

In stetem Wandel Die Leihstelle und das Magazin

Die letzte richtungsweisende Neuerung in der Leihstelle der Württembergischen Landesbibliothek (WLB) liegt noch nicht allzu lange zurück: Die Einführung der Selbstverbuchung im Januar 2014. Organisatorische und bauliche Änderungen waren dazu nötig. Voraussetzungen waren außerdem die Umstellung auf ein neues integriertes Bibliothekssystem, die Ausstattung der Medien mit RFID-Transpondern (radio-frequency identification) und neue Bibliotheksausweise.

Begonnen hat der Einzug der Datenverarbeitung in der WLB mit der Einführung von OLAF1 (Online Ausleihverbuchung Freiburg) zur Realisierung einer automatisierten Ausleihe im Mai 1984. Zwar wurde bereits im Haushaltsjahr 1975 der Antrag für die Bereitstellung von Sachmitteln für die „Automatisierung der Ausleihverbuchung“ gestellt (KfM 1973,6), doch es sollte noch neun Jahre dauern, bis der Startschuss zu dieser bahnbrechenden Veränderung gegeben werden konnte. Wohlgermerkt waren zunächst nur Bestell- und Ausleihverbuchung automatisiert.



Zettelkataloge

Die Benutzerinnen und Benutzer mussten weiterhin in Zettelkatalogen recherchieren und signieren, d.h. die Signaturen der gewünschten Bücher herausuchen. Auf ausgelegten Bestellscheinen konnten die Signaturen notiert und über Bestellterminals eingegeben werden. Für die Benutzerinnen und Benutzer, die es bisher gewohnt waren, für jeden Band einen Bestellschein per Hand auszufüllen, der neben der Signatur ausführliche Angaben zum gewünschten Buch und genaue Angaben zum Besteller verlangte, bedeutete diese Vereinfachung einen enormen „Bestellkomfort“. Dies machte sich auch in der Statistik bemerkbar. Bereits im Juni 1984, d.h. einen Monat nach der Einführung, stiegen die Bestellzahlen gegenüber dem Vergleichsmonat des Vorjahres um 36 %, nämlich von 43.315 auf 58.816 Bestellungen. Noch gravierender war die Steigerung bei den Vormerkungen: Waren es im Juni 1983 noch 727 Medien, so betrug die Anzahl der Vormerkungen im Juni 1984 bereits 2.891, d.h. eine Steigerung um das Vierfache (KfM 1984,5). Ein Jahr später hatten sich die Bestell- und Ausleihzahlen sogar verdoppelt (KfM 1985,8). „Das komfortable Vorbestellsystem der WLB führte 1987 zur höchsten Zahl von Vormerkbestellungen in der Bundesrepublik“ (KfM 1988,7).

Aber wie war die „Ortsleihe“ vor Einführung der EDV (Elektronische Datenverarbeitung) organisiert? Wie wurden Medien aus dem Magazin bestellt, „verbucht“ und vorgemerkt? Die Benutzerinnen und Benutzer gaben die ausgefüllten Bestellscheine an dem für sie zuständigen Schalter ab. Per Rohrpostanlage wurden die mit Eingangsstempel versehenen Bestellscheine zu den Stationen der verschiedenen Magazinabschnitte geschickt. Ob ein Buch verfügbar oder bereits verliehen war, konnte erst am Standort des Buches festgestellt werden, und die Benutzerinnen und Benutzer warteten unter Umständen eine Stunde vergeblich. Mit dem gleichen Förderband, das auch noch heute – fast 45 Jahre später – die bestellten Medien vom Magazin in die Leihstelle transportiert, wurden die Bände angeliefert und auf vier Schalter oder das Lesesaalförderband verteilt. Der Platz an den Schaltern genügte damals noch als Rücklagefläche für die täglich bereitgestellten Medien, abends kamen sie dann in die Wochenrücklage. In Karteiliften wurden die Benutzerkonten aufbewahrt und nach Leihkartenummern aufgeteilt. Bei Abholung der Bücher wurden die Leihscheine chronologisch in die Konten der jeweiligen Benutzer einsortiert.

Eine sehr aufwendige Prozedur war es damals auch, wenn Benutzerinnen und Benutzer Bücher vormerken lassen wollten. Zur Veranschaulichung hier ein Auszug aus einem Leihstellenbericht einer Auszubildenden von 1980:

„Vormerkungen:

Wenn ein Benutzer in der Ausleihe statt des bestellten Buches seinen Bestellschein mit dem Vermerk ‚verliehen‘ zurückerhält, kann er sich vormerken lassen. Anhand der Leihkartenummer des derzeitigen Entleihers, die vom Magazinpersonal auf den Bestellschein notiert wurde, kann man dem Benutzer mitteilen, wie lange das Buch noch entliehen ist, indem man im Konto des gegenwärtigen Entleihers auf dem betreffenden Leihschein das Ausleihdatum einsieht. Auf dem Bestellschein dieses Entleihers wird nun die Leihkartenummer des Bestellers eingetragen und zwar an der entsprechenden Stelle (‚Vorgemerkt für‘) auf dem Lösstreifen. Außerdem wird die Leihkartenummer des Entleihers unter dem Fälligkeitsdatum in einen Mahnkalender eingetragen. Da dieser Mahnkalender laufend bearbeitet wird, ist eine pünktliche Mahnung gewährleistet. Außerdem wird der Bestellschein des vorbestellten Buches durch eine rote Mahnfahne, die man davor legt, gekennzeichnet. Der Vorbesteller hinterlegt seinen Bestellschein, sowie eine von ihm ausgefüllte Vormerkungskarte mit seiner Adresse und dem Titel des gewünschten Buches. Mit dieser Postkarte wird er benachrichtigt, wenn das Buch eintrifft. Bestellschein und Postkarte werden in das Konto des Benutzers gelegt (an vorderster Stelle). Bei Rückgabe des vorgemerkten Buches (Leihschein durch rote Mahnfahne gekennzeichnet) wird der Bestellschein des Vorbestellers abgestempelt (der Lösstreifen wurde abgetrennt und gibt die Leihkartenummer des Vorbestellers an). Das Buch mit Stammabschnitt wird im Regal bereitgelegt, der Kupon kommt zum Austausch ins Magazin und die Postkarte wird an den Besteller gesandt, der das Buch innerhalb einer Woche abholen sollte. Wurde das Buch bereits ein zweites Mal vorgemerkt, wird das entsprechende Datum des fälligen Rückgabetermins (nach vier Wochen) in den Mahnkalender eingetragen und die Leihkartenummer des Bestellers wird wiederum auf dem Lösstreifen des jetzigen Entleihers (erster Vorbesteller) vermerkt. Bei mehr als zwei Vormerkungen wird die Leihfrist auf vierzehn Tage verkürzt. Die Verkürzung wird sowohl auf der Postkarte dem Benutzer mitgeteilt als auch auf dem Leihschein festgehalten“.

Es lässt sich leicht nachvollziehen, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter damals versuchten, den Benutzern den Vormerkwunsch auszureden.

Heute – EDV-gesteuert – bedarf es nur eines Klicks, um eine Vormerkung einzutragen. Oftmals bitten Benutzerinnen und Benutzer bereits bei Rückgabe der Medien am Schalter darum, dass sofort wieder eine Vormerkung für sie eingetragen wird. Als Landesbibliothek haben wir in den meisten Fällen von jedem Werk nur ein Exemplar, was sich in der hohen Anzahl der Vormerkungen widerspiegelt.

Die Einführung der Automatisierung war unverzichtbar. Ohne deren Unterstützung hätten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der „Ortsleihe“ die ständig ansteigende Anzahl der Entleihungen nicht mehr bewältigen können – zumal keine personelle Aufstockung in Sicht war. Eine Folge der Automatisierung war allerdings, dass der persönliche Kontakt zu den Benutzern abnahm. Im konventionellen Ausleihsystem war eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter von der Annahme der Bestellscheine bis zur Buchaus- und -rückgabe oder Anmahnung überfälliger Medien für „seine“ Benutzer zuständig und bei Anfragen und Problemen „die“ Ansprechpartnerin bzw. „der“ Ansprechpartner, d.h. „man kannte einander“.

Und wie haben sich die Benutzer angemeldet? Vor Einführung der EDV mussten sie ihre Leihkarte, ihre Registerkarte und ihre Kontostammkarte handschriftlich ausfüllen. Vor- und Nachname, akademischer Grad, Berufsbezeichnung, Adresse und Geburtsdatum mussten nicht nur einmal, sondern mehrfach eingetragen werden. Heute werden die Daten der Benutzer online erfasst und mit der Benutzernummer verknüpft. Der RFID-Chip auf dem Bibliotheksausweis enthält die Benutzernummer, die Identifikationsnummer des Ausweises (eine weltweit eindeutige und nicht veränderbare Nummer), das Bibliothekssigel der WLB, den Ländercode für Deutschland sowie eine Codierung, die besagt, dass es sich um einen Ausweis handelt und nicht um ein Medium.

Die vorangegangenen Bibliotheksausweise waren entweder im Scheckkartenformat mit Magnetstreifen oder Papierausweise mit Barcode.

Bestellscheine vor und nach Einführung von OLAF1



Leihstelle und Hauptebene beim Einzug 1970

Bereits sechs Jahre nach Bezug des Bibliotheksgebäudes 1970 musste die Ortsleihstelle erweitert werden. „Die großzügigen, auch ästhetisch befriedigenden räumlichen Verhältnisse im Neubau wurden vom Publikum gut angenommen. Als nachteilig stellten sich von Anfang an die zu geringen Rücklagemöglichkeiten in der Ortsleihstelle und das Fehlen eines Lastenaufzugs für Transporte in die Magazinuntergeschosse heraus. Immerhin konnten im Zuge der Verlängerung der Ortsleihtheke im August 1976 nicht nur die Zahl der Karteilifte und damit der Platz für die aktuellen Entleiherkonten, sondern durch zusätzliche Regale auch der Stellraum für Rücklagen vergrößert werden“ (KfM 1980,1). Ende 1983

wurde die Ortsleihtheke im Hinblick auf die geplante Einführung von OLAF1 – zur Sicherung der technischen Geräte – mit beweglichen, abschließbaren Scheiben versehen.

Der Start von OLAF1 war aus verschiedenen Gründen (u.a. wegen der exorbitant gestiegenen Bestellzahlen) nicht einfach gewesen und führte damals zu kritischen Kommentaren und Leserbriefen in der Presse und wurde sogar im Landesfernsehen erwähnt.

Neue Organisationskonzepte, z.B. das

Absegnieren mit sofortiger Endverbuchung im Hintergrund – sodass die Bücher am Schalter schnell ausgegeben werden konnten – halfen, die Warteschlangen abzubauen. Um die beiden Ausleihschalter weiter zu entlasten (am dritten Schalter erfolgten ausschließlich die Neuanmeldungen), wurde als Notlösung eine „automatische“ Buchrückgabe eingerichtet, d.h. die Benutzer konnten Medien auf ein Rollenband legen und die Bücher fielen in einen Container



Verschiedene Bibliotheksausweise

*Verglaste Leibstelle*

– wurden dabei aber oft beschädigt. Wirklich leichter wurde es für die Beschäftigten der Leihstelle erst, als im November 1984 die sogenannte Info-Datei in den OLAF-Bestelldialog eingeführt wurde. In der Info-Datei waren die Signaturen der mehrbändigen Werke und die komplizierten Signaturen der Zeitschriftenbände, die nach 1945 angeschafft wurden, genau erfasst, sodass bezüglich dieser Bestände eine exakte Bestellung erzwungen wurde. Der Anteil der Negativbestellungen ging von über 30 % auf ca. 5 % zurück. „Ein Rationalisierungseffekt, der allerdings durch die gestiegenen Ausleihzahlen sofort wieder kompensiert wurde. Die dadurch erreichte Serviceverbesserung war jedoch offensichtlich“ (KfM 1984,9). Ein wichtiger Neben-

*Leihstelle 2, untere Halle*

effekt der Info-Datei (um die uns andere Bibliotheken oft beneideten) war auch, dass die Kompaktaufstellung der Zeitschriften im Magazin realisiert werden konnte und der Stellraum optimal ausgenutzt wurde, indem die Zeitschriften zu Haupt- und Supplementbeständen (farbig gekennzeichnet) verdichtet wurden.

1985 wurden wegen der erheblich gestiegenen Buchausleihe (die Gesamtzahl der Bestellungen überstieg in diesem Jahr erstmals die Millionengrenze) die Rücklagemöglichkeiten in der Leihstelle nochmals erweitert. Die Regale wurden um etwa einen Meter in Längsrichtung verlängert, wodurch der Platz an den Schaltern allerdings noch enger wurde. Vier Jahre später wurde deshalb in der „Unteren Halle“ neben dem Buchmuseum eine zweite Buchausgabe (Leihstelle 2) eingerichtet. Dorthin kamen vorgemerkte und über Fernleihe bestellte



Fahrbare Bücherregale im Magazin

Bücher. Die aus dem Magazin gelieferten Bände wurden weiterhin in der Leihstelle 1 (oben) ausgegeben. Dadurch konnte die Buchrückgabe (auf Wunsch mit Quittungsausgabe) an den Schaltern angeboten werden.

Aber nicht nur in der Leihstelle ging es äußerst beengt zu, auch im Magazin musste – wegen des kontinuierlich wachsenden Bestandes – nach neuen Erweiterungsmöglichkeiten gesucht werden. Bereits 1969/70 wurden im Zeitungsmagazin die ersten fahrbaren Regale (Kompaktanlagen) eingebaut. In den Jahren 1974 bis 1981 wurde das zweite Magazinuntergeschoss nahezu vollständig mit Kompaktregalanlagen ausgestattet, und ab 1982 wurde mit dem Einbau mobiler Regale im ersten Untergeschoss begonnen (KfM 1997,2).

1991 wurde OLAF1 von OLAF2 abgelöst. OLAF1 war durch jahrelange Programmierung an der WLB optimal an die Strukturen der Leihstelle angepasst. Als reine Magazinbibliothek hat die WLB stets eine Sonderstellung im Land. Die Weiter- bzw. Neuentwicklung von OLAF2 dagegen war stärker auf Freihandbestände und Lehrbuchsammlungen ausgerichtet. Keine andere Bibliothek hatte z.B. eine Info-Datei Periodika, d.h. einen als Teil des Ausleihsystems geführten Standortkatalog für Periodika. Ziel bei der Einführung von OLAF2 war, ein Ausleihsystem zu erhalten, das konsequent die Organisation von OLAF1 weiterführte. Das bedeutete, dass Veränderungen nur für Verbesserungen und Systemerweiterungen vorgenommen wurden, und dass beim Einsatz des neuen Systems kaum Veränderungen der Ausleihorganisation notwendig waren (KfM 1986,3).

Als positive Entwicklung bei OLAF2 kann man die Stabilität des Systems, die schnelleren Antwortzeiten und die Verfügbarkeit von 8 bis 20 Uhr nennen. Aufgrund des tabellengesteuerten Ausleihsystems konnten Änderungen flexibel sogar während des laufenden Betriebs vorgenommen werden, z.B. Steuerung der Magazindrucker oder die Zuordnung von Signaturen zu Entleihbarkeiten. Aber bereits damals wurde von der IT-Abteilung festgestellt: „Es ist ein typisches Dilemma moderner Softwareentwicklung, dass wenn man mit viel Mühe und einem für Außenstehende kaum nachvollziehbaren Aufwand ein neues Softwaresystem ins-



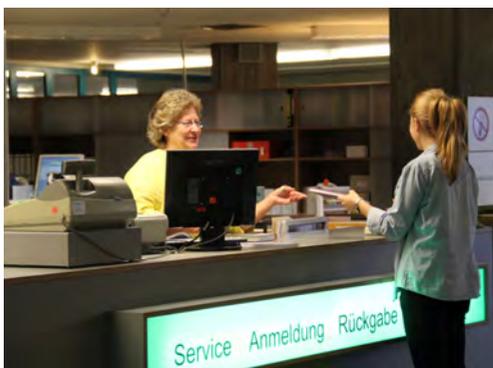
Platzprobleme im Magazin

talliert hat, bereits die Hardware und auch die Software schon wieder veraltet sind“ (KfM 1991,7A).

Im Magazin waren zu diesem Zeitpunkt einschneidende Veränderungen nötig geworden. Der Stellraum wurde knapp und speziell für gebundene Zeitungs- und Zeitschriftenbände war kein Platz mehr vorhanden. Daher wurde ab 1. August 1990 ein Ausweichmagazin in Fellbach angemietet. Nach diversen baulichen Maßnahmen wurden im Herbst 1991 die weniger verlangten Zeitungs- und Zeitschriftenbestände dorthin ausgelagert. Inzwischen befinden sich im Außenmagazin über eine viertel Million Bände. Die Bestellungen für die Benutzer werden von Montag bis Freitag täglich geholt und stehen spätestens am nächsten Öffnungstag zur Verfügung. Auch der Ausbau der Kompaktregale wurde stetig fortgesetzt. Anfang 1997 waren bereits drei Viertel der Fläche der Magazinuntergeschosse mit neuen Regalsystemen ausgestattet (KfM 1997,2).

„Heimlich, still und leise“ (KfM 1996,2) wurde 1996 die „OPAC-Zeit“ (Online Public Access Catalogue) eingeläutet. Der angebotene Bestand umfasste damals alle bis Ende 1995 in den Südwestdeutschen Bibliotheksverbund (SWB) eingegebenen Daten. Der Alphabetische Zettelkatalog wurde vorerst weiterhin aktualisiert und stand so als Ausweichkatalog zur Verfügung. Zunächst wurde der OPAC an einigen Benutzerplätzen freigegeben. Die Bestellfunktionen von OLAF2 wurden 1997 über einen Link an die OPAC-Recherche gekoppelt. Die Bestellungen über Internet nahmen ständig zu. 1998 wurden ca. 10 % der Gesamtbestellungen darüber getätigt (KfM 1998,2). Bereits ab 1997 konnten die Benutzer ihre Konten über die Homepage einsehen und betreuen, d.h. auch Leihfristverlängerungen waren online möglich.

Eigentlich sollte bereits 1999 ein integriertes Bibliotheksinformationssystem, nämlich HORIZON, eingeführt werden. Doch das groß angelegte Projekt „Einführung eines landeseinheitlichen integrierten Bibliotheksinformationssystems in den wissenschaftlichen Bibliotheken des Landes Baden-Württemberg und



Die neue offene Leihstelle 2014

Bibliotheksservicezentrum Baden-Württemberg“ scheiterte. Die OLAF-Bibliotheken Württembergische Landesbibliothek Stuttgart, Badische Landesbibliothek Karlsruhe, Universitätsbibliothek Freiburg und Universitätsbibliothek Tübingen führten das als Zwischenlösung gedachte Bibliothekssystem BIBDIA der Firma BiBer GmbH ein. Der Startschuss fiel am 14. August 2000 und diese Zwischenlösung sollte 13 Jahre dauern. Gleichzeitig wurde der Onlinekatalog BISSCAT eingeführt, d.h. Katalogrecherchen und Bestellungen von BIBDIA wurden jetzt integriert als Browser-Programme angeboten, und mit einem vorgegebenen Link kam man von der Signatur im Volltitel des Katalogs zur automatischen Signaturabfrage im BIBDIA-Ausleihsystem (WLB-Forum 2001,1). Mittlerweile war der Anteil der Internetbestellungen auf 25 % angestiegen (WLB-Forum 2001,3). Hier einige der herausragenden Neuerungen,

die wegweisend für den Service der Zukunft waren: Die Benutzerinnen und Benutzer konnten rund um die Uhr bestellen (außer während der Datensicherung von 2 bis 3 Uhr nachts). Die Zulassungsbedingungen für die Entleihung nach Hause wurden erweitert, auch Personen mit Wohnsitz außerhalb Baden-Württembergs durften jetzt Bücher mit nach Hause nehmen. Die maximale Anzahl der Entleihungen wurde von 25 auf 50 Medien pro Benutzer erweitert. 50 weitere Benutzer-PCs wurden angeschafft. Erst 2008 – nach Umstellung auf ein anderes Betriebssystem – konnten dann endlich auch Vormerkbenachrichtigungen und Voraberrinerungen per E-Mail realisiert werden.

*Selbstabholerbereich*

Im Februar 2004 wurde der DigiKat (digitalisierter Katalog) zur Benutzung freigegeben. Dafür wurden über 3 Mio. Katalogkarten des Alphabetischen Zettelkatalogs eingescannt und anschließend indiziert. „Damit war nunmehr der Gesamtbestand der WLB weltweit und jederzeit online verfügbar.“ (WLB-Forum 2004,2 Teil 1). Durch den jetzt möglich gewordenen Abbau des Zettelkatalogs wurde Platz geschaffen für einen Selbstabholerbereich. Vorausgegangen war 2003 der Umbau der Leihstelle. Angeglichen an die offene Architektur der Bibliothek wurde auch die Ausleihtheke wieder offen gestaltet. Die Benutzer freuten sich über das moderne Design, das die Leihstelle einladender und freundlicher machte, und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über den neu gewonnenen Platz und die vielen Ablagemöglichkeiten. Die Einrichtung des Selbstabholerbereichs 2004 ermöglichte die Auflösung der Leihstelle 2, die Änderung der Erledigungszeiten für Magazinbestellungen und die Verlängerung der Öffnungszeiten um insgesamt zwei Stunden täglich (morgens ab 9 Uhr, bisher 10 Uhr, abends bis 20 Uhr, bisher 19 Uhr). Waren bis dahin bestellte, vorgemerkte und über Fernleihe bestellte Bücher an drei verschiedenen Stellen abgelegt und unterschiedlich verbucht, so konnte jetzt für einen Benutzer alles an einer Stelle bereitgelegt werden. Durch die Umstrukturierungen konnten nicht nur die Arbeitsabläufe in der Leihstelle optimiert, sondern die sehr beengten Arbeitsräumlichkeiten endlich beseitigt werden.

*Leihstelle von der Empore aus gesehen*



Altbestand im Magazin

Am 8. Mai 2009, mit Inkrafttreten der aktualisierten Bibliotheksgebührenverordnung, endete – außer für Studierende, Auszubildende und Schüler – die kostenlose Benutzung der WLB und damit der kostenlose Zugang zu Information und Bildung, da Benutzungsgebühren eingeführt werden mussten. Einige organisatorische und EDV-technische Vorbereitungen waren dazu nötig. Damit die Einführung der Benutzungsgebühren für die Leihstelle überhaupt zu stemmen war, wurde die Gültigkeit aller bereits aktiven Benutzerkonten – nämlich 36.949 – auf den 31. Juli 2009 terminiert, sodass drei Monate blieben, die neue Gebührenverordnung umzusetzen. Ausführliche Informationsblätter wurden frühzeitig verteilt, dennoch mussten viele kritische Benutzerkommentare an den Schaltern aufgefangen werden.

Im Magazin wurde der Einbau von elektrischen Kompaktregalen und Drehkreuzkompaktregalen fortgesetzt. Jedes Jahr mussten bzw. müssen neben den Routinetätigkeiten viele Umzüge und Umräumarbeiten durchgeführt werden. Nur aufgrund ausgefeilter Belegungsplanungen – ständigem Verdichten von Beständen und Ausnutzung jedes Winkels des insgesamt 13.000 qm großen Magazins – besteht die Hoffnung, dass der Platz im Hauptmagazin und im Ausweichmagazin Fellbach bis zum Bezug des Erweiterungsbaus voraussichtlich Ende 2017 ausreicht.

Schließlich war es 2013 soweit, dass erfolgreich auf das integrierte Bibliothekssystem aDIS/BMS der Firma aStec umgestellt werden konnte (WLB-Forum 2014,1 und 2). Der große Vorteil des integrierten Bibliothekssystems liegt darin, dass alle Medien mit Titeln aufgeführt werden (ausgenommen noch nicht konvertierter Bestand). Zusätzlich zur Benachrichtigung per E-Mail wurde jetzt auch das Mahnverfahren auf E-Mails umgestellt und das aufwendige Drucken und Versenden von Mahnschreiben entfällt fast vollständig. Das Verlängern der Leihfristen wurde auf das benutzerfreundliche „Mannheimer Modell“ umgestellt, d.h. die Benutzer

*Selbstverbuchung 2014*

können in einem vorgegebenen Ausleihfenster flexibel Leihfristen verlängern. Endlich kann den Benutzern auch das Vormerken auf erst bestellte bzw. im Geschäftsgang befindliche Medien ermöglicht werden. Ebenso können die Benutzer selbstständig über ihr OPAC-Benutzerkonto Bestellungen, Vormerkungen und Bereitstellungen stornieren. Die Einführung der Selbstverbuchung und die damit verbundenen personellen Umstrukturierungen machten es möglich, die Öffnungszeiten der Leihstelle auf 8 Uhr vorzuverlegen.

Grundsätzlich lässt sich feststellen, dass jede Umstellung den Zugang zu den Beständen verbesserte und die Recherche-, Bestell- und Ausleihmodalitäten vereinfachte. Aber jede Umstellung in der Leihstelle war auch vergleichbar mit einer „Operation am offenen Herzen“.

Natürlich hat sich durch die vielen technischen Entwicklungen auch das Berufsbild des Leihstellenpersonals gewandelt. Heute melden sich die Benutzer noch persönlich am Serviceschalter an und erhalten eine kurze Einführung in die Benutzung. Alle weiteren Vorgänge jedoch – wie Online-Bestellungen, Online-Verlängerungen, Selbstverbuchungen, Bezahlung von Gebühren (Kassenautomat) – können ohne Kontakt zum Bibliothekspersonal durchgeführt werden. Die meisten Benutzerinnen und Benutzer müssen bzgl. Bestell- und Ausleihfunktionen nicht mehr betreut bzw. begleitet werden. Wie die Ausleihe funktioniert, wird inzwischen auch auf der Homepage erläutert. Die Fragen an das Leihstellenpersonal sind dadurch oft nicht mehr allgemeiner Art, sondern werden immer spezifischer. Für die Benutzung von E-Books, E-Journals, Digitalisaten und Online-Datenbanken müssen die Benutzer nicht mehr in die Bibliothek kommen.

Im ersehnten Erweiterungsbau, in dem ein großes Freihandmagazin und die automatische Rückgabemöglichkeit realisiert werden sollen, werden sich die Organisationsstrukturen der Leihstelle und des Magazins und damit auch die Aufgaben der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nochmals grundlegend ändern. Es bleibt also weiterhin spannend.

Eva Jantsch und Marion Wildermuth

Nachweise:

Als Grundlage für diesen Beitrag dienten im Wesentlichen die Beiträge in den Kurzmitteilungen für Mitarbeiter (KfM), später WLB-Forum, aus den Jahren 1970-2014 und die Jahresberichte der Leihstelle 2000-2014.