

Eure Rückmeldungen 2015 - Report¹

Herzlichen Dank für Eure Rückmeldungen!

Durch Eure Rückmeldungen erfahren wir, was Eure Erwartungen an uns sind und was Euren Bedürfnissen entspricht. Euer Lob, Eure Hinweise und Eure Kritik helfen uns, unsere Services stetig weiter zu entwickeln.

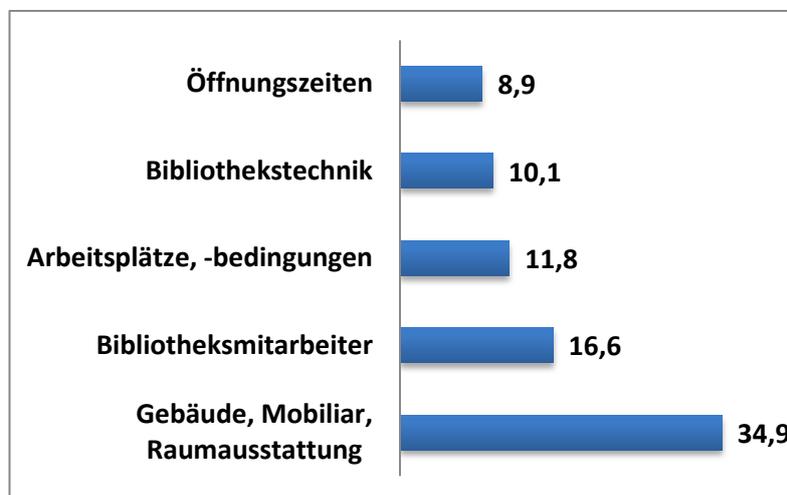
Was machen wir aus Euren Rückmeldungen?

Alle Rückmeldungen, die uns über unsere Lob-Kritik-Hinweise-Boxen oder per E-Mail an unseren Standorten erreichen, werden täglich gesichtet und nach bestimmten Prozessschritten bearbeitet. Dies geschieht in der Regel innerhalb einer Woche. Wenn eine Antwort auf eine Rückmeldung erwünscht wird, erhaltet Ihr diese innerhalb einer Woche.

Welche Rückmeldungen erhalten wir von Euch?

Wir erhalten z. B. Hinweise auf Lärm in Gruppenarbeitsbereichen, Kritik an der Dauer des PC-Anmeldevorgangs, Lob für freundliche Bibliotheksmitarbeiter oder Wünsche nach mehr Grün in der Bibliothek. Seit der Einführung der Lob-Kritik-Hinweise-Boxen am 25. Februar haben uns 2015 insgesamt 168 Rückmeldungen erreicht.

Im Folgenden findet Ihr eine Übersicht der im Jahr 2015 eingetroffenen Rückmeldungen und welche Verbesserungen erreicht werden konnten. Die am häufigsten geäußerten Rückmeldungen bezogen sich auf diese Themenbereiche (Auswahl der Top 5 mit Angaben in Prozent)²:

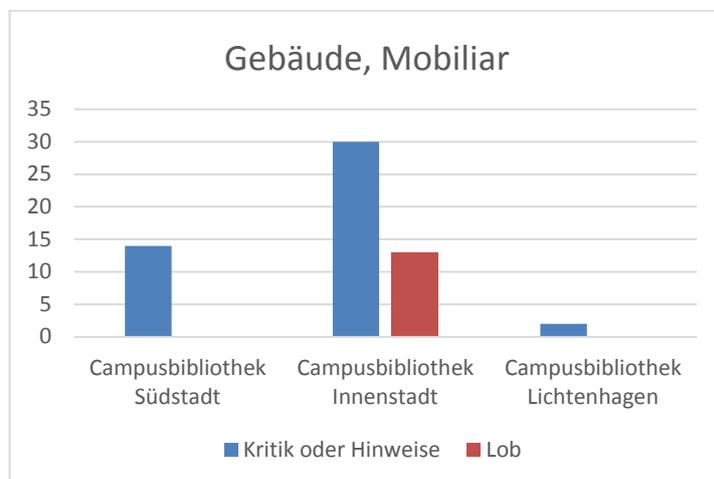


¹ Die Universitätsbibliothek Rostock erstellt jährlich eine Übersicht über diese Rückmeldungen.

² Die übrigen Rückmeldungen mit einem Anteil von rund 17 % erstrecken sich auf Literaturanschaffungswünsche, den Buchbestand sowie Sonstiges.

1. Rückmeldungen zu Gebäuden und Mobiliar

Die meisten Eurer Rückmeldungen bezogen sich auf die Lern- und Arbeitsbedingungen, die die jeweiligen Räume und Gebäude der Bibliotheksstandorte bieten (Angabe in absoluten Zahlen).



"Ein Räumchen wäre schön, in dem man zwischendurch mal 'ruhen' könnte." Pausenräume in der Campusbibliothek Innenstadt

An den Standorten der Campusbibliothek wurde häufig ein Raum gewünscht, in dem eine Lernpause oder ein Powernap möglich ist und einfach in Ruhe ein Kaffee getrunken werden kann. Diese Wünsche konnten wir inzwischen an den folgenden drei Standorten erfüllen: Pausenräume findet Ihr nun in der Fachbibliothek Altertumswissenschaften, im Eingangsbereich am Bibliotheksstandort Schwaansche Straße und am Standort Bebelturm, wo im Eingangsbereich inzwischen neben Getränkeautomaten auch ein Snackautomat aufgestellt wurde.

„Es ist nervig, dass man für einen Toilettengang gefühlt durch das halbe Haus laufen muss“ WC-Situation im Bebelturm

Der Weg zu den Damen- und besonders zu den Herren-WCs im Bebelturm dauert sehr lange und erstreckt sich über mehrere Etagen. Der Grund für diese Situation ist, dass dieser Bibliotheksstandort - wie fast alle in der Campusbibliothek Innenstadt - ein Provisorium ist, das ursprünglich nicht für eine Bibliotheksnutzung, sondern für eine Nutzung als Bürogebäude erbaut wurde: Auf jeder Etage sind nur auf der Nordseite WCs vorhanden. Die Bibliothek befindet sich jedoch auf der südlichen Etagenhälfte, die aus Sicherheitsgründen zur Nordseite hin mit einer geschlossenen Tür unverbunden bleiben muss.

„zu kalt“ Temperatur im Winter in der Campusbibliothek Südstadt

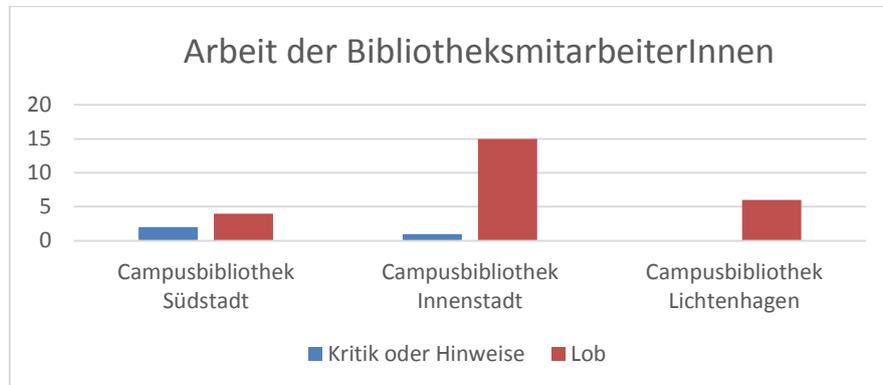
Die Wärmeregulierung in der Campusbibliothek Südstadt ist besonders im Winter häufig nicht so, wie sie sein sollte. Dies ist baulich bedingt. Das dafür zuständige Gebäudemanagement des Dezernats für Technik, Bau und Liegenschaften der Universität versucht hier Abhilfe zu schaffen. Auch für den Fall, dass es wieder zu kalt wird: Die Jacken dürfen mit an den Arbeitsplatz genommen werden.

„zu laut“ Lautstärke in der Campusbibliothek Südstadt

Baulich bedingt ist das Gebäude der Campusbibliothek Südstadt anfällig für Lärm und störende Nebengeräusche. Dies kann baulich nur wenig beeinflusst werden. Die Universitätsbibliothek arbeitet inzwischen gemeinsam mit Studierenden an einem Zonierungskonzept, das durch die Einteilung des Gebäudes in akustische Zonen helfen soll, den Lärmeintrag zu reduzieren. Ein Teil dessen besteht aus der im Januar 2016 aufgestellten Lärmampel im Untergeschoss - offenbar mit Erfolg, wie erste Rückmeldungen von Euch belegen. Daneben stehen seit April 2016 im Untergeschoss akustisch wirksame, transparente Stellwände.

2. Rückmeldungen zur Arbeit der Bibliotheksmitarbeiterinnen und -mitarbeiter

Die zweithäufigsten Rückmeldungen 2015 bezogen sich auf die Arbeit der Bibliotheksmitarbeiterinnen und Bibliotheksmitarbeiter (Angabe in absoluten Zahlen):

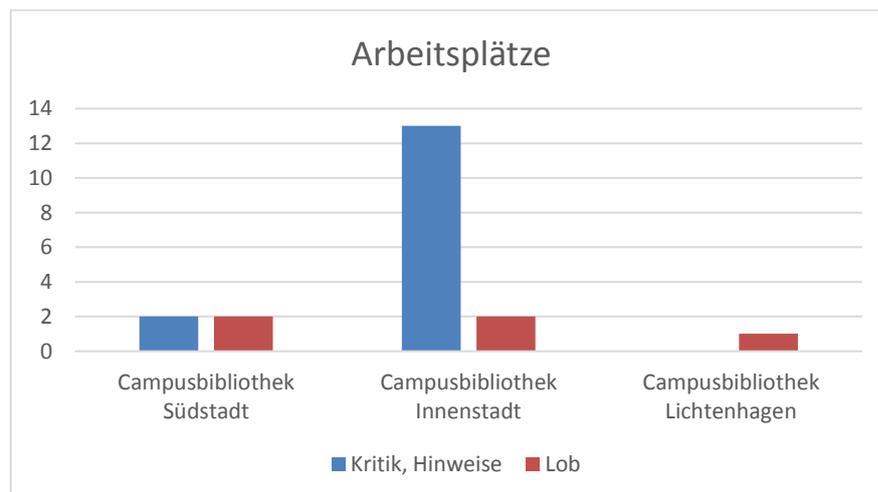


„Klasse Arbeit!“

Nicht weniger helfen uns auch Rückmeldungen zu uns als Team, als Ansprechpartner an den Servicetheken, als Dozenten in Kursen oder anderswo. Wir erfahren so, wie unsere Arbeit bei Euch ankommt. Die vielen positiven Rückmeldungen freuen uns sehr und wir genießen Eure Wertschätzung: „Weiter so, ihr seid die Besten!“ Das ist uns Lob und Ansporn zugleich.

3. Rückmeldungen zu Arbeitsplätzen, -bedingungen

Nicht überraschend war, dass die Rückmeldungen zu den Arbeitsplätzen und -bedingungen an den Bibliotheksstandorten zu den TOP 5 gehören. Denn sechs der acht Standorte sind provisorische, d. h. ursprünglich nicht für die Nutzung als Bibliothek gebaut. Davon zeugen auch diese Rückmeldungen (Angabe in absoluten Zahlen):



„zu wenige PCs“

PC-Arbeitsplatzsituation im Bebelturm der Campusbibliothek Innenstadt

Die Ausstattung am zweitgrößten Bibliotheksstandort mit PC-Arbeitsplätzen ist nicht ausreichend. Auch die WLAN-Abdeckung schafft dort keine ausreichende Abhilfe. Der Grund ist, dass in den fünf Geschossen, in denen die Bibliothek untergebracht ist, die dort installierte Verkabelung mehr PCs nicht zulässt. Das gilt leider auch für die WLAN-Abdeckung, die aufgrund der dortigen baulichen Situation an die Grenzen stößt (Stahlbeton).

**„Powernap“, „Ein Arbeitsraum wäre schön!“
Alternative Arbeitsräume im Bebelturm**

Aus Platzmangel sind im Bebelturm zur Zeit weder Flächen noch weitere Räume vorhanden, die sich zu einem reinen Arbeitsraum, also zu einer Arbeitskabine wie in der Campusbibliothek Südstadt, in der man ungestört arbeiten kann, umfunktionieren ließen. Wir werden versuchen, dafür 2016 eine Lösung zu finden. Inzwischen konnten wir im Eingangsbereich einen Pausenraum schaffen, in dem Ihr eine Pause einlegen und in Ruhe einen Kaffee trinken könnt.

**„Pflanzen wären schön!“
Raumatmosphäre am Standort Bebelturm**

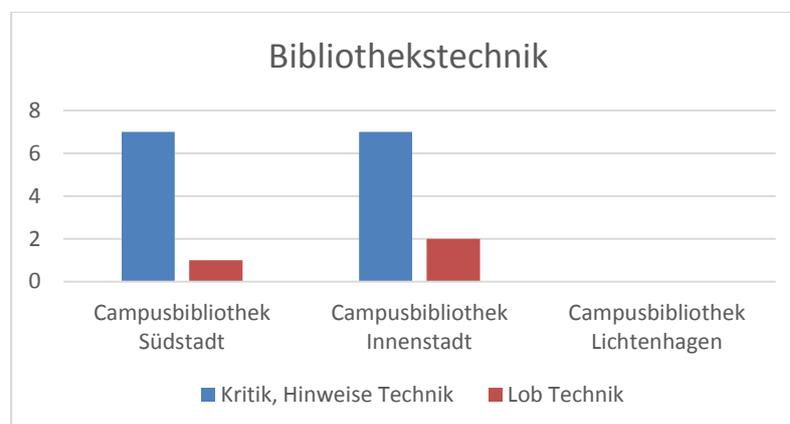
Auch die Raumatmosphäre entscheidet mit über die Arbeitsplatzqualität. Hier erreichten uns Eure Wünsche zu mehr Grün in den Arbeitsräumen. Inzwischen haben wir viele Flächen begrünt: Auf den Fensterbrettern in den größeren Arbeitsräumen stehen nun kleine Zimmerpflanzen. Weil im Bebelturm über 60 Räume zur Verfügung stehen und die Pflanzen regelmäßig gepflegt und gegossen werden müssen, haben wir nicht alle Räume damit ausstatten können.

**„Super die Kleenex-Tücher!“
PC-Arbeitsplätze**

Besonders wenn die Grippewelle heranrollt, wird auch über die Ansteckungsgefahren nachgedacht. Wir haben eine Anregung von Euch aufgegriffen und nach einem Testlauf an allen PC-Arbeitsplätzen Kleenex-Tücher aufgestellt, mit denen die Tastatur und die Maus gereinigt werden können.

4. Rückmeldungen zur Bibliothekstechnik

Auch 2015 haben uns Rückmeldungen zur Bibliothekstechnik, z.B. den Kopierern der Firma Gluth, zur Software u. ä. erreicht (Angabe in absoluten Zahlen):



„Wo ist der Kopierer mit Münzen!“, „kein Kartenladegerät“

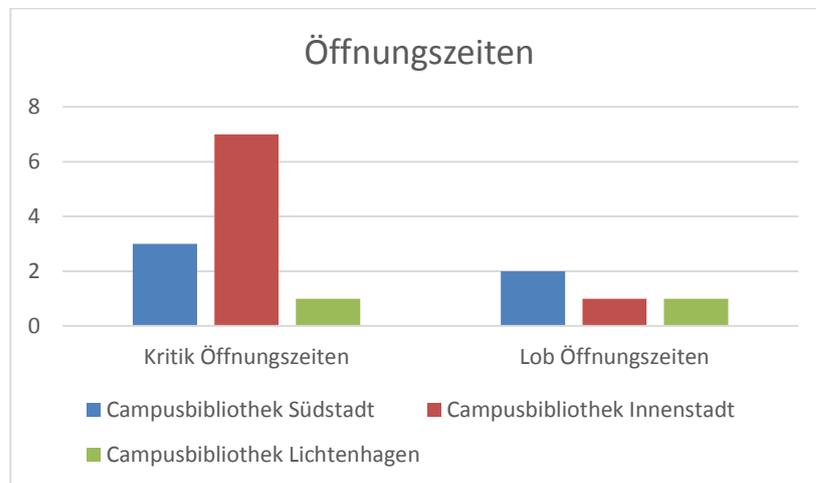
Fast alle Rückmeldungen aus diesem Bereich bezogen sich auf Kopierer: An allen Bibliotheksstandorten bietet eine externe Firma, Firma Gluth, Kopierer mit Druckfunktion und Scanner an, die von ihr administriert und gepflegt werden. Im vergangenen Jahr wurden die alten Kopierer gegen leistungsstärkere ausgetauscht und die Bezahlfunktion erneuert. Bei dieser Umstellung kam es zu Schwierigkeiten. Inzwischen konnte die Firma Gluth sie beheben und neben Terminals zum Aufladen der Karten auch Münzkopierer aufstellen. FAQs und weitere Informationen dazu findet Ihr [hier](#).

„Anmeldevorgang am PC dauert zu lange“

Aus lizenzrechtlichen und Sicherheitsgründen können die PCs auf dem Universitätscampus erst nach Authentifikation benutzt werden, so auch an den Bibliotheksstandorten. Der Anmeldevorgang kann etwas dauern, weil zunächst Eure so genannten Benutzerprofile geladen werden müssen. Dieser Vorgang nimmt deswegen etwas Ladezeit in Anspruch, weil aus datenschutzrechtlichen Gründen Eure Nutzerdaten an den PCs der Universitätsbibliothek nach Eurer Nutzung gelöscht werden. Wenn Ihr einen PC der Bibliothek z. B. an einem nächsten Tag wieder nutzt, wird neu geladen, einschließlich Eurer profilspezifischen Einstellungen. Dieser Vorgang kann 1 bis 2 Minuten dauern und schützt Eure Daten. Durch eine regelmäßige Pflege des Benutzerprofils kann die Dauer ein wenig reduziert werden. Auf den [Seiten des ITMZ](#) findet Ihr weitere Informationen.

5. Rückmeldungen zu den Öffnungszeiten

Nicht zuletzt haben wir einige Rückmeldungen zu den Öffnungszeiten erhalten (Angabe in absoluten Zahlen):



„Ich würde mich sehr über längere Öffnungszeiten freuen: Mo - Fr 8 - 22, Sa 8 - 19:30 Uhr“ Öffnungszeiten im Bebelturm der Campusbibliothek Innenstadt

Am zweitgrößten Bibliotheksstandort Bebelturm sind die Öffnungszeiten deutlich kürzer als in der Campusbibliothek Südstadt. Nicht wenige wünschen sich eine Erweiterung für die Morgen- und Abendstunden. Hier konnten wir im Rahmen unserer engen personellen Möglichkeiten 2015 eine Verbesserung erreichen: Von Montag bis Freitag ist nun eine Stunde länger geöffnet. Anschließend haben wir die Erweiterung der Öffnungszeiten evaluiert. Und werden nun von Montag bis Freitag schon um 8 Uhr öffnen.

Mit Fragen, Ideen oder Anmerkungen wendet Euch gern per E-Mail an das Dezernat Benutzung und Information: information-bb2.ub@uni-rostock.de

Renate Bähler, Jens Ilg

Stand: 29.05.2017