

„Mehr“ Bibliothek durch weniger Handgriffe?

Von Selbstverbuchung und Serviceerweiterung

von **CHARLOTTE BAUER** und **LUCIA HACKER**

Längst wissen alle im Bibliotheksgeschäft Tätigen, dass Bibliotheken auch oder gerade in Zeiten von E-Books und Online-Journalen begehrte Arbeits- und Lernorte sind. Überfüllte Lesebereiche, Forderungen nach langen Öffnungszeiten und diversen Arbeitsplatzqualitäten sprechen eine deutliche Sprache. Diesen berechtigten Wünschen stehen jedoch meist knappe Mittel gegenüber und es stellt sich die Frage, wie wir zusätzlichen Service mit gleichbleibenden oder sinkenden Ressourcen leisten können. Was also liegt näher, als bestimmte Abläufe durch Automaten zu ersetzen? Damit könnten Kapazitäten frei werden, mit denen dieses besondere „Mehr“, das eine lebendige Bibliothek heute ausmacht, geboten werden kann.

Die Umstellung eines bibliothekarischen Betriebs auf Selbstverbuchung – so einfach es klingen mag – funktioniert jedoch nicht, wenn man sich auf das bloße Aufstellen der Geräte beschränkt. Dieses Wissen und die damit einhergehenden Überlegungen beschäftigten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Universitätsbibliothek Leipzig (UBL) in den letzten Jahren in besonderem Maße. Nach der Campus-Bibliothek, die schon seit 2009 mit Selbstverbuchern ausgestattet worden war, sollte auch der Hauptstandort, die Bibliotheca Albertina, ins Zeitalter der Selbstverbuchung geführt werden. Was 2008 mit Hilfe eines EFRE-Projekts zum Einsatz von RFID-Technik in der Campus-Bibliothek begann und durch Umgestaltung der Geschäftsabläufe mit einem kleinen Mitarbeiterstamm und 24-Stunden-Service konsequent durchgeführt wurde, sollte nun in der Albertina etabliert werden.

Ziel war auch hier, durch die Automatisierung von Standardprozessen Kapazitäten für besseren Bibliotheksservice zu gewinnen.

Die Erfahrungen der Campus-Bibliothek halfen bei der Vorbereitung enorm. Gleichwohl standen wir aufgrund der Größe der Bibliotheca Albertina und ihrer Organisationsstruktur vor völlig neuen Herausforderungen. Vor allem der umfangreiche Magazinbestand und die starke Nutzung der Altbestände waren eine große Herausforderung für diese Umstellung. Dazu kamen die gewachsenen Strukturen im Haus, die Spezialisierung im Bereich Benutzung in die Orts- und Fernleihe, die (bibliographische) Auskunft, die sogenannte Freihand-Betreuung und die Sondersammlungen, die durch unterschiedliche Arbeitsteams und durch vier verschiedene Theken mit unterschiedlichen Spezialisierungen manifestiert waren. Wichtig war, die Veränderungen mehrschichtig und mit Rücksicht auf Wechselwirkungen zu planen.

Probleme, neue Ansätze und Lösungen

Die Bibliotheca Albertina ist die geisteswissenschaftliche Zentralbibliothek der Universität Leipzig. Den direkten, unkomplizierten Zugang zur gedruckten und digitalen Literatur zu verbessern, war von eminenter Bedeutung in den Vorüberlegungen des Projekts. Schnell wurde klar: Die Einführung von Selbstverbuchern allein würde nicht weit genug reichen. Schon das Ausheben aus den Magazinen und das Bereitlegen der bestellten Literatur in Selbstabholregalen bliebe an die Arbeitszeiten der Bibliothekspersonals gebunden und würde damit nur einen Teil der „Selbstbedienung“ abdecken.



Das Ursprungskonzept wurde deshalb durch die Planung eines Offenen Magazins erweitert. Ziel war, möglichst viele der ausleihbaren Bestände in freiem Zugriff aufzustellen. Nach einer gründlichen Revision und Bestandsüberprüfung, konnte dies für über 388.000 Medieneinheiten realisiert werden. Voraussetzung hierfür war ein weiteres EFRE-Projekt, das die UBL gemeinsam mit der SLUB Dresden und anderen sächsischen Hochschulbibliotheken durchführte. Dieses Projekt zur „Retrokonversion von konventionellen Katalogen“ hatte an der UBL das Ziel, circa 1,2 Millionen Medieneinheiten in den Online-Katalog aufzunehmen und die Nachweislücke der Erwerbungsjahre 1851 bis 1990 zu schließen und damit auch die Bestände ab 1970, die für das Offene Magazin in Frage kamen. Als Vorbereitung für die freie Aufstellung wurden diese Bestände mit RFID-Tags und neuen Signaturschildern ausgestattet.

All diese Überlegungen und Pläne waren mit umfassenden Umbaumaßnahmen verbunden. Allein der Einbau des Rückgabeautomaten und die Einrichtung einer neuen Servicetheke im Erdgeschoss waren in dem historischen Gebäude eine herausfordernde Aufgabe. Die heikle Gratwanderung zwischen Denkmalschutz und notwendiger Modernisierung konnte nur dank einer Baumaßnahme des Sächsischen Immobilien- und Baumanagements (SIB) und den engagierten Architekten Weiss & Volkmann realisiert werden.

Seit der Eröffnung des Offenen Magazins Anfang April 2013 erfahren wir von den Nutzerinnen und Nutzern viel Anerkennung. Die verbesserte Zugäng-



lichkeit ist ein voller Erfolg. Ein direkter und unkomplizierter Zugriff auf die Bestände ist jedoch nur in Zusammenhang mit langen Öffnungszeiten wirklich effektiv. Die starke Nutzung der Campus-Bibliothek zeigt deutlich, dass die bisherigen Öffnungszeiten der Bibliotheca Albertina den Bedürfnissen und Erwartungen unserer Besucherinnen und Besucher nicht mehr entsprechen. Es war deshalb erklärtes Ziel, das Haus im Zuge der Umstellung Montag bis Samstag von 8:00 Uhr bis 24:00 Uhr zu öffnen.

Erfahrungen der Campus-Bibliothek und der SLUB Dresden zeigten, dass in den Abendstunden der Bedarf an Beratung sinkt und es mehr um die Bereitstellung guter räumlicher Arbeitsumgebungen geht. Ist es also sinnvoll und wirtschaftlich vertretbar, hoch qualifiziertes Personal nur für das Offenhalten des Gebäudes bis in die Nachtstunden einzusetzen? Wir entschieden uns, auf diesen Erfahrungen aufzubauen und die Theken nur noch bis 20:00 Uhr mit bibliothekarischem Personal zu besetzen. Danach wollten wir das Haus mit studentischen Hilfskräften und dem Wachdienst betreiben. Ein plausibel klin-



gender Ansatz, der jedoch vorerst daran scheiterte, dass dies bedeutet hätte, im historischen Lesesaal ungesicherte, wertvolle Altbestände mit relativ freier Zugänglichkeit in den Abendstunden sich selbst zu überlassen.

Die Lösung lag hier in der Realisierung eines „Forschungslesesaals“. Hierfür wurde der Lesesaal der Sondersammlungen – separiert gelegen mit eigener Eingangskontrolle – für alle Bestände bis 1850 sowie Altbestände, die besonders schützenswert sind, eingerichtet. Durch einen erweiterten Thekendienst bekam auch dieser Lesesaal längere Öffnungszeiten.

Nach dem Auszug der Altbestände aus den Lesebereichen der Hauptnutzungsebenen war es dann problemlos möglich, die Buchsicherungsgates in den Eingangsbereich des Erdgeschosses zu verlegen. Diese eigentlich kleine Maßnahme hatte verblüffende Effekte. Mit einem Schlag konnten sich nun die Nutzerinnen und Nutzer mit den Büchern im gesamten Haus über drei Lesebereiche auf insgesamt acht Ebenen frei bewegen und sich ihren Arbeitsplatz ganz nach Bedarf einrichten.

Wie viele Theken braucht eine moderne Bibliothek?

Schnell wurde klar, dass mit der Umstellung auf die Selbstverbuchung keine eigentliche Ausleihtheke mehr nötig wäre. Ein großer Teil des stark genutzten Bestands war nun frei zugänglich, die zu bestellenden Medien aus den geschlossenen Magazinen sollten in den Selbstabholregalen ausgelegt werden. Diese sind in das Offene Magazin integriert. Mit diesem Schritt fiel die Entscheidung, nunmehr nur noch eine einzige, nämlich die ehemalige große Ausleihtheke, als zentrale Servicetheke zu nutzen. Diese Theke mit sechs möglichen Bedienplätzen war Mitte der 90er Jahre als bibliothekarisches „Muss“ konzipiert worden. Inzwischen würde sie sicherlich nicht mehr so geplant werden. Immerhin aber bietet sie uns ausreichend Kapazität im Beratungsbereich

und auch im Hintergrund. Zu den Aufgaben gehört insbesondere die Ausgabe der Fernleihbestellungen und der Präsenzbestände. Hier eine freie Auslage zu schaffen, ist derzeit technisch noch nicht möglich. Dazu kommen alle sonstigen Anfragen, Auskünfte, Beratungen und zusätzliche Serviceangebote wie Hilfe zum WLAN-, VPN-Zugang, Kopierern und Scannern, Dissertationsannahme, Anmeldungen, und so weiter.

All das setzt gut geschultes Bibliothekspersonal voraus. Wenn wir von den Nutzerinnen und Nutzern erwarten, dass sie für Standardprozesse die Automaten nutzen, dürfen sie im Gegenzug an der Theke den kompletten Service erwarten. Die Arbeit ist dadurch insgesamt anspruchsvoller geworden und fordert von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern hohe Konzentration, Flexibilität und Professionalität. Die frühere Arbeitsteilung wurde aufgelöst. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter arbeiteten sich gegenseitig über mehrere Monate in die anderen Arbeitsbereiche ein. Der Bereich „Benutzung“ wurde damit völlig neu konfiguriert.

Für die Verstärkung des Thekendienstes wurden zusätzliche Kolleginnen und Kollegen aus anderen Bereichen der Bibliothek für regelmäßige Dienste eingearbeitet. Diese Öffnung und Durchmischung des Bereichs Benutzung mit den Mitarbeiterinnen anderer Arbeitsbereiche, die schon erfolgreich mit dem Angebot unserer virtuellen Theke, dem Onlinechat, begonnen wurde, ist eine große Herausforderung und gleichzeitig eine wertvolle Bereicherung. Vielfältiges bibliothekarisches Know-How für die Auskunftsdienste und die Weiterbildung kann endlich untereinander nutzbar gemacht werden. Gezielte Fortbildungsangebote ergänzen den kollegialen Austausch. Hier unterstützte uns dankenswerter Weise die Akademie für öffentliche Verwaltung des Freistaates Sachsen in Meißen. Auch für die Zukunft sind engmaschige Schulungen geplant, um die Servicemitarbeiterinnen und -mitarbeiter möglichst gut zu unterstützen.

Die Entscheidung für eine zentrale Servicetheke war auch eine Entscheidung für den Rückbau anderer Theken: die bisherige Freihandauskunft sowie die große Ausgabetheke im Historischen Lesesaal wurden funktionslos. Ein erstaunlicher Nebeneffekt dieses Rückbaus war, dass der Historische Lesesaal dadurch architektonisch deutlich aufgewertet wurde, da er seine ursprünglichen ungebrochenen „Rundungen“ zurückerhielt. Zudem wandelte er sich innerhalb kürzester Zeit zu einer Ruhezone und wird von vielen Nutzerinnen und Nutzern wegen der konzentrierten Arbeitsatmosphäre als Arbeitsplatz bevorzugt. Mit der Reduktion auf zwei Theken konnten wir zudem weitere Kapazitäten für den Chat gewinnen.

Das Abholen, Verbuchen und Zurückgeben der ausleihbaren Bestände findet nun direkt im Erdgeschoss statt, weshalb in unmittelbarer Nähe zu Automaten und Offenem Magazin ein neuer Thekenkomplex installiert wurde.



Diese neue Theke vereint Wachdienst und Servicepersonal und soll durch ihre offene Gestaltung hell und einladend wirken. Der kleine Auskunftspunkt für das bibliothekarische Personal in Sichtweite der Automaten, ist für die „schnelle“ Hilfe bei Fragen zur Selbstverbuchung oder zum Offenen Magazin konzipiert. Erste Erfahrungen zeigen aber, dass die Nutzerinnen und Nutzer erstaunlich wenig Hilfestellung brauchen. Hier haben sich viele Befürchtungen als unbegründet erwiesen. Mit der Verlagerung der Ausleihe und Rückgabe ins Erdgeschoss werden nicht nur Wege für diejenigen eingespart, die tatsächlich nur Medien abholen oder zurückbringen wollen, viel wichtiger ist auch hier, dass damit eine Menge (unnötiger) Unruhe aus dem Bibliotheksbetrieb herausgenommen wird.

Im besten Fall können die Nutzerinnen und Nutzer nun eigenständig und ohne Hilfe durch das Bibliothekspersonal agieren, ein wichtiger Punkt, wenn das Haus bis Mitternacht geöffnet ist. Die Orientierung im Offenen Magazin hat sich, dank eines einfachen Leitsystems und der Aufstellung nach Numerus Currens, als relativ problemlos erwiesen.

Nach gut fünf Wochen Betrieb aller Maßnahmen – einzelne Zwischenstationen wurden schon ab Januar nach und nach eingeführt – kann man natürlich noch kein Fazit ziehen. Dennoch lässt sich schon jetzt einiges an Veränderungen beobachten. Die verlängerten Öffnungszeiten werden insgesamt gut angenommen, Tendenz steigend. Die Selbstverbuchung läuft erstaunlich rund und fehlerfrei, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bekommen nun, nachdem sich die neuen Abläufe langsam verfestigen und zur Routine werden, tatsächlich mehr Luft für neue Projekte und weitere Ideen. Angebote, wie Sprechstunden oder thematische Beratungen durch unsere Fachreferentinnen und Fachreferenten sind geplant, denn jetzt erst beginnt ja der eigentliche Effekt der ganzen Umbau- und Umstrukturierungsmaßnahmen: frei werdende Kapazitäten in neue oder vertiefende Serviceangebote umzuleiten. Denn nur dann wird aus einem automatisierten ein moderner, anspruchsvoller und lebendiger Bibliotheksbetrieb mit dem gewissen „Mehr“.



CHARLOTTE
BAUER



LUCIA
HACKER