

# Verbesserungspotenziale gibt es bestimmt!

## Die Optimierung der Bibliothek in einem studentischen Projekt an der Technischen Hochschule Ingolstadt

Von Abdul Samed Caglar, Kaltrina Iberdemaj, Stefan Rock, Doris Schneider,

Sabine Vogel und Daniela Zecherle

„Von Studierenden für Studierende“ und dann noch mit herausforderndem Teammanagement. Im Rahmen der Vorlesung „Projekt im Handel“ im Sommersemester 2017 hatten vier Studierende des Studiengangs „Internationales Handelsmanagement“ der Technischen Hochschule Ingolstadt die prüfungsrelevante Aufgabe, eine Nutzungsanalyse der Räumlichkeiten der Bibliothek an der Hochschule durchzuführen und Verbesserungsvorschläge für effizientere Lernmöglichkeiten innerhalb der Bibliothek zu erarbeiten. Unterstützt wurde das Projekt von Prof. Dr. Stefan Rock und in Auftrag gegeben von der Bibliotheksleitung der Technischen Hochschule Doris Schneider und ihrer Stellvertreterin Antje Köhler.

Im Folgenden schildern das studentische Team, der verantwortliche Professor und die Bibliotheksleiterin jeweils ihre Perspektive auf das Projekt.

### Aus der Perspektive der Studierenden

#### Herangehensweise und Ablauf – wie gingen wir vor?

Der erste Schritt nach Erhalt des Projektauftrages bestand darin, die Instrumente des Projektmanagements anzuwenden und auszuarbeiten. Im Anschluss wurden in einem Termin mit den Auftraggebern die Herangehensweise, die konkrete Zielsetzung und die Erwartungen aller Beteiligten abgestimmt. Frau Schneider empfahl uns für die Nutzungsanalyse zum einen eine nichtteilnehmende Beobachtung der Studierenden während ihres Aufenthaltes in der Bibliothek. Dabei wissen die Bibliotheksbesucher nicht, dass sie beobachtet werden. So kann weitgehend sichergestellt werden, dass das Besucherverhalten durch das Wissen um die Beobachtung nicht beeinflusst und verändert wird. Für die Beobachtung wurden im Voraus bestimmte Wochentage und Uhrzeiten definiert, um am Ende ein aussagekräftiges Ergebnis zu erhalten. Das Semester wurde in drei Abschnitte von jeweils zwei Wochen

unterteilt. Hierbei wurden jede Woche Montag, Mittwoch und Donnerstag zu zwei verschiedenen Zeitpunkten sowie dreimal am Sonntag<sup>1</sup> Beobachtungen durchgeführt. Zusätzlich wurde einmal pro Semesterabschnitt an einem Dienstag ganztägig, aber in Zwei-Stunden-Abständen Nutzungsanalysen erstellt. Somit ergaben sich insgesamt neunzig Stunden Beobachtungszeit im gesamten Projektzeitraum. Sowohl die Durchführung der Beobachtung als auch die der Umfrage erfolgte mit Hilfe des Online-Umfrage-Tools „Lime-Survey“. Dabei sollten Aktivitäten und die dabei verwendeten (digitalen) Arbeitsmaterialien untersucht werden.

Zusätzlich sollten wir die Meinung unserer Kommilitonen mittels einer Umfrage zur räumlichen Nutzung der Bibliothek erfassen. Dabei waren Nutzungsart und -häufigkeit ein wichtiger Bestandteil der Umfrage. Am Ende der Umfrage konnten alle Befragten angeben, welche positiven Eigenschaften die Bibliothek für sie persönlich aufweist oder auch Vorschläge für deren Optimierung nennen.

#### Ergebnisse der Analyse – was fanden wir heraus?

Im Zeitraum von insgesamt sechs Wochen wurden in 63 Beobachtungen 6.599 Studierende erfasst. Die Zahl der Teilnehmer an der Online-Umfrage belief sich auf insgesamt 907 (von insgesamt 5.600 Befragten).

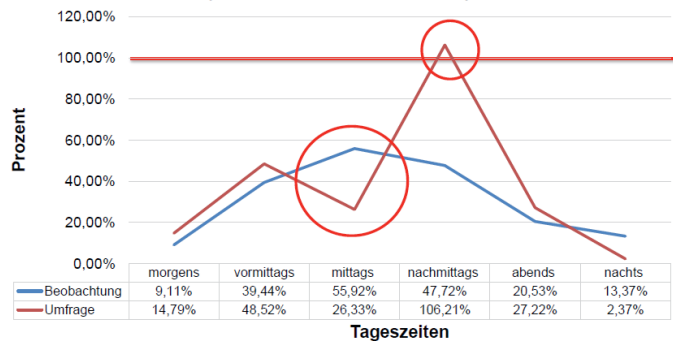
Durch die Auswertung der Daten unserer Beobachtung konnten einige Ergebnisse gewonnen werden. Die Top-3-Ergebnisse sind:

- Studierende reservieren Plätze in der Bibliothek,
- Studierende benutzen während ihres Aufenthaltes dort im Durchschnitt zwei Geräte
- zur Mittagszeit ist in allen drei oben genannten Phasen die Besucherzahl am höchsten.

# Auswertung Umfrage



## Wann die Bibliothek am häufigsten genutzt wird (von 338 Plätzen = 100%)



Tageszeiten

- ➔ Mittags reservieren Studierende Plätze, laut Graphik
- ➔ Nachmittags ist die Nachfrage nach Plätzen höher, als das Angebot, laut Umfrage

Projekt im Handelsmanagement SS 2017

24

Tageszeitenorientierte  
Analyse der Nutzung der  
Bibliothek (Umfrage)

Die Auswertung unserer deutsch- und englischsprachigen Umfrage, welche sich aus 17 Fragen zusammensetzte, ergab, dass die Studierenden mit der Anzahl der Sitzplätze sowie mit der Ausstattung der Bibliothek unzufrieden sind. Des Weiteren gaben die Befragten an, ein Verbesserungspotenzial bei der mangelhaften Belüftung in den Gruppenarbeitsräumen zu sehen. Im Gegenzug zu den negativen Aspekten werden positive Aspekte, wie beispielsweise die Hygiene, die gute und angenehme Lernatmosphäre und der sehr geschätzte Ruheraum positiv hervorgehoben.

## Verlauf des Projektes – welche Herausforderungen gab es?

Zu Beginn des Projektes hatten wir Probleme, unsere Ideen effektiv umzusetzen. Zunächst erstellten wir einen Beobachtungsbogen auf Papier. Dabei stellte sich heraus, dass die daraus resultierende Auswertung der vielen Daten ein Problem darstellt. Aus diesem Grund suchten wir nach einer Möglichkeit bzw. einem Programm, um die Daten einfach erfassen zu können und anschließend auszuwerten. Da es in der IT-Abteilung der Hochschule kein spezielles Programm dafür gab, standen wir vor der Herausforderung, wie wir weiter vorgehen sollten. Nach einiger Überlegung kamen wir zu dem Entschluss, den Beobachtungsbogen in das Umfrageprogramm „Lime-Survey“ zu implementieren. So konnten wir die Daten der Beobachtung anhand des Online-Programmes speichern und am Ende effektiv für die Auswertung nutzen. Wir folgten stets unserem Zeitplan und hatten deshalb keine Probleme, die Datenmassen der Beobachtungen und der Umfragen am Ende zeitnah auszuwerten. Danach war es wichtig, die relevanten Informationen aus der Datenmasse herauszufiltern.

## Lerneffekte – was haben wir aus diesem Projekt mitgenommen?

Eine erfolgreiche Teamarbeit steht wohl an erster Stelle, wenn man zu einem gelungenen Projektergebnis gelangen möchte. Durch die Vorlesung „Projektmanagement“ konnten wir unsere Kenntnisse bezüglich der Erstellung und Ausarbeitung einer Zielsetzung in der Vorlesung „Projekt im Handel“ anwenden und einsetzen. Zudem hatte das Einhalten unseres vorgegebenen Zeitplans, das Erreichen unseres Projektziels und die Zufriedenheit unserer Auftraggeber höchste Priorität. Um aussagekräftige Resultate erreichen zu können, war es überaus wichtig, viele Beobachtungen durchzuführen und eine große Anzahl an Teilnehmern für unsere Online-Umfrage zu erhalten. Schlussendlich ist festzustellen, dass die Projektarbeit ein Erfolg war, auch hinsichtlich der Benotung unserer studentischen Leistungsnachweise. Unsere Auftraggeber, die Bibliotheksleiterinnen, haben durch unsere Handlungsvorschläge Anreize erhalten, um die Rahmenbedingungen der Bibliothek zu verbessern.

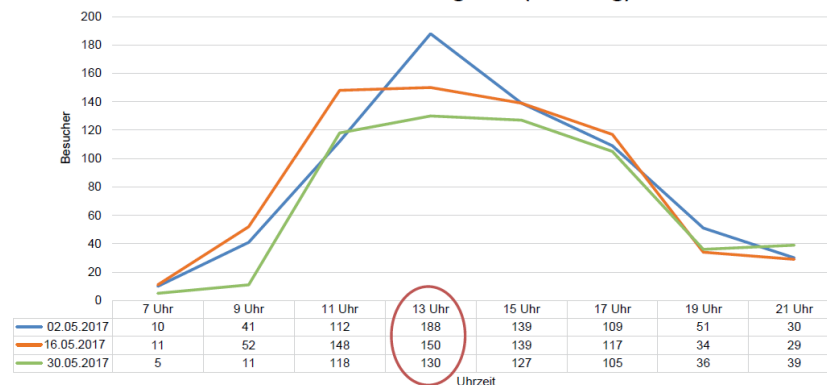
## Analogien im Projektmanagement

Der Besuch einer Bibliothek in der Prüfungszeit erinnert an den Besuch eines Handelsunternehmens in der Weihnachtszeit: Jeder Besucher/Kunde befindet sich unter Druck. Bibliotheksbesucher, da sie sich in kurzer Zeit viel Lernstoff einprägen müssen, und Kunden, weil sie noch kein passendes Weihnachtsgeschenk gefunden haben. Die Mitarbeiter sind aufgrund der erhöhten Kundenfrequenz angespannt, bleiben jedoch immer freundlich und hilfsbereit. Daneben hat der Besuch der Bibliothek einen sehr angenehmen Aspekt. Die dort herrschende Ruhe lässt Studierende das Wesentliche nicht aus den Augen verlieren

## Auswertung Beobachtung



Besucherzahlen in Vergleich (Dienstag)



- ➔ In der 2. Phase halten sich überwiegend mehr Studierende in der Bibliothek auf als in der ersten und dritten Phase
- ➔ Um 13 Uhr ist die Besucheranzahl in allen drei Phasen am höchsten

Projekt im Handelsmanagement SS 2017

14

Tageszeitenorientierte  
Nutzung der Bibliothek  
(Beobachtung)

und fördert die Konzentration. Sie erleichtert den Besuchern die Arbeit, indem sie Fachliteratur als Hilfsmittel zur Verfügung stellt.

Es ist anzumerken, dass eine Untersuchung, wie sie in der Bibliothek durchgeführt wurde, auch in einem Handelsunternehmen sinnvoll ist. Mit Hilfe einer Kundenbefragung bzw. einer Kundenbeobachtung, kann Unzufriedenheit festgestellt und behoben werden.

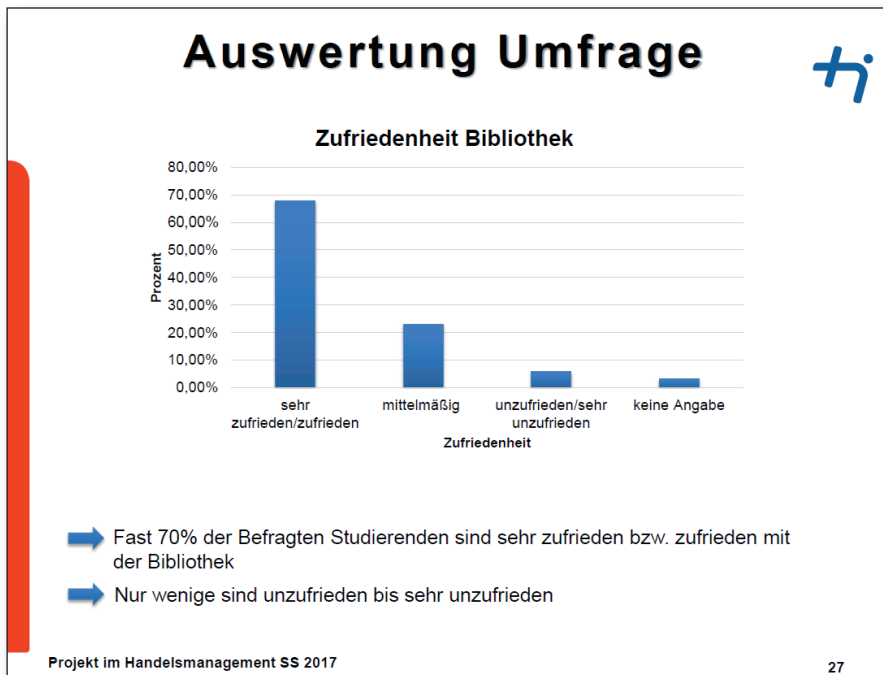
### Aus der Perspektive von Stefan Rock, dem betreuenden Professor

Der Projektarbeit kommt im Unternehmen eine immer größere Bedeutung zu, was das ausgeprägte Angebot berufsbegleitender Projektseminare, die die methodischen Grundlagen für ein erfolgreiches Projektmanagement vermitteln, zeigt. Ein solcher Baustein darf daher in einer betriebswirtschaftlichen Ausbildung nicht fehlen. Die alleinige Vermittlung von theoretischem Basiswissen reicht nicht aus, um in der Praxis zu bestehen. Im Studiengang „Internationales Handelsmanagement“ der Technischen Hochschule Ingolstadt ist das Modul „Projekte im Handelsmanagement“ im 4. oder 5. Semester ein fester und wesentlicher Bestandteil der praxisnahen Ausbildung. Die Basis für die praktische Ausbildung bildet die Studien- und Prüfungsordnung.<sup>2</sup> Niederschlag findet dies in der Zielsetzung des Moduls: „Die Studierenden [...] werden auf Basis ihrer fachlichen Kompetenzen in die Lage versetzt, eine qualifizierte projektaufgabenorientierte Analyse durchzuführen, um hierauf aufbauend belastbare, detaillierte Lösung(en) im Sinne der projektspezifischen Aufgabenstellung zu erarbeiten. [...] Die Studierenden werden des Wei-

teren befähigt, neben ihren fachlichen auch ihre methodischen und sozialen Kompetenzen zu erleben und zu festigen.“<sup>3</sup>

Zu Beginn eines jeden Semesters werden die während des Semesters optional zu bearbeitenden Praxisprojekte vorgestellt. Meist bestehen die jeweiligen Teams aus vier bis fünf Studierenden. Im Sommersemester 2017 lautete eine Projektaufgabe: „Analyse der nutzungsorientierten Raumaufteilung in der Bibliothek der THI“. Das Team wurde mit der Aufgabe betraut, die Nutzung der Funktionsräume der Bibliothek unter Berücksichtigung des Semesterzyklus, der damit verbundenen unterschiedlichen Nutzungszeiten und -arten aus studentischer Sicht zu analysieren, um Handlungsnotwendigkeiten zu erkennen. Neben der Beobachtung des fakultätsspezifischen Nutzungsverhaltens war das Team gefordert, eine Befragung durchzuführen.

Die belastbare Definition des Projektauftrags und das damit verbundene Erkennen von notwendigen Aufgaben waren eine große Herausforderung. Anfängliche „innere Widerstände“ hinsichtlich der Notwendigkeit des Tuns bei der Beobachtung waren zu überwinden. Lerneffekte stellten sich nach kurzer Zeit ein. Die geforderte Befragung wurde annähernd selbstständig vorbereitet, durchgeführt und ausgewertet. Dass diese die Sprache der Studierenden und deren Interesse traf, zeigte sich am Antwortverhalten der Befragten. Fast tausend Fragebögen wurden vollständig beantwortet, während eine weitere zeitgleiche Befragung an der Hochschule nicht einmal fünfzig Rückläufe erhielt. Die Vorbereitung der Präsentation durchlief das Team nahezu selbstständig. Die Ergebnisse der Projektarbeit und deren Präsentation fanden großen Anklang.



Zufriedenheit der Studierenden (Umfrage)

Lerneffekte beim Herangehen und Abarbeiten von Herausforderungen sowie ein damit verändertes Problemlösungsverhalten, auch hinsichtlich der Beobachtungsmethode, deren Durchführung sowie bei der Selbstorganisation des Teams, waren im Projektverlauf deutlich zu erkennen und wurden durch das Projektteam bestätigt. Die Anwendung wissenschaftlicher Methoden und sozialer Kompetenzen wurde gefördert, da diese in der selbst erlebten Form in einem klassischen Stil kaum unterrichtet und erlernt werden können. Niederschlag fand die Leistung des Teams in einer entsprechenden Benotung, die gewichtet folgende Elemente enthielt: Seminararbeit und Management Summary, Gestaltung und Durchführung der Power-Point-Präsentation, mündliche Form der Präsentation, Projektmappe, allgemeines Engagement sowie praktische Bedeutung und die Umsetzbarkeit der aufgezeigten Handlungsempfehlungen.

### Aus der Perspektive von Doris Schneider, Leiterin der Bibliothek

Idealerweise sieht sich eine Hochschulbibliothek als Dienstleister für die Hochschulangehörigen. Dass die Bibliothek auch Kunde sein und von den Kompetenzen in der Hochschule profitieren kann, eröffnet völlig neue Möglichkeiten. 2014 hat die Bibliothek der Technischen Hochschule Ingolstadt einen Erweiterungsbau bezogen. Im Vorfeld gab es intensive Gespräche und Workshops auch mit den Studierenden. Aktuell rückt eventuell ein neuer Bibliotheksbau an einem zweiten Standort in denkbare Nähe. Da war es Zeit nachzufragen: Was haben wir richtig gemacht? Wo gibt es Verbesserungsbedarf?

Auf dem Schweizer Bibliothekskongress 2016 in Luzern wurde eine Methode vorgestellt, die so klang, als könnte sie helfen, Antworten auf diese Fragen zu liefern: ‚Count the traffic‘<sup>4</sup>. Mit einem Grundriss in der Hand gehen Beobachter durch die Bibliothek und erfassen die Nutzeraktivitäten zu bestimmten Zeiten. Gehen, stehen, sitzen, alleine oder als Gruppe, lesen, schreiben – alles wird gezählt. Damit wird ein grundsätzlich besseres Verständnis der Vorgänge in der Bibliothek erreicht, um entsprechend Ressourcen planen oder Reorganisationsmaßnahmen andeuten zu können.

Für eine Umsetzung der Idee fehlten der Bibliothek Personalressourcen und methodische Kompetenzen. Da lag es nahe, die Expertise in der Hochschule zu nutzen. Prof. Dr. Stefan Rock, Lehrgebiete Handelsmanagement, Handelslogistik und Sortimentsmanagement, fand den Ansatz spannend und erklärte sich bereit, aus den Vorstellungen der Bibliothek ein Projekt zu machen. Die Planung begann schon im Vorsemester, das eigentliche Projekt lief über das Sommersemester 2017, die Endpräsentation vor der gesamten Studiengruppe und den Auftraggebern fand am 26.6.2017 statt.

Im Vorfeld wurden mit Unterstützung von Stefan Rock die eigentlichen Fragen entwickelt. Dabei lernten wir, dass sich das Bespielen eines Supermarktes nicht so sehr von einem Bibliotheksbetrieb unterscheidet. Keine Gedanken mussten wir uns über das methodisch richtige Vorgehen machen. Das konnten wir getrost Professor Rock überlassen.

Während des Projektverlaufs nahm die Kommunikation mit den Studierenden einen breiten Raum ein. Für den Fra-

gebogen war uns wichtig, dass auch die international Studierenden teilnehmen konnten; das Team musste also auch einen englischsprachigen Fragebogen entwerfen.

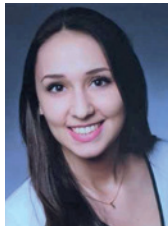
In der Präsentation gab es eine Fülle von Vorschlägen: die Ertüchtigung der Belüftung in den Gruppenarbeitsräumen (bereits in Planung), ein Wasserspender, Beamer in alle Gruppenarbeitsräume (die Umsetzung wird gerade vorbereitet), reservierbare Gruppenarbeitsräume (einen gibt es bereits, dessen Auslastung noch ausbaufähig ist), Parkuhren (noch sind wir nicht vom Mehrwert gegenüber unserem jetzigen System überzeugt), eine elektronische Belegungsübersicht für die Lesesaalplätze (ein komplexes Thema, das einer gründlichen Analyse bedarf, die frühestens für die Sommerferien 2018 terminiert werden kann), noch mehr Steckdosen (aktuell gibt es bereits zwei Steckdosen an jedem Arbeitsplatz ...).

Für die Bibliothek war dieses Projekt unglaublich hilfreich: Neben den von den Studierenden vorgeschlagenen Maßnahmen stehen wir vor einer Fülle von Auswertungs- und Umfragedaten, die noch gar nicht gänzlich analysiert sind. Wir haben viel über unsere Bibliothek gelernt, Verbesserungspunkte gefunden und Erkenntnisse für unseren eventuell anstehenden Neubau gewonnen. Hochschulweit wurde durch und mit diesem Projekt auf verschiedenen Ebenen deutlich, dass die Kundenorientierung der Biblio-

thek nicht nur geduldig auf Papier steht. Und wir werden zukünftig viel öfter auf die Kompetenzen zurückgreifen, die wir vor Ort an der Hochschule haben. Das nächste Projekt haben wir schon im Auge!

### Anmerkungen

1. Servicezeiten (Bibliotheksbetrieb mit Personal): Mo-Fr 10-18 Uhr; Sa 10-14 Uhr. Öffnungszeiten für Hochschulangehörige (Personalloser Bibliotheksbetrieb): Mo-So 6-24 Uhr
2. Weitere Ausführungen hierzu siehe §2 der Studien- und Prüfungsordnung für den Bachelorstudiengang „Internationales Handelsmanagement“ an der Technischen Hochschule Ingolstadt vom 21.05.2012, einschließlich der Änderungssatzung vom 04.04.2016.
3. Modulhandbuch SS 2017 zum Studiengang „Internationales Handelsmanagement“, Modul „Projekte im Handelsmanagement“
4. [www.kundenorientiertebibliothek.de/themen/2/Count\\_the\\_Traffic.pdf](http://www.kundenorientiertebibliothek.de/themen/2/Count_the_Traffic.pdf)



#### DIE AUTOREN:

*Abdul Samed Caglar, Kaltrina Iberdemaj, Sabine Vogel und Daniela Zecherle sind Studierende des Studiengangs „Internationales Handelsmanagement“ an der Technischen Hochschule Ingolstadt, sie waren zum Zeitpunkt des Projektes im 4. Semester.*

*Prof. Dr. Stefan Rock unterrichtet Handelsmanagement an der Technischen Hochschule Ingolstadt.*

*Doris Schneider ist Leiterin der Hochschulbibliothek.*