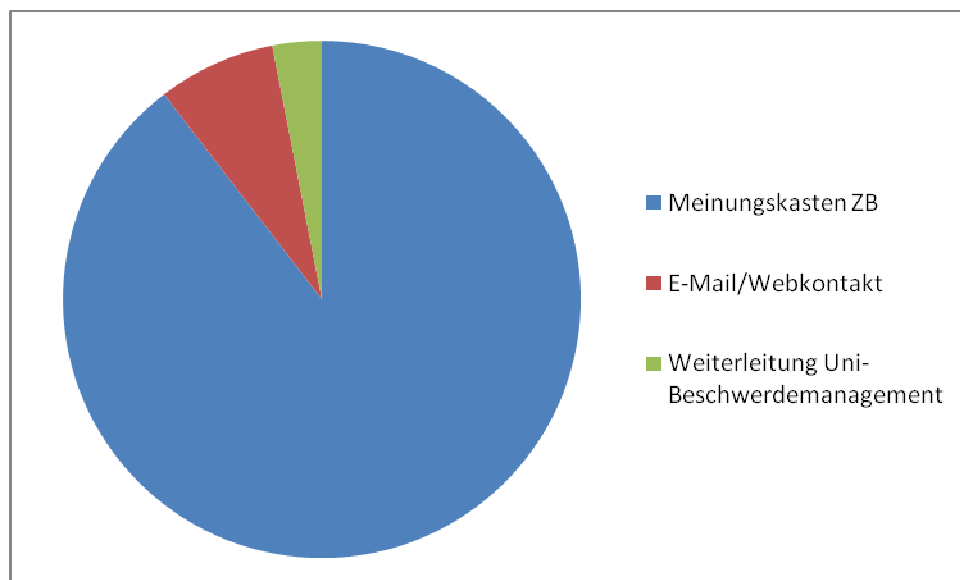


Die Universitätsbibliothek hat sich in den letzten Jahren zu einem Lernort mit vielfältigen Möglichkeiten entwickelt: Hier ist stille Einzelarbeit ebenso möglich wie das Lernen in der Gruppe im dafür vorgesehenen Raum. Hohe Nutzungszahlen unterstreichen die zentrale Bedeutung der Bibliothek als Anlaufpunkte für alle Universitätsangehörigen, bieten aber im täglichen Betrieb auch immer wieder Grund für Beschwerden. Das Studienjahr 2010 war für die Universitätsbibliothek Oldenburg ein Jahr der Renovierung und Neugestaltung. Mit diversen Umbaumaßnahmen haben wir die Bibliothek freundlicher und heller gestaltet, vor allem aber auch ruhiger gemacht. Die damit einhergehenden Einschränkungen für die Bibliotheksbesucher – und auch die Mitarbeiter – lieferten viele Anlässe für Beschwerde. Arbeitsplätze konnten nicht genutzt werden und es war laut. Der Baulärm – obwohl die größten Arbeiten in der Sommerpause und außerhalb der Öffnungszeit erledigt wurden – störte die Lernkonzentration und erschwerte das ruhige Arbeiten in der Bibliothek. Schließlich entstanden viele neue Gruppenarbeitsbereiche und -räume und ein weiterer Bereich mit PC-Arbeitsplätzen. Die Schließfächer verschwanden aus dem Foyer in einen abgetrennten Garderobenbereich, so dass eine entscheidende Lärmquelle beseitigt werden konnte.

Ihre Kommentare und Kritiken des vergangenen Jahres, aber auch Lob und Zustimmung haben wir nun in diesem Report ausgewertet und möchten Ihnen an dieser Stelle auch zeigen, wie wir reagierten.

## Nutzung der Beschwerdekanäle

Sie haben als Bibliotheksbesucher mehrere Möglichkeiten, Ihre Meinung zu äußern: Die Meinungskästen im Foyer der Zentralbibliothek am Uhlhornsweg und in der Bereichsbibliothek Mathematik und Naturwissenschaften oder das Webformular auf der Homepage der Bibliothek. Auch unsere Mitarbeiter können Sie im Falle einer Beschwerde gerne direkt ansprechen. Im vergangenen Jahr haben Sie am häufigsten den Meinungskasten im Foyer genutzt.

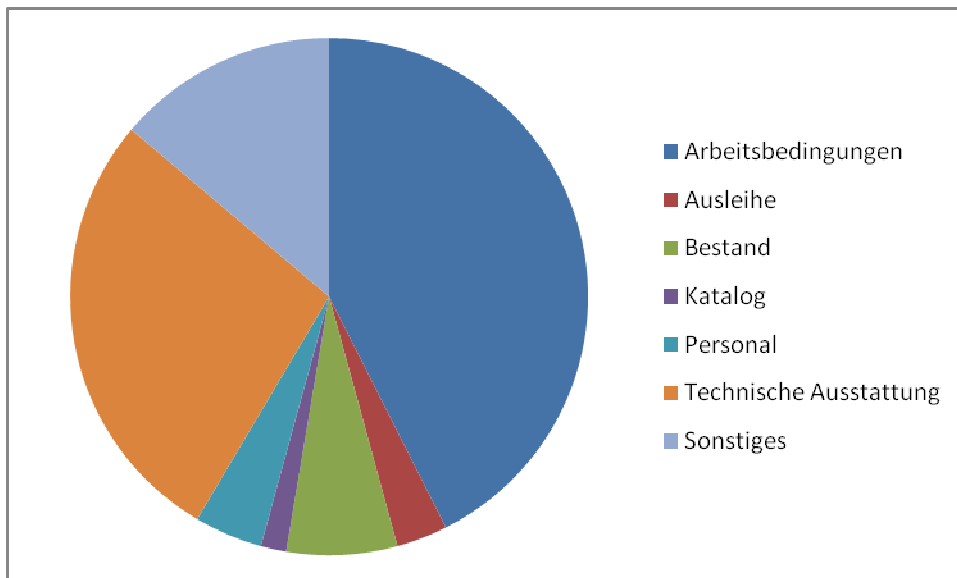


Insgesamt haben wir 2010 163 Meinungsäußerungen von Ihnen erhalten. Davon sind 70 Äußerungen anonym eingegangen, so dass wir nur bei ca. der Hälfte aller Äußerungen eine Antwort auf das Anliegen geben konnten.

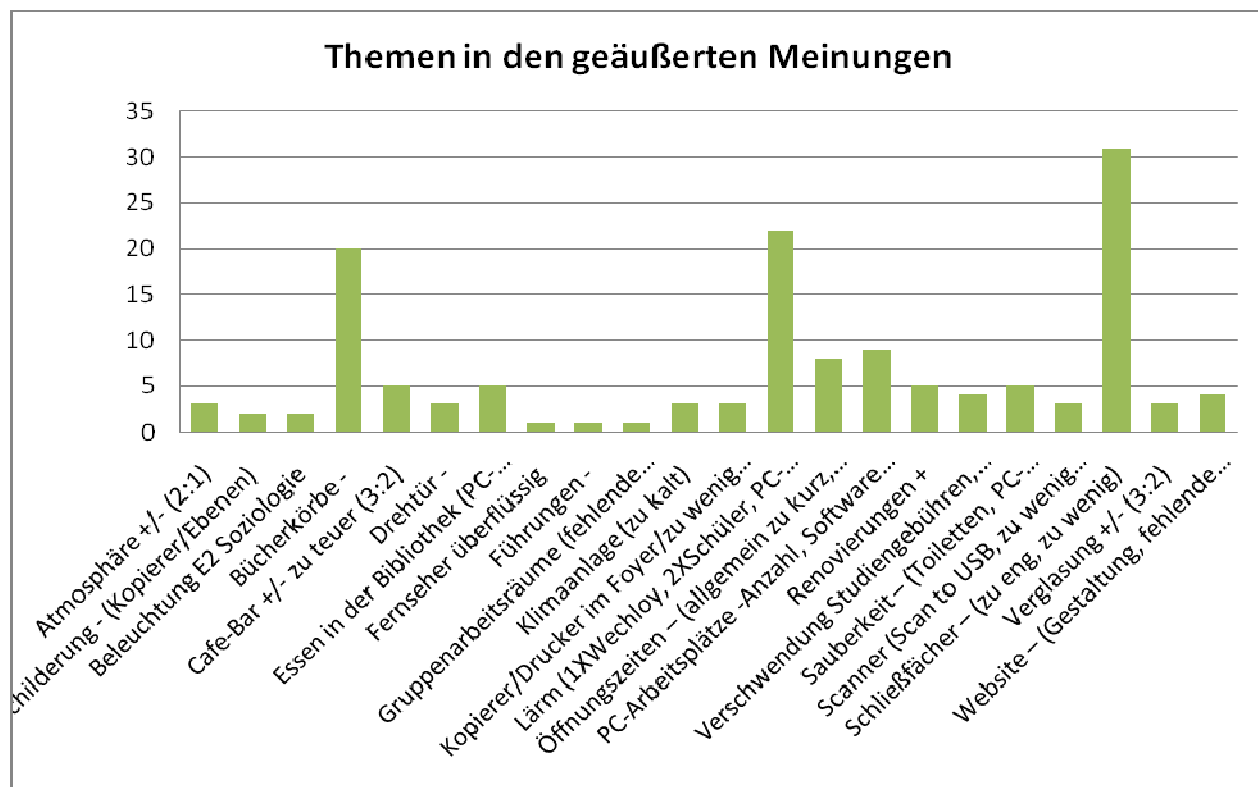
## Themenbereiche

Die Auswertung der Themen zeigt, dass die Klassiker des Beschwerdemanagements auch im vergangenen Jahr wieder dabei waren. Die Hitliste der Themen führen die *Aufstellung der Schließfächer*, der *Lärm in der Bibliothek* sowie die *fehlenden grünen Körbe* an.

Die Themen lassen sich in folgenden Kategorien aufteilen:



Die Arbeitsbedingungen und technische Ausstattung der Bibliothek wurden von Ihnen am häufigsten kommentiert.



## Arbeitsbedingungen

### Äußerung zum Thema Schließfach (Beispiel 1):

>Hallo! Ich frage mich, worin der Sinn liegt, alle Schränke in dem "neuen" Raum unterzubringen? Zu  
>Stoßzeiten – zw. den Vorlesungen/Seminaren ist dort ein unglaubliches Gewühle + Geschiebe +  
>Gedrängel. Warum kann diese Situation nicht entzerrt werden bzw. ist dies von Ihrer Seite in Planung? Im  
>Foyer - also direkt vor dem Eingang zur Bibliothek - ist doch genug Platz.

#### Unsere Antwort:

Vor den Renovierungsarbeiten des letzten Jahres befanden sich die Schließfächer im Foyer. Dieses führte zu einer hohen Lärmbelastung in der Bibliothek. Durch den Publikumsverkehr im Foyer drang der Lärm ungehindert über den Lichtgraben ins Gebäude und verteilte sich über alle Ebenen. Der abgetrennte Raum für die Schließfächer hat die Lärmsituation in der Bibliothek deutlich verbessert. Die Aufstellung der Schließfächer wird optimiert werden, so dass es zukünftig nicht mehr so eng in den Gängen ist.

### Äußerung zum Thema „Grüne Körbe“ (Beispiel 2):

> Bitte mehr grüne Körbe! Ab 10 Uhr sind keine mehr zu kriegen!!

#### Unsere Antwort:

Tatsächlich hat die Bibliothek einen hohen Schwund an grünen Körben zu beklagen. Es waren einmal 480 grüne Körbe und 200 rote Körbe (ausschließlich für die Benutzung „hinter“ der Ausleihe) im Umlauf. Davon sind innerhalb eines Jahres über die Hälfte verschwunden, nachdem die aufwändige Verbuchung abgeschafft wurde, die für Bibliotheksmitarbeiter und -besucher gleichermaßen anstrengend war. Trotzdem haben wir uns entschlossen, das Angebot an „freien“ Körben aufrecht zu erhalten und werden neue in größerer Zahl anschaffen, um Ihnen eine bequeme Möglichkeit zu geben, mit eigenen Materialien und eigener „Ausrüstung“ von den Schließfächern in die Bibliothek zu gelangen.

### Äußerung zum Thema „Lärm in der Bibliothek“ (Beispiel 3):

>Es herrscht viel Unruhe in der Bücherei. Besonders an den PCs, die Studenten arbeiten dort gemeinsam  
>oder hängen rum, ohne Rücksicht auf die Studenten, die konzentriert arbeiten wollen. Studenten sind  
>ständig am Quatschen, eigentlich sollte gerade die Bib da ein Zufluchtsort sein. Es wäre schön, wenn Sie  
<darauf eingehen könnten. Ansonsten bin ich super zufrieden!“

#### Unsere Antwort:

Der Bibliothek ist die Lärmproblematik bekannt. Deshalb wurden in den letzten Monaten umfangreiche Maßnahmen getroffen:

1. Verglasung der Cafe-Ebene
2. Austausch der vorhandenen Deckenplatten für eine höhere Schallabsorbierung
3. Einrichtung von Gruppenarbeitsräumen
4. Klare Trennung von Bereichen für Einzel- oder Gruppenarbeit

Auch werden auf der Ebene 1 die Gruppenarbeitsplätze vom Lesesaal mit den Einzelarbeitsplätzen durch eine Glaswand getrennt.

## Renovierung und Umbau

### Es gab Lob zur Renovierung und Neugestaltung der Bibliothek (Beispiel 4):

>Hier ist wirklich ein wunderbarer Ort zum Arbeiten. Die Renovierung und die neuen Möbel steigern den >Spaß. Der neue Teppich ist super! Auch den Bereich in der Schulbuchsammlung habt ihr viel netter >gestaltet.... Danke!

### Aber auch kritische Nachfragen (Beispiel 5):

>Ich würde gerne wissen, mit welchen Geldern die Umbaumaßnahmen in der Bibliothek bezahlt werden?  
>Sind das Studiengebühren? Umbaumaßnahmen wie Linoleumboden, Teppichboden, Cafe-Bar etc. Und  
>auch, mit welcher Begründung dies erfolgte?

### Unsere Antwort:

Die Renovierungsarbeiten der letzten beiden Jahre wurden bisher aus vorhandenen Investitionsmitteln und nicht aus Studienbeiträgen finanziert. Die Bibliothek kann keineswegs unbegrenzt auf Mittel aus den Studienbeiträgen zugreifen, sondern muss diese beim Präsidium beantragen. Eine Kommission, die mit Mitgliedern der Fakultäten, Zentralen Einrichtungen und Studierenden besetzt ist, entscheidet letztlich über die Vergabe der Studienbeiträge. Möchten Sie sehen, wofür die Bibliothek Studienbeiträge einsetzt? Dann finden Sie diese Informationen auf der folgenden Internetseite:

<http://www.bis.uni-oldenburg.de/49880.html>

Die umfangreichen Renovierungsmaßnahmen in der Zentralbibliothek und in der Bereichsbibliothek Mathematik und Naturwissenschaften wurden nach mehr als 25 Jahren intensiver Nutzung nötig. Beide Bibliotheksstandorte wurden modernisiert und attraktiver gestaltet.

### Die wichtigsten Ziele dabei waren:

- lärmakustische Optimierung (Erneuerung der Deckenplatten im Foyer und auf der Zeitungsebene)
- Verbesserung der Arbeitsbedingungen (Aufarbeitung von Leseplatztischen und Mobiliar, neue Beleuchtung)
- freundlichere Atmosphäre an beiden Standorten (Malerarbeiten, Austausch des Teppichbodens)

Die Café-Bar wird vom Studentenwerk betrieben, das selbstverständlich auch deren Einrichtung finanziert hat.

## Öffnungszeiten

### Ihre Kritik zu den Öffnungszeiten, speziell der Sommerpause (Beispiel 6):

>Die Öffnungszeiten in den Semesterferien (Vorlesungsfreie Zeit) sind nicht umfassend genug. Das die >längeren Öffnungszeiten erst ab 19.9. gelten, halte ich für zu spät. Viele Studierende schreiben im >September an Hausarbeiten etc. die Bibliothek ist gut besucht.

**Unsere Antwort:**

Die "Sommerpause" mit eingeschränkten Öffnungszeiten ist ein Zugeständnis an die Wirtschaftlichkeit, da die durchschnittlichen, erhobenen Nutzerzahlen in diesen Wochen geringer sind. Die Universitätsbibliothek realisiert im Rest des Jahres die Spät- und Wochenendöffnung aus Studienbeitragsmitteln. Dafür hat sich die Bibliotheksleitung über Jahre sehr engagiert eingesetzt.

## Ausleihe

In diesen Bereich fielen nur vereinzelte Äußerungen zu den verschiedenen Aspekten des Ausleihservice an. Sie reichten von der Verlängerung des Bibliotheksausweises, die Nutzung der Guthabekarte versus Bibliotheksausweis, den veränderten Nutzungsbedingungen bei der Ausleihe von Filmen in der Mediathek bis zu Fragen der Mahn- und Verzugsgebühren.

**Ihre Frage zu den veränderten Ausleihberechtigungen von Filmen in der Mediathek (Beispiel 7):**

- >Es ist unfassbar (traurig), dass Lehrkräfte keine Fernsehmitschnitte mehr ausleihen dürfen. Bleibt das so?
- >Das Bildungssystem profitiert doch von der Möglichkeit, solche Medien einzusetzen. Meines Wissens gibt
- >es keine eindeutige Entscheidung des Gesetzgebers, die das Zeigen solcher Medien in Schulen verbietet.
- >(Freiheit von Lehre und Forschung etc.)

**Unsere Antwort:**

Die "Freiheit von Forschung und Lehre" endet juristisch gesehen an den Grenzen des Campus. Daher müssen wir über unsere Nutzungsbedingungen sicher stellen, dass kein Missbrauch mit den von uns bereit gestellten Medien geschieht.

## Bestand und bibliothekarische Dienste

Hier wurden Anschaffungswünsche für Literatur geäußert, die entsprechend an die zuständigen Fachreferate weitergeleitet wurden. Der allergrößte Teil der vorgeschlagenen Buchtitel ist gekauft worden. Ihre Anschaffungswünsche können Sie uns auch über das Internet mitteilen:

<http://www.bis.uni-oldenburg.de/44280.html>

Die verkürzte Leihfrist der Bücher aus der Lehrbuchsammlung von 4 auf 2 Wochen wurde kritisiert. Auch mit der Auswahl und der Aktualität des Bestandes waren Sie nicht zufrieden.

**Ihre Äußerung zur Lehrbuchsammlung (Beispiel 8):**

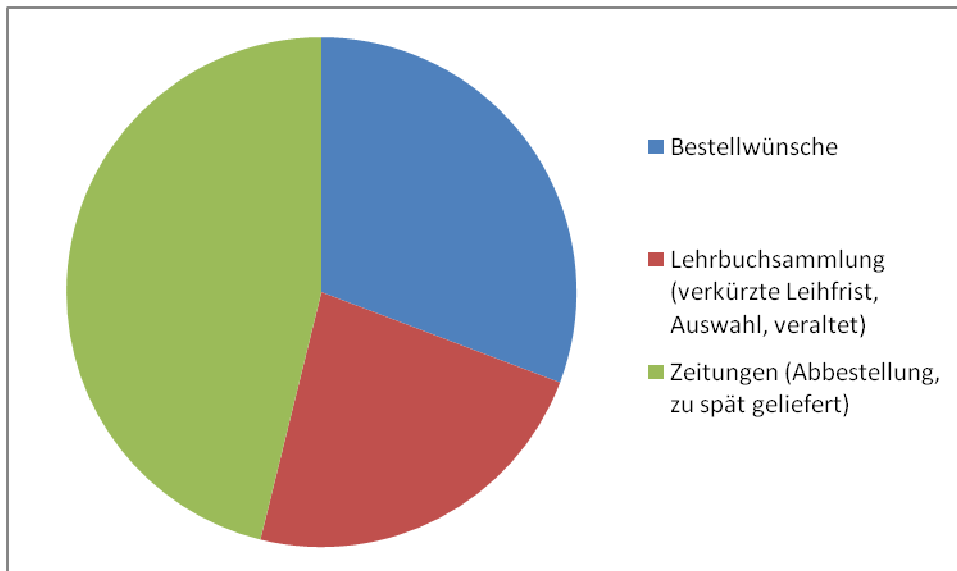
- >Die Ausleihfristen von 4 Wochen und 2 Wochen sind sehr unglücklich ausgewählt. Eine Ausleihfrist von 14
- >Tagen ist viel zu kurz und wer dringend ein Buch braucht, kann es vorbestellen. Die Frist von 4 Wochen
- >sollte für alle Bücher gelten. Häufig ausgeliehene u. über einen langen Zeitraum benötigte Bücher sollten
- >"mehrfach" vorhanden sein.

**Unsere Antwort:**

Der Hintergrund für die unterschiedlichen Ausleihfristen ist, dass die Lehrbuchsammlung stark genutzt wird, d.h. die Ausleihfrist von 2 Wochen gilt ausschließlich für die Lehrbuchsammlung. In einzelnen Fächern wurde die Lehrbuchsammlung aus Studienbeiträgen ausgebaut, gerade für diese Titel sollte mit der Verkürzung der

Leihfrist eine hohe Verfügbarkeit für eine möglichst große Zahl von Studierenden erreicht werden, um die Studienbeitragsmittel zielgerecht zur Verbesserung der Lernbedingungen einzusetzen.

Die Bibliothek hat begonnen, auch vermehrt E-Books für die Lehrbuchsammlung anzuschaffen, was eine hohe Verfügbarkeit der entsprechenden Texte garantiert.



## Katalog

Die derzeitige Benutzeroberfläche wird von Ihnen als veraltet und wenig funktionell beurteilt. Das BIS arbeitet ständig weiter an der Verbesserung der Recherchemöglichkeiten.

### Ihre Aussage zum Katalog (Beispiel 9):

>Das Design der OPAC-Seite ist wirklich antiquiert und erhöht nicht gerade die Nutzbarkeit. Vielleicht können Sie daran ja arbeiten.

### Unsere Antwort:

Wir arbeiten kontinuierlich daran, die Oberflächen für die Katalogsuche zu optimieren. Hier sind auch Ihre Anregungen sehr willkommen.

## Personal

Hier kann sich das BIS über lobende Äußerungen freuen: Der Einsatz, die Hilfsbereitschaft, die Kompetenz und die Freundlichkeit wurden von den Bibliotheksnutzern anerkannt.

## Andere Themen

Hier möchten wir noch einige Themen benennen, die außerdem bei uns eingegangen sind und die uns veranlasst haben, an einigen Stellen Abläufe und Regeln im Hause zu überarbeiten, bzw. über entsprechende Änderungen nachzudenken:

- Verbot von Gruppenarbeit in Einzelplatzzonen
- Aufstellung von „Ruheschildern“
- Fehlende und defekte Steckdosen
- Abtrennung von Gruppenarbeitsplätzen
- Verbot von Handys
- Abtrennung des Foyers mit Glaswänden
- Erstellung eines Regelkatalogs mit Verhaltensweisen

## Vorschläge an die Bibliothek

- Haken in den Toiletten für Taschen und Jacken
- Mehrere Skizzen zur Aufstellung der PC- Arbeitsplätze
- Ideen zur Aufstellung der Einzelarbeitsplätze im Jura- Lesesaal
- Taschen zum Verkauf
- einen Wasserspender
- ein Schulungsangebot für Office 2007
- einen Raum zur Entspannung (wurde 3x genannt)

## Fazit

Fast alle Themenfelder, die Sie in Ihren Beschwerden und Anregungen benannt haben, wurden von uns bearbeitet. Dass das Beschwerdemanagement funktioniert, können wir daran ablesen, dass die absolute Zahl der Beschwerden rückläufig ist, die Zufriedenheit der Bibliotheksbenutzer also steigt. Nicht jede Lösung für ein Problem können wir jedoch so schnell umsetzen, wie Sie oder wir es uns wünschen.

Seit einigen Jahren wird die Bibliothek zum Lernort umgestaltet und soll dadurch an Attraktivität gewinnen. Lärm ist ein bestimmendes Thema in Ihren Beschwerden und seine Eindämmung ist ein entscheidender Motor für die Umgestaltungen. Auffallend ist auch, dass wir immer wieder Meinungsäußerungen von Ihnen bekommen, die nach „härteren“ Regeln für das Verhalten im Haus fragen. Bei allen Themen, die die positive Atmosphäre in der Bibliothek betreffen, stehen wir allerdings immer vor der Herausforderung, möglichst ohne viele Gebote und Regeln ein gutes Klima im Sinne aller Nutzer zu schaffen.

Wir versuchen, durch die Gestaltung der Bibliothek zukünftig noch besser zu signalisieren, welches Verhalten (Sprechen, Essen o. ä.) in welchem Bereich angemessen ist. Hier sind aber auch Sie als Bibliotheksbesucher gefragt, durch gegenseitige Rücksichtnahme allen Anwesenden möglichst angenehme Arbeitsbedingungen zu ermöglichen. So sollte es zum Beispiel selbstverständlich sein, dass an öffentlichen PC-Arbeitsplätzen nicht mit Essen gekrümelt wird. Hier möchten wir keine zusätzlichen Regeln aufstellen, behalten uns aber vor, darauf hinzuweisen.

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit. Auch in Zukunft freuen wir uns auf Ihr Feedback zum BIS.

<http://www.bis.uni-oldenburg.de/meinung>