

Eure Rückmeldungen 2016 - 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.

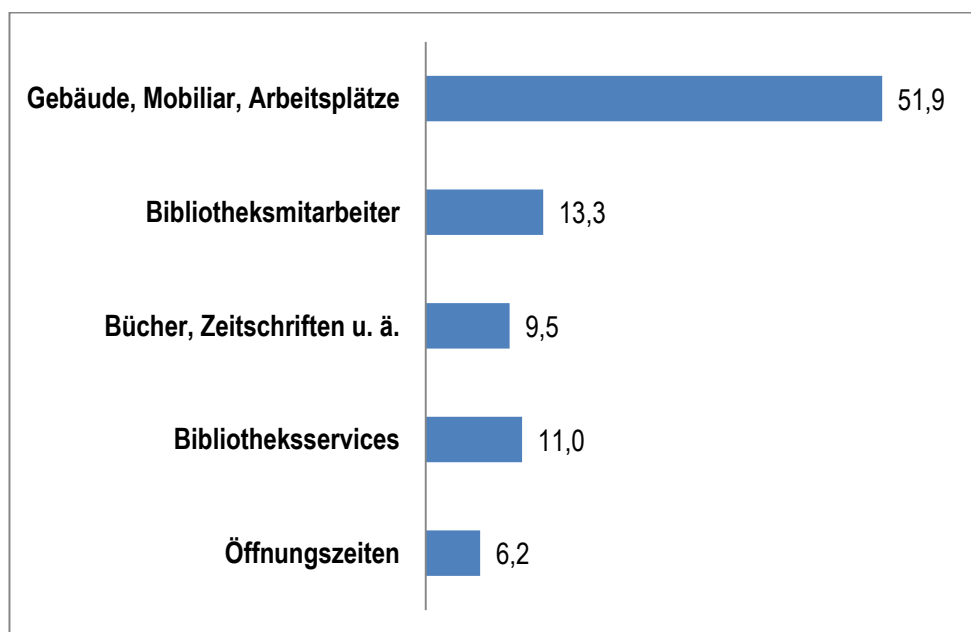
Was machen wir aus Euren Rückmeldungen?

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 defekte Lampen, Kritik der aktuellen Gebäudetemperatur, Lob für freundliche Bibliotheksmitarbeiter oder Ideen, wie man eine Lernpause mit Yogamatten unterstützen kann. 2016 waren es insgesamt 210 Rückmeldungen.

Im Folgenden findet Ihr eine Übersicht der im Jahr 2016 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:

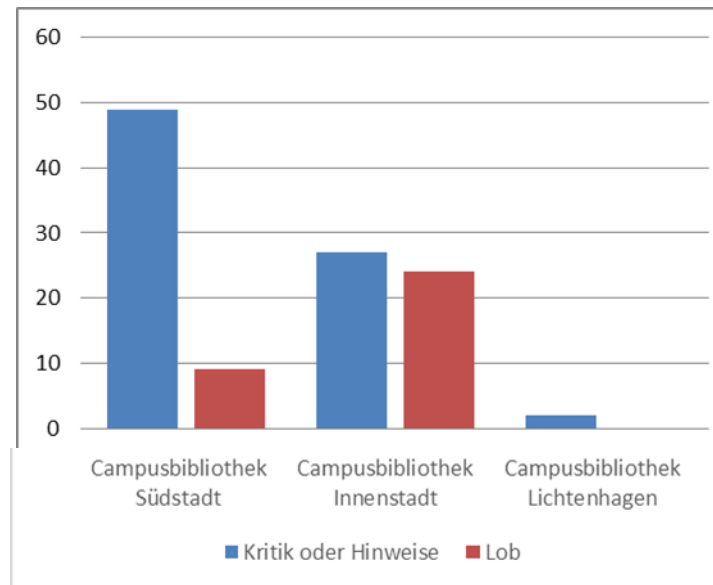


¹ Die Universitätsbibliothek Rostock erstellt jährlich eine Übersicht über diese Rückmeldungen.

² Die übrigen Rückmeldungen mit einem Anteil von rund 8 % erstrecken sich auf die Bibliothekstechnik (z. B. Kopierer) und Sonstiges.

1. Rückmeldungen zu Gebäuden, Mobiliar, Arbeitsplätzen

Die meisten Rückmeldungen bezogen sich wie im vergangenen Jahr auf die Lern- und Arbeitsbedingungen, die die jeweiligen Räume und Gebäude der Bibliotheksstandorte bieten (Angabe in absoluten Zahlen):



Haupteingang und Temperatur in der Campusbibliothek Südstadt

Wie im vergangenen Jahr wurde eine verbesserte Wärmeregulierung im Winter gewünscht. Die Ursache dafür ist baulich bedingt. Temporär konnte dem begegnet werden, indem der für die Kältezufuhr entscheidende Haupteingang geschlossen und stattdessen ein Nebeneingang geöffnet wurde. Ende 2016 war es dann soweit: Es konnte mit dem Einbau einer Drehtür, durch die die Kältezufuhr deutlich reduziert wird, begonnen werden. Seit Februar 2017 ist sie erfolgreich in Betrieb. Vielen Dank für Eure Geduld!

Toilettensituation in der Campusbibliothek Südstadt

Da wir diese Toiletten nicht lückenlos im Blick haben können, sind wir für Hinweise sehr dankbar: Oft wurde auf den mangelhaften Reinigungszustand sowie auf verschiedene Defekte hingewiesen. Die Campusbibliothek Südstadt wird sehr gut besucht und damit auch die Toiletten häufig genutzt, sodass es rasch zu Verschleiß und Verschmutzung kommen kann. Defekte haben wir möglichst rasch behoben. Auch das Reinigungsintervall wurde im Rahmen vertraglicher Möglichkeiten erhöht.

Toilettensituation im Bebelturm der Campusbibliothek Innenstadt

Wie im Vorjahr konnte der Zugang zu den Damen- und besonders zu den Herren-WCs aus baulichen Gründen nicht verändert werden. Er ist sehr lang: Man muss dafür stets die Bibliothek, die sich über 5 Etagen erstreckt, verlassen. Der Grund für diese Situation ist, dass das Gebäude wie fast alle in der Campusbibliothek Innenstadt ein Provisorium ist, das ursprünglich nicht für eine Bibliotheksnutzung, sondern für eine Nutzung als Bürogebäude gebaut 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. Inzwischen arbeiten wir an einem Konzept für einen zeitweise geöffneten Zu- und Ausgang in den oberen Geschossen, um die Laufwege zu verkürzen.

Gruppenarbeits-tische in der Fachbibliothek Geschichte

Im Frühjahr konnte die Universitätsbibliothek für die Fachbibliothek Geschichte die in die Jahre gekommenen Gruppenarbeitsmöbel durch neue bedarfsgerechte Möbel ersetzen, d. h. durch flexibel zusammenstellbare Tische und passende Stühle. Dabei wurde übersehen, zugehörige Großtische zu beschaffen, sodass der Eindruck entstand, die Tischarbeitsfläche sollte verkleinert werden: "Diese kleinen Tische sind ein No-Go, wir

brauchen große Arbeitstische!“ Wir haben anschließend rasch die zugehörigen größeren Tische beschafft: Danke für die Rückmeldung!

Helle, aufgeräumte Arbeitsplätze in der Campusbibliothek Südstadt

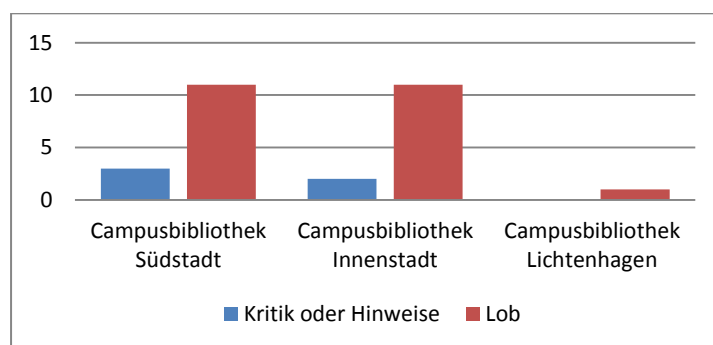
Die Campusbibliothek Südstadt wird sehr gut besucht. Umso eine größere Herausforderung ist es, einen aufgeräumten, saubereren Zustand aufrecht zu erhalten. Wir haben uns sehr über Eure positiven Rückmeldungen gefreut, die den angenehm hellen und aufgeräumten Zustand loben!

Lernsofas in der Campusbibliothek Südstadt und Innenstadt

Wer lange in der Bibliothek lernt, sucht häufig auch nach anderen, abwechselnden Sitzhaltungen. Im Frühjahr konnte die Universitätsbibliothek an fast allen Standorten mehrere bequeme, verschiedenfarbige und flexibel verwendbare „Lernsofas“ anbieten. Diese werden inzwischen sehr gut genutzt: "Ich finde die bunten Bibosofas klasse! Genial zum Auswendiglernen und Pausieren :-)" Im Jahr 2017 werden wir die Beschaffung alternativer Sitzmöbel fortsetzen, für noch mehr „entspannteres und freudigeres Lernen“!

2. Rückmeldungen zur Arbeit der Bibliotheksmitarbeiterinnen und –mitarbeiter

Die zweithäufigsten Rückmeldungen bezogen sich wie 2015 auf die Arbeit der Bibliotheksmitarbeiterinnen und Bibliotheksmitarbeiter. Und auch 2016 freuen wir uns über die vielen positiven Rückmeldungen zu unserer Arbeit (Angabe in absoluten Zahlen):

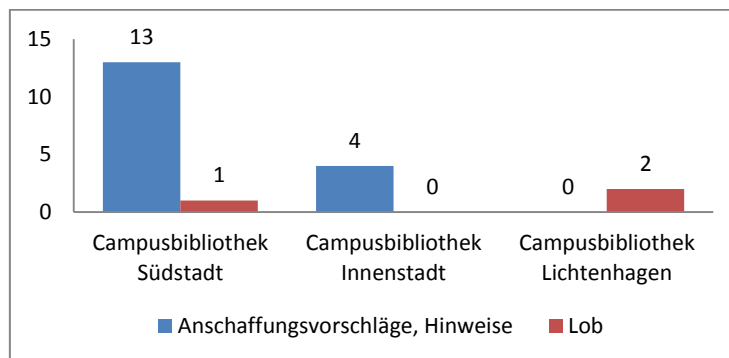


"Super prima, dickes LOB!"

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: „Vielen Dank an die nette Nutzer-Betreuerin in der Schwaanschen Straße, vielen Dank für das tolle Engagement der Campusbibliothek Südstadt und des Bücherspeichers!“ Das ist uns erneut Lob und Ansporn zugleich!

3. Rückmeldungen zu Büchern und Zeitschriften

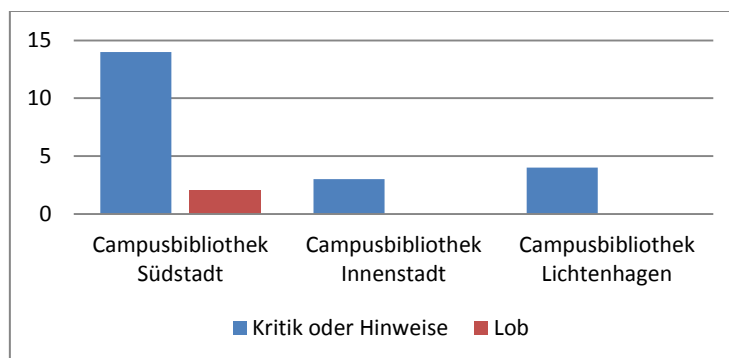
Die über die Lob-Kritik-Hinweise-Boxen eingegangenen Rückmeldungen zum gedruckten oder digitalen Bücher- oder Zeitschriftenangebot der Universitätsbibliothek waren überwiegend Anschaffungsvorschläge. Die meisten davon wurden für die Campusbibliothek Südstadt gemacht (Angabe in absoluten Zahlen):



Alle nicht vorhandenen Medien haben wir gern und rasch für Euch beschafft. Gelegentlich ist das nicht möglich, z. B. wenn es sich nicht um eine Veröffentlichung, sondern um ein Skript einer Vorlesung handelt. Anschaffungsvorschläge sind auch online möglich: Auf der Startseite der Universitätsbibliothek befindet sich ein [Link zum entsprechenden Formular](#). Wenn es eilt, können gedruckte Bücher innerhalb weniger Tage zur Verfügung stehen, sofern es sich um ein noch lieferbares, deutschsprachiges Buch handelt.

4. Rückmeldungen zu Bibliotheksservices

Die Bibliothek als Lern- und Arbeitsort basiert auch auf zahlreichen ergänzenden Services. Diese reichen von Scannern, der Ausleihe von USB-Sticks über Buchvormerkungen, Recherche- oder Literaturverwaltungskursen bis hin zu Fernleihservices oder der Einrichtung von Semesterapparaten. Eure Rückmeldungen dazu verteilen sich 2016 wie folgt (Angabe in absoluten Zahlen):



Keine offenen Kaffeebecher

Wer viel und lange in der Bibliothek arbeitet oder lernt, trinkt in der Regel auch viel, z.B. Wasser, Tee, Mate-Limonade oder Kaffee. Um die Bücher, mit denen Studierende und Forschende noch über Jahre hinweg arbeiten werden, zu erhalten, haben wir das Verbot der Mitnahme und Einnahme von Getränken am Arbeitsplatz in der Campusbibliothek Südstadt in der Regel aufgehoben, da die meisten Bibliotheksbesucher damit verantwortungsbewusst umgehen. Werden Eure Getränke in verschlossenen Gefäßen transportiert, helfe Ihr, Eure Bibliothek sauber und hygienischer zu halten und die Unfallgefahr für Dritte zu reduzieren.

Unruhe durch Jacken- und Taschenmitnahme

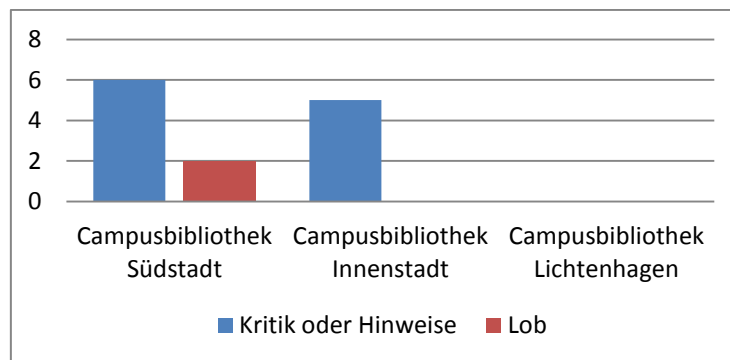
Nach mehrfachem Wunsch und durch die unzureichenden Temperaturen in der Campusbibliothek Südstadt haben wir auch 2016 gestattet, die Jacken einschließlich Taschen mit an den Arbeitsplatz zu nehmen. Es wurde darauf hingewiesen, dass das im Bereich ruhiger Lern- und Arbeitsplätze für „Unruhe“ sorgt. Leider lässt sich dies ebenso wenig vermeiden wie die störenden Nebengeräusche durch Auspacken der Arbeits- und Lernutensilien, Stühlerücken oder das Tippen auf der Laptoptastatur. Wir haben deshalb inzwischen in der Campusbibliothek Südstadt dafür eigens einen Ruheleseraum eingerichtet.

Rückgabe Bücher an allen Standorten

Wenn eine Bibliothek auf viele auseinanderliegende Standorte verteilt ist, erschwert dies das Ausleihen und Zurückbringen von Büchern: Sie müssen dort wieder zurückgegeben werden, wo sie ausgeliehen wurden. Wir haben 2016 testweise angeboten, Bücher an allen Standorten abgeben zu können, unabhängig von deren 'Heimathäfen', wofür es Dank und Lob gab: „Danke für den Luxus, dass wir Bücher in jeder Zweigstelle abgeben dürfen :-)" Weil dieser Service technisch anspruchsvoll ist, wird er 2017 evaluiert und anschließend über die Beibehaltung bzw. Modifikation entschieden.

5. Rückmeldungen zu den Öffnungszeiten

Auch 2016 haben wir einige Rückmeldungen zu den Öffnungszeiten erhalten (Angabe in absoluten Zahlen):



Campusbibliothek Südstadt: sonntags früher öffnen, dafür eher schließen

Anders als am Sonnabend öffnet die Campusbibliothek Südstadt erst um 12 Uhr und schließt um Mitternacht. Am häufigsten gewünscht wurde, am Sonntag bereits um 10 Uhr zu öffnen und dafür früher zu schließen, so dass die Sonntagsöffnungszeiten gleich bleiben, aber früher beginnen. Ob und unter welchen Bedingungen dies realisierbar ist, wird nun zusammen mit dem dafür zuständigen Wachdienst geprüft.

Standort Bebelturm und Campusbibliothek Südstadt: Montag bis Freitag ab 8 Uhr geöffnet

Auf mehrfachen Wunsch konnten wir zum Beginn des Wintersemesters die beiden Hauptstandorte der Universitätsbibliothek schon um 8 Uhr öffnen, was auch für Studierende mit Kind eine Erleichterung ist: „Toll, dass die Bib ab 8 öffnet!“ Am Standort der Fachbibliothek Geschichte im Michaeliskloster ist eine Verlängerung der Öffnungszeiten auf Grund der räumlichen Bedingungen bislang nicht möglich.

Standort Bebelturm: längere Öffnungszeiten, auch sonntags

Aufgrund limitierter personeller Ressourcen können wir dem Wunsch, die Öffnungszeiten am Bibliotheksstandort Bebelturm auszuweiten, bislang nicht nachkommen, auch nicht am Samstag (bisher 10 bis 16 Uhr geöffnet) oder am Sonntag (bisher geschlossen). Um auch am späten Abend und am Wochenende das Lernen und Arbeiten in der Bibliothek zu ermöglichen, ist die Campusbibliothek Südstadt bis 24 Uhr geöffnet. Wir prüfen nun, wie wir die Verlängerung der Öffnungszeiten der Campusbibliothek Innenstadt ermöglichen können.

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

Renate Bähker, Jens Ilg

Stand: 29.05.2017