

Gebruikersonderzoek Universiteitsbibliotheek Binnenstad

Faculteitsraden REBO en
Geesteswetenschappen

Lucinda van Ewijk, Muriel Vels, Loes Raats



Maart 2013

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	2
2.	Opzet onderzoek	3
3.	Resultaten	4
	3.1 Studiefase, faculteit, departement en geslacht	4
	3.2 Doel van het bezoek aan de UBB	4
	3.3 Mening over het aantal computers, printers, werkplekken en hulpmiddelen	5
	3.4 De UBB als studieomgeving, het boekenaanbod, de printers, de medewerkers en de akoestiek	5
	3.4.1 UBB als studieomgeving	5
	3.4.2 De plaats die de boeken van jouw studie/vakgebied in de UB hebben	5
	3.4.3 De vertegenwoordiging van diverse visies over een bepaald onderwerp in het boekenaanbod	6
	3.4.4 Het functioneren van de computers	6
	3.4.5 De gebruiksvriendelijkheid van printers/kopieermachines	6
	3.4.6 Het functioneren van de internetaansluitingen van laptops	6
	3.4.7 De bereikbaarheid van de printers via een laptop	6
	3.4.8 De hulpvaardigheid van de medewerkers	7
	3.4.9 De akoestiek	7
	3.5 Tevergeefs naar de UBB	7
	3.6 Redenen dat de respondenten tevergeefs naar de UBB komen	7
	3.7 Het gebruik van de raadpleeg-pc en het depot	7
	3.8 Opmerkingen en toelichtingen	8
4.	Conclusie	10
5.	Aanbevelingen	12
6.	Bijlagen	13

1. Inleiding

In september 2012 is de vernieuwde Universiteitsbibliotheek Binnenstad (UBB) geopend. Na een verbouwing is de Juridische Bibliotheek (JB) bij de UBB gevoegd. Drie jaar geleden is na de oplevering van de eerste fase van de verbouwing van de UBB een enquête gehouden om de meningen van de studenten, gebruikers en het personeel te peilen. Er is onder andere gevraagd hoe de nieuwe bibliotheek in die tijd ervaren werd en of er voldoende voorzieningen (beschikbare werkplekken, computers etc.) beschikbaar waren. Dit heeft in maart 2010 geresulteerd in een onderzoeksrapport waarin knelpunten naar voren kwamen zoals een gebrek aan voldoende werkplekken en een tekort aan computers. Drie jaar later waren de studentengeledingen van de Faculteitsraden Geesteswetenschappen en Recht, Economie, Bestuurs- en Organisatie (REBO) benieuwd of deze knelpunten verholpen zijn. In december 2012 is de enquête opnieuw afgenomen. De enquête is bedoeld om te onderzoeken of de bestaande knelpunten verholpen zijn, maar ook om nieuwe zwakke plekken te signaleren.

In deze notitie beschrijven wij de opzet van ons onderzoek en de belangrijkste bevindingen. Tot slot formuleren wij een advies aan de besturen van de faculteiten Geesteswetenschappen en REBO. In bijlage 1 is een blanco enquêteformulier te vinden, in bijlage 2 een uitwerking van alle resultaten uit de enquêtes, samengevat in grafieken en tabellen.

Namens de studentengeledingen van de faculteitsraden REBO en Geesteswetenschappen,

Lucinda van Ewijk

Muriel Vels

Loes Raats

Bij dezen zouden wij graag Rogier Schumacher en Anne van Weerden willen bedanken voor hun medewerking aan dit gebruikersonderzoek.

2. Opzet van het onderzoek

De studentengeledingen van de Faculteitsraden Geesteswetenschappen en REBO hebben samen onderzoek gedaan naar de waardering van de UBB. In december is een digitale enquête uitgestuurd, die twee weken beschikbaar is geweest. Deze is door 1.019 studenten ingevuld.

Bij het opstellen van de enquête zijn de vragen uit de enquête van 2010 overgenomen. Hierdoor werd het mogelijk om de resultaten van 2010 en 2013 met elkaar te vergelijken. De opzet van de enquête is echter veranderd. Een aantal vragen zijn samengevoegd. Daarnaast is er dit jaar besloten om het onderzoek alleen onder studenten te houden en niet onder personeel en andere gebruikers, zoals in het vorige onderzoek. Ten slotte is de enquête dit jaar alleen digitaal afgenomen.

De enquête bestond uit een tiental multiple choice vragen waarin de respondenten gevraagd werden naar hun mening over de verschillende voorzieningen in de UBB. Vraag 11 was een open vraag waarin studenten toelichtingen of opmerkingen konden achterlaten. In het volgende hoofdstuk worden de resultaten per vraag gepresenteerd. Op basis van deze uitkomsten hebben wij onze conclusie en een aantal aanbevelingen opgesteld.

3. Resultaten

3.1 Studiefase, faculteit, departement en geslacht

De enquête over de Universiteitsbibliotheek is ingevuld door 1.019 studenten. Hiervan hebben 991 studenten de Nederlandstalige en 28 studenten de Engelstalige enquête ingevuld. Het grootste deel van de studenten dat de UBB bezoekt bevindt zich in de bachelorfase (67,2%). Bijna de derde van de respondenten is masterstudent (31,9%). Een klein aantal (0,9%) heeft hierbij de optie 'overig' ingevuld. Tot welke categorie dit percentage studenten behoort is niet bekend.

Bijna twee derde van de respondenten is verbonden aan de faculteit Geesteswetenschappen (65,8%), 32,1% van de studenten is verbonden aan de faculteit REBO en 2,1% van de studenten heeft 'overig' ingevuld. Zij behoren toe aan een andere faculteit of studeren aan twee faculteiten (bijvoorbeeld REBO en Geneeskunde of Geesteswetenschappen en Bèta).

Van de respondenten geeft 9,4% aan van het departement Bestuurs- en Organisationswetenschap afkomstig te zijn. 24,6% van de respondenten is van het departement Geschiedenis en Kunstgeschiedenis, 13,5% van Media- en Cultuurwetenschappen en 12,7% van Moderne Talen. 7,9% van de studenten komt van het departement Nederlands, 25,3% van Rechtsgeleerdheid, 2,3% van het departement Religiewetenschap en 7,2% van Wijsbegeerte. 10% heeft de optie 'anders' gekozen, 0,5% 'niet van toepassing'. 0,3% van de respondenten heeft de vraag overgeslagen.

Ongeveer een derde (31,3%) van de respondenten is man, ruim tweederde (67,1%) is vrouw. 1,6% van de respondenten sloeg deze vraag over.

3.2 Doel van het bezoek aan de UBB

Bij de vraag wat de reden is voor het bezoek aan de UBB konden meerdere antwoorden worden gekozen. De belangrijkste reden waarvoor studenten de UBB bezoeken is studeren (85,6%). Daarnaast komt 64,3% om een boek te lezen of te lenen, 61,7% om te printen of te kopiëren, 22,5% om gebruik te maken van het internet en 5,4% heeft 'overig' ingevuld. Zij geven aan in de bibliotheek te komen om te eten in de kantine of koffie te drinken bij Lodewijk. De UBB blijkt ook een goede plek te zijn om met vrienden en/of studiegenoten af te spreken.

3.3 Mening over het aantal computers, printers, werkplekken en hulpmiddelen

Het grootste deel van de studenten (33,0%) vindt dat er te weinig computers staan in de UBB, 29,4% vindt het aantal weinig, 23,8% vindt dat er genoeg computers staan. 1,7% vindt dat er veel computers aanwezig zijn en 0,3% vindt het te veel. Er is door 11,8% 'geen mening' ingevuld.

Als het om het aantal printers/kopieermachines gaat vindt bijna de helft (49,9%) dat er genoeg van aanwezig zijn, 21,6% vindt dat er weinig zijn en 15,0% vindt dat er te weinig printers/kopieermachines zijn. Slechts 2,5% vindt dat er veel printers zijn. Niemand heeft aangegeven dat er te veel zijn. 11,0% had bij deze vraag geen mening.

Een opvallend groot deel van de studenten (40,2%) vindt dat er te weinig studiewerkplekken zonder computer zijn. Bijna een kwart (24,3%) vindt dat er weinig zijn, 26,6% vindt het genoeg en 3,1% vindt het veel. Niemand vond dat er te veel studiewerkplekken zonder computer zijn en 5,8% had hier geen mening over.

Bij de vraag over de beschikbaarheid van hulpmiddelen zoals woordenboeken, atlassen e.d. is het opvallend dat 50,7% hier geen mening ingevuld heeft. Hoewel dit hoge percentage uit de enquête niet te verklaren is, zou het kunnen betekenen dat deze groep geen gebruik maakt van dit soort middelen. Slechts 0,6% vindt de beschikbaarheid van de genoemde hulpmiddelen te weinig, 4,2% weinig, 37,2% vindt het genoeg, 7,2% vindt het veel en 0,1% vindt dat er teveel woordenboeken, atlassen e.d. beschikbaar zijn.

3.4 De UBB als studieomgeving, het boekenaanbod, de printers, de medewerkers en de akoestiek

3.4.1 UBB als studieomgeving

De meeste studenten (45,8%) vindt de UBB goed als studieomgeving. Iets meer dan een kwart (27,1%) vindt de bibliotheek als studieomgeving zeer goed, 14,8% vindt de UBB redelijk, 2,3% van de studenten is neutraal. 5,0% vindt de studieomgeving matig, 1,9% vindt het slecht, 0,2% vindt het zeer slecht en 2,9% van de studenten heeft geen mening. 3,1% van de respondenten heeft de vraag niet ingevuld.

3.4.2 De plaats die de boeken van jouw studie/vakgebied in de UB hebben

De plaats van de boeken in de bibliotheek werd door 44,0% als goed beoordeeld, 9,7% vindt het zeer goed. 11,7% van de studenten vindt het redelijk, 8,7% is neutraal, 3,9% vindt het matig, 1,9% vindt het slecht, 0,5% vindt het zeer slecht en 19,6% van de studenten heeft geen mening. 3,1% van de respondenten heeft de vraag niet ingevuld.

3.4.3 De vertegenwoordiging van diverse visies over een bepaald onderwerp in het boekenaanbod

Iets meer dan een kwart (28,3%) van de respondenten vindt de vertegenwoordiging goed, 4,2% vindt deze zelfs zeer goed. 14,4% van de studenten vindt het aanbod redelijk, 11,6% is neutraal, 5,3% vindt het matig, 1,3% vindt het aanbod slecht en 0,1% vindt dit zeer slecht. Een opvallend groot deel (34,8%) van de studenten heeft hier geen mening over. 3,5% van de respondenten heeft de vraag niet ingevuld.

3.4.4 Het functioneren van de computers

Het functioneren van de computers werd door 38,0% als goed beoordeeld en door 4,8% als zeer goed. 19,9% van de studenten vindt dat de computers redelijk functioneren, 7,6% is neutraal en 6,6% vindt het matig. 1,9% van de studenten vindt het slecht en 0,7% zeer slecht. 20,5% van de respondenten heeft geen mening over het functioneren van de computers. Dit zou verklaard kunnen worden door het toenemende gebruik van laptops in de bibliotheek. 3,2% van de respondenten heeft de vraag niet ingevuld.

3.4.5 De gebruiksvriendelijkheid van printers/kopieermachines

De gebruiksvriendelijkheid is door 34,9% met goed beoordeeld en door 5,8% als zeer goed. 22,6% vindt de gebruikersvriendelijkheid van de printers redelijk, 7,0% is neutraal en 11,1% vindt het matig. 3,7% vindt de gebruikersvriendelijkheid slecht en 2,4% vindt het zeer slecht. 12,5% van de respondenten heeft hier geen mening over. 3,5% van de respondenten heeft de vraag niet ingevuld.

3.4.6 Het functioneren van de internetaansluitingen voor laptops

Het functioneren van de internetaansluitingen voor laptops is door 36,8% van de respondenten met goed beoordeeld en door 11,5% met zeer goed. 10,0% vindt de internetaansluiting voor laptops redelijk, 4,0% is neutraal en 2,7% vindt het matig. 1,9% vindt de internetaansluiting slecht en 0,4% vindt deze zeer slecht. Bijna een derde van de studenten (32,7%) heeft hier geen mening over, deze respondenten maken waarschijnlijk gebruik van de computers in de bibliotheek. 3,3% van de respondenten heeft de vraag niet ingevuld.

3.4.7 De bereikbaarheid van de printers via een laptop

Opvallend bij deze vraag is dat, in tegenstelling tot de voorgaande onderwerpen, ruim de helft van de respondenten aangeeft geen mening te hebben. Slechts 4,3% geeft aan de bereikbaarheid van de printers via een laptop goed te vinden, 0,7% vindt de bereikbaarheid zeer goed. 3,7% vindt het redelijk, 4,4% is neutraal en 7,4% vindt de bereikbaarheid matig. 11,2% vindt het slecht en 11,9% vindt het zeer slecht. Zeer opvallend is dat meer dan de helft van de studenten (56,5%) geen mening had over dit onderwerp. 3,6% van de respondenten heeft de vraag niet ingevuld.

3.4.8 De hulpvaardigheid van de medewerkers

Bijna de helft van de studenten (45,0%) vindt de hulpvaardigheid van de medewerkers goed, 12,5% vindt deze zeer goed. 13,5% beoordeelt de hulpvaardigheid als redelijk, 7,0% is hier neutraal over en 4,4% vindt deze matig. 1,2% beoordeelt de hulpvaardigheid als slecht en 0,3% als zeer slecht. 16,1% heeft hier geen mening over. 3,5% van de respondenten heeft de vraag niet ingevuld.

3.4.9 De akoestiek

De akoestiek is door 29,3% van de studenten als goed beoordeeld en door 3,5% als zeer goed. 20,8% heeft deze als redelijk beoordeeld, 14,6% is neutraal en 10,7% vindt het matig. 7,2% vindt de akoestiek slecht en 3,8% vindt deze zeer slecht. 10,1% van de studenten heeft hier geen mening over. De vraag is door 3,6% van de respondenten niet ingevuld.

3.5 Tevergeefs naar de UBB

Op de vraag hoe vaak de studenten tevergeefs in de UBB komen heeft bijna de helft (48,5%) met 'soms' geantwoord. Slechts 12,5% van de studenten komt nooit tevergeefs in de UBB. Bijna een kwart (23,1%) komt regelmatig tevergeefs, 14,8% komt vaak tevergeefs in de UBB en 1,6% van de studenten komt altijd tevergeefs in de UBB. 0,3% van de respondenten heeft de vraag niet ingevuld.

3.6 Redenen dat respondenten tevergeefs naar de UBB komen

Bij vraag 9 werd gevraagd naar de reden van het tevergeefse bezoek aan de UBB. Meer dan twee derde van de studenten (69,7%) heeft aangegeven dat dit komt doordat er geen studieplek beschikbaar is. 17,3% had als reden dat er geen computer beschikbaar was, 5,6% dat het gezochte boek niet aanwezig is. 3,3% gaf als reden dat er geen printer beschikbaar was. 4,1% van de studenten bezoekt de UBB tevergeefs vanwege het gebrek aan een rustige studieuomgeving of lange rijen voor de printcomputers. Een aantal respondenten geeft aan dat er een combinatie van redenen speelt. 0,3% van de respondenten heeft de vraag niet ingevuld.

3.7 Het gebruik van de raadpleeg-pc en het depot

Bij de vraag hoe vaak respondenten gebruik maken van een raadpleeg-pc geeft 31,0% aan dat zij hier nooit gebruik van maken. 42,1% geeft aan dit soms te doen, 17,7% doet dit regelmatig. 7,1% van de respondenten gebruikt de raadpleeg-pc vaak en 1,3% altijd.

Bij de vraag hoe vaak er boeken aangevraagd moeten worden uit het depot geeft 36,9% aan dit nooit te doen, meteen gevolgd door 32,7% van de respondenten die aangeeft soms een boek uit het depot aan te

vragen. 17,6% doet dit zelfs regelmatig. 10,6% van de respondenten zegt vaak een boek aan te vragen en slechts 0,6% doet dit altijd. 0,5% van de respondenten sloeg deze vraag over.

3.8 Opmerkingen en toelichtingen

Bij de laatste vraag van de enquête werd de respondenten gevraagd of zij toelichting wilden geven op de antwoorden bij de voorgaande vragen of wellicht andere opmerkingen achter wilden laten. Dit heeft 34,2% van de respondenten gedaan. Een gecategoriseerd overzicht van de gegeven antwoorden is te vinden in bijlage 2 van dit onderzoeksrapport.

Veel van de respondenten die de tijd hebben genomen om een toelichting te geven of een opmerking achter te laten, laten weten dat zij de verbouwing van de UBB een groot succes vinden (56 respondenten). Zij zijn zeer te spreken over het gebouw zelf en de komst van het nieuwe gedeelte. Sommige respondenten geven ook aan blij te zijn met dit gebruikersonderzoek.

De kanttekeningen van de respondenten hebben betrekking op een aantal onderwerpen. Zoals uit de voorgaande vragen is gebleken, blijft het gebrek aan studieplekken een groot probleem. Bijna een derde van de respondenten die vraag 11 hebben beantwoord (98) geeft aan dat er nog steeds te weinig studieplekken zijn, niet alleen rond tentamentijd, maar ook in het algemeen. Daarnaast geven zij aan zich te ergeren aan het bezet houden van studieplekken door mensen die urenlang wegblijven. Een ander heikel punt zijn de nodige loungebanken in het gebouw; een groep respondenten vindt deze banken verre van fijn studeren en stelt voor om de banken te vervangen door tafels en stoelen, om zo meer studieplekken te creëren (37 respondenten). Een aantal studenten heeft het gevoel dat er, door de verhuizing van de juridische bibliotheek naar de Drift, niet meer studieplekken bij zijn gekomen. Studenten geven aan dat zij lang moeten zoeken om een werkplek te vinden, een zoektocht die vaak tevergeefs blijkt te zijn.

Ook over de computers en de printers zijn de nodige klachten. Zo zijn er te weinig werkplekken met pc beschikbaar (23 studenten) en is ook bij deze plekken het onnodig bezet houden een probleem. Er wordt veel geklaagd over het gebrek aan voldoende printcomputers (16 studenten) en de lange rijen bij de printcomputers en de printers zelf. Ook wordt er geklaagd over het feit dat sommige studenten de printcomputers voor andere doeleinden gebruiken.

Akoestiek is ook een punt waar studenten veel over klagen (52 respondenten). De harde vloeren en de grote ruimtes zorgen ervoor dat de bibliotheek erg gehorig is. Naast de tikkende hakken en de dichtslaande deuren klaagt men ook over drukte in de bibliotheek tijdens het wisselen van colleges en door mensen die bellen of praten in de bibliotheek. Er wordt meerdere malen opgeroepen om hier strenger toezicht op te houden.

Een groep studenten geeft aan de bewegwijzering niet optimaal te vinden, met name in het nieuwe gedeelte. Zij zoeken niet alleen veel en lang naar werkplekken, maar geven ook aan lang te moeten zoeken naar bepaalde boekencollecties. Een van de studenten deed de suggestie om een looproute te maken, anderen zouden het fijn vinden om bij de ingang een duidelijke plattegrond te plaatsen. Verder waren er klachten over het gebrek aan meerdere uitgangen in de bibliotheek, waardoor studenten vaak veel heen en weer moeten lopen. Er werd gesuggereerd om een aantal extra ingangen open te stellen.

Hoewel deze enquête niet ging over de kantine, zijn er toch veel opmerkingen over de eetgelegenheid gemaakt (36 studenten). Veel mensen vinden het een mooie kantine en zijn ook zeer te spreken over de koffiebar Lodewijk. Een aantal respondenten vindt de prijzen echter wel wat hoog en merkt op dat het aanbod karig is. Verder zijn er te weinig zitplaatsen in de kantine. Er werden ook opmerkingen gemaakt over het feit dat de kantine – en de koffiebar – in het weekend gesloten zijn, evenals de panden op de Drift. Hierdoor is er nergens in de bibliotheek eten verkrijgbaar. Het verzoek van velen is om een snackautomaat in de bibliotheek te plaatsen.

Tenslotte zijn er nog een aantal opmerkingen gemaakt over het toezicht in de bibliotheek en de functie van het pand. Een groep studenten beklagde zich over de aanwezigheid van HBO-studenten en studenten van andere universiteiten. Zij zouden willen pleiten voor pasjescontrole, om ervoor te zorgen dat alleen studenten van de UU in de bibliotheek kunnen komen. Anderen klagen over het feit dat een bepaalde groep studenten in de bibliotheek meer een sociale functie ziet en hier geen gebruik van maakt om te studeren, maar om met vrienden af te spreken. Wat deze studenten met deze opmerkingen willen, is niet geheel duidelijk, hoewel het verzoek om eens iets te doen aan studenten die werkplekken onnodig bezet houden met dit punt samenhangt.

4. Conclusie

Uit de enquête blijkt dat studenten over het algemeen tevreden zijn met de verbouwing van de UBB. Er worden complimenten gegeven over het pand, de nieuwe kantine en de koffiebar. Ook de medewerkers worden als hulpvaardig en vriendelijk gezien.

In de resultaten van de enquête komen echter een aantal opvallende punten naar voren. Zo valt op dat tweederde van de respondenten bachelorstudent is; slechts een derde is masterstudent. Verder valt op dat ongeveer tweederde van de studenten verbonden is aan de faculteit Geesteswetenschappen tegenover een derde die verbonden is aan de faculteit REBO. Een kleine groep respondenten is verbonden aan andere faculteiten of aan meerdere faculteiten tegelijkertijd.

Net als in 2010 is de belangrijkste reden voor het bezoek aan de UBB studeren. Studenten zijn tevreden over de UBB als studieomgeving. Hoewel bijna een kwart ontevreden is over de akoestiek in het gebouw, beoordeelt ongeveer driekwart de studieomgeving als goed tot zeer goed. Minder tevreden zijn de respondenten over het aantal werkplekken; net als in 2010 vindt bijna tweederde van de studenten dat er weinig of te weinig studiewerkplekken zijn. Van alle respondenten die aangeven dat zij wel eens tevergeefs in de bibliotheek komen is het niet kunnen vinden van een werkplek de grootste oorzaak. Over het functioneren van de computers zijn studenten over het algemeen tevreden. Toch vindt tweederde van de respondenten vindt dat er weinig of te weinig computers aanwezig zijn. In 2010 heeft 80% aangegeven dat er weinig of te weinig computers aanwezig waren. De stijging van de tevredenheid kan worden gezien als een gevolg van het toenemende laptopgebruik. De studenten zijn tevreden over het functioneren van de internetaansluiting voor laptops.

Daarnaast geven de respondenten het lenen van boeken aan als belangrijke reden voor een bezoek aan de UBB. Meer dan de helft van de studenten is tevreden over de plaats van de boeken in de UB. Daarnaast zijn zij ook tevreden over de vertegenwoordiging van diverse visies over een bepaald onderwerp in het boekenaanbod. Opvallend is dat ruim de helft van de respondenten, net als in 2010, geen mening heeft over de beschikbaarheid van hulpmiddelen zoals atlanten en woordenboeken. Dit kan wellicht verklaard worden doordat studenten deze hulpmiddelen (nog) niet nodig hebben gehad. De studenten die hier wel een mening over geven, zijn tevreden.

Ten slotte wordt het gebruik van de printer/kopieermachine aangevoerd als een van de belangrijke redenen om de UBB te bezoeken. Ongeveer de helft van de respondenten vindt dat er genoeg printers aanwezig zijn, tegenover iets meer dan een derde die vindt dat er weinig of te weinig print- en kopieermachines aanwezig zijn. Studenten zijn tevreden over de gebruikersvriendelijkheid van de

apparaten. Wat opvalt is dat meer dan de helft van de studenten geen mening heeft over de bereikbaarheid van de printers via een laptop. Uit de toelichtingen bij vraag 11 blijkt dat veel studenten niet weten dat dit überhaupt mogelijk is. Dit beeld komt overeen met de resultaten van het gebruikersonderzoek uit 2010, waarin het printen vanaf een laptop ook als probleem wordt genoemd.

Bij de toelichting zijn door studenten een aantal aandachtspunten geformuleerd. Hier zal meer aandacht aan worden besteed in het hoofdstuk 'Aanbevelingen'. Een compleet overzicht van de antwoorden gegeven in de toelichting is te vinden in bijlage twee van dit onderzoek.

5. Aanbevelingen

Sinds 2010 zijn er – naar aanleiding van het gebruikersonderzoek destijds – een aantal verbeteringen aan de UBB aangebracht. Zo is er een kantine geopend in het pand, is het gebruik van draadloos internet eenvoudiger geworden en zijn er kluisjes geplaatst. Toch willen we naar aanleiding van dit gebruikersonderzoek nog een aantal aanbevelingen doen.

- Leg vloerbedekking in de gangen om de akoestiek te verbeteren.
- Vervang de loungebanken in de bibliotheek door tafels en stoelen, om zo meer werkplekken te creëren. Benut zo veel mogelijk ruimte voor studieplekken.
- Bedenk een oplossing voor het bezet houden van studieplekken door studenten die een studiewerkplek langdurig bezet houden zonder zelf aanwezig te zijn.
- Creëer dynamische werkplekken tijdens tentamenperiodes. Zet lege collegezalen op de Drift in als studieruimtes.
- Maak duidelijk waar er werkplekken zijn. Geef ook duidelijk aan dat er werkplekken op andere locaties zijn, zoals bijvoorbeeld op Achter Sint Pieter en de Kromme Nieuwegracht.
- Studyspot heeft een overzicht van de beschikbare computerwerkplekken. Toon dit overzicht op een groot scherm bij de ingang, zodat in een oogopslag duidelijk is of er nog plekken beschikbaar zijn.
- Verbeter de bewegwijzering en de informatie over de plaatsing van boeken. Plaats bij elke trap en lift een overzicht van welke collecties zich op welke verdieping bevinden.
- Maak het mogelijk om groepsruimtes te reserveren.
- Promoot het printen via de laptop.
- Plaats dempers op elke deur om geluidsoverlast te voorkomen.
- Plaats een snoepautomaat in het pand of overweeg de kantine ook in het weekend te openen
- Gebruik deuren die als nooduitgang worden gebruikt als reguliere ingang, zodat studenten niet door de centrale hal heen hoeven lopen. Dit verkort de loopafstanden en de geluidsoverlast.
- Plaats meer printcomputers in de centrale hal.
- Gebruik de binnenplaats functioneler. Creëer bijvoorbeeld een ‘groen landschap’ of plaats picknicktafels voor in de zomer.
- Bedenk een duurzame oplossing voor het ‘fietsenprobleem’ op de Drift. De fietsenstalling van de UBB is te klein om zo veel fietsen te herbergen.

Bijlage 1. De enquête

Enquête Universiteitsbibliotheek (UB) Binnenstad

Beste student van de Universiteit Utrecht,

Afgelopen zomer is de nieuwe vleugel van de Universiteitsbibliotheek Binnenstad (UBB) geopend. Met deze enquête onderzoeken wij hoe tevreden studenten zijn over de nieuwe UBB en wat er verbeterd zou kunnen worden.

Het invullen van de vragenlijst kost je ongeveer vijf minuten. Je antwoorden worden uiteraard vertrouwelijk en anoniem behandeld. We zouden het heel fijn vinden als je ons op deze manier wilt helpen met het onderzoek. Alvast vriendelijk bedankt voor je medewerking!

De studentengeleding van de faculteitsraden REBO en Geesteswetenschappen

1. In welke fase van je studie bevind je je?

- Student, BA
- Student, MA
- Student, overig

2. Aan welke faculteit ben je verbonden?

- REBO
- GW
- Anders, namelijk:

3. Aan welk departement ben je verbonden? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- Bestuurs- en organisatiewetenschappen
- Economie
- Geschiedenis en Kunstgeschiedenis
- Media en Cultuurwetenschappen
- Moderne Talen
- Nederlands
- Rechtsgeleerdheid
- Religiewetenschappen en Theologie
- Wijsbegeerte
- Overig, anders
- Niet van toepassing

4. Wat is je geslacht?

- Man
- Vrouw

5. Wat is het doel van je bezoek aan de Bibliotheek? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- Studeren
- Boek van de UB lezen/lenen
- Printen/kopiëren
- Internet gebruiken
- Anders, namelijk:

6. Wat vind je van:

Te veel - Veel - Genoeg - Weinig - Te weinig - Geen mening

Het aantal computers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het aantal printers/ kopiëermachines	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het aantal studiewerk- plekken zonder computer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De beschikbaarheid van hulpmiddelen zoals woordenboeken, atlassen etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Wat vind je van:

Zeer goed - Goed - Redelijk - Neutraal - Matig - Slecht - Zeer slecht - Geen mening

De UB-Binnenstad als studieomgeving	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De plaats die de boeken van jouw studie / vakge- bied in de UB hebben	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De vertegenwoordiging van diverse visies over een bepaald onderwerp in het boekenaanbod	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het functioneren van de computers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De gebruikersvriendelijk- heid van de printers / kopiëermachines	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Zeer - Goed - Redelijk - Neutraal - Matig - Slecht - Zeer - Geen
 goed slecht mening

Het functioneren van de internetaansluiting voor laptops	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De bereikbaarheid van de printer via een laptop	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De hulpvaardigheid van de medewerkers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De akoestiek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Hoe vaak:

Nooit Soms Regelmatig Vaak Altijd

Kom je tevergeefs in de UB?

9. Als je bij de vorige vraag iets anders dan ‘nooit’ hebt ingevuld, wat is daarvoor dan de belangrijkste oorzaak?

- Geen printer beschikbaar
- Geen computer beschikbaar
- Boek dat je zoekt niet beschikbaar
- Geen studieplek beschikbaar
- Anders, namelijk:

10. Hoe vaak:

Nooit Soms Regelmatig Vaak Altijd

Gebruik je een raadpleeg-pc?

Moet je een boek aanvragen uit het depot?

11. Geef hieronder je eventuele toelichting of commentaar

.....

.....

.....

.....

.....

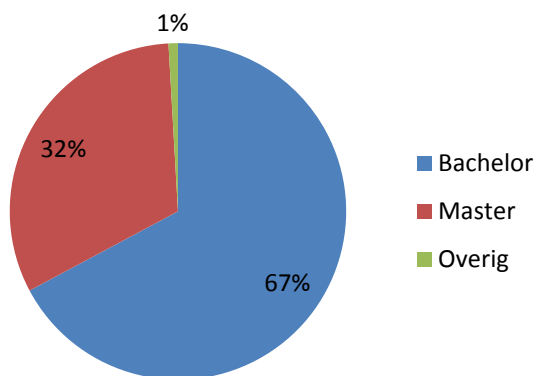
.....

.....

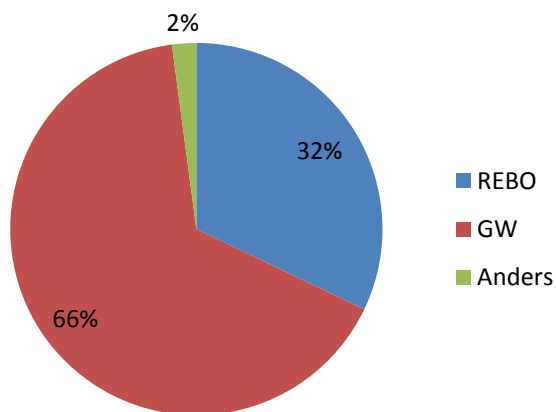
.....

Bijlage 2. Resultaten enquête

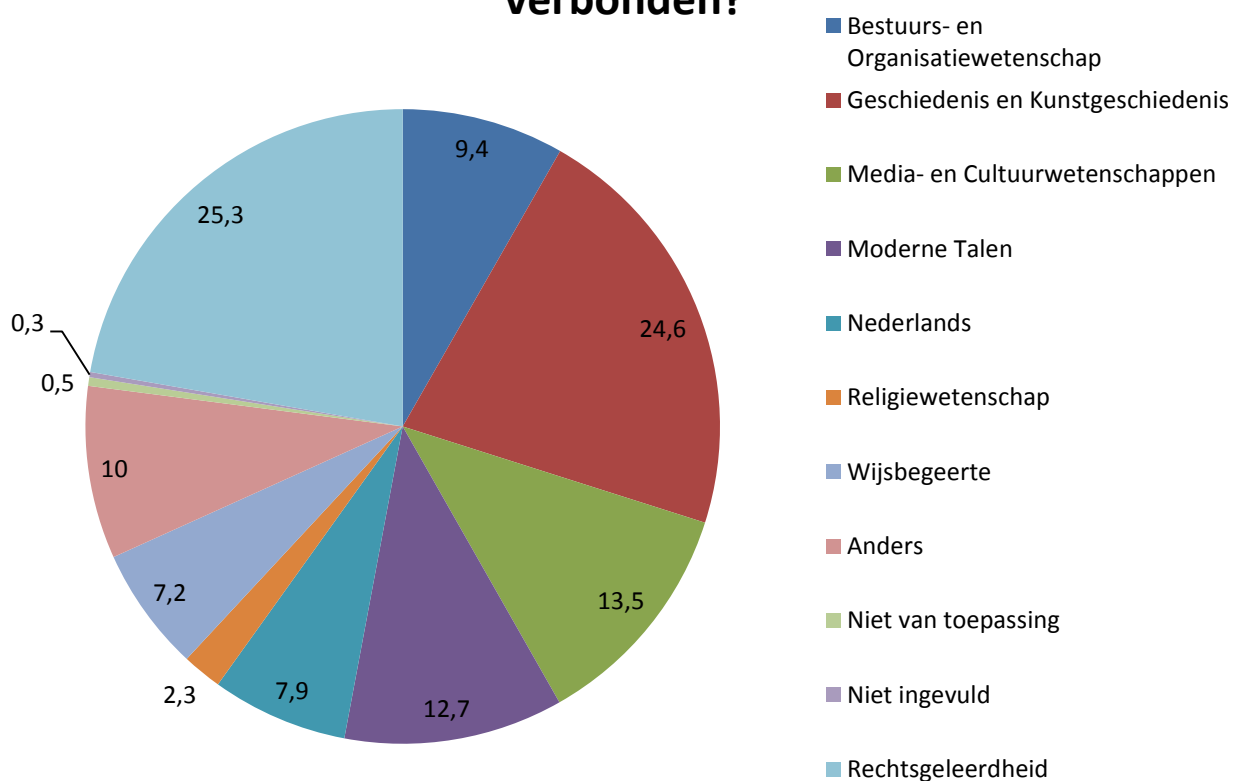
Vraag 1: In welke fase van je studie bevind je je?



Vraag 2: Aan welke faculteit ben je verbonden?



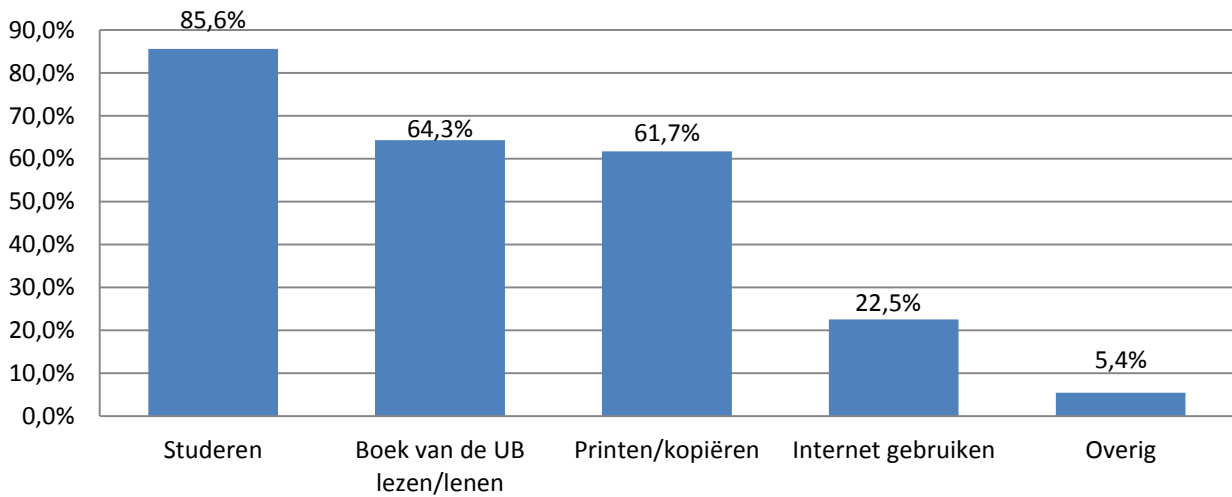
Vraag 3: Aan welk departement ben je verbonden?



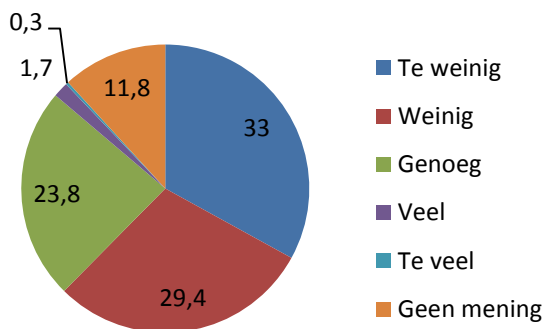
Vraag 4: Wat is je geslacht?



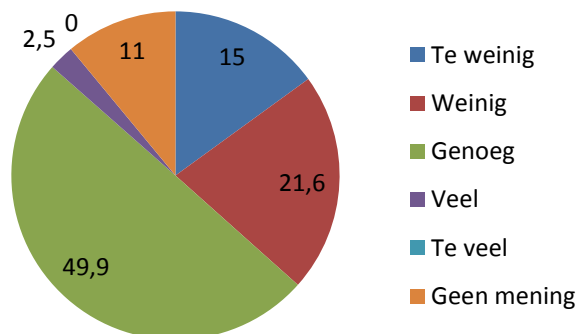
Vraag 5. Wat is het doel van je bezoek aan de bibliotheek?



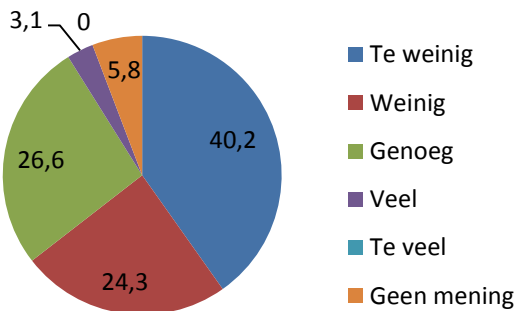
Vraag 6.1: Wat vind je van het aantal computers?



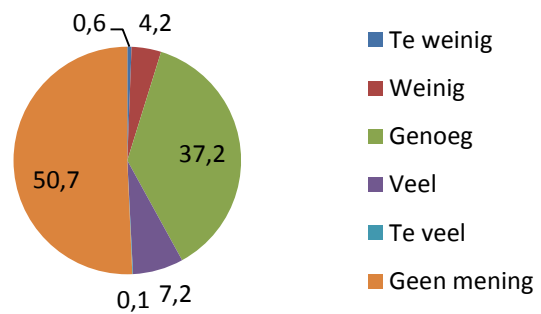
Vraag 6.2: Wat vind je van het aantal printers en kopieermachines?



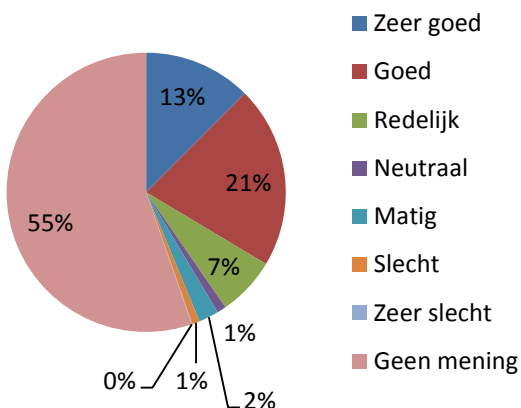
Vraag 6.3: wat vind je van het aantal studiewerkplekken zonder computer?



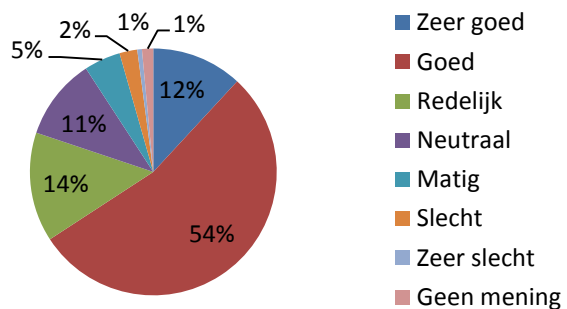
Vraag 6.4: Wat vind je van de beschikbaarheid van hulpmiddelen zoals woordenboeken, atlassen e.d.?



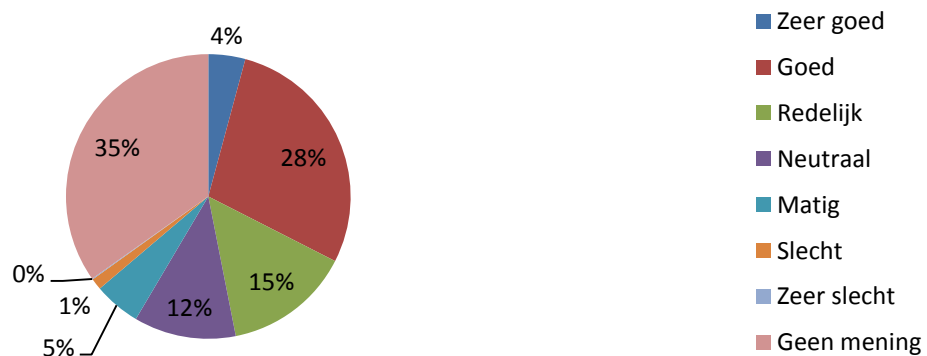
Vraag 7.1: Wat vind je van de UB-binnenstad als studieomgeving?



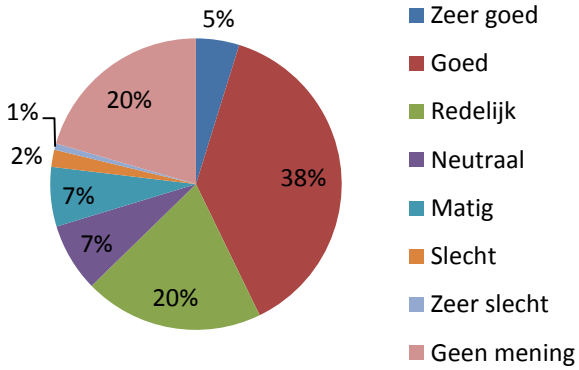
Vraag 7.2: Wat vind je van de plaats die de boeken van jouw studie/vakgebied in de UB hebben?



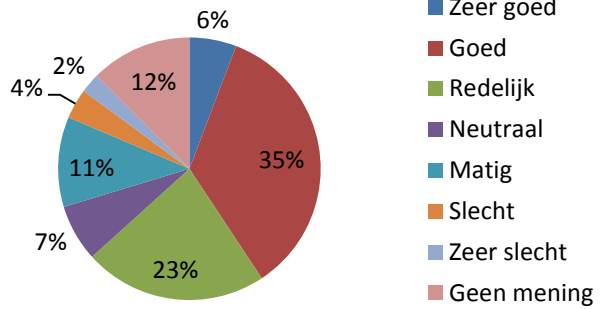
Vraag 7.3: Wat vind je van de vertegenwoordiging van diverse visies over een bepaald onderwerp in het boekenaanbod?



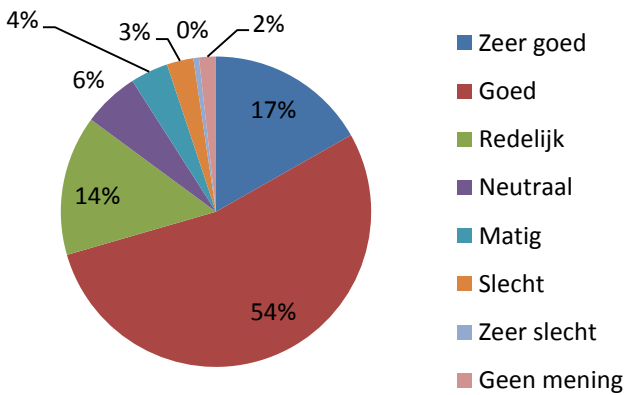
Vraag 7.4: Wat vind je van het functioneren van de computers?



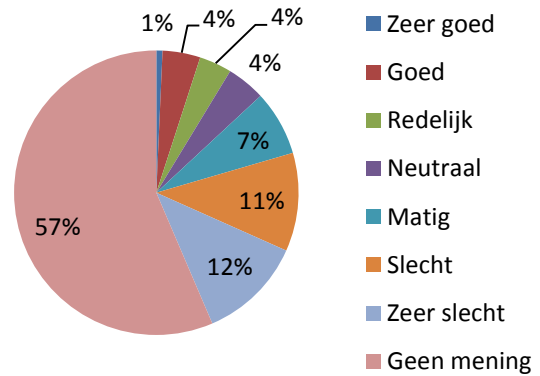
Vraag 7.5: Wat vind je van de gebruikersvriendelijkheid van de printers en kopieermachines?



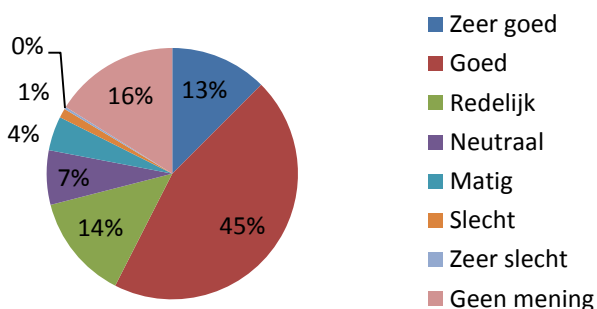
Vraag 7.6: Wat vind je van het functioneren van internetaansluitingen voor laptops?



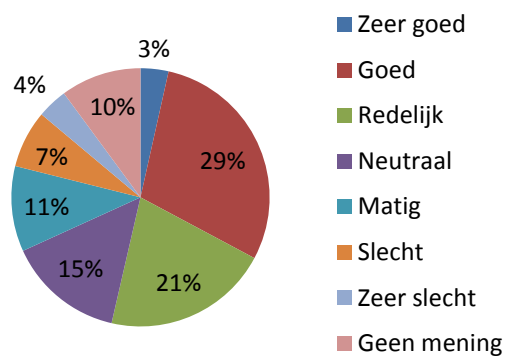
Vraag 7.7: Wat vind je van de bereikbaarheid van printers via een laptop?



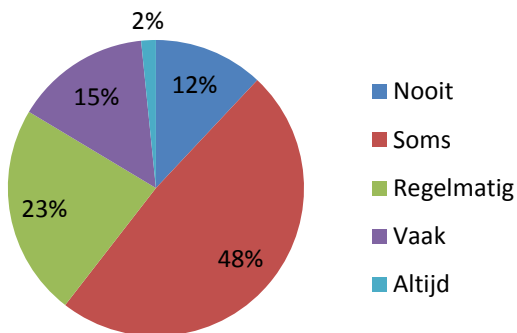
Vraag 7.8: Wat vind je van de hulpvaardigheid van medewerkers?



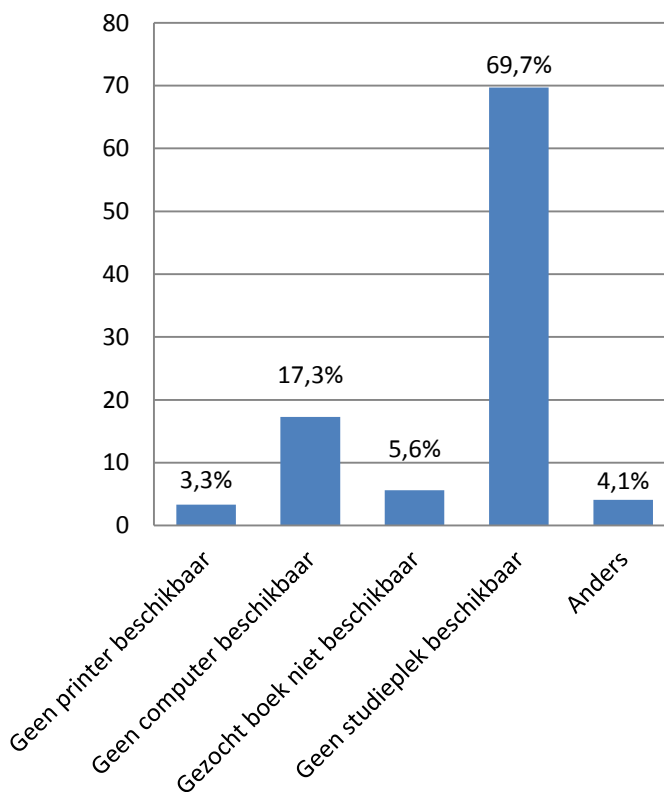
Vraag 7.9: Wat vind je van de akoestiek?



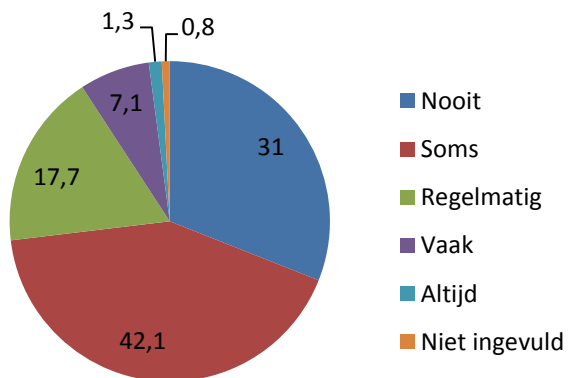
Vraag 8: Hoe vaak kom je tevergeefs in de UBB?



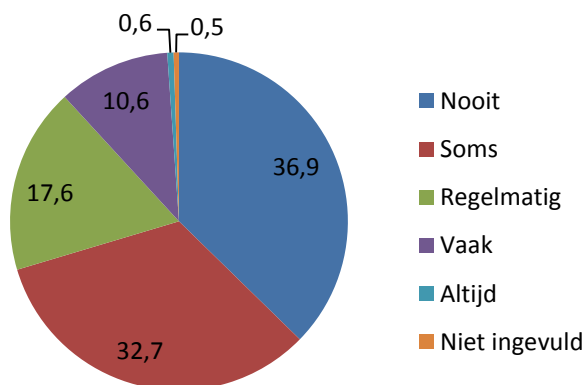
Vraag 9: Wat is hiervoor de belangrijkste oorzaak?



Vraag 10.1: Hoe vaak gebruik je een raadpleeg-pc?



Vraag 10.2: Hoe vaak moet je een boek aanvragen uit het depot?



Antwoorden open vragen (vraag 11)

Algemeen

Opmerking	Aantal
Mooi gebouw	42
Blij met (uitbreiding) UB	14
Blij met onderzoek/goed onderzoek	4
Dank u!	1
Vriendelijk personeel	9
Onvriendelijk personeel	3
Gemis Letteren- en Juridische Bibliotheek	1
Te veel gestoken in uiterlijk bibliotheek	3
Openingstijden zijn niet ruim genoeg	3
De witte wanden zijn ongeschikt voor de bibliotheek	1

Fietsenkelder

Opmerking	Aantal
Fijne fietsenkelder	2
Fietsenstalling is klein en gaat vroeg dicht	5
De fietsenstalling moet meer gebruikt worden	1
De fietsenkelder staat bij regen vol met water	2

Studiemateriaal

Opmerking	Aantal
Boeken aanvragen gaat goed	2
Codes om boeken te zoeken te vaag	3
Boeken te veel in opslag	4
Onredelijke boeteregeling	1
Boeken Wijsbegeerte slecht	1
REBO slecht verdeeld	2
Van veel boeken is er maar één exemplaar	2

Studiewerkplekken

Opmerking	Aantal
Er zijn meer studieplekken bij gekomen	8
Er zijn te weinig studieplekken	98
Er moeten groepsruimtes komen waar je kunt praten	4
Het moet mogelijk zijn om te printen via de laptop	6
Internetgebruik op de laptop is te ingewikkeld	1
Er zijn te weinig studieplekken rond tentamentijd	13
Er worden studiewerkplekken onnodig bezet gehouden door mensen die niet aanwezig zijn	34

Vervang de loungeplekken door studiewerkplekken	37
Er is geen studieplek in de buurt van mijn studieboeken	4
Groepsruimtes moeten kunnen worden gereserveerd	1
Ik moet lang zoeken naar een werkplek	14
Er moeten studieplekken komen voor masterstudenten	1
Plaats schotten tussen de studieplekken	2
Vervang de boekenkasten door studieplekken	1
Er is geen zitplek bij de boekenkast waar je even snel een boek door kan kijken	2
Er moeten meer groepsruimtes komen	2
Er moeten pasjes uitgedeeld worden voor de studieplekken in de bibliotheek, zodat ook meteen duidelijk is of en waar er nog plek is	1
Er zijn weinig studieplekken bij gekomen met de komst van de Juridische Bibliotheek	10

Computers

Opmerking	Aantal
Er zijn te weinig pc's (beschikbaar)	23
Pc's worden onnodig bezet gehouden	2
Tijdelijke-/stacomputers	2
Slecht overzichtssysteem	3
Internet Explorer is traag en verouderd	2
Plaats grotere monitoren	1
De computerkast neemt te veel ruimte in beslag op het werkblad	1
Fijn dat de beeldschermen versteld kunnen worden	1

Printen en kopiëren

Opmerking	Aantal
Meer printcomputers en printers	16
Betaalsysteem is vervelend (betalen na 10 kopieën)	3
Printers zijn onbetrouwbaar, hebben vaak last van storingen	8
Gebruikersonvriendelijk, duurt erg lang	7
Te weinig (kleuren)printers	2
Drukke bij printers	8
Bezet houden van printcomputers door mensen die niet willen printen	1
Printen vanaf de laptop kan niet/is moeilijk	4
Onduidelijke handleiding van de printer	1
Er moeten nietmachines staan bij alle printers	1

Opmerkingen toiletten

Opmerking	Aantal
Te weinig	2
Niet schoon	2
Mannen en vrouwen samen	1

Kantine/restaurant/koffiebar

Opmerking	Aantal
Mooie/fijne kantine	14
Meer eetplekken	1
Geen plek om te lunchen door studerende mensen	1
Prijzen zijn hoog	4
De kantine is te klein, het is er druk en er is geen plek	8
Het eten in de kantine is snel op	2
Er is geen snoepautomaat of een andere automaat met eten	2
De koffieautomaat is stuk	1
Het aanbod is beperkt	2
Er moet een enquête komen over de nieuwe kantine	1

Omgeving- temperatuur

Opmerking	Aantal
Het is warm	2
Het is koud	4

Omgeving – geluidshinder

Opmerking	Aantal
Vanwege de verbouwing is het erg druk	5
Mensen praten en/of bellen	7
Deuren slaan hard dicht	7
Rumoerig door hakken/voetstappen/vloer	12
Collegewisselingen/hal/akoestiek	4
Rumoerig in het algemeen	13
Rumoerig door drukte	3
Rumoerig door stofzuigen	1

Opmerkingen vindbaarheid

Opmerking	Aantal
Fijne nieuwe bewegwijzering	1
Wegwijsborden/bewegwijzering (nieuwe gedeelte)	8
Ontwikkel een looproute	1

Nieuwe gedeelte

Opmerking	Aantal
Onlogisch bereikbaar – er moeten meer in- en uitgangen komen	6
Het is een doolhof, onoverzichtelijk	16
De binnenplaats is van steen i.p.v. dat er groen is geplaatst	2

Toezicht

Opmerking	Aantal
Studenten van HBO/andere faculteiten/andere universiteiten	15
Identificatie via ID in plaats van collegekaart	3
Streng toezicht	8
Strenge eet- en drinkregels	1
Invoering pasjescontrole	4

Overig

Opmerking	Aantal
Deuren: duwen of trekken	1
Binnenplaats voor studiewerkplekken	1
Weinig wifi in de kelder	1
De faculteitsraad moet contact zoeken met de Uraad	1
De functie van de bibliotheek is onduidelijk, veel mensen komen voor de gezelligheid	4
De invoering van studyspot is goed	1
De voordeur van Drift 21 is gesloten, dat is vervelend!	2
Er moet een nog grotere bibliotheek gemaakt worden	1
Er moet een bieb-brochure komen met de mogelijkheden van/in de bieb	1
De enquête is niet-sluitend	1
Waarom worden er instructielessen in de computerzaal van de UB gegeven als we het CIM hebben?	1
Er moet weer een karretje komen voor boeken die je toch niet nodig hebt	1
De beveiliging van laptops moet verbeterd worden	1
Er moet een Facebookpagina komen waar op vermeld staat of er nog werkplekken beschikbaar zijn in de bibliotheek	1
Een inleverpunt op een richel is niet erg handig	1
De boeken van de master Global Criminologie staan niet op de planken, staan online geregistreerd, maar kunnen niet gevonden worden en volgens de catalogus ook niet meegenomen	1

worden!	
Grijze traptreden van de bieb, toiletten en inleverpunt zijn te donker, zeker voor gebruiker van multifocale bril. Gele strepen op aanbrengen!	1
Printcomputer direct naast printer!	1
Collegezalen en werkgroepzalen rond tentamentijd openstellen als werkplekken!	1
Fietsenstalling geen goed alternatief voor de Drift!	1
Er zijn veel studenten die een studieplek bezet houden terwijl zij zelf langdurig niet aanwezig zijn. Zoek hier een oplossing voor, kijk naar het beleid!	43