

Studying students – Ein Erfahrungsbericht

Heike Seidel

In seinem Beitrag „Best Practice: ‚Studying students‘ – ein Studienprojekt der River Campus Libraries, Rochester, NY“¹ stellte Holger Schultka das Projekt und die veröffentlichte Studie ausführlich vor. Ich möchte an dieser Stelle über die Erfahrungen der Zweigbibliothek Chemie der ULB Münster mit der Anwendung eines Elements dieser Studie berichten.

Nach der Veröffentlichung der Studie² im Herbst 2007 entschied ich mich dafür, einzelne in der Studie beschriebene Methoden für die Zweigbibliothek Chemie der ULB Münster einzusetzen.

Bibliotheksmitarbeiter/innen haben selbstverständlich die (vermeintlichen) Benutzerinteressen im Blick. Doch sind die Vorstellungen des Bibliothekspersonals zur Benutzerfreundlichkeit mit den tatsächlichen Interessen und Bedürfnissen der Nutzer/innen wirklich deckungsgleich? Ab und an werden – gerade in kleineren Bibliotheken – Wünsche direkt an das Bibliothekspersonal herangetragen, teils lässt sich aus dem Besucherverhalten schließen, was in der Bibliothek bzw. an ihren Angeboten geändert werden sollte. Überwiegend aber arrangieren sich Nutzer/innen und Mitarbeiter/innen stillschweigend mit den Gegebenheiten.

Für eine professionelle Benutzerbefragung fehlen einer Bibliothek wie der unseren (30.000 Medieneinheiten, eine Vollzeitstelle, mehrere Hilfskräfte zur Abdeckung von knapp 59 Öffnungszeiten pro Woche) sowohl die finanziellen als auch die personellen Mittel. Erhebungen sollten also mit geringem Aufwand zu betreiben und auszuwerten sein und dabei zu aussagefähigen Ergebnissen führen.

Um dieses Ziel zu erreichen, setzten wir Mitte Januar ein Element um, das in der Universität Rochester per Flipcharts realisiert wurde, auf denen die Bibliotheksbesucher/innen notierten, was ihnen an der Bibliothek gefiel bzw. missfiel. Dort wurde gefragt: „Why do you like to come here? What is missing?“³

In der Zweigbibliothek Chemie deklarierten wir zwei Streifen Packpapier zu „Wunschzetteln“ mit den beiden Spalten „Ich wünsche mir...“ und „Gut finde ich...“. Der erläuternde Text auf einem DIN-A4-Blatt, versehen mit einer ClipArt-Fee und der Sprechblase „Du hast Wünsche frei!“, sollte einerseits die Aufmerksamkeit

1 In: *Bibliotheksdienst*, 42 (2008), H. 2, S. 164–168

2 Foster, Nancy Fried (Hrsg.): *Studying students: the undergraduate reserach project at the University of Rochester*. Chicago: Association of College and Research Libraries, 2007. Online: <http://docushare.lib.rochester.edu/docushare/dsweb/View/Collection-4436> (zul. aufgerufen am 20.02.2008)

3 a.a.O., Chapter four. *Library Design and Ethnography*, S. 21

der Besucher/innen erregen, andererseits erklären, dass die Bibliothek auch nach Weihnachten noch Wünsche zur Verbesserung des Services erbittet. Die Streifen wurden an zwei Stellen in der Bibliothek angebracht, die beide häufig von Benutzer/innen frequentiert werden, jedoch vom Bibliothekspersonal nicht direkt einsehbar sind, damit die Wünsche unbeobachtet zu Papier gebracht werden konnten. Um zu Einträgen zu animieren, wurde pro Spalte vom Bibliothekspersonal jeweils eine Eintragung vorgegeben.

Erfreulich rasch füllten sich die Spalten – erwartungsgemäß die „Wunschspalte“ stärker als die „Lobspalte“. Da die Benutzer/innen nicht immer gleiche Aussagen wiederholen wollten, gingen sie dazu über, Ihre Zustimmung mit Strichen hinter dem Wunsch bzw. dem Lob auszudrücken.

Überraschend war für mich, über diese Wunschzettel mit den Nutzer/innen auch kommunizieren zu können. So war der Wunsch nach „Buchständern“ mir zunächst inhaltlich nicht ganz klar. Meine Rückfrage auf dem Zettel, ob damit Ständer gemeint seien, mittels derer man ein geöffnetes Buch vor sich auf dem Tisch aufstellen kann, wurde innerhalb weniger Stunden mit „Genau das!“ beantwortet. Auch die Nutzer/innen selbst begannen, sich über die Wunschzettel auszutauschen, z.B. Pro und Contra Essen und Trinken in der Bibliothek. So fand sich unter „Ich wünsche mir...“ bald die Aussage: „Dass man für mal 'n Schluck trinken oder ins Brot beißen nicht extra rausgehen muss, denn ich kann ohne Essen einfach nicht lernen. Kann zwar verstehen, dass das verboten ist, aber mir wäre es anders lieber.“ Dazu gab es den etwas rüden Kommentar: „NEIN! Egal was du nicht kannst!“

Interessant: Die häufigsten Wünsche in Rochester und Münster entsprechen sich nahezu. Es werden mehr Steckdosen für Laptops und anderes eigenes Equipment sowie mehr Licht gewünscht. Tatsächlich war die Beleuchtung in der Zweigbibliothek bisher desolat, sie wird – unabhängig von dieser Befragung – in diesen Wochen verbessert. Im Zuge dieser Elektroarbeiten werden auch die gewünschten zusätzlichen Steckdosen in die neuen Tische eingebaut.

Auch die wesentlichen Pluspunkte der Bibliothek unterscheiden sich kaum: „The atmosphere, people and quiet study areas were the most common answers to why the students like to come to the libraries“, heißt es in *Studying Students*.⁴ Auf unserem Wunschzettel findet sich in der Rubrik „Gut finde ich ...“ ein lange Strichliste hinter den Punkten längere Öffnungszeiten sowie freundliches und kompetentes Personal. Dass die Studierenden hier arbeiten, um Ablenkungen etwa zu Hause zu vermeiden, wird immer wieder in persönlichen Gesprächen berichtet. Tatsächlich ist verstärkt zu beobachten, dass vor Klausur- und Prüfungsterminen Studierende wochenlang nahezu ganztägig in der Bibliothek lernen und arbeiten, so dass sie in dieser Zeit den größten Teil ihres Tages in den Bibliotheksräumen verbringen.

4 a.a.O., S. 21

Bemängelt wurde u.a. das laute Telefonklingeln am Arbeitsplatz des Bibliothekspersonals, der sich offen mitten in der Bibliothek befindet. Die Studierenden schlugen hier eine „Kabine“ bzw. Headsets für das Personal vor. Wir haben zunächst einfach die Lautstärke der Telefonklingel herabgeregelt. Seit dem 17. März ist – analog zu den Regeln der Universitäts- und Landesbibliothek Münster – das Trinken von Mineralwasser aus Plastikflaschen versuchsweise zugelassen. Die Neuregelung sprach sich innerhalb weniger Stunden herum und wird sehr begrüßt. Buchständer werden zum Ausleihen angeschafft, den Fragen, wie das zu laute Türenklappen oder die störenden Trittschallgeräusche auf dem Linoleumboden gedämpft werden können, wird nachgegangen werden.

Die Bibliothek bekommt in den kommenden Wochen neue Tische und Stühle sowie eine Lamellenanlage, die heller sind als die bisherige Ausstattung und auch etwas mehr Farbe in den Bibliotheksraum bringen. Zu hoffen ist, dass die dann in der Höhe besser aufeinander abgestimmten Stühle und Tische den Wunsch nach höhenverstellbaren Stühlen obsolet machen.

Manche Wünsche machen deutlich, dass einige Angebote der Bibliothek noch nicht allen bekannt sind. So existiert ein Funk-LAN ebenso wie die gewünschten Gastkennungen für den Computerzugang. Hier zeigte der „Wunschzettel“ Informationslücken auf, die uns bisher nicht bewusst waren.

Als nächsten Schritt dieser Aktion haben wir folgende „Zwischenbilanz“ ausgehängt. Sie soll deutlich machen, dass die Wünsche ernstgenommen und Lösungen gesucht werden.

Bau/Raum	Ihr Wunsch	Kommentar der Bibliothek
	- mehr Licht - funktionierendes Licht an allen Lesetischen - justierbares Licht an Lesetischen	Wir hoffen, die bisher bestehenden Probleme gehören nach Erneuerung der Beleuchtung und der Möblierung der Vergangenheit an.
	- mehr Steckdosen für Laptops	Werden mit den neuen Möbeln bereitgestellt.
	- mehr Arbeitsplätze für Kleingruppen/Seminarräume	Hierfür sehe ich derzeit keine räumlichen Möglichkeiten innerhalb der Bibliothek.
	- weiße Wände - hellere Wände - vielleicht etwas Farbe	Hellere Möbel und hellere Lamellen (anstelle der blauen Vorhänge) sollen in den nächsten Monaten Abhilfe schaffen.
	- höhenverstellbare Stühle	Die neuen Möbel passen von der Höhe her besser zueinander – vielleicht hat sich dieser Wunsch dann schon erledigt.

Bau/Raum	Ihr Wunsch	Kommentar der Bibliothek
	- Teppichboden („gegen klackernde Absätze“)	Alternativen werden geprüft.
	- Kabine/Headset für das Bibliothekspersonal wegen des lauten Telefonklingelns	Die Telefonklingel wurde leiser eingestellt. Kabine/Headset sind keine realistischen Alternativen.
	- leisere/geschlossene Außentüren	Wir werden sehen, was sich machen lässt.
Ausstattung /Service		
	- Buchständer	Werden in nächster Zeit zur Ausleihe angeschafft.
	- iMACs	Wir bekommen zusätzliche PCs, wenn die neuen Möbel stehen.
	- Gastzugänge für PCs	Gastkennungen sind bereits erhältlich. Allerdings wirklich nur für Gäste
	- W-LAN	Funk-LAN ist in der Bibliothek vorhanden – siehe Nutzungsanleitung an den PCs.
	- Lehrbuchsammlung in der Zweigbibliothek statt in der zentralen ULB in der Stadt	Verständlicher Wunsch, der sich aufgrund räumlicher, personeller und finanzieller Beschränkungen leider nicht realisieren lässt.
	- Papier für den Drucker (Studierende können kostenlos drucken, müssen jedoch eigenes Papier mitbringen)	Ein „heimlicher“ Test hat ergeben, dass es einen sehr hohen Papierverbrauch gibt. Dies ist – insbesondere da viel nicht Studienrelevantes gedruckt wird – von den Instituten nicht zu finanzieren. Studienbeiträge dürfen für Verbrauchsmaterial nicht eingesetzt werden.
Benutzungsregeln		
	- Trinken in der Bibliothek	Wasser aus Plastikflaschen ist jetzt erlaubt.
	- Essen in der Bibliothek	Ist aus hygienischen Gründen weiterhin nicht gestattet.
	- Taschen mitnehmen dürfen	Dies ist ein Sicherheitsproblem: Stolperfallen durch auf dem Boden liegende Taschen und Diebstahlproblematik. Taschen also bitte weiterhin in den Schließfächern verwahren.

Lob gab es für das aktuelle Lehrbuchangebot, die erweiterten Öffnungszeiten und die Druckmöglichkeiten in der Bibliothek. Besonders erfreulich: das Bibliothekspersonal wird von vielen Benutzer/innen ausdrücklich als freundlich und kompetent bezeichnet.

Nach dieser ermutigenden Erfahrung soll nicht nur die „Wunschzettel“-Aktion in einiger Zeit wiederholt werden, sondern wir wollen weitere Methoden der Studie in leicht abgewandelter Form umsetzen.

Ebenfalls im Kapitel 4⁵ werden „Design Workshops“ beschrieben, in denen die Bibliotheksbenutzer/innen in Rochester ihre „ideale Bibliothek“ entwarfen. Bei uns werden nach Abschluss der anstehenden Renovierungsmaßnahmen die Nutzer/innen in ausliegende Grundrisse eintragen können ob und ggfs. wo in der Bibliothek sie sich eine „absolute Ruhezone“ wünschen.

Ebenfalls für die nähere Zukunft ist eine „Fotoumfrage“ geplant. In Chapter 6 „Photo Surveys: Eliciting More Than You Know to Ask For“⁶ beschreibt Judi Briden ausführlich, wie Studierende 20 mehr oder weniger von der Bibliothek vorgegebene Gegenstände, Personen und Räume mit Bezug zu ihrem Studienalltag fotografierten und später zu diesen Fotos befragt wurden. Anders als an der Universität Rochester werden wir keine Einmalkameras austeilen, sondern die Nutzer/innen bitten, z.B. per Handy erstellte Fotos besonders beliebter und unbeliebter Orte in der Bibliothek einzureichen. Vielversprechend aus der Themenliste der Kolleg/innen der Universität Rochester erscheinen mir zunächst insbesondere:

- etwas, das Sie bemerkt haben und wovon Sie glauben, dass andere es nicht bemerkt haben;
- der Computer, den Sie in der Bibliothek benutzen;
- ein Ort in der Bibliothek, an dem Sie sich verloren fühlen.

Und als eigene Ergänzung:

- Ihr Lieblingsplatz in der Bibliothek.

Mittelfristig ist sicherlich auch die Umsetzung radikal vereinfachter Ansätze aus Chapter 5: „Dream Catcher: Capturing Student-Inspired Ideas for the Libraries' Web site“⁷ interessant, um einen an die Bedürfnisse und das Rechercheverhalten der Nutzer/innen angepassten Webauftritt zu realisieren.

Fazit: „Studying Students“ ist eine ausgesprochen lohnende Lektüre. Natürlich wegen der Erkenntnisse über den Studierendenalltag, die in Rochester gewonnen worden, darüber hinaus, weil sich einzelne der angewandten Elemente und Methoden auch in kleineren Bibliotheken schrittweise gewinnbringend umsetzen lassen.

5 a.a.O., S. 21–29

6 a.a.O., S. 40–47

7 a.a.O., S. 30–39