

KundInnen-Befragung 2020

Bibliothek Münsterergasse

Ausführlicher Bericht, 19.02.2021, Chantal Wyssmüller (cwy) / Felicitas Isler (fis)

Inhalt

1. Ausgangslage	2
2. Fragestellung und Ziele	2
3. Methodik	3
3.1 Fragebogen-Design	3
3.2 Erhebungszeitraum	3
3.3 Rekrutierungskonzept und praktische Umsetzung	3
3.4 Fragebogen-Rücklauf und -Vollständigkeit	4
3.5 Auswertungsmethode(n).....	5
3.6 Methodenkritik	5
4. Auswertung.....	6
4.1 Wer hat sich beteiligt?.....	6
4.1.1 Aktuelle Tätigkeit: studierend, berufstätig oder anderes?	6
Studierende der Universität Bern: Vielfältige Fachgebiete	7
Studierende anderer Bildungsinstitutionen	7
Andere Tätigkeiten.....	8
4.1.2 Wohnort	8
4.1.3 Alter	9
4.1.4 Stammkund*inn*en oder nicht?	10
4.1.5 Erkenntnisse zur BMü-Kundschaft während Prüfungsvorbereitungsphasen	11
4.2 Wann halten sich die Befragten in der BMü auf?	12
4.2.1 Wochentage	12
4.2.2 Tageszeiten	13
4.2.3 Erkenntnisse bezüglich Nutzungszeiten	14
4.3 Welche Services sind bekannt und werden genutzt? Welche nicht?	14
4.3.1 Was tun Sie heute (oder in der Regel) in der Bibliothek Münsterergasse?.....	15
4.3.2 Welche unserer Services sind Ihnen bekannt und nutzen Sie?	18
4.3.3 Welche Dienstleistung schätzen Sie am meisten in der Bibliothek Münsterergasse?	27
4.3.4 Welche Dienstleistung vermissen Sie am meisten in der Bibliothek Münsterergasse?.....	28
4.3.5 Erkenntnisse bezüglich Dienstleistungen	29
4.4 Räumlichkeiten: Feedbacks	30
4.4.1 Was gefällt Ihnen an unseren Räumlichkeiten?	30
Lesesäle	31
Lounge.....	31
Ausleihe	31
Gruppenräume	31
Gewölbekeller	31

Information & Bernensia	31
Sonderlesesaal	32
Andere Räume	32
4.4.2 Welche Verbesserungsvorschläge haben Sie für unsere Räumlichkeiten?	32
Lounge	33
Lesesäle	33
Andere Räume	35
4.4.3 Erkenntnisse bezüglich Räumlichkeiten	35
5. Fazit und Empfehlungen	36
Dokumente im Intranet	39
Literatur	39
Anhang: Tabellen	40
1. Was Studierende in der BMü am meisten vermissen	40
2. Was Nicht-Studierende in der BMü am meisten vermissen	41
3. Was Studierende in der Lounge verbessert haben möchten	42
4. Was Nicht-Studierende in der Lounge verbessert haben möchten	42
5. Verbesserungswünsche/-vorschläge Lesesäle	42

1. Ausgangslage

Die Bibliothek Münstergasse, der Standort der Universitätsbibliothek mitten in der Altstadt von Bern, wurde nach umfassender Sanierung Ende Mai 2016 mit renovierten Räumen und neu konzipierten Dienstleistungen wiedereröffnet. Zentrales Element des neuen Raum- und Dienstleistungskonzepts war das Ziel, v.a. für Studierende, aber auch für ein breiteres kantonales Publikum, an zentraler Lage einen **attraktiven Lernort** zur Verfügung zu stellen.

Inzwischen wurde das Konzept aufgrund der Praxiserfahrungen weiterentwickelt und darauf hingearbeitet, das Profil der Bibliothek Münstergasse innerhalb der UB weiter zu schärfen. Diese Entwicklung fand u.a. räumlichen Ausdruck im umgestalteten Raum «Information & Bernensia» (IB) im 1. OG, welcher Mitte August 2019 fürs Publikum frei gegeben wurde. Aufgrund UB-interner Reorganisation ab 2021 könnten an der Münstergasse 61 mittelfristig eventuell weitere Räume für Publikumsnutzung zur Verfügung stehen.

Anfang 2020 schien darum der Zeitpunkt geeignet, dem derzeitigen universitären und öffentlichen Publikum der Bibliothek Münstergasse (BMü) Gelegenheit zu geben, sich im Rahmen einer breit angelegten Kund*inn*en-Befragung zum «Lernort BMü» und dessen Dienstleistungsangebot zu äussern und uns im Hinblick auf erneute Veränderungen ihre Wünsche und konkreten Vorschläge zu vermitteln.

2. Fragestellung und Ziele

Folgende **Fragen** wollten wir mit Hilfe der Umfragedaten beantworten:

- Wer tut was in der BMü?
- Wie regelmässig (Stammkundschaft) und wann (Wochentage & Zeiten) halten sich welche Kund*inn*en in der BMü auf?
- Welche Dienstleistungen sind bekannt, werden genutzt, geschätzt, stossen auf Interesse? Welche weniger bzw. nicht?
- Welche Dienstleistungen werden vermisst?
- Wie kommen die Räumlichkeiten an, welche Verbesserungswünsche gibt es?

Entsprechende **Erkenntnisse** sollen

- in die Optimierung der Raumeinrichtung einfließen
- zu einer Anpassung des Service-Angebots führen (falls sie eine solche nahelegen)
- es ermöglichen, die Bewerbung einzelner Dienstleistungen gezielt zu verstärken und/oder zu optimieren.

3. Methodik

Mit der schriftlichen Befragung wollten wir möglichst viele der diversen Kund*inn*en der BMü erreichen, um einerseits deren demographische Merkmale und Nutzungsgewohnheiten zu erheben, und andererseits von ihnen qualitative Aussagen über ihre Wahrnehmung von Räumlichkeiten und Services zu bekommen.

Die Befragung wurde in erster Linie für eine **qualitative Auswertung** konzipiert. Primäres Ziel war es, pro Kund*inn*engruppe jeweils ausreichend viele Kund*inn*en zur Beteiligung zu animieren, um qualitative Aussagen machen zu können. Quantitative Aspekte sollen die qualitativen Aussagen lediglich gewichten und einordnen helfen. Da die Legitimation einer Aussage jedoch grundsätzlich mit der Anzahl Personen, von denen sie geäussert wurde, steigt, formulierten wir einen Wunsch-Zielwert von insgesamt 300 Datensätzen (verteilt auf möglichst unterschiedliche Kund*inn*engruppen), die wir für die Auswertung zur Verfügung haben wollten. Die Umfrage erhebt aber keinerlei Anspruch auf Repräsentativität.¹

Diese Ziele bestimmten das Fragebogen-Design (3.1), den gewählten Erhebungszeitraum (3.2), das Rekrutierungskonzept (3.3) und die Auswertungsmethode(n) (3.5) wie folgt:

3.1 Fragebogen-Design

Der [Fragebogen](#) wurde so ausgestaltet, dass Teilnehmende bei möglichst vielen Fragen zwar die Möglichkeit hatten, sich ohne grossen Schreibaufwand zu äussern (Zutreffendes ankreuzen), aber trotzdem bei etlichen Fragen Gelegenheit hatten, sich in ihren eigenen Worten zu artikulieren, d.h. uns Hinweise auf ihre eigenen Überlegungen und Gedankengänge zu geben, was für die qualitative Interpretation der Aussagen äusserst hilfreich ist.

3.2 Erhebungszeitraum

Die Präsenz der Kund*inn*engruppe «Studierende» in der BMü variiert stark im Verlauf des Hochschuljahres. Während der Phasen der Prüfungsvorbereitung (Dezember/Januar und Mai/Juni) sind die Arbeitsplätze in den Lesesälen erfahrungsgemäss stark ausgelastet, in der übrigen Zeit deutlich weniger. Es besteht daher Grund zur Vermutung, dass viele Studierende die Arbeitsplätze in der BMü vorwiegend oder ausschliesslich während der Prüfungsvorbereitungsphasen nutzen. Der Anspruch, auch diese Kund*inn*engruppe in der Umfrage zu Wort kommen zu lassen, führte zur Entscheidung, die Umfrage (zumindest teilweise) während der Prüfungsvorbereitungszeit durchzuführen.

Vom Montag 2. Dezember 2019 bis zum Freitag 31. Januar 2020 galten in der Bibliothek Münsterergasse erweiterte Öffnungszeiten (Mo bis Fr bis um Mitternacht). Die Umfrage startete am **Dienstag, 14. Januar 2020** und wurde **während rund eineinhalb Monaten** verbreitet² – am aktivsten während der ersten beiden Wochen bis Ende Januar 2020 (s. 3.3). Die Befragung fand also gegen Ende der zweimonatigen Prüfungsvorbereitungsphase statt – in einer Zeit, in der die Lesesäle der BMü täglich gut ausgelastet waren und sich besonders viele Studierende in der Bibliothek aufhielten.

3.3 Rekrutierungskonzept und praktische Umsetzung

Aufgrund des vielfältigen Publikums der BMü war es wichtig, dass sich im Rahmen der Umfrage aus möglichst allen Kund*inn*engruppen genügend Personen beteiligen würden (Studierende verschiedener Institutionen und Nicht-Studierende verschiedener Altersgruppen und mit unterschiedlichen Nutzungsvorlieben). Die Befragung sollte deshalb **wahlweise handschriftlich auf Papier oder online** ausgefüllt werden können, um verschiedene Vorlieben und Möglichkeiten des Zielpublikums abzudecken. Der auf Papier entworfene [Fragebogen](#) wurde 1:1 nach ILIAS umgesetzt³ und parallel auch als Online-Fragebogen angeboten.

Das Rekrutierungskonzept sah vor, die Kund*inn*enumfrage während mindestens zwei und höchstens vier Wochen vor Ort in der Bibliothek Münsterergasse aktiv zu bewerben, um möglichst viele

¹ Siehe Schumann (2019), S. 84: Die Kundschaft der BMü ist keine stabile, endliche Grösse und die Befragten bilden keine Zufallsstichprobe, die eine Grundgesamtheit repräsentativ abbilden würde. Anhand der erhobenen demographischen Merkmale kann lediglich eine Momentaufnahme der BMü-Kundschaft vom Januar/Februar 2020 abgebildet werden.

² Die letzten ausgefüllten Fragebogen erreichten uns Ende Februar 2020.

³ Minime, inhaltlich und methodisch nicht relevante Abweichungen waren den technischen Möglichkeiten in ILIAS geschuldet.

regelmässige Besucher*innen zu erreichen. Wie lange die Umfrage effektiv im Umlauf sein würde, liessen wir anfänglich offen und machten es vom Rücklauf in den ersten zwei Wochen abhängig.

Die Umfrage wurde als **Papierfragebogen** (inkl. Hinweis auf die Online-Version mit URL & QR-Code) **ab Dienstag, 14. Januar 2020** an den drei Theken und an weiteren Standorten in der Bibliothek Münsterergasse aufgelegt und vom Personal **bis Freitag, 31. Januar 2020 aktiv beworben**.

Im Verlauf dieser zweieinhalb Wochen wurde an zwei Tagen morgens bei Öffnung der Eingangstüre allen Eintretenden ein Fragebogen angeboten, um das Mitmachen zusätzlich zu stimulieren. Als kleine Belohnung fürs Mitmachen wurde für jeden ausgefüllten Fragebogen, der dem Personal direkt abgegeben wurde, ein «Merci»-Schöggeli angeboten (s. [Hinweisblatt](#) an den Standorten der Fragebogen). Durch aktive Abgabe des Fragebogens bei Kundenkontakten an den drei Theken und Auflage und Bewerbung in mehreren, unterschiedlich genutzten Räumen der Bibliothek sollten die verschiedenen Zielgruppen erreicht werden: Neben Studierenden (Lesesaaltheke, Lounge, Schliessfächer) auch Nutzende des Angebots aktueller Zeitungen/Magazine und der Bernensia-Bibliothek (Lounge, Raum IB) sowie Nutzende der Medienausleihe (Abholen und Rückgabe von Medien an der Ausleihtheke).

Der Link zur **Online-Umfrage** wurde während oben genanntem Zeitraum auf der Webseite der Bibliothek Münsterergasse prominent platziert und via Facebook verbreitet. Während der ersten rund zehn Tage konnte der Online-Fragebogen zudem per (auf den Flyern und dem Papier-Fragebogen aufgedrucktem) QR-Code aufgerufen werden.⁴

Parallel zur Feedback-Stimulation vor Ort wurde mit einem Aufruf/Verlinkung im UB-Newsletter vom 3. Februar 2020 auch regelmässigen KundInnen der BMü, die in dieser Zeit nicht vor Ort waren, die Gelegenheit gegeben, sich per Online-Fragebogen zu äussern.

Die Online-Umfrage war **bis zum 13. März 2020 zugänglich**. Bis **Ende Februar 2020** nahmen wir ausgefüllte Print-Fragebögen entgegen.

Alle eingegangenen Print-Fragebögen mit mindestens einer beantworteten Frage wurden laufend in den Online-Fragebogen übertragen, so dass vor dem **Datenexport am 13. März 2020** alle erhobenen Daten in ILIAS eingespeist waren.

3.4 Fragebogen-Rücklauf und -Vollständigkeit

Der Rücklauf an (wenn auch häufig unvollständig) ausgefüllten Fragebogen präsentierte sich beim Export der Datensätze aus ILIAS am 13. März 2020 wie folgt:

Total abgegebene Fragebogen	538
Gedruckt ausgefüllt	380
Online ausgefüllt	158

Insgesamt standen **538 Datensätze** zur Auswertung zur Verfügung. Je Frage variierte allerdings die Anzahl Personen, die sie beantwortet hatten. Die Aussagen und Grafiken in Kapitel 4 beziehen sich jeweils auf die Zahl der zur Verfügung stehenden Antworten. Diese Zahlen werden transparent gemacht und bei der Interpretation berücksichtigt.

Die Frage, die von der kleinsten Anzahl Personen beantwortet wurde, war Frage 7: «*Welche Dienstleistung vermissen Sie am meisten in der Bibliothek Münsterergasse?*» Auch diese Frage wurde aber von immerhin 230 Personen beantwortet. Das bedeutet, dass wir uns bei allen Fragen auf die Antworten von 230 oder mehr Personen stützen können.

Bei vielen Fragen ist es allerdings sinnvoll, die Antworten nach den beiden in ihren Bedürfnissen und ihrem Nutzungsverhalten unterschiedlichen Haupt-Kund*inn*engruppen der BMü auszuwerten: **Studierende** und **Nicht-Studierende** (s. Kapitel 3.5). Bei diesen Auswertungen kann die Anzahl der Antworten aus der jeweiligen Gruppe kleiner sein. Insgesamt konnten aber aus allen Kund*inn*engruppen genügend Datensätze erhoben werden, um eine aussagekräftige qualitative Auswertung vornehmen zu können.

⁴ Leider wurde der QR-Code vom Anbieter [QR Code Generator](#) am 25. Januar 2020 deaktiviert. Ab diesem Zeitpunkt konnte nur noch via (ebenfalls auf den Print-Fragebogen aufgedruckter) URL auf die Online-Befragung zugegriffen werden.

3.5 Auswertungsmethode(n)

Die Rohdaten bestehen aus zwei Excel-Tabellen, die aus ILIAS exportiert wurden: «Detaillierte Ergebnisse» (Überblick mit quantitativen Standard-Auswertungen sowie Auflistung aller Antworten je Frage in einzelnen Tabellenreitern) und «Pro Teilnehmer» (alle 538 Datensätze > Fragen in den Spalten, je Zeile ein Datensatz). Mit den Rohdaten wurden in (separaten) Excel-Dateien die quantitativen Auswertungen vorgenommen und grafisch dargestellt. Die qualitative Auswertung erfolgte ebenfalls mittels Ordnen der Daten in Excel anhand der Filter- und Sortierfunktion, anschliessender intellektueller Kategorienbildung und teilweise «manuellem» Auszählen der Antworten je Kategorie.

Wie oben erwähnt beziehen sich die Prozentwerte (s. Grafiken) immer auf die Anzahl Personen, die die jeweilige Frage beantwortet haben (Anzahl Antwortende auf die Frage = 100%). Diese Zahl ist also je Frage variabel.⁵ Wie die Antworten auf jede der acht Fragen im Detail ausgewertet wurden, wird zu Beginn jedes Auswertungskapitels (4.1 bis 4.4) jeweils kurz beschrieben.

Im Vergleich zum Bibliotheksbetrieb vor/nach den Prüfungsvorbereitungsphasen oder während Semesterferien dürften Studierende während der Prüfungsvorbereitungszeit in der BMü deutlich stärker vertreten sein und die erhobenen Daten deshalb eine «Verzerrung» aufweisen. Will heissen, dass die gleiche Datenerhebung zu einem anderen Zeitpunkt (ausserhalb der Prüfungsvorbereitungszeit) andere zahlenmässige Verhältnisse gezeigt hätte. Wertet man die Fragen über die gesamten, nicht-gruppieren Daten aus, muss man die «Übervertretung» der Meinung von Studierenden mitdenken. Mit der Gruppierung der Daten nach dem Merkmal «studierend» oder «nicht studierend» und anschliessender vergleichender Auswertung der Antworten pro Kund*inn*engruppe kann diese Verzerrung sinnvoll entschärft werden. Bei den meisten Fragen wurde darum auf diese Weise ausgewertet.⁶

3.6 Methodenkritik

Rückblickend gut bewährt hat sich das umgesetzte Rekrutierungskonzept: Die Kombination von Print- und Online-Fragebogen bzw. Rekrutierung vor Ort sowie online (UB-Newsletter, Facebook) hat zu einem erfreulich zahlreichen Fragebogen-Rücklauf aus allen Haupt-Kund*innengruppen der BMü geführt. Den Fragebogen gedruckt zur Verfügung zu stellen, war angesichts der Zusammensetzung der BMü-Stammkundschaft (diverses Kantonpublikum) wohl essentiell. Der Online-Fragebogen (ILIAS) bildete eine sinnvolle Ergänzung dazu, er vermochte v.a. Studierende und Kund*inn*en, die zum Zeitpunkt der Umfrage nicht vor Ort anwesend waren, anzusprechen. Ausserdem war ILIAS praktisch für die zentrale Datensammlung in elektronischer Form und den Export der Rohdaten nach Excel für die Auswertung.

Die Umsetzung des zunächst für Print konzipierten Fragebogens in eine E-Umfrage erforderte allerdings ein paar zusätzliche methodische Überlegungen. So musste bei jeder Frage entschieden werden, ob die ausfüllende Person im Fragebogen auch weiterkommt, wenn die Frage nicht vollständig ausgefüllt ist, oder ob bestimmte Antworten/Informationen als zwingend erforderlich für das Weiterkommen und den Abschluss der Umfrage definiert werden sollen. Obwohl es im Hinblick auf Auswertung und Erkenntnisgewinn verlockend ist, gewisse Informationen als «zwingend erforderlich» zu definieren, zeigt unsere Erfahrung bei dieser Umfrage, dass es ergiebiger ist, wenn ein Abschluss der Umfrage auch ohne vollständige Beantwortung aller Fragen technisch möglich bleibt. Nachdem wir nämlich in der Online-Version des Fragebogens bestimmte Antworten als «zwingend erforderlich» definiert und die Umfrage so gestartet hatten, mussten wir nach wenigen Tagen feststellen, dass sehr viele Teilnehmende bei der ersten «zwingend erforderlichen» Antwort, die sie nicht geben konnten/wollten, stecken blieben und den Fragebogen nicht weiter ausfüllen konnten – auch wenn sie vielleicht dazu bereit gewesen wären. Wir haben darauf die Einstellung in ILIAS sofort geändert und auf diese Weise sicherstellen können, dass sich die meisten Teilnehmenden durch die ganze Befragung klicken, wenn sie auch einzelne Fragen nicht oder nur selektiv beantworteten.

Konkret war die Frage 5 auf unserem [Fragebogen](#) für etliche Umfrageteilnehmende ein Stolperstein: Diese Frage wurde relativ häufig übersprungen oder unvollständig angekreuzt, was sicher zum Teil der Komplexität und Darstellung der Frage geschuldet ist. Einige dürften Mühe gehabt haben, die

⁵ Man hätte die Berechnungen auch jeweils auf die Gesamt-TN-Zahl (538) beziehen und zusätzlich die Anzahl «unbekannt» (= keine Antwort auf diese Frage) abbilden können. Für die qualitative Interpretation macht es aber keinen Unterschied, wenn die «unbekannt» Antwortenden ausgeblendet werden.

⁶ Allerdings «verliert» man dabei die Antworten all derjenigen, die das Merkmal «studierend oder nicht-studierend» nicht bekannt gegeben haben, und arbeitet mit kleineren Datenmengen. Diese sind für qualitative Auswertung aber immer noch gross genug.

Zeilen mit recht klein gedrucktem Text optisch zu unterscheiden. Weiter spielte wohl auch eine gewisse «Ungeduld» der Antwortenden hinein, diese etwas «zeitaufwändigere» Frage rasch hinter sich zu bringen.

Ein Fauxpas unsererseits war die Auswahl des QR-Code-Generators: Mittels QR-Code auf den physischen Hinweisschildern in der Bibliothek wie auch auf dem Print-Fragebogen wollten wir das Publikum auf den Online-Fragebogen lenken (s. Kapitel 3.3). Leider wurde der auf dem gesamten Print-Material abgedruckte QR-Code vom Anbieter nach nur 10 Tagen deaktiviert. Es lohnt sich also, genau abzuklären, wie lange ein QR-Code aktiv bleibt und für die Umfrage genutzt werden kann.

Zum Gesamtdesign der Umfrage schliesslich ist kritisch anzumerken, dass hier eine rein schriftliche Befragung für eine vorwiegend qualitative Auswertung konzipiert wurde – was methodisch eher unüblich ist und wodurch im Vorhinein ein recht grosser Auswertungsaufwand in Kauf genommen wurde. Durch eine konsequente Methodenkombination – etwa eine schriftliche Umfrage, die für effiziente, rein quantitative Auswertung konzipiert würde, ergänzt um eine mündliche, auf qualitative Auswertung ausgerichtete Befragung (etwa in Interviews oder Fokusgruppen) – hätte der Auswertungsaufwand für den quantitativen Teil sicher reduziert werden können. Allerdings wäre der Gesamtaufwand bei diesem kombinierten Vorgehen ebenfalls gross gewesen.

4. Auswertung

4.1 Wer hat sich beteiligt?

Insgesamt haben sich **538 Personen** im Rahmen der Umfrage geäussert. Nicht alle Teilnehmenden haben alle Fragen beantwortet. Zum Teil wurde die Umfrage dazu genutzt, ein paar wenige oder nur eine einzige Frage zu beantworten bzw. ein ganz bestimmtes Feedback abzugeben (bspw. was man schätzt oder vermisst). So konnten auch nicht von allen Teilnehmenden die Merkmale «aktuelle Tätigkeit», «Wohnort», «Alter» und «Häufigkeit der BMü-Besuche» erhoben werden. Die nachfolgende Charakterisierung der Gruppe der Befragten nach diesen Merkmalen bezieht sich also nur auf diejenigen, die uns das jeweilige Merkmal verraten haben – das heisst auf **zwischen 416** (Wohnort) **und 515** (Häufigkeit der Besuche) **Personen**.

Die Kund*inn*en, welche die Merkmal-Fragen beantwortet haben, sind damit aber genügend zahlreich und hinreichend divers, um von einem realistischen Abbild der BMü-Kundschaft während der Prüfungsvorbereitungszeit im Januar/Februar 2020 sprechen zu können (= Momentaufnahme).

Die nun folgende Beschreibung der Umfrageteilnehmenden anhand der erhobenen Merkmale wird die weiteren Umfrage-Ergebnisse besser einordnen und interpretieren helfen.

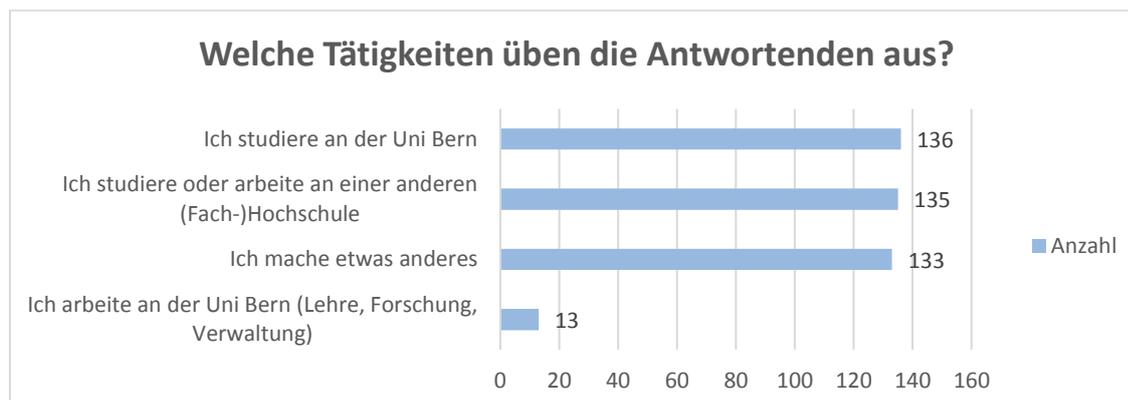
4.1.1 Aktuelle Tätigkeit: studierend, berufstätig oder anderes?

Die Frage nach der aktuellen Tätigkeit haben **417 Personen** beantwortet.

Unter ihnen gibt es drei etwa gleich grosse Gruppen:

- Studierende der Universität Bern
- Studierende anderer Bildungsinstitutionen
- Kund*inn*en, die eine andere Tätigkeit ausüben

Mitarbeitende der Universität Bern bilden unter den Antwortenden eine kleine Minderheit (3%).



Grafik 1: Antwortende nach aktueller Tätigkeit

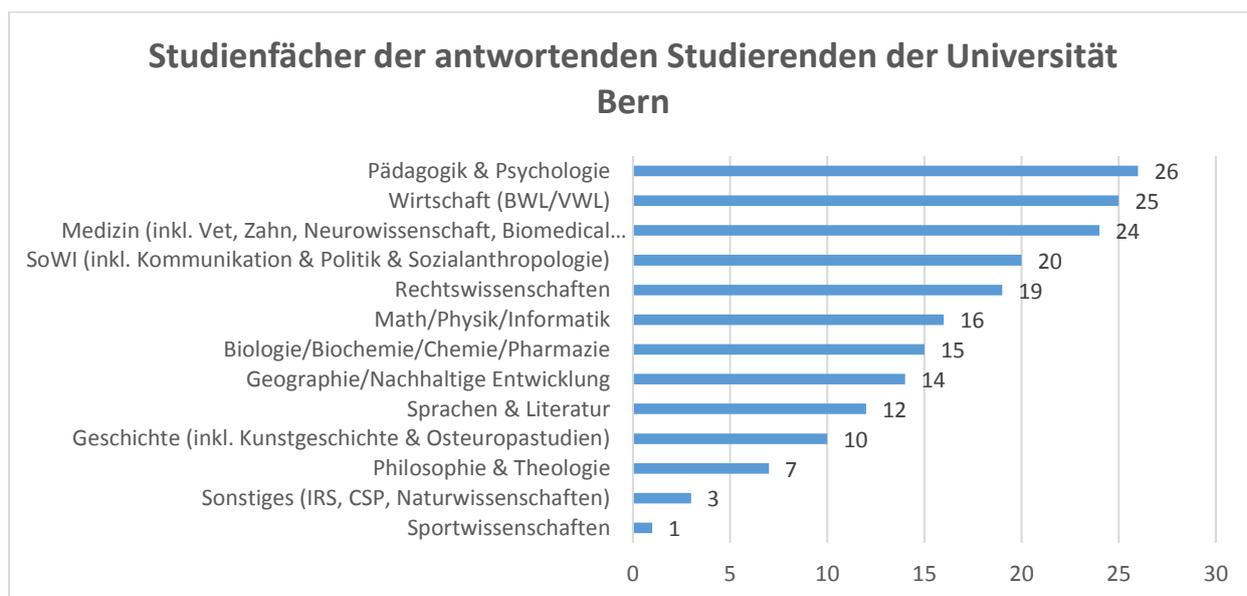
Tätigkeit	Anzahl	In Prozent
Ich studiere an der Uni Bern	136	32.61%
Ich studiere oder arbeite an einer anderen (Fach-)Hochschule	135	32.37%
Ich mache etwas anderes	133	31.89%
Ich arbeite an der Uni Bern (Lehre, Forschung, Verwaltung)	13	3.12%

Tabelle 1: Antwortende nach aktueller Tätigkeit

Studierende der Universität Bern: Vielfältige Fachgebiete

Von den 136 Studierenden der Universität Bern, die diese Frage beantworteten, haben 128 ihre Fachgebiete genannt. Insgesamt wurde 192 Mal ein Studienfach genannt.⁷

Die Auswertung nach Fachgebieten zeigt, dass in der BMü im Januar 2020 Studierende einer breiten Fächerpalette lernten und arbeiteten. Die grössten Gruppen bildeten Studierende der Fachgebiete Psychologie & Pädagogik (26 Nennungen), Wirtschaftswissenschaften (25), Medizin (24), Sozialwissenschaften (20) und Rechtswissenschaften (19).



Grafik 2: Antwortende Studierende der Universität Bern nach Studienfächern

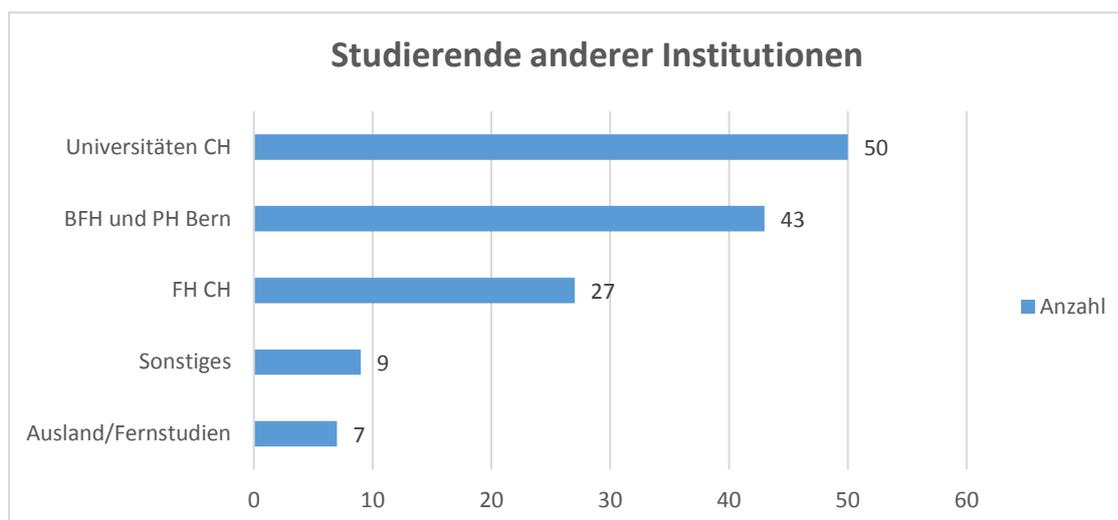
Studierende anderer Bildungsinstitutionen

Von den 135 Umfrage-Teilnehmenden, die an anderen Institutionen studierten oder sich weiterbildeten, haben 132 die Institution(en) genannt, der/denen sie angehören.⁸

Davon studierten 50 (37%) an anderen Universitäten in der Schweiz, 43 (32%) an anderen Hochschulen im Kanton Bern (Berner Fachhochschule, PH Bern), 27 (knapp 20%) an ausserkantonalen Fachhochschulen und kleinere Gruppen (6% bzw. 5%) absolvierten andere Curricula (z.B. Passerelle, Höhere Fachschule, Privatschule) oder studierten im Ausland bzw. via Fernstudium.

⁷ Es gab hier auch Mehrfachnennungen (Major/Minor-Fächer).

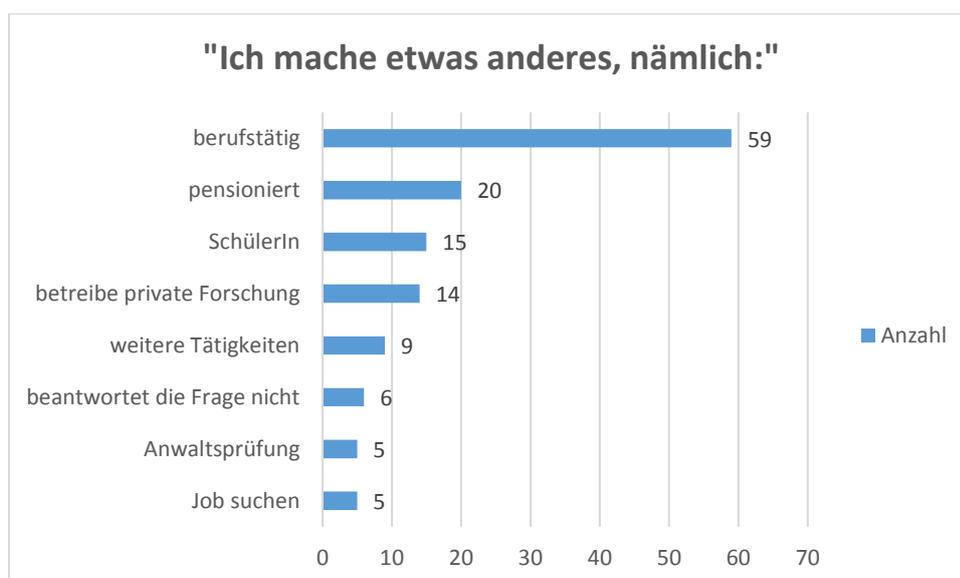
⁸ = 136 Nennungen, z.T. Mehrfach-Angehörigkeit.



Grafik 3: Antwortende Studierende anderer Institutionen, nach Art der Hochschule

Andere Tätigkeiten

133 Personen gaben an, aktuell «etwas Anderes» zu machen, also rund ein Drittel derjenigen, die ihre aktuelle Tätigkeit angaben. Der grösste Teil von ihnen gab an, berufstätig zu sein (59 Personen). Weitere grössere Gruppen bildeten Rentner*innen (20), Schüler*innen (15) sowie Personen, die angaben, privat wissenschaftlich zu arbeiten (14).



Grafik 4: Andere Tätigkeiten der Antwortenden

Das Tätigkeits-Spektrum in dieser Gruppe ist sehr breit und reicht von «Landwirt», «Guide» und «Zugbegleiter» über «Lehrerin», «Unternehmer», «angestellt beim Bund/Kanton/Inselspital», «Hobby-Historiker» und «Mitarbeiter Denkmalpflege» bis hin zu «freier Autor», «Theater», «Filmproduktion/Animationsfilm» oder einfach «mit Reflexionsarbeit beschäftigt».

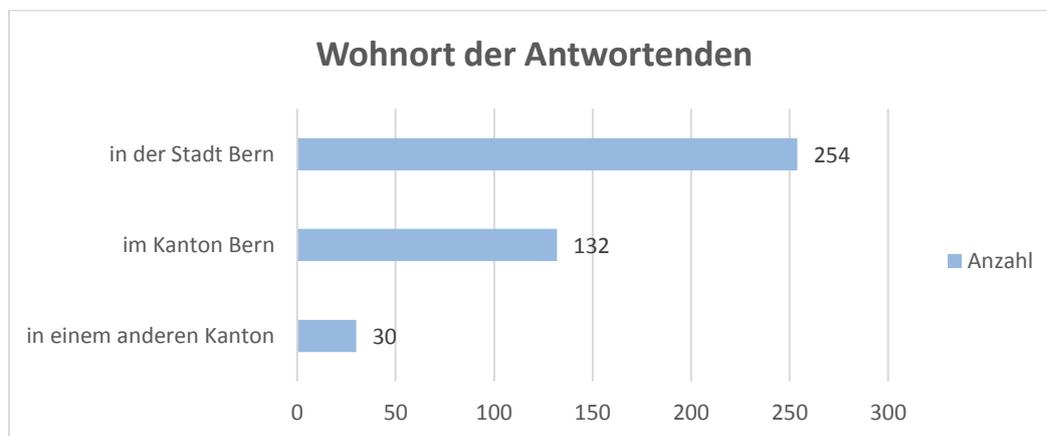
4.1.2 Wohnort

Die Frage nach dem Wohnort haben **416** Personen beantwortet.

Davon sind 93% im Kanton Bern wohnhaft (61% oder fast zwei Drittel in der Stadt Bern, 32% oder fast ein Drittel ausserhalb der Stadt). 7% wohnen ausserhalb des Kantons Bern.

Wohnort	Anzahl	In Prozent
in der Stadt Bern	254	61.06%
im Kanton Bern	132	31.73%
in einem anderen Kanton	30	7.21%

Tabelle 2: Antwortende nach Wohnort

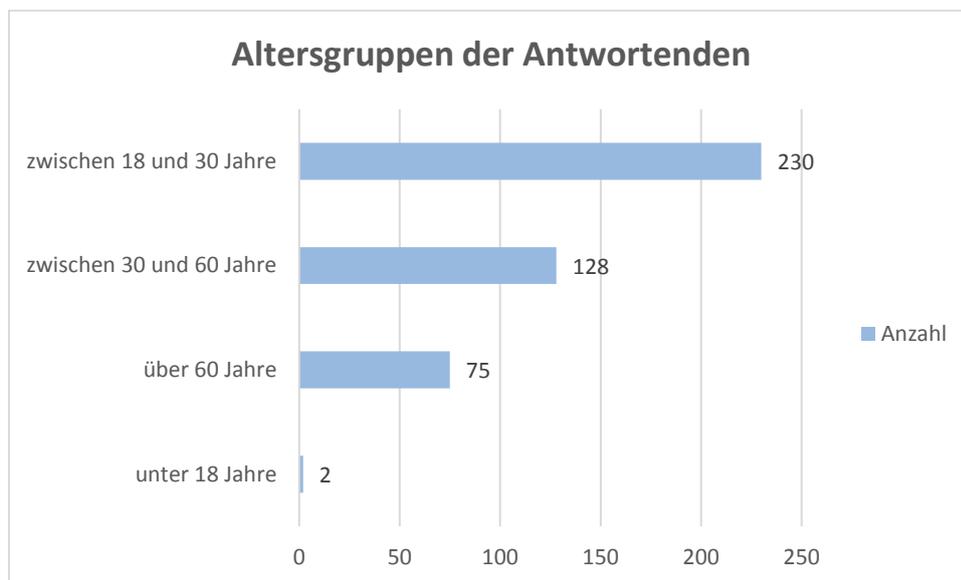


Grafik 5: Antwortende nach Wohnort

4.1.3 Alter

Die Frage nach ihrem Alter haben **435** Personen beantwortet.

Davon waren etwas mehr als die Hälfte (230 oder 53%) im typischen Studierendentalter zwischen 18 und 30 Jahren, knapp ein Drittel (128 oder 29%) waren zwischen 30 und 60 Jahre alt, 75 Personen oder 17% waren über 60 Jahre alt und 2 unter 18 Jahre.⁹

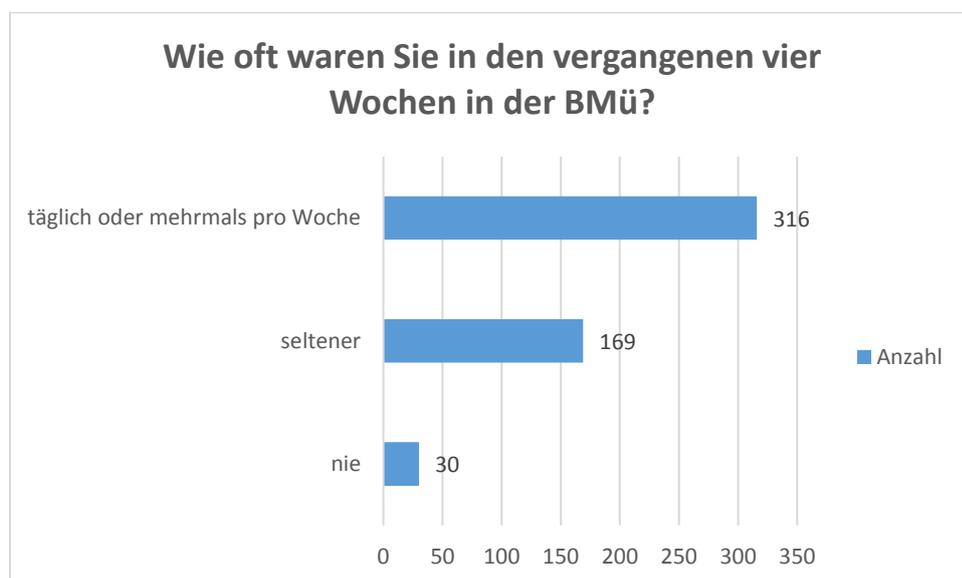


Grafik 6: Antwortende nach Altersgruppe

⁹ Mittelschulklassen, die im Erhebungszeitraum zu einer Einführung in die BMü kamen, wurden nicht explizit aufgefordert, bei der Umfrage mitzumachen. Mittelschüler*innen, die in diesem Rahmen die BMü besuchen, gehörten nicht zum Zielpublikum dieser Befragung.

4.1.4 Stammkund*inn*en oder nicht?

Frage 2 zielte darauf ab, die BMü-Stammkundschaft unter den Antwortenden zu identifizieren. Sie wurde von **515** Personen beantwortet.



Grafik 7: Häufigkeit der Besuche in der BMü

Eine Mehrheit (316 oder 61%) gab an, in den vorangehenden vier Wochen¹⁰ täglich oder mehrmals pro Woche die BMü besucht zu haben (= Vielnutzer*innen).

Weitere 169 Antwortende (33%) gaben an, dass sie während der vorangehenden vier Wochen mindestens einmal in der BMü waren. Dies deutet darauf hin, dass auch diese Kund*inn*en die BMü regelmässig besuchen: bestenfalls mehrmals im Monat (= regelmässige Nutzer*innen).

Nimmt man die beiden Gruppen zusammen, so kann man sagen, dass es sich bei **94%** der Antwortenden um Kund*inn*en handelt, die – zumindest während der Prüfungsvorbereitungszeit – zur Stammkundschaft der BMü gezählt werden können (= **Stammkund*inn*en**).

Nur 30 Antwortende oder knapp 6% waren gemäss eigenen Angaben in den vorangehenden vier Wochen nicht in der BMü und sind daher zu den selteneren oder erstmaligen Besuchenden zu zählen (= Gelegenheitsnutzer*innen).

Häufigkeit der Besuche in der BMü	
Vielnutzer*innen (= täglich oder mehrmals pro Woche)	61%
+ regelmässige Nutzer*innen (= mehrmals pro Monat)	33%
= Stammkundschaft	94%
Gelegenheitsnutzer*innen (= Erstbesuch oder höchstens 1x im Monat)	6%

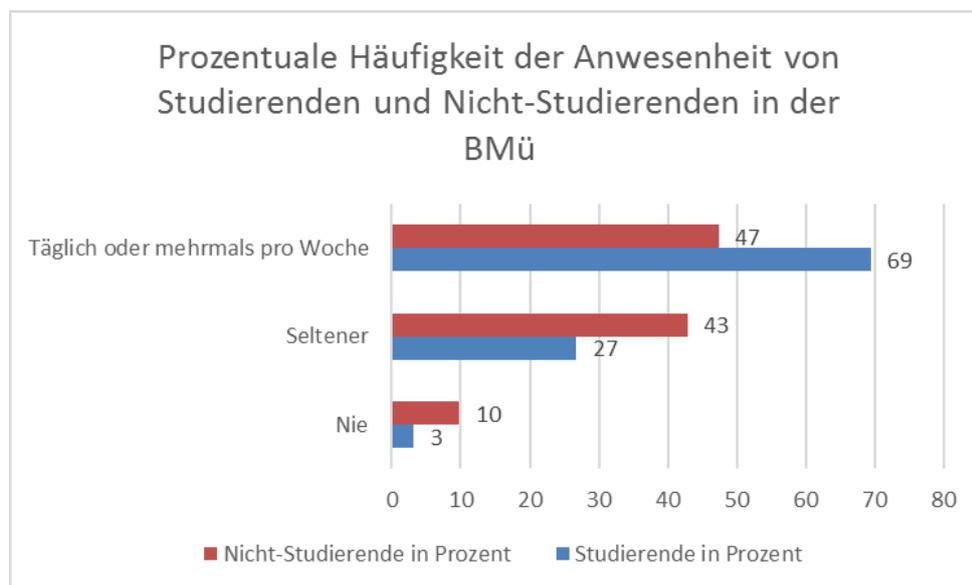
Tabelle 3: Anteil Stammkund*inn*en unter den Umfrageteilnehmenden

Der Vergleich «Studierende» vs. «Nicht-Studierende» zeigt, dass der Anteil Stammkund*inn*en (gemäss obiger Definition) bei beiden Gruppen hoch ist: 96% der antwortenden Studierenden und 90% der antwortenden Nicht-Studierenden zählen zu dieser Gruppe.

Einen deutlichen Unterschied gibt es aber innerhalb der Stammkund*inn*en bei der Häufigkeit der Besuche (Vielnutzer*innen vs. regelmässige Nutzer*innen): Während 69% der antwortenden Studierenden zum Zeitpunkt der Umfrage Vielnutzer*innen sind, waren es bei den antwortenden Nicht-Studierenden 47%, also ein deutlich kleinerer Anteil (allerdings immerhin auch fast die Hälfte).

¹⁰ Dies bezieht sich je nach Antwort-Zeitpunkt auf die Zeit zwischen Mitte Dezember 2019 und Februar 2020.

Bei den antwortenden Nicht-Studierenden ist dafür der Anteil regelmässige Nutzer*innen mit 43% höher als bei den Studierenden (27%).



Grafik 8: Prozentuale Häufigkeit der Besuche von Studierenden und Nicht-Studierenden in der BMü

Diese Daten lassen den Schluss zu, dass Studierende die Bibliothek eher phasenweise intensiv als Lernort nutzen (also während der Prüfungsvorbereitungszeit täglich/wöchentlich in die BMü kommen) als regelmässig über das ganze Jahr. Bei den Nicht-Studierenden gibt es demgegenüber einen grösseren Anteil, die regelmässig, aber nicht gerade täglich in die BMü kommen.

4.1.5 Erkenntnisse zur BMü-Kundschaft während Prüfungsvorbereitungsphasen

Es haben vorwiegend (94%) **Stammkund*inn*en** der BMü an der Umfrage teilgenommen. In unserer Definition sind das Personen, die die Bibliothek zum Zeitpunkt der Befragung häufig und/oder regelmässig besuchten, also täglich bis mehrmals pro Monat (s. 4.1.4). Dies führt einerseits zur Erkenntnis, dass die BMü eine beachtliche Zahl treuer, immer wieder in die Bibliothek kommender Kund*inn*en hat und dieser mit der Befragung auch eine Stimme geben konnte. Andererseits unterstreicht es die Rolle der BMü als gut frequentierter Dienstleistungs-, Lern- und Aufenthaltsort – als sogenannter «dritter Ort».

93% der Antwortenden **wohnten im Kanton Bern**, grossmehrheitlich in der Stadt Bern (61%).

Gut die Hälfte (53%) der Antwortenden waren zwischen 18 und 30 Jahre alt, also im klassischen Studierendenalter. Knapp 30% waren zwischen 30 und 60 Jahre alt und knapp 20% über 60 Jahre alt.

Bezüglich deren aktueller Tätigkeit gibt es unter den Antwortenden drei etwa gleich grosse Gruppen¹¹ (s. 4.1.1):

- Studierende der Universität Bern
- Studierende anderer Bildungsinstitutionen
- Kund*inn*en, die eine andere Tätigkeit ausüben

Rund **zwei Drittel** der Antwortenden waren demnach **Studierende**. Die Hälfte davon studierte an der Universität Bern und repräsentierte eine breite Fächerpalette (s. 4.1.1). Die andere Hälfte absolvierte Studiengänge an anderen, mehrheitlich schweizerischen Bildungsinstitutionen, vorwiegend auf Tertiärniveau.¹²

¹¹ Mitarbeitende der Universität Bern bilden unter den Antwortenden eine kleine Minderheit (3%). Es ist naheliegend, dass sie die ihnen zur Verfügung stehenden Arbeitsplätze und Bibliotheken in den Instituten nutzen und nur ausnahmsweise/vereinzelt in die BMü kommen.

¹² Universität/Technische Hochschule, Pädagogische Hochschule (PH), Fachhochschule (FH), Höhere Fachschule (HF) u.ä.

Das dritte Drittel bestand aus Kund*inn*en, die zum Zeitpunkt der Umfrage nicht im Rahmen eines formellen Curriculums studierten oder sich weiterbildeten, sondern sich zu vielfältigen individuellen Bildungs-, Arbeits- oder Freizeit Zwecken in der Bibliothek aufhielten.

Wir stellen fest: Rund **zwei Drittel** der BMü-Kund*inn*en, die an der Befragung teilnahmen, gehörten **nicht der Universität Bern an**, sondern sind dem sogenannten **«öffentlichen Kantonspublikum»** zuzurechnen. Darin wird u.E. deutlich, dass die BMü eine öffentliche (Kantonsbibliotheks-) Funktion ausübt, nämlich indem sie von einer breiten studentischen wie auch nicht-studentischen Kundschaft in und um Bern als öffentliche wissenschaftliche Bibliothek (bzw. als öffentlicher Dienstleistungs-, Lern- und Aufenthaltsort) wahrgenommen und genutzt wird.

Studierende, egal welcher Bildungsinstitution sie angehören, sind einander in ihren Bedürfnissen und ihren Ansprüchen an einen Lernort, an eine Bibliothek und deren Dienstleistungen ähnlich und heben sich darin – so unsere Annahme – von Nicht-Studierenden ab. Für die weiteren Auswertungen haben wir es darum als sinnvoll und aussagekräftiger erachtet (s. Kapitel 3.5), die Daten zu zwei Gruppen **«Studierende»¹³** und **«Nicht-Studierende»** zusammenzufassen und diese **vergleichend zu analysieren**.

4.2 Wann halten sich die Befragten in der BMü auf?

Zwei Fragen (3a und 3b) zielten darauf ab, von den Kund*inn*en zu erfahren, an welchen Wochentagen und zu welchen Tageszeiten sie die BMü in der Regel besuchen.

4.2.1 Wochentage

Die Frage 3a «An welchen Wochentagen halten Sie sich hauptsächlich in der Bibliothek Münsterergasse auf?» wurde von **491** Personen beantwortet. Sie konnten mehrere Antwortoptionen ankreuzen.

Die meisten Antwortenden kommen **Montag bis Freitag** in die Bibliothek. 88% der antwortenden Nicht-Studierenden und 84% der antwortenden Studierenden halten sich Montag bis Freitag in der BMü auf.

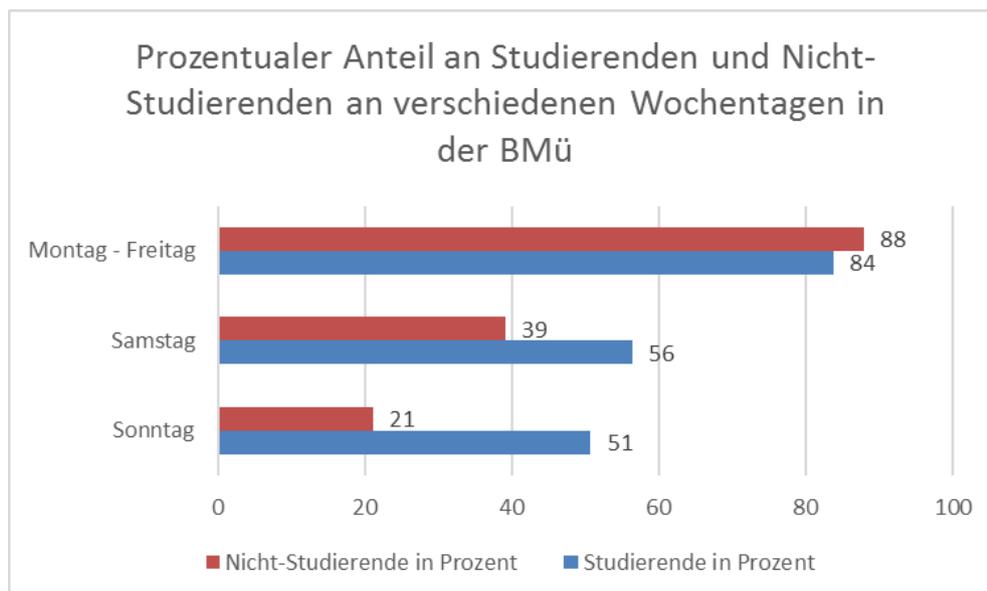


Grafik 8: Besuch/Aufenthalt in der BMü nach Wochentagen

56% der antwortenden Studierenden (= 160 Personen) halten sich auch samstags und 51% (= 144 Personen) sonntags in der BMü auf, d.h. **rund die Hälfte der antwortenden Studierenden nutzen (auch) die Wochenendöffnung**.

Von den antwortenden Nicht-Studierenden sind es 39% (Samstag) bzw. 21% (Sonntag). Die Wochenendöffnung wird demnach von deutlich geringeren Anteilen Nicht-Studierender genutzt.

¹³ Inkl. Mitarbeitende der Universität Bern.



Grafik 9: Besuch/Aufenthalt in der BMü nach Wochentagen – prozentuale Anteile Studierende / Nicht-Studierende

4.2.2 Tageszeiten

Die Frage 3b «Zu welchen Tageszeiten halten Sie sich hauptsächlich in der Bibliothek Münstergasse auf? » wurde von **489** Personen beantwortet. Sie konnten mehrere Antwortoptionen ankreuzen.



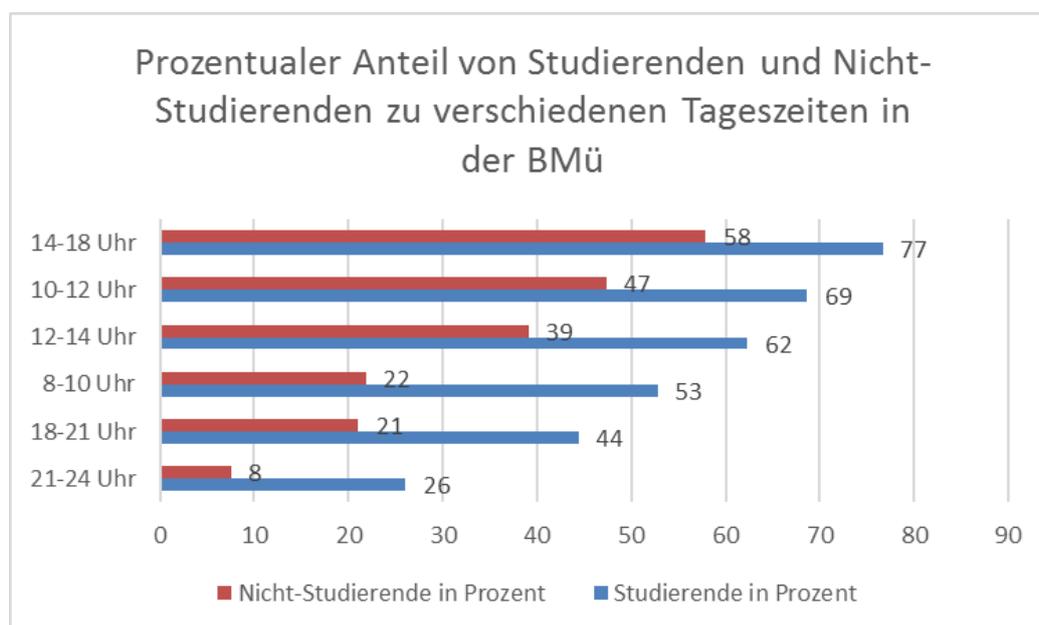
Grafik 10: Besuch/Aufenthalt in der BMü nach Tageszeiten

Die meisten Antwortenden halten sich hauptsächlich nachmittags (14-18 Uhr) in der BMü auf, gefolgt von 10-12 Uhr vormittags und 12-14 Uhr mittags. Insgesamt ist der Zeitraum zwischen 10 und 18 Uhr am beliebtesten.

Während die Reihenfolge der beliebtesten Zeitfenster bei Studierenden und Nicht-Studierenden identisch ist, ist der Prozentanteil der Nicht-Studierenden über alle Zeitfenster gesehen deutlich geringer als derjenige der Studierenden (s. Grafik 11). Will heissen: In allen Zeitfenstern sind potentiell grössere Gruppen von Studierenden anwesend, die Anwesenheit von Studierenden verteilt sich sozusagen auf die ganze Öffnungszeit, während Nicht-Studierende eher punktuell in die Bibliothek zu kommen scheinen und zu den Randzeiten deutlich weniger präsent sind.

In diese Richtung weisen auch die absoluten Zahlen: Bei den antwortenden Studierenden nimmt die Anzahl Anwesender nach 21 Uhr am stärksten ab (die Zeiträume 8-10 Uhr und 18-21 Uhr nutzen noch verhältnismässig viele), während bei den Nicht-Studierenden die absolute Zahl Anwesender auch

zwischen 8 und 10 Uhr sowie nach 18 Uhr schon deutlich verringert ist gegenüber dem Zeitraum 10 bis 18 Uhr.



Grafik 11: Aufenthaltszeiten in der BMü – prozentuale Anteile Studierende / Nicht-Studierende

4.2.3 Erkenntnisse bezüglich Nutzungszeiten

Die meisten Antwortenden besuchten die BMü unter der Woche (**Montag bis Freitag**), am häufigsten **zwischen 10 und 18 Uhr**. Das **bestbesuchte Zeitfenster** war der **Nachmittag (14 bis 18 Uhr)**. Die Zeitfenster am früheren Morgen (8 bis 10 Uhr) sowie am Abend (18 bis 24 Uhr) wurden allgemein weniger genutzt, deutlich häufiger aber von Studierenden als von Nicht-Studierenden.

Die Anwesenheit der Studierenden verteilte sich – in der Prüfungsvorbereitungsphase – auf die ganze Öffnungszeit der Bibliothek, während Nicht-Studierende eher punktuell in die BMü kamen und zu den Randzeiten deutlich weniger präsent waren.

Die ausgedehnte Abendöffnung während der Prüfungsvorbereitungszeit (Mo-Fr bis 24 Uhr) nutzte gut ein Viertel der antwortenden Studierenden (26%) oder 74 Personen (vgl. [Ausführliche Auswertung](#), 4.1.4).

Die **Wochenend-Öffnungszeiten** werden in der Prüfungsvorbereitungsphase **von der Hälfte der antwortenden Studierenden genutzt**, d.h. von jeweils um die 150 Personen samstags und sonntags. **Nicht-Studierende nutzen die Wochenendöffnung weniger oft**, und wenn, dann zu einem deutlich grösseren Teil die Samstagsöffnung (= knapp 40% bzw. 52 antwortende Personen) als die Sonntagsöffnung (21% oder 28 antwortende Nicht-Studierende).

Nicht-Studierende nutzen also deutlicher hauptsächlich Montag bis Freitag zwischen 10 und 18 Uhr. Randzeiten und Wochenend-Öffnungszeiten werden von deutlich kleineren Teilen dieser Gruppe genutzt.

Handschriftliche Kommentare auf den Fragebögen deuten darauf hin, dass die Anwesenheitszeiten in der BMü v.a. bei Studierenden über die Zeit variieren, und dass auch darum das breite Öffnungszeitenangebot von dieser Gruppe besonders geschätzt wird. Einige dieser Kommentare deuten darauf hin, dass sich Studierende auch am Wochenende längere Öffnungszeiten abends wünschen würden.

Kommentare von Nicht-Studierenden lassen darauf schliessen, dass ein Besuch in der BMü am Samstag zwischen 10 und 14 Uhr beliebt ist – ev. in Zusammenhang mit dem Marktbesuch in der Münsterergasse.

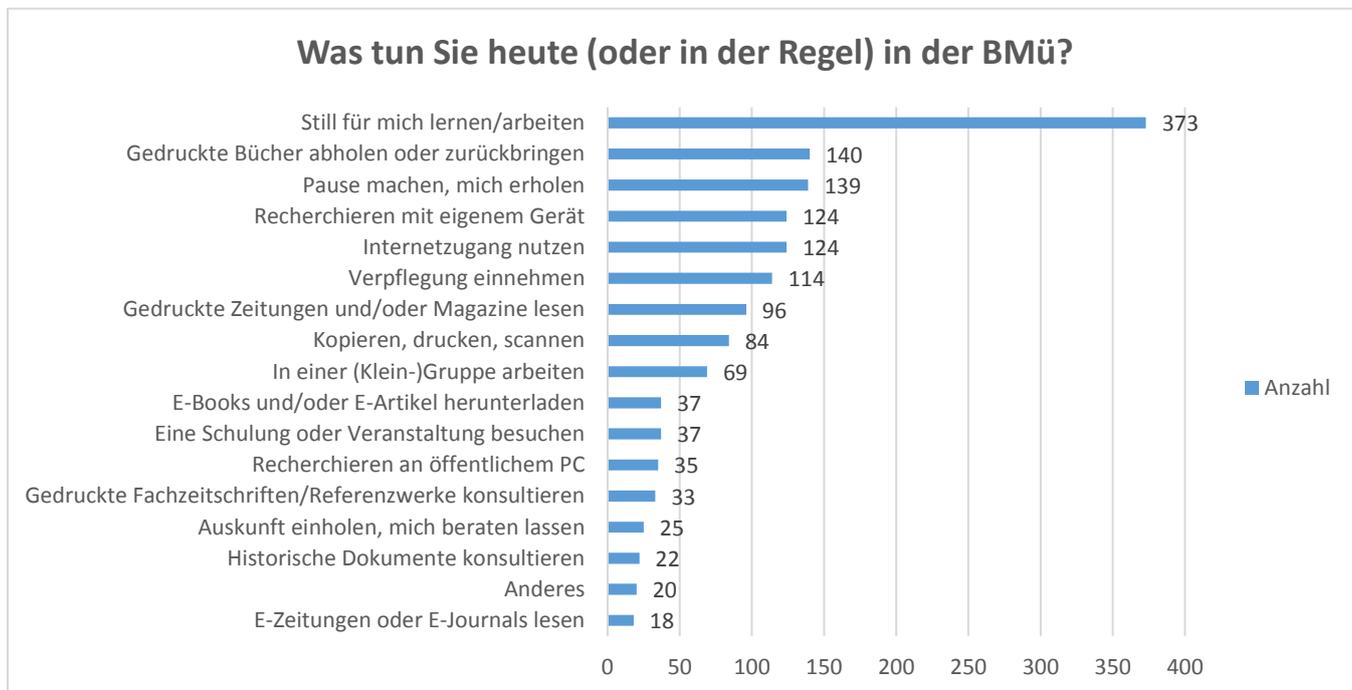
4.3 Welche Services sind bekannt und werden genutzt? Welche nicht?

Mehrere Fragen (1, 5, 6 und 7) bezogen sich auf die Nutzung und Bekanntheit von bzw. auf vorhandenes Interesse und Wertschätzung für die in der BMü angebotenen Services.

4.3.1 Was tun Sie heute (oder in der Regel) in der Bibliothek Münstergasse?

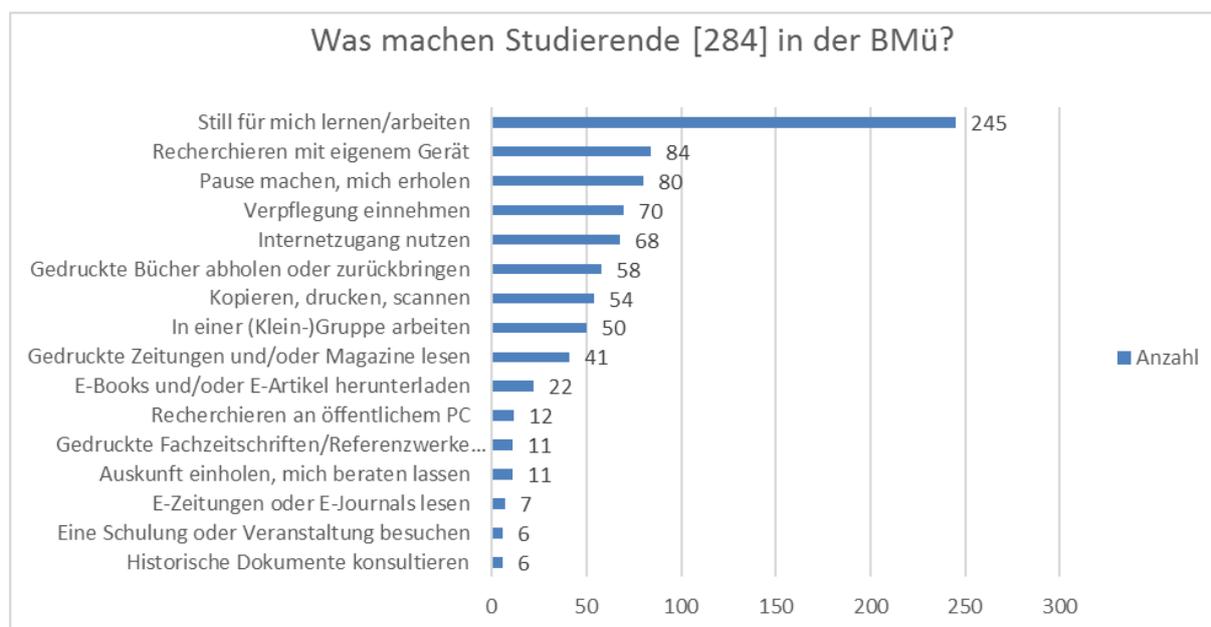
Diese Frage (1) wurde von **514** Personen beantwortet.¹⁴ Sie konnten mehrere Antwortoptionen ankreuzen.

Weitaus die meisten Antwortenden (373) hielten sich im Januar/Februar 2020 in der BMü auf, um still für sich zu lernen oder zu arbeiten.



Grafik 11: Zweck des (aktuellen) Aufenthalts in der BMü – alle Teilnehmenden

Interessant ist nun aber, wie sich Studierende und Nicht-Studierende bezüglich Haupttätigkeiten unterscheiden.



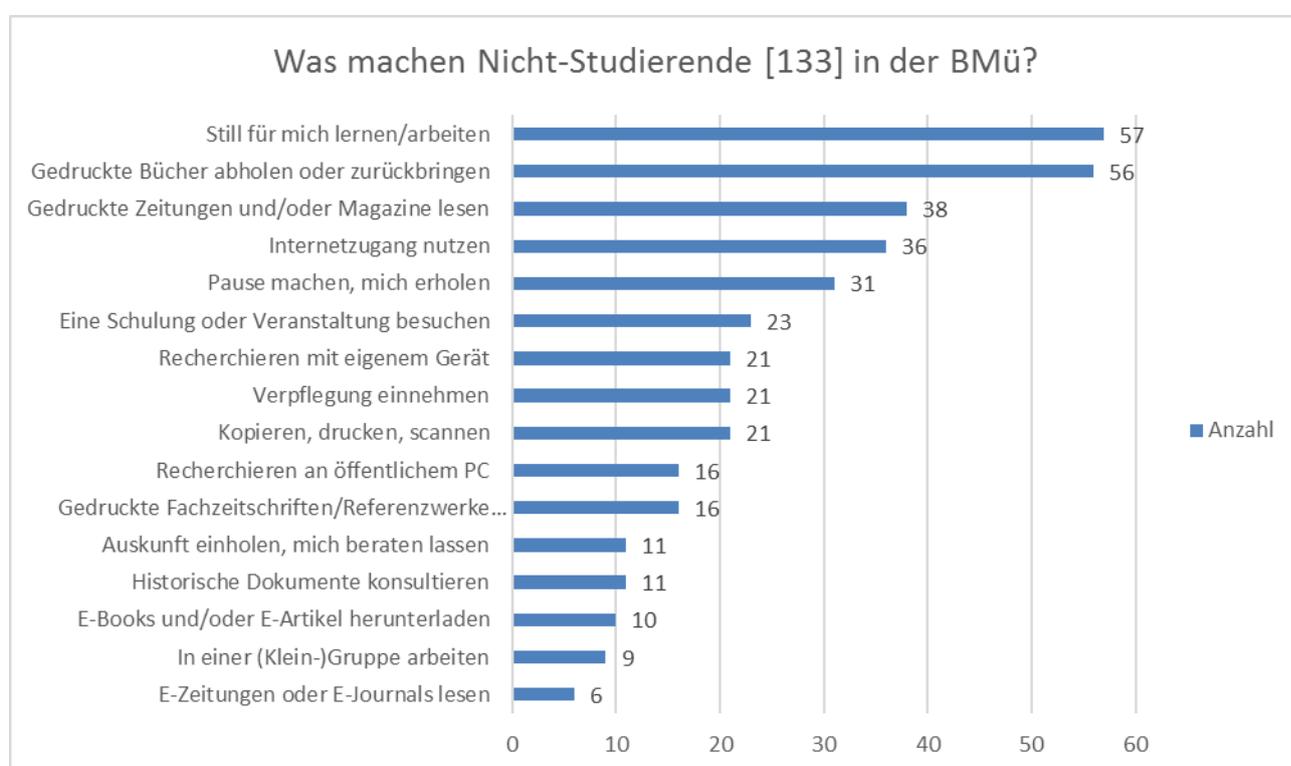
Grafik 12: Zweck des (aktuellen) Aufenthalts in der BMü – Studierende

¹⁴ Wer die Umfrage vor Ort in der BMü beantwortete, sollte angeben, was er/sie heute hier alles tut. Wer die Umfrage von ausserhalb der BMü beantwortete, sollte angeben, wozu er/sie in der Regel in die BMü kommt.

Bei den **Studierenden** ist «Still für mich lernen/arbeiten» ganz deutlich der Hauptgrund für ihren Aufenthalt in der BMü. Die Frage «Was tun Sie heute (oder in der Regel) in der BMü?» beantworteten 245 Studierende (= 86% der antwortenden Studierenden) damit. Nur vergleichsweise wenige Studierende gaben daneben noch weitere Tätigkeiten an, die sie in der BMü ausüben. Darunter sind am häufigsten «Recherchieren mit eigenem Gerät» (84x), «Pause machen, mich erholen» (80x), «Verpflegung einnehmen» (70x) und «Internetzugang nutzen» (68x). Ebenfalls relativ häufig werden von Studierenden gedruckte Bücher zur Ausleihe abgeholt oder zurückgebracht (58x), kopiert/gedruckt/gescannt (54x), in einer Kleingruppe gearbeitet (50x) oder gedruckte Zeitungen/Magazine gelesen (41x).

Nur einzelne Studierende recherchieren an einem öffentlichen PC (12x), lesen gedruckte Fachzeitschriften/Referenzwerke (11x), lassen sich beraten (11x), lesen E-Newspapers (7x), besuchen eine Schulung oder Veranstaltung (6x) oder benutzen den Sonderlesesaal, um historische Dokumente zu konsultieren (6x).

Bei den 133 antwortenden **Nicht-Studierenden** ergibt sich ein etwas anderes Bild. Interessanterweise ist «Still für mich lernen/arbeiten» aber auch in dieser Gruppe die häufigste Antwort (57x), dicht gefolgt von «Gedruckte Bücher abholen oder zurückbringen» (56x).



Grafik 13: Zweck des (aktuellen) Aufenthalts in der BMü – Nicht-Studierende

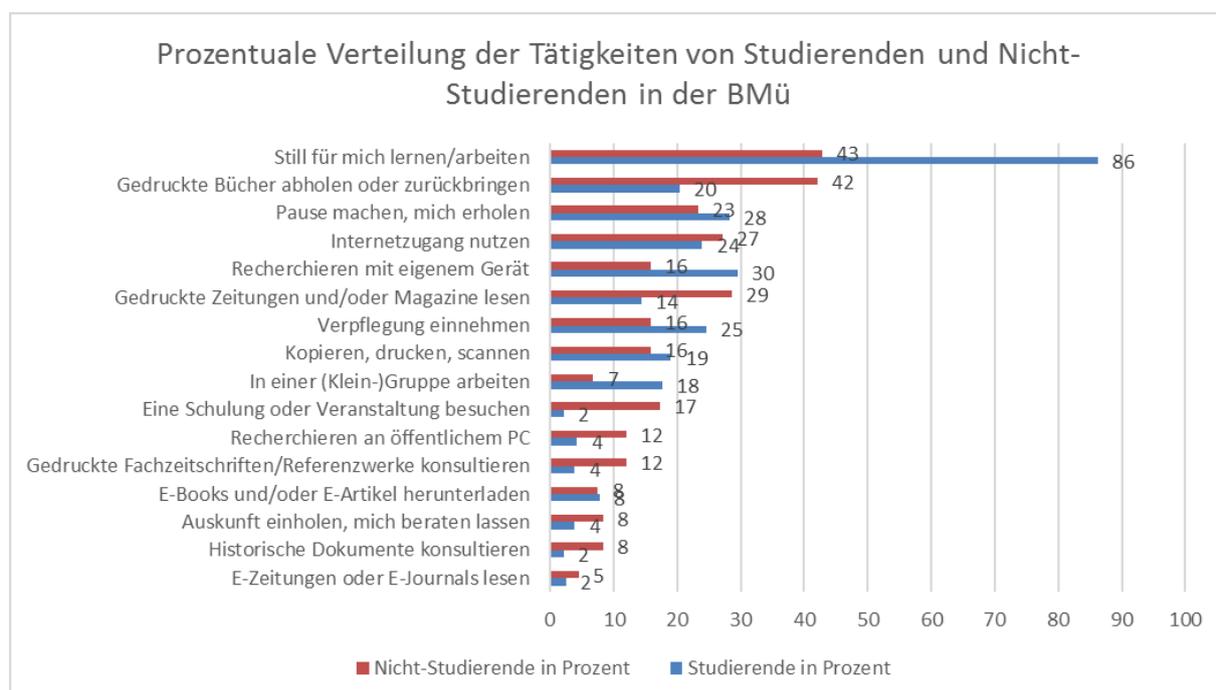
Während die starke Nutzung des Ausleihservice durch Nicht-Studierende voraussehbar war, ist es u.E. bemerkenswert, dass 43% der nicht studierenden Kund*inn*en in die BMü kommen, um hier still für sich zu arbeiten. Dies weist darauf hin, dass die **Bibliothek auch für ein breites, nicht-studentisches Publikum als Arbeitsort von Bedeutung** ist.

Neben diesen beiden deutlichen Hauptgründen für Nicht-Studierende, in die BMü zu kommen, gibt es weitere relativ häufig genannte Tätigkeiten/Aufenthaltsgründe wie «Gedruckte Zeitungen und/oder Magazine lesen» (38x), «Internetzugang nutzen» (36x), «Pause machen, mich erholen» (31x), «Eine Schulung oder Veranstaltung besuchen» (23x), «Verpflegung einnehmen» (21x), «Recherchieren mit eigenem Gerät» (21x) bzw. «an öffentlichem PC» (16x), «Kopieren, drucken, scannen» (21x) oder «Gedruckte Fachzeitschriften/Referenzwerke konsultieren» (16x).

Während einige dieser Tätigkeiten vermutlich mit der Nutzung als Arbeitsort einhergehen (Pause machen, Verpflegung einnehmen, recherchieren), können andere wie Zeitungen oder Magazine lesen, Internetzugang nutzen, Veranstaltung besuchen oder kopieren/drucken/scannen auch «eigenständige» Hauptgründe für einen Bibliotheksbesuch darstellen oder mit dem Hauptgrund Medienausleihe (Bücher abholen oder retournieren) verbunden werden.

Nur vergleichsweise wenige der antwortenden Nicht-Studierenden lassen sich persönlich beraten (11x), konsultieren historische Dokumente im Sonderlesesaal (11x), laden E-Books oder E-Artikel herunter (10x), arbeiten in der Gruppe (9x) oder lesen E-Newspapers (6x). Diese Services werden zwar z.T. prozentual von grösseren Anteilen Nicht-Studierender genutzt (s. Grafik 13), scheinen aber absolut gesehen eher ein kleines Nischenpublikum anzusprechen.

Betrachtet man bei den Aufenthalts-/Besuchszwecken die Prozentanteile in den beiden Vergleichsgruppen, kann man auf die Bedeutung der Services für die jeweilige Nutzer*innen-Gruppe schliessen. Schon aus Grafik 12 ist ersichtlich, dass es für die grosse Mehrheit der Studierenden EINEN klaren Hauptgrund für ihren Aufenthalt in der BMü gibt («Still für mich lernen/arbeiten», 245x angekreuzt), und alles andere von deutlich weniger grossen Gruppen genannt wird (höchstens 84x). Bei den Nicht-Studierenden sieht es etwas anders aus (s. Grafik 13 und 14): Es werden mehr unterschiedliche Aufenthaltsgründe von z.T. anteilmässig grösseren Gruppen genannt. **Nicht-Studierende** erweisen sich also als die deutlich **heterogenere Gruppe**; die Nutzung der Services scheint sich auf verschiedene Untergruppen innerhalb der Nicht-Studierenden aufzuteilen.



Grafik 14: Was tun Sie heute (oder in der Regel) in der BMü? Prozentuale Anteile Studierende / Nicht-Studierende

Betrachten wir die Services im Einzelnen:

Das Angebot an ruhigen **Lern-/Arbeitsplätzen** ist für 86% der antwortenden Studierenden und für 43% der antwortenden Nicht-Studierenden ein Hauptgrund, um in die BMü zu kommen. Für **Studierende** ist es somit eindeutig der bedeutendste Aufenthaltszweck, für Nicht-Studierende ebenfalls einer der bedeutendsten. Die BMü ist also klar ein Lern- und Arbeitsort für ein breites Publikum.

Den **Ausleihservice** nutzten zum Zeitpunkt der Umfrage 42% der Nicht-Studierenden gegenüber 20% der Studierenden. Für eine grosse Untergruppe der Nicht-Studierenden scheint die Ausleihe bedeutsam zu sein. Eine in absoluten Zahlen etwa gleich grosse Gruppe Studierender nutzte die Ausleihe ebenfalls (58 Studierende vs. 56 Nicht-Studierende). Die Mehrheit der Studierenden schien sich in der Prüfungsvorbereitungszeit aber auf die Nutzung des Lernplatzes zu beschränken bzw. nutzte die Ausleihe wohl nur sehr punktuell.

Insgesamt kann man auf Basis dieser Zahlen festhalten, dass der Ausleihservice bzw. die Kurieranbindung der BMü von Studierenden wie auch von Nicht-Studierenden relativ häufig genutzt wird und diese Dienstleistung für beide Gruppen relativ wichtig ist.

Weiter kann man zwischen bibliothekarischen Services und dem Infrastruktur-Angebot unterscheiden. **Bibliothekarische Services** werden prozentual stärker von Nicht-Studierenden genutzt als von Studierenden. Das **Infrastruktur-Angebot** hingegen wird prozentual stärker von Studierenden genutzt

– mit Ausnahme des Internetzugangs und der öffentlichen Stationen, die von einem prozentual grösseren Teil Nicht-Studierender genutzt werden.

Nutzung bibliothekarische Services	Studierende / Nicht-Studierende: absolute Zahlen	Studierende / Nicht-Studierende: prozentuale Anteile
<i>Ausleihe/Kurierstandort</i>	58 / 56	20% / 42% > deutlich höherer Anteil bei Nicht-Studierende
<i>Auskunft/Beratung</i>	11 / 11	4% / 8% > höherer Anteil bei Nicht-Studierenden
<i>Gedruckte Zeitungen & Magazine</i>	41 / 38	14% / 29% > deutlich höherer Anteil bei Nicht-Studierenden
<i>Schulungen & Veranstaltungen</i>	6 / 23	2% / 17% > deutlich höherer Anteil bei Nicht-Studierenden
<i>Zugang zu E-Ressourcen der Universität Bern</i>	22 / 7 (E-Artikel/E-Books) 10 / 6 (E-Journals/E-Zeitungen)	8% / 8% (E-Artikel/E-Books) 2% / 5% (E-Journals/E-Zeitungen) > kaum Unterschiede zwischen den Gruppen
<i>Gedruckte Fachjournals & Referenzwerke</i>	11 / 16	4% / 12% > deutlich höherer Anteil bei Nicht-Studierenden
<i>Sonderlesesaal</i>	6 / 11	2% / 8% > höherer Anteil bei Nicht-Studierenden

Tabelle 4: Nutzung bibliothekarische Services durch Studierende und Nicht-Studierende

Nutzung Infrastruktur-Angebot	Studierende / Nicht-Studierende: absolute Zahlen	Studierende / Nicht-Studierende: prozentuale Anteile
<i>Lern-/Arbeitsplätze</i>	245 / 57	86% / 43% > deutlich höherer Anteil bei Studierenden
<i>Internetzugang</i>	68 / 36	24% / 27% > leicht höherer Anteil bei Nicht-Studierenden
<i>W-LAN (Uninetz) mit eigenem Gerät</i>	84 / 21	30% / 16% > deutlich höherer Anteil bei Studierenden
<i>Öffentliche Stationen</i>	12 / 16	4% / 12% > deutlich höherer Anteil bei Nicht-Studierenden
<i>Multifunktionsgeräte</i>	54 / 21	19% / 16% > leicht höherer Anteil bei Studierenden
<i>Gruppenräume</i>	50 / 9	18% / 7% > deutlich höherer Anteil bei Studierenden
<i>Pausenraum</i>	80 / 31	28% / 23% leicht höherer Anteil bei Studierenden
<i>Verpflegungsmöglichkeit</i>	70 / 21	25% / 16% > deutlich höherer Anteil bei Studierenden

Tabelle 5: Nutzung Infrastrukturangebot durch Studierende und Nicht-Studierende

4.3.2 Welche unserer Services sind Ihnen bekannt und nutzen Sie?

Die Frage 5 zielte darauf ab, Informationen zur Bekanntheit, Nutzung und zum vorhandenen Interesse an ausgewählten Services bei verschiedenen Kund*inn*engruppen zu erheben. Das Angebot

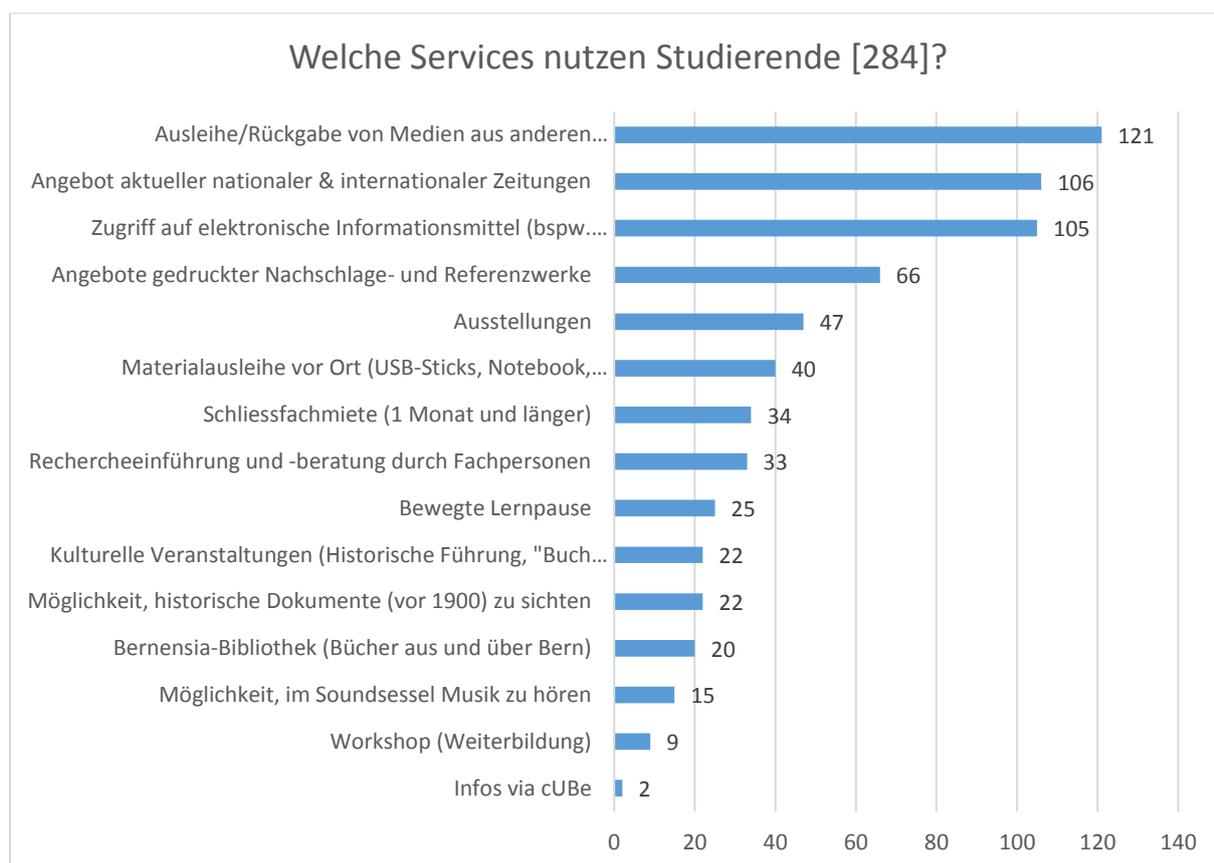
«Lesesaal» (der Ort und die Plätze an sich) wurde dabei bewusst ausgeklammert.¹⁵ Es standen bei dieser Frage nur den Lernort ergänzende Services zur Diskussion, die von BMü-Personal angeboten bzw. vermittelt werden und die den Kund*inn*enwünschen nötigenfalls angepasst werden könnten.

Die vom Erscheinungsbild her recht komplexe Matrix-Frage¹⁶ wurde von **384** Personen beantwortet. Die meisten davon haben nicht jede Zeile ausgefüllt, sondern sich selektiv zu einzelnen Services geäußert. In Kombination mit demographischen Merkmalen lassen die erhobenen Informationen aber durchaus Rückschlüsse auf Bekannt- und Beliebtheit einzelner Services bei den Befragten aus den beiden Nutzer*innengruppen zu.

Die erste Antwortoption hiess «**Diesen Service nutze ich / habe ich schon genutzt**».

Grosse Teile der antwortenden **Studierenden** nutzten die Medienausleihe/Kurierdienst (43%), die aktuellen Print-Zeitungen (37%) sowie die Zugriffsmöglichkeit auf elektronische Ressourcen der Uni Bern (37%). Auf gedruckte Nachschlage- und Referenzwerke hatten knapp ein Viertel (23%) der Antwortenden schon einmal zugegriffen. Die Ausstellungen im Gewölbekeller hatten erstaunlich viele Studierende (17%) mindestens zur Kenntnis genommen, vielleicht wegen deren räumlicher Präsenz auf dem Weg zum Lesesaal UG. Materialausleihe und Schliessfachmiete hatten 14% bzw. 12% der antwortenden Studierenden bereits mindestens einmal genutzt. Rechercheeinführung und –beratung wurde von 12% der Antwortenden schon in Anspruch genommen.

Die weiteren gelisteten Services waren von weniger als 30 antwortenden Studierenden bereits einmal genutzt worden. Von den antwortenden Studierenden am allerwenigsten genutzt worden waren die cUBE-Infos, die Workshops und die Soundsessel.



Grafik 15: Nutzung der Services durch Studierende

Auch unter **Nicht-Studierenden** waren die Medienausleihe/Kurierdienst (von 60% der Antwortenden schon genutzt) und das Angebot an Print-Zeitungen und –magazinen (von 50% der Antwortenden

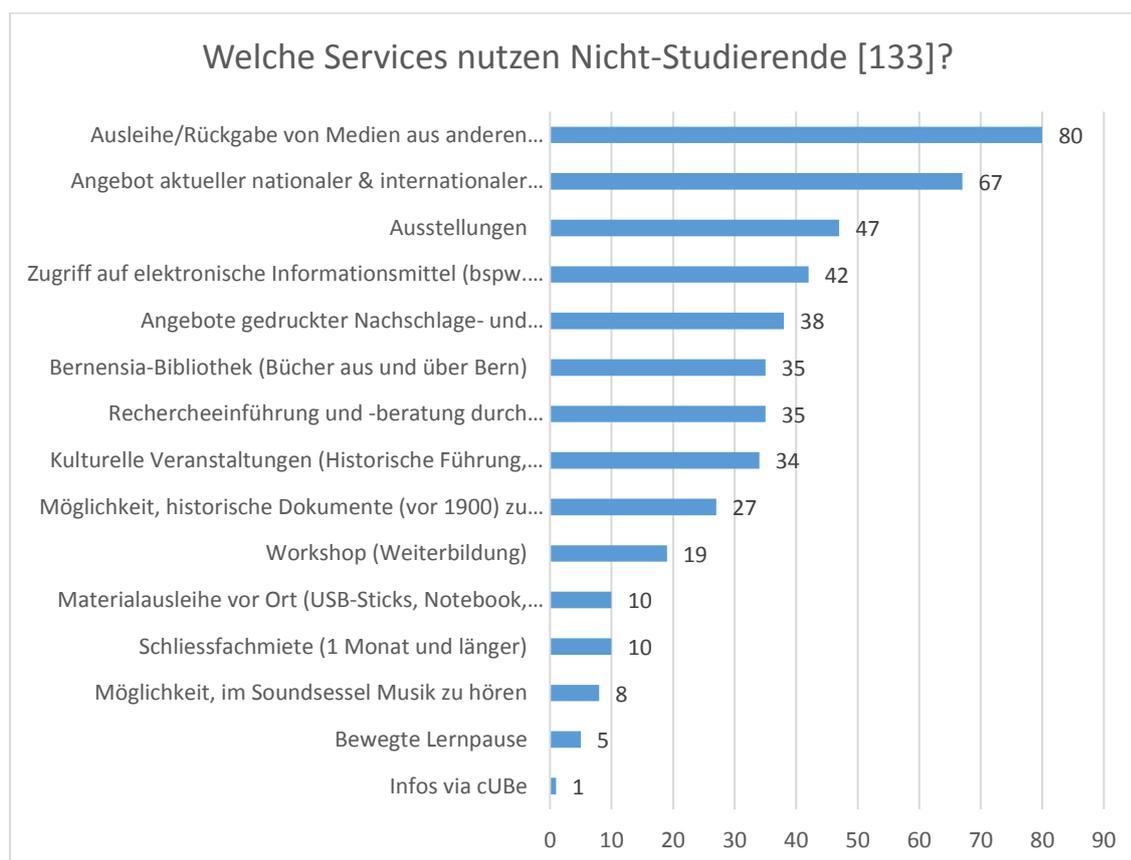
¹⁵ Hierzu verfügen wir über die entsprechenden Infos durch systematische Erhebung der Lesesaalbelegung (Belegungsanzeige). Im Rahmen dieser Umfrage konnten sich die Teilnehmenden bei Frage 4 zu den Lesesälen als Räumlichkeiten äussern, s. Kapitel 4.4.

¹⁶ 15 Services auf 15 Zeilen gelistet, pro Service/Zeile vier Optionen zum Ankreuzen, Mehrfachkreuzen möglich.

schon genutzt) die am häufigsten genutzten Services. Auf dem dritten Platz folgen hier aber die Ausstellungen, die von 47 Antwortenden oder 35% bereits besucht worden waren.

Weitere Services, die von grösseren Teilen (14% bis 32%) der antwortenden Nicht-Studierenden bereits genutzt worden waren, sind der Zugriff auf E-Informationsmittel, die gedruckten Nachschlagewerke, Bernensia, Rechercheberatung, Kulturelle Veranstaltungen und Workshops sowie die Möglichkeit, vor Ort historische Dokumente zu konsultieren.

Abgeschlagen am Schluss stehen – neben cUBE und den Soundsesseln, die auch von diesem Publikum kaum genutzt worden waren – Services wie Materialausleihe, Schliessfachmiete und Bewegte Lernpause, die vom nicht-studentischen Publikum deutlich weniger häufig genutzt werden als von den Studierenden.



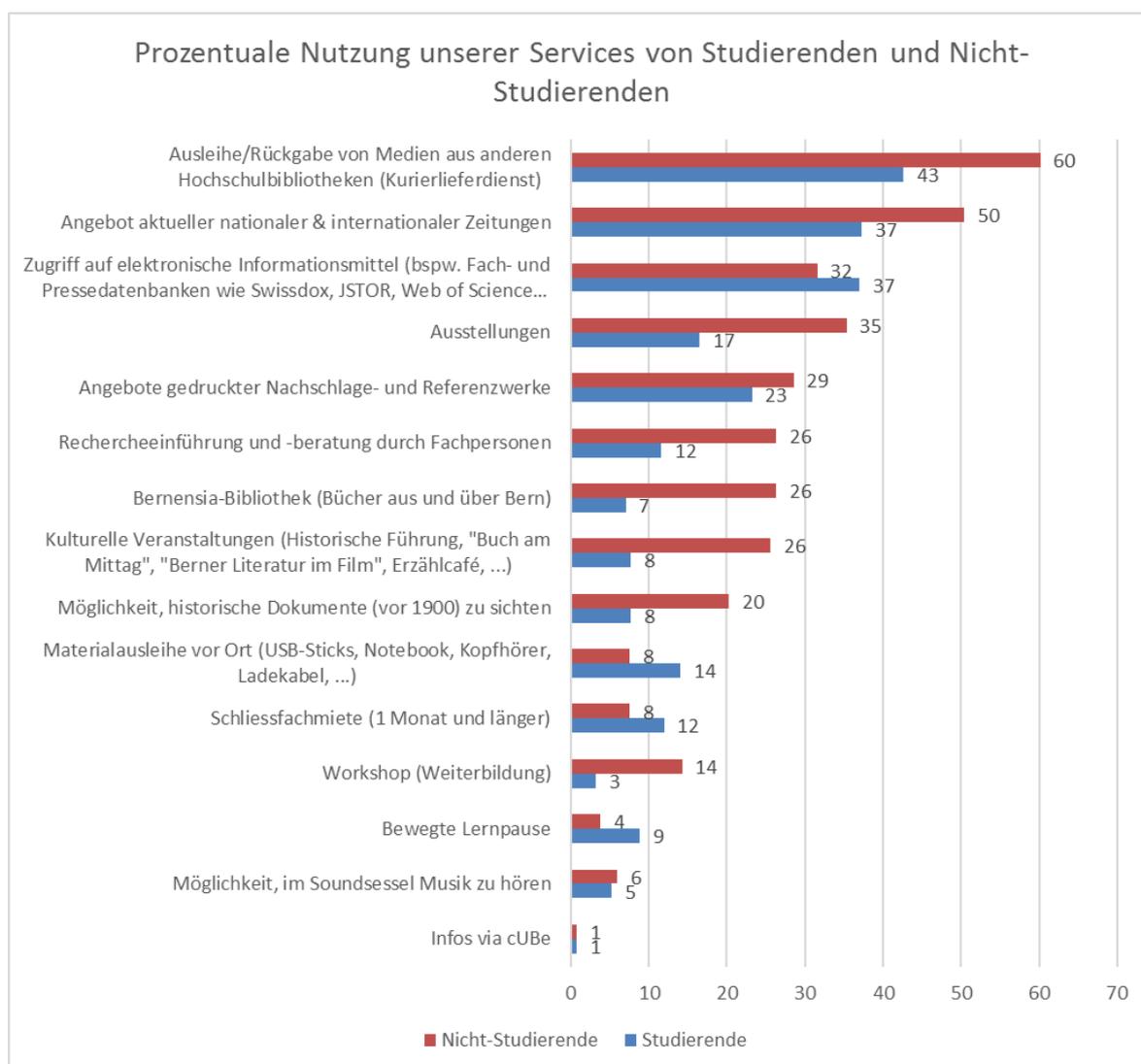
Grafik 16: Nutzung der Services durch Nicht-Studierende

Über die beiden Kund*inn*engruppen hinweg wurde die **Medienausleihe/Kurierdienst** am meisten genutzt. Ebenfalls über alle Antwortenden hinweg gut genutzt wurden die in der Bibliothek aufliegenden **Print-Zeitungen und -Magazine** sowie der Zugriff auf **elektronische Informationsmittel**. All das sind klassisch bibliothekarische Dienstleistungen.

Die via **cUBE** zur Verfügung gestellten Infos hingegen, wie auch die **Soundsessel**, wurden über beide Gruppen hinweg von den wenigsten Antwortenden genutzt.

Die mit Frage 5 erhobenen Daten zur Nutzung bestätigen somit die Ergebnisse zur Frage 1 nach dem Zweck des Bibliotheksbesuchs: Der Ausleihservice bzw. die Kurieranbindung der BMü sowie das Angebot gedruckter Zeitungen und Magazine werden von Studierenden wie auch von Nicht-Studierenden relativ häufig genutzt und sind für beide Gruppen bedeutsam.

Bibliothekarische und begleitende Services wie Ausstellungen, Kulturelle Veranstaltungen & Workshops, gedruckte Nachschlagewerke, Bernensia, Sonderlesesaal und Rechercheberatung werden stärker und breiter von Nicht-Studierenden genutzt als von Studierenden.

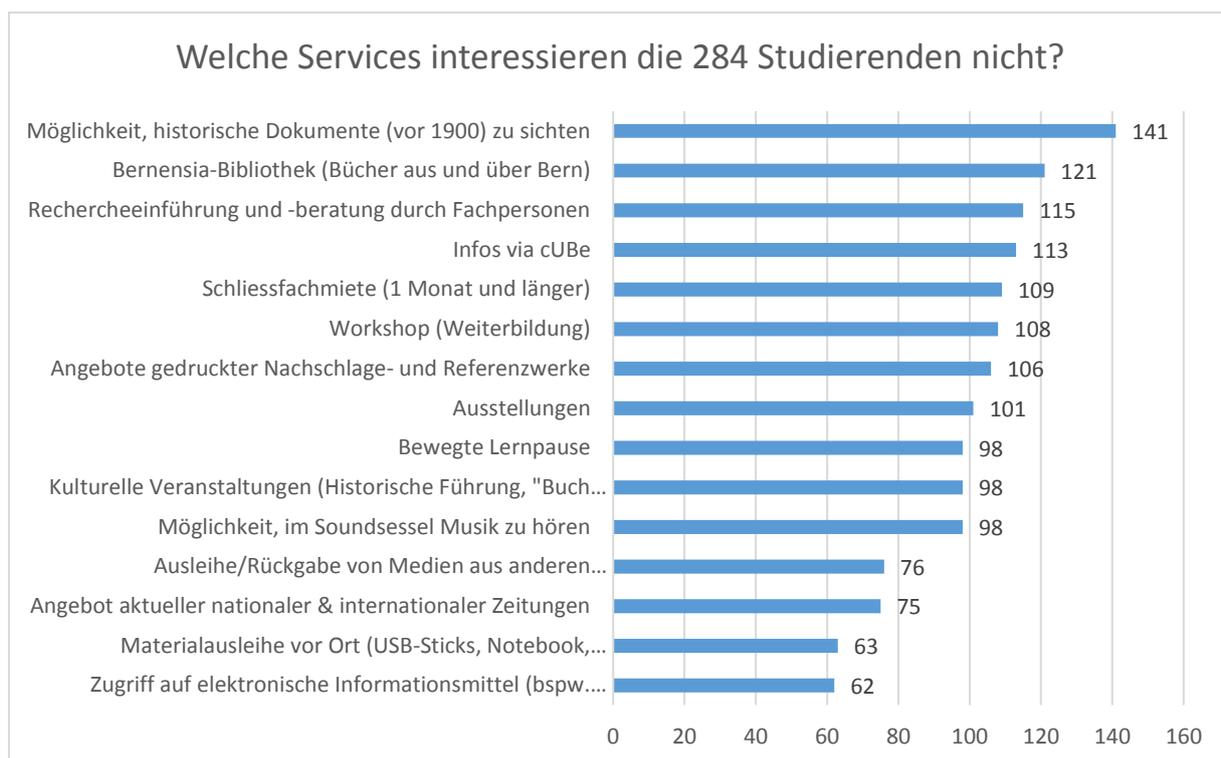


Grafik 17: Nutzung ausgewählter Services: Prozentuale Anteile Studierende – Nicht-Studierende

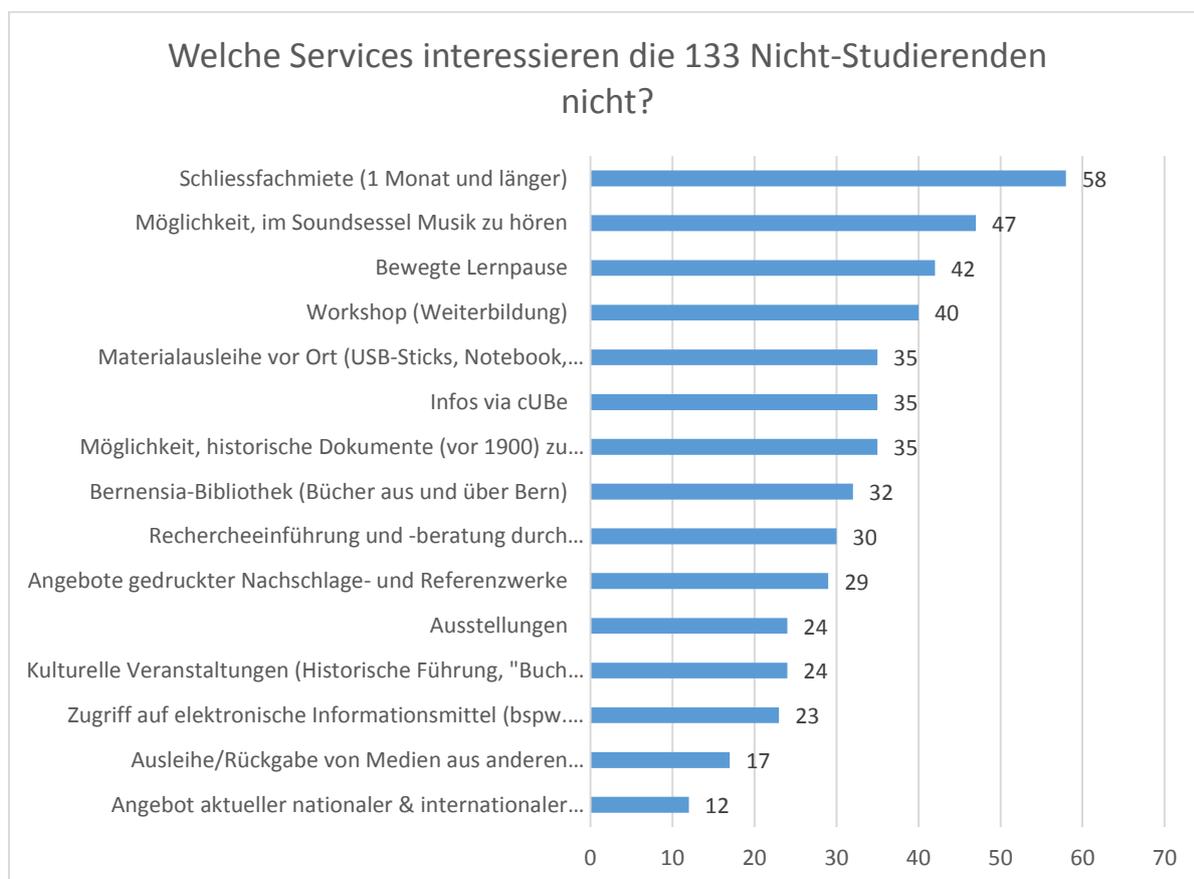
Mit der Antwortoption **«Dieser Service interessiert mich nicht»** bei Frage 5 wollten wir erheben, welche Services bei welchen Teilen der Kundschaft explizit NICHT auf Interesse stossen. Die Option **«Diesen Service möchte ich künftig nutzen»** zielte im Gegenzug darauf ab, das Interesse an den gelisteten Services zu erheben und vorsichtige Aussagen bezüglich «Nutzungspotential» der jeweiligen Services machen zu können.

Recht grosse Teile der antwortenden **Studierenden** (jeweils über 100 Personen, 36% bis 50% der Antwortenden aus dieser Zielgruppe) interessieren sich explizit nicht für das Konsultieren historischer Dokumente, die Bernensia-Bibliothek, die Rechercheberatung, die Infos via cUBe, die Schliessfachmiete, die Workshops, gedruckte Nachschlagewerke und Ausstellungen.

Sogar für – von Teilen dieser Zielgruppe durchaus genutzte – Services wie Ausleihe (Medien und Material), Print-Zeitungen und E-Informationsmittel scheinen sich zwischen 62 und 76 Personen (22% bis 27%) überhaupt nicht zu interessieren. Es dürfte also unter den Studierenden eine (zahlenmässig nicht unbedeutende) Gruppe geben, die während der Prüfungsvorbereitungszeit in der BMü einfach nur den ruhigen Lernort nutzen und schätzen, die blosser Infrastruktur ohne jegliche begleitenden Services. Darauf deuten auch einige handschriftliche Kommentare auf den Fragebögen hin.



Grafik 18: Anzahl Studierende, die je Service «interessiert mich nicht» ankreuzten

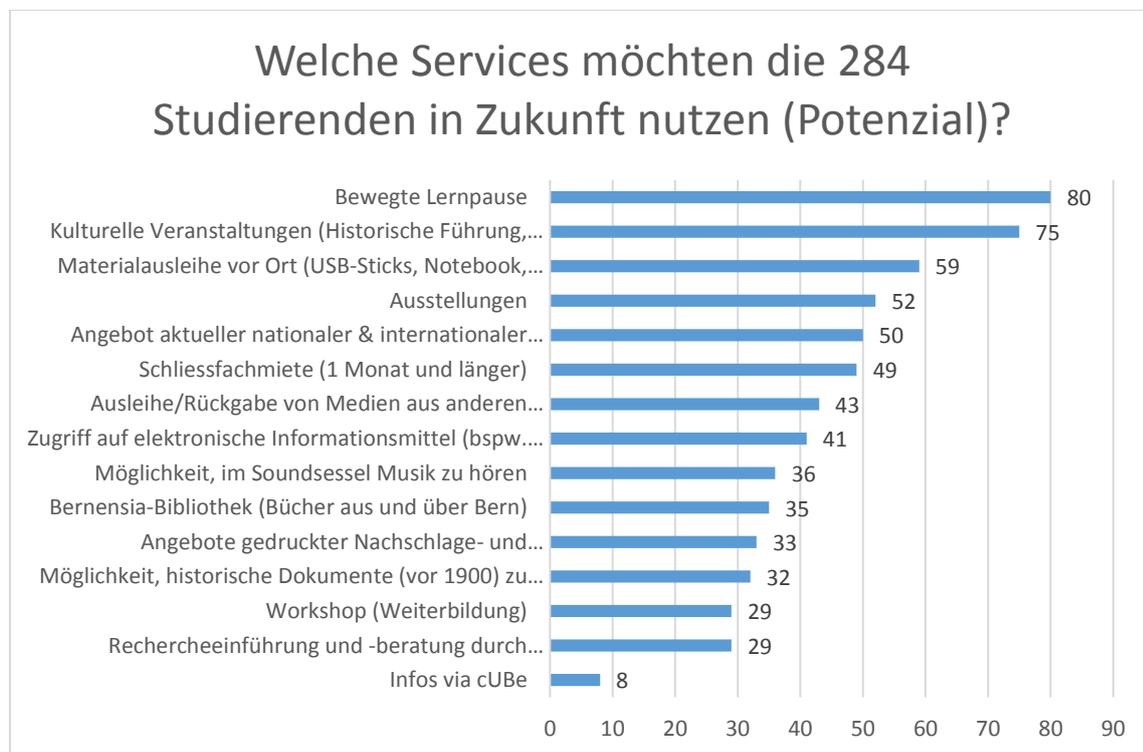


Grafik 19: Anzahl Nicht-Studierende, die je Service «interessiert mich nicht» ankreuzten

Grössere Gruppen **Nicht-Studierender** (30% bis 44% der Antwortenden aus dieser Gruppe) haben kein Interesse an Schliessfachmiete, Soundsessel, Bewegter Lernpause und Workshops. Auch für weitere Services besteht bei gewissen Teilen dieser Zielgruppe kein Interesse.

Dies bestätigt die allgemeine Erkenntnis, dass es unter Studierenden wie auch Nicht-Studierenden verschiedene Untergruppen gibt, die sich für bestimmte Services interessieren, anderen in der BMü angebotenen Services hingegen explizit kein Interesse entgegen bringen.

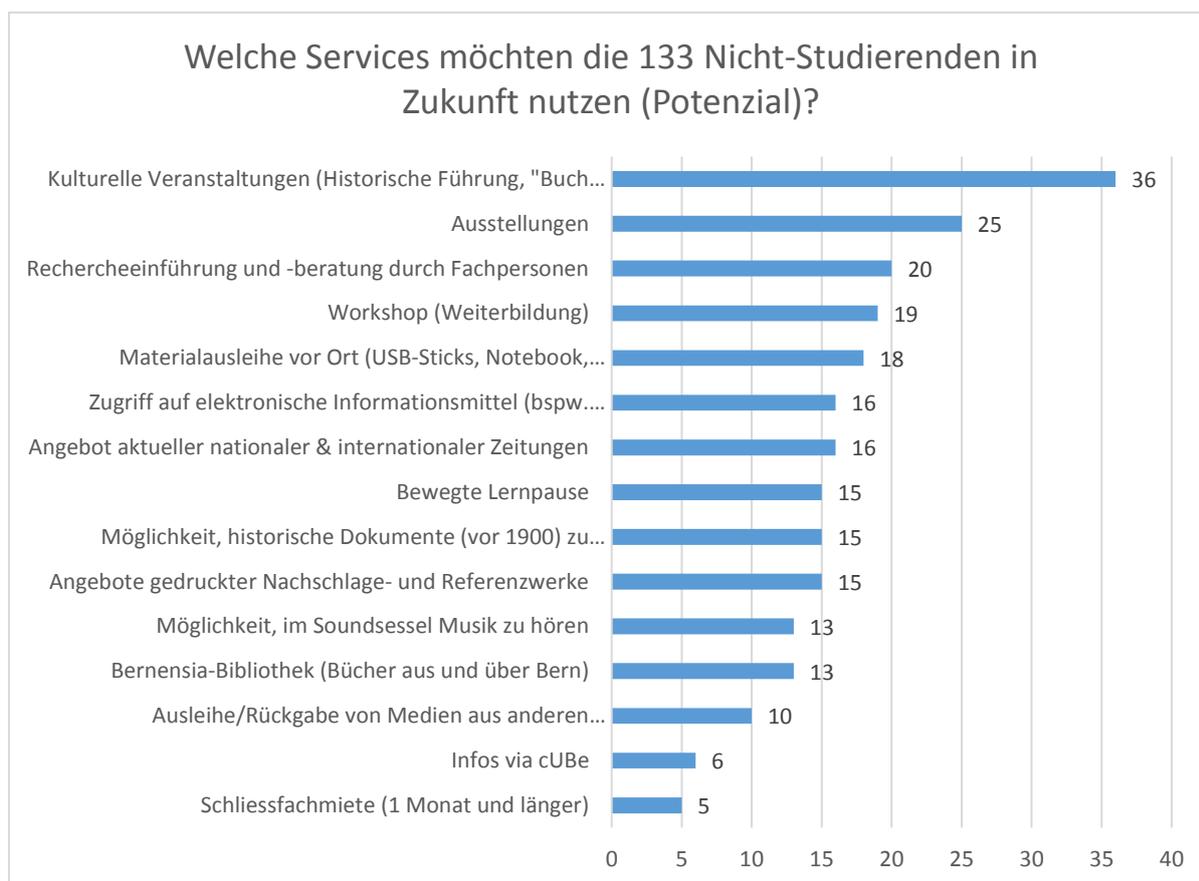
Stellen wir diese Beobachtungen nun noch dem Nutzungspotential der Services gegenüber. Mit der Antwortoption «**Diesen Service möchte ich künftig nutzen**» bei Frage 5 hatten die Antwortenden Gelegenheit, uns mitzuteilen, welche der gelisteten Services sie in Zukunft nutzen möchten, sie also grundsätzlich interessieren.



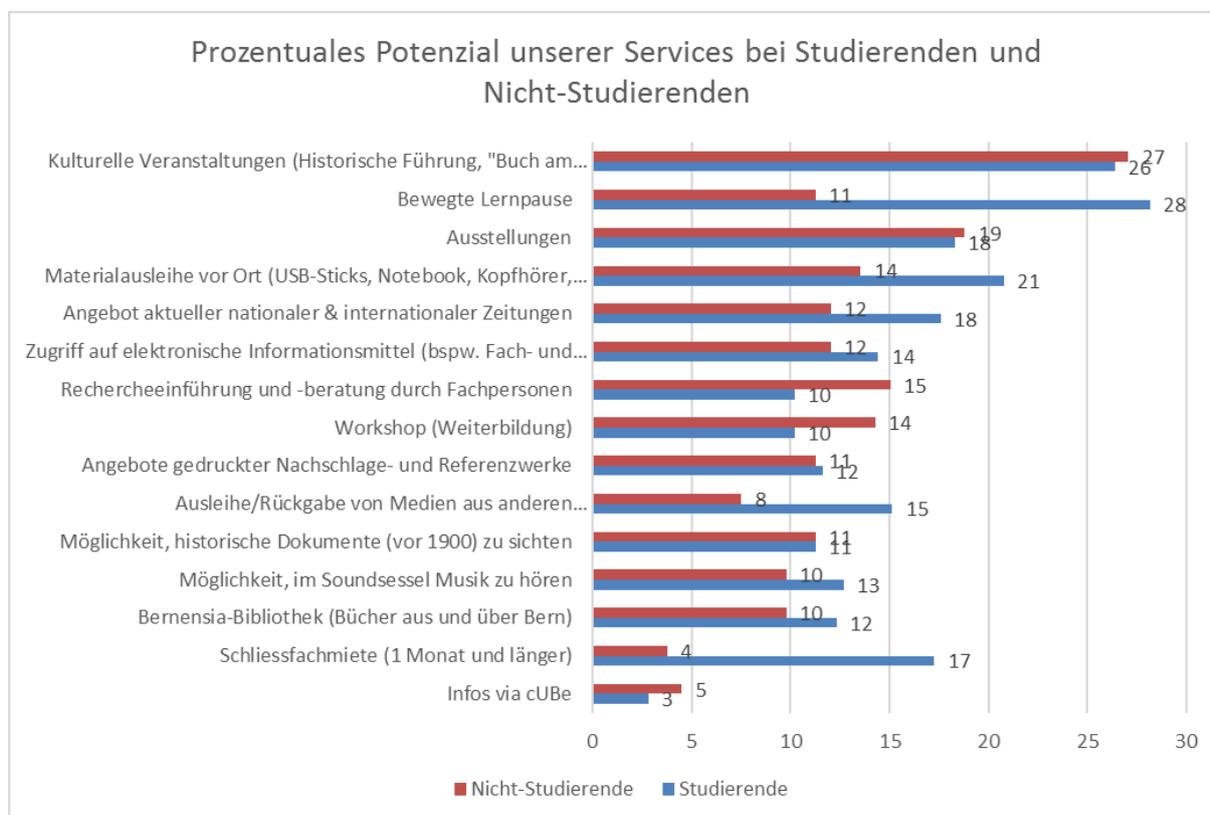
Grafik 20: Nutzungspotential je Service - Studierende

Bei **Studierenden** scheint die «Bewegte Lernpause» - zum Zeitpunkt der Umfrage erst vor Kurzem eingeführt und wohl noch vielen unbekannt – ein gewisses Potential zu haben: 80 antwortende Studierende oder 28% möchten dieses Angebot in Zukunft nutzen. Auch 26% der antwortenden Studierenden gaben an, künftig kulturelle Veranstaltungen nutzen zu wollen. Wenig Potential scheinen bei dieser Zielgruppe aber Workshops, Rechercheberatung und cUBe zu haben.

Bei **Nicht-Studierenden** haben kulturelle Veranstaltungen das grösste Nutzungspotential (27%), weiter auch Ausstellungen und in geringerem Mass Rechercheberatung und Workshops. Kaum Potential scheinen bei dieser Zielgruppe die Schliessfachmiete und cUBe zu haben.



Grafik 21: Nutzungspotenzial je Service - Nicht-Studierende



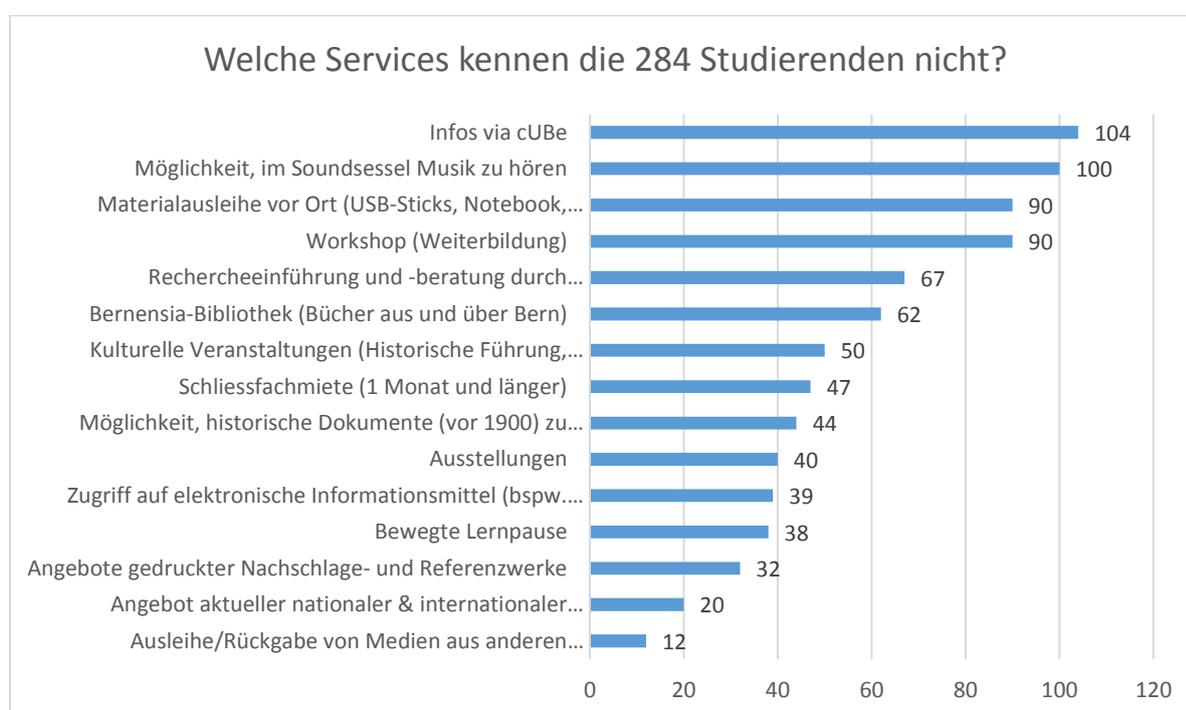
Grafik 22: Nutzungspotenzial je Service, prozentuale Anteile Studierende / Nicht-Studierende

Über alle Antwortenden hinweg möchten also grössere Gruppen **kulturelle Veranstaltungen** und **Ausstellungen** künftig nutzen. **cUBe** allerdings scheint klar kein Potential künftiger Nutzung zu haben. Nur 14 Teilnehmende kreuzten an, dass sie diesen Service künftig nutzen möchten – alle anderen wussten entweder nichts mit dem Begriff anzufangen oder scheinen sich bewusst nicht dafür zu interessieren (s. Grafiken 18 und 19).

Frage 5 bot den Teilnehmenden nicht zuletzt die Gelegenheit, Services anzukreuzen, die ihnen bis zum Zeitpunkt der Umfrage noch nicht bekannt gewesen waren («Dieser Service war mir bisher nicht bekannt»). Dies mit dem Ziel, die Bewerbung besonders unbekannter Services gezielt verstärken/verbessern zu können.

Ganz deutlich zeigt sich: Die über alle Antwortenden hinweg am wenigsten genutzten Services, cUBe und die Soundsessel, sind auch über alle Antwortenden hinweg die unbekanntesten. Stark genutzte Services wie Ausleihe und Zeitungsangebot sind logischerweise bei weniger Antwortenden unbekannt.

Auch hier lohnt es sich aber, die Antworten von Studierenden und Nicht-Studierenden zu unterscheiden.



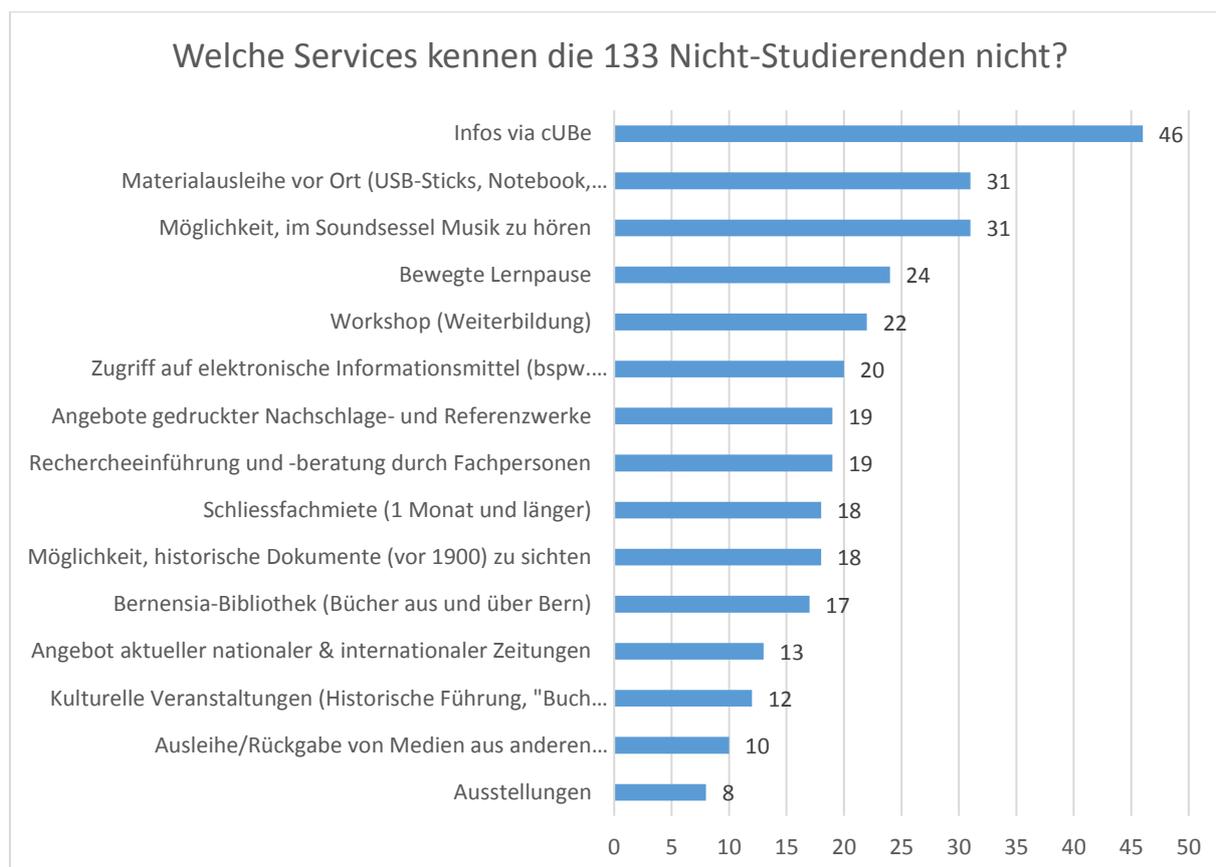
Grafik 23: Welche Services sind Studierenden nicht bekannt?

Dass 90 Personen oder 32% der antwortenden **Studierenden** nicht wussten, dass sie in der BMü auch Material wie Kopfhörer, Ladekabel, USB-Sticks oder Laptops für den punktuellen Gebrauch ausleihen können, könnte darauf hindeuten, dass diese Zielgruppe i.R. selber gut ausgerüstet ist und der Bedarf nach Ausleihmaterial nicht besonders gross ist. Da aber immerhin 21% der antwortenden Studierenden angaben, die Materialausleihe künftig nutzen zu wollen, könnte die Wirkung einer verstärkten Bewerbung dieser Dienstleistung bei Studierenden zumindest ausgetestet werden.

Auch die Workshops und die Rechercheberatungsmöglichkeit sind in dieser Zielgruppe vielen Antwortenden unbekannt. Betrachtet man dies zusammen mit den Antworten der Studierenden auf die anderen Teilfragen der Frage 5 (Interesse, Nutzungspotential) deutet das u.E. allerdings eher auf einen geringen Bedarf / geringes Interesse für diese Services bei Studierenden hin als auf fehlende Bewerbung oder ungeeignete Bewerbungskanäle. Dies müsste aber vertiefter qualitativ untersucht werden.

Zu denken geben müsste die Tatsache, dass offensichtlich bei zahlreichen Studierenden beliebte und nachgefragte Services wie der Zugriff auf E-Informationsmittel, gedrucktes und E-Zeitungsangebot oder Ausleihe/Kurierdienst bei bis zu 39 Studierenden, die an der Umfrage teilnahmen, vorher nicht bekannt waren. Zwar ist denkbar, dass auch hier der Bedarf/das Interesse bei diesen 39 Studierenden nicht vorhanden ist (weil sie z.B. via VPN auf E-Ressourcen ihrer eigenen Hochschule zugreifen und

auch Bücher dort ausleihen oder kaufen), es könnte aber auch sein, dass gerade Studierende, die nicht der Universität Bern angehören, über diese UB-Services, die ihnen ebenfalls zur Verfügung stehen, nicht wirklich aktiv informiert wurden. Darum könnten Studierende, die sich neu bei uns aufhalten, auf diese Kern-Services der UB, die in der BMü verfügbar sind, noch systematischer aufmerksam gemacht werden – z.B. durch proaktive Einführungen bei (zufälligen) Thekenkontakten. Bei den **Nicht-Studierenden** zeigt sich, dass in dieser Zielgruppe die von der UB breit beworbenen Ausstellungen und Kulturellen Veranstaltungen bei relativ wenigen Antwortenden unbekannt sind. Auch die Bernensia-Bibliothek scheint bei regelmässig in die BMü kommender Kundschaft schon relativ breit bekannt zu sein. Bei dieser Nutzer*innengruppe noch stärker und gezielter beworben werden sollten aufgrund der Umfragedaten aber die Workshops, die Rechercheberatung und die Möglichkeiten, kostenlos auf lizenzierte E-Informationsmittel zuzugreifen.



Grafik 24: Welche Services sind den antwortenden Nicht-Studierenden unbekannt?

Die Antworten auf Frage 5 sind zusammenfassend in Grafik 25 dargestellt.

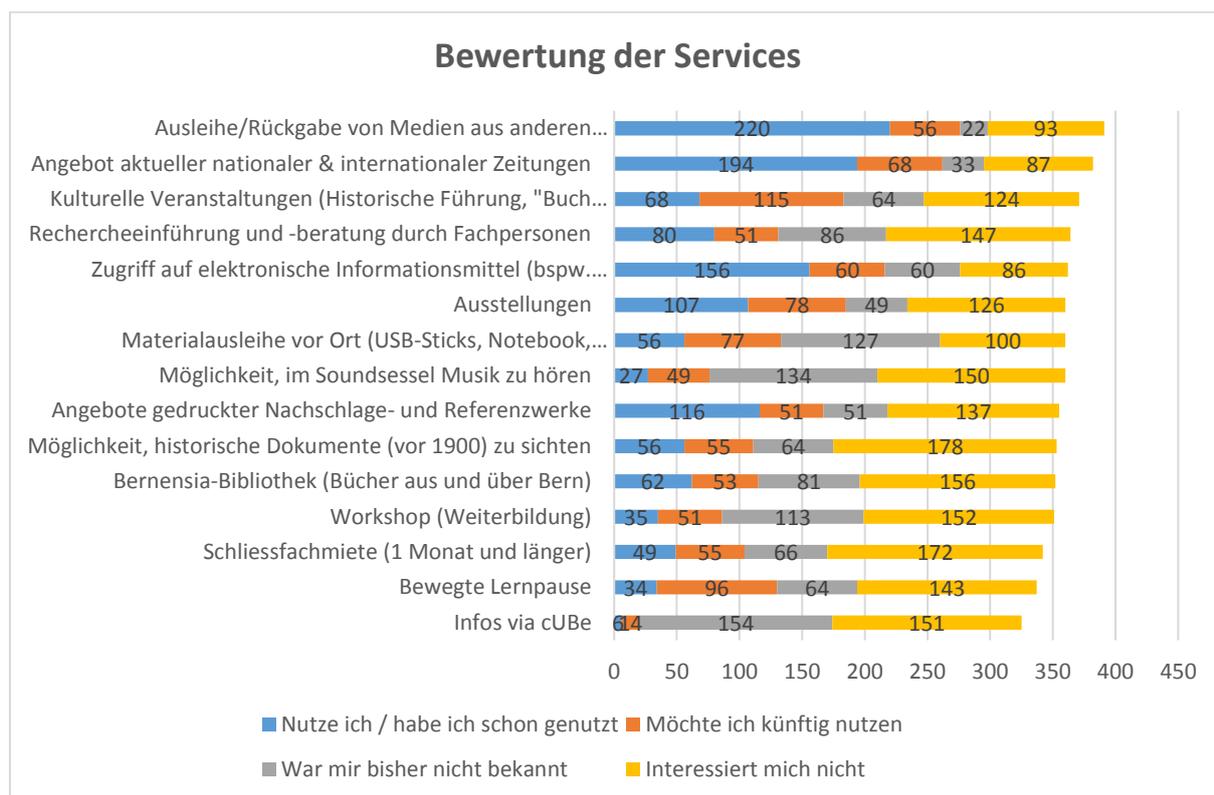
Blau und Orange zeigen die aktuelle Nutzung und das Nutzungspotenzial eines Service an, Grau die Unbekanntheit und Gelb fehlendes Interesse.

Man erkennt, dass es in Bezug auf jeden Service Kund*inn*en gibt, die ihn nutzen, und solche, die sich nicht dafür interessieren. Die BMü hat somit insgesamt eine (Stamm-)Kundschaft mit einer breiten Palette an Bedürfnissen und Nutzungsgewohnheiten.

Services, bei denen die **Nutzung und das Nutzungspotential relativ tief** ist, und gleichzeitig bei vielen Umfrageteilnehmenden das **Interesse fehlt**, sollte man **grundsätzlich in Frage stellen**. Über beide Zielgruppen hinweg gesehen ist dies wohl für **cUBe** und die **Soundsessel** tatsächlich der Fall.

Alle anderen Services hingegen muss man zielgruppenspezifisch genauer anschauen. Meist haben sie entweder bei Studierenden (Bewegte Lernpause, Schliessfachmiete) oder Nicht-Studierenden (Workshops, Bernensia, Rechercheberatung) durchaus Nutzungspotential, wenn nicht sogar über beide Gruppen hinweg (Veranstaltungen, Ausstellungen).

Bei **Services**, die relativ vielen Antwortenden innerhalb einer Zielgruppe **unbekannt** waren, die gleichzeitig in derselben Zielgruppe aber ein **gewisses Nutzungspotential** aufweisen, sollten die **Bewerbungskanäle** überdacht werden.



Grafik 25: Nutzung, Bekanntheit und Potential ausgewählter BMü-Services

Für **Nicht-Studierende** dürfte eine noch stärkere und gezieltere Bewerbung der Workshops, des Zugriffs auf E-Informationsmittel und der Rechercheberatung sinnvoll sein.

Bei **Studierenden** könnte es Sinn machen, die Materialausleihmöglichkeit und die «Bewegte Lernpause» bekannter zu machen, sowie unsere «Standard-Services» wie Ausleihe/Kurierdienst und die Zugriffsmöglichkeit auf E-Ressourcen auch den Studierenden, die nicht der Universität Bern angehören, systematischer zur Kenntnis zu bringen. Da auch kulturelle Veranstaltungen und Ausstellungen unter Studierenden ein relativ grosses Nutzungspotential aufweisen, müsste man diese ev. vermehrt auch via spezifische Kanäle für Studierende bewerben.

4.3.3 Welche Dienstleistung schätzen Sie am meisten in der Bibliothek Münstergasse?

Die Frage 6 zielte darauf ab, herauszufinden, welche Services den Antwortenden am Standort BMü besonders wichtig sind bzw. ihre dringlichsten Bedürfnisse befriedigen.

201 Studierende und **101 Nicht-Studierende** haben diese Frage beantwortet. Sie bot Gelegenheit für frei formulierte Antworten, entsprechend war es auch möglich, mehrere Services als meist-/hochgeschätzt aufzulisten. Die Antworten wurden manuell ausgezählt und Kategorien zugeordnet.

Die Auswertung bestätigt, was schon die Ergebnisse zur Servicenutzung gezeigt haben (s. Tabelle 6):

Studierende schätzen vor allem anderen den **Lernort BMü** (101x genannt): zeitgemäss ausgestattete Arbeitsplätze, eine lernförderliche Atmosphäre (insbesondere Ruhe) und die Möglichkeit, im Gebäude Lernpausen zu verbringen und sich dabei günstig und gut verpflegen zu können – und dies alles an zentraler Lage in der Altstadt und zu ausgedehnten Öffnungszeiten unter der Woche und am Wochenende.

Die von den antwortenden Studierenden am meisten geschätzte bibliothekarische Dienstleistung ist die **Medienausleihe** (22x genannt) und damit verbunden der Kurierlieferdienst in die BMü.

Von einigen antwortenden Studierenden wahrgenommen und hochgeschätzt wird auch die **Freundlichkeit** und Hilfsbereitschaft der BMü-Mitarbeitenden (14x genannt).

Die weiteren (bibliothekarischen) Dienstleistungen und kulturellen bzw. Weiterbildungsangebote, die am Lernort BMü ebenfalls angeboten werden, tauchen unter den Antworten der Studierenden zu den meistgeschätzten Dienstleistungen kaum auf. Sie scheinen für Studierende in ihrer derzeitigen Studiensituation und/oder an diesem Bibliotheksstandort deutlich zweitrangig zu sein.

Studierende [201] schätzen am meisten:	Nicht-Studierende [101] schätzen am meisten:
Lernort [101x] <ul style="list-style-type: none"> • gut ausgestattete Arbeitsplätze • lernförderliche Atmosphäre (Ruhe) • Möglichkeit für Pause und (günstige) Verpflegung • ausgedehnte Öffnungszeiten [82x], insbesondere auch am Wochenende 	Medienausleihe/Kurierdienst [43x]
Medienausleihe/Kurierdienst [22]	Lernort [28x]: <ul style="list-style-type: none"> • gut ausgestattete Arbeitsplätze • lernförderliche Atmosphäre (Ruhe)
freundliche Mitarbeitende [14x]	freundlicher, kompetenter Service [22x]
	Freies Internet, öffentliche PCs [13x]

Tabelle 6: Was Studierende und Nicht-Studierende in der BMü am meisten schätzen

Nicht-Studierende nennen am häufigsten die **Medienausleihmöglichkeit** und die damit verbundenen Services wie Pflege des Medienbestands, Online-Bestellmöglichkeit via Katalog, Kurierlieferdienst als meistgeschätzte Dienstleistung (43x genannt). Es handelt sich dabei um bibliothekarische Kernservices der Gesamt-UB, die am Standort BMü aufgrund seiner Lage gerade auch vom öffentlichen Publikum stark nachgefragt und genutzt werden.

Am zweithäufigsten nennen Nicht-Studierende genau wie Studierende die **Lernort-Eigenschaften** der BMü (28 Nennungen): ruhige Arbeitsplätze mit zeitgemässer Infrastruktur und gute Arbeitsatmosphäre. Etliche der antwortenden Nicht-Studierenden weisen explizit darauf hin, dass sie die **Zugänglichkeit dieses Lernorts für alle** besonders schätzen (bspw. berufstätige Eltern, die zuhause keine Ruhe zum Arbeiten haben, oder als Abwechslung zum Homeoffice). Das Konzept «Bibliothek als Lern-/Arbeitsort» scheint also auch bei Nicht-Studierenden gut anzukommen und auf ein Bedürfnis zu treffen.

Des Weiteren nennen auch 22 der antwortenden Nicht-Studierenden den **freundlichen, kompetenten und effizienten Service** durch die BMü-Mitarbeitenden als meistgeschätzte Dienstleistung. Sie erwähnen dabei expliziter als die Studierenden die gute Qualität von Services wie etwa persönliche Recherche-/Ausleihberatung.¹⁷

Weitere Services, seien es bibliothekarische (Möglichkeiten für Internetrecherche, Zugang zu E-Fachliteratur, Bernensia-Bibliothek) oder anderweitige (Pausenraum & Verpflegungsmöglichkeiten, Sauberkeit, Bewegungsangebot, Materialausleihe, Drucken/Kopieren, Veranstaltungen und Ausstellungen) werden von Studierenden wie Nicht-Studierenden nur vereinzelt als meistgeschätzt genannt (1x bis 13x). Es scheint für jede dieser Dienstleistungen eine - wenn auch zahlenmässig kleine - «Stammkundschaft» zu geben, also Leute, die diese Services hochschätzen und darum wohl auch regelmässig nutzen.

Bei den antwortenden Nicht-Studierenden erhalten die ausgedehnten Öffnungszeiten im Vergleich zu den Studierenden deutlich weniger Gewicht. Dafür fallen der freie Internetzugang und die öffentlichen PC-Stationen, die Druck-/Kopiermöglichkeit, das Zeitungs-/Zeitschriftenangebot sowie die Veranstaltungen stärker ins Gewicht. Zudem erwähnen die antwortenden Nicht-Studierenden häufiger und explizit, dass sie die Kostenlosigkeit der Services besonders schätzen sowie die Zugänglichkeit der Bibliothek und der Services für alle (mit wenig Kontrolle).

4.3.4 Welche Dienstleistung vermissen Sie am meisten in der Bibliothek Münstergasse?

Die Frage 7 zielte darauf ab, Lücken im Service-Angebot aus Sicht der Kundschaft zu identifizieren. **128 Studierende** und **46 Nicht-Studierende** haben sie beantwortet. Auch diese Frage bot Gelegenheit für frei formulierte Antworten, auch mehrere vermisste Services konnten genannt werden. Die Antworten wurden wiederum manuell ausgezählt und Kategorien zugeordnet.

¹⁷ Studierende erwähnen demgegenüber eher die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Personals bei Auskünften und praktischer Unterstützung.

Alle anderen Fragen wurden von mehr Umfrage-Teilnehmenden beantwortet, namentlich haben auch gut 100 Personen mehr die unmittelbar vorangehende Frage nach der am meisten geschätzten Dienstleistung in der BMü beantwortet. Die Tatsache, dass die Frage nach dem «Vermissten» von den Umfrageteilnehmenden vergleichsweise oft übergangen wurde, legt die Interpretation nahe, dass viele Kund*inn*en keinen Service explizit vermissen, also die in der BMü angebotenen Dienstleistungen ihre Bedürfnisse grundsätzlich abdecken.

Studierende vermissen am häufigsten Möglichkeiten, sich in der BMü gut und günstig zu verpflegen (Mikrowelle, Uni- oder selbstverwaltete Mensa/Cafeteria, Studierendenpreise in der Lesbar, «gute» Kaffeemaschine, ...). Am zweithäufigsten vermissen sie noch ausgedehntere Öffnungszeiten ihres Lernorts, insbesondere am Wochenende. Weitere Mängel machen sie mehrfach bei den WCs (Sauberkeit, Geruch) und beim zur Verfügung stehenden Platz aus.

Man kann sagen: Studierende vermissen v.a. Infrastrukturen und Rahmenbedingungen, die zur Ausdehnung und Optimierung ihres Lernaufenthalts in der BMü beitragen würden. Nur wenige nennen explizit bibliothekarische Services, die sie vermissen.

Studierende [128] vermissen am meisten:	Nicht-Studierende [46] vermissen am meisten:
Pausenraum mit Mikrowelle [37]	Optimierung Infrastruktur & Verpflegungsmöglichkeiten in der Lounge [8]
ausgedehntere Öffnungszeiten [30]	Optimierung Infrastruktur allgemein [8]
günstige & gute Verpflegung [15]	Veränderte Raumnutzung [8]
bessere Geruchskontrolle im WC [13]	Freihandbibliothek (o.ä.) [7]
mehr Plätze [11]	ausgedehntere Öffnungszeiten [6]

Tabelle 7: Was Studierende und Nicht-Studierende in der BMü am meisten vermissen

Verhältnismässig wenige **Nicht-Studierende** vermissen in der BMü überhaupt etwas (46 von 133). Alles als «vermisst» Bezeichnete wurde jeweils von höchstens 7 Personen genannt.

Eine konkrete bibliothekarische Dienstleistung, die von Nicht-Studierenden mehrfach vermisst wird (7x genannt), ist eine Freihandbibliothek bzw. ein Büchertisch o.ä. mit direkt ausleihbaren Büchern/Medien. Vereinzelt ein Bedürfnis zu sein scheint auch ein erweiterter Zugang zu E-Medien, gerade auch von zuhause aus.¹⁸ Drei Personen vermissen ausleihbare CDs/DvDs.

Sechs Nicht-Studierende (im Vergleich zu 17 Studierenden) vermissen ausgedehntere Öffnungszeiten der BMü, insbesondere am Wochenende.

Vermisste Elemente bzw. Verbesserungsvorschläge betreffen mehrfach die Infrastruktur und Verpflegungsmöglichkeiten in der Lounge (8x), die allgemeine (technische) Infrastruktur in der Bibliothek (8x) und die aktuelle Raumnutzung (8x). Drei Verbesserungsvorschläge beziehen sich aufs Angebot der Lesbar, nicht der Bibliothek.

Weitere Angebote und Services, die von einzelnen Studierenden und Nicht-Studierenden als vermisst genannt wurden, sind vielfältig und können als Ideen zur Angebotsverbesserung für die jeweilige Kund*inn*engruppe aufgenommen und geprüft werden (bspw. Bücherausgabe nach 19 Uhr, Einführungen fürs Smartboard anbieten, «Blick» ins Zeitungsangebot aufnehmen). Siehe dazu die detaillierten Auflistungen im Anhang, Tabellen 1 und 2.

4.3.5 Erkenntnisse bezüglich Dienstleistungen

In der Prüfungsvorbereitungszeit befragte **Studierende** nutzen und schätzen vor allem den **Lernort BMü**: Die Arbeitsplätze und die Infrastruktur in den Lesesälen, die «lernförderliche» Atmosphäre (Ruhe), der Pausenraum und die ausgedehnten Öffnungszeiten sowie die zentrale Lage des Bibliotheksstandorts.

Klassisch bibliothekarische Dienstleistungen oder kulturelle und Weiterbildungsangebote, die in der BMü ebenfalls angeboten werden, bewerten die antwortenden Studierenden deutlich als zweitrangig. Die von ihnen am meisten genannte bibliothekarische Dienstleistung, die besonders geschätzt wird, ist

¹⁸ Die bestehende Möglichkeit für Kund*inn*en aus dem Kanton Bern scheint diesen Personen nicht bekannt zu sein.

die Medienausleihe und damit verbunden der Kurierlieferdienst in die BMü. Auch das Angebot aktueller Zeitungen / Magazine wird von Studierenden gut genutzt.

Die Daten legen nahe, dass Studierende Elemente wie W-LAN, Druck-/Kopiermöglichkeit, Zugang zu E-Fachliteratur oder Materialausleihe eher als selbstverständlich dazugehörige Infrastruktur wahrnehmen bzw. Services wie Zeitungsangebot, Belegungsanzeige und Bewegungsangebot als «Nice-to-have»-Elemente an ihrem Lernort.

Umgekehrt vermissen befragte Studierende v.a. Infrastrukturelemente und Rahmenbedingungen, die zur weiteren Ausdehnung (Öffnungszeiten) und Optimierung ihres (regelmässigen, in Prüfungsphasen nahezu täglichen) Lernaufenthalts in der BMü beitragen würden. Bibliothekarische Services und Weiterbildungsangebote werden von ihnen kaum vermisst.

Während der Prüfungsvorbereitungszeit befragte **Nicht-Studierende** nutzen und schätzen insbesondere die **Medienausleihmöglichkeit** und die damit verbundenen Services (Pflege des Medienbestands, Online-Bestellmöglichkeit via Katalog, Kurierlieferdienst). Sie nutzen und schätzen aber ebenfalls die **Lernort-Eigenschaften** der BMü.

Von Nicht-Studierenden häufiger und breiter genutzt als von Studierenden werden Services wie die öffentlichen Internet-/PC-Stationen, das Zeitungs-/Zeitschriftenangebot, gedruckte Nachschlagewerke, Bernensia-Bücher, Sonderlesesaal, Rechercheberatung und die kulturellen Veranstaltungen, Ausstellungen und Workshops.

Zudem tritt bei den Nicht-Studierenden die Wertschätzung der Tatsache deutlich hervor, dass die Services und Zugänge für alle und kostenlos bzw. relativ kostengünstig angeboten werden.

Beide Kund*inn*engruppen schätzen zudem den **freundlichen und kompetenten Service** der BMü-Mitarbeitenden.

cUBe und die **Soundessel** erwiesen sich in der Umfrage über beide Kund*inn*engruppen hinweg klar als die Angebote, die am wenigsten genutzt werden und die auch kein Nutzungspotential aufweisen.

4.4 Räumlichkeiten: Feedbacks

Mit den beiden Fragen zu den Publikumsräumlichkeiten in der Bibliothek Münstergasse (4a, 4b) wollten wir die Zufriedenheit der Kundschaft mit dem Raumangebot bzw. der Raumeinrichtung sowie diesbezügliche Verbesserungsideen der Kund*inn*en erheben.

Die Fragen waren im Fragebogen so angelegt, dass nicht alle Räume von allen Teilnehmenden kommentiert werden sollten, sondern von jeder/m Antwortenden diejenigen Räume, in denen er/sie sich häufig aufhält. Demnach erhielten die verschiedenen Räume unterschiedlich viele Kommentare. Die Anzahl Kommentare pro Raum gibt auch ein Bild davon, welche Räume wie stark und von welcher Zielgruppe genutzt werden.

4.4.1 Was gefällt Ihnen an unseren Räumlichkeiten?

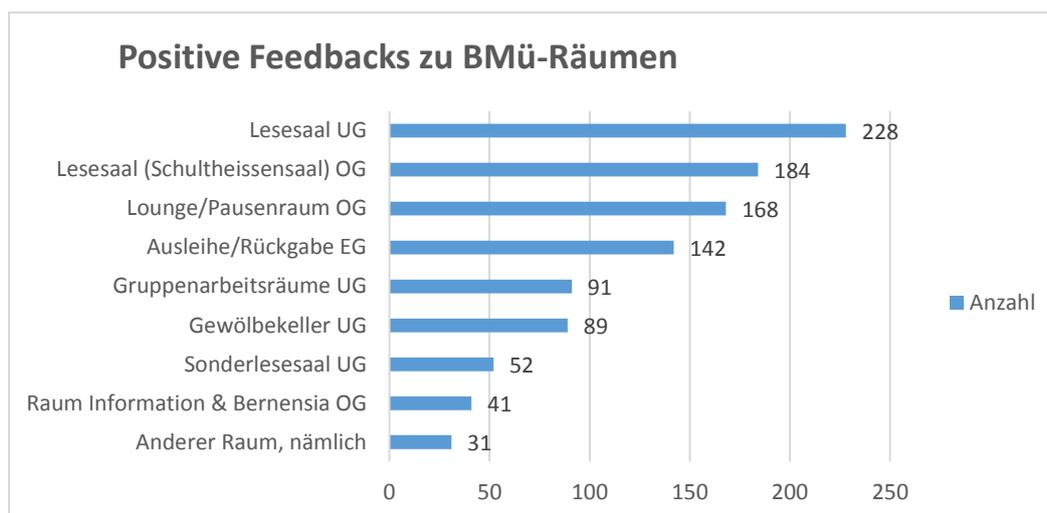
Diese Frage (4a) wurde von **395** Personen beantwortet.

Die meisten positiven Feedbacks erhielten die beiden Lesesäle (s. Grafik 26). Dies scheint in Anbetracht der Platzverhältnisse nur folgerichtig: In den Lesesälen halten sich schlicht die meisten Bibliothekskund*inn*en auf.

Ebenfalls zahlreiche positive Feedbacks erhielten die Lounge (168x) und die Ausleihe/Rückgabe (142x), etliche auch die Gruppenarbeitsräume und der Gewölbekeller (jeweils um die 90).

Weniger positiv kommentiert (weil auch von weniger Kund*inn*en genutzt) wurden der Sonderlesesaal und der neu gestaltete Raum «Information und Bernensia».

Die Kommentare zu weiteren Räumen oder Einrichtungselementen (Toiletten, Lesbar, Vortragssaal, Treppenhaus, Schliessfächer, Telefonzelle) waren ebenfalls weniger zahlreich, können aber qualitativ durchaus interessante Hinweise geben.



Grafik 26: Anzahl positive Feedbacks pro Raum

Lesesäle

Die positiven Kommentare zu den **Lesesälen** beziehen sich grossmehrheitlich auf die dort herrschende (verordnete) Ruhe, Sauberkeit/Ordentlichkeit, die Architektur, den Baustil, die Einrichtung (Tageslicht/Lampen, pro Person zur Verfügung stehender Platz, Schalldämpfung, Möbel) und technische Infrastruktur (Stromlademöglichkeiten, W-LAN) sowie – dies alles wohl auch beinhaltend – die «gute (Lern-)Atmosphäre». Mehrmals positiv erwähnt werden auch die abgetrennten Einzelarbeitsplätze (Carrels) im Lesesaal UG.

Nur vereinzelt positiv kommentiert werden die in den Lesesälen zur Verfügung stehenden Print-Bestände (Nachschlagewerke, Fachzeitschriften).

Lounge

Ein grosser Teil der positiven Kommentare zur **Lounge** beziehen sich auf das dort zur Verfügung stehende Angebot an nationalen und internationalen Zeitungen und Magazinen. Ein weiterer grosser Anteil betrifft die Möglichkeit, sich dort günstig zu verpflegen (Kaffee- & Snackautomat, Tischplätze), insbesondere in der kälteren Jahreszeit. Grundsätzlich zeigen die Kommentare, dass die Lounge von vielen als Pausenraum zum Abschalten zwischen Lern-/Arbeitsphasen wahrgenommen, genutzt und dafür geschätzt wird. Einzelne schätzen die Möglichkeit, dort Kolleg*inn*en oder einfach andere Menschen zu treffen und miteinander zu schwatzen, geniessen den Raum als «total schönen common-space» oder/und verbinden ihn mit Entspannung und Szenenwechsel. Einzelne nutzen und schätzen ihn allerdings auch als Arbeitsort.

Ausleihe

Die positiven Kommentare zur **Ausleihe/Rückgabe** stellen nicht wirklich Feedbacks zum Raum dar, sondern geben zu grossen Teilen allgemeines Lob und Lob für Service und Personal wider. Die Mitarbeitenden und ihr Service erhalten Attribute wie freundlich, hilfsbereit, kompetent und speditiv. Mehrfach hervorgehoben wird auch die direkte Erreichbarkeit vom Eingang her. Zwei Mal werden die Blumen auf der Theke positiv erwähnt.

Gruppenräume

Die **Gruppenräume** erhalten viel allgemeines Lob und positive Kommentare zur Architektur und Ausstattung. Die flexible Möblierung und technische Infrastruktur stösst auf Zustimmung. Vereinzelt wird die Möglichkeit für Arbeit in der Gruppe sowie das Reservationssystem lobend erwähnt. Dass für Frierende Decken zur Verfügung stehen, wird (wohl v.a. von den Betroffenen) positiv wahrgenommen.

Gewölbekeller

Die positiven Feedbacks zum **Gewölbekeller** enthalten grösstenteils allgemeines Lob und positive Wahrnehmung von Architektur, Ausstattung und Atmosphäre. Einzelne erwähnen die dort stattfindenden Ausstellungen oder Führungen positiv, andere die «Bewegten Lernpausen».

Information & Bernensia

Zum im Sommer 2019 umgestalteten und umbenannten **Raum «Information & Bernensia»** gibt es 41 positive Kommentare. Diese Zahl dürfte in etwa der quantitativen Nutzung des Raums zum Zeitpunkt der Umfrage entsprechen. Die Feedbacks äussern sich mehrheitlich lobend zur

Raumgestaltung und Atmosphäre, insbesondere die mit der Umgestaltung in den Raum gekommenen Bücher (Bernensia) und die verstärkte Privatsphäre bei einzelnen Arbeits-/Leseplätzen durch die Regalaufstellung kommen mehrfach gut an. Auch die Beratung durch die Mitarbeitenden der Infotheke und die zur Verfügung stehenden Bernensia-Zeitungen und -Zeitschriften werden von einzelnen positiv wahrgenommen.

Sonderlesesaal

Zum **Sonderlesesaal** gibt es vereinzelte positive Feedbacks, die den dort gebotenen Service (Konsultation nicht ausleihbarer Bücher) betreffen. Bezüglich des Raums äusserten sich bloss zwei Personen und nannten die Ruhe und das grosszügige Platzangebot positiv.

Andere Räume

Von den vereinzelten Kommentaren zu weiteren Raum-/Einrichtungselementen ist Folgendes erwähnenswert: Die «**Telefonkabine**» im 1. UG wird mehrfach begeistert erwähnt.

Die «**Lesbar**» gefällt als willkommene Ergänzung der Bibliotheksräume und des Bibliotheksangebots, auch wenn von Einzelnen kritisch angemerkt wird, dass sie einerseits für die Verpflegung von Studierenden zu teuer sei und andererseits oft zu stark durch «bibliotheksfremde» Kundschaft «besetzt» werde.

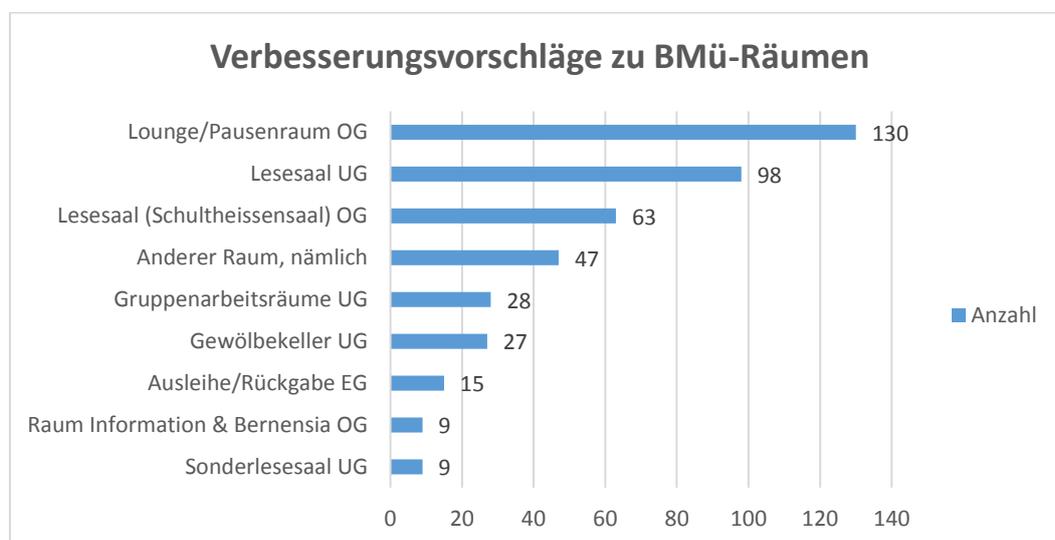
In Bezug auf die **WCs** wird deren Sauberkeit punktuell gelobt, allerdings mehrfach der schlechte Geruch moniert (s. auch Kapitel 4.4.2., Verbesserungsvorschläge «Andere Räume»).

4.4.2 Welche Verbesserungsvorschläge haben Sie für unsere Räumlichkeiten?

Die Frage 4b wurde von **244** Personen beantwortet. Wie bei den Dienstleistungen (s. 4.3.4) stellt man auch hier fest, dass es von den Antwortenden insgesamt weniger Verbesserungsvorschläge als positive Feedbacks zu den Räumen gab.

Auch hier erhielten die verschiedenen Räume unterschiedlich viele Kommentare, im Zusammenhang mit der Anzahl Nutzender (s. oben). Interessant scheint daher das zahlenmässige Verhältnis «positive Feedbacks» vs. «Verbesserungsvorschläge» pro Raum, also der Vergleich der Grafik 26 mit Grafik 27. Während die meisten positiven Feedbacks die Lesesäle betrafen, betreffen die meisten Verbesserungsvorschläge die Lounge (130); die Lesesäle folgen hier erst an zweiter und dritter Stelle (98 bzw. 63). Auch gab es bezüglich «anderer Räume» verhältnismässig mehr Verbesserungsvorschläge (47) als positive Feedbacks (31).

Diese Auffälligkeiten könnten darauf hindeuten, dass das «Hauptpublikum» dieser Umfrage, die Studierenden in der Prüfungsvorbereitung, zwar einige konkrete Verbesserungen vorschlugen für die Räume, in denen sie sich am längsten aufhalten (Lesesäle), dass für sie aber Verbesserungen in der Lounge, die sie als Pausenraum wohl am zweitlängsten/meisten nutzen, wohl noch vordringlicher sind als in den Lesesälen, denn die Lounge bekam weniger positive Feedbacks und mehr Verbesserungsvorschläge als die Lesesäle.



Grafik 27: Anzahl Verbesserungsvorschläge pro Raum

Lounge

Abgesehen von den Lesesälen ist die Lounge der Raum, in dem sich beide Gruppen, Studierende und Nicht-Studierende regelmässig und häufig aufhalten. Der Raum war bisher für verschiedene Nutzungen vorgesehen und gleichzeitig nicht allzu gross – dass es hier am ehesten **Nutzungskonflikte** geben könnte, war zu erwarten. Solche Konflikte werden zum Zeitpunkt der Umfrage (= Prüfungsvorbereitungszeit, Winter) in den Daten auch tatsächlich sichtbar (s. zusammenfassende Tabelle 8 unten sowie im Anhang ausführliche Tabellen 3 und 4).

Studierende wünschen sich für ihren Pausenraum ganz deutlich vor allem eines: Mikrowellengeräte, damit sie ihr mitgebrachtes Mittag- (vielleicht auch Abend-) Essen aufwärmen und geniessen können. Viele Studierende empfinden den Raum zudem als eher zu klein; sie würden mehr Tischplätze begrüssen, v.a. über Mittag. In ihren Verpflegungspausen möchten sie ausserdem mit ihren Mitstudierenden schwatzen und/oder sich erholen können.

Nicht-Studierende möchten in der Lounge eher in Ruhe Zeitung lesen oder arbeiten, ohne Geschwätz und Essensgeruch.

Wobei aber nicht so klar hervorgeht, dass die Beurteilung von Studierenden und Nicht-Studierenden immer gegenteilig ist, denn auch Nicht-Studierende essen manchmal gerne in der Lounge, und beiden Gruppen ist es z.T. zu wenig sauber, zu stickig, zu ungemütlich eingerichtet; beide stören sich z.T. an Randständigen, die sich dort lange aufhalten (Geruch/Anblick, Platz besetzen, Unfreundlichkeit).

Als **konkrete Verbesserungen** werden von den Umfrageteilnehmenden vorgeschlagen:

- Die Zeitungen in einen anderen Raum verlegen
- In der Lounge keine Arbeitsplatznutzung tolerieren
- Einen Raumteiler einsetzen

Studierende [90] schlagen vor:	Nicht-Studierende [25] schlagen vor:
„Mikrowelle!!! Bitteee!“ [52]	Raumgestaltung/Einrichtung/Licht verbessern [5]
mehr Plätze (Tische), zu klein [12]	unangenehmer Geruch > bessere Lüftungsmöglichkeit [5]
Störende Tagesaufenthalter [8]	dauerhafte Präsenz & Verhalten von Randständigen beschränken [5]
besserer/günstigerer Kaffee [7]	zu hoher Lärmpegel [5]
bessere Sauberkeit/Hygiene [7]	bessere Sauberkeit/Hygiene [4]
«wärmere Atmosphäre» durch Einrichtung/Möbliering [5]	Mikrowelle [4]
unangenehmer Geruch, mehr lüften [4]	

Tabelle 8: Welche Verbesserungen sich Studierende und Nicht-Studierende für die Lounge wünschen

Farbliche Übereinstimmung = Diese Wünsche werden von beiden Gruppen geäussert, mit unterschiedlicher Gewichtung.

Lesebeispiel: senfgelb = 5 von 90 Studierenden sowie 5 von 25 Nicht-Studierenden wünschen sich eine Optimierung der Raumgestaltung/Atmosphäre durch Veränderungen bei der Einrichtung und den Lichtverhältnissen.

Die Aussagen in schwarzer Kursivschrift sind charakteristisch für die jeweilige Gruppe, d.h. sie wurden ausschliesslich in der entsprechenden Gruppe geäussert.

Lesesäle

Wie schon erwähnt, gab es für die beiden Lesesäle sehr viel mehr positive Feedbacks (412) als Verbesserungswünsche/-vorschläge (161) (s. Grafiken 26 und 27). Es scheint also angesichts der überwiegend positiven Feedbacks zu Einrichtung und Infrastruktur in den Lesesälen keinen dringlichen Verbesserungsbedarf zu geben. Die Lesesäle werden von der grossen Mehrheit der

Nutzenden, die sich im Rahmen der Umfrage geäussert haben, als Angebot sehr geschätzt, auch so wie sie derzeit räumlich ausgestaltet sind.

Trotzdem ist es uns wichtig, auch die mit der Umfrage erhobenen Mängel und Verbesserungswünsche bzw. die konkreten Verbesserungsvorschläge der Umfrageteilnehmenden zur Kenntnis zu nehmen, um nach Möglichkeit daraus lernen und darauf reagieren zu können.

Verbesserungswünsche bezüglich Lesesäle wurden von Studierenden wie auch von Nicht-Studierenden geäussert, die ja alle das Arbeitsplatzangebot der BMü ausgiebig nutzen. Wie insgesamt bei der Umfrage äusserten sich zahlenmässig mehr Studierende, da eben auch mehr von ihnen die Lesesäle nutzen. Die Differenzierung der Aussagen aus beiden Nutzungsgruppen erscheint hier aber nicht so wichtig, da v.a. Mängel genannt werden, welche alle Nutzenden gleichermaßen betreffen.

Bezogen auf beide Lesesäle, den grossen Lesesaal im UG (= LS UG) und den Schultheissensaal (SHS) wurde insgesamt **173x** etwas als verbesserungswürdig genannt (s. auch Anhang, Tabelle 5).

Am häufigsten (55x) wurde moniert, dass die **automatisierten Storen/Rollos** stören würden, und zwar in beiden Lesesälen. Der Tenor bei diesen Statements war, dass die Rollos erstens ein störendes Geräusch verursachen und zweitens zu oft bzw. unnötigerweise das Tageslicht «aussperren». Die 55 Personen, die dies geäussert haben, würden aus diesen Gründen lieber ganz auf die Rollos verzichten.

Am zweithäufigsten (45x) kam die Aussage, dass es in den Lesesälen oft **zu kühl** sei (unangenehm kühl für ruhiges Arbeiten), dass mit anderen Worten die Temperaturregulierung nicht optimal sei (v.a. in der kälteren Jahreszeit, in der die Befragung stattfand). Auch dieses Problem wurde für beide Lesesäle häufig genannt.

Alle weiteren Verbesserungswünsche wurden deutlich weniger häufig genannt.

Mit 18x am dritthäufigsten wurde auf **Platzmangel** in den Lesesälen hingewiesen bzw. ein noch grösseres Angebot an Lesesaal-Arbeitsplätzen gewünscht («oft zu voll», «bitte mehr Arbeitsplätze» u.ä.). In diesem Zusammenhang kam der konkrete Vorschlag, in der BMü einen «weiteren schönen Raum» mit Arbeitsplätzen zu schaffen. Oder, in Bezug auf den Schultheissensaal, dort anstelle der Ohrensessel mehr Tischarbeitsplätze anzubieten.

Als weiteres Problem wurde **schlechte Luftqualität** erwähnt (9x). Dies nicht nur, aber öfter in Bezug auf den Schultheissensaal, wobei explizit auch der Wunsch geäussert wurde, dass dort die Fenster geöffnet werden könnten.

Lärm/störende Geräusche wurde 8x als Mangel erwähnt – in Bezug auf beide Lesesäle, mit z.T. unterschiedlichen Ursachen/Lärmquellen. Für den LS UG wurden als Lärmquellen genannt: Eingangstüre, Aufsicht, Gespräche aus dem Gewölbekeller, «Gymeler», Securitas beim Aufräumen. Für den SHS ebenfalls die Eingangstüre, Gespräche von Anderen, knarrender Boden.

Defekte oder **nicht stabile Tischlampen** bei den LS-Arbeitsplätzen wurden 6x als Mangel genannt. Ebenfalls 6x und für beide Lesesäle wurden **bequemere Stühle** (mit Kissen) an den Arbeitsplätzen gewünscht.

Nicht zuletzt wurde 2x angeregt, vor oder in den Lesesälen **Wasserspender** zur Verfügung zu stellen.

Weitere genannte Mängel und Verbesserungswünsche bezogen sich speziell auf einen der beiden Lesesäle:

Für den **LS UG** wurde 4x **Mobilfunkempfang** gewünscht. Dieser Wunsch kam mehrheitlich von Nicht-Studierenden, kombiniert mit dem Wunsch nach «stabilem W-LAN», was darauf hindeuten könnte, dass das public unibe W-LAN im UG nicht stabil läuft.

Für die Arbeitsplätze in den **Carrels** wurde 3x **besseres Licht/stärkere Lampen** gewünscht.

2x wurde der Wunsch nach **Trennwänden** zwischen den Arbeitsplätzen geäussert.

Weitere Mängel/Verbesserungsvorschläge für den LS UG wurden je 1x genannt, hier handelt es sich also um die Meinung von Einzelnen – die allerdings durchaus interessant sein kann (s. Anhang Tabelle 5).

Was den **Schultheissensaal** angeht, wurden 2x die **Schultheissenporträts** beanstandet: Während sie jemand ganz aus dem Saal entfernt haben möchte, wünscht sich jemand anderes ein ausgeglichenes Geschlechterverhältnis bei den Porträts im Saal.

Weitere Mängel/Verbesserungswünsche wurden je 1x genannt (s. Anhang Tabelle 5).

Weitere Feedbacks bezogen sich nicht auf die Lesesaal-Räumlichkeiten an sich, sondern auf das **Angebot «Lesesaalarbeitsplätze»**.

2x wurden **längere Öffnungszeiten** der Lesesäle gewünscht.

Das in der BMü während Prüfungsvorbereitungsphasen umgesetzte **Parkuhren-System** schliesslich wurde kontrovers beurteilt: 2x wurde diese Regulierung begrüsst, 2x als nutzlos empfunden. Die vier Statements können zusammen genommen dahingehend interpretiert werden, dass eine Regulierung während Prüfungsvorbereitungsphasen zwar durchaus erwünscht ist, dass das umgesetzte System aber in den Augen der Befragten nur beschränkt die erwünschte Wirkung zeigt. Eine Person schlug konkret vor, stattdessen «Warteplätze» einzuführen bzw. auszuprobieren: «Warteplätze für Leute, die einen Platz möchten - wenn jemand heim geht kann er/sie die Wartenden informieren, dass ein Platz frei wird.»

Andere Räume

Wie oben erwähnt, gab es bezüglich «anderer Räume» zahlenmässig mehr Verbesserungsvorschläge als positive Feedbacks, weshalb hier noch genauer hingeschaut werden soll.

Es zeigt sich: Die grosse Mehrheit der geäusserten Verbesserungswünsche betreffen die **Toiletten**. Es geht bei den Feedbacks insbesondere um **strengen Geruch** bzw. schlechte Lüftung (24x), **starke Verschmutzung** (auch durch Randständige) (6x), **Reinigung zu einem ungünstigen Zeitpunkt** (über Mittag) und dann **alle gleichzeitig unbenutzbar** (4x) und um die Tatsache, dass grundsätzlich **zu wenige Toiletten** zur Verfügung stünden (2x) bzw. diese **zu eng** seien (2x). Auch wird das Fehlen von **Desinfektionsmittel-Spendern** beanstandet (2x).

Konkrete **Verbesserungsvorschläge** in Bezug auf die Toiletten sind: Bessere Lüftung, Duftzerstäuber/Duftspray/Raumspray, Desinfektionsmittel-Spender, häufigere Reinigung, Reinigung nicht über Mittag und nicht alle WCs gleichzeitig unbenutzbar, Sensibilisierungskampagne bezüglich Verschmutzung, mehr WCs zur Verfügung stellen.

Auf eine detaillierte Beschreibung der Verbesserungswünsche für alle anderen BMü-Räume wird hier verzichtet. Informationen dazu können jederzeit den Rohdaten entnommen werden.

4.4.3 Erkenntnisse bezüglich Räumlichkeiten

Die in der Prüfungsvorbereitungszeit befragten Bibliothekskund*inn*en (Studierende wie Nicht-Studierende) schätzen das mit den Bibliotheksdienstleistungen verbundene Raumangebot in der BMü und äussern sich grossmehrheitlich positiv zu den von ihnen hauptsächlich genutzten Räumlichkeiten.

Insbesondere (aber nicht nur) **Studierende** schätzen **ruhige Arbeitsplätze** in praktisch und ästhetisch eingerichteten Räumen mit arbeitsfördernder Atmosphäre (= **Lesesäle**). Die erhobenen Daten legen nahe, dass absolute **Ruhe** im Arbeitsraum für zahlreiche Umfrageteilnehmende zu den **zentralen Voraussetzungen für konzentriertes Arbeiten** gehört, daneben auch eine angenehme Raumtemperatur, gute Lichtverhältnisse (Tageslicht und/oder Beleuchtung) und gute Luftqualität/Raumlüftung, bequeme/ergonomische Stühle und Arbeitstische, stabile Lampen, funktionierendes WLAN und/oder Mobilfunknetz. Es ist sicher angebracht, die von den Befragten geäusserten Mängel und Verbesserungsvorschläge in Bezug auf diese zentralen Elemente mit Blick auf die Lesesäle in der BMü zur Kenntnis zu nehmen und mögliche Verbesserungen zu prüfen. Das Vorhandensein von gedruckten Referenzwerken und Fachzeitschriften an ihrem Lern-/Arbeitsort scheint allerdings nur für einzelne Befragte von Bedeutung zu sein.

Sehr wichtig mit Blick auf einen guten, angenehmen Lern- und Arbeitsort Bibliothek ist den befragten Studierenden aber offensichtlich auch das **Raumangebot, welches die Arbeitsplätze/Lesesäle ergänzt**: In ihren Augen braucht es in der Bibliothek oder in unmittelbarer Nähe Orte/Räume, wo man sich gut und günstig (auch warm) verpflegen kann, wo man sich vom Arbeiten/Lernen erholen und/oder den Austausch mit Kommiliton*inn*en pflegen kann. Zudem braucht es genügend und hygienisch gehaltene Toiletten.

Mit Blick auf die **Lounge**, den designierten Pausen-, Aufenthalts- und Essraum in der BMü, brachten die Umfrageergebnisse deutlich zutage, dass vor allem hier Konflikte zwischen unterschiedlichen Nutzungsgruppen bestehen – oder genauer: dass der Raum schon von vornherein zur Befriedigung zu vieler unterschiedlicher Bedürfnisse der Kundschaft vorgesehen war, was selbstredend Nutzungskonflikte zur Folge hat.

Während die Lesesaal-Kundschaft oben erwähnte Ansprüche an die AP-ergänzende Rauminfrastruktur stellt, die sie – mangels räumlicher Alternativen – vorwiegend in der Lounge zu

befriedigen sucht, suchen andere Kund*inn*engruppen (**Nicht-Studierende**) in der BMü einen «**dritten Ort**», wo sie sich bspw. zur (Zeitungs-)Lektüre, zur Informationsrecherche, zur Beschäftigung mit privaten Projekten oder zum spontanen Austausch mit anderen Menschen für längere Zeit (mehrere Stunden) ohne Konsumzwang aufhalten können. Auch für die Befriedigung dieser Bedürfnisse steht in der BMü in erster Linie die Lounge zur Verfügung. Das heisst, in diesem nicht allzu grossen Raum sollten gleichzeitig mindestens folgende Bedürfnisse befriedigt werden können, und dies in Prüfungsvorbereitungsphasen von zahlreichen gleichzeitig anwesenden Kund*inn*en:

- (warm) essen und trinken
- sich (lautstark) austauschen, zu zweit oder in Gruppen
- in Ruhe lesen, ev. mit Getränk dazu
- am mitgebrachten Computer recherchieren/arbeiten
- ruhen/schlafen in bequemer Stellung

Es ist leicht erkennbar, dass die Lounge, so wie sie zum Zeitpunkt der Umfrage eingerichtet war, nicht all diese Ansprüche befriedigen konnte. Es drängt sich darum eine räumliche Entflechtung der aktuellen Lounge-Nutzungen auf, bspw. indem für bestimmte Tätigkeiten anderer (zusätzlicher) Publikumsraum vorgesehen und angeboten würde (s. Kapitel 5).

5. Fazit und Empfehlungen

Unsere Kund*inn*en-Befragung führt zu folgenden Erkenntnissen, aus denen sich Empfehlungen ableiten lassen:

1. Wer sind die Kundinnen und Kunden der Bibliothek Münsterergasse?

Die BMü wurde im Winter 2020 von einem breiten Publikum genutzt. In der Prüfungsvorbereitungszeit hielten sich **mehrheitlich Studierende** in der Bibliothek auf, daneben aber auch eine grössere Gruppe Nicht-Studierender (Verhältnis zwei Drittel Studierende zu einem Drittel Nicht-Studierende).

Die Studierenden repräsentierten eine breite Fachgebietspalette und studierten an verschiedensten Bildungsinstitutionen.

Eine **Zweidrittelsmehrheit** der befragten Kundschaft **gehörte NICHT der Universität Bern an**; neben den Nicht-Studierenden handelte es sich dabei um die Hälfte der befragten Studierenden, welche anderen Bildungsinstitutionen (in und auch ausserhalb der Schweiz) angehörten.

Über 90% der Befragten wohnten im Kanton Bern, davon die Mehrheit in der Stadt Bern. Die Hälfte war zwischen 18 und 30 Jahre alt (v.a. Studierende), rund 30% waren zwischen 30 und 60 Jahre alt (Berufstätige, aber auch Studierende/in Weiterbildung) und rund 20% waren über 60 Jahre alt und meist pensioniert. Die Befragten waren überwiegend regelmässige Nutzer*innen der BMü (Stammkundschaft).

Mit dieser Publikumszusammensetzung dürfte sich die BMü von den anderen UB-Teilbibliotheken abheben. Es zeigt sich deutlich, dass die BMü die **Funktion einer öffentlichen Kantonsbibliothek** ausübt. Sie ist für ein öffentliches Publikum DAS Tor zu wissenschaftlichen Bibliotheksservices im Kanton und Raum Bern.

- **EMPFEHLUNG:** Die besondere Zusammensetzung und Heterogenität der BMü-(Stamm-)Kundschaft sollte immer mitgedacht und beim Servicedesign wie auch der Raumgestaltung berücksichtigt werden. Konkret müsste die BMü ihre Räume und Services nicht hauptsächlich auf Angehörige der Universität Bern, sondern zumindest genauso auf ein mehrheitlich nicht der Universität Bern angehörendes Publikum ausrichten.

2. Wie und wann nutzen die Kund*inn*en die Bibliothek Münsterergasse?

Die meisten Kund*inn*en halten sich Montag bis Freitag zwischen 10 und 18 Uhr in der BMü auf, mit Schwerpunkt nachmittags zwischen 14 und 18 Uhr. Zu den Randzeiten und am Wochenende nutzen deutlich mehr Studierende als Nicht-Studierende die Bibliothek. Studierende wünschen sich auch (noch) ausgedehntere Öffnungszeiten am Wochenende. Nicht-Studierende besuchen die BMü am Wochenende vor allem samstags zwischen 10 und 14 Uhr.

- **EMPFEBLUNG:** Services an Randzeiten und am Wochenende auf Studierende ausrichten. Services für Nicht-Studierende unter der Woche und am Samstag im Zeitraum ca. 10 bis 14 Uhr anbieten.

3. Wozu kommen die Kund*inn*en in die Bibliothek Münsterergasse und was tun sie hier?

Die BMü ist in erster Linie ein hochgeschätzter und gut genutzter **Lern- und Arbeitsort** für ein breites, studentisches wie auch nicht-studentisches Publikum. Der **Ausleihservice mit Kurieranbindung** wird ebenfalls von Studierenden wie Nicht-Studierenden geschätzt und genutzt.

Ein grosser Teil der Studierenden scheint sich allerdings auf die Nutzung der Lernort-**Infrastruktur** zu beschränken, ohne die bibliothekarischen Services im engeren Sinn zu nutzen oder sich schon nur dafür zu interessieren. Die **bibliothekarischen Services** im engeren Sinne sowie Ausstellungen und kulturelle Veranstaltungen werden prozentual stärker von Nicht-Studierenden genutzt.

Nicht-Studierende sind die deutlich heterogenere Nutzer*innengruppe: Unter ihnen gibt es in Bezug auf fast jeden angebotenen Service Kund*innen, die ihn nutzen und schätzen und solche, die sich nicht dafür interessieren. Die BMü hat somit eine (Stamm-)Kundschaft mit einer breiten Palette an Bedürfnissen und Nutzungsgewohnheiten.

Die Analyse der Umfrageantworten aus beiden Nutzer*innengruppen in Bezug auf die Nutzung, das Nutzungspotential, (nicht) vorhandenes Interesse und die (Un)Bekanntheit der angebotenen Services führt zu folgenden

➤ **EMPFEBLUNGEN:**

Zielgruppe Studierende:

Auf Interesse stossen bzw. ein gewisses (nicht ausgeschöpftes) Nutzungspotential haben die «Bewegte Lernpause», die Materialausleihe, kulturelle Veranstaltungen und Ausstellungen. Diese Services sollten Studierenden stärker bekannt gemacht bzw. über geeignete Kanäle beworben werden. Zudem könnten Kern-Dienstleistungen der UB Bern, wie Medienausleihe mit Kurieranbindung, Zugriff auf lizenzierte E-Informationsmittel und das gedruckte wie digitale Presseangebot bei denjenigen Studierenden systematischer bekannt gemacht werden, die nicht der Universität Bern angehören.

Kaum Nutzungspotential scheinen in dieser Zielgruppe die Services cUBe, Soundsessel und Workshops zu haben.

Zielgruppe Nicht-Studierende:

Auf Interesse stossen bzw. ein gewisses (nicht ausgeschöpftes) Nutzungspotential haben kulturelle Veranstaltungen, Ausstellungen, Rechercheberatung und Workshops. Hier lohnt es sich (weiter) in die Services und deren Bewerbung über geeignete Kanäle zu investieren. Auch die Zugriffsmöglichkeit auf lizenzierte E-Ressourcen könnte in dieser Zielgruppe noch bekannter gemacht werden.

Kaum Nutzungspotential haben in dieser Zielgruppe cUBe, Schliessfächer und die Soundsessel.

Über die beiden Gruppen hinweg:

Kulturelle Veranstaltungen und Ausstellungen scheinen bei beiden Nutzer*innengruppen ein gewisses Nutzungspotential zu haben und bilden somit einen «gemeinsamen Nenner», was die in der BMü angebotenen Services angeht. Sie sollten im Profil der BMü eine entsprechende Rolle spielen.

Generell kaum Nutzungspotential zeigt sich bei cUBe und den Soundsesseln; in diese Services sollte nicht mehr weiter investiert werden.

4. Was schätzen die Kund*inn*en besonders in der Bibliothek Münsterergasse und was vermissen sie, wünschen sie sich für die Zukunft?

Studierende schätzen und wünschen sich einen gut ausgerüsteten und stilvollen, ruhigen Lernort mit ausgedehnten Öffnungszeiten, vielen Arbeitsplätzen und Verpflegungs- sowie Erholungsmöglichkeiten. Die Umfrageergebnisse bezüglich Raumnutzung und -bewertung bestätigen dies und führen zur

- **EMPFEHLUNG**, dass das studentische Publikum bei der künftigen Raum- und Infrastrukturgestaltung sowie der Ausgestaltung der Rand- und Wochenend-Öffnungszeiten einbezogen werden sollte (weitere Empfehlungen s. unter 5., Ansprüche an Raumnutzung).

Nicht-Studierende sind eine heterogene, diverse Gruppe und schätzen und nutzen verschiedene Bibliotheksservices und Veranstaltungsangebote.

- **EMPFEHLUNG:** Das nicht-studentische Publikum in künftiges Service-Design einbeziehen. Von dieser Zielgruppe geschätzte, aber eher wenig genutzte Services gemeinsam sinnvoll umgestalten (bspw. flexiblere Rechercheberatung im Sinne von «Ask a librarian»).

5. Welche Ansprüche haben die Kund*inn*en an die Gestaltung der Räumlichkeiten und die Raumnutzung in der Bibliothek Münsterergasse?

Die Ergebnisse unserer Umfrage reihen sich in diesem Punkt nahtlos in die Haupterkenntnis der meisten aktuellen Studien zur Nutzung des Raumes in wissenschaftlichen Bibliotheken ein (vgl. Schuldt 2020):

Das individuelle Arbeiten an akademischen Aufgaben ist nach wie vor die wichtigste Tätigkeit, für die Studierende die Bibliothek nutzen. Neu ist seit ein paar Jahren, dass die Studierenden fast ausnahmslos eigene Computer mitbringen und entsprechend genügend Stromanschlüsse und funktionierendes WLAN voraussetzen. Ruhe/Störgeräusche sowie Essen und Trinken sind in Bezug auf die Lern-/Arbeitsortfunktion in den ausgewerteten Studien immer wiederkehrende Themen, so auch bei den Teilnehmenden an unserer Umfrage.

Mit Blick auf die Räumlichkeiten der BMü legen die Umfrageergebnisse insbesondere nahe, unterschiedliche, **miteinander nicht vereinbare Nutzungen** konsequent **räumlich zu trennen**. Der Zeitpunkt dafür scheint günstig, da durch die Reorganisation der UB (MB) in der BMü Räumlichkeiten frei werden und die (vielleicht auf lange Zeit einmalige) Möglichkeit besteht, an diesem Standort neue Räume für die Kundschaft und ihre Bedürfnisse zu erschliessen.

Daneben dürften auch kleinere **Optimierungen in den Lesesälen** und bei den **Toiletten** bei der Kundschaft gut ankommen.

➤ **EMPFEHLUNGEN:**

Aktuelle in der Lounge vorgesehene Nutzungen auf mehrere Räume verteilen:

Ein Raum zum Essen und Trinken, ev. mit Mikrowellenangebot und möglichst vielen Plätzen während Prüfungsvorbereitungsphasen. Hier kann man sich beim Imbiss auch (lautstark) unterhalten.

Ein (ev. unterteilter) Raum zum (halb)ruhigen Lesen/Arbeiten, mit bequemen Sitzgelegenheiten ebenso wie ergonomischen Computer-Arbeitsplätzen. (> Raum IB, Gewölbekeller?)

Ev. ein stiller Raum zum Ausruhen mit Liegen/Sofas/Bodenmatten. (Teil des Gewölbekellers? 2.OG? aktueller Kursraum?)

Lesesäle:

Temperatur und Lüftung möglichst optimieren

Lichtverhältnisse optimieren, Bewegung der Rollos/Storen unterbinden

Lampen in den Carrels optimieren

Arbeitsplätze ergonomischer gestalten (insbesondere Stühle)

Stabiles WLAN und möglichst auch Mobilfunknetz an allen Arbeitsplätzen garantieren

Toiletten:

Hygienischer halten und Reinigungszeiten anpassen: Lüftung/Reinigung der starken Nutzung angepasst, Reinigung nicht über Mittag und dabei nicht alle Toiletten blockieren, Duftspray & Desinfektionsmittelpender installieren.

Dokumente im Intranet

- Ausführliche Auswertungen & Grafiken: [20200416 fis Ausführliche Auswertung der Umfrage V2](#)
- Präsentation vom 23. Juni 2020: [20200611 fis Präsentation Umfrage BMü 2020](#)
- [Alle Dokumente \(inkl. Rohdaten\)](#)

Literatur

Schuldt, Karsten (2020): *Zur Nutzung des Raumes in Wissenschaftlichen Bibliotheken. Eine systematische Auswertung von Studien aus den Jahren 2009 bis 2019.* In: *Information. Wissenschaft und Praxis*, 71 (5-6): 283-288. <https://doi.org/10.1515/iwp-2020-2112>

Schumann, Siegfried (2019): *Repräsentative Umfrage. Praxisorientierte Einführung in empirische Methoden und statistische Analyseverfahren.* 7. überarbeitete und ergänzte Auflage, De Gruyter/Oldenburg. <https://baselbern.swissbib.ch/Record/557985269>

Anhang: Tabellen

1. Was Studierende in der BMü am meisten vermissen	Anzahl Nennungen
Mikrowelle im Pausenraum	37
Öffnungszeiten: ausgedehnter am WE (inkl. Feiertage)	17
Möglichkeit, sich günstig & gut zu verpflegen ¹⁹	15
Öffnungszeiten: ganzjährig abends länger offen	13
WCs: sauberer und bessere Geruchskontrolle	13
Mehr Platz (LS, Gruppenräume, Lounge, Raum IB)	11
Ruheraum (abgetrennter Bereich)	4
Kaffee aus Pappbecher erlaubt in LS	4
Mehr Tageslicht	4
zu kalt (im Winter), mobiler Heizstrahler	3
erweiterter Kurierlieferdienst ²⁰	3
Öffnungszeiten: morgens früher offen	2
mehr Sauberkeit in der Lounge	2
Wasserkocher	2
erweiterte Druckfunktionen ²¹	2
Trinkwasserabgabe	2
Whiteboards/Wandtafeln in Gruppenräumen	2
mehr Yoga/Bewegungsangebote	2
freies Internet im UG	2
Milchalternative im Automat	1
Recycling-Kaffeebecher anbieten	1
zu viele Obdachlose	1
Handy Empfang (LS UG)	1
Im Freien lernen	1
Draussen Pause machen	1
Bessere Luft	1
WC oben	1
unnötig lange Platzbelegung	1
zu viele Ruhestörungen	1
Reservation Gruppenräume einfacher/effizienter	1
Aufladen Unocard	1
Telefonraum	1
Zugang E-Ressourcen für Nicht-UniBE-Angehörige	1

¹⁹ Cafeteria wie BvR, Studierendenpreise in der Lesbar, Kaffeemaschine

²⁰ Mehr Berner Bibliotheken angebunden, Kurierlieferdienst über den Röstigraben

²¹ Drucken per App von mobilen Geräten, drucken von Word-Dokumenten

Sichere Ablage für Geld garantieren	1
Ort für Besprechung zu zweit	1
Medienausgabe nach 19 Uhr	1
Orientierungsplan online	1
Raumbelegung anzeigen	1
Auf Damentoilette Tampons/Binden anbieten	1
Stehplätze/-pulte	1
Bequemere Stühle	1
Geordneter Einlass bei Öffnung	1

2. Was Nicht-Studierende in der BMü am meisten vermissen	Anzahl Nennungen
Infrastruktur & Verpflegung Lounge <i>Mikrowelle (4), Wasserkocher (1), Soda-Stream (1), Kaffee Hag ohne Zucker (1), besserer Kaffee (1)</i>	8
Infrastruktur allgemein <i>Unicard cashless aufladen 24/7 (1), mehr bzw. "bessere" PC-Stationen (2), Räume besser geheizt (1), Stehpulte (1), Mobilfunk im UG (1), gutes W-Lan für Nicht-Uniangehörige (1), E-Duftspray im WC (1)</i>	8
Andere Raumnutzung <i>Mehr Einzelarbeitsplätze, auch zum mieten (2), Raum um in Ruhe ZS zu lesen ohne Essende (2), mehr Ruhe im LS OG (1), Ort zum Essen im Warmen (1), Kinderhort/etwas für Kinder (2)</i>	8
Freihandbibliothek (oder zumindest Büchertisch mit ausleihbaren Büchern)	7
Ausgedehntere Öffnungszeiten <i>am WE länger (4) bzw. immer bis 24 Uhr (2)</i>	6
Zugängliche E-Ressourcen <i>auch E-Ressourcen UB Basel (1), von zuhause aus (3)</i>	4
Ausleihbare CDs/DvDs	3
Angebot Lesbar <i>auch sonntags offen (1), Garten immer zugänglich (1), mehr Platz für Bibliotheksnutzende (1)</i>	3
Kurierlieferdienst mit mehr Berner Bibliotheken inkl. NB	2
mehr Bildung/Weiterbildung, bspw. zu Digitalisierung, Klimawandel...	1
Einführung für Smartboard Gruppenräume	1
Blick-Zeitung	1
fehlendes bestimmtes Print-Nachschlagewerk	1
Konsultationen im SLS auch samstags	1
Zettelkatalog	1
Austausch mit anderen Nutzenden	1
gratis Essen	1

3. Was Studierende in der Lounge verbessert haben möchten	Anzahl Nennungen
Mikrowelle(n)	52
Mehr Plätze (Tische), Raum zu klein	12
weniger Obdachlose (= Tagesaufenthalter) > störend	8
Besserer/günstigerer Kaffee, Kaffeeautomat funktioniert nicht gut	7
bessere Sauberkeit/Hygiene	7
Sofa(s), "wärmere" Atmosphäre durch Einrichtung/Möblierung	5
Unangenehmer Geruch, mehr lüften nötig	4
Wasserkocher	2
(Hochwertigeres) Essensangebot	2
Weniger hoher Geräuschpegel	2
zu kalt/es zieht (bessere Temperaturregulierung)	2
Waschbecken	1
Nicht entzifferbar	1

4. Was Nicht-Studierende in der Lounge verbessert haben möchten	Anzahl Nennungen
unangenehmer Geruch > bessere Lüftungsmöglichkeit	5
zu hoher Lärmpegel	5
dauerhafte Präsenz & Verhalten von Randständigen beschränken	5
Raumgestaltung/Einrichtung/Licht verbessern (zu kühl, Pflanzen, Raumteiler, mehr kleinere Tische, keine Hochstühle)	5
Bessere Sauberkeit/Hygiene	4
Mikrowelle	4
Zeitungen in anderen Raum verlegen	3
Kaffeeautomat zu oft defekt	2
Raum zu klein, mehr Platz	2
Essen sollte hier nicht erlaubt sein	2
Bessere Kontrollmassnahmen, damit keine Zeitungen verschwinden	1
Wasserkocher (die Person möchte einen spendieren)	1

5. Verbesserungswünsche/-vorschläge Lesesäle	Anzahl Nennungen
Automatische Rollos stören, mehr Licht erwünscht (= lieber immer Tageslicht, ohne Rollos) Für LS UG 32x genannt Für SHS 23x genannt	55
Unangenehm kühl zum Arbeiten, höhere Temperatur erwünscht Für LS UG 30x genannt Für SHS 15x genannt	45
Platzmangel , grösseres AP-Angebot erwünscht	18

Für LS UG 9x genannt Für SHS 9x genannt > <i>Konkrete Verbesserungsvorschläge: Weiteren schönen Raum mit AP schaffen; im SHS die Sessel zugunsten weiterer Tischarbeitsplätze entfernen</i>	
Mangelhafte Luftqualität («stickig», «bitte bessere Lüftung») Für LS UG 2x genannt Für SHS 7x genannt > <i>Konkreter Verbesserungsvorschlag: Im SHS sollten die Fenster geöffnet werden können</i>	9
Lärm/störende Geräusche Für LS UG 5x genannt (Eingangstüre, Aufsicht, Gespräche aus dem Gewölbekeller, «Gymeler», Securitas beim Aufräumen) Für SHS 3x genannt (Eingangstüre, Gespräche von Anderen, knarrender Boden)	8
Defekte bzw. nicht stabile Tischlampen Für LS UG 4x genannt Für SHS 2x genannt	6
Bequemere Stühle (mit Kissen) Für LS UG 5x genannt Für SHS 1x genannt	6
LS UG: Mobilfunkempfang, stabiles W-LAN (public-unibe)	4
LS UG: besseres Licht/stärkere Lampen in den Carrels	3
LS UG: Trennwände zwischen den Arbeitsplätzen	2
LS UG: breitere Arbeitsplätze	1
LS UG: Abfallkübel im Saal wäre praktisch	1
LS UG: Unterhalt im Auge behalten (Türen und Wände zeigen bereits Abnutzungserscheinungen)	1
LS UG: «Bitte die Quadrate (Decke, Wand) in solche geometrischen Formen umwandeln, wie sie in der Berner Architektur entwickelt worden sind.»	1
SHS: Schultheissenporträts entfernen bzw. ausgeglichenes Geschlechterverhältnis bei Porträts herstellen	2
SHS: Stehtisch mit Aussicht in den Saal	1
SHS: Stehlampen bei allen Sesseln	1
SHS: Anderer Boden (einer der keine «Micropolluants» frei gibt = Teppiche raus)	1
SHS: Toilette näher beim Saal	1
SHS: Saal nicht mit Arbeitstischen für Studierende vollstellen, sondern mehr für die Allgemeinheit "öffnen".	1
Feedbacks nicht zu den Räumen, sondern zum Angebot «Lesesaal-AP»	
Längere Öffnungszeiten gewünscht	2
Parkuhren-System in Prüfungsvorbereitungsphasen 2x als notwendig und 2x als nutzlos beurteilt > Regulierung erwünscht, aber anders <i>Konkreter Verbesserungsvorschlag: «Warteplätze für Leute, die einen Platz möchten – wenn jemand heim geht kann er/sie die Wartenden informieren, dass ein Platz frei wird.»</i>	4