

Verbuchungs„roulette“

oder: die Kunst der Stunde

WOLF VON CUBE

Die Öffnungszeiten der Bibliothek der Universität Konstanz bedeuten:

Ausleihe und Rückgabe von Bibliotheksmaterial ist für alle Benutzerinnen und Benutzer in der gesamten Zeit möglich. Deshalb müssen die Verbuchungsstellen von 8 Uhr morgens bis 23 Uhr abends permanent besetzt sein. Der Haupteingang ist durchweg mit zwei Personen besetzt, im Buchbereich Naturwissenschaften reicht - bis auf Pausenvertretungen - meist eine Person.

Die Überlegung der Sparkommission, im Haupteingang nur einen Verbuchungsplatz zu besetzen, läßt sich bei den jetzigen Ausleihmengen keinesfalls realisieren. Schon eine

größere Rückgabe von Büchern oder das Heraussuchen vorgemerakter Bücher würde den Ausleihbetrieb stocken und die Warteschlange stark anwachsen lassen.

Zur Geschichte der Verbuchung

Bis zum Ende der siebziger Jahre waren die Buchbereiche und die Verbuchung streng getrennt. Es gab „Buchrücksteller“ und „Verbucher“. Dieses starre Modell wurde dann zugunsten von mehr Flexibilität aufgegeben. Die Bereiche wurden einfach geteilt. So stand in Krankheitsfällen von Verbuchungspersonal sofort mehr Ersatz bereit. Außerdem wuchs in der Regel die Arbeitszufriedenheit, es gab nicht mehr „die da oben“ und die „Magaziner“.

Das alte Verbuchungssystem lief zwar per EDV, aber ohne Bildschirm. Bei den damaligen Ausleihzahlen war es auch ohne Probleme möglich, bis zu vier Stunden an der Verbuchung zu arbeiten (1982: 306.000 Ausleihen). Die Bearbeitungsabteilung übernahm damals in der Verbuchung noch die Stunde von 8-9 Uhr komplett.

Mit Einführung der bildschirmunterstützten Ausleihe und dem Anstieg gekoppelter Arbeitsplätze Buchbereich/Ausleihe wurden die Verbuchungsintervalle verkürzt. Höchstens zwei Stunden verbuchte der einzelne Mitarbeiter. So hatte jeder die Möglichkeit, neben der Buchbereichsarbeit auch einen gewissen Anteil an der Verbuchungsarbeit zu bekommen. Die Morgenstunde von 8-9 Uhr

übernahm wieder die Benutzungsabteilung.

Die steigenden Ausleihzahlen und die zu der Zeit noch wachsenden Ausleihkonditionen verlangten auch erheblich höhere Konzentration. In der Zeit kam noch die Buchsicherung hinzu - ein zusätzlicher Arbeitsgang. Bei den damaligen Response-Spitzenzeiten bis zu 1,5 Minuten pro Ausleihvorgang war für den Einzelnen nach 1,5 bis 2 Stunden die Ablösung eher eine Erlösung.

Im Juni 1989 wurde die Öffnungszeit auf 23.00 Uhr verlängert. Die Zeit von 21.30 bis 23.00 Uhr mußte allerdings mit studentischen Hilfskräften gefahren werden. Das setzte eine 14-tägige Schnellausbildung von zehn Hilfskräften gleichzeitig voraus. Der Dienstplan mußte entsprechend erweitert werden.

Mit dem neuen eigenen Ausleihsystem, unabhängig vom Rechenzentrum, wurde die Verbuchung wesentlich schneller und half, den „Studentenberg“ ausleihtechnisch zu bewältigen (1993 bereits 778.500 Ausleihen). Das System war theoretisch in der Lage, 25.000 Verbuchungen pro Stunde zu bewältigen, aber so schnell konnte und kann niemand verbuchen. Mehr Ausleihen bedeutete auch mehr Rückstellungen, also Kapazitätsverschiebungen zugunsten der Buchbereiche.

Die neunziger Jahre

Schon Mitte der neunziger Jahre tauchten neue organisatorische Probleme auf: Das Personal in der Be-

nutzung nahm zusehends ab. Viele MitarbeiterInnen verkürzten ihre Arbeitszeit und standen somit für Nachmittagsschichten nicht mehr unbegrenzt zur Verfügung. Das hatte zur Folge, daß einige KollegInnen an der Verbuchung an einigen Tagen doppelt an der Verbuchung zu arbeiten hatten, eine Vormittags- und oft noch eine Nachmittagsschicht. Die Reserven waren schon durchweg täglich im Einsatz.

Im Jahr 1997 gingen (umgerechnet) weitere 5 Ganztagskräfte verloren, dem standen nur 2,5 Neuzugänge gegenüber. Der Verbuchungsplan mußte erneut geändert werden. Dankenswerterweise übernahm die Bearbeitungsabteilung zwei zusätzliche Schichten in der Verbuchung (dienstags und donnerstags) und half der Benutzungsabteilung im Sommer 1997 bei der Stellrevision großzügig aus. Daß durch die Rotation zwei der Verbucher aus der Bearbeitung in der Benutzung landeten - und somit die Kapazität zur Zeit doch aus der Benutzung stammt - sei nur am Rande erwähnt. Nachdem schon im Jahr 1997 eine Mitarbeiterin vom Sachgebiet Mediothek in die Fernleihe wechselte, wiederholte sich das zu Beginn des Jahres 1998. (Eine Verbuchungs-/Buchbereichsmitarbeiterin vom Sachgebiet Ortsleihe in die Fernleihe durch Ausscheiden eines Mitarbeiters dort).

Einige Überlegungen wurden angestellt, die verbleibenden Buchbereichs- und VerbuchungsmitarbeiterInnen in drei Kleingruppen mit mehr Eigenverantwortung und

Kompetenz aufzuteilen. Die Gesamtstruktur sollte jedoch erhalten bleiben (also keine völlig neue Verteilung von Buchbereichen oder Abwertung von Einzelleistungen). Ein Vorteil könnte auch eine weniger starre Dienstplanvorgabe und gegenseitige Ergänzung sein. Individuelle Lösungen könnten in einer Kleingruppe besser gelöst werden (z.B. freiwillige Übernahme von Verbuchungsschichten versus Buchbereichsschichten untereinander, je nach individuellen Vorlieben). Eine Gesamtsteuerung durch die Koordinatorin wäre selbstverständlich weiterhin gegeben. Es fand sich hierfür im ersten Anlauf aber keine Mehrheit.

So wurde, da die Zeit auch drängte, ein neuer Verbuchungsplan mit durchgängig 1,5 Stundenschichten aufgestellt. Eine mittägliche Pausenvertretung ist somit nicht zusätzlich erforderlich. Durch den vermehrten Einsatz von Halb- und Dreivierteltagskräften in der Verbuchung mußten Teile von Buchbereichen ganz in die Obhut von Hilfskräften gegeben werden.

Die leicht rückläufigen Ausleihzahlen (1997 gingen die Ausleihen um 6,3 Prozent zurück) kompensieren bislang den Personalrückgang in der Benutzungsabteilung. Somit bleibt es bisher möglich, die Benutzerinnen und Benutzer der Bibliothek ohne große Wartezeiten oder unerwartete Schliessungen freundlich und entgegenkommend zu bedienen.