

# Convenient Service

Die SLUB als Universitätsbibliothek

von **ACHIM BONTE**



### Ein besonderes Dienstleistungsspektrum

Die Sächsische Landesbibliothek – Staats- und Universitätsbibliothek Dresden (SLUB) ist nicht zuletzt wegen ihres außergewöhnlich breiten Dienstleistungsspektrums eine der größten wissenschaftlichen Bibliotheken der Bundesrepublik. Als Staatsbibliothek versieht sie wichtige Koordinierungs- und Servicefunktionen für die Bibliotheken im Freistaat – zum Beispiel auf den Gebieten Bestandserhaltung, Digitalisierung oder EDV-Entwicklung. Als klassische Landesbibliothek sammelt sie Medien aus und über Sachsen und stellt landeskundliche Informationen über das Portal „Sachsen.digital“ und mit digitalen Sammlungen auch im Internet zur Verfügung. Das Brot-und-Butter-Geschäft der SLUB und zugleich die ressourcenintensivste Sparte bildet freilich die Informationsversorgung der rund 35.000 Studierenden und über 5.000 Mitarbeitern (ohne Drittmittelbeschäftigte) der Technischen Universität Dresden. Als eigenständige Anstalt des öffentlichen Rechts besitzt die SLUB zwar rechtlich einen besonderen Status, agiert aber mit ihrer Zentralbibliothek und vier Zweigbibliotheken funktional umfassend als Universitätsbibliothek. Über 60% der Personalkapazität sind diesem Zweck gewidmet. Aus dem engen Kontakt zur Universität und zu den Studierenden erwachsen dem Haus Impulse und Netzwerke, wie sie eine reine Staatsbibliothek nicht gewinnen kann.

Die Technische Universität Dresden ist die größte Universität Sachsens und verfügt in 14 Fakultäten über eine besonders hohe Fächervielfalt. Bei der Exzellenzinitiative des Bundes konnte sich die TUD als einzige Hochschule Ostdeutschlands mit je einer Graduiertenschule und einem Exzellenzcluster durchsetzen. Sechs weitere Hochschulen, drei Max-Planck-, vier Leibniz- und elf Fraunhofer-Institute sowie die europaweit führende Mikroelektronik machen Dresden zu einem hervorragenden Wissenschaftsstandort.

### Dynamische Entwicklung des Informationsmarktes

In der SLUB melden sich in jedem Herbst rund 7.000 neue studierende Benutzer an, die in der Summe regelmäßig über mehr Erfahrung mit modernen Informations- und Kommunikationstechniken verfügen als ihre Vorgänger. Der Laptop hat inzwischen weithin das handschriftliche Exzerpt ersetzt, Breitband-Internetanschlüsse sind ebenfalls üblich und der Verbreitungsgrad von Mobiltelefonen liegt in dieser Benutzergruppe ohnehin bei nahezu 100 Prozent. Die raschen Veränderungen auf dem Informations- und Kommunikationsmarkt mit immer kürzeren Innovationszyklen veranschaulichen einige Daten: Die erste Internet E-Mail wurde in Deutschland 1984 empfangen, das World Wide Web 1993 zur allgemeinen Benutzung freigegeben. Mobiltelefone sind etwa seit der gleichen Zeit gebräuchlich. Seitdem haben sie sich sukzessive zu Multifunktionsgeräten entwickelt und sind



Arbeiten in der SLUB  
Bilder: Toni Klemm

neben Telefonen Internetbrowser, Kamera, MP3-Player, Navigationsgerät, Taschenrechner und Spielkonsole. Informationen unter Studierenden werden entsprechend kaum noch über das Schwarze Brett, sondern in Internetforen wie dem Dresdner „Exmatrikulationsamt“ (<http://www.exmatrikulationsamt.de>) mit über 14.000 Usern ausgetauscht. Auch der Kontakt zwischen Lehrenden und Lernenden verläuft zunehmend mittels E-Learning-Plattformen, elektronischen Semesterapparaten und ähnlichem mehr.

Um vor diesem Hintergrund zukunftsfähig zu bleiben, bedarf es einer hohen Entwicklungsdynamik und sehr bequemer, passgenauer, günstiger, komfortabler Bibliotheksdienstleistungen, die ich mangels einer gleichwertigen deutschen Entsprechung hier zusammenfassend als convenient service bezeichne. Da in der Welt der Suchmaschinen, elektronischen Medien, Lieferdienste und webbasierten sozialen Netzwerke ein Benutzer kontinuierlich weniger gezwungen sein wird, eine Informationsdienstleistung unbedingt von der Universitätsbibliothek vor Ort abzunehmen, wird es auf die Konditionen der örtlichen Serviceangebote, auf Aufenthaltsqualität und Image der einzelnen Bibliothek je länger je mehr wesentlich ankommen.

### Die Strategie der SLUB

Die SLUB ist entschlossen, auch im elektronischen Zeitalter die zentrale Anlaufstelle in der TUD für Information, Kommunikation und Medien zu bleiben und arbeitet deshalb mittels gründlicher Marktbeobachtung, Offenheit und kurzen Reaktionszeiten an der kontinuierlichen Entwicklung ihrer Angebote. Indes ist vorauszuschicken, dass die strukturellen Voraussetzungen dafür nicht günstig sind. Während die Studierenden als die wichtigste Kundengruppe gleichsam alterslos bleiben, das heißt im Zuge des Studienabschlusses etwa alle vier

bis fünf Jahre wechseln, hat das Team der SLUB durch den seit 2002 anhaltenden, drastischen Personalabbau von ursprünglich 402 auf knapp 300 Stellen inzwischen ein Durchschnittsalter von rund 49 Jahren erreicht. Damit einher geht ein dramatischer Mangel an jungen Fachkräften, die den Studierenden und ihrer Informationskompetenz alters- und erfahrungsbedingt von vornherein leichter begegnen könnten. Eine Besonderheit gegenüber „normalen“ Universitätsbibliotheken bedeutet auch die rechtliche Selbständigkeit der Bibliothek, die einerseits gestattet, unternehmerisch eigenständig zu handeln und gegebenenfalls auch den größeren Gesamtapparat für Zwecke der universitären Informationsversorgung zu mobilisieren, andererseits dazu führt, dass die Bibliothek als universitätsexterne Einrichtung in der universitätsinternen Strategie- und Willensbildung nicht immer ausreichend berücksichtigt wird.

Gleichwohl hat die SLUB in den letzten zwei Jahren konsequent in die Entwicklung ihrer Produkte, die Erleichterung von Benutzungskonditionen und die Modernisierung der Kommunikation investiert.

#### Produktentwicklung und Konditionengestaltung für die Dresdner Studierenden

Im Bereich der Produktentwicklung sind vollständige Produktinnovationen und die Fortentwicklung schon vorhandener Services zu unterscheiden. Zur ersten Gruppe zählen die Einrichtung von Eltern-Kind-Angeboten und die Einführung weiterer elektronischer Auskunft- und Bestellsysteme, zur zweiten erhebliche Zusatzinvestitionen in die Lehrbuchsammlung, ein umfassender Relaunch des SLUB-Katalogs oder die schrittweise Erweiterung der Bibliotheksöffnungszeiten. Als gezielte Veränderungen der Benutzungskonditionen im Interesse der Studierenden seien die durchgreifende Verbesserung der Ausleihverfügbarkeit der Bibliotheksbestände, die Streichung der Vormerkgebühr für entliehene Medien oder der unbürokratische Zugang zu Gruppenarbeitsräumen genannt.

Nachdem bereits Ende 2006 die Öffnungszeit der Zentralbibliothek von montags bis samstags auf jeweils 24 Uhr ausgedehnt werden konnte, wird ab 2009 die schon traditionelle Sonntagsöffnung in den Prüfungsmonaten Januar/Februar und Juni/Juli weitgehend auf das gesamte Kalenderjahr übertragen. Die Studentenstiftung Dresden, die 2002 den Anstoß zur Sonntagsöffnung während der Examenzeiten gegeben hatte, darf ihr initiierendes Engagement damit auf ideale Weise bestätigt sehen. Mit rund 340 Öffnungstagen im Jahr und über 100 regulären Wochenöffnungszeiten wird die SLUB auch in dieser Hinsicht weiter in der Spitzengruppe der deutschen Bibliotheken rangieren.

Studierende mit Kindern sind im Studienalltag mit besonderen Herausforderungen konfrontiert. Als bescheidenen Beitrag zur Unterstützung junger Eltern hat die Bibliothek einen Eltern-Kind-Raum eingerichtet und mit altersgerechten Spielsachen und Büchern ausgestattet. Ein Laufstättchen in der Nähe der Kopiergeräte, ein Wickeltisch oder Kinderhochstühle in der Cafeteria der SLUB zählen ebenfalls zur Ausstattung. Im nächsten Schritt wird zu prüfen sein, inwiefern mit Unterstützung von Sponsoren und externen Partnern Betreuungsangebote für Kinder verwirklicht werden können. Diese Idee geht von der Annahme aus, dass eine Leistung, die zum Beispiel in Einrichtungshäusern üblich ist, prinzipiell auch in sehr großen Bibliotheken funktionieren sollte.

Für die über das Internet eintreffenden Bibliotheksbenutzer sind die WWW-Informationen, vor allem aber der elektronische Katalog, die Visitenkarte einer Bibliothek. Die SLUB legt daher bei allen elektronischen Informationsangeboten besonderen Wert auf professionelles Webdesign. Um den SLUB-Katalog graphisch attraktiver zu gestalten und Katalogfunktionen intuitiver benutzbar zu machen, wurde er zum Beginn des Wintersemesters 2008 in einem hausinternen Projekt komplett überarbeitet. Im Ergebnis sind zum Beispiel nicht selbsterklärende Icons beseitigt, die Einschränkung von Suchergebnissen verbessert, RSS-Feeds ermöglicht und externe Datenbanken harmonischer eingebunden. Nach diesem Facelift wird sich die Bibliothek in den nächsten Monaten auf die Weiterentwicklung der vorhandenen Katalogfunktionen konzentrieren. Geplant ist eine signifikante Steigerung der Recherchemöglichkeiten auf der Basis von Suchmaschinenteknologie.

Grundlegende Studienliteratur wird nicht nur in klassischen „Lehrbuchfächern“ wie Medizin und Jura überdurchschnittlich stark nachgefragt. Entsprechend erzielen einige große Universitätsbibliotheken bis zu 40 % ihres gesamten Ausleihumsatzes mit speziellen Lehrbuchsammlungen und trägt ein solch gut ausgebauter Sonderbestand erkennbar zum Profil von Bibliothek und Universität unter





den Studierenden bei. Seit Ende 2006 hat die SLUB massiv in ihre Lehrbuchsammlung investiert. In der Kategorie „Jährlicher Neuzugang an Lehrbüchern“ belegt die SLUB mit über 15.000 Bänden seitdem den ersten Rang in der Deutschen Bibliotheksstatistik. Wunschgemäß vermehrten sich die Entleihungen aus der Lehrbuchsammlung 2007 gegenüber 2006 um 40 %. Für 2008 zeichnet sich eine erneute Steigerung um rund 15 % auf über 260.000 Entleihungen ab. Mit einem optimierten Leitsystem und einem Ausleihautomaten unmittelbar in der Lehrbuchsammlung, erhöhter Aufmerksamkeit des Fachreferentenkollegiums für das Thema sowie der Mitwirkung von Studierendenrat und Fachschaften soll die positive Benutzerresonanz weiter verstärkt werden.

Durch die historischen Erfahrungen der Mangelwirtschaft und die damit verbundene besondere Betonung der archivischen Komponente landesbibliothekarischer Arbeit war die Benutzungssituation in der SLUB im ersten Jahrzehnt nach der Fusion von Landesbibliothek und Universitätsbibliothek im allgemeinen noch zu stark auf Bestandsbewahrung und Präsenznutzung abgestellt. Gerade Studierende empfinden jedoch eine weitgehend freie Disposition über die Bibliotheksmedien, das heißt die Entscheidung, ob sie ein gängiges Gebrauchsbuch in den Räumen der Bibliothek, im Dresdner Großen Garten oder zuhause bearbeiten, als Selbstverständlichkeit. Im Interesse einer möglichst hohen Nutzungsquote und mit Blick auf den inzwischen sehr viel leichter erhältlichen Ersatz für verschlissene oder verlorene Standardwerke hat die SLUB ihre Ausleihgrenze für Monographien des allgemeinen Bestands vom Erscheinungsjahr 1950 auf 1900 vorverlegt. Daneben gilt für die Neuerwerbungen dieser Gruppe nunmehr der Grundsatz,

dass rund 80 % aller Medien ausleihbar und in Freihandaufstellung verfügbar sein müssen. Für ältere, urheberrechtsfreie Werke aus dem Erscheinungszeitraum von 1500 bis 1900 wurde 2008 der Service „ebooks on demand“ eingeführt, der über den Online-Katalog die Bestellung einer elektronischen Kopie ermöglicht. Die Bibliothek digitalisiert das gewünschte Buch und stellt es dem Besteller sowie allen anderen Lesern im Rahmen der digitalen Sammlungen zur Verfügung.

Bei über 2 Millionen Entleihvorgängen pro Jahr und begrenzten Haushaltsmitteln sind nicht immer alle Informationsbedarfe unmittelbar zu befriedigen. Um den Kontakt mit ihren Benutzern weiter zu vertiefen, die Verfügbarkeit häufig benötigter Literatur zu verbessern und zusätzliche Hinweise für einen nachfrageorientierten Bestandsaufbau zu erhalten, bietet die SLUB seit 1. September 2008 die Vormerkung auf entlehnte Medien kostenfrei an. Voraussetzung ist lediglich die Benachrichtigungsmöglichkeit des Benutzers via E-Mail – für Studierende gewiss keine Hürde. Mit Hilfe der Vormerkungsdaten lassen sich eventuelle Missverhältnisse in der Etatverteilung bzw. -gesamtausstattung oder neu aufkommende Interessenschwerpunkte unter den Benutzern leichter identifizieren. Bei nun grundsätzlich kostenfreier Möglichkeit, auf Versorgungsdefizite via Vormerkung hinzuweisen, bleibt es selbstverständlich das Ziel der Bestandsentwicklung, die Anzahl der notwendigen Vormerkungen von vornherein möglichst gering zu halten. Der raschen Ermittlung offener Benutzerwünsche dient auch das Instrument des Anschaffungsvorschlags, der aus dem SLUB-Katalog heraus initiiert werden kann. Wie ernst die Bibliothek den lebendigen Austausch mit ihren Benutzern nimmt, lässt sich auch daraus entnehmen, dass jeder mit einer Mailadresse



versehene Vorschlag vom Leiter der Abteilung Bestandsentwicklung persönlich per E-Mail beantwortet wird.

Ausgehend von den positiven Erfahrungen innerhalb des 2007 eröffneten Bibliotheksportals Sachsen (<http://www.bibliotheksportalsachsen.de>) hat die SLUB 2008 auf ihren hauseigenen WWW-Informationen einen Chatbot, einen datenbankbasierten Auskunftsröbter, platziert, der Standardfragen von Benutzern passende Antworten zuordnet. Seit kurzem ist die Datenbank auch trefferabhängig mit dem elektronischen Katalog- und Ausleihsystem der SLUB verknüpft. Mit über 5.000 Regeln zur Fragenanalyse und Antwortgenerierung ist die Wissensdatenbank – quasi das „Gehirn“ des SLUB-Chatbots – im Bibliotheksbereich nahezu konkurrenzlos (vgl. den Beitrag in BIS H.3 (2008), S. 186f.).

#### Moderne Kommunikationsformen

Um neue Informationsdienste adäquat zu vermitteln und eine möglichst hohe Identifikation der Studierenden mit „ihrer“ Bibliothek zu schaffen, bedarf es altersgemäßer Kommunikationsformen und eines regelmäßigen, engen Dialogs. Jenseits des Austauschs in den üblichen Vertretungsgremien wie Bibliothekskommission und Senat unterhält die SLUB einen Jour fixe mit Studierendenvertretern, an dem die Belange ihrer Hauptbenutzergruppe im Mittelpunkt stehen. Dem engeren Kontakt dienen auch gemeinsame Veranstaltungen. Ein gelungenes Beispiel war die anlässlich der nationalen Aktionswoche „Deutschland liest“ durchgeführte Lesenacht im Oktober 2008, in der Studierende in zwanzigminütigem Wechsel sechs Stunden non stop ihre persönlichen Lieblingsbücher präsentierten (s. den Bildbericht in diesem Heft).

Für die Informationsvermittlung ist neben Chatbot und Mailauskunftssystem inzwischen ein Callcenter

eingerrichtet, zudem werden studentische Foren im WWW oder ein eigener Kanal im Videoportal „You Tube“ genutzt. Bei allem Enthusiasmus für moderne Kommunikationswerkzeuge sind stets Aufwand und Ertrag sorgfältig abzuwägen, da nicht jede Novität nachhaltigen Erfolg verspricht. So hat sich die Bibliothek angesichts recht hoher Nutzungshürden, einer stagnierenden Resonanz und der begrenzten Reichweite zum Beispiel bewusst gegen Investitionen in die dreidimensionale Virtuelle Welt „Second Life“ als Service- und Marketingplattform entschieden. Weit interessanter scheint dagegen etwa, die WWW-Informationen der SLUB UMTS-fähig, das heißt für Mobiltelefone tauglich zu machen.

Trotz der fortschreitenden Enträumlichung von Bibliotheksdiensten und Kommunikationsmitteln ist für das öffentliche Erscheinungsbild weiterhin auch das Personal an den Informations- und Ausleihstellen von herausragender Bedeutung. Speziell die Mitarbeiter der Ortsleihe – keineswegs die bestbezahlten, in mancherlei Hinsicht aber die meistbelasteten innerhalb des Hauses – sind vielfach erste Anlaufstelle für Ärger und Wünsche und prägen mit ihrer Kompetenz und Freundlichkeit in besonderem Maße das Image der SLUB. Ihnen sei dieser Beitrag gewidmet. Wenn, wie in einer anderen Universitätsbibliothek vor wenigen Jahren geschehen, ein Mitarbeiter der Ausleihe von dankbaren Benutzern sogar eine Festschrift geschenkt bekommt, ist der dienende Zweck jeder Bibliothek auf das Glanzvollste bestätigt (Büchergänge. Miszellen zu Buchkunst, Leselust und Bibliotheksgeschichte. Hommage an Dieter Klein, Heidelberg 2006. SLUB-Signatur: AN 59000 H711).



ACHIM

BONTE