

Margarete Brumm

Mit den Benutzern im Dialog



Kennzeichnend für den ersten Abschnitt der Bibliotheksarbeit an der 1994 gegründeten Fachhochschule Deggendorf waren die familiäre Atmosphäre und das intensiv gepflegte Benutzergespräch. Mit dem Umzug in den Neubau konnte 1998 ein großer Wachstums- und Entwicklungsprozess einsetzen, bei dem die bisherige Servicequalität prägend bleiben sollte.

Stay in dialogue with the users

One of the most important characteristics of the first library building at the Deggendorf University of Applied Sciences which was founded in 1994 was its informal atmosphere and the attention placed on conversations with the people borrowing books and using the library's services. After the library moved into its new building in 1998, the original high quality of service has been maintained during this period of growth and development which has since been able to take place.

En dialogue avec les usagers

L'atmosphère du travail dans la bibliothèque de l'école supérieure spécialisée de Deggendorf, fondée en 1994, fut caractérisé par son ambiance décontracté et par les conversations intensives avec les usagers. Le déménagement dans un nouvel immeuble en 1998 menait à un procès de croissance et de développement qui pourtant ne devait pas influencer négativement la qualité familiale du service.

Die 1994 neugegründete Fachhochschule Deggendorf war zunächst bis 1998 in einem Provisorium untergebracht. Neben dem Verwaltungsgebäude gab es im Hörsaalgebäude unter einem Dach Büros für Professoren und Dekanat, Vorlesungsräume und die Bibliothek. Der Lehrbetrieb an der Hochschule wurde im WS 1994/95 aufgenommen mit 3 Professoren und 90 Studenten im Fachbereich Betriebswirtschaft. Beinahe zeitgleich hat man mit dem Bestandsaufbau der Bibliothek begonnen, eine Übernahme von Altbeständen fand nicht statt. So war das Angebot zu Beginn des Studienbetriebs zunächst sehr begrenzt, aber ganz auf den konkreten Bedarf ausgerichtet.

In dieser Situation entwickelte sich rasch ein intensiver Kontakt mit den Benutzern der Bibliothek. Parallel zum allgemeinen Grundbestandsaufbau gingen von den Do-

zenten nahezu täglich Literaturwünsche ein. Die Beschaffung und Bereitstellung erfolgte in der Regel innerhalb von zwei bis drei Tagen in der aktuellen Auflage. Die Bibliothek hatte auf diese Weise Kenntnis über die jeweiligen Lehrinhalte und informierte ihrerseits Professoren und Studenten über Neuerwerbungen und aktuelle Bestellungen, für die bereits vor Lieferung Vormerkungen angenommen wurden. Nachdem alle Arbeiten in einer Hand lagen (One-Person-Library bis Anfang 1997) konnten über das Benutzungs- und Ausleihverhalten laufend wichtige Informationen für die Erwerbsarbeit gewonnen und zügig umgesetzt werden. Bereits in der Anfangszeit der Bibliothek gab es eine Gruppe externer Benutzer, die vor allem gern den Fernleihservice und das Beratungsangebot in Anspruch nahm. Durch die begrenzte Raumsituation im Hörsaal-

gebäude bot sich der Lesesaal der Bibliothek nicht nur zum Lernen an, sondern wurde auch zum Austausch und für Gruppenarbeit genutzt.

Es war am Ende dieses ersten Abschnittes der Bibliotheksarbeit insgesamt eine hohe Zufriedenheit messbar. Mit dem Umzug der Hochschule in den Neubau stand ein großer Wachstums- und Veränderungsprozess an. Ziel der Bibliothek war dabei, das familiäre Klima und das bis dahin intensiv gepflegte Gespräch mit allen Benutzergruppen in die neuen Größenordnungen einzubinden.

	WS 1994/95	WS 1998/99	WS 2000/1
hochschulangehörige Benutzer	95	1 115	1 527
externe Benutzer	0	178	472
Bibliotheken (aktive Fernleihe)	0	127	297
Bestandsgröße	296	12 158	22 469
Mitarbeiter	1	3,5	5

Neubau

Mit den Planungen für den Neubau der Fachhochschule Deggendorf wurde 1994 begonnen. 1995 lag ein Raumprogramm für 1 000 flächenbezogene Studienplätze vor. Im Rahmen eines europaweiten Wettbewerbs wurde der Entwurf des Braunschweiger Architekturbüros Schneider und Sendelbach ausgewählt, der sich mit Gymnasion, Campus und Agora an antiken Vorbildern orientiert. Zwei parallele lang gestreckte Gebäudetrakte für Fachbereiche und Verwaltung umschließen mit zwei kleineren Baukörpern für Bibliothek/Rechenzentrum und Mensa an den Stirnseiten einen zentralen Innenhof. So öffnet sich die Bibliothek mit der Westseite zum Campus hin und ist für alle Hochschulangehörigen auf kurzen Wegen erreichbar. Im Osten schließt sich zur Hauptzufahrtstraße hin der repräsentative Vorplatz an, die Agora.

Mit dieser zur Stadt hingewandten Lage der Bibliothek wird die Öffnung der Hochschule für alle Bürger der Stadt und des Landkreises zum Ausdruck gebracht. Durch den vorgegebenen Grundriss im Gesamtplanungskonzept ergab sich ein mehrgeschossiger Bau mit vier Ebenen für die Bibliothek und dem Rechenzentrum



Abb. 1 Blick auf Campus und Bibliothek

im obersten Stockwerk. Hauptanliegen der Bibliothek war die Schaffung eines zentralen Ortes für den Kontakt zwischen Benutzern und Personal im Erdgeschoss. Unmittelbar hinter dem Bibliothekseingang befindet sich der Thekenbereich etwas zurückgesetzt in einer Nische. Zum Benutzer hin hat er eine einladende Breite von knapp fünf Metern, im Hintergrund bietet er ausreichend Platz ohne Zugriffsmöglichkeit für Benutzer. Auf dem Weg in und aus dem Lesesaal geht der Benutzer an der Theke entlang. So muss das Gespräch mit dem Personal nicht gesucht werden, es bietet sich an.

Die PC-Arbeitsplätze für Benutzer sind gegenüber der Theke aufgestellt. Wer noch wenig Datenbankpraxis hat oder besonders schwierige Recherchen durchführen möchte, kann das Personal gut erreichen, das soweit möglich auch von sich aus Hilfe anbietet, wenn erfolgloses Bemühen erkennbar ist. Unweit der Theke, aber nicht unmittelbar einsehbar, ist der Bürotrakt. So kann Unterstützung ohne großen Zeitaufwand und ohne Störung der Benutzer angefordert werden.

Im Eingangsbereich untergebracht sind weiterhin die Neuerwerbungsausstellung, ein Regal mit Informationsmaterial und ein Zeitungslesetisch. Die drei übrigen Ebenen in der Bibliothek sind Lesesäle: im Untergeschoss der Bestand für Naturwissenschaften und Technik mit Leseplätzen im Regalbereich und zusätzlichen drei Gruppenarbeitsräumen, im Obergeschoss die wirtschaftswissenschaftliche Literatur mit Leseplätzen, 8 Carrels und einem Gruppenarbeitsraum, im kleineren Zwischengeschoss allgemeine Nachschlagewerke, Medien- und Kommunikationswissenschaft, Psychologie, Sprachen, Recht.

Thekenbesetzung

Es liegen nicht mehr alle Arbeiten in einer Hand, seit 1997 wurde jährlich ein weiterer Mitarbeiter eingearbeitet. Nun aber ist jeder im Bibliotheksteam – wenn auch mit unterschiedlichem Funktionsumfang und anderer Gewichtung – in allen Bereichen der Bibliotheksarbeit eingesetzt. Der tägliche Wechsel wird durch einen Wochenplan geregelt und erfordert die Bereitschaft zu ständigem Lernen und zur Einhaltung der vereinbarten Arbeitsabläufe. Trotzdem hat die Vielfalt der Tätigkeiten für alle Mitarbeiter hohen Stellenwert.

An der Theke selbst ist nur Fachpersonal eingesetzt, das alle anfallenden Tätigkeiten wahrnehmen kann. Es findet laufend eine gegenseitige Information statt: per eMail, Notizen am Thekenarbeitsplatz, Einträgen in Benutzerkonten und Bemerkungsfeldern. Diese Informationen sind nicht nur beim Thekendienst relevant, sondern können auch bei der Buchbearbeitung Umsetzung finden. Generell wirkt sich der regelmäßige Benutzerkontakt motivierend auf alle Tätigkeitsbereiche aus. Einerseits wird durch die laufende Information ein zuverlässiger und einheitlicher Service sichergestellt, auch Urlaubs-

und Krankheitszeiten werden für den Benutzer kaum spürbar, andererseits prägt jeder Mitarbeiter den Kontakt mit dem Benutzer auf seine ganz persönliche Weise.

Benutzerschulung

Um die Servicequalität für die wachsende Benutzerschaft zu erhalten, ist man zu einem mehrstufigen Modell der Benutzerschulung übergegangen.

Mit dem Benutzerausweis erhält jeder eine Einführung in die „einfache Bibliotheksbenutzung“. Dabei geht es vor allem um Benutzungsordnung, OPAC, Systematik und Signaturaufbau. Darüber hinaus werden die häufigsten Bibliotheksprobleme und Irrtümer angesprochen, gerade dieser Teil wird in der Regel mit größter Aufmerksamkeit verfolgt. Die Benutzer werden gebeten, sich diese grundlegenden Informationen im Zweifelsfall über Beschriftung, Info-Blätter, Benutzungsordnung oder Webseiten selbst wiederzubeschaffen. Für alle Auskünfte darüber hinaus stellt sich das Personal uneingeschränkt zur Verfügung.

Es ist zu beobachten, dass die Benutzer von Anfang an sehr souverän und zielstrebig mit dem Angebot der Bibliothek umgehen. Die Wartezeiten an der Theke können kurz gehalten werden. Gleichzeitig ist die Funktion des Thekendienstes klar und die Hilfe wird beansprucht, bevor sich Ärger breit macht oder mit zielloser Suche Zeit verloren wird.

Es gibt einen festen Schulungstermin pro Woche für die Nutzung von Datenbanken und Fernleihe. Dieser Termin wird meist bei der ersten Hausarbeit oder beim ersten Referat in Anspruch genommen. Weiterhin besteht vor allem für Diplomanden die Möglichkeit, zusätzliche Termine zu vereinbaren. Die Bibliothek wird aber auch von Professoren eingeladen, im Rahmen einer Vorlesung Datenbanken mit Beispielen aus der Praxis vorzustellen oder eine Rechercheübung in der Bibliothek vorzubereiten und begleitend zu unterstützen.

Bibliothekszufriedenheitsumfrage

Ende 1999 war aus Sicht der Bibliothek die Etablierung im Neubau abgeschlossen. Zu diesem Zeitpunkt wollte man die aktuelle Zufriedenheit mit der Bibliothek feststellen. Da es offensichtlich sehr unterschiedliche Meinungen zu den Öffnungszeiten und dem Geräuschpegel in der Bibliothek gab, wollte man zu diesen Punkten eine Mehrheitsentscheidung herbeiführen. Außerdem sollten unter Einbeziehung aller Benutzergruppen Wünsche für den nächsten Abschnitt der Bibliotheksarbeit ermittelt werden. Mit der Benutzerbefragung und -auswertung wurde im Frühjahr 2000 die studentische Un-

ternehmensberatung der Fachhochschule Deggendorf Consult-it beauftragt, um eine größere Akzeptanz der Befragung und des Ergebnisses zu erreichen.

Die Auswertung ergab eine Gesamtzufriedenheit von „Gut“ bis „Sehr gut“ bei 82 % der Befragten. Als besondere Stärke der Bibliothek wurden im Handlungsportfolio der freundliche Service und die Atmosphäre in der Bibliothek hervorgehoben.

Entscheidende Leistungsdefizite und akuter Handlungsbedarf konnten nicht festgestellt werden. Als wichtigste Verbesserungsmöglichkeiten aufgezeigt wurden eine Erweiterung der Öffnungszeiten, des Buch-, Medien- und Zeitschriftenangebots und eine Vereinfachung der Fernleihmodalitäten.

Der Bestand wird derzeit um mehr als 5 000 Bände pro Jahr erweitert. Alle Benutzer haben weiterhin die Möglichkeit, über das „Wunschbuch“ ihre Vorschläge einzubringen. Durch die Weiterentwicklung der Online-Fernleihe im Bibliotheksverbund Bayern Ende 2000 sind die bisherigen Fernleihmodalitäten überholt und Erleichterungen für die Benutzer spürbar geworden. Mit der Besetzung der fünften Personalstelle sind ebenfalls zum Jahresende die Öffnungszeiten um sieben Wochenstunden erweitert worden. Nachdem dabei das mehrheitlich gewünschte Modell Berücksichtigung fand, gibt es seitdem dazu keine Verbesserungsvorschläge und Diskussionen mehr. Die Nutzung der zusätzlichen Zeiten wurde von Dezember 2000 bis Juni 2001 dokumentiert, diese Statistik ist allen bekannt gemacht worden. Die laufende Information wird als Basis für die Fortsetzung des Dialogs mit den Benutzern gesehen.

Literaturhinweise

- Klaus Kempf und Doris Schneider: Der Aufbau der neuen bayerischen Fachhochschulbibliotheken – eine Erfolgsgeschichte. In: Bibliotheksforum Bayern 27 (1999) S. 50-73.
- Fachhochschule Deggendorf: Festschrift zur Einweihung am 30. September 1999. Passau: Staatliches Hochbauamt, 1999.
- Staatlicher Hochbau in Bayern: Projekte der Offensive Zukunft Bayern 1994-1999. München: Oberste Baubehörde im Bayer. Staatsmin. des Innern, 1999.
- Albrecht, Günter: Die Fachhochschule Deggendorf – Hochschule für Technik und Wirtschaft. In: Bundesbaublatt 49 (2000) 11, S. 36-38.

Anschrift der Autorin:

Margarete Brumm
 Fachhochschule Deggendorf
 Bibliothek
 Edlmaierstr. 6 + 8
 D-94469 Deggendorf
 margarete.brumm@fh-deggendorf.de