



NIEDERSÄCHSISCHE STAATS- UND
UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK GÖTTINGEN

Arbeit 4.0 in der Benutzungsabteilung einer großen Universitätsbibliothek – exemplarisch dargestellt am Beispiel der Bereichsbibliothek Medizin der SUB Göttingen

Dagmar Härter
AGMB-Tagung, Wien
26.09.2017



GEORG-AUGUST-UNIVERSITÄT
GÖTTINGEN

Arbeit 4.0

Automatisierung

Wegfallen von Berufen

Digitale Kompetenz

Flexibilisierung

Kreativität

Wirtschaft 4.0 ?

Digitale Nomaden

Neues Prekariat

Freiheit

Flache Hierarchien

Neue Arbeitszeitmodelle

Remote Work

Verwaltung 4.0

eAdministration

Führung 4.0

Generation Y



Grünbuch des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales



- Bundesministerin für Arbeit und Soziales stößt einen öffentlichen wie fachlichen Dialog an über die Zukunft der Arbeitsgesellschaft (2015-2016):
<http://www.arbeitenviernull.de/>
 - „Grünbuch Arbeiten 4.0“ (2015):
 - Das Grünbuch skizziert bestimmende Trends, wichtige Handlungsfelder und zentrale gesellschaftliche Fragen zur Arbeitswelt der Zukunft.
 - Spricht von einer „Arbeitsgesellschaft im Wandel“, die neue Anforderungen an Arbeitnehmer_innen stellt und ein hohes Maß an digitaler Kompetenz, Qualifizierung, Flexibilität und Kreativität verlangt
 - Erste Antworten sind seit November 2016 im „Weißbuch Arbeiten 4.0“ veröffentlicht
- Genau das, was wir in unseren Bereichen auch schon seit Jahren merken und dementsprechend darauf reagieren müssen!

Thema zieht sich durch die gesamte Bibliothekswelt

- Passend dazu das Motto des 106. Bibliothekartags in Frankfurt 2017 „Medien – Menschen – Märkte“, wo es im Grußwort der Veranstalter heißt, dass die „überraschende Begleiterscheinung der voranschreitenden Digitalisierung... Bibliotheken voller Menschen“ seien dort etliche Veranstaltungen zum Thema Zukunft, Strategien, Arbeit und Ausbildung
- Jahresthema 2017/18 des BIB (Berufsverband Information Bibliothek e.V.) „Arbeit 4.0 – Agil Arbeiten in Bibliotheken“
„Nützliche Produkte unter Unsicherheit liefern“

Arbeit 4.0 – und was ist das jetzt wirklich?

- **Der Blick zurück:**

„Arbeiten 1.0“ bezeichnet...die beginnende Industriegesellschaft vom Ende des 18. Jh. und die ersten Arbeiterorganisationen.

„Arbeiten 2.0“ ist die beginnende Massenproduktion und die Anfänge des Wohlfahrtsstaats bis zum Ende des 19.Jh.

„Arbeiten 3.0“ umfasst die Zeit der Konsolidierung des Sozialstaats und der Arbeitnehmerrechte auf Grundlage der sozialen Marktwirtschaft.

Nun folgt der digitale Wandel zur „Arbeit 4.0“.

- „Der Begriff **Arbeiten 4.0**kann...damit beschrieben werden, dass die zum Teil heute schon gelebten Arbeitsweisen, vor allem aber die Arbeitsweisen in den nächsten Jahren sich an die Herausforderungen und Möglichkeiten der digitalen Welt anpassen.
- In diesem Zusammenhang umspannt Arbeit 4.0 den Veränderungsprozess der Arbeitswelt im digitalen Zeitalter.“

Quelle: Wikipedia https://de.wikipedia.org/wiki/Arbeit_4.0

Arbeit 4.0: zentrale Aspekte – SUB Göttingen/BBM

- Verstärkter Focus auf Automatisierung
 - Einführung elektronischer Kassen 2012-2013
- Individualisierung von Produkten und Dienstleistungen
 - Nutzerbefragungen
- Automatisierung von Verwaltungsvorgängen als Schwerpunkt
 - Einführung Dienstplansoftware



Einführung elektronischer Kassen: Projektskizze

- Ausgangssituation
manuelle Aufwände durch Bargeldhandling (Theken, Rechnungsstelle)
- Ziel
Reduzierung manueller Aufwände durch Automatisierung mittels Software bei gleichzeitiger Serviceverbesserung
- Umsetzung
Vernetzung mit Software auf dem Campus (Studentenwerk, Abteilung IT)

Einführung elektronischer Kassen: Ausgangssituation



LBS/CBS, -OUS



manuelles
Ausbuchen
von Fernleih- und
Mahngebühren



SUB-Theken mit
Bargeldkasse
Bezahlen von:
–Fernleih- und
Mahngebühren
–Druck- und
Kopierkarten
–Ausweise
–Digitalisate



Bargeld-
übergabe



Rechnungsstelle



manuelle
SAP-Eingabe



SAP

Einführung elektronischer Kassen: Campusstrukturen

- Studierenden-, Mitarbeiter_innen- und Privatnutzer_innenausweis als Zahlungsinstrument



Studierenden-,
Mitarbeiter- und
Privatnutzerausweis
mit Geldbörse

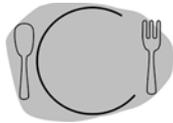


Aufladen der Geldbörse
an Aufwertern mit
Bargeld oder EC-Karte



Zahlen an
elektronischer
Kasse

Einführung elektronischer Kassen: Vernetzung



Mensa Cafeteria mit elektronischer Kasse: Bezahlen von Essen



Kassensoftware tl1

tl1-SAP-Schnittstelle der SUB



SAP-Universität



LBS/OUS

Schnittstelle zur Ausbuchung von Mahngebühren



SUB-Theken mit elektronischer Kasse:
 Bezahlen von
 – Fernleih- und Mahngebühren
 – Druck- und Kopierkonten
 – Ausweisen
 – Digitalisaten



Papercut

Schnittstelle zum Aufladen von Druck- und Kopierkonten



monatliche Gutschrift des Studentenwerkes für SUB Göttingen, definierbare Listen:
 Standort / Produkt / Sachkostenstelle

Layout Kasse SUB Göttingen

tt1 POS-Client 4.8.1.2 - SW



Kasse 1 Biblio.Mediz

Guten Tag

20.09.2017 - 12:38h

4	11:20:54	1	1,00	Karte	VK
5	11:35:47	2	3,00	Karte	VK
6	11:51:16	2	3,00	Karte	VK
7	12:11:26	1	2,00	Karte	VK
8	12:16:43	1	5,00	Karte	VK
9	12:25:55	1	3,90	Karte	VK
10	12:27:01	1	0,90	Karte	VK
11	12:32:10	1	5,40	Karte	VK

Beleg		
Karte		
L.Beleg	523-11 12:32 A Studierende Humanmed.	5,40 -> 5,40 -> 0,00
L.Karte	1159945463-104-03.2018	46,68 -> 41,28

Ausweis 5 €

Mahngebühren (mit Kassieren im OUS)

Fernleihgebühren

Fernleihe Datenträgerverlust 2,50 €

Kopier- und Druckkonten 0,50 €

Kopier- und Druckkonten 1,00 €

Kopier- und Druckkonten 2,00 €

Kopier- und Druckkonten 5,00 €

USB - Stick 5,00 €

Ohrstöpsel 0,30 €

Bleistift 0,50 €

Kuli 0,70 €

Plastiktüte 0,20 €

Fotoauftrag

Whiteboardstift 0,90 € (LSG/BBM)

Hardware-Verk. (Inventar)

Hardware-Verk. (nicht Inventar)

Abmelden

E-Diss.-Gebühr (inaktiv)

Freie Menge

3D-Modelle (BBM)

Laminierung (BBM)

Thermobindung (BBM)

Spiralbindung (BBM)

Funktionen

OK

Abbruch / Storno

20.09.2017 - 12:38h
55/2121/611/MEDIZIN AU/Onl/E1
⏠
K1
⌨
Bereit.

Einführung elektronischer Kassen: Evaluation/Perspektiven

- sehr gute Annahme der Kassen
- Schneller, bequemer Service für die Nutzer
- Vereinfachung der Transaktionsvorgänge für das Personal, so dass es auch von allen Mitarbeitern in den Randzeiten geleistet werden kann
- Kompletter Ausstieg aus Bargeldzahlungen an allen Standorten 2015
- Wegfall manueller Tätigkeiten (Theken, Rechnungsstelle)

- Aufladen der virtuellen Geldbörse im Self Service an Aufwertern
- Geplant: Einbindung der Fernleihe in Bezahlschnittstelle: Voraussetzung Umzug der Fernleihkonten vom CBS in das LBS
- Einführung von Selbstbedienungskassen, an denen die Nutzer selber Gebühren bezahlen und das Druckkonto aufladen können
- Bezahlen mit mobilen Endgeräten?

Individualisierung von Dienstleistungen:Nutzerbefragungen

Ausgangssituation:

- letzte (postalische) Nutzerbefragung 2003

Ziel:

- zielgruppenspezifische Weiterentwicklung von Angeboten für Studierende und Wissenschaftler_innen aller Fakultäten, zugeschnitten auf deren Bedarfe und Wünsche

Umsetzung:

- Online-Nutzerbefragung mit SoSci Survey / SPSS
- Auswertung nach Nutzergruppen (Studierende, Mitarbeiter, Wissenschaftler, Professoren)
- Kooperation mit Lehrstuhl Marketing und Methodenzentrum Sozialwissenschaften der Universität Göttingen
- Ergebniseinbindung in Strategieprozess 2014/15 und Maßnahmenableitung

<http://www.sub.uni-goettingen.de/wir-ueber-uns/nutzerbefragung-2014/>

Nutzerbefragung 2014: Bereichsbibliothek Medizin (BBM)

Lernortentwicklung bis 2014:

- Umbau und Sanierung der Nutzerbereiche: Lernlandschaften mit hoher Nutzungsfrequenz
- Angebote Medien- und Informationspraxis: zotero-, Endnote und PubMed-Kurse sowie individuelle Beratung mit hoher Auslastung

Spitzenposition der BBM in Bedeutung als Lernort für Studierende: **91% (sehr) häufige Nutzung**



Lernortentwicklung seit 2014

- Verlängerung der Öffnungszeiten um die Zeit von 22-24 Uhr durch SQM (Kooperation mit Fachschaft)
- Finanzierung des Randzeitenteams aus SQM (Kooperation mit Fachschaft)
- Ausbau des analogen Lehrmittelangebotes aus SQM, z.B. Schädel, Skelette und Körpermodelle (Kooperation mit Fachschaft)
- Ausbau der Angebote Medien- und Informationspraxis: Datenbanken, Datenmanagement ... (Kooperation mit wissenschaftlichem Lehrpersonal und Göttingen eResearch Alliance), Open Access
- Auf- und Ausbau von Online-Selbstlerndokumenten (Kurse, Videotutorials)
- Anschaffung von 3D-Technik: Drucker, Scanner (BBM-Projekt, Eigenmittel)
- Einrichtung eines Eltern-Kind-Bereichs (Kooperation mit UMG-Gleichstellungsbüro)
- Anschaffung eines 3D-Anatomietisches (Kooperation mit dem Anatomischen Institut)
- Einführung von Coffee Lectures einmal monatlich zu einem bibliotheks-/nutzerrelevanten Thema



- Geplant: Bereitstellung von Lernsoftware auf den LRC-Rechnern -> EMERGE, virtuelle Notaufnahme (Ende 2017/Anfang 2018)



Evaluation – Ausblick - Perspektiven

- Bibliothek ist seit 2014 mit der Einführung der individualisierten Angebote in der Wahrnehmung der Fakultät stark gestiegen
- Manifestiert in einer ca.10%igen Nutzungssteigerung in 2016 (2015: 445695 Besucher, 2016 482457 Besucher)
- Personal konnte effizient um-/ und weitergebildet werden, dabei aber auch unvermeidlich: Personalabbau in bestimmten Arbeitsbereichen

Stand September 2017:

108 Öffnungszeiten an 7 Tagen/Woche

25 Mitarbeiter = 7,6 VZÄ (3 Personen Stammpersonal, d.h. bibliothekarisches Fachpersonal im klassischen „Tagesdienst“, 22 studentische Mitarbeiter nach TV-L 3)

- Weiterer Ausbau des physischen und virtuellen/digitalen Lernortes „Bibliothek“ in Abstimmung mit der Fakultät
- (noch) stärkere Vernetzung mit Einrichtungen des Campus und anderen medizinischen Fachbibliotheken
- Ausbau der Kooperation mit weiteren Abteilungen der Universitätsmedizin

Einführung Dienstplansoftware: Projektskizze

- Ausgangssituation
(zuviele manuelle) Aufwände bei Dienstplanerstellung
- Ziel
Reduzierung manueller Aufwände durch Automatisierung mittels Software
- Umsetzung
Software

Einführung Dienstplansoftware: Ausgangssituation

Rechte- / Rollensystem:

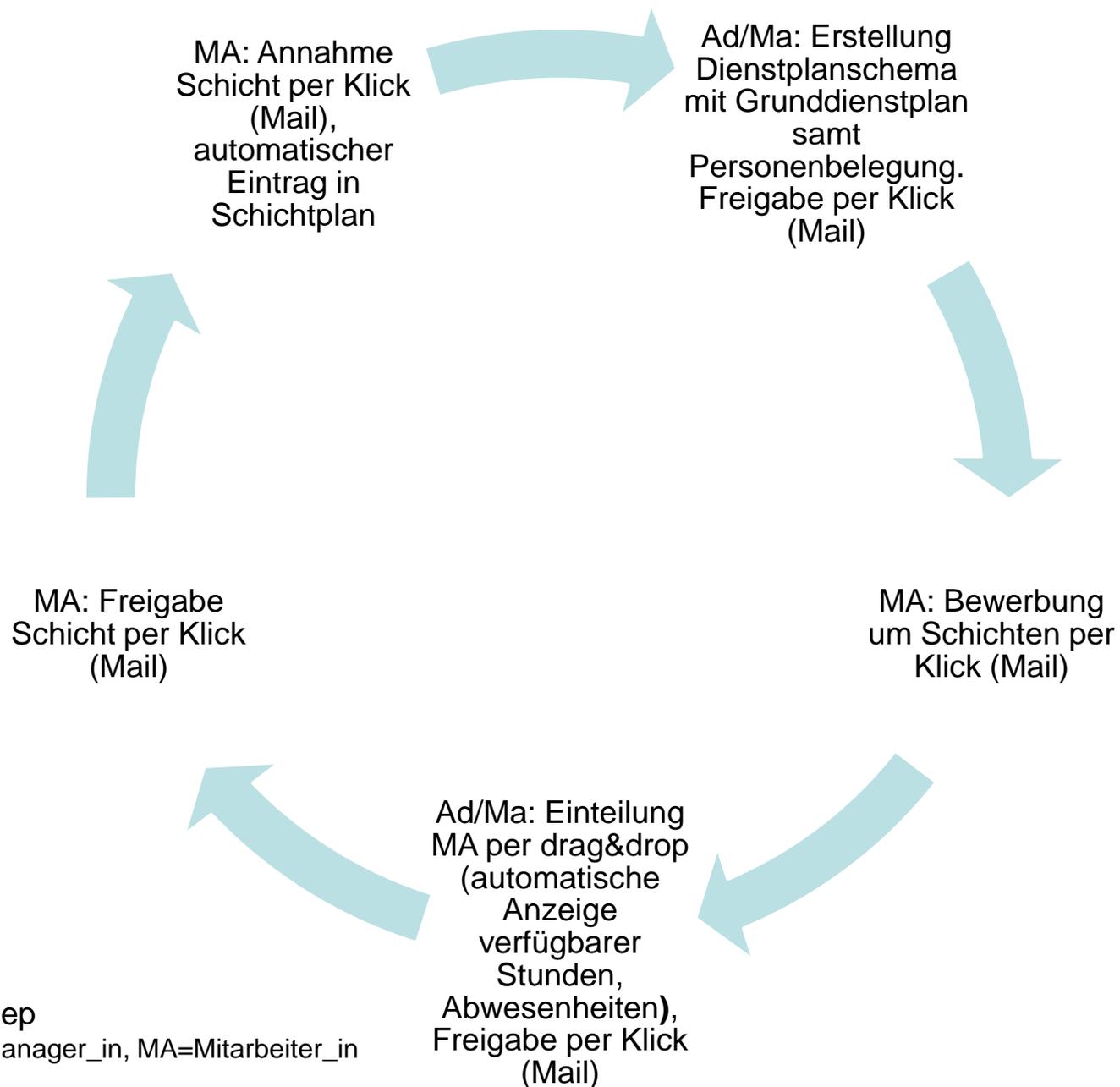
- Dienstplaner_in (Schreibrecht):
 - Erstellung Dienstplanschema (definierte Zeiträume, Schichten)
 - pro Zeitraum Belegung der Schichten mit Mitarbeitern_innen
 - Berücksichtigung verfügbarer Stunden, Abwesenheiten und Überstunden (Tabellen, Zeitlisten; ggfs. einsehbar bei Gruppen- oder Teamleitung)
 - Erstellung und Ablage im Wiki
 - Freigabe Dienstplan durch Mail über Mailverteiler
 - bei Ausfall Vertretungssuche per Mail und manueller Eintrag der Vertretung in Dienstplan (auch bei Information über Vertretung durch Mitarbeiter_in)
 - bei Überstunden Gespräch mit Mitarbeiter_in (ggfs. Gruppen- und Teamleitung)
- Mitarbeiter_in (Leserecht):
 - bei Ausfall Vertretungssuche per Mail
 - Information über Vertretung an Dienstplaner_in per Mail

Einführung einer Dienstplansoftware: easypep

Rechte- / Rollensystem

- Admin
 - Systemeinstellung (Einrichtung des Standortes, Arbeitsbereiche)
 - Erstellung Dienstplanschema (Zeitraum, Schichten, Personen)
 - Abwesenheitsplanung
 - Übersicht Mitarbeiter_innen (verfügbare Stunden, Abwesenheiten)
- Manager_in (wie Admin ohne Systemeinstellung)
- Mitarbeiter_in:
 - persönlicher Zugang via Dienstmailadresse
 - Einsicht in Schichtplan auf Website (Browser, mobile Smartphone-Version)
 - Synchronisation mit Smartphone oder webbasiertem Kalender (z.B. Outlook)
 - Filtern nach eigenen Schichten, Ausdruck
 - selbständiger Schichtentausch
 - Schichtübernahme mit automatischem Eintrag in Dienstplan
- keine Zeiterfassung

Beispiel BBM



Use case easypep
(Ad=Admin, Ma=Manager_in, MA=Mitarbeiter_in)

Easypep in der SUB Göttingen

The screenshot displays the Easypep dashboard interface. At the top, there is a navigation bar with the EASYPEP logo, a search bar containing the text "Suchen", and links for "Hilfe und Feedback" and "Konto". Below the navigation bar, a welcome message reads "Willkommen in Deiner Standortübersicht!". On the left side, there is a button with a plus sign and the text "Neuen Standort anlegen". The main area contains a grid of seven location cards, each with a representative image and a set of icons for management actions. The cards are labeled as follows:

- BBN
- BBG / LSG
- Zentralbibliothek
- BBG / BBK
- BBG / BBWiSo
- ZB Mag
- BBG/BBW

In the bottom right corner of the dashboard, there is a small circular icon with a speech bubble.

Dienstplanbelegung Beispiel BBM

EASYPEP Suchen Hilfe und Feedback Konto

Okt. 2014 Kein Wochenplan im Monat Oktober vorhanden Wochenplan anlegen

Anderungen senden Heute Jan. 26 - Febr. 01, 2015 Liste Woche Alle Schichten Mehr

Mitarbeiter

Suche nach Mitarbeiter

- Arne Matzanke
- Aylin Erkaraduman
- C. Strauss
- Christian von Schne
- Dagmar Härter
- Dominic Sommerbu
- Elena Hammoud
- Fatma Dridi
- Fabio Kalla
- Fynn Noweck
- Gerhard Güttlich
- Hagen-Till Voigt
- Jonas Einfeldt
- Jakob Seelert
- Jens Cyrenius
- Janin Klassen

	Mo. 26.1.	Di. 27.1.	Mi. 28.1.	Do. 29.1.	Fr. 30.1.	Sa. 31.1.	So. 1.2.
Spezielle Tage							
BBP							
BBM							
08:00 - 16:00	Dagmar Härter	Dagmar Härter	Dagmar Härter	Dagmar Härter	Dagmar Härter		Fatma Dridi
13:00 - 18:00	Marina Renner	Marina Renner	Philip Engelke				Jonas Einfeldt
16:00 - 20:00		Dagmar Härter Yannick Henze					
20:00 - 00:00	Yannick Henze	Philip Engelke	Dagmar Härter	Jonas Einfeldt		Fatma Dridi	
20:00 - 00:00			Philip Engelke		Yannick Henze		

Arbeitsbereiche

- alle ausblenden
- BBP
- BBM



Fazit

- Große Flexibilität durch selbstständiges Agieren der Mitarbeiter
- Hohe Transparenz, da jederzeit Einsicht in Dienstplan möglich
- Schichtentausch kann eigenverantwortlich organisiert werden

- Je größer der Standort/der Mitarbeiterpool, desto mehr Arbeitsbereiche müssen angelegt werden, sonst zu unübersichtlich
- Manche Daten dürfen in einer von allen Mitarbeitern zugänglichen Software nicht abgebildet werden

Zukunftsprognose

- Wegfall weiterer manueller Tätigkeiten in Verwaltung und Büro durch Automatisierung
- Profitieren von Nachnutzung von bzw. Vernetzung mit Software
- verstärkte neue Kooperationen und Outsourcing
- konsequente Einbeziehung der Nutzenden bei der Entwicklung von Services und Angeboten
- hohe Anforderungen an die Beschäftigten:
 - digitale und technische Kompetenz
 - Repräsentation nach außen
 - Fähigkeit, Nutzerbedarfe zu erfassen und umzusetzen
 - Bereitschaft zu dauerhafter Fortbildung und Aneignung teilweise komplett neuer Tätigkeitsfelder
- Verlagerung der klassischen Bibliothekarstätigkeit hin zur Allround-Servicekraft



NIEDERSÄCHSISCHE STAATS- UND
UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK GÖTTINGEN

Noch Fragen??

Wir haben noch 10 Minuten!



GEORG-AUGUST-UNIVERSITÄT
GÖTTINGEN