

---

## **Service im Wandel und Wandel für den Service – der Benutzungsalltag an der UB Mannheim**

**Jessica Kaiser, Angela Leichtweiß**

Innerhalb von fünfzehn Jahren, einem Zeitraum, der für viele heutige Kollegen in der UB Mannheim noch gut erinnerbar ist, haben sich das Tagesgeschäft in der Benutzung und der tägliche Kontakt mit den Bibliotheksnutzern sehr stark verändert. Dies betrifft sowohl die Aufgaben in der Benutzung, als auch die Arbeitsweisen und Instrumente, mit denen Benutzungsdienstleistungen angeboten wurden und werden.

### **Der Benutzungsalltag vor fünfzehn Jahren**

Mit dem Magazin und der elektronisch verwalteten Magazinausleihe, dem zentralen Lesesaal mit Auskunftstheke und der Fernleihe waren die Hauptarbeitsgebiete einer Benutzungsabteilung in der UB Mannheim zu Beginn des Jahrtausends in der „Zentralbibliothek“ des Mannheimer Bibliothekssystems im Schloss Ostflügel untergebracht. Daneben spielte sich ein großer Teil des universitären Bibliothekslebens in den zwölf damaligen Bereichsbibliotheken ab. Diese waren zwar bereits organisatorisch der UB als Teil des einschichtigen Mannheimer Bibliothekssystems angegliedert, hatten aber jeweils eigene, historisch gewachsene und auf die Anforderungen der jeweiligen Fakultäten abgestimmte Geschäftsgänge.

Die online und teils auch noch über konventionelle Kataloge recherchierbaren Bestände wurden in jeder Bereichsbibliothek nach einer eigenen Aufstellungssystematik präsentiert. Die (Sonder-)Leihe für das wissenschaftliche Personal wurde anders als das große Ausleihgeschäft an der Ortsleihe noch weitgehend über konventionelle Leihscheine abgewickelt und folgte, wie auch die Bibliotheksbenutzung allgemein, in jedem Bereich eigenen Regeln.

Auskünfte über die Bestände und deren genauen Standort, Rechercheunterstützung und Verwaltung der Ausleihe, Sonderausleihen und Zeitschriftenumläufe waren daher das benutzungsbezogene Kerngeschäft der Kollegen vor Ort. Eine erfolgreiche Recherche in den neuen Online-Katalogen erforderte oftmals bereits Beratung, etwa zum gekonnten Einsatz von „Booleschen Operatoren“. Die Suchoberflächen der Fachdatenbanken waren deutlich weniger endnutzerorientiert als heute, sondern häufig erkennbar für den Zugriff durch Informationsspezialisten gemacht. Eine größere Zahl Bibliotheksnutzer fremdelte ganz allgemein auch noch im Umgang mit den digitalen, damals noch „Neuen“ Medien und benötigte alleine daher grundlegende Hilfestellungen.

Dass in den Mannheimer Bereichsbibliotheken sowie gleichermaßen auch in Ausleihe, Fernleihe oder Lesesaal eine Benutzung ohne praktische Hilfe der fachkundigen Kollegen vor Ort kaum denkbar war, ist gewiss keine Übertreibung. Dieser Umstand förderte im Laufe der Zeit sicher nicht nur in Mannheim ein bibliothekarisches Selbstverständnis, welches impliziert, dass Bibliotheksnutzer unbedingt auf bibliothekarische Auskunft angewiesen sind.

Grundsätzlich gab es in Mannheim in den frühen „Nuller-Jahren“ in der Ortsleihe keine Schließzeit über die Mittagspause mehr, wie noch in den 70er Jahren. Die Öffnungszeiten einiger Bereichsbibliotheken waren dennoch aus heutiger Sicht recht konservativ: Die Bibliotheken der Philosophie, Geographie, Mathematik & Informatik schlossen werktags bereits um 18 Uhr, am Wochenende blieben diese Bereichsbibliotheken größtenteils ganz geschlossen. Zur gleichen Zeit war die Bereichsbibliothek BWL bereits bis 24 Uhr geöffnet, die Bereichsbibliothek Rechtswissenschaft bis 23 Uhr. Samstags gab es in den meisten Bereichsbibliotheken durchweg deutlich kürzere Öffnungszeiten, eine zusätzliche Öffnung an Sonn- und Feiertagen war die Ausnahme.

---

## **Der Einfluss von IT-Entwicklung und strukturellen Veränderungen auf das Aufgabengebiet Bibliotheksbenutzung in Mannheim**

Rechercheunterstützung und Ausleihgeschäft sind auch im Jahr 2017 benutzungsrelevante Aufgabenbereiche – dennoch wirkt das oben gezeichnete Alltagsbild der Bibliotheksbenutzung heute bereits angestaubt. Das liegt vor allem an der rasanten informationstechnologischen Entwicklung der letzten fünfzehn Jahre.

Für einen überragenden Anteil der Bibliotheksnutzer ist Internetrecherche heute eine tägliche, selbstverständliche Alltagsverrichtung, ein wesentlicher Teil der Nutzer sind gar „Digital Natives“. Gleichzeitig wurde die Usability von Katalogen und Datenbanken an der komfortablen Bedienbarkeit des Internet und vermehrt auch an den verschiedenen mobilen Endgeräten ausgerichtet. Die Suchoberflächen von elektronischen Datenbanken stellen keine Nutzungshürden mehr da. Das Ziel einer möglichst intuitiven Bedienbarkeit von Katalogen scheint mit dem minimalistischen google-like Suchschlitz der Research Discovery Systeme jedenfalls vorläufig erreicht.

Bibliothekare sind dennoch auch im Zeitalter des Internets als Informationsspezialisten eine kompetente Anlaufstelle für Rechercheberatung. Da die Herausforderung bei einer wissenschaftlichen Recherche heute aber weniger im Generieren von (vielen) Treffern zu einer Suchanfrage liegt, als vielmehr in deren Auswahl und Bewertung sowie dann schließlich im erfolgreichen Zugriff auf die benötigten elektronische Ressourcen, ist der trotz „selbsterklärender“ Suchoberflächen gleichwohl weiter existierende Beratungsbedarf deutlich weniger offensichtlich als bisher.

Seit der Einführung des Bibliothekssystems Aleph 500 im Jahr 2007 wird die gesamte Ausleihe an der UB Mannheim elektronisch abgewickelt, auch die Sonder-Ausleihe für wissenschaftliches Personal in den Präsenzbibliotheken. Die moderne Technologie vereinfachte die Abläufe im Ausleihgeschäft deutlich und bildete zugleich die Vereinheitlichung der Ausleihregeln aller Bibliotheksbereiche technisch ab. Maßgeblich für letzteres war aber vor allem eine strukturelle

Reorganisation an der UB Mannheim: Die zwölf Bereichsbibliotheken wurden zu vier großen Bibliotheksbereichen zusammengelegt, deren Verwaltung durch Bibliotheksteams zentral durch die Bibliotheksleitung und die jeweiligen Fachabteilungen gesteuert wurde.<sup>1</sup>

Zeitgleich zeigte sich auch im wirtschafts- und sozialwissenschaftlich ausgerichteten Fächerspektrum der Universität Mannheim der Siegeszug der Online-Medien, mit der Konsequenz erkennbar sinkender Ausleihen der gedruckten Bestände bereits seit etwa zehn Jahren. An der UB Mannheim wurde somit frühzeitig deutlich, dass das „Massengeschäft“ Ausleihe an Bedeutung als zentrale Aufgabe in der Benutzung verlieren wird.

Technologische Veränderungen und Medienwandel haben im letzten Jahrzehnt in Mannheim einen spürbaren Wandel des Benutzungsalltags bewirkt. Im letzten Jahrzehnt gab es starke Impulse, die bestehenden Arbeitsfeldern in der Benutzung neue Facetten hinzugefügt sowie auch ganz neue Aufgabenbereiche geschaffen haben.

## **Lernraum- und Technikbetreuung als neue Aufgabe in der Benutzung**

Die Zusammenlegung der Bereichsbibliotheken zu großen Bibliotheksbereichen bot erstmals die Möglichkeit alle Studierenden zu vergleichsweise überschaubaren Kosten mit einheitlichen und langen Bibliotheksöffnungszeiten zu versorgen. Zu diesem Zweck wurde von der Universität ab 2007 der Einsatz von Studiengebühren bewilligt, so dass fortan in den Bibliotheksbereichen A3, A5, BWL und Schloss Ehrenhof werktags von 8 Uhr bis 24 Uhr bzw. an Wochenenden und Feiertagen von 10 Uhr bis 24 Uhr erweiterte Öffnungszeiten angeboten werden konnten. Diese Öffnungszeiten wurden von Anfang an statistisch überwacht und von den Bibliotheksnutzern gut bis sehr gut angenommen.

---

<sup>1</sup> Vgl. den Beitrag „[Organisationsentwicklung an der UB Mannheim](#)“ im vorliegenden Band, S. [117–132](#).

---

Über die gesamte Dauer einer langen Bibliotheksöffnung war es nicht möglich, eine bibliothekarische Auskunft oder einen Ausleihservice anzubieten. Es wurde daher bewusst auf bibliothekarische Services während der erweiterten Öffnungszeiten verzichtet und – auch aus Sicherheitsgründen – erstmals eine Bewachungsfirma mit der Betreuung der Bibliotheksbereiche in den Abendstunden und an den Feiertagen beauftragt. Die Zusammenarbeit mit dem Wachdienst, von Einweisung und Kontrolle der zugeteilten Aufgaben bis hin zum Beschwerdemanagement wurde damit eine neue Aufgabe der Abteilung Benutzung.

Auf Wunsch einzelner Fachschaften und des universitären Fachschaftsrates wurden ab 2008 einzelne Bibliotheksbereiche testweise bis 2 Uhr in der Nacht bzw. am Wochenende bereits ab 8 Uhr statt wie bisher ab 10 Uhr geöffnet. Von 2011 bis 2015 wurden diese erweiterten Öffnungszeiten dann in allen Bibliotheksbereichen regelmäßig in der „heißen Semesterphase“ – den letzten vier Wochen der Vorlesungszeit sowie der folgenden Prüfungszeit – angeboten und von den Nutzern nicht nur sehr geschätzt, sondern auch gut angenommen. Im Jahr 2017 schließen die Bibliotheksbereiche bereits um 21:30 Uhr, da die Universitätsbibliothek im Rahmen der Haushaltskonsolidierung der Universität Mannheim ebenfalls einen Sparbeitrag leistet. Eine erneute Erweiterung der Öffnungszeiten ist geplant, sofern dies finanziert werden kann.

Trotz eines deutlich erweitertem Angebots an Nutzerarbeitsplätzen waren die großen Bibliotheksbereiche von Anfang an gut ausgelastet und es zeichnete sich darüber hinaus eine wachsende Nachfrage seitens der Studierenden nach zusätzlichen Arbeitsplätzen insbesondere auch für Gruppenarbeit in den Bibliotheksbereichen ab: Auch die Universitätsbibliothek Mannheim wurde zunehmend als Lernort genutzt. Dass sich die UB den Anforderungen des „Lernort Bibliothek“ an multifunktionale Raumgestaltung und modernster IT-Infrastruktur gestellt hat, um studentisches Lernen und Arbeiten optimal zu begleiten und zu unterstützen, ist spätestens nach dem Umbau des zentralen Lesesaals zum Learning Center mit seiner Eröffnung im Mai 2014 deutlich.

Gerade im Zusammenhang mit der Vision eines idealtypischen Lernraums ist die technische Ausstattung in allen Bibliotheksbereichen stark verbessert und modernisiert worden. Diese technischen Geräte müssen von den Bibliothekaren im Benutzungsdienst betreut und bei Bedarf erläutert werden.

Schon beim Rundgang durch die Bibliothek fällt die moderne technische Ausstattung in allen Bibliotheksbereichen rasch ins Auge, während sich zugleich auf den Webseiten der Bibliothek, in der UB-App oder im Online-Katalog Primo digitale Features finden, die die Orientierung in der Bibliothek unterstützen.

Eine „Ampelanzeige“ informiert auf der der UB-Website, auf Info-Terminals an den Eingängen der Bereiche sowie über die UB-App, in welchen Bibliotheksbereich aktuell freie Arbeitsplätze zur Verfügung stehen. Die Anzeige basiert auf einer automatisierten Auswertung der WLAN-Auslastung in den einzelnen Bibliotheksbereichen und kann bei Bedarf von den Mitarbeitern vor Ort manuell angepasst werden.

Bei der Orientierung in den einzelnen Bibliotheksbereichen werden die Bibliotheksnutzer durch einen digitalen 3D-Plan unterstützt, der die Standorte verschiedener „Point of Interests“ im Gebäude anzeigt, beispielsweise von Semesterapparaten, Scanmöglichkeiten aber auch von behindertengerechten Toiletten. Im Katalog Primo zeigt der 3D-Plan dem Nutzer bei einer Recherche regalgenau, wo das gesuchte Buch zu finden ist.<sup>2</sup>

Beim Zugriff speziell auf Lehrbücher hilft zudem die virtuelle Lehrbuchsammlung auf großen Touch-Monitoren im Learning Center und im Ausleihzentrum Westflügel, welche den physischen Bestand der Lehrbuchsammlung und die dazugehörigen elektronischen Lehrbücher visualisieren. Mit Hilfe von QR-Codes können Treffer und Links zu elektronischen Lehrbüchern leicht auf das eigene mobile Gerät übernommen werden.

---

<sup>2</sup> Der 3D-Plan wurde an der UB Heidelberg entwickelt und von der UB Mannheim adaptiert.

Auch die technische Ausstattung der Gruppenarbeitsplätze in den Bibliotheksbereichen ist in den letzten Jahren verbessert worden. Flipcharts zum Visualisieren und Festhalten von Arbeitsergebnissen wurden ab 2011 durch elektronische, interaktive Tafeln, sogenannte „Smartboards“ ergänzt, die das gemeinsame Erarbeiten von Dokumenten und Präsentationen noch weitergehend unterstützen. Ist das eigene Notebook per Kabel an das Smartboard angeschlossen, lassen sich handschriftliche Markierungen und Anmerkungen an der elektronischen Tafel direkt in eigenen Dokumente und Präsentationen einfügen und bequem speichern.

Insbesondere auch die Team-Monitore unterstützen Bibliotheksnutzer bei der Gruppenarbeit. Dabei erlaubt die Software PalMA eine kabellose Verbindung des eigenen mobilen Gerätes mit einem großen Monitor.<sup>3</sup> Bis zu vier Bildschirme oder Dokumente von unterschiedlichen Mobilgeräten können zeitgleich auf dem Monitor angezeigt werden. So lassen sich beispielsweise komfortabel verschiedene Arbeitsergebnisse parallel anzeigen und miteinander vergleichen. Die Software PalMA wurde an der Universitätsbibliothek Mannheim entwickelt und wird bereits von anderen nationalen und internationalen Hochschulen nachgenutzt.<sup>4</sup>

Das neue technische Equipment in den Benutzungsbereichen der Bibliotheken wie Smartboard oder PalMA-Team-Monitore wird von den Nutzern gerne angenommen, stellt aber gleichzeitig eine neue Aufgabe mit besonderen Anforderungen an das Bibliothekspersonal dar. Nur mit technischem Grundverständnis, einer gründlichen Einarbeitung in die Hard- und Software der Geräte sowie eigenen Praxiserfahrungen im Umgang mit den technischen Geräten können die Kollegen vor Ort Bibliotheksnutzern kompetente Hilfestellung leisten. Dies gilt gleichermaßen für den Umgang mit den Tablets, E-Book-Readern und

---

<sup>3</sup> Vgl. Hänger 2014.

<sup>4</sup> Informationen zur Nachnutzung unter <https://github.com/UB-Mannheim/PalMA/wiki>.

Notebooks, die seit 2014 im Rahmen einer Geräteausleihe an Angehörige der Universität Mannheim verliehen werden. Bei diesen Geräten ist zudem eine regelmäßige „Wartung“ durch Bibliothekspersonal notwendig, die vom Zurücksetzen eines Geräts in den Ursprungszustand bis hin zum Einspielen von Software- und Systemupdates reicht.

Die Betreuung neuer Technik als Aufgabengebiet der Benutzung beschränkt sich jedoch nicht auf den Kontext der Lernraumbetreuung. Auch in der Leihstelle hat in den letzten Jahren neue Technik Einzug gehalten. Während in der Lehrbuchsammlung schon seit einigen Jahren Selbstverbuchungsautomaten im Einsatz waren, ist es im 2016 neu eröffneten Ausleihzentrum Westflügel nun erstmalig möglich, Medien über einen Rückgabeautomaten zurückzugeben, auch außerhalb der Öffnungszeiten. Verbuchungen und Rückgaben sind durch diese Automatisierungen für Nutzer schneller und komfortabler geworden, doch auch der menschliche Faktor kommt nicht zu kurz: Bibliotheksmitarbeiter stehen weiterhin persönlich als Ansprechpartner vor Ort zur Verfügung. An der Informationstheke im Ausleihzentrum werden Fernleihen und Spezialfälle verbucht, Fragen rund um das Serviceangebot der Universitätsbibliothek beantwortet und auch die Begleichung von offenen Bibliotheksgebühren ist möglich. Die Bezahlung von Bibliotheksgebühren ist für Nutzer seit April 2016 zusätzlich auch an verschiedenen Automaten auf dem Campus möglich.

Für das Bibliothekspersonal haben sich durch diese Automatisierungen im neuen Ausleihzentrum einige Arbeitsabläufe im Vergleich zu vorher grundlegend geändert. Überwachung und Betreuung des Rückgabeautomaten und der Buchsortieranlage gehören inzwischen zum Tagesgeschäft und reichen vom regelmäßigen Austausch voller Bücherwagen bis hin zum Umgang mit „Bücherstau“ oder dem fehlerhaften Druck von Rückgabequittungen.

## Ein neues Serviceverständnis in der Benutzung

Der Servicegedanke im Benutzungsgeschäft ist heute vor allem von der Intention geprägt, mithilfe von Informationstechnologie und modernster Technik die Bibliotheksnutzer optimal zu unterstützen. Daraus folgt auch, dass Grenzen zu bisher fremden Arbeitsgebieten überschritten und neue Aufgaben übernommen werden.

Ein frühes Beispiel für solch ein „grenzüberschreitendes“ Arbeiten ist die Einrichtung des InfoCenters als zentrale Auskunftsstelle der UB und Service-Außenstelle des universitären Rechenzentrums im Jahr 2001. Dass diese Einrichtung von Anfang an gemeinsam von Bibliothek und Rechenzentrum betrieben wurde, war besonders zukunftsweisend. Seitdem im Jahr 2007 nämlich das gemeinsame universitäre Identity-Management eingeführt wurde und die multifunktionale Chipkarte ecUM nicht mehr nur Studierenden- oder Mitarbeiterausweis, sondern zugleich auch Bibliotheksausweis ist, wird hier von Seiten der Universitätsbibliothek nicht mehr ausschließlich zu allen Fragen der Bibliotheksnutzung beraten. Vielmehr liegt ein Arbeitsschwerpunkt auch in Neuanmeldungen von Bibliotheksnutzern und als erste Anlaufstelle für alle Fragen, die sich aus dem komplexen Bereich der universitären Nutzerdatenverwaltung ergeben. So können etwa individuelle Probleme mit der Bibliothekskennung Hand in Hand mit den Kollegen des Rechenzentrums identifiziert und behoben werden.

Der genannte Anspruch, den Nutzern die bestmögliche Unterstützung zu bieten, erfordert auch räumlich und zeitlich ein größeres Maß an Flexibilität von Seiten der Bibliothek. So wurde das Angebot einer qualifizierten bibliothekarischen Beratung in allen Bibliotheksbereichen seit 2015 über die bisherigen „Thekenzeiten“ hinaus montags bis freitags auf 18 Uhr erweitert.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Vgl. dazu auch den Beitrag „[Organisationsentwicklung an der UB Mannheim](#)“ im vorliegenden Band, S. [117–132](#).

Die Bildung von „Spätdienst“-Teams war zum einen eine organisatorische Herausforderung, die beispielsweise auch dazu führte, dass zusätzlich bis dato „benutzungsfremde“ Kollegen regelmäßig Thekendienste übernehmen. Zum anderen war Grundvoraussetzung für diesen Service ein hohes Maß an Engagement und Serviceorientierung auf Seiten der Bibliotheksmitarbeiter.

Für Bibliotheksnutzer, die nicht an die Theke kommen möchten, ermöglicht die UB seit 2013 eine niedrighschwellige Beratung „just in time“ über eine Chatauskunft, montags bis freitags von 10 Uhr bis 18 Uhr. Im UB-Chat wechselt sich ein Team von rund vierzig Bibliotheksmitarbeitern ab, um alle Fragen rund um die Bibliothek und ihre verschiedenen Services zu beantworten. Das Chat-Team, besetzt aus allen Fachabteilungen – darunter auch alle Fachreferenten der UB – benötigt einen umfassenden Überblick über das Serviceangebot der UB Mannheim sowie insbesondere über die Ausleihbedingungen für verschiedene Nutzergruppen. Besonders häufig werden im Chat Fragen zu elektronischen Ressourcen gestellt, beispielsweise von Nutzern, die sich außerhalb des Campus befinden und Probleme haben, auf lizenzierte elektronische Ressourcen zuzugreifen. Ein grundlegendes Wissen über verschiedene Lizenz- und Nutzungsformen von elektronischen Medien sowie über die IP-Bereiche des Universitätsnetzes ist daher auch notwendig, um hier kompetent weiterhelfen zu können.

Im Zusammenhang mit dem neuen Serviceverständnis steht auch der Ausbau des Angebots an Bibliotheksführungen, die Kollegen aus der Bibliothek für alle Interessierte, aber auch immer mehr speziell für bestimmte Nutzergruppen wie Doktoranden oder internationale Studierende anbieten. Eine Schreibberatung für Studierende im Learning Center ergänzt die traditionelle bibliothekarische Informationsvermittlung um neue Inhalte, das Portfolio von bibliothekarischen Kurzvorträgen im Learning Center deckt neben z. B. Recherchetechniken auch neue Inhalte wie Literaturverwaltungsprogramme oder Plagiatsvermeidung ab.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Vgl. dazu auch den Beitrag „[Nach dem Happy End: Vermittlung von Informationskompetenz an der UB Mannheim 2017 \(und darüber hinaus\)](#)“ im vorliegenden Band, S. 189–204.

## **Fazit und Ausblick: Benutzung im Wandel erfordert Wandel in der Benutzungsabteilung**

Die rasante technologische Entwicklung, strukturelle Veränderungen an der Universitätsbibliothek Mannheim sowie der Wandel in der studentischen Arbeits- und Lernkultur haben dafür gesorgt, dass traditionelle Beratungsinhalte und Arbeitsweisen in der Benutzung an Bedeutung verlieren, während neue – vielfach IT- oder jedenfalls technikbezogene Arbeitsfelder zunehmen.

Die bisher vor allem aus der Digitalen Revolution entstandenen Anforderungen an die Benutzungsarbeit durch neue Aufgabenfelder und ein eher beratungs- statt auskunftsorientiertes Serviceverständnis wurden von den Kollegen an der UB Mannheim als positive Herausforderung aufgenommen und in der Praxis innovativ umgesetzt. Wenn diese Offenheit für neue Entwicklungen erhalten bleibt und durch regelmäßige Qualifizierung der Kollegen unterstützt wird, kann sich „die Benutzung“ auch künftigen Veränderungen stellen und mit ihrer eigenen Wandlungsfähigkeit mindestens für die nächsten fünfzehn Jahre weiterhin eine zentrale Rolle für die nutzerorientierten Bibliotheksservices der UB Mannheim spielen.

### **Literatur**

Hänger, Christian, Wagner, Alexander, und Weil, Stefan. „PalMA – Present and Learn nicht nur in Mannheim – die clevere Alternative zum Bildschirmkabel.“ BIT online : Zeitschrift für Bibliothek, Information und Technologie mit aktueller Internet-Präsenz 17, no. 4 (2014): 329–335. <http://ub-madoc.bib.uni-mannheim.de/38788>.