

Arbeit 4.0 in der Benutzungsabteilung einer großen Universitätsbibliothek

Silke Glitsch, Niedersächsische Staats- und Universitätsbibliothek Göttingen

Kerstin Helmkamp, Niedersächsische Staats- und Universitätsbibliothek Göttingen

Zusammenfassung

Die Digitalisierung der Arbeitswelt erreicht seit den 2010er-Jahren eine neue Dimension. Wie ihre Folgen die Arbeit der Benutzungsabteilung der Niedersächsischen Staats- und Universitätsbibliothek Göttingen prägen, erläutert der Bericht beispielhaft anhand der Einführung elektronischer Kassen an den Servicetheken und von Druck- und Kopierkonten für Privatnutzerinnen und -nutzer, der Einführung einer Dienstplansoftware, der Lernraumentwicklung der Bereichsbibliothek Medizin und der Entwicklung neuer Services für Promovierende.

Summary

Since the 2010s, the digitisation of labour has been gaining a new dimension. This report describes how its consequences manifest themselves in the Readers' Services Department at Göttingen State and University Library. The examples used for illustration are the introduction of electronic cash registers at the library's service desks, of print and copy accounts for private users and of an employee scheduling software as well as the development of the Medical Library as a learning space and of new services for doctoral candidates.

Zitierfähiger Link: <http://dx.doi.org/10.5282/o-bib/2016H2S42-55>

Autorenidentifikation: Glitsch, Silke GND 1051608406,

ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-4204-5835>;

Helmkamp, Kerstin GND 12984022X,

ORCID: <http://orcid.org/0000-0003-4206-6844>

Schlagwörter: Benutzungsabteilung; Digitalisierung; Automatisierung; Arbeit 4.0

1. Arbeit 4.0

Seit den 2010er-Jahren beherrschen die Folgen der Digitalisierung der Wirtschaft unter dem Schlagwort „Industrie 4.0“ eine zunehmend breite mediale Debatte um die rasante Arbeitsmarktentwicklung in den Industrienationen.¹ Dass diese Folgen „nicht nur im industriellen Sektor, sondern in

1 Vgl. beispielhaft Rainer Hank und Georg Meck, „Millionen Jobs fallen weg,“ *Frankfurter Allgemeine Zeitung*, 17.1.2016, zuletzt geprüft am 15.4.2016, <http://www.faz.net/aktuell/wirtschaft/weltwirtschaftsforum/roboter-in-der-wirtschaft-millionen-jobs-fallen-weg-14018180.html>. – Der Bericht stellte kurz vor Beginn des 46. Jahrestreffens des Weltwirtschaftsforums in Davos, das unter dem Motto „Mastering the Fourth Industrial Revolution“ stand, eine Umfrage unter den Top-Managern der 350 weltweit größten Konzerne vor, derzufolge der Einsatz von Robotern und die weitere Digitalisierung der Wirtschaft rund sieben Millionen Arbeitsplätze, weniger in den bereits weitgehend automatisierten Fabriken, sondern vor allem in Büros und Verwaltung bedrohe. Deutschland, so der Bericht, sei stärker betroffen als andere europäische Länder, Frauen deutlich mehr als Männer; nur wenige Berufsbereiche in Deutschland wie Vertrieb, Logistik, Informatik und das Ingenieurwesen seien nicht gefährdet. „Kürzere Arbeitszeiten, das klassische Rezept der Gewerkschaften, also eine Verteilung der weniger werdenden Arbeit auf mehr Köpfe“

der gesamten Arbeitswelt“ zukünftige Arbeitsformen und Arbeitsverhältnisse prägen, stellte das Bundesministerium für Arbeit und Soziales 2015 fest.² Unter dem Titel „Arbeiten 4.0“³ initiierte das Ministerium im April desselben Jahres einen öffentlichen wie fachlichen Dialogprozess, der Vertreterinnen und Vertreter aus Wissenschaft, betrieblicher Praxis und Zivilgesellschaft zu einer Diskussion der „Arbeit der Zukunft in ihrer ganzen Breite und Vielfalt“ einlädt.⁴ Grundlage des Dialogprozesses ist das „Grünbuch Arbeiten 4.0“,⁵ das Analysen und offene Fragen zu wesentlichen Entwicklungen und Handlungsfeldern zur zukünftigen Arbeitsgesellschaft formuliert; die Ergebnisse sollen Ende 2016 in einem „Weißbuch Arbeiten 4.0“ veröffentlicht werden. Als wichtige Aspekte der veränderten Rahmenbedingungen des Arbeitens und ihrer Folgen können dabei aufgefasst werden:

- eine hochautomatisierte industrielle Produktions- und Logistikkette, in der Maschinen, Anlagen und Prozesse vernetzt sind,⁶
- die Automatisierung von Verwaltungsvorgängen⁷ sowie
- eine hochflexible Produktion und Dienstleistungserbringung, die in Orientierung an unterschiedlichen Kundenwünschen individualisierte Produkte und Dienstleistungen schafft.⁸

Dass diese Aspekte und ihre Folgen bereits heute die Arbeit in Bibliotheken nachhaltig prägen, wird im Folgenden am Beispiel der Benutzungsabteilung der Niedersächsischen Staats- und Universitätsbibliothek (SUB) Göttingen anhand von vier Maßnahmen erläutert: Die Automatisierung von Arbeitsprozessen durch stärker vernetzte Softwarelösungen und die stärkere Automatisierung der Verwaltung bringt dabei nicht nur deutlich verbesserte Services für die Nutzerinnen und Nutzer, sondern auch verschlankte interne Verwaltungstätigkeiten hervor; freigesetzte Kräfte werden für die kreative Entwicklung neuer Services eingesetzt, die auf der Grundlage von Nutzerbefragungen im Sinne der Individualisierung von Dienstleistungen zunehmend auf spezifische Nutzerzielgruppen ausgerichtet werden.

stelle laut der Wirtschaftsexperten keine Lösung des Problems dar; vielmehr seien Investitionen in die Ausbildung gefragt, um neue Technologien zu fördern.

2 „Arbeiten 4.0 gestartet.“ Bundesministerium für Arbeit und Soziales, 22.4.2015, zuletzt geprüft am 15.4.2016, <http://www.bmas.de/DE/Schwerpunkte/Arbeiten-vier-null/arbeiten-vier-null.html>.

3 „Arbeiten 4.0.“ Bundesministerium für Arbeit und Soziales, zuletzt geprüft am 15.4.2016, <http://www.arbeitenviernull.de/>.

4 Bundesministerium für Arbeit und Soziales, Hrsg., *Grünbuch Arbeiten 4.0*, April 2015: 7, zuletzt geprüft am 15.4.2016, <http://www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/DE/PDF-Publikationen-DinA4/gruenbuch-arbeiten-vier-null.pdf>.

5 Ebd.

6 Ebd., 15.

7 Vgl. Hank und Meck, „Millionen Jobs fallen weg.“

8 Bundesministerium für Arbeit und Soziales, *Grünbuch Arbeiten 4.0*, 15. In der Folge dieser Veränderungen und der deutlichen Zunahme zuvor als atypisch geltender Erwerbsformen und prekärer Beschäftigungsverhältnisse, so das *Grünbuch Arbeiten 4.0*, sei eine Neudefinition der sozialen Rahmenbedingungen von Arbeit unter Berücksichtigung des Nachwuchs- und Fachkräftemangels, des demographischen Wandels und der Vereinbarkeit von Familie und Beruf notwendig (ebd., 20, 26-28). – Wesentliche Einschätzungen des „Grünbuch[es] Arbeiten 4.0“ teilt Detlef Wetzel, Erster Vorsitzender der IG Metall, der 2015 „einen gewaltigen Umbruch in der Arbeitswelt“ konstatierte: Vor dem Hintergrund der Digitalisierung und einer „ganz neue[n] Dimension von Automatisierung und Flexibilisierung bei der Produktion“ entstehe ein vermehrter Bedarf an Fachkräften mit ausgewiesener digitaler Kompetenz, der auch neue Anforderungen an die Qualifizierung von potenziellen Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern stelle; angesichts des demographischen Wandels und der Vereinbarkeit von Familie und Beruf seien neue Konzepte für die Arbeit der Zukunft unumgänglich. Detlef Wetzel, *Arbeit 4.0: Was Beschäftigte und Unternehmen verändern müssen* (Freiburg i. Br.: Herder, 2015), 7f, 15f.

2. Automatisierung durch vernetzte Softwarelösungen: Einführung elektronischer Kassen an den Servicetheken und von Druck- und Kopierkonten für Privatnutzerinnen und -nutzer an der SUB Göttingen

2.1. Ausgangssituation

Bis 2012 bezahlten sämtliche Nutzergruppen der SUB Göttingen ihre Mahn- und Fernleihgebühren, Kopierkarten und Reproduktionsaufträge ausschließlich mit Bargeld an den Servicetheken der Bibliothek, was zu deutlichen Nachteilen für alle Beteiligten führte:

- Da zum Ausbuchen von Mahngebühren bzw. zum Aufbuchen von Fernleihgebühren vielfach nur das SUB-Stammpersonal berechtigt war, das die Servicetheken in der Regel in den Kernöffnungszeiten betreut, war der Service in den Randöffnungszeiten meist nicht verfügbar, wenn die Servicetheken mit studentischem Personal besetzt sind.
- Das Aus- bzw. Aufbuchen durch das Personal erfolgte händisch. Der damit verbundene zeitliche Aufwand führte in Stoßzeiten insbesondere in der hoch frequentierten Zentralbibliothek der SUB Göttingen zu langen Wartezeiten an den Servicetheken.
- Die Abwicklung von Barzahlungen (Zählung, Abrechnung, Eintrag in SAP usw.) war an den Servicetheken und in der Rechnungsstelle der SUB Göttingen stets mit erheblichen Aufwänden verbunden.
- Der auf dem Göttingen Campus bereits eingeführte Service des bargeldlosen Aufladens von Druck- und Kopierkonten für Studierende war an den Servicetheken der SUB-Standorte nicht verfügbar. Für die zahlreichen Privatnutzer und -nutzerinnen der SUB Göttingen war dieser Service überhaupt nicht vorgesehen.

Angesichts dieser Nachteile der Bargeldzahlung führte die SUB Göttingen 2011 eine Machbarkeitsstudie zur Serviceoptimierung und Aufwandsreduzierung unter Federführung der Benutzungsabteilung und der Stabsstelle Controlling der Bibliothek durch. Übergeordnete Ziele waren die Nachnutzung bereits vorhandener Campusinfrastrukturen und die Automatisierung eigener Arbeitsabläufe. Im Ergebnis wurde die Einführung elektronischer Kassen an den Servicetheken der SUB Göttingen empfohlen. In diesem Zusammenhang sollte auch das bargeldlose Aufladen von Druck- und Kopierkonten für Studierende ebenso wie für Privatnutzerinnen und -nutzer umgesetzt werden. Als wesentliche Voraussetzung wurde dabei die Einführung von Druck- und Kopierkonten für Privatnutzerinnen und -nutzer identifiziert.

2.2. Einführung elektronischer Kassen

In den Betrieben des Studentenwerkes Göttingen waren bis August 2007 ausschließlich Bargeldzahlungen möglich. Aufgrund der damit verbundenen erheblichen Nachteile (Schlangenbildung an den Kassen, große Aufwände bei der Bargeldabwicklung) entschied sich das Studentenwerk 2007 für die Einführung elektronischer Kassen zum bargeldlosen Bezahlen bei Anbindung an die Kassensoftware der Firma t11, die automatisch produktspezifische Abrechnungen in einstellbaren Zeiträumen generiert und vom Studentenwerk in der eigenen Warenwirtschaft eingesetzt wird (Einkauf, Inventur).

Die Studierenden und die Angehörigen der Universität Göttingen bezahlen an den elektronischen Kassen des Studentenwerkes mit ihrem Ausweis, einer kontaktlosen multifunktionalen Chipkarte (MifareClassic, Umstieg auf MifareDesfire an der Universität Göttingen 2016), die mit einer elektronischen Geldbörse der Firma contidata ausgestattet ist. Das Aufladen der Geldbörse erfolgte mit EC-Karten zunächst an Aufwertern in den Mensen und Cafeterien des Studentenwerkes.⁹ Die Übernahme des vom Studentenwerk Göttingen betriebenen Systems elektronischer Kassen durch die SUB Göttingen bedeutete für das Studentenwerk ohne eigene Investitionen das Angebot weiterer Aufwerter an hochfrequentierten Standorten mit langen Öffnungszeiten (insbesondere in der Zentralbibliothek: Mo-Fr 7-1 Uhr, Sa-So 9-22 Uhr) und die Profilierung als ein zentraler Dienstleister auf dem Göttingen Campus.

2.3. Einführung von Druck- und Kopierkonten für Privatnutzerinnen und -nutzer

Bis 2009 gab es auf dem Göttingen Campus keine zentrale Softwarelösung für das Kopieren und Drucken durch Universitätsangehörige, woraus deutliche Nachteile resultierten: Das Kopieren war lediglich mit Kopierkarten möglich, deren Verwaltung (Bestellung, Ausgabe, Abrechnung) in den betroffenen Universitätseinrichtungen zu hohen Aufwänden führte. Für das Drucken gab es lediglich vereinzelte dezentrale Lösungen, die jeweils unterschiedliche Nutzerkonten voraussetzten. Daher führte die Abteilung IT der Universität Göttingen 2009 ein zentrales Abrechnungssystem (Papercut) für das Drucken und Kopieren für Studierende ein,¹⁰ das nach Abschluss eines neuen Kopierer-rahmenvertrages 2013 auch auf zahlreichen universitären Kopierern bzw. Multifunktionsgeräten nutzbar wurde. Betreiber der Drucker und Kopierer können unterschiedliche Einrichtungen sein.

Das Abrechnungssystem ermöglicht Studierenden das Bezahlen von Ausdrucken und Kopien mit einem Hintergrundkonto, das sie selbst mit Bargeld oder durch Umbuchung von Guthaben von der Geldbörse ihrer Chipkarte an den Kassen des Studentenwerkes Göttingen mit einem Guthaben versehen können. Daneben stellen viele Fakultäten ihren Studierenden Guthaben aus Studienbeiträgen für jeweils ein Semester auf dem Hintergrundkonto zur Verfügung. Als Verfahren wird hier das Follow-Me-Printing eingesetzt, bei dem Dokumente für das Drucken in virtuellen Warteschlangen zwischengelagert und dann von den Studierenden mittels Chipkarte an einem bestimmten Drucker angefordert werden. Die Chipkarte dient dabei auch zur Identifikation, um Kopien und Ausdrücke vom eigenen Hintergrundkonto zu bezahlen.

Da für die Privatnutzerinnen und -nutzer der SUB Göttingen keine Druck- und Kopierkonten im Abrechnungssystem eingerichtet waren, waren sie gezwungen, für Ausdrücke und Kopien weiterhin Kopierkarten zu erwerben. Die Verwaltung dieser Kopierkarten und des dafür erforderlichen Bargeldes lag bei der SUB Göttingen, sodass ihr Interesse an der Einführung von Druck- und Kopierkonten auch für diese Nutzergruppe im Zuge der Einführung elektronischer Kassen groß war. Die Abteilung IT der Universität Göttingen wiederum sah Vorteile darin, dass das bargeldlose Aufladen von Guthaben

9 „Standorte der Aufwerter,“ Studentenwerk Göttingen, zuletzt geprüft am 15.4.2016, <http://www.studentenwerk-goettingen.de/chipkarte-standorte.html>. – Aufgrund negativer Erfahrungen (Aufbruch, Diebstahl) wird die Zahlung mit Bargeld an den Aufwertern kaum noch angeboten.

10 „Drucken,“ Abteilung IT der Universität Göttingen, zuletzt geprüft am 15.4.2016, <https://wiki.student.uni-goettingen.de/support/drucken>.

auf Druck- und Kopierkonten an den stark genutzten und lange geöffneten Servicetheken der SUB Göttingen für alle Nutzergruppen möglich wurde.

2.4. Projektumsetzung

Die SUB Göttingen reichte 2011 beim Präsidium der Universität Göttingen erfolgreich einen Projektantrag mit einem Gesamtvolumen von rund 200.000 € zur Einführung des bargeldlosen Zahlens ein. Das Projekt wurde 2012 bis 2013 mit großem Engagement aller Beteiligten durchgeführt. Konkrete Arbeitsschritte waren:

- Einführung elektronischer Kassen an sämtlichen Servicetheken der SUB Göttingen bei Anschluss an die Kassensoftware t11 des Studentenwerkes Göttingen,

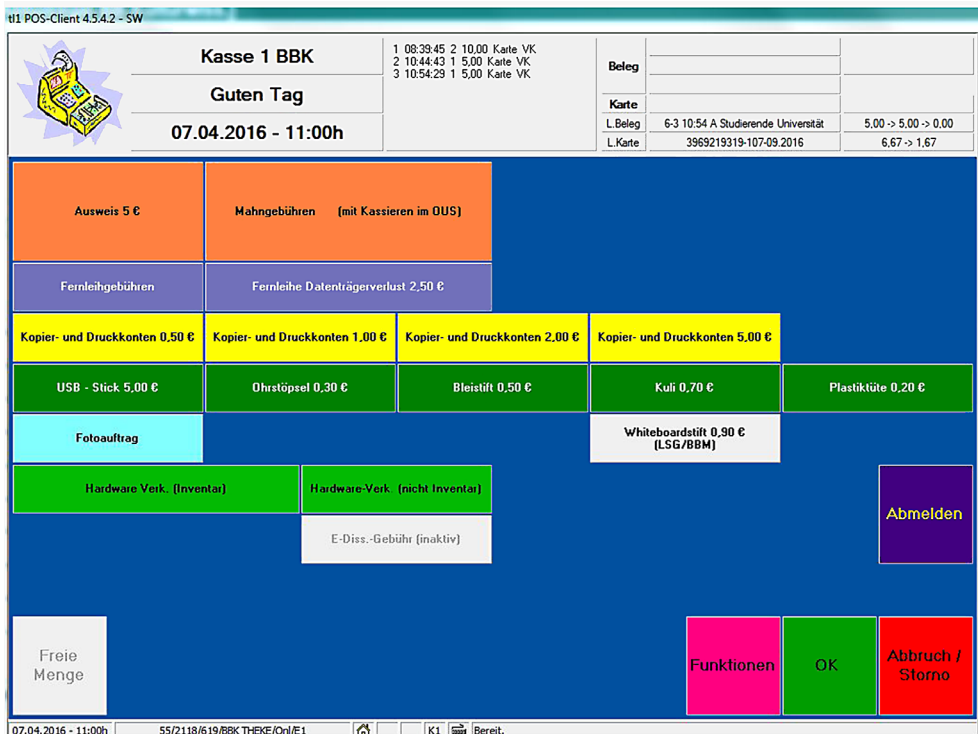


Abb. 1: Kassenlayout der SUB Göttingen

- Aufstellung jeweils eines Aufwerters in der Zentralbibliothek und im Historischen Gebäude der SUB Göttingen,
- Programmierung einer Schnittstelle zwischen der Kassensoftware und dem PICA-Ausleihmodul OUS zur automatischen Ausbuchung von Mahngebühren,

- Programmierung einer Schnittstelle zwischen der Kassensoftware von tl1 und SAP der Universität Göttingen,
- Einführung von Druck- und Kopierkonten für Privatnutzerinnen und -nutzer der SUB Göttingen,
- Einführung der campusweiten Chipkarte als Ausweis für Privatnutzerinnen und -nutzer sowie für nichtmatrikulierte Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler,
- Einführung des Aufladeservices von Druck- und Kopierkonten an den elektronischen Kassen der SUB Göttingen,
- Durchführung von Schulungen der Servicethekenmitarbeiterinnen und -mitarbeiter der SUB Göttingen,
- Ausstieg aus dem Bargeld-Verfahren (mit Ausnahme der Kassen im Historischen Gebäude),
- Abschluss einer Verwaltungsvereinbarung mit dem Studentenwerk Göttingen.

2.5. Projektevaluation

Seit 2013 werden sämtliche Bezahlvorgänge an den Servicetheken der SUB Göttingen an den elektronischen Kassen bargeldlos während der gesamten Öffnungszeiten durchgeführt. Dabei bildet das automatische Ausbuchen von Mahngebühren aus dem OUS-Nutzerkonto via Schnittstelle sowohl eine deutliche Serviceverbesserung für die Nutzerinnen und Nutzer als auch eine komfortablere Bedienung für die SUB-Beschäftigten. In der Rechnungsstelle der SUB Göttingen führen die automatisch generierten produktbezogenen monatlichen Abrechnungen bzw. Gutschriften und ihre automatische Übermittlung an SAP zu einer spürbaren Entlastung.

Insgesamt werden die elektronischen Kassen von sämtlichen Nutzergruppen sehr gut angenommen:

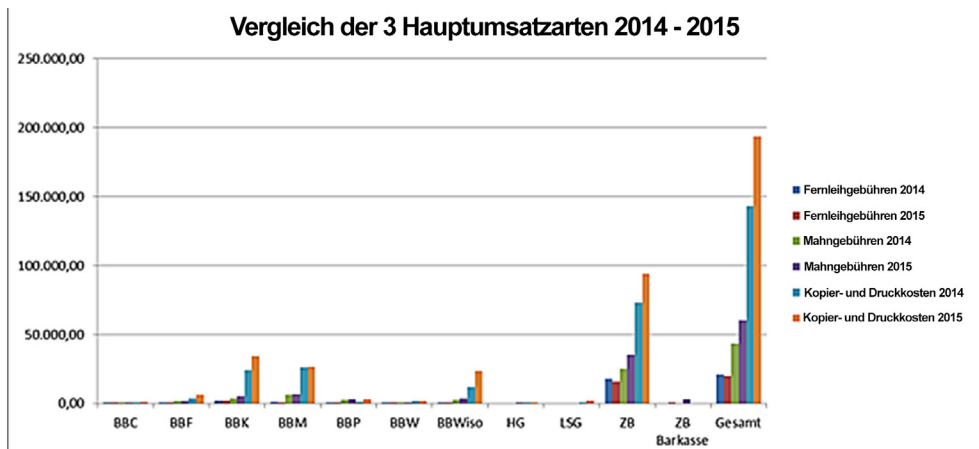


Abb. 2: Gesamte Kassenumsätze nach Standorten und Services 2014 - 2015 ¹¹

¹¹ BC = Bereichsbibliothek Chemie,
BBF = Bereichsbibliothek Forstwissenschaften,

Besonders häufig wird der Service der bargeldlosen Aufbuchung von Druck- und Kopierkonten in Anspruch genommen. Von 2014 auf 2015 sind hier die Umsätze aller Standorte von rund 143.000 € auf rund 193.000 € und damit um 35 % angestiegen.

Geplant ist, den Service des bargeldlosen Bezahlers in Selbstbedienung an den Aufwertern anzubieten, v.a. um die Servicetheken weiter zu entlasten. Ein weiteres Desiderat ist die Erweiterung der Bezahlschnittstelle um die automatische Aufbuchung der Fernleihkonten an den elektronischen Kassen, damit die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nicht wie bisher in zwei Systemen arbeiten müssen. Wesentliche Voraussetzung ist dabei die Verlagerung der Fernleihnutzerkonten von der zentralen PICA-Datenbank (CBS) in das lokale Bibliothekssystem (LBS) durch die Verbundzentrale des GBV, die dies als strategische Maßnahme für 2016 führt.

3. Automatisierung von Verwaltungsvorgängen: Einführung einer Dienstplansoftware

3.1. Ausgangssituation

Zur Besetzung der Servicetheken an sämtlichen SUB-Standorten werden Dienstpläne erstellt: Die mit dieser Aufgabe betrauten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erstellen dafür Excel-Tabellen, wobei sie allein Schreibrechte haben, während die übrigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nur über einen lesenden Zugriff verfügen. Zur Informationsweitergabe an die Servicethekenteams werden E-Mail-Verteiler genutzt. Grundsätzlich läuft das Verfahren folgendermaßen ab:

- Erstellung des Dienstplanschemas (Zeitraum (standortspezifisch: monatlich, vierteljährlich), Schichten),
- Belegung der Schichten mit Personal unter Berücksichtigung der jeweiligen Präferenzen und konkret verfügbaren Stunden durch Abgleich mit separaten Abwesenheitstabellen und Zeitlisten (ggfs. einsehbar bei den Gruppen- oder Teamleitungen),
- Freigabe des Dienstplans per E-Mail-Verteiler,
- bei Ausfall einer Servicethekenbesetzung: Vertretungsermittlung per E-Mail und händische Aktualisierung des Dienstplans durch Dienstplanbeauftragte/n oder Vertretungsermittlung und Information an Dienstplanbeauftragte/n durch betroffenes Personal.

Da dieses Verfahren mit hohen Aufwänden verbunden und insgesamt wenig flexibel und zudem intransparent ist, suchte die SUB Göttingen nach einer Softwarelösung zur weitgehenden Automatisierung der einzelnen Arbeitsschritte. Ein übergeordnetes Ziel war dabei die Nachnutzung einer auf dem Campus vorhandenen Lösung.

BBK = Bereichsbibliothek Kulturwissenschaften,
BBM = Bereichsbibliothek Medizin,
BBP = Bereichsbibliothek Physik,
BB WiSo= Bereichsbibliothek Wirtschafts- und Sozialwissenschaften,
HG = Historisches Gebäude,
LSG = Lern- und Studiengebäude,
ZB = Zentralbibliothek

3.2. Dienstplanerstellung mit Softwareunterstützung

Die Abteilung IT der Universität Göttingen betreibt in der Zentralbibliothek und der Bereichsbibliothek Medizin der SUB Göttingen Learning Resources Centers (LRC) mit computerbasierten Arbeitsplätzen,¹² an denen die Nutzerinnen und Nutzer im Self-Service textliche und multimediale Dokumente bearbeiten und ausgeben können. Auskünfte zu den Services werden zu festen Zeiten an Servicetheken gegeben.

Die Dienstpläne zur Besetzung der LRC-Servicetheken wurden (ähnlich wie derzeit in der SUB Göttingen) zunächst zentral in Excel erstellt. Aufgrund der dabei entstehenden händischen Aufwände, der geringen Flexibilität und der Intransparenz für das Personal entschied man sich für die Einführung einer Dienstplansoftware zur möglichst weitgehenden Automatisierung der einzelnen Verfahrensschritte. Nach einer genauen Marktsichtung wurde das Produkt easypep ausgewählt, das auf Grundlage eines differenzierten Rechte- und Rollensystems vielfältige zielführende Funktionen bietet:

- Administrator:
 - Einstellung des Systems,
 - Erstellung des grundsätzlichen Dienstplanschemas (Zeitraum, Schichten),
 - Erstellung einer Personalübersicht (verfügbare Stunden) und Abwesenheitsplanung in einem System (inkl. automatische Anzeige bei Schichtbelegung).
- Manager/in:
 - s. Admin, mit Ausnahme des Punktes Einstellung des Systems.
- Personal:
 - persönlicher Zugang via dienstlicher E-Mailadresse,
 - jederzeitige Einsicht in aktuellen Schichtplan auf Website (Browser, mobile Smartphone-Version),
 - ständige Synchronisation mit Smartphone oder webbasiertem Kalender, z.B. Outlook, über ics-Export des individuellen Schichtplans,
 - selbstständige Erstellung von Abwesenheitsmeldungen,

¹² „Die Rechner in den LRCs,“ Abteilung IT der Universität Göttingen, zuletzt geprüft am 15.4.2016, <http://wiki.student.uni-goettingen.de/support/rechnerstandorte/lrcs/start>. – Darüber hinaus gibt es zwei weitere von der Abteilung IT betriebene Helpdesks: an der Chipkartenstelle im Zentralen Hörsaalgebäude und in der Bereichsbibliothek Physik der SUB Göttingen. Insgesamt werden die vier Helpdesks mit ca. 30 studentischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern betrieben.

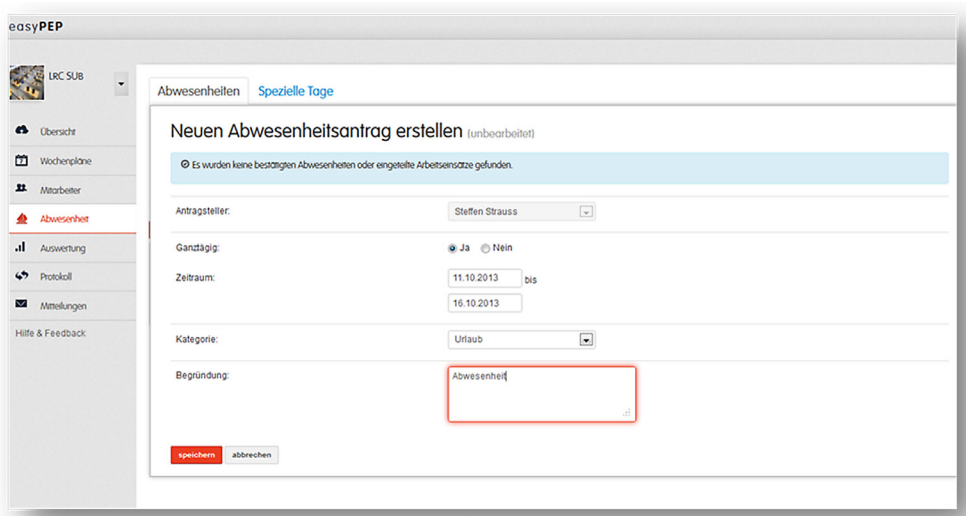


Abb. 3: Abwesenheitsplanung (MA-Ansicht)

- Filtern nach eigenen Standorten und Schichten sowie Ausdruck,

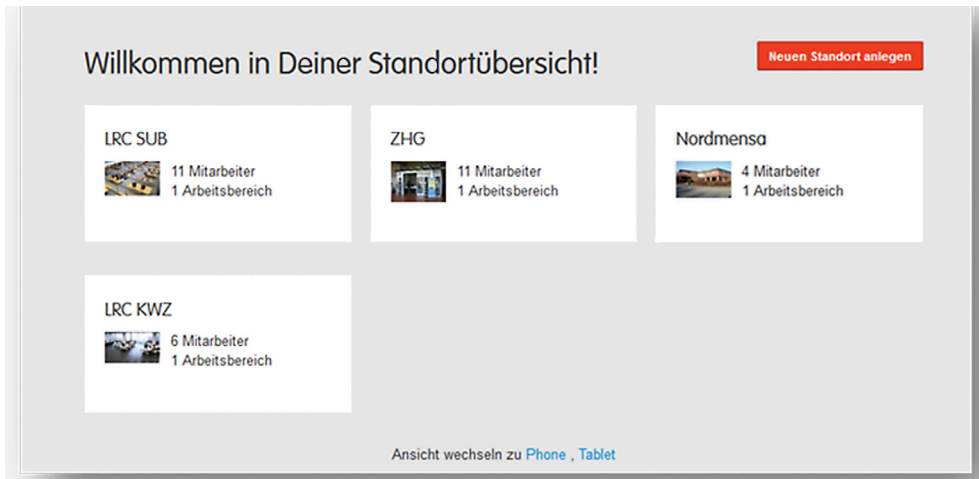


Abb. 4: Ansicht eigener Standorte (MA-Ansicht)

- selbstständiger Schichtentausch,
- Schichtübernahme mit automatischem Eintrag in Dienstplan.

Dem konkreten Anwendungsfall von easypep bei der Dienstplangestaltung in der Abteilung IT liegt ein Bewerbungssystem zugrunde: Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden nicht festen

Schichten zugeteilt, sondern sie bewerben sich ausgehend vom eigenen aktuellen Bedarf auf verschiedene Schichten. Den Dienstplanbeauftragten obliegt die weitere Auswahl: Dabei können sie per Drag-and-Drop bei automatischer Anzeige verfügbarer Stunden und Abwesenheiten Personal in Schichten einteilen, was eine große Arbeitserleichterung darstellt, da der Abgleich mit separaten Tabellen vollständig entfällt:¹³

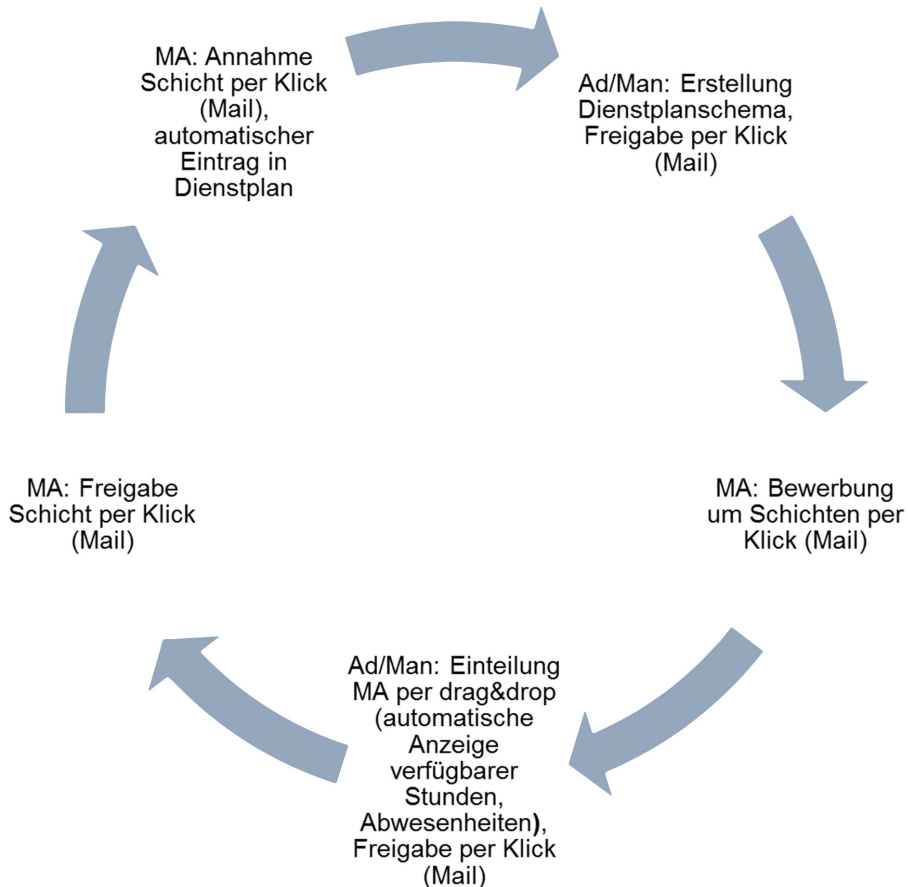


Abb. 5: easypep in der Abteilung IT der Universität Göttingen (Ad=Admin, Man=Manager/in, MA=Mitarbeiter/in)

Im Ergebnis werden durch Softwareunterstützung die einzelnen Arbeitsschritte nicht nur weitgehend automatisch erledigt, sondern auch eine stärkere Einbringung eigener Präferenzen des Personals via Bewerbung um Schichten und eine Transparenz der Schichtenplanung ermöglicht. Die Dienstplanbeauftragten haben dabei eine vorrangig koordinierende Rolle inne.

¹³ Es findet keine Zeiterfassung in easypep statt. Daten werden automatisch gelöscht.

3.3. Arbeitsstand

Derzeit ist die Dienstvereinbarung zur Einführung der Dienstplansoftware easyep zwischen dem Präsidium der Universität Göttingen und dem Personalrat in Vorbereitung. Die Zustimmungen der Datenschutzbeauftragten des Landes Niedersachsen und der Universität Göttingen liegen bereits vor.

4. Individualisierung von Dienstleistungen: Nutzerbefragungen

Um ihre Angebote für die Studierenden, Lehrenden und Forschenden aller Fakultäten der Universität zielgruppenspezifisch weiterzuentwickeln, führte die SUB Göttingen 2014 in Kooperation mit dem Lehrstuhl für Marketing, insbesondere Konsumentenforschung, und dem Methodenzentrum Sozialwissenschaften der Universität Göttingen eine Nutzerbefragung in Form einer Online-Vollerhebung durch.¹⁴ Auf Basis der Umfrage-Software SoSci Survey und der Statistik- und Analyse-Software SPSS war eine Auswertung der Daten nach unterschiedlichen Granularitätsstufen möglich, sodass auch das Antwortverhalten der jeweiligen Statusgruppen der Studierenden bzw. wissenschaftlich Tätigen pro Fakultät abgebildet werden konnte. In den Strategieprozess 2014/15 der SUB Göttingen eingebunden, wurden konkrete Maßnahmen zu sich ergebenden Handlungsfeldern abgeleitet.¹⁵

4.1. Lernraumentwicklung in der Bereichsbibliothek Medizin (BBM)

Lag die Teilnahmequote der Studierenden an der Nutzerbefragung durchschnittlich bei 5,6 %, so war sie unter den Studierenden der Universitätsmedizin mit 13,2 % mehr als doppelt so hoch.¹⁶ 2011 war die 1977 eingerichtete BBM in enger Abstimmung der SUB Göttingen mit Fakultätsvertretungen und Studierenden der Universitätsmedizin konzeptionell und räumlich umgebaut worden: Aus Studienbeiträgen wurden technisch moderne Einzel- und Gruppenarbeitsplätze, Lernboxen und ein großzügiger, 36 Plätze umfassender Lounge-Bereich mit PCs und WLAN-Zugang sowie ein LRC finanziert; die zahlreichen PC-Arbeitsplätze des LRC wurden mit moderner Software und ergänzender Technik für die Recherche, Bearbeitung und Ausgabe von Medien und Dokumenten ausgestattet. Angebote zur Medien- und Informationspraxis (zotero, PubMed) sowie individuelle Beratungsservices mit hoher Auslastung ergänzen das Angebot. Die Umfrageergebnisse bestätigten den Kurs dieser Aktivitäten: 91 % der Studierenden der Universitätsmedizin nutzen die Angebote der Bereichsbibliothek Medizin. Damit nimmt die BBM einen eindeutigen Spitzenplatz unter den Standorten der SUB Göttingen ein.¹⁷ Seit 2014 wurden weitere Maßnahmen durchgeführt:

- Verlängerung der Öffnungszeiten um die Zeit von 22-24 Uhr durch Studienqualitätsmittel (SQM) und Finanzierung des Theken-Randzeitenteams (Kooperation mit Fachschaft),
- Ausbau des analogen Lehrmittelangebotes aus SQM, z.B. Schädel, Skelette und Körpermodelle (Kooperation mit Fachschaft),

14 Vgl. Silke Glitsch und Kerstin Helmkamp, *Nutzerbefragung 2014 der SUB Göttingen: Abschlussbericht*, (Niedersächsische Staats- und Universitätsbibliothek Göttingen, Juni 2015). Ein Download des Berichts wird unter SUB Göttingen, „Nutzerumfrage 2014“ angeboten, zuletzt geprüft am 15.4.2016, https://www.sub.uni-goettingen.de/fileadmin/media/texte/oeffentlichkeitsarbeit/Abschlussbericht_SUB_Nutzerumfrage_2014.pdf.

15 Vgl. *Nutzerbefragung 2014 der SUB Göttingen: Kurzbericht*, 12, zuletzt geprüft am 15.4.2016, https://www.sub.uni-goettingen.de/fileadmin/media/texte/oeffentlichkeitsarbeit/Kurzbericht_SUB_Nutzerumfrage_2014.pdf.

16 Vgl. Glitsch und Helmkamp, *Nutzerbefragung 2014: Abschlussbericht*, 10, 13.

17 Vgl. ebd., 22.



Abb. 6: Körpermodelle (Auswahl) der BBM

- Ausbau der Angebote zur Medien- und Informationspraxis (EndNote, Datenmanagement) (Kooperation mit wissenschaftlichem Lehrpersonal und Göttingen eResearch Alliance),
- Einrichtung eines Eltern-Kind-Bereichs (Kooperation mit UMG-Gleichstellungsbüro).

Die Maßnahmen sind ein großer Erfolg: Von 2014 auf 2015 sind die Nutzungszahlen der BBM nochmals von 405.132 auf 445.695 Besuche und damit um rund 10 % gestiegen.

4.2. Entwicklung neuer Services für Promovierende

Außerhalb der Betrachtung der Nutzerumfrage 2014 lag die Gruppe der rund 750 Promovierenden¹⁸ der Universität Göttingen. Als heterogene Zielgruppe, die unter unterschiedlichen Rahmenbedingungen (z.T. mit Arbeitsvertrag, z.T. mit eigenen Büroräumen) ihr Dissertationsthema verfolgt und dabei disziplinspezifische Bedürfnisse hat, gab es für diese Gruppe bislang kaum eigene Angebote der SUB Göttingen. Um den Promovierenden die Idee der Schaffung eigener Services vorzuschlagen und konkrete Bedarfe zu ermitteln, sprach die SUB Göttingen 2015 daher eine Einladung zu einem Workshop mit Vertretungen der geistes-, gesellschafts- und naturwissenschaftlichen Göttinger Graduiertenschulen aus, die seitens der Promovierendenvertretungen auf große Resonanz stieß. Zur Vorbereitung des eigentlichen Workshops wurde eine Arbeitsgruppe der SUB Göttingen gebildet, die sich aus Vertretungen potenziell servicerelevanter Bereiche zusammensetzte: der

18 „Grunddaten der Georg-August-Universität Göttingen 2014,“ Universität Göttingen, zuletzt geprüft am 15.4.2016, https://www.uni-goettingen.de/de/document/download/c04516f4f767a16d786973415e16a475.pdf/Grunddaten_2014.pdf.

Benutzungsabteilung, den Fachreferaten sowie den Bereichen Publikations- und Forschungsservices. Die in einem Vorgespräch der Arbeitsgruppe mit den Promovierendenvertretungen ermittelten Vorstellungen zu Inhalten, Form und Ablauf des Workshops wurden im Anschluss umgesetzt: Unter der Moderation der Stabsstellenleitung Öffentlichkeitsarbeit fand wenig später an der SUB Göttingen ein ganztägiger Workshop statt, in dem die Promovierenden ihren Arbeitsalltag vorstellten und die SUB Göttingen ihre Raumangebote und ihre Services rund um die Themen Recherche, Literaturverwaltung, Publizieren, Virtuelle Forschungsumgebungen und Forschungsdatenmanagement sowie Sammlungs- und Bestandsberatung darstellte. Im Ergebnis wünschten sich die Promovierenden Services in folgenden Bereichen:

- Raumangebote: fester Arbeitsplatz (Tisch, Stuhl, großer Monitor), Kaffee- und Teeküche für interne Vernetzung, auch nutzbar als Besprechungs- und Kreativbereich (Geistes- und Gesellschaftswissenschaften),
- Beratungsangebote: Workshops zum Publizieren und Forschungsdatenmanagement, anlassbezogene Beratung bzw. digitale Informationsservices zu anderen Themen (Geistes-, Gesellschafts- und Naturwissenschaften),
- Bereitstellungsangebote: Bereitstellung von Literatur anhand von (selbst recherchierten) Literaturlisten, längere Leih- und Kulanzfristen, grundsätzlich standardisierte Ausleih- und Nutzungsbedingungen (SUB-Standorte, Institutsbibliotheken), digitale Bereitstellung (elektronischer Lesesaal) (Geistes- und Gesellschaftswissenschaften), Software zur Bearbeitung von Audio- und Videoaufnahmen (Gesellschaftswissenschaften).

Erster Arbeitsschwerpunkt der Umsetzung dieser Ergebnisse war die Schaffung von Raumangeboten in der SUB Göttingen, die sich als für die geistes- und gesellschaftswissenschaftlichen Disziplinen von hoher Relevanz erwiesen hatte. Der laufende Umbau der Zentralbibliothek der SUB Göttingen und die Neuschaffung von 35 neuen Arbeitskabinen für Studierende macht es möglich, den Promovierenden einen 57 Arbeitskabinen umfassenden Carrelbereich als Arbeitsbereich zur Verfügung zu stellen. Um eine bequeme und flexible Raumbuchung nach den Wünschen der Promovierenden zu gewährleisten, wird derzeit die Raumbuchungssoftware des Lern- und Studiengebäudes der Universität Göttingen¹⁹ zur Nachnutzung angepasst. Erste Tests laufen bereits. Ein im Carrelbereich angesiedeltes Großraumbüro wurde zu einer Tee- und Kaffeeküche umgestaltet.

In einem Feedbacktreffen mit den Promovierenden im März 2016 wurde der Arbeitsstand vorgestellt und mit den Vorstellungen der Promovierenden abgeglichen: Die Zustimmung war groß. Mit Abschluss der Umbauarbeiten in der Zentralbibliothek im 3. Quartal 2016 wird das neue Raumangebot in Betrieb gehen. Zugleich werden mit den Promovierenden die Beratungs- und Bereitstellungsangebote weiterentwickelt.

¹⁹ Zur Raumbuchungssoftware des LSG vgl. Kerstin Helmkamp, „Automatisierung im Zuge des digitalen Wandels von Benutzungsservices: das neue Lern- und Studiengebäude (LSG) und die Verbesserungen der Studien- und Lernbedingungen am Campus-Nord der Universität Göttingen,“ *o-bib* 2, Nr. 4 (2015): 192-210, <http://dx.doi.org/10.5282/o-bib/2015H4S192-210>.

5. Lessons learned und Zukunftsprognose

Das Beispiel der Benutzungsabteilung der SUB Göttingen zeigt: Durch die Automatisierung entfallen bislang händisch durchgeführte Tätigkeiten – sowohl im Bereich der Nutzerservices als auch im Bereich der internen Verwaltung. Dabei tragen die Nachnutzung von Softwarelösungen und ihre Vernetzung zu einer erheblichen Wertschöpfung bei. Bei allen diesen Angeboten nehmen das Outsourcing von zuvor intern erbrachten Leistungen und Kooperationen mit externen Dienstleistern wie anderen (universitären) Einrichtungen eine erhebliche Rolle ein. Von ausschlaggebender Bedeutung ist dabei stets die flexible und konsequente Einbeziehung von Nutzerbedarfen, um zielgruppenspezifische, passgenaue Services zu erbringen. All dies stellt hohe Anforderungen an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die nicht nur über digitale Kompetenz, sondern zunehmend auch über Marketingkompetenzen verfügen müssen, um Nutzerbedarfe zu erfassen, zu beschreiben und gemeinsam umzusetzen. Ob und wie sich die Veränderungen vor dem Hintergrund der Digitalisierung im Weiteren im Personalbereich manifestieren, verdient dabei, Gegenstand einer eigenen Untersuchung zu werden.

Literaturverzeichnis

- Bundesministerium für Arbeit und Soziales. „Arbeiten 4.0.“ Zuletzt geprüft am 15.4.2016. <http://www.arbeitenviernull.de/>.
- Bundesministerium für Arbeit und Soziales. „Arbeiten 4.0 gestartet.“ 22.4.2015. Zuletzt geprüft am 15.4.2016. <http://www.bmas.de/DE/Schwerpunkte/Arbeiten-vier-null/arbeiten-vier-null.html>.
- Bundesministerium für Arbeit und Soziales, Hrsg. *Grünbuch Arbeiten 4.0*. April 2015. Zuletzt geprüft am 15.4.2016. <http://www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/DE/PDF-Publikationen-DinA4/gruenbuch-arbeiten-vier-null.pdf>.
- Glitsch, Silke und Kerstin Helmkamp. *Nutzerbefragung 2014 der SUB Göttingen: Abschlussbericht*. Niedersächsische Staats- und Universitätsbibliothek Göttingen, Juni 2015. Zuletzt geprüft am 15.4.2016. https://www04.sub.uni-goettingen.de/fileadmin/media/texte/oeffentlichkeitsarbeit/Abschlussbericht_SUB_Nutzerumfrage_2014.pdf.
- Hank, Rainer und Georg Meck. „Millionen Jobs fallen weg.“ *Frankfurter Allgemeine Zeitung*, 17.1.2016. Zuletzt geprüft am 15.4.2016. <http://www.faz.net/aktuell/wirtschaft/weltwirtschaftsforum/roboter-in-der-wirtschaft-millionen-jobs-fallen-weg-14018180.html>.
- Helmkamp, Kerstin. „Automatisierung im Zuge des digitalen Wandels von Benutzerservices: das neue Lern- und Studiengebäude (LSG) und die Verbesserungen der Studien- und Lernbedingungen am Campus-Nord der Universität Göttingen.“ *o-bib* 2, Nr. 4 (2015): 192-210. <http://dx.doi.org/10.5282/o-bib/2015H4S192-210>.
- *Nutzerbefragung 2014 der SUB Göttingen: Kurzbericht*. Niedersächsische Staats- und Universitätsbibliothek Göttingen, 2015. Zuletzt geprüft am 15.4.2016. https://www.sub.uni-goettingen.de/fileadmin/media/texte/oeffentlichkeitsarbeit/Kurzbericht_SUB_Nutzerumfrage_2014.pdf.
- Wetzel, Detlef. *Arbeit 4.0: Was Beschäftigte und Unternehmen verändern müssen*. Freiburg i. Br.: Herder, 2015.