

Projekt 100plus: Mehr Arbeitsplätze in der Bibliothek

Evaluierung führt zu notwendiger Serviceverbesserung



Tagcloud der Nutzerkommentare zur Zweigbibliothek Medizin

Umfrage

Im Frühjahr/Sommer 2017 wurde eine große Umfrage unter den Studierenden des Landes NRW durchgeführt. Von den insgesamt ca. 450.000 Studierenden beteiligten sich 28.335 an der Umfrage, davon 3.209 Studierende aus Münster und 387 Benutzer der Zweigbibliothek Medizin. Die Umfrage wurde aus Mitteln des Ministeriums für Innovation, Wissenschaft und Forschung gefördert, um die Dienstleistungen an den Hochschulbibliotheken zu evaluieren und gezielte Verbesserungsvorschläge auszuarbeiten zu können.

Dienstleistungen

Wie die folgenden Umfrageergebnisse zeigen, schnitt die ZB Med bei den Dienstleistungen sehr gut ab:

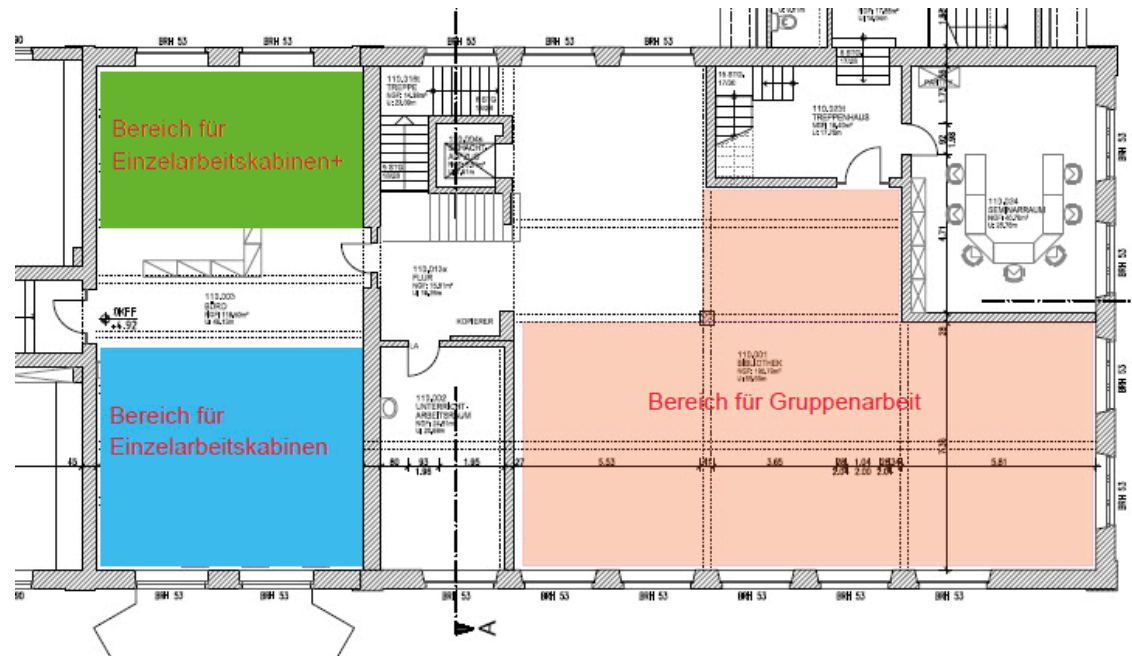
- 97% der Benutzer waren (sehr) zufrieden mit den Dienstleistungen der ZB Med (Schulnote 1,6) .
- Am zufriedensten waren die Benutzer mit der Hilfsbereitschaft des Personals (Schulnote 1,25).
- 89% waren (sehr) zufrieden mit den Öff-

nungszeiten. Alle oberen drei Werte waren besser als in jeder anderen Bibliothek in Münster.

- 93% waren mit dem Medienangebot (sehr) zufrieden, sowie je 89% mit der Ausstattung der Arbeitsplätze, der Sicherheit vor Belästigung und Diebstahl, den Scan-Möglichkeiten und dem WLAN.
- Die am häufigsten genutzten Dienstleistungen waren die Arbeitsplätze (93%) und die Buchausleihe (87%).
- Zwei Drittel nutzten die Bibliothek als Treffpunkt, 55% benutzten die Datenbanken und Kataloge der Bibliothek, 49% die technische Infrastruktur.

Arbeitsplätze

Im Gegensatz zu den guten Noten bei den Dienstleistungen war die Zufriedenheit mit den Einzelarbeitsplätzen gering. Nur 39% der Bibliotheksnutzer waren zufrieden mit der Zahl der Einzelarbeitsplätze und auch in den Kommentaren wurde dieser Punkt häufig angesprochen (s. Tagcloud links und den Kommentar auf Seite 14). Unter allen Biblio-



Alle Umfrageergebnisse <https://www.uni-muenster.de/ZBMed/aktuelles/tag/nrw-umfrage2017>

theken der Universität Münster belegte die ZB Med damit einen der letzten Ränge. Bei den Gruppenarbeitsplätzen sah es noch schlechter aus: Nur 31% der Nutzer waren zufrieden mit der Zahl der Gruppenarbeitsplätze.

Das Projekt

Die Nutzer haben damit der Bibliothek eine wichtige Hausaufgabe erteilt: Die Ausweitung der Arbeitsplätze. In dem *Projekt 100plus* sollen nun 100 neue Arbeitsplätze in der ZB Med eingerichtet werden. Nur wo? Die Bibliothek platzt aus allen Nähten, aber alle verfügbaren Flächen wurden bereits in den vergangenen Jahren zu Arbeitsplätzen umgewidmet. Alle Flächen? Nein, bei näherer Betrachtungsweise verfügt die Bibliothek über zwei Pfunde, mit denen sie raumtechnisch wuchern kann:

1. Der Monographienbereich mit 15.000 Büchern. Hier könnte man die

älteren Bücher ins Magazin überführen und so 100m² (die komplette Empore) für Arbeitsplätze frei machen.

2. Des weiteren könnte ein Schulungs- und Verwaltungsraum im Obergeschoß für die Erweiterung frei geräumt werden.

Die Baustellen

Durch die fehlende Trennung zwischen Bistro und Gruppenarbeitsplätzen kommt es zu Störungen zwischen ‚Pausenmachern‘ und ‚Gruppenarbeitern‘. Ideal wäre ein Bistro ohne Grup-



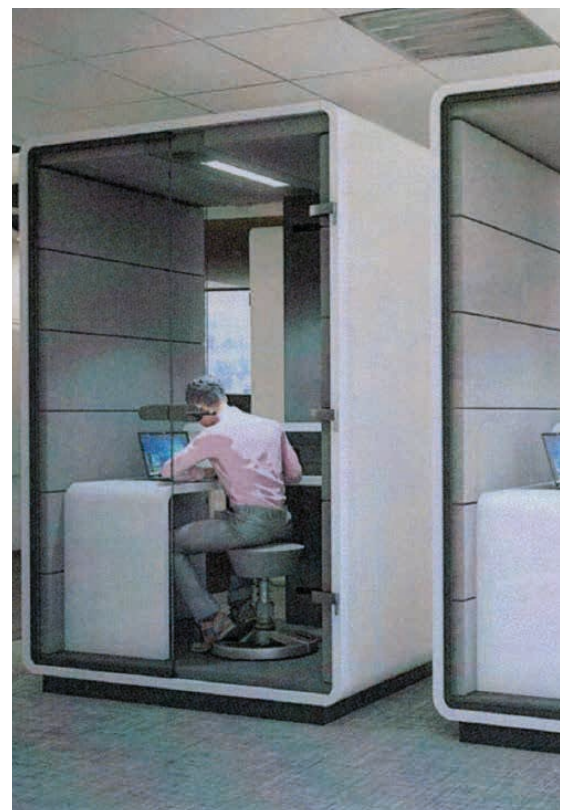
Gruppenarbeitsplätze in der ULB Münster

penarbeit und Gruppenarbeitsräume ohne Pausensnack. Öfters wurden reservierbare Räume angeregt. Und schließlich: Mit einer Erhöhung der Zahl der Arbeitsplätze müssten sicher auch mehr Schliessfächer angeboten werden. Hier suchen wir noch nach Lösungen.

Zusammenfassung

Mehr als zwei Drittel aller Bibliotheksnutzer betonen, dass die ZB Med zu wenig Arbeitsplätze hat. Seit 1993 hat die Bibliothek zwar die Zahl der Plätze systematisch erhöht, trotzdem übersteigt die Nachfrage das Angebot, insbesondere in der Klausurenphase. Dann ist jeder Platz belegt. Projekt 100plus soll hier Abhilfe schaffen und 100 hochwertige Einzel- und Gruppenarbeitsplätze zur Verfügung stellen.

Die Bibliothek hat gemessen an ihrer Attraktivität viel zu wenig Arbeitsplätze.



Reservierbare Boxen für Doktoranden