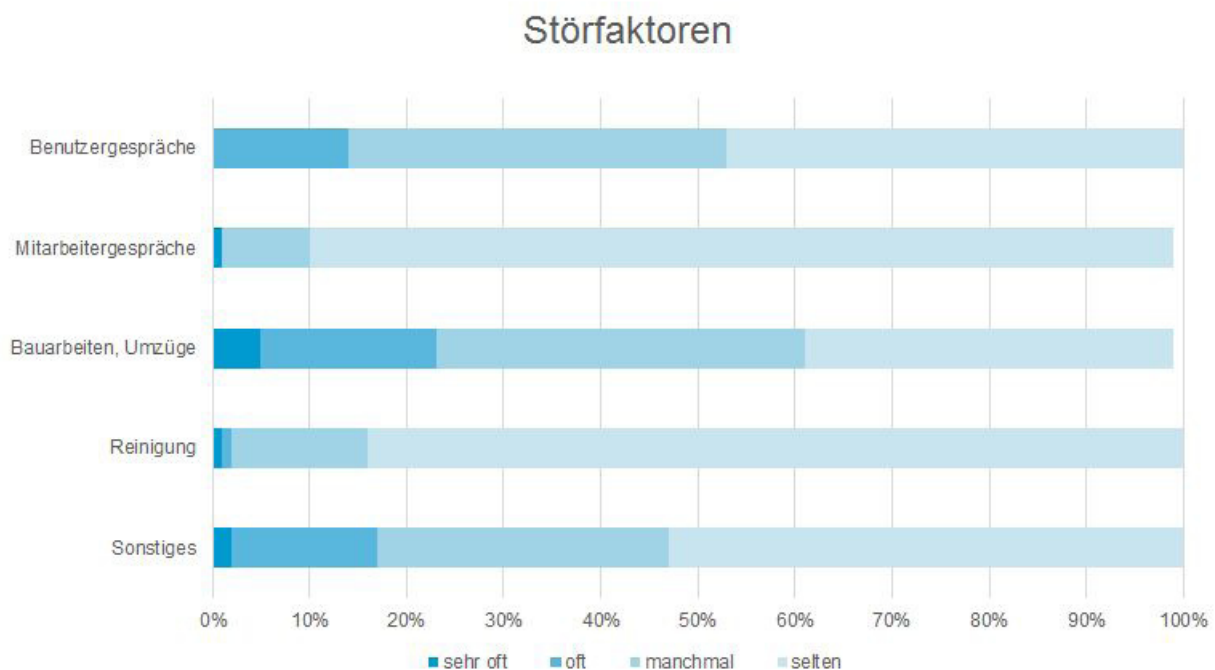


Abb. 2: Die Verteilung der Störfaktoren

Einhalten der Pausenregelung

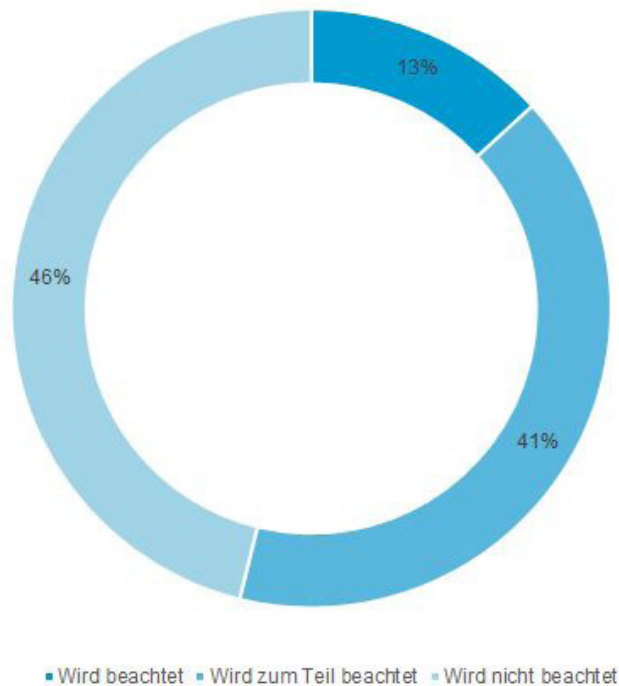


Abb. 3: Einhalten der Pausenregelung

sprachen sich dafür aus, da sie sich selbst durch Geräusche, Gerüche oder Schmutz gestört fühlen. Gerade Studierende, die bereits an einer anderen Hochschule studiert haben, lobten die Konstanzer Bibliothek dafür, dass man hier immerhin aus wiederverschließbaren Behältern trinken darf, was andernorts oft nicht der Fall ist. Immer wieder kam die Bitte, die Regel zu „erweichen“ und kleinere Snacks innerhalb der Bibliothek zuzulassen. Lediglich neun der Befragten sagten ganz deutlich, dass sie nichts vom Essensverbot halten. Die Aufhebung des Taschenverbots wurde hoch gelobt. Mit Ausnahme eines Befragten, dem es egal war, wurde diese Neuerung sehr begrüßt. Die Studierenden kommentierten es

freudig mit „super“, „hervorragend“, „die beste Neuerung der Bib“, „erleichtert das Leben“ oder „Gott sei Dank!“ Zum Abschluss der Befragung wollten wir noch wissen, wie die Studierenden die Bibliothek insgesamt finden. Die Atmosphäre wurde mit einer 1,9 bewertet. Wir bekamen zur Antwort, dass eine gute und ruhige Lernatmosphäre herrscht und viele Leute gerne kommen und sich wohl fühlen. Vor allem der sanierte Teil wurde gelobt, auch wenn es an manchen Stellen Kritik gab, dass es zu steril wirke und die Studierenden sich Pflanzen und Dekoration wünschen würden. Auch die Öffnungszeiten wurden von einigen gesondert gelobt, ebenso dass während der Nachtöffnungszeiten für Sicherheit durch einen Wachdienst gesorgt ist. Es gab viele begeisterte Kommentare, ein Nutzer zeigte sich besonders begeistert: „Ich feier die Bib!“

Bei der Frage nach den Verbesserungsvorschlägen erhielten wir viele interessante Anregungen, die nun, da die Asbestschließung Geschichte ist, geprüft werden können. Neben einigen bekannten Ideen (mehr Arbeitsplätze, mehr Schließfächer), gab es neue Anregungen, wie zum Beispiel eine Art Terrasse, auf der man etwas frische Luft schnappen kann, ohne den ganzen Weg bis zum Ausgang laufen zu müssen und natürlich auch einige nicht ganz ernst gemeinte oder eher lustig anmutende Ideen wie jemanden, der im Sommer Eis verteilt, einen Raum, in dem man sich an einer Schlagbirne abreagieren kann, wenn es mit dem Lernen mal nicht so gut läuft oder die Abschaffung der Nachtöffnung, da die Studierenden sonst nicht wissen, wann sie schlafen sollen.

Fußnote:

- 1 Sektion 1: Mathematisch- Naturwissenschaftliche Sektion
- Sektion 2: Geisteswissenschaftliche Sektion
- Sektion 3: Sektion Politik - Recht - Wirtschaft