

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK DER FREIEN UNIVERSITÄT BERLIN

BIBLIOTHEKS-INFORMATIONEN

Nr. 12

Oktober 1985

Zur Umstellung der Hauptausleihe der Universitätsbibliothek auf ein EDV-gestütztes Verfahren

In den Bibliotheks-Informationen Nr. 8 wurde ein Überblick über die Benutzungseinrichtungen gegeben, in Nr. 10 wurde die Fernleihe, in Nr. 11 die Lehrbuchsammlung vorgestellt. Hier soll ein Beitrag über die Hauptausleihe folgen, in der nächsten Nummer der Lesesaal behandelt werden.

Seit März 1985 hat die Universitätsbibliothek ihre Hauptausleihe vom bisher manuell betriebenen Verfahren auf ein EDV-gestütztes Verfahren umgestellt. Ziel der Umstellung war es, in Zukunft noch besser und schneller auf die Benutzerbedürfnisse reagieren zu können. Wenn auch ein Jahrzehnt intensiver Entwicklungsarbeit, durch viele Fortschritte, aber auch durch herbe Rückschläge gekennzeichnet, hinter der Bibliothek liegt, so soll an dieser Stelle doch nicht der Blick auf Vergangenes gerichtet sein. Was den heutigen Benutzer der Bibliothek interessiert, ist nicht ihre Geschichte, sondern ihre Benutzbarkeit für seine Zwecke.

Am Rande: dabei soll nicht vergessen werden, daß der jahrzehntelang, manchmal jahrhundertlang kontinuierlich betriebene und qualitativ wertvolle Bestandsaufbau einer wissenschaftlichen Bibliothek sie erst zu jenem Instrument macht, das dem Benutzer jenen Nutzen bieten kann, den er erwarten darf.

Versuchen wir deshalb, in Gedanken über die Ausleihtheke von der Mitarbeiterseite auf die Benutzerseite zu springen. Fragen wir uns, was wir als Benutzer der Bibliothek von ihr — speziell in der Hauptausleihe — erwarten und ob das neue EDV-gestützte Verfahren diese Erwartungen besser oder doch genauso gut wie das alte Verfahren erfüllen kann. Hierbei wollen wir uns auf die Hauptausleihfunktionen: die Buchausleihe, die Vormerkung, die Verlängerung und die Buchrückgabe konzentrieren.

Die Buchausleihe:

Rekapitulieren wir kurz, wie die Buchausleihe vorher ablief. An den Katalogen der UB wurde ermittelt, ob die UB ein bestimmtes Buch oder eine Zeitschrift besitzt. Dann wurde ein Bestellschein mit allen notwendigen Angaben ausgefüllt und in den Bestellkasten eingeworfen. Je nachdem, ob die Sofortausleihe oder die Ausleihe für den nächsten Tag gewünscht wurde, konnte das Buch nach etwa einer halben Stunde oder am nächsten Morgen abgeholt werden. Mitunter gab es auch den Bestellschein zurück mit dem Vermerk, daß das Buch bereits verliehen sei.

Was hat sich hieran geändert? Vorläufig noch nichts, jedenfalls, was den Beginn des Ausleihvorganges betrifft. Zunächst wird der ausgefüllte Bestellschein das Formular bleiben, mit dem die Magazinmitarbeiter losgeschickt werden, um ein Buch herauszusuchen.

Wenn das Buch in die Leihstelle geschickt wird, muß jetzt überprüft werden, ob im Buchdeckel ein maschinenlesbares Etikett klebt, denn ohne dieses Etikett ist keine Ausleihverbuchung für den Benutzer möglich.

Ein großer Teil unseres Bestandes wurde schon vor Einführung der EDV-gestützten Ausleihe etikettiert, doch manche Bände müssen noch mit Buchetiketten versehen werden, so daß es manchmal zu Verzögerungen bei der Sofortausleihe kommt. Doch mit ein bißchen Geduld wird man in Kürze diesen Engpaß überstanden haben.



Liegt das Buch dann für den Benutzer bereit, wird für ihn die erste Änderung sichtbar: es gibt keine manuell geführten Ausleihkonten mehr. Nach der Umstellung blieben die alten Kartentröge noch einige Zeit im Leihstellenbereich stehen, wurden aber ständig durch die Rückgabe der Ausleihquittungen reduziert. Wenn alle noch im manuellen Verfahren ausgeliehenen Bücher zurückgegeben sind, werden sie überflüssig, da die Ausleihkonten nicht mehr neu aufgefüllt werden. Diese Aufgabe der Kontoführung hat der Computer übernommen, der für jeden Benutzer ein Ausleihkonto anlegt, auf das seine Ausleihen verbucht werden.

Jetzt legt der Benutzer nur seine Benutzerkarte vor. Seine Benutzernummer und die Buchnummern der bestellten Bücher werden mit einem Handleser eingelesen und damit auf sein Ausleihkonto verbucht.

Wünscht der Benutzer einen Überblick über seine Ausleihen, so erhält er jederzeit einen sogenannten Kontoausdruck, auf dem die Signaturen der entliehenen Bände mit den dazugehörigen Leihfristenden stehen.

```
BEN-NR: 0833021
NAME: GOETHE JOHANN WOLFGANG VON
(1) FAELLIG BEI RV/VL: 0.00 DM
(2) SOFORT FAELLIG: 0.00 DM
(3) ANZAHL AV: 6
(4) ANZAHL VM: 1
(5) ANZAHL BS: 0
(6) ANZAHL VL: 0
(7) ANZAHL BR: 0
ANZAHL MAHNUNGEN: 0
BEN-STATUS: NICHT GESPERRT
```

ENTLIEHENE BUECHER :	
SIG:ST1529-0001	LFE:29.08.85
SIG:18F8	LFE:06.08.85
SIG:280/75/000910/0-0011	LFE:29.08.85
SIG:180/76/231330/0-0003	LFE:29.08.85
SIG:180/79/074127	LFE:15.08.85
SIG:8F378<2>	LFE:15.08.85

Mit der Zeit werden so alle **aktuellen** Benutzungsvorgänge in den Benutzerkonten des Computers gespeichert werden. Der nachdenkliche Benutzer ahnt etwas von den Schwierigkeiten, die es der Bibliothek bereitete, für einige Zeit zwei Ausleihsysteme nebeneinander zu führen. Er versteht aber auch, daß die Bibliothek im Interesse ihrer Benutzer sich zu dieser Doppelgleisigkeit entschlossen hat, denn die Alternative hätte darin bestanden, alle ca. 30.000 aktiven Benutzerkonten abzuschließen und in einer groß angelegten Rückrufaktion alle ausgeliehenen Bücher zurückzufordern. Dazu hätte die Leihstelle für etwa vier Wochen ihre Ausleihtätigkeit einstellen müssen, was bei annähernd 25.000 Ausleihen pro Monat nicht vertretbar schien.

Für den Herbst 1985 ist zudem eine weitere Neuerung vorgesehen, die auch den Beginn des Ausleihvorganges merklich verändern wird. Vielen studentischen Benutzern ist das in der Lehrbuchsammlung praktizierte Verfahren bekannt, bei dem der Benutzer an das Regal geht, in dem das gesuchte Buch steht, es dort entnimmt und selbst zur Verbuchung trägt. Dieses Selbstbedienungsverfahren wird auf einen wesentlich größeren Bestand in der UB ausgedehnt.

Im Magazinbereich werden dreieinhalb Magazinstockwerke mit etwa einer halben Million Bänden für die Benutzer zugänglich gemacht. Dort steht die nach 1969 erworbene wissenschaftliche Gebrauchsliteratur. Für diesen Bestand muß kein Bestellschein mehr ausgefüllt werden. Der Benutzer notiert von der Katalogkarte die Signatur auf einen Zettel, geht in das Magazin, holt sich sein Buch und läßt es am Terminal verbuchen. Was früher günstigstenfalls eine halbe Stunde mit der Sofortausleihe dauerte, wird jetzt in wenigen Minuten zu erledigen sein. Und auch hier wird der nachdenkliche Benutzer etwas von den beachtlichen Anstrengungen der Bibliothek ahnen, einen Bestand von annähernd einer halben Million Bänden so neu zu ordnen und aufzustellen, daß da, wo sich vorher einige wenige mit der Materie vertraute Magazinmitarbeiter zurechtfinden, jetzt Tausende von Benutzern ohne langes Suchen ihr Buch finden können.

Allerdings — und hier ist ein wesentlicher Unterschied zu dem Selbstbedienungsbetrieb in der Lehrbuchsammlung zu sehen: die Bücher sind im (für den Benutzer) Offenen Magazin nicht systematisch, sondern nach der Zugangsnummer aufgestellt. Ein Werk über Karl Marx steht neben einem Werk über Pflanzenkunde, daneben ein Werk von Günter Grass, vorausgesetzt, sie sind in der Erwerbsabteilung hintereinander bearbeitet worden. Man braucht also unbedingt die Katalogsignatur, um ein Buch am Standort zu finden, ein direktes Suchen am Regal wird nicht möglich sein. Dazu hätten die 500.000 Bände neu bearbeitet werden müssen, ein Arbeitsaufwand, den die Bibliothek in keinem Fall leisten konnte.

Wenn wir uns dennoch entschlossen haben, diesen nach der Zugangsnummer aufgestellten Bestand frei zugänglich zu machen, so haben wir u.a. folgende Vorzüge gegenüber der bisherigen Organisation eines gänzlich geschlossenen Magazins im Auge:

- größere Benutzerfreundlichkeit durch echte Sofortbedienung;
- größere Benutzerfreundlichkeit durch eine bessere Nutzung dieses Bestandes, da der Benutzer unnötige Ausleihen dadurch vermeiden kann, daß er sofort am Standort klärt, ob er ein bestimmtes Buch für seine Arbeit nutzen kann (wir nennen das „browsing“);
- größere Benutzerfreundlichkeit durch die Möglichkeit, die Ausleihe aus dem Offenen Magazin solange zu ermöglichen, wie die Leihstelle geöffnet ist;
- aber auch Entlastung der Mitarbeiter durch eine Entzerrung der Spitzenbelastungen in der Leihstelle und im Magazin;
- und vielleicht findet man beim Gang durch die Regale auch mal ein Buch, das man nicht unbedingt für seine wissenschaftliche Arbeit braucht, in das man aber zur Entspannung hineinschauen möchte.

Selbstverständlich werden auf jedem der geöffneten Magazinstockwerke Mitarbeiter bereitstehen, um dem Benutzer zu helfen.

Für den Rest des Bestandes der Universitätsbibliothek, etwa 1,1 Millionen Bände, wird aber weiterhin der Bestellschein erforderlich sein, damit die Magazinmitarbeiter wissen, wonach sie suchen sollen. Die Bestellscheine werden bei der Ausleihe dann dem Benutzer zurückgegeben, da sie nicht mehr als Nachweis für die Ausleihe benötigt werden.

Nur am Rande sei erwähnt, daß der Öffnung dieser Magazinteile für den Benutzer zwei Jahre Umbauarbeiten vorausgingen, bei denen die Stockwerke total ausgeräumt und wieder neu eingeräumt werden mußten, ohne daß der Benutzungsbetrieb eingestellt oder auch nur eingeschränkt wurde.

Die Vormerkung:

Auch hier wollen wir uns kurz erinnern, wie das Vormerkverfahren bisher ablief. Wenn ein Bestellschein mit dem „Verliehen“-Vermerk zurückkam, bestand die Möglichkeit, eine Vormerkung zu beantragen, um das Buch bei der Rückgabe als Nächster zu erhalten. Dazu wurde eine Postkarte ausgefüllt, die an den Leihschein des ersten Entleihers angeklammert wurde und bei Rückgabe des Buches als Benachrichtigungskarte verwendet wurde. Was den Benutzer nie interessierte, ja nicht interessieren durfte, aber der Bibliothek natürlich Arbeit machte, war festzustellen, wer dieses Buch gegenwärtig ausgeliehen hatte, um den Leihschein des ersten Entleihers in den Ausleihkonten zu finden. Ein Mitarbeiter ging mit dem Vormerkwunsch an den Standort des Buches im Magazin, notierte dort vom Leihscheindurchschlag den Namen des gegenwärtigen Entleihers auf einen Zettel, ging in die Leihstelle zurück, suchte dort in den Ausleihtrögen das Konto des Benutzers und mahnte eventuell die Rückgabe an, wenn die Leihfrist in Kürze ablief oder abgelaufen war.

Die Vormerkung wird natürlich sehr erleichtert, wenn ein elektronisches System zur Verfügung steht, in dem alle diese Auskünfte gespeichert sind. Hier genügt es zum Einrichten einer Vormerkung, daß die Benutzernummer des Vormerkers und die gewünschte Signatur eingegeben werden. Das System sucht anhand der Signatur das Benutzerkonto des Entleihers, trägt dort die Vormerkung ein und paßt auf, daß bei der Buchrückgabe die Information produziert wird, daß das Buch für einen anderen Benutzer vorgemerkt ist. Fast selbstverständlich gehört es auch zu den Leistungen eines solchen Systems, ein Benachrichtigungsschreiben auszudrucken, mit dem der Vormerker über die jetzt mögliche Ausleihbarkeit informiert wird.

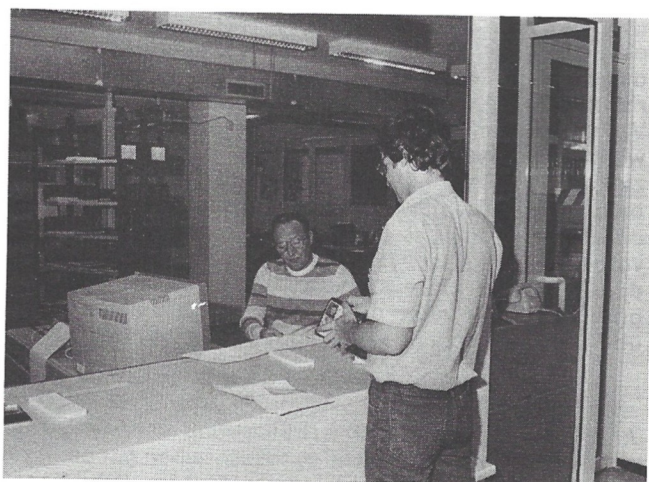
An dieser Stelle sei auch erwähnt, daß der Service der automatischen Benachrichtigungsschreiben nur dann voll ausgenutzt werden kann, wenn die Hauptausleihe Kenntnis von den aktuellen Anschriften der Benutzer hat. Deshalb sollten Adressenänderungen immer umgehend vom Benutzer gemeldet werden.



Verfahrenstechnisch konnte der Vormerkvorgang erleichtert werden: anstatt daß der Benutzer eine für DM 0,20 zu erwerbende Postkarte ausfüllen und mit dem Bestellschein abgeben mußte, können in benutzungsschwächeren Zeiten Vormerkungen sofort verbucht werden, wobei der Benutzer gleich erfahren kann, wann die Rückgabe des Buches erwartet wird. Es genügt aber auch, den Bestellschein mit dem „Verliehen“-Vermerk in den Briefkasten für die Vorbestellungen zu werfen. Dann wird die Vormerkung von den Bibliotheksmitarbeitern unverzüglich nachträglich vorgenommen, der Bestellschein wird vernichtet.

Die Verlängerung:

Die Bibliotheken leben nicht für sich selbst, sondern durch ihre Benutzung. Deshalb ist selbstverständlich ein EDV-gestütztes Verfahren vorgesehen, daß den Wunsch eines Benutzers berücksichtigt, ein Buch länger als die vorgesehene Leihfrist dauert, zu benutzen: die Verlängerung der Leihfrist.



Nun wäre es sicherlich umständlich und zeitaufwendig, mitten aus der wissenschaftlichen Arbeit herausgerissen zu werden, um ein Buch in die Bibliothek zurückzubringen, dort die Leihfrist verlängern zu lassen und das Buch dann wieder mitzunehmen. Deshalb war schon beim manuellen Verfahren wie jetzt auch beim EDV-gestützten Verfahren die Möglichkeit der „buchlosen“ Verlängerung vorgesehen.

Das EDV-gestützte Verfahren kennt dabei zwei Möglichkeiten des Verlängerungsantrages und zwei Möglichkeiten der Verlängerung: man kann persönlich die Verlängerung beantragen oder eine Postkarte schreiben, und man kann ein bestimmtes ausgeliehenes Buch oder alle Ausleihen auf einmal verlängern lassen.

Ausleihen werden immer vom Antragsdatum ab um vier Wochen verlängert. Das bedeutet: wenn man vor zwei Wochen ein Buch ausgeliehen hat und es jetzt verlängern läßt, beträgt die gesamte Ausleihdauer nicht acht Wochen, sondern nur sechs Wochen. Andererseits hat man durch die Verlängerung die Möglichkeit, die Leihfristen von Büchern, die an mehreren Tagen entliehen wurden, auf ein Rückgabedatum zu „harmonisieren“, womit man sich die Einhaltung der Ausleihfristen erleichtern kann.

Das Ausleihsystem ist so programmiert worden, daß fünf Verlängerungen pro Ausleihe hintereinander akzeptiert werden. Im günstigsten Fall kann man daher ein Buch ein halbes Jahr zu Hause lesen.

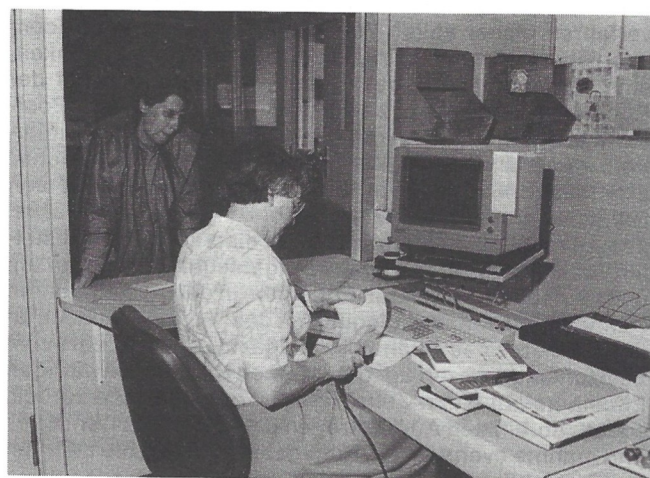
Erst wenn dann das Buch nochmals verlängert werden soll, muß es erneut zur Verbuchung vorgelegt werden. Die Bibliothek will damit dem doch öfter aufgetretenen Problem entgegenwirken, daß früher ein Buch nach einem Verlust manchmal jahrelang verlängert wurde, um vorläufig der Schadensersatzforderung zu entgehen. Angesichts der geringen Auflagenhöhe wissenschaftlicher Literatur war es dann kaum noch möglich, das verlorengegangene Werk wiederzubeschaffen, so daß auf Kosten des Benutzers eine oft sehr viel teurere Kopie angefertigt werden mußte.

Eine oft von den Benutzern gewünschte Möglichkeit der Verlängerung kann aber auch mit dem EDV-gestützten System (noch) nicht realisiert werden: die telefonische Verlängerung. Zwar wäre es jetzt technisch kein Problem mehr, am Bildschirm die Verlängerung aller Ausleihen vorzunehmen, da nur noch die Benutzernummer eingegeben werden muß. Es fehlt aber an einem zusätzlichen Terminal und vor allem an Personal, um während der gesamten Öffnungszeit diesen Service kontinuierlich anbieten zu können.

Die Buchrückgabe:

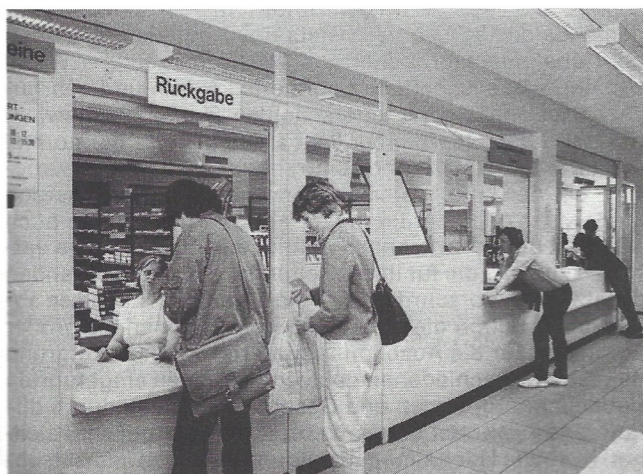
Während bei den manuell geführten Ausleihkonten der vom Bestellschein zum Leihschein gewordene Beleg bei der Rückgabe herausgesucht wurde und dem Benutzer als Entlastungsbeleg ausgehändigt wurde, hat beim EDV-gestützten System nun der Computer die Aufgabe übernommen, für den Ausdruck einer Rückgabequittung zu sorgen, da in der Leihstelle keine Belege mehr verwaltet werden. Die Bestellscheine erhält man jetzt bei der Ausleihe zusammen mit dem Buch zurück.

Im Gegensatz zur Ausleihe, wo durch die zuerst erfolgende Eingabe der Benutzernummer die Verbuchung auf das richtige Ausleihkonto sichergestellt werden muß, ist bei der Rückgabe keine Benutzerangabe mehr erforderlich, weil sich der Computer nach dem Einlesen der Buchnummer das richtige Konto herausucht und die Ausleihe dort löscht. Unmittelbar nach der Rückgabe ist auch nicht mehr feststellbar, wer das Buch ausgeliehen hatte, denn aus Gründen des persönlichen Datenschutzes werden alle Verbindungen zwischen dem Entleiher und dem Buch gelöscht. Lediglich die Ausleihfrequenz einer Signatur wird statistisch festgehalten, um der Bibliothek Hinweise zu geben, wo in hoffentlich wiederkehrenden Zeiten größerer Erwerbungssetats Verstärkungskäufe vorgenommen werden können. Die Frequenzstatistiken werden seit Jahren in der Lehrbuchsammlung mit großem Erfolg zur Bestandssteuerung benutzt und sollen auch für die Hauptausleihe eingesetzt werden.



Die Verbindung zwischen Buch und Benutzer wird nur dann nicht getrennt, wenn etwa durch ein Überschreiten der Leihfrist Mahngebühren entstanden sind. Die Bibliothek muß bei jeder Mahngebührenforderung nachweisen können, warum und wofür sie entstanden ist. Und die automatische Mahnung ist sicherlich einer der Wermutstropfen, der mit der Einführung des EDV-gestützten Systems für die Benutzer entstanden ist. Zwar waren wir auch früher bestrebt, die Ausleihfristen zu überwachen, um für andere Benutzer unnötige Vormerkungen zu vermeiden. In der Leihstelle war es aber immer wichtiger, den Ausleihbetrieb aufrechtzuerhalten, so daß bei großer Personalknappheit das regelmäßige Durchforsten der Karteien zu kurz kommen konnte. (Im übrigen — das sei hier zum wiederholten Male angemerkt — hat die Bibliothek selbst nichts von den Mahngebühren; sie wandern alle in den großen Topf der Zentralen Universitätsverwaltung, wo sie für allgemeine Zwecke der Universität ausgegeben werden.)

Nun hat der Computer die Arbeit des Mahnens übernommen und sucht jeden Abend in allen Ausleihkonten nach Büchern, deren Leihfrist abgelaufen ist. Dabei produziert er gleichzeitig neben allen anderen Benachrichtigungsschreiben auch die entsprechenden schriftlichen Mahnungen. Beim Durchsuchen der Mahnkonten fällt ihm aber auch auf, wenn auf eine erste Mahnung nicht reagiert wurde, und in vierzehntägigen Abständen folgen neue Mahnschreiben. Nach der vierten Mahnung sehen wir uns allerdings gezwungen, massivere Mittel einzusetzen, um die entliehenen Bücher zurückzuerhalten. Dann wird die Rechtsabteilung der Universität eingeschaltet, um im Verwaltungszwangsverfahren die Rückgabe der Bücher zu erreichen. Langjährige Erfahrungen mit dem automatischen Mahnverfahren in der Lehrbuchsammlung haben uns aber gelehrt, daß es dem Benutzer in der Regel in der ersten Woche nach Ablauf der Leihfrist gelingt, die Bücher zurückzugeben. Wir haben dem Computer deshalb eine kleine Karenzzeit von 5 Tagen einprogrammiert, in der Buchrückgaben nach Ablauf der Leihfrist ohne Gebührenforderung akzeptiert werden.



Im Rahmen dieses Beitrags sollten nur die hauptsächlichsten alltäglichen Benutzungsgeschäfte mit ihrer Veränderung durch den Einsatz des Computers dargestellt werden. Um aber einen ungefähren Eindruck vom Leistungsumfang des Systems zu geben, sollen am Schluß noch einige Zahlen mitgeteilt werden.

Insgesamt verfügt das System über zwölf Hauptfunktionen, von denen vier oben näher beschrieben wurden. Daneben gibt es die Funktionsgruppe Benutzer, die Buchdatenverwaltung, die Gebührenverwaltung und einige Funktionen mehr, die aber nur seltener benötigt werden. Die zwölf Hauptfunktionen gliedern sich in vierunddreißig Unterfunktionen. Insgesamt sind bei den unterschiedlichen Fragestellungen im Ausleihbetrieb ca. 300 verschiedene Systemantworten möglich. Diese Zahlen mögen verdeutlichen, daß sich die Universitätsbibliothek mit ihrem Ausleihsystem ein Instrument geschaffen hat, mit dem sie einerseits ihre bisherige Ausleihe exakt abbilden konnte, das aber darüber hinaus ganz neue Möglichkeiten eröffnet, um den Benutzer bei seiner wissenschaftlichen Arbeit zu unterstützen. Im übrigen betrachten wir das jetzt eingesetzte System als noch nicht vollkommen und arbeiten ständig an seiner Verbesserung.

Aus all dem oben Gesagten möge aber deutlich geworden sein, daß die Bibliothek sich neuen Techniken, sei es im Ausleihbetrieb oder bei der Katalogisierung, nicht verschließt. Wenn sie Maßnahmen einsetzt, so ist sie aber dabei immer bestrebt, sich nicht dem Zwang der Maschinen zu unterwerfen, sondern sie mit ihren Programmen so zu gestalten, daß sie den Zwecken einer wissenschaftlichen Bibliothek gerecht werden. Und im Mittelpunkt der Bibliotheksarbeit steht der Benutzer.

Sabine Neumann / Ulrich Naumann

Öffnungszeiten der Universitätsbibliothek der FU

Garystraße 39, 1000 Berlin 33 (Dahlem),
Telefon: 838 42 24

Katalogauskunft Mo - Fr 9 - 19 Uhr, Sa 9 - 13 Uhr
(Telefon: 838 42 73)

Kataloge Mo - Fr 9 - 19 Uhr, Sa 9 - 13 Uhr

Leihstelle Mo - Fr 9 - 19 Uhr, **Sa geschlossen**
(Buchrückgabe im Lesesaal möglich)

Lesesäle Mo - Fr 9 - 20 Uhr, Sa 9 - 13 Uhr

Zeitschriftenfreihandmagazin Mo - Fr 9 - 17 Uhr

Bibliographische Information Mo - Fr 9 - 19 Uhr

Lehrbuchsammlung Mo - Mi u. Fr 10 - 15 Uhr,
Do 10 - 18 Uhr

Foto-Stelle Mo u. Do 14 - 17 Uhr,

Di 14 - 19 Uhr, Mi u. Fr 9 - 14 Uhr