



## Ergebnisse der Kundenbefragung zur Zufriedenheit mit dem Neubau der Universitätsbibliothek Brixen im Dezember 2004

1. Ziel der Befragung, Methode, Rücklauf
2. Auswertungsverfahren
3. Diagramme
4. Stellungnahme der Bibliothek zu den Ergebnissen
5. Schriftliche Kommentare der NutzerInnen auf die offenen Fragen

### 1. Ziel, Methode, Rücklauf

Seit April 2004 ist die Universitätsbibliothek Brixen im neuen Universitätsgebäude untergebracht. Diese Veränderung war der Anlass dafür, die Eindrücke der BibliotheksbenutzerInnen von der neuen Umgebung zu erfragen. Ziel war es, Schwachstellen der Raumsituation (Architektur, Einrichtung, Ausstattung, Orientierung) zu identifizieren.

Ein standardisierter Fragebogen mit geschlossenen und offenen Fragen wurde in deutscher und italienischer Sprache via E-Mail an Studierende und Lehrende der Universität Brixen versandt sowie im Eingangsbereich der Bibliothek in Papierform für externe NutzerInnen zum Ausfüllen angeboten. Die vom 13. Dezember 2004 bis 11. Jänner 2005 eingegangenen Rücksendungen wurden gesammelt und geprüft. 75 gültige Bögen wurden in die Auswertung aufgenommen.

## 2. Das Auswertungsverfahren

Mit den erhobenen Daten aus den geschlossenen Fragen wurde zuerst eine Häufigkeitsauswertung durchgeführt. Damit hier die fehlenden Antworten keine Ergebnisverzerrungen bewirken, wurden Prozentwerte für alle Berechnungen verwendet: Gingen z.B. zur Frage nach der Zufriedenheit mit der Ausstattung der Kopierzonen insgesamt nur 65 Antworten ein (10 Personen machten keine Angabe), so erhielten die vorhandenen 65 entsprechend großes Gewicht, indem sie als 100 Prozent betrachtet wurden.

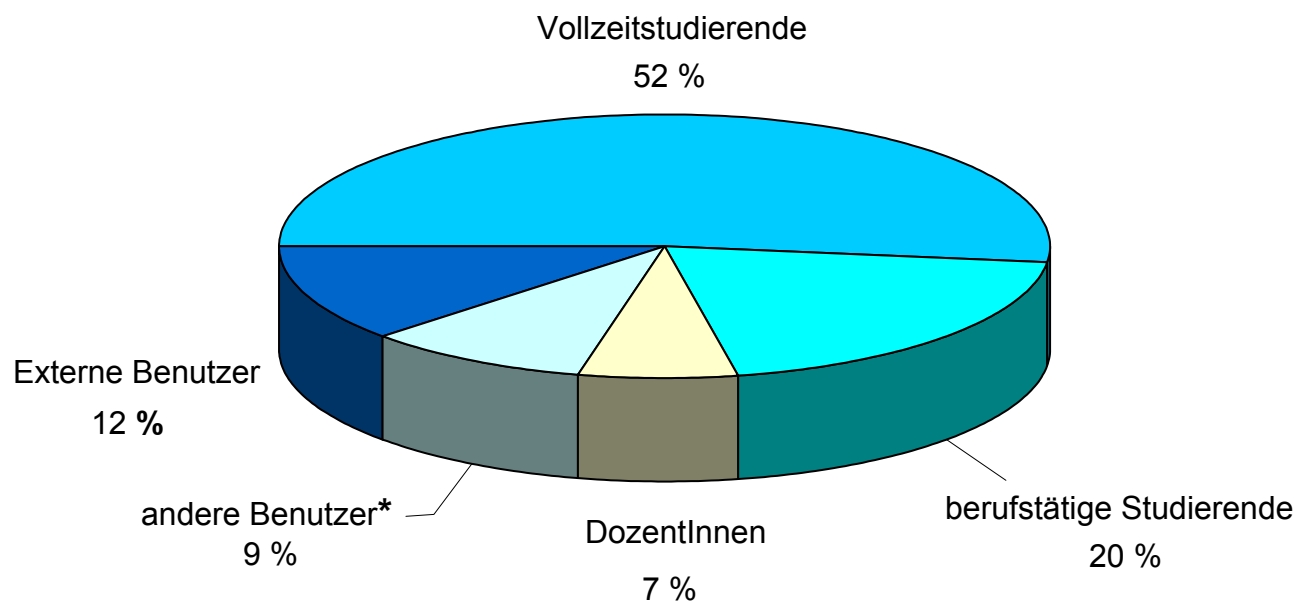
Wie die untenstehende Tabelle zeigt, fällt diese Maßnahme vor allem bei den Fragen Nr. 15 und 18 stark ins Gewicht. Auf dieser Grundlage wurde die durchschnittliche Bewertung eines Merkmals berechnet, wobei den vier Antwortmöglichkeiten unterschiedliche Gewichte zugeteilt wurden:

Die Antwortmöglichkeit 1 „nicht zufrieden“ wurde mit Null multipliziert, Antwort 2 mit 33,3, Antwort 3 mit 66,7 und Antwort 4 „sehr zufrieden“ mit 100. Die Summe dieser Produkte ergibt jene Werte, die in den Diagrammen dargestellt werden.

Frage Nr.		fehlende Antworten
1	Temperatur	2
2	Luftqualität	2
3	Sauberkeit	1
4	Ruhe	3
5	Lernatmosphäre	2
6	Licht	1
7	Sicherheit (z.B. Treppenhaus)	1
8	Behindertengerecht	9
9	Anordnung der Regale	3
10	Möblierung allgemein	2
11	Schließfächer/Garderobe	8
12	Sanitäreanlagen	5
13	Anzahl der Leseplätze	5
14	Anzahl der PC-Arbeitsplätze	6
15	Anzahl der Internet-PCs für externe Nutzer	21
16	Anzahl der Fotokopiermöglichkeiten	6
17	Anzahl der Druckmöglichkeiten	9
18	Ausstattung der Kopierzonen	10
19	Wegweiser/Beschilderung	4
20	Regalbeschriftung	4

### 3. Diagramme

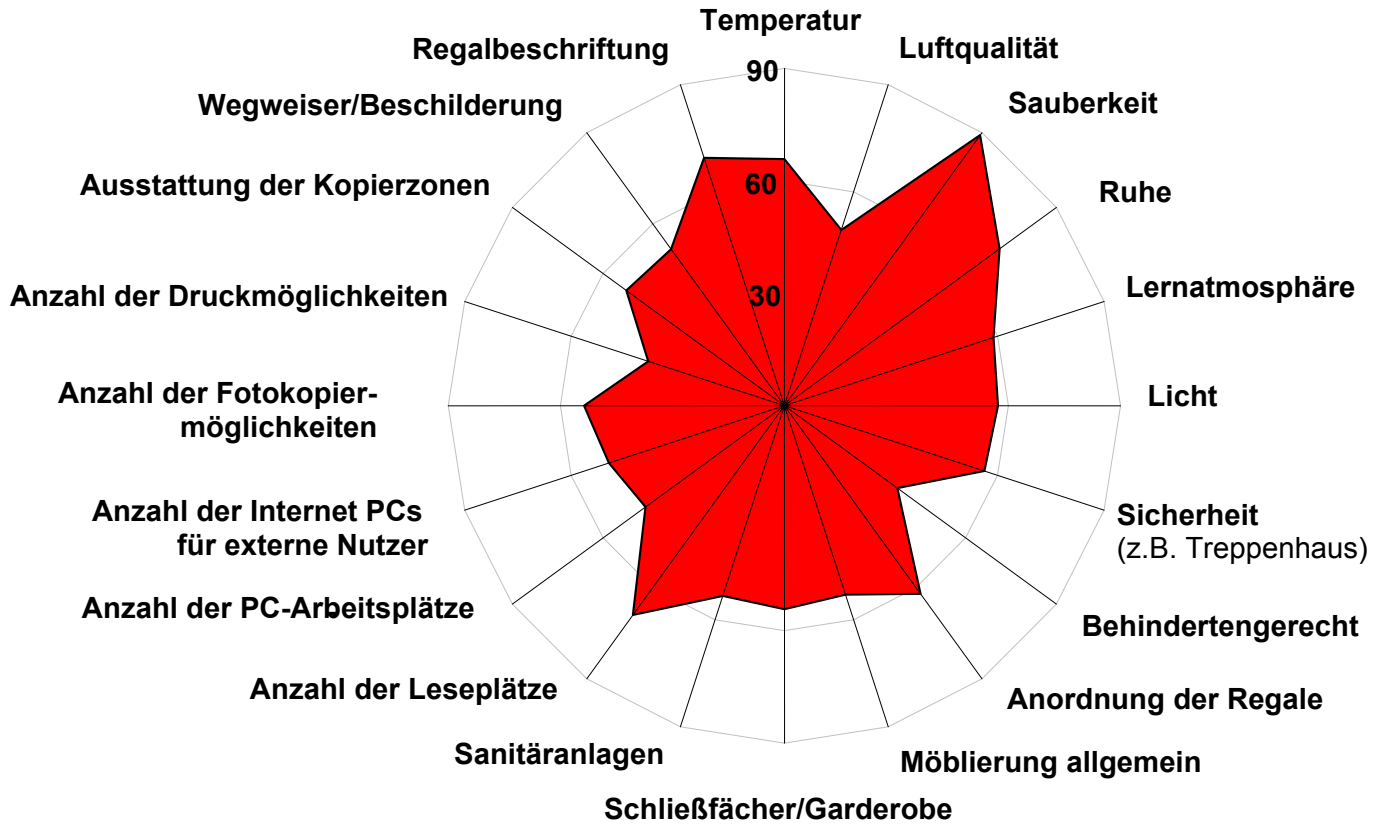
#### 3.1 Beteiligung an der Kundenbefragung nach Benutzergruppen



**Eingegangene Fragebögen** 77  
gültige 75 = Wert 100 % in der Darstellung  
ungültige 2

\* Als „andere Benutzer“ bezeichneten sich MitarbeiterInnen der Universität, Besucher, Mitglieder anderer öffentlicher Bildungsinstitutionen.

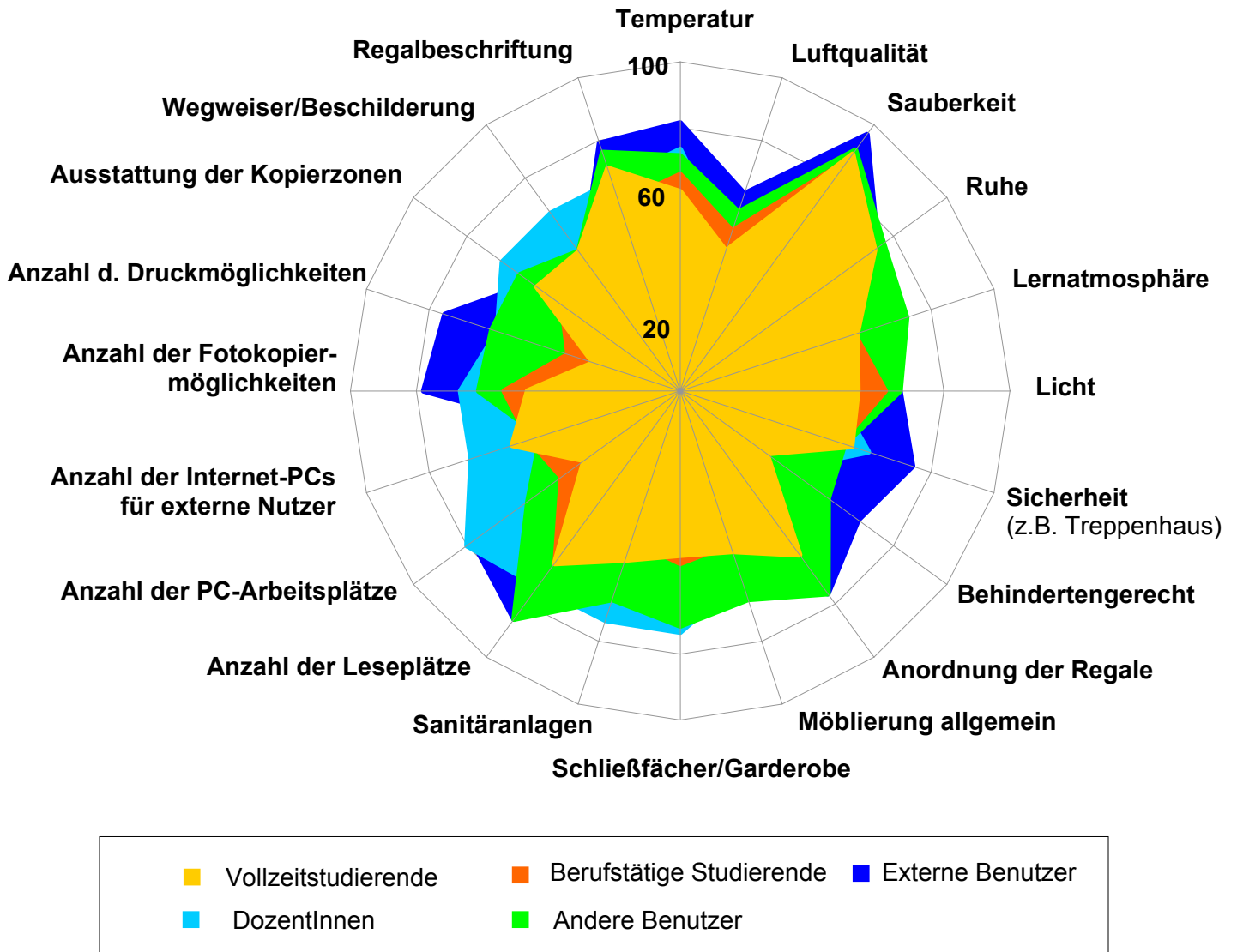
### 3.2 Kundenzufriedenheit mit den einzelnen Merkmalen (insgesamt)



Dieses Radardiagramm zeigt die überprüften Merkmale im Überblick. Je höher die angezeigten Werte sind, desto positiver wurde bewertet.



### 3.3.1 Zufriedenheit der einzelnen Benutzergruppen



Dasselbe Diagramm, das oben bereits gezeigt wurde, hebt in flächiger Gestaltung noch stärker hervor, dass Vollzeitstudierende und berufstätige Studierende im Vergleich zu den restlichen Benutzergruppen kritischere Urteile abgaben.

## 4. Stellungnahme der Bibliothek zu den Ergebnissen

### **Orientierungssystem:**

Allgemein wurden die Wegweiser, also das Leitsystem durch die Bibliothek, als mangelhaft bewertet. Aus den schriftlichen Kommentaren geht hervor, dass sich dieses negative Urteil nicht nur auf die Bibliothek, sondern auf das gesamte Gebäude bezieht. Bibliotheksintern wird vorerst an einer Verbesserung der Regalbeschriftung gearbeitet.

### **Technische Ausstattung der Bibliothek:**

Besonders negativ wird von den Studierenden die zu geringe Zahl der vorhandenen und funktionierenden PC-Arbeitsplätze und Drucker gesehen. Das korrekte Funktionieren wird seitens der Bibliothek seit Jahresbeginn noch häufiger überprüft. Ein Ansuchen um zusätzliche Geräte wird gestellt.

### **Einrichtung der Bibliothek:**

Vor allem aus den schriftlichen Kommentaren geht hervor, dass die Einrichtung tendenziell als steril, wenig einladend und durch die dunkle Farbe als eher bedrückend empfunden wird. Die Schließfächer werden aufgrund des geltenden Taschenverbots an sich schon negativ bewertet. Diesbezüglich weist die Bibliothek darauf hin, dass ein Taschenverbot an allen größeren wissenschaftlichen Bibliotheken aus mehreren Gründen (Sicherheit, Diebstahl usw.) Standard ist und Sinn macht.

Weiters wird die schlechte Zugänglichkeit (zu eng an der Wand) und die zu geringe Anzahl von großen Fächern bemängelt. Das Möbel konnte erfolgreich verschoben werden, sodass die Fächer nun besser zugänglich sind. Dem Wunsch nach einer Garderobe für Mäntel ist die Bibliothek inzwischen nachgekommen.

Was die Sanitäreinrichtungen angeht, wird vor allem die zu geringe Anzahl bemängelt.

### **Architektur der Bibliothek:**

Generell wird die Bibliothek trotz zusätzlicher künstlicher Beleuchtung mehrheitlich als zu dunkel empfunden. Den Mitarbeitern der Bibliothek fällt auf, dass die Tischlampen kaum genutzt werden. Die Bibliotheksleitung wird die korrekte Beleuchtung der Lesebereiche genauer überprüfen.

Der Aspekt Behindertengerechtigkeit wird generell als schlecht bewertet, leider aber nicht durch schriftliche Kommentare gestützt, weshalb nur zu vermuten ist, welche Bereiche des Bibliotheksbaus hier verbessert werden sollen. Die Bibliotheksleitung wird diesen Aspekt genauer begutachten und bei Bedarf Maßnahmen setzen.

Die Anordnung der Regale im Untergeschoss wird mehrheitlich als viel zu eng empfunden. Dies deckt sich auch mit dem Wunsch der Bibliotheksleitung, diese Anordnung nachträglich aufzulockern.

### **Atmosphäre der Bibliothek:**

Die Temperatur wurde insgesamt als zufrieden stellend bewertet, wobei die Hinweise auf tendenziell hohe Temperaturen überwiegen. Das Klimatisierungsteam des Hauses hat durch entsprechende Anweisungen bereits darauf reagiert.

An der sehr schlechten Luftqualität – vor allem im Computerraum – wird noch gearbeitet (Verbesserung der Lüftungsautomatismen über Hausleittechnik). Das Ruheempfinden versucht man durch das Anbringen von Akustikpaneelen zu verbessern. Insgesamt besteht Hoffnung, durch solche Einzelmaßnahmen die insgesamt eher schlecht bewertete Lernatmosphäre zu verbessern.

## 5. Schriftliche Kommentare der NutzerInnen auf die offenen Fragen

### Frage 2: Was schätzen Sie am neuen Bibliotheksgebäude in Brixen?

#### Zusammenfassung:

Bereiche, die begeistern	Anzahl der Nennungen
MitarbeiterInnen	19
Medienangebot	10
Räume, Ordnung	10
Selbstverbuchung, Techniklösungen	4
Nichts, was begeistern könnte	3
Nähe zu den Lehrsälen	3
Funktionalität	2

#### Darstellung der Antworten nach Zugangsnummern

Fragebogen-Nr.	Kommentare
2	Nähe zu den Lehrsälen. Kompetenz, Einsatz und Freundlichkeit des Personals
3	Spazi, ordine, praticità mediante Student Card
5	Das Personal ist sehr freundlich
8	Die Freundlichkeit der Angestellten und die Übersicht.
10	Viel Platz. Übersichtlich
11	Es ist sehr weitläufig. Das Personal ist immer sehr freundlich und hilfsbereit
12	Das große Medienangebot
13	Dass man selbstständig Medien entleihen und zurückgeben kann
15	Die vielen aktuellen, neuen Bücher!
16	Viel Auswahl an Büchern und Zeitschriften, sympathische Angestellte, die sich gut auskennen
18	die Größe der räume
22	Helligkeit, Sauberkeit
23	l'ordine e la disposizione dei libri
25	Das Personal
26	Die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Personals. Die technische Ausstattung der Bibliothek bezüglich Selbstausleihe, Rückgabe und Verlängerung.

27	Ich finde es gut, dass Bibliothek und Vorlesungsräume in einem Gebäude untergebracht sind. So kann ich auch zwischen einer und der anderen Vorlesung kurz in die Bibliothek gehen.
28	Freundliche Mitarbeiter
29	Cortesìa, disponibilit alla collaborazione, aggiornamento costante
30	Calma, ordine, pulizia, gentilezza
31	Il fatto che le lezioni si svolgono da quest' anno accademico in un' unica sede
33	... am Gebude leider nichts!
35	Funktionalit, Blick nach drauen
37	Facilit d'accesso ai testi, abbondanza di giornali e riviste specializzate, competenza e disponibilit del personale adetto
44	Die sehr freundlichen und kompetenten Bibliothekarinnen!
48	Die Hilfsbereitschaft des Personals
50	disponibilit all'acquisto di testi
51	La disposizione dei libri, comoda e funzionale.
52	Das freundliche Personal
53	bersichtlich
54	Viel Auswahl
55	Die BibliothekarInnen und Bibliothekshelfer sind sehr freundlich und hilfsbereit, d.h. das Personal ist das einzige in dieser Bibliothek, das echt toll funktioniert.
56	Gentilezza personale
58	MitarbeiterInnen, Ausstattung
60	Gentilezza del personale, disponibilit di volumi, accesso ad internet anche per utenti esterni
62	La professionalit del personale, la cura con cui viene ordinato/disposto il materiale (riviste, libri ...)
63	 interessante poter prendere in prestito i libri autonomamente mediante quella macchina/computer che c' all'ingresso (metodo semplice e veloce)
66	Della nuova sede niente!
67	Die Grozugigkeit und Weite der Rumlichkeiten
72	Niente

### Frage 3: Was hingegen fehlt bzw. würden Sie anders machen?

#### Zusammenfassung:

Genannte Problembereiche	Anzahl der Nennungen
Farbgestaltung und Ästhetik des Gebäudes	16
Garderobe und Schließfächer	9
Öffnungszeiten	7
I&CT	7
Lichtverhältnisse	6
Zu enge Zonen	5
Beschilderung	4
Santiäranlagen	3
Preisgestaltung	2
Akustik	2
Andere (Einzelnennungen)	17

#### Darstellung der Antworten nach Zugangsnummern und Themen

Fragebogen-Nr.	Kommentare
1	Freundlicheres Gebäude! Im jetzigen Zustand macht es depressiv. Ausbildung / Uni für soziale Richtungen?? Durch weitere Bilder oder „Ausschmückungen“ „aufwärmen“!
2	Ich würde gerne in wirklich alten Bänden „schmökern“ wollen, Bände, wie sie z.B. in der Bibliothek des Klosters Neustift stehen – solche Bände sollten zugänglich gemacht werden, eventuell auch über eine digitale Erfassung!
3	Sarebbe utile la biblioteca rimanesse aperta anche sabato pomeriggio per soddisfare le esigenze degli studenti SSIS. Bisogna adattare un programma di stampa per file .pdf più veloce o mettere un'altra stampante. Sarebbe bello avere anche qualche tastiera "italiana".
4	Durch den Boden haben die Räume eine Kälte, die die sonst angenehme Bibliotheksatmosphäre zerstört. Im Übrigen ist der Eingangsbereich durch das Hallen der Schritte und die Möblierung nicht einladend.
5	Das Gebäude wirkt steril. Die Möblierung könnte freundlicher sein!
7	Ich würde mehr Schließfächer einrichten, die auch über mehrere Tage hindurch genutzt werden könnten!
8	Das Bibliotheksgebäude ist zu grau, wie auch das restliche Gebäude.
10	Einen größeren Computerraum. In jedem Stock eine Toilette

11	Längere Öffnungszeiten auch am Samstag. Computer, die nicht immer kaputt sind sondern auch mal funktionieren. Es könnte zumindest noch ein Drucker mehr sein, denn im Moment muss man teilweise über eine Stunde warten bis der eigene Auftrag gedruckt wird. Die Bücher zu einem Thema könnten alle zusammen an einer Stelle stehen und sich nicht über mehrere Stockwerke verteilen.
12	Zu enge Regale, besonders im Untergeschoss.
13	würde bereits im Parterre die Beschilderung aufschlagen wo welche Signaturen zu finden sind
15	Mich stört es extrem, dass man die Taschen nicht mit in den Computerraum (Bibliothek) nehmen darf!
18	die Öffnungszeiten - nicht alle Studenten haben den selben Lernrhythmus - einige würden sicher gerne noch am Abend in die Bibliothek kommen um zu lernen und um sich Material zu besorgen
20	es ist nicht unbedingt übersichtlich; es dauert ewig, bis man ein Buch findet... und wenn man ein Buch über PC bestellt, weiß man nicht an wievielter Stelle man steht, ob man es gleich bekommt oder noch 10 vor einem sind
21	die Lernplätze bzw. Lern-Boxen im dritten Stock sind nicht einladend
22	Innenausstattung!!! Z. B. Mensa, aber auch die "freien" Tische im 1. und 2. Stock könnten gemütlicher ausgestattet werden. Im Computerraum ist keine Luft!!!! Und die Temp. ist sehr, sehr hoch!
23	- un luogo più tranquillo per studiare - maggiore areazione dei locali
25	Es fehlt Tageslicht, nur künstliches Licht. Zum Lernen schlecht und ermüdend. Die Behindertengerechtigkeit müsste man testen, meiner Einschätzung nach jedoch ist schon die Kopiernische ein Ding der Unmöglichkeit, mit dem Rollstuhl sich umzudrehen. Die Türen gehen zu schwer auf für Rollstuhlfahrer, sämtliche Bücher auf den oberen Regalen sind nicht erreichbar. Die Architektur ist toll, aber wohl eher für eine Kunstgalerie als für eine Bibliothek.
26	Die Bibliotheksatmosphäre ist etwas düster und nicht sehr einladend. Vielleicht würden Bilder und/oder mehr Pflanzen helfen. Weiters finde ich, dass größere 1 Tages-Schließfächer zur Verfügung stehen sollten. Studenten, die an einem Vorlesungstag wie Freitag gleich nach Hause fahren, könnten ihr Gepäck dort deponieren. Eine Jahresmiete für ein Schließfach rentiert sich oft nicht.
27	Allgemein längere Öffnungszeiten. Für mich als werktätige Studentin ist es manchmal schwierig, die Zeit zu finden, in die Bibliothek zu kommen. Auch lerne ich lieber in der Bibliothek; daher wäre es nicht schlecht, wenn die Bibliothek auch abends

	<p>länger offen wäre.</p> <p>So angenehm es ist, dass die Bücher für einen längeren Zeitraum ausleihbar sind, so ist da aber auch zum Nachteil. Mir ist es schon des Öfteren passiert, dass ich Bücher für eine Veranstaltung (Referat, Hausarbeit) gebraucht hätte, es aber zu lange gedauert hat, bis das Buch wieder zurückgegeben worden ist. Ev. Vorschlag, Dozenten sollten womöglich mehr Semesterapparat machen, oder bei wichtigen Büchern immer zwei Ausgaben, wobei eine nicht entleihbar ist.</p>
29	Insonorizzazione, apertura serale per docenti con Chip Card.
30	Un maggior numero di libri della SSIS a disposizione
31	La luce naturale, meno cemento
33	Akustik, Licht
35	Mehr grüne, blaue, gelbe Farben
36	Terrei separati i libri italiani da quelli tedeschi
37	Ulteriori testi sulla bibliografia di didattica delle lingue
38	Öffnungszeiten: von 8 – 20 Uhr
40	Troppo pochi gabinetti, scaffali e mobili chiari e non neri
46	Dass man die Taschen abgeben muss und dass der Computerraum drin ist (Schließungszeiten sind so kürzer)
47	Dass wir die Rucksäcke mit in die Bibliothek nehmen dürfen. Wir brauchen mehr PCs und diese in einem belüfteten Raum. Ein Leseraum so wie es ihn im Priesterseminar gegeben hat, wo nur gelesen wird, sollte eingerichtet werden. Dieser gut belichtet und belüftet.
48	Garderoben für Mäntel wären wünschenswert. Dass man Taschen ablegen muss finde ich sehr umständlich.
50	Varietà .Un catalogo per acquisti da consultare (come quelli delle librerie)
51	Niente.
52	man sollte seine Taschen mit in den PC Raum nehmen dürfen mehr Computer die auch wirklich funktionieren!
53	Computer sollten funktionieren
54	Orientierungsmöglichkeiten
55	Der Bau ist nicht geeignet für eine Bibliothek, doch daran wird man leider wenig ändern können, sie ist zu dunkel, zu wenig Fenster, zu schwarz, zu eng, zu wenig PCs, und leider sind die Bücher, die man für eine Vorlesung braucht, meist bereits vergriffen, sodass man sie selbst kaufen muss. Außerdem ist es etwas schwer zu verstehen, warum die Biblio über Weihnachten so lange geschlossen bleiben muss.
56	Arredamento molto (troppo) scuro
58	Zu eng im Untergeschoss, zu eng im Treppenhaus
60	Cambierei il prezzo per l'accesso ad Internet (in diminuzione ovviamente) e forse anche il sistema delle more ...
62	Gli scaffali non sono comodi, poco spazio tra uno e l'altro, le zone

	senza finestre sono assolutamente claustrofobiche
64	Cambierei il colore dell'arredamento e pitturerei i muri
66	I colori dell'arredamento! Lo spazio degli scaffali
67	<p>Kommentar zum Punkt „Schließfächer/Garderobe“: Katastrophe!  Kommentar zum Punkt „Ausstattung der Kopierzonen“:  welche Ausstattung? Ist ja so dürftig!  Kommentar zum Punkt „Wegweiser/Beschilderung“: katastrophal  Anhang:  Bei einer Bibliothek, die über drei Stockwerke geht, wären WCs in jedem Stockwerk kein Luxus. Derzeit gibt es 1 WC innerhalb der Bibliothek; eine schwache Blase oder gar Probleme mit dem Darm sind fatal!  Zudem ist das WC im Keller so untergebracht (im letzten Winkel, hinter großen schweren Türen versteckt, eng und schlecht beleuchtet), dass man sich schuldig fühlt, wenn man mal aufs Klo muss. Jemand, wer unter Klaustrophobie und/oder Angst vor Dunkelheit leidet, der kann sich dort nie aufs Klo trauen.</p> <p>Die Anordnung der Schließfächer ist völlig benutzerunfreundlich:  Die Kästchen sind so eng an die Wand gestellt, dass korpulente Personen sich schwer tun, jemand mit Rollstuhl ist praktisch chancenlos. Wenn bereits jemand anderer vor einem der Kästchen steht, so ist es unmöglich das eigene Schließfach zu erreichen. Die Enge erlaubt nur eine „Einbahnregelung“.</p> <p>Insgesamt betrachtet wurde in diesem Gebäude die Benutzerfreundlichkeit der architektonischen Ästhetik gänzlich geopfert. Schön und unpraktisch, aber schon schön!</p> <p>Die Beschilderung ist z. Teil so dezent, dass man sie kaum findet. Vor allem beim Verlassen des Treppenhauses kann man nicht erkennen, ob man nach links oder rechts abbiegen muss, um ein bestimmtes Büro zu erreichen.</p>
68	Internet PCs für externe Nutzer kostengünstiger
69	Mehr Farbe → extrem dunkel
72	Tutto dalle fondamentali!
73	Kommentar zum Punkt „Anordnung der Regale“: Super bis auf -1 Stock, der ist ☺