



DREHSCHIEBE BENUTZUNGSDIENSTE
VON JÖRG ALBRECHT, MARTINA SCHÖNING

Dreh- und Angelpunkt der Benutzungsdienste ist die seit Ende 2003 in der jetzigen Form bestehende Servicetheke. Zentral auf der Eingangsebene gelegen, ist sie die unmittelbar erreichbare Anlaufstelle für alle Kunden und vereint sämtliche Dienstleistungen rund um die Ausleihe.

Ob Ausleihen und Rückgaben von UB-Bestand oder Fernleihen, Abholung von Vormerkungen, Bereitstellung von Büchern aus dem geschlossenen Magazin und Büchern für den Lesesaal, Ausstellung und Verlängerung von Bibliotheksausweisen sowie Verwaltung von Benutzerdaten, Erwerb von TAN-Marken für die Fernleihe oder Entrichtung von Gebühren – alles kann an der Servicetheke aus einer Hand erledigt werden. Auch nach individuellen Absprachen zurückgestellte Bücher werden hier zur Abholung bereitgestellt. Für Kunden mit besonderem Beratungsbedarf in Benutzungsfragen steht darüber hinaus Personal in einem diskreten Bürobereich zur Verfügung.

Die UB Bochum betrachtet es als zentrale Aufgabe, eine kundenorientierte Organisationsstruktur zu pflegen. Beispielhaft dafür ist die räumliche Verbindung von Servicetheke und Infotheke, die sowohl für Kunden als auch für die Mitarbeiter kurze Wege und schnelle Absprachen ermöglicht. Beispielhaft ist ebenfalls die lange Öffnungszeit der Servicetheke, deren Dienste wöchentlich 79 Stunden zur Verfügung stehen. Mit langen Leihfristen und automatischen Verlängerungen bietet die UB allen Kunden unkomplizierte Benutzungsmodalitäten. Innerhalb des Bibliothekssystems der Ruhr-Universität nimmt die UB zudem die führende Rolle im Bereich der Fernleihe ein. Sie übernimmt und organisiert diesen Service für nahezu alle Einrichtungen der Universität. Auf diese Weise ist sie zentraler Bestell- und Bereitstellungsort für sämtliche Bücher und Aufsätze, die aus anderen Bibliotheken deutschland- und weltweit hier eintreffen.

2. TECHNISCHE DIENSTE

Zur Erfüllung der Aufgaben einer modernen Bibliothek, zu denen insbesondere auch die Benutzungsdienste gehören, ist die Unterstützung durch eine umfangreiche IT-Infrastruktur unabdingbar. Dazu gehört ein integriertes elektronisches Bibliothekssystem wie das in Bochum eingesetzte System SISIS Sunrise von OCLC inklusive des OPAC. Ein solches System bedarf naturgemäß einer umfangreichen Betreuung und Steuerung, damit alle Abläufe und Geschäftsgänge reibungslos funktionieren. So profitieren unsere Kunden unter anderem von automatischen Verlängerungen von Leihfristen und Voraberminderungen bei Fristablauf, aber auch von steten Verbesserungen der Benutzeroberflächen insbesondere des OPAC und des Fernleihsystems. Der OPAC steht für Katalogrecherche, Fristverlängerung und Vormerkung rund um die Uhr zur Verfügung und erlaubt zudem den Zugriff von mobilen Geräten wie z.B. Smartphones. Perspektivisch soll der OPAC durch ein integriertes Search- und Discovery-Portal abgelöst werden, das die Recherche über alle angebotenen elektronischen Informationen der UB (Katalogdaten, Hochschulschriften, Datenbanken, E-Journals, E-Books etc.) ermöglicht (vgl. auch Festschriftbeitrag „Integriertes elektronisches Bibliothekssystem“). Ebenfalls nicht wegzudenken ist die Bereitstellung von funktionalen Recherchearbeitsplätzen in Form von ThinClients, die über Office-Programme, Content-Filter für das Internet und Exportfunktionen verfügen. Außerdem stellt die UB weitere technische Hilfsmittel, wie DIN A3-Buchfarbscanner und einen Microfilmscanner zur Verfügung. Durch diese technische Infrastruktur wird das wissenschaftliche Arbeiten in der UB unterstützt.

Ihre vielseitigen IT-Dienste stellt die UB nicht nur hausintern zur Verfügung, sondern betreut auch die Campusbibliotheken. So leistet sie z.B. Unterstützung bei der Einrichtung von Thin-Client-Netzwerken und von Internetfiltern. Bei der Einführung des Ausleihclients in den Fachbibliotheken ist sie führend. Sie bietet sowohl den technischen Support als auch Schulungen für alle Mitarbeiter und übernimmt beratende Funktion in praktischen Fragen wie z.B. der elektronischen Diebstahls-

cherung von Medien. Auf diese Weise wirkt die UB für den ganzen Universitätscampus als Vorreiter und Motor in Bezug auf technische Innovationen im Benutzungsbereich.

3. LERNORT BIBLIOTHEK

Obwohl das elektronische Dienstleistungsangebot der Universitätsbibliothek ständig weiter ausgebaut wird und die bereitgestellten Informationen und Dienste auch außerhalb der UB und des Campus nutzbar sind, wird die UB seit vielen Jahren als Lernort sehr gut angenommen – Tendenz steigend. Bei mehr als 2.450 Besuchern pro Tag stehen derzeit nur 880 Arbeits- und Lernplätze zur Verfügung. Diese sind sehr gut ausgelastet. Im Vorfeld von Prüfungszeiten stößt die Anzahl mittlerweile an ihre Grenzen. Es besteht somit ein zunehmender Bedarf an gut ausgestatteten Arbeitsplätzen in der UB. Dies wird auch aus den Ergebnissen unserer Benutzerbefragung aus dem Jahr 2011 deutlich: Mehr als 57 % der ca. 3.000 Befragungsteilnehmer gaben an, die Lern- und Leseplätze der UB regelmäßig und über mehrere Stunden zu nutzen. Gleichzeitig wurde bemängelt, dass es zu wenige ruhige und adäquat mit Licht und Strom ausgestattete Einzelarbeitsplätze und Gruppenarbeitsplätze gibt. Weiterhin wurde die Aufenthaltsqualität in der UB Bochum als wenig optimal bezeichnet. Dies ist z.B. durch den schlechten Zustand von Arbeitstischen und Bodenbelägen, fehlende Lounge-Bereiche sowie die schlechte Klimatisierung bedingt.

Die gute Nutzung trotz mancher infrastruktureller Defizite und obwohl auf viele Informationsangebote auch von außerhalb der UB zugegriffen werden kann, dürfte ihre Ursache in dem breiten und guten Dienstleistungsangebot haben, das entscheidend zur Attraktivität der UB als Lernort beiträgt. Als Nutzungsgründe wurden bei der Benutzerbefragung vorrangig der direkte Zugriff auf die umfassenden gedruckten Literaturbestände und die elektronischen Informationen, die auf den Lernort Bibliothek abgestimmten technischen Hilfsmittel, die Beratung durch das UB-Personal sowie die zentrale Lage auf dem Campus genannt. Die benutzeroptimier-

ten Dienstleistungen der UB Bochum führen nach Aussage vieler Befragten zur Steigerung ihrer Produktivität im Studienalltag. Die Bereitstellung kundengerechter Dienstleistungen und Rahmenbedingungen fördert ganz offensichtlich das individuelle und informelle Lernen sowie die Generierung individuellen Wissens. Produktivitätszuwächse beim Studienverlauf wiederum können zur Verkürzung der Studiendauer führen. Die UB Bochum und ihr umfassender und kundenorientierter Dienstleistungskanon ist somit ein wesentlicher Eckpfeiler für effizientes, zielgerichtetes Studieren und eine exzellente Lehre und Forschung an der RUB. Im direkten Vergleich mit anderen Lernorten auf dem Campus hat die UB somit Alleinstellungsmerkmale, die ihre Attraktivität ausmachen. Dazu gehören insbesondere auch ihr Verständnis und ihre Ausrichtung als Universalbibliothek, die die Literatur aller Disziplinen beherbergt und somit ein Treffpunkt für Studierende aller Fachrichtungen ist. Dadurch wird der interdisziplinäre Dialog an der RUB entscheidend gefördert. Dies unterstreicht die Bedeutung der UB als attraktiven Veranstaltungs- und Ausstellungsort für alle Fakultäten und Einrichtungen der RUB.

Die Universitätsbibliothek hat es sich zum Ziel gesetzt, auf der Grundlage der Befragungsergebnisse und sonstiger Kundenanregungen die Lernbedingungen signifikant zu verbessern.

Um das Ziel zu erreichen, trennt sich die UB von Altem und ermöglicht dadurch Neues: Die lauten Lernplätze im Treppenhaus wurden – auch aus brandschutztechnischer Notwendigkeit – abgebaut. Durch die Aussonderung und Auslagerung von alten Print-Beständen werden zwei neue Lernlandschaften auf der Ebene 1 und der Ebene 2 geschaffen, die den Anforderungen und Wünschen der UB-Kunden gerecht werden. Sie sollen das ruhige Lernen an Einzelarbeitsplätzen, das Arbeiten in kleinen und größeren Lerngruppen (Gruppenarbeitsplätze bzw. –räume) sowie das entspannte Arbeiten und Kommunizieren auf Lounge-Möbeln ermöglichen, die den meist mehrstündigen Lernaufenthalt in der UB deutlich komfortabler machen. Lounge-Bereiche grei-

fen den Trend zu neuen Lern- und Arbeitsformen auf: In entspannter Atmosphäre wird auf die elektronischen Angebote und Lerninhalte mittels Netbook, Tablet-PC oder Mobile Device zugegriffen. Die UB Bochum unterstützt diesen Trend, auch durch den kontinuierlichen Ausbau ihrer elektronischen Bibliothek und technischen Innovationen wie dem Mobile OPAC. Die Aufenthaltsqualität und die Arbeitsbedingungen in den neuen Lernbereichen sollen durch Schallschutzmaßnahmen wie arbeitsplatzbezogene Schallschutzwände, neue Teppichböden, neue Tische mit ausreichend groß dimensionierten Arbeitsflächen, durch individuelle Arbeitsplatzbeleuchtung, ausreichende Stromversorgung und W-LAN sowie arbeitsplatznahe Schließfächer verbessert werden. Regelmäßige Rundgänge von UB-Personal durch die Lernbereiche dienen der Qualitätssicherung in Bezug auf Ordnung und Ruhe. Zur Aufenthaltsqualität trägt auch das bereits seit einigen Jahren in der UB beheimatete Café bei. Die UB leistet mit ihren beiden neuen Lernlandschaften einen ganz wesentlichen Beitrag zur Bewältigung der Aufgaben, die die RUB wegen der steigenden Zahl von Studierenden zu bewältigen hat (RUB 2013). Die große Zahl neuer adäquater und komfortabler Arbeits- und Lernplätze wird die UB Bochum in Kombination mit ihrem innovativen, umfassenden und einzigartigen Dienstleistungsangebot zu einem der attraktivsten Lernorte an der RUB machen.

4. KOOPERATION FÜR MEHR MÖGLICHKEITEN

Die Universitätsbibliothek Bochum kooperiert im Rahmen der Universitätsallianz Metropole Ruhr (UAMR) mit den Universitätsbibliotheken Dortmund und Duisburg-Essen. Aus dieser Kooperation gehen gemeinsame Benutzungsservices hervor, die allen Angehörigen der drei Universitätsstandorte zugutekommen und die standortübergreifende Bibliotheksnutzung fördern. Dazu gehören eine gemeinsame Katalogsuche über das Internet sowie Absprachen zur Vereinheitlichung von Benutzungskonditionen bis hin zu Bemühungen um einen gemeinsamen Studierendenausweis. Diese Zusammenarbeit soll in den kommenden Jahren intensiviert werden, um den Ansprüchen der Kunden auch campusübergreifend gerecht zu werden.

Dr. Jörg Albrecht ist Leiter des Geschäftsbereichs Benutzungs- und IT-Dienste sowie Informationsspezialist für Biologie, Medizin, Informatik.

Martina Schöning ist Mitarbeiterin der Benutzungsabteilung.

ENDNOTES

¹ HOCHSCHULBIBLIOTHEKSZENTRUM DES LANDES NORDRHEIN-WESTFALEN <Köln>, Deutsche Bibliotheksstatistik. <http://www.hbz-nrw.de/angebote/dbs/> (abgerufen am 30.01.2012).

² SIMONE FÜHLES-UBACH, UTA MÜLLER, Online-Kundenbefragung Universitätsbibliothek Bochum, 2011. <http://www.ub.rub.de/imperia/md/content/projects/benutzerumfrage2011.pdf> (abgerufen am 30.01.2012).

LITERATURVERZEICHNIS

FÜHLES-UBACH, SIMONE; MÜLLER, UTA, Online-Kundenbefragung Universitätsbibliothek Bochum, 2011. <http://www.ub.rub.de/imperia/md/content/projects/benutzerumfrage2011.pdf> (abgerufen am 27.09.2011).

HOCHSCHULBIBLIOTHEKSZENTRUM DES LANDES NORDRHEIN-WESTFALEN <Köln>, Deutsche Bibliotheksstatistik. <http://www.hbz-nrw.de/angebote/dbs/> (abgerufen am 10.10.2011).

