

## **Protokoll der Sitzung der HeBIS-Facharbeitsgruppe Ausleihe und Benutzungsdienste am 27.11.2014**

Ort: Universitätsbibliothek Marburg

Zeit: 10:00 bis ca. 13:00 Uhr

Protokoll: Stefanus Schweizer

### **Teilnehmerinnen/Teilnehmer:**

- Heike Banholczer (UB Gießen), LBS Giessen/Fulda
- Iris Burmeister (UB Marburg), LBS Marburg
- Regina Frindt (UB Kassel), LBS Kassel
- Gabriele Gliem (UB Marburg), LBS Marburg
- Anne Grumbach (Hochschule Darmstadt), LBS Darmstadt/Wiesbaden
- Sylvia Hamann (UB Frankfurt), LBS Frankfurt (Gast)
- Dr. Angela Hausinger (UB Frankfurt), LBS Frankfurt (Vorsitzende)
- Elisabeth König-Frank (UB Mainz), LBS Rheinhessen
- Daniela Poth (ULB Darmstadt), LBS Darmstadt/Wiesbaden
- Tatjana Rabeneck, HeBIS-Verbundzentrale
- Martina Sauer (UB Kassel), LBS Kassel
- Peter Schönhofen (PTH St. Georgen Frankfurt), LBS Frankfurt
- Dr. Stefanus Schweizer (UB Mainz), LBS Rheinhessen
- Anne Spennrath (HLB Wiesbaden), LBS Darmstadt/Wiesbaden (Gast)

### **1.) Begrüßung, Protokoll der letzten Sitzung, Protokoll**

Das Protokoll der letzten Sitzung wurde ohne Änderungswünsche einstimmig verabschiedet.

Künftig wird das Protokoll reihum in alphabetischer Reihenfolge geschrieben.

### **2.) Benennung von Mitgliedern für anderen FAGs**

Die FAG entsendet Frau Oehlke und Frau Kroll (beide UB Frankfurt) in die **AG Evaluierung**.

Die FAG will auch mit der FAG RDA im Gespräch bleiben, weil das Thema RDA für die FAG interessante Aspekte beinhaltet. In einem ersten Schritt soll ein Vertreter der FAG RDA eingeladen werden, damit die FAG sich über die Auswirkungen von RDA auf die Benutzung informieren kann. Dabei soll auch evaluiert werden, ob und wann die Beteiligung der FAG in der FAG RDA sinnvoll ist.

In Anbetracht der Kurzfristigkeit zwischen der konstituierenden Sitzung der FAG Ausleihe und Benutzungsdienste und der Verbundkonferenz, war es nicht möglich, dass ein Mitglied der FAG bei der Verbundkonferenz persönlich anwesend war.

### 3.) Bericht von UAG Fernleihe

Die UAG Fernleihe hat sich am 25.11.2014 konstituiert und wählte Frau Sauer zur Vorsitzenden und Frau Rabeneck zur stellvertretenden Vorsitzenden.

Frau Sauer berichtete von der UAG Fernleihe, vgl. Protokoll auf den Hebis-Seiten. Diskutiert wurde über das neue webbasierte **Transferprogramm** „Transfer Light“, welches in den meisten LBS eingeführt bzw. getestet wurde (außer LBS Gießen, Einführung steht für das LBS Rheinhessen auf der Agenda). Es gibt noch Nachbesserungsbedarf in den Bereichen Zieltheken und Quittungsdruck. Ein Problem mit langen Antwortzeiten tritt nicht gleichermaßen in allen Bibliotheken auf, so dass es sich möglicherweise um lokale Einstellungen handelt. Der Vorschlag, E-Mail-Adressänderungen automatisch vom LBS ins CBS zu übernehmen (analog zur OUS-Mitgliedschaft) wird von der FAG unterstützt.

Die **Fernleihe von E-Journals** soll vorangetrieben werden, die FAG bittet alle HeBIS-Bibliotheken, die Fernleihindikatoren in der EZB zügig zu erfassen. Frau Sauer und Frau Loeschke werden für die Pilot-Phase über die Testmaschine auch Bestellungen aufgeben. Die UB Frankfurt testet umfassend die Auslieferung. Außerdem wurde von Frau Sinkovic (HeBIS-IT) ein Web-Tool zur Sichtbarmachung des Bearbeitungsstands von offenen Kopie-Bestellungen entwickelt.

Es wird empfohlen, im Fernleihsystem keine Weihnachts-Schließzeiten einzutragen, damit keine unnötigen Weiterleitungen in andere Verbünde erfolgen. Frau Rabeneck achtet darauf auch zentral.

In der UB Frankfurt ist vsl. vom 17.-19.12. wegen einer Baustelle die Zufahrt zum Frachtzentrum eingeschränkt, so dass es zu Verzögerungen bei der Auslieferung kommen kann.

Frau Dr. Hausinger berichtet von der **Subito-Mitgliederversammlung**. Bemerkenswert sind insbesondere die mit großen STM-Verlagen abgeschlossenen (Elsevier) bzw. anvisierten (Springer, Wiley) Rahmenverträge zur Lieferung aus E-Journals. Die technisch anspruchsvolle Anzeige der E-Journals im Subito-System für den Nutzer muss allerdings noch umgesetzt werden. Die Anzahl der Subito-Bestellungen ist wieder gesunken, was auf die National- und Allianzlizenzen sowie die zunehmende Verfügbarkeit von E-Journals nach einem zeitlichen Embargo zurückgeführt wird.

Das Thema Fernleihe von E-Medien ist auch für die DFG-geförderten Fachinformationsdienste von höchstem Interesse.

### 4.) Bericht UB Kassel von Studienreise in die Niederlande (Fr. Sauer)

vgl. Anhang

Die FAG diskutierte intensiv über die – in Kassel und Darmstadt zumindest teilweise umgesetzten – Trends zur zentralen Theke, dem „Walking Librarian“ und der zentralen Bearbeitung von Telefon, E-Mail und evtl. Chat-Anfragen im Backoffice-Bereich.

Hingewiesen wurde auf die begrenzten Möglichkeiten der Umnutzung von Bibliotheksbereichen auf Grund von Brandschutz- und Fluchtwegeverordnungen.

Thema waren auch die Lärmproblematik und der unterschiedliche Umgang mit Garderobenzwang. Frau Poth wird in der nächsten Sitzung von der Neukonzeption des Benutzungsbereichs in Darmstadt und den bisherigen Erfahrungen berichten.

## **5.) Erfahrungsbericht UB JCS EC-Terminal mit Bezahlungsfunktion (Fr. Hamann)**

Seit kurzem ist im Bibliothekszentrum Geisteswissenschaften (BzG) der UB Frankfurt ein Bezahlterminal der Firma Intercard („smart.Book“) im Einsatz. Die Wahl fiel auf die Firma Intercard, weil die Goethe-Universität diese Karten als Mitarbeiter- und Studierendenausweise bzw. Bibliotheksausweise im Einsatz hat. Neben der multifunktionalen Goethe-Card bzw. dem Bibliotheksausweis kann auch mit EC-Karte (mit PIN-Abfrage ab 3 Cent) bezahlt werden. Außerdem kann die Goethe-Card bzw. der Bibliotheksausweis mit der EC-Bezahlungsfunktion aufgewertet werden.

Der **Schnittstelle** zum OUS ist eine Eigenentwicklung der Firma Intercard, prinzipiell ist aber auch die Nutzung über eine SIP2-Schnittstelle möglich. Das Terminal hat eine Pica-Theken-Kennung mit den beiden Funktionen Forderungen und Lendomat. Eine lokale Besonderheit der UB Frankfurt sind die auf zwei Abteilungsgruppen aufgeteilten Bibliotheken mit jeweils unterschiedlichen Ausleihbedingungen pro Nutzergruppe. Bezahlt werden kann nur innerhalb der Abteilungsgruppe, der das EC-Terminal über seine OUS-Theke angehört.

Die **Forderungen** können einzeln (jedoch ohne Splitten eines Einzelbetrags) oder komplett bezahlt werden. Die Quittungen werden nach Art der Zahlung und Kostenart ausgegeben. Das System wird nicht aktiv beworben, trotzdem werden Mo-Fr schon 10-30% der Forderungen im BzG mit dem Terminal beglichen.

**Herausforderungen:** Bei der Beschreibung von Forderungen muss darauf geachtet werden, dass – sofern es sich nicht um Mahngebühren handelt – die Einträge vom Feld „Freitext“ übernommen werden, d.h. unter Umständen nichts oder nicht das Gewünschte angezeigt wird. Zur Zeit gibt es noch keinen Hinweis auf eine mögliche Nutzersperre; die Auswertung des OUS-Nutzerstatus ist von Intercard leider nicht vorgesehen. Auch zeigt das Gerät bei Ausfällen nicht unbedingt eine sprechende Fehlermeldung an.

## **6.) Theken und Zukunftskonzepte**

### **Berichte aus dem Lokalsystem Gießen (Fr. Banholczer)**

#### **UB Gießen:**

Klassische Trennung von Ausleih- und Infotheken in der UB.

#### **Ausleihtheke im EG der UB mit 3 Schaltern:**

Rückgabe, Ausleihe und Schalter zur Ausgabe von bestellten/vorgemerkten Büchern, Fernleihbestellungen, Ausgabe neuer Leseausweise und Zahlung von Gebühren. Zu den Zeiten des Einsatzes stud. Hilfskräfte ist der Service reduziert (keine Gebührenzahlung, keine Leseausweise).

Besetzung:

- Mo.- Fr. von 8:30 – 17:00 Uhr, Mi. - 18:00 Uhr Fachpersonal
- Mo. – Fr. 7:30 – 8:30 sowie 16:00 – 23:00 stud. Hilfskräfte
- Sa. und So. 7:30 – 23.00 Uhr stud. Hilfskräfte

- Zusätzliche Verbuchung von Medien an der Sperre zum Lesesaal in der Zeit von 8:30 – 16:00 Uhr.

### **Infotheken**

3 Auskunftstheken jeweils im EG, 1. OG und 2. OG (+Auskunft im Zeitschriftenlesesaal).

Neben allgemeinen Auskünften werden Fernleihbestellungen bearbeitet, Lesesaalbestellungen ausgegeben und die Verwaltung und Einrichtung von Semesterapparaten erledigt. Im 2. Stock wird neben allgemeinen Auskünften auch die Verwaltung des Mikroformen-Arbeitsbereiches übernommen.

- Besetzung der Auskunft im EG: Mo. - Fr. 8.30 - 16.00 Uhr Fachpersonal.
- Besetzung der Auskunft im 1. OG: Mo. – Fr. 8.30 - 19.00 Uhr Fachpersonal, 7.30 - 8.30 Uhr sowie ab 19.00 Uhr stud. Hilfskräfte. Sa. und So. 7.30 - 23.00 Uhr stud. Hilfskräfte.
- Besetzung der Auskunft im 2. OG: Mo. – Fr. 8.30 - 16.00 Uhr Fachpersonal, ab 16.00 Uhr stud. Hilfskräfte. Sa. und So. 12.00 - 18.00 Uhr stud. Hilfskräfte.

### **Ausleih- und Infotheken in den Zweig-Bibliotheken (Chemikum, Philosophikum II, Recht/Wirtschaft und Zeughaus):**

Keine Trennung von Ausleih- und Infotheken.

Fachpersonal in der Regel bis 16 Uhr anwesend, freitags oft kürzer.

### **Neu: Mit dem Audioguide durch die UB**

Seit einigen Wochen ist der Audioguide „JUSTlisten“ im Einsatz, mit dem man unabhängig und zu jeder Uhrzeit die UB erkunden kann. Er ist in den Sprachen

- Deutsch,
- Englisch,
- Türkisch und
- Russisch

verfügbar.

Man kann sich an neun Stationen mit dem Service und den Räumlichkeiten der UB vertraut machen. Die Audiosequenzen sind mit dem Smartphone an den einzelnen Stationen per QR-Code abrufbar. Wer kein Smartphone hat, kann sich ein Gerät zum Abspielen des Audioguides inkl. Kopfhörer an der Ausleihtheke der UB ausleihen.

### **Zukunft:**

Im geplanten Anbau der Universitätsbibliothek wird es eine weitere Ausleihtheke und Auskunftstheken im Freihandbereich geben.

Selbstverbucher, Rückgabeautomaten und Kassenautomaten sind ebenfalls geplant.

### **HLB Fulda**

Seit etlichen Jahren gibt es in der Hochschul- und Landesbibliothek an keinem der Standorte eine "klassische" Ausleihtheke, da Ausleihe und Rückgabe über Selbstbedienungsterminals erledigt werden.

Es gibt Servicetheken für die Ausgabe von Vormerkungen oder das Ausstellen von Nutzerscheinen und Hilfestellung für die (immer noch) große Zahl an Menschen, für die die Bibliothek immer noch fremd und verwirrend ist, wenn Google und Co nicht weiterhelfen.

Über die Einführung der "bargeldlosen Bibliothek" wird zu einem späteren Zeitpunkt entscheiden - in absehbarer Zeit jedoch nicht.

### **THM-Bibliothek**

Seit dem 6.10.2014 hat die Hochschulbibliothek der THM ihre Ausleihtheken abgebaut und setzt in ihren neuen Servicebereichen vollständig auf Selbstbedienung.

Die Nutzer tätigen Ihre Ausleihvorgänge über Ausleih- und Rückgabeverbucher. Für die Bezahlung der Mahngebühren stehen ihnen Bezahlautomaten mit EC-Zahlung (girocard) zur Verfügung.

Während der gesamten Öffnungszeiten werden die Nutzer durch Mitarbeiter oder Studentische Hilfskräfte im Servicebereich unterstützt.

Für die Ausgabe von Fernleihen, standortübergreifende Ausleihen, Benutzeranträge usw. wurden viele Geschäftsgänge angepasst.

Weitergehende Fragen, Wünsche der Nutzer werden über ein sehr klar strukturiertes Kontaktformular angenommen. Die Anfragen laufen in ein Ticketsystem und werden dort zeitnah (24 Std.) vom Stammpersonal beantwortet.

Nach 8 Wochen kann gesagt werden, dass das Konzept von Nutzern und Mitarbeiterinnen sehr positiv bewertet wird. Zwischen der Konzeptentwicklung und der Umsetzung liegt ein Jahr Arbeit.

An einem Konzept für die Informationsvermittlung wird zurzeit noch gearbeitet.

In einem ersten Schritt wurde auch die Informationstheke abgebaut.

Die Hemmschwelle wurde dadurch erheblich gesenkt.

---

Die FAG beauftragt die Mitglieder in den Lokalsystemen eine **Umfrage zum Theken- und Auskunfts-Konzept** in den jeweiligen Bibliotheken durchzuführen.

Sofern möglich, soll die inhaltliche Ausrichtung der Fragen qualitativ und/oder quantitativ beschrieben werden. In einzelnen Bibliotheken werden die Auskünfte bereits statistisch erfaßt, aufgeteilt nach

- Allgemeinen bibliothekarischen Fragen (z.B. Signatur, Fernleihe)
- Fachfragen (z.B. zu Datenbanken)
- Infrastruktur (bzw. Untergliederung in Technik – Gebäude)

Je nach Situation ist das Führen von solchen Statistiken zustimmungspflichtig.

## **7.) Verschiedenes**

- Die Auswirkungen des Gerichturteils zur **Sonntagsarbeit** wurden kurz andiskutiert.
- Lösungen zur **Kurzausleihe** ohne Bestätigung z.B. für Schließfachschlüssel wurden vorgestellt.
- Es wurde nach Erfahrungen zur IT-gestützten **Dienstplan-Erstellung** gefragt: Erfahrungen mit dem SAP-Modul liegen nicht vor, in einzelnen Bibliotheken wird mit Excel, einen webbasierten Kalender bzw. einem Wiki-basierten Kalender gearbeitet. Eine Stundenabrechnung ist bei diesen Lösungen in der Regel nicht enthalten.
- Die Problematik von **Sonntagszuschlägen** wurde in Frankfurt mit Freizeitausgleich in Höhe von 11,5 Std. für einen 8 Std.-Dienst gelöst.

- Die FAG möchte für die **Nutzerforschung** nach und nach Themenfelder erarbeiten, in einem ersten Brainstorming wurde der Bereich DiscoveryService genannt, außerdem wurde auf die bibliotheksübergreifenden Nutzerumfragen in Nordrhein-Westfalen hingewiesen.
- Die **nächste Sitzung soll Anfang Mai 2015** in der ULB Darmstadt stattfinden.