

WANDEL UND KONSTANZ: DIE BENUTZUNGSABTEILUNG

»Wandel und Konstanz«: Damit lassen sich die letzten 15 Jahre in der Benutzungsabteilung beschreiben. Während sich die Abteilung strukturell und personell stark veränderte und mit vielen neuen oder modifizierten Angeboten auf Bedarfsänderungen reagierte, so gab es auch Themen und Entwicklungen, welche die Benutzung über den gesamten Zeitraum begleiteten.

WANDEL

Als 2009 der langjährige Abteilungsleiter Bernd Stutte in den Ruhestand ging, übernahm Renke Siems die Leitung der Benutzungsabteilung und das von ihm geführte Informationszentrum wurde in die Benutzungsabteilung integriert. Im selben Jahr startete ein Aussonderungsprojekt, in dem Papieraussgaben von Zeitschriften ausgesondert wurden, die bereits über Nationallizenzen verfügbar waren.

2010 begannen umfangreiche Umbauarbeiten im Hauptgebäude, die bis Ende 2011 dauern sollten und besonders für das Personal im Ausleihzentrum und Informationszentrum

belastend waren. Auch auf der Morgenstelle fanden im Rahmen einer Sanierung des Hörsaalzentrums Bauarbeiten statt und die dortigen Bibliotheken waren drei Monate geschlossen. Die Universitätsbibliothek nahm in diesem Jahr erstmals am Büchertransportdienst teil und es wurden zwei Projekte angestoßen, die im folgenden Jahr abgeschlossen werden konnten. Im Allgemeinen Lesesaal wurde die Selbstabholung von bestellten Medien in den Randzeiten ermöglicht – ab 2011 dann ganztägig – und man begann in Tübingen und in anderen Einrichtungen in Baden-Württemberg mit der Implementierung eines neuen integrierten Bibliothekssystems (aDIS|BMS).

Die Einführung von aDIS erfolgte am 21. Juni 2011. Zuvor waren schon mehrere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als Multiplikatoren ausgebildet worden, die wiederum Schulungen für das Bibliothekspersonal anbieten konnten. Da Tübingen die erste Einrichtung war, an der das neue System implementiert wurde – und somit als Testfall für die anderen Bibliotheken fungierte – mussten in den folgenden Monaten noch zahlreiche Kinderkrankheiten beseitigt werden. Gleichzeitig profitierten die Nutzer und Nutzerinnen bald aber auch von den Serviceverbesserungen, die aDIS ermöglichte. So konnten sie Verlängerungen online durchführen und benötigten auch keinen separaten Bibliotheksausweis mehr. Statt des bisher verwendeten grünen Ausweises verwendeten Studierende und Bedienstete von nun an ihre universitäre Chipkarte, und im folgenden

Jahr konnten auch externe Nutzerinnen und Nutzer auf Chipkarten umsteigen. Verschiedene Räum- und Aussonderungsaktionen führten zudem dazu, dass die Bibliothek über 330 zusätzliche Arbeitsplätze anbieten konnte. Weitere Umbauarbeiten erlaubten eine Vergrößerung des Lernzentrums.

Bereits 2009 begannen erste Planungen für eine RFID-basierte Ausleihe, die dann 2012 realisiert werden konnte. Der Großteil der dafür notwendigen Medienkonvertierung wurde von Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen der Firma *Easy Check* durchgeführt, während das Lesesaalpersonal die Zeitschriftenauslage übernahm. Nutzerinnen und Nutzer hatten nun die Möglichkeit, Medien selbst auf ihr Konto zu verbuchen und mit der im Oktober auf RFID umgestellten Ausgangskontrolle konnte das bis dahin existierende Sperre-Team aufgelöst werden.

In der UB fand in diesem Jahr auch zum ersten Mal die vom *Diversitätsorientierten Schreibzentrum* organisierte und unter anderem von der Benutzung unterstützte *Lange Nacht der aufgeschobenen Hausarbeiten* statt.

Die Abteilung *Altes Buch* zog in den neuen Handschriftenlesesaal um, woraufhin der Historische Lesesaal in einen stillen Lernort umgewidmet wurde und an die Benutzung ging, und die Alte Waschhalle konnte nach dem Auszug der Bibliothek des Instituts für Erziehungswissenschaften wieder gänzlich als Lernraum und Standort für Zeitschriftenbestände genutzt werden.

Eine weitere große Bestandsverlagerung war der Umzug des klinischen Teils der Lehrbuchsammlung Medizin von der UB in die Medizinbibliothek. Der dadurch im Ausleihzentrum freigewordene Platz konnte unter anderem für das Projekt *Lern + Zentrum* genutzt werden, welches die Verbesserungen von Lern- und Serviceangeboten zum Ziel hatte und das in diesem Jahr eröffnet wurde. Auch fand eine erste Fusionierung innerhalb der Benutzung statt, als die Bereiche *Info-Zentrum* und *Allgemeiner Lesesaal* unter dem Namen *Information* zusammengefasst wurden.

Auf der Morgenstelle fielen mehrere große Projekte an. Aufgrund von Wassereintrüben musste das Kompaktmagazin im Untergeschoss der Bereichsbibliothek geräumt und ein Teil der Sammlung im Magazin der UB und im Ammerbau untergebracht werden, während die Bereichsbibliothek Chemie und Pharmazie die mehrjährigen Vorbereitungen auf die Integration der Bestände aus der Biologie-Bibliothek abschloss. Zeitschriften aus der Chemie und Pharmazie, die online als Nationallizenzen vorhanden waren, wurden ausgesondert und die restlichen Zeitschriften- und Monografienbestände wurden zusammengerückt.

Die Zusammenführung der Bestände in der PCB-Bibliothek erfolgte dann 2014. Auf der freigewordenen Fläche der ehemaligen Biologie-Bibliothek wurde das Lernzentrum Naturwissenschaften eingerichtet, das unter anderem Rechnerplätze mit naturwissenschaftlicher Software, Gruppen-Carrels mit Displays, Whiteboards und einen kleinen

Schulungsraum bot. Die Finanzierung des Lernzentrums erfolgte durch das *Programm zur Verbesserung der Lehrausstattung (PVL)* der wissenschaftlichen Bibliotheken in Baden-Württemberg. Andere Projekte, welche über das Programm in der Folgezeit ermöglicht wurden, waren:

- Einführung eines *Digital-Signage-Systems*
- Einrichtung einer *Q-Thek* im Ausleihzentrum (Multi-touch-Tisch)
- Beteiligung am *Blended-Shelf-Projekt*, das von Konstanz eingereicht worden war
- Einrichtung eines Coworking-Spaces für Graduierte im Ammerbau und im gesamten Ammerbau verteilt Einzelcarrels mit elektronischer Ausstattung
- Auflegung eines Tutoren- und Tutorinnen-Programms im Bereich Informationskompetenz mit Veranstaltung einer digitalen Hausmesse (E-Bib-Tag).

Unabhängig von der Programmfinanzierung wurde ein Online-Buchungssystem für die Arbeitsräume im Ammerbau eingeführt und im Ausleihzentrum eine RFID-basierte Medienrückgabestation aufgestellt.

2015 wurde die Umgestaltung des Ausleihzentrums beendet und das Leitsystem implementiert. Nachdem 2013 schon der Allgemeine Lesesaal und das Info-Zentrum zur Information zusammengeschlossen wurden, begannen jetzt

Vorbereitungen für eine Fusion des Ausleihzentrums und der Fernleihe.

Ein Thema, mit dem die Benutzung regelmäßig zu kämpfen hatte – und tatsächlich noch zu kämpfen hat – waren häufige Probleme mit der Buchförderanlage. Während viele relativ schnell gelöst werden konnten, fiel im Juni 2015 ein Teil der Anlage aus und musste bis April 2016 außer Betrieb genommen werden.

2016 begann aufgrund der rückläufigen Nutzung des Bestands eine Aussonderungsaktion in der Lehrbuchsammlung; der dadurch freigewordene Raum kam dem *Lern + Zentrum* zugute. Um Studierenden das Auffinden freier Arbeitsplätze zu erleichtern, wurde der vom KIT betriebene *Seatfinder* implementiert. In diesem Jahr fand auch zum ersten Mal der Kurs *Informationskompetenz Online* statt. Dieser Onlinekurs deckt innerhalb eines Semesters eine Vielzahl von Themen aus dem Bereich Informationskompetenz ab; während sich im Startjahr nur fünf Interessenten fanden, war der einmal im Jahr stattfindende Kurs in den Folgejahren schnell ausgebucht. Weniger erfolgreich waren die Pläne für das Lernzentrum Naturwissenschaften. Die Räume in der früheren Biologie-Bibliothek mussten wieder geräumt werden und gingen an die Fachdidaktik Biologie; stattdessen sollte das Lernzentrum auf der Fläche der früheren Osiander-Filiale auf der Morgenstelle eingerichtet werden. Dieses Projekt wurde in den folgenden Jahren wiederholt angegangen und wieder abgebrochen.

Ab 2017 konnten Nutzer und Nutzerinnen Beratungstermine buchen und das Schulungsangebot wurde durch Angebote wie *UB on Tour* erweitert, bei dem bestimmte Module als Teil einer Lehrveranstaltung gebucht werden konnten.

Nach mehreren Verzögerungen wurde 2018 der neue gemeinsame Arbeitsbereich für das *Ausleihzentrum / Fernleihe* (2020 in *Orts- und Fernleihe* umbenannt) fertiggestellt und konnte bezogen werden, während im früheren Fernleihzentrum ein Büro für die Magaziner eingerichtet wurde. Ab Mai konnten Nutzerinnen und Nutzer Gebühren mit ihrer Chipkarte bezahlen und ab September nahm die UB keine Bargeldzahlungen mehr an.

Um nach dem Auslaufen der Lizenzen für Elsevier-Zeitschriften weiterhin Zugang zu Artikeln zu bieten, die ab 2018 in Zeitschriften des Verlags erschienen waren, nahm die Universitätsbibliothek erstmals an dem Artikellieferdienst *FIZ AutoDoc* teil. Nutzerinnen und Nutzer konnten sich bei dem Dienst registrieren, nachdem die Fernleihe ihre institutionelle Zugehörigkeit überprüft hatte, und dann direkt bei *FIZ AutoDoc* die gewünschten Artikel bestellen. Während Ausfälle bei Aufzügen und der Transportanlage immer wieder für Probleme für die Benutzung und besonders das Magazin sorgten, trug die Umstellung der Fahrregalanlage im Magazin 1 von Elektro- auf Handbetrieb dazu bei, dass die Anlage zuverlässiger funktionierte.

Der Regalumbau ging 2019 im Ammerbau weiter. Dort wurden nach langen Verzögerungen die Standregale im Ma-

gazin Ammerbau 2 abgebaut und durch eine Kompaktanlage ersetzt, um dringend benötigten Raum freizumachen. Die Schulungsangebote wurden erweitert (beispielsweise um mehrere englischsprachige Schulungen) und in Zusammenarbeit mit dem Studierendenwerk und der Studienberatung entstanden zusätzliche Beratungsangebote an der Infotheke im Hauptgebäude.

In diesem Jahr gelang es, über das vom baden-württembergischen Ministerium für Wissenschaft, Forschung und Kunst initiierte Programm *BW-BigDIWA – Wissenschaftliche Bibliotheken gestalten den digitalen Wandel* finanzielle Unterstützung für das Projekt *Lernraum-Toolkit* einzuwerben. Das Ergebnis des 2022 abgeschlossenen Projekts war ein Online-dokument, das zwei Toolkits für Lernräume aus dem anglo-amerikanischen Raum synthetisierte und ins Deutsche übertrug.

Das folgende Jahr 2020 wurde von der Corona-Epidemie beherrscht. Während die *Lange Nacht der Aufgeschobenen Hausarbeiten* noch regulär vom 5. bis 6. März stattfinden konnte, wurde aufgrund der schnell steigenden Infektionszahlen bald klar, dass eine Bibliotheksschließung bevorstand, was zu einem starken Anstieg der Bestellungen und Ausleihen führte (am 17. März wurden 4672 Medien ausgeliehen). Die behördlich angeordnete Schließung erfolgte schließlich am 19. März.

In den folgenden Wochen ging es einerseits darum, den Zugang zu den Ressourcen und Dienstleistungen so gut

wie möglich aufrechtzuerhalten. Dies geschah beispielsweise durch eine Ausweitung des *Tübinger Aufsatzdienstes* (TAD) auf Studierende, die Einrichtung eines Buchlieferdienstes für Universitätsangehörige, die sich auf Examen oder Lehre vorbereiten mussten, oder die Verschickung von bereitliegenden Fernleihen (die Fernleihe selbst war noch vor Schließung der UB eingestellt worden). Auch wurden Verlängerungszeiträume mehrmals erhöht und Leihfristerinnerungs-E-Mails wurden in den ersten Wochen nach der Schließung ausgesetzt. Für viele bestehende Schulungsangebote entwarf man Selbstlernmodule, welche die Studierenden zum Onlinestudium verwenden konnten. Gleichzeitig begann man mit den Planungen für eine graduelle Wiedereröffnung der Bibliothek, was allerdings durch die sich schnell ändernde Infektionslage und gesetzlichen Vorschriften erschwert wurde.

Die Universitätsbibliothek konnte schließlich am 4. Mai (zwei Wochen nach Beginn des Sommersemesters) für Universitätsangehörige (und am 29. Juni für externe Nutzer) geöffnet werden, wenn auch unter strengen Auflagen. Um die Zahl der gleichzeitig im Gebäude Anwesenden kontrollieren zu können, war der Zugang nur nach vorheriger Anmeldung über ein Onlinesystem möglich. Die Arbeitsplätze wurden ausgedünnt, um den vorgeschriebenen Sicherheitsabstand einhalten zu können, und es bestand Maskenpflicht im Gebäude (bis zum Herbst konnte die Maske am Arbeitsplatz noch abgenommen werden).

Anfang Mai wurde die aktive Fernleihe wieder aufgenommen und am 20. Mai öffnete die PCB-Bibliothek.

Im Oktober wurde das Onlinereservierungssystem für die Zugangskontrolle durch ein lokal entwickeltes Ampelsystem abgelöst, das den Nutzerinnen und Nutzern mehr Flexibilität bot und auch spontane Bibliotheksbesuche ermöglichte.

Ab November wurde die Maskenpflicht auch an den Arbeitsplätzen eingeführt, was durch regelmäßige Kontrollgänge durch die Benutzung und Direktion überwacht wurde.

Nur einen Monat später waren die Infektionszahlen wieder so weit angestiegen, dass ein landesweiter Lockdown am 16. Dezember eine erneute Schließung der Bibliotheken erzwang.

2020 brachte aber auch einige positive Entwicklungen. Beispielsweise wurde im August der neu eingerichtete Doktoranden- und Doktorandinnenbereich auf Ebene 4 des Ammerbaus freigegeben, der nach dem Ende der coronabedingten Einschränkungen sehr gut angenommen wurde.

Als die UB am 12. Januar 2021 wieder öffnete, durfte das Gebäude nur zur Ausleihe und Rückgabe und nach vorheriger Anmeldung betreten werden; Lernzentrum, Ammerbau und Waschhalle sowie die PCB-Bibliothek blieben weiterhin geschlossen. Erst am 11. März konnte das Gebäude regulär geöffnet werden und die PCB-Bibliothek folgte vier Tage später. Eine neue Coronaverordnung führte im August zu einer weiteren Zugangsänderung. Nutzerinnen und

Nutzer benötigten nun bis Dezember Platzkarten, um einen Arbeitsplatz verwenden zu können. Geimpfte konnten sich Dauerkarten ausstellen lassen, während Getestete und Genesene Tageskarten erhielten.

Die *Lange Nacht* wurde aufgrund der bestehenden Zugangsbeschränkungen erstmals in gekürzter und digitaler Form durchgeführt. Die üblichen Präsenzberatungen fanden per Videokonferenz statt und ein Teil des Rahmenprogramms konnte durch einen Live-Stream ersetzt werden.

Ab April konnten Bibliotheksgebühren am Selbstverbucher – und somit auch während der Randzeiten und am Wochenende – bezahlt werden und einen Monat später wurde neben dem Haupteingang der UB eine Rückgabebox aufgestellt, um die Medienrückgabe zu erleichtern.

Schließlich konnte die zwei bestehenden Büros der Information aufgelöst werden und der Bereich zog in einen gemeinsamen Arbeitsbereich, der auch Platz für Auszubildende sowie Praktikanten und Praktikantinnen bot.

Auf der Morgenstelle begann man 2022 damit, einen teilweise personallosen Betrieb der dortigen Bibliotheken vorzubereiten, um die Öffnung zu den Randzeiten trotz eines Mangels an studentischen Hilfskräften sicherstellen zu können. Dieser konnte im folgenden Jahr realisiert werden.

Zum Jahresende wurde dann der Artikellieferdienst *FIZ AutoDoc* vom Betreiber eingestellt. Allerdings existierte bereits eine geeignete Alternative, so dass die Umstellung schnell und relativ reibungslos erfolgen konnte.

KONSTANZ

Die im vorhergehenden Kapitel selektiv aufgeführten Projekte der Benutzungsabteilung fanden größtenteils zusätzlich zum »Alltagsgeschäft« statt, welches auch jederzeit abgedeckt werden musste. Dazu gehörten etwa die Aushebung und Bereitstellung von Beständen aus der lokalen Sammlung und der Fernleihe, Umzugsarbeiten in den Magazinen sowie Beratungen, Auskunftsdienste, Schulungen und Führungen. Und es gab auch Themen, welche die Abteilung oft über viele Jahre begleiteten, von denen hier nur zwei erwähnt werden sollen.

Ein wichtiger Punkt waren bauliche und technische Mängel. Die Buchtransportanlage fiel häufig (teils auch über längere Zeiträume) aus und Medien mussten dann mit Bücherwagen zwischen den Gebäuden bewegt werden. Aufgrund von Wasserschäden oder Sanierungsarbeiten im Hörsaalzentrum wurden die Bibliotheken auf der Morgenstelle wiederholt für Wochen oder Monate geschlossen. Und in den Gebäuden der UB sorgten undichte Fenster oder ausgefallene Fensterstellmotoren immer wieder für Probleme.

Seit mindestens 2008 lässt sich ein langfristiger Trend im Verhalten der Nutzer und Nutzerinnen beobachten. Während Ausleihzahlen sinken, stieg die Zahl derjenigen fast konstant an, welche die Bibliothek als Treffpunkt und Arbeitsplatz verwenden. Dieser Entwicklung trug die Benutzung Rechnung, indem über die Jahre an der Entwick-

lung neuer und der Verbesserung bestehender Lernräume gearbeitet wurde und man auch andere Einrichtungen der Universität Tübingen bei der Gestaltung solcher Räume unterstützte.

ZUSAMMENFASSUNG UND AUSBLICK

Wie der Name schon sagt, lebt die Benutzungsabteilung davon, dass die Bibliothek »benutzt« wird, und es ist deshalb ein besonderes Anliegen, diesen Prozess so reibungslos und einladend zu gestalten wie möglich. Wenn es zu Benutzungseinschränkungen wie in den Hochzeiten der Corona-Pandemie kommt, muss versucht werden, Alternativen für die Nutzerinnen und Nutzer zu schaffen. Diesen Anforderungen ist die Benutzungsabteilung in den letzten Jahren immer wieder erfolgreich nachgekommen, sowohl in der Erfüllung ihrer regulären Aufgaben als auch bei der Planung und Ausführung von Projekten und Änderungsprozessen.

Rückblickend lässt sich feststellen, dass viele der Veränderungen in der Benutzungsabteilung zu einer Autonomisierung der Nutzerinnen und Nutzer beitragen und diese vermehrt selbst bestimmen konnten, wie sie die Bibliothek nutzen möchten. Als 1965 die Lehrbuchsammlung eingerichtet wurde, konnte man erstmals direkt an ein Regal gehen und selbst ein Buch herausnehmen, anstatt es aus dem Magazin bestellen zu müssen. 2023 ist zumindest ein Teil des Bestands im Freihandbestand zugänglich und ein stetig

wachsender Bestand an digitalen Medien erlaubt einen sofortigen Onlinezugriff. Medien können selbst verbucht und verlängert werden und die Bezahlung von Gebühren ist auch in den Randzeiten über Selbstverbucher möglich. Durch die bereitgestellten Selbstlernangebote können Nutzer und Nutzerinnen jederzeit auf deren Inhalte zugreifen und bei Bedarf zwischen mehreren Kommunikationskanälen wählen, um Hilfe zu erhalten. Schließlich tragen die verschiedenen Lernräume und die zunehmend flexible Möblierung dazu bei, dass man sich den für die eigenen Bedürfnisse geeignetsten Arbeitsplatz suchen und ihn gegebenenfalls noch etwas anpassen kann. Diese Entwicklung dürfte auch in den nächsten Jahren weitergehen und es wird eine der Aufgaben der Benutzungsabteilung sein, ihre Dienstleistungen und Angebote an die Bedürfnisse der Nutzerinnen und Nutzer anzupassen und diesen gleichzeitig neue Wege der Bibliotheksbenutzung zu erschließen.