

MONTAG

geänderter Service



Sie können nutzen:

- die Verbuchungsplätze
(Ausleihe, Rückgabe, Verlängerung)
- den Online-Katalog
- die Internetplätze, W-Lan
- die Lernräume
- den Klavierraum

Einschränkung

Magazinbestellungen montags möglich.
Abholung ab Dienstag!



Öffnungs- und Servicezeiten

Mo - Fr 10 - 19 Uhr

Sa 10 - 18 Uhr

montags eingeschränkter Service

montags nicht möglich

- Anmeldung
- Persönliche Beratung



Öffnungszeiten ohne Service

Ein Experiment der Stadtbücherei Münster

103. Bibliothekartag Bremen

04.06.2014

- „Bibliothek als Ort“
 - 44.000 / 299.000 Einträge bei Google
- Öffnungszeiten von Zentralbibliotheken
 - 50 Wochenstunden plus: 6 Bibliotheken
 - 40 – 49 Wochenstunden: 45 Bibliotheken
 - Unter 40 Wochenstunden: 35 Bibliotheken
- Nichtnutzumerumfrage des DBV

- **Stadtbücherei Münster**
 - Stellenabbau: 74 (2005) – 60 (2013)
- **„Wir bieten großzügige Öffnungszeiten“**
 - Zentralbibliothek bis 2012: 50 Stunden
 - Zweigstellen
 - 2005: 32,5 Stunden
 - 2012:
 - 3 Zweigstellen: 32,5 Stunden
 - 2 Zweigstellen: 15 Stunden
 - <Bücherbus>

- **Samstags: 10 – 15 Uhr**
 - In 5 Stunden mehr Besuche und Ausleihen als an den anderen Wochentagen
- **Ursachen**
 - Ganztagsbetreuung
 - Nachmittagsunterricht
 - Ladenöffnungszeiten in der Innenstadt
- **Nutzung der Außenrücknahme nach 15 Uhr**
- **Hohe Belastung der Mitarbeiter**

*„Wie erreichen wir eine höchstmögliche
Zugänglichkeit der Stadtbücherei
ohne das Personal unzumutbar zu belasten?“*

- Mehr Stellen
- Schließtag
- Kürzung Montag – Freitag
- Vorbild
 - Dänemark
 - Universitätsbibliotheken

Pro und Contra

„Öffnungszeit ungleich Servicezeit“

„Öffnungszeit gleich Servicezeit“

Welches Modell bietet die beste Basis für die
Zukunftsfähigkeit der Stadtbücherei?

- Meinungsbild am Anfang: Ausgewogen
- 2 Gruppen
 - „Ohne Service läuft nix“
 - „Es geht auch ohne“
- Wünsche an die Führungsebene
 - Zentrales Thema: Samstagsdienste
- Meinungsbild am Ende:

Pro

„Öffnungszeiten ungleich Servicezeit“

- Arbeitskreis Öffnungszeiten
 - Neuorganisation der Samstagsdienste
- Ergebnis
 - 4-Wochen-Rhythmus für alle
 - Zur Entscheidung:
 - Verschiedene Schichtdienst-Modelle für den Samstag
 - Ausgleichstag Montag / Freitag / Beliebig

Entscheidungen

- **Samstags: 10 -18 Uhr**
- **Montags**
So wenig Serviceleistungen wie möglich
- **Samstagsausgleich**
Am Montag vor dem Samstagsdienst
- **Schichtmodelle**
Nach Bereichen differenziert

Und dann?

- **Neue Dienstpläne**
- **Abstimmung mit**
 - Personal- und Organisationsamt
 - Personalrat
- **Dienstvereinbarung**
 - Zulage: Samstags ab 13 Uhr
 - Wunsch: Zeit statt Geld
 - Auf Antrag für ein Jahr

Und dann?

- Für den Montag
 - „Minimalbesetzung“ definieren
 - „Minimalservice“ beschreiben
- Kommunikation mit den Kunden
 - Medien
 - Kommunikation im Haus – Kennzeichnung am Montag

Wie sieht der reduzierte Service aus?

- 3 statt 6 Mitarbeiter im öffentlichen Raum
- Mitarbeiter bewegen sich im Raum
- Servicetheke und Auskunftsplätze sind nicht besetzt
- Für die Kunden:
Alles, was ohne Hilfe gemacht werden kann
- Mitarbeiter
 - Funktionieren der Geräte
 - Antworten auf Orientierungsfragen

Was wird nicht gemacht?

- Neuanmeldungen
- Klassenführungen und Veranstaltungen
- Vormerkungen
- Leihfristverlängerungen
- Recherchen
- Begleitung an das Regal
- Beratung zu Onleihe, Internet, Datenbanken
- Magazingänge (Bestellungen für den nächsten Tag)

Und die Mitarbeiter?

- **Rollenkonflikt**
 - Montags: „Aufsicht“ – Minimum an Dienstleitung
 - Dienstags bis Samstags: „Der Kunde steht im Mittelpunkt“
- **Vorbereitung in Workshops**
 - Mit Kommunikationstrainerin
 - Tipps für den Umgang mit der Situation
 - Argumentationshilfen

Erfahrungen

- **Samstags:**
 - Positive Rückmeldungen der Kunden
 - Steigende Inanspruchnahme
 - Entlastung der Mitarbeiter
- **Montags:**
 - Kaum Kundenbeschwerden
 - Anfangs: Rückgang der Ausleihen
 - Belastung der Mitarbeiter an der Servicetheke – „Ganztägig auf den Beinen“

... und in Zweigstellen?

- **Bis 2012: 15 Öffnungsstunden / Woche**
 - 0,75 Stelle Fachkraft
 - Ca. 15 Freiwillige
- **Heute: 28 Öffnungsstunden / Woche**
 - RFID-Verbuchung / Rückgabebriefkasten
 - 12 Servicestunden (Fachkraft + Freiwillige des „Serviceteams“)
 - 16 Öffnungsstunden ohne Service (Selbstbedienung + Freiwillige des „Präsenzteams“)
- **Erfahrungen**
 - Viel mehr Besuche – etwas mehr Ausleihen

Fazit

- Keine Ideallösung
- Besser als ein Schließtag
- Optimale Ausnutzung vorhandener Ressourcen

Danke
für ihr Interesse
und
was ist Ihre Meinung?

So:

Mo – Fr 10 – 19 Uhr
Sa 10 -18 Uhr

Oder so:

Mo geschlossen
Di – Fr 10 – 19 Uhr
Sa 10 -18 Uhr