

Eva Jantsch / Martina Lüll: Die neue Leihstelle

1. Konzeption

Anlass über ein völlig neues Leihstellenkonzept nachzudenken, war die für das Jahr 2002 geplante Sanierung der über 30 Jahre alten Leihstellentheke durch das Staatliche Vermögens- und Hochbauamt.

Neugierig geworden durch die durchweg positiven Erfahrungsberichte der BSB München und der UB Freiburg über Einführung und Betrieb einer „Buchausgabe in Selbstbedienung“, besuchten wir beide Bibliotheken, um uns vor Ort einen unmittelbaren Eindruck zu verschaffen, und um direkt mit den KollegInnen zu sprechen. Ausführlich diskutierten wir alle unsere Vorbehalte (finden die BenutzerInnen ihre Bücher, wird sehr viel verstellt, halten sich zu viele BenutzerInnen gleichzeitig in dem Bereich auf, was passiert mit Mänteln, Taschen und sonstiger Garderobe, lohnt sich das wirklich, sind die Wege nicht zu weit?,...), denn wir wussten, was wir aufgeben würden: zwei, wenn auch aufwändig zu betreibende und unter Platzproblemen leidende, aber dennoch reibungslos funktionierende, klar strukturierte Leihstellen.

Am Ende dieser intensiven und sehr offenen kollegialen Gespräche waren unsere Bedenken zerstreut, die Vorteile klar erkennbar: gelänge es uns, einen

Selbstabholerbereich in der WLB zu realisieren, ließen sich der Geschäftsablauf und der Personaleinsatz in der Leihstelle sowie im Magazin optimieren, dabei endlich die drangvolle Enge in der Leihstelle beseitigen und - last but not least - der Benutzerservice verbessern.

Wesentlicher Bestandteil des neuen Leihstellenkonzepts war von Anfang an die Zusammenlegung beider Leihstellen. Es kristallisierte sich allerdings schnell heraus, dass die Fläche der bisherigen Leihstelle 1 für 800 Regalmeter Rücklage, die für die bestellte und vorgemerkte Literatur insgesamt benötigt würde, plus sechs interne Arbeitsplätze nicht ausreichen würde.

In Brainstorming-Sitzungen, hausintern und auch gemeinsam mit VertreterInnen des Hochbauamts, wurden die verschiedensten Modelle ent- und wieder verworfen. Nur um die wichtigsten noch einmal Revue passieren zu lassen:

Variante 1: Verlagerung des Selbstabholerbereichs auf die obere Ebene, auf die Fläche der HBA parallel zur Konrad-Adenauer-Straße,

Variante 2: auf der Fläche gleich nach der Brücke rechter Hand,

Variante 3: Verlagerung inklusive der internen Arbeitsplätze nach oben,

Variante 4: Verlängerung des Förder-

bandes schräg nach oben in die Zeitschriftenstelle, und von dort per Durchbruch auf die Emporenebene,

Variante 5: Verlagerung ins Buchmuseum,

Variante 6: Verlagerung in das Zeitungsmagazin....

Erst als die Finanzierung der Digitalisierung des Alphabetischen Katalogs sicher gestellt war, rückte die großzügige Fläche auf der Hauptebene als möglicher Standort für den Selbstabholerbereich in den Fokus der weiteren Überlegungen. Die Pläne wurden konkreter.

Die Umsetzung des neuen Konzepts erfolgte in zwei Abschnitten: 2003 wurde die alte Leihstellentheke durch eine neue ersetzt, die Leihstelle lebte in einem Interim - die Theke war modernisiert worden, wirkte allein ohne Glasaufsatz bereits wesentlich offener und freundlicher. Gearbeitet wurde aber noch in alten Strukturen, Leihstelle 1 und 2 waren aus Platzgründen noch immer räumlich getrennt. Ende November 2004 konnte der Selbstabholerbereich in Betrieb genommen werden. Alle Erwartungen wurden erfüllt (manche sagen übertroffen) – die Glaskonstruktion wirkt sehr filigran und verleiht der Hauptebene ein modernes Gesicht.

Die Reorganisation der Leihstelle sollte sich aber nicht in der Einrichtung eines Selbstabholerbereichs erschöpfen. Zugunsten längerer Öffnungszeiten der

Leihstelle wurde der äußerst personalintensive stündliche Erledigungsrhythmus im Magazin verändert. Statistische Auswertungen des Nutzerverhaltens belegten, dass 60% (Tendenz steigend) aller Bestellungen außerhalb der Bibliothek, per Internet aufgegeben und weniger als 10% der bestellten Bücher tatsächlich innerhalb einer Stunde abgeholt werden. Die Umstellung auf vier garantierte Abholzeiten pro Tag ermöglicht eine rationelle Bearbeitung der ca. 2.300 täglichen Bestellungen und ebenso vielen Rückgaben in Magazin und Leihstelle. Nur so konnte der Personaleinsatz anders strukturiert und damit ein langjähriges Desiderat, Anpassung der Öffnungszeiten der Leihstelle an die des Hauses, erfüllt werden.

2. Die Einrichtung des Selbstabholerbereichs

Die Sanierung des Lesesaals und des Katalogbereiches erfolgten Ende Juli bis Mitte Oktober 2004. Schon relativ bald zeigte es sich, dass die Eröffnung des Selbstabholerbereichs um sechs Wochen verschoben werden musste. Problematisch war u.a. der Einbau der zwei schweren Schiebetüren, die bei geöffnetem Selbstabholerbereich in der Trennwand hinter der Theke verschwinden und abends leicht zu schließen sein sollten.

In der ersten Novemberwoche wurde mit der Verglasung des Selbstabholerbereichs begonnen, in der zweiten wur-

den die Regale geliefert und die Leitungen gelegt. Der Barcode (der, wie uns glaubhaft versichert wurde, *Württembergische Landesbibliothek* bedeutet) wurde auf der Verglasung angebracht und der Teppichboden verlegt.

Ab 15.11.2004 wurde die EDV umgestellt, und es mussten alle Werke „übergabeverbucht“ werden. Die Verbuchungstheke wurde eingebaut. Sie befindet sich auf einem 30 cm hohen Podest, so dass die MitarbeiterInnen der Leihstelle sitzen und dennoch mit den BenutzerInnen auf Augenhöhe kommunizieren können. Die Thekenhöhe (1,05 m) des Ausgabeschalters entspricht nun genau der Höhe der Leihstellentheke, und es ergibt sich so ein einheitliches Gesamtbild. Die Taschenablage-

fächer, die Trennwand und die abschließbaren Schiebetüren wurden aufgebaut und die automatischen Zugänge für Benutzer und Mitarbeiter installiert. Der Eingang für die Benutzer wird per Lichtschranke, der Mitarbeiterzugang durch Fernbedienung gesteuert.

Ausführliches Informationsmaterial (Faltblätter, Handzettel, Plakate, Aktualisierung der Homepage) wurde vorbereitet, um die BenutzerInnen rechtzeitig über die Neuerungen zu informieren.

Am Samstag, den 27.11.2004, blieb die WLB wegen der eigentlichen Umräumaktion geschlossen: das letzte Stück Teppichboden wurde verlegt, die Regale gut sichtbar mit Fahnen beschriftet und jeder Fachboden mit den entsprechenden Endziffern versehen, die



Abb. 1: Blick in den neuen Selbstabholerbereich

Rücklagen von Leihstelle 1 und 2 zusammengeordnet und zusammen mit den Fernleihbestellungen im Selbstabholerbereich einsortiert. In der alten Leihstelle wurden die Rücklageregale abgeschlagen, die Arbeitsplätze interimistisch umgeräumt, hinter dem Serviceschalter Regale für Kopien, Dienstbestellungen, Anschaffungsvorschläge etc. aufgestellt.

Pünktlich um 9.00 Uhr, am Montag, dem 29.11.2004, wurde der neue Selbstabholerbereich und die Leihstelle geöffnet.

3. Organisatorische Änderungen und Betrieb

Die Einführung der Selbstabholung, die Auflösung der Leihstelle 2, die gleichzeitige Änderung der Bereitstellungszeiten und die Ausdehnung der Öffnungszeiten um insgesamt 2 Stunden täglich (morgens ab 9 Uhr, bisher 10 Uhr, abends bis 20 Uhr, bisher 19 Uhr) erforderten natürlich viele organisatorische Änderungen.

Da die Fläche für die Selbstabholung vorgegeben war, musste zunächst ein sinnvolles Raumkonzept erarbeitet werden. Unsere Berechnungen vorab ergaben, dass wir mindestens 800 Regalböden Rücklage benötigten, die aus Datenschutzgründen nicht wie bisher nach Benutzernamen, sondern nach der Bibliotheksausweisnummer sortiert sein musste.

Da die beiden ersten Ziffern der achtstelligen Ausweisnummern nur aus den Nummern 65-86 bestehen, konnten diese nicht als erstes Ordnungskriterium genutzt werden. Es wurden daher die beiden letzten Ziffern verwendet. Innerhalb der Endziffern werden die Bücher streng nach der vollständigen Bibliotheksausweisnummer sortiert. Die 800 Regalböden wurden in 100 Segmente zu je 8 Fachböden eingeteilt, somit steht für jede Endziffer (00-99) ein Segment zur Verfügung; hinzukommen noch 48 Regalböden für die sog. Vielbesteller. Der Abstand zwischen den Regalen beträgt ca. 1,20 m.

Schon im Vorfeld der Planung waren die Wege der Benutzer und des Personals genau überdacht und so gewählt worden, dass sich beide Ströme nicht in die Quere kommen: das stetige Einsortieren in die Rücklage durfte die Benutzer nicht belästigen, zugleich sollten aber auch die Mitarbeiter möglichst ungehindert und schnell arbeiten können. Der Eingang für die Benutzer musste unumkehrbar sein, der Ausgang praktisch und trotzdem gut kontrollierbar; der Zugang für die Mitarbeiter unkompliziert und trotzdem sicher. Alle diese Anforderungen wurden in der Praxis optimal (Lichtschanke und fernzubediener getrennter Mitarbeiterzugang) umgesetzt. Unabdingbar war es, eine Ablagemöglichkeit für Mäntel und Taschen zu schaffen. Mit den Garderobenwaben fand man eine funktionale und ästhetisch ansprechende Lösung.

Waren bisher bestellte, vorgemerkte und über Fernleihe bestellte Bücher an drei verschiedenen Stellen abgelegt und unterschiedlich verbucht (bestellte Bücher waren bereits endverbucht), so werden jetzt alle Bücher für einen Benutzer an einer Stelle bereitgelegt. Alle Bücher in der Rücklage haben den Status „abholbereit“, d.h. der Bearbeitungsstatus der Bestellung ist transparent. Die Vorteile sind evident: Benutzer müssen sich nicht mehr mehrmals anstellen, i.d.R. gibt es auch keine

Schlangen bei der Buchausgabe, die MitarbeiterInnen müssen die Bücher nicht mehr aus der Rücklage herausholen, und da erst bei der Ausgabe endverbucht wird, ergibt sich ein eindeutiger Buchstatus.

An der Selbstabholertheke wurden zwei Verbuchungsplätze eingerichtet, wovon einer als Reserveplatz fungiert, um ggf. Benutzerschlangen schnell abbauen zu können. Die Thekenarbeitsplätze in der „alten“ Leihstelle wurden ebenfalls geändert. Es gibt jetzt einen



Abb. 2: Die neue Theke der Leihstelle

Serviceschalter (der frühere Schalter 2), an dem neue Ausweise ausgestellt, Gebühren kassiert, Bücher gegen Quittungen zurückgegeben und neu verbucht, Kopieraufträge ausgegeben und kassiert werden. Außerdem werden dort alle Leihstellen-relevanten Fragen beantwortet. Der frühere Schalter 1 ist

jetzt Reserveschalter, der frühere Schalter 3 ein reiner Rückgabeschalter.

Neben dem Band wurde ein neuer Arbeitsplatz zum Substituieren (= Ersetzen von Pseudonummern und von alten Mediennummern durch neue) eingerichtet. Ein höhenverstellbarer

Schreibtisch ermöglicht einen schnellen Wechsel zwischen den Tätigkeiten des Substituierens und des Band-Abräumens. Dies ist vor dem Hintergrund zu sehen, dass Substituieren, Band abräumen und Rückgabeschalter nur von zwei, statt bisher allen Leihstellenmitarbeitern in Teamarbeit erfolgen soll.

Da der Transportweg der absignierten Bücher per Bücherwagen von der Leihstelle zur Rücklage in die Selbstabholung länger und die Rücklage größer ist als früher, wurde der Personaleinsatz so geändert, dass immer mindestens ein Einräumer eingeplant wird. Zur Aufgabe der Einräumer gehört es auch, Ansprechpartner für neue bzw. Rat suchende Benutzer zu sein.

Die neuen Bereitstellungszeiten, die erwartungsgemäß von den allermeisten Benutzern problemlos akzeptiert wurden, sind:

Bestellungen bis	sind abholbar ab
7:30 Uhr	10:30 Uhr
10:30 Uhr	12:30 Uhr
13:00 Uhr	15:00 Uhr
15:30 Uhr	17:00 Uhr
nach 15:30 Uhr	am nächsten Öffnungstag ab 10:30 Uhr

An den Samstagen wurde - wegen unserer vielen berufstätigen, teilweise von weit her anreisenden BenutzerInnen - der bisherige Erledigungsrhythmus von einer Stunde beibehalten.

Ein wohltuender Nebeneffekt für die MitarbeiterInnen sowohl des Magazins als auch der Leihstelle ergibt sich daraus, dass das Förderband zwischen den Lieferungen abgeschaltet und so der permanente Geräuschpegel auf die konkreten Liefertermine aus dem Magazin reduziert wird.

Die Erweiterung der Öffnungszeiten hatte natürlich auch Auswirkungen auf die Personalorganisation in der Leihstelle. So müssen jetzt bereits um 9 Uhr der Ausgabeverbuchungsplatz im Selbstabholerbereich und der Service-schalter besetzt sein. MitarbeiterInnen, die Abenddienst haben (jetzt bis 20 Uhr), kommen morgens später, um nicht die Maximalarbeitszeit von 10 Stunden zu überschreiten. Die Tätigkeiten wechseln im 1,5-Stunden-Rhythmus. Diese Änderung wird von den MitarbeiterInnen sehr positiv bewertet, weil sich dadurch der Arbeitsalltag anspruchsvoller und vielseitiger gestaltet. Damit der Betrieb gut funktioniert, gibt es einen täglich neuen, detaillierten Arbeitsplan.

4. Resümee

Eine Kollegin fasste es sehr treffend zusammen: „Das nennt man eine gelungene Neustrukturierung: optimierte Arbeitsabläufe kombiniert mit erhöhter Arbeitszufriedenheit der MitarbeiterInnen und verbessertem Benutzerservice.“

Dem ist nichts hinzuzufügen.