

Leseplatzreservierung neu gedacht – zielgruppenorientiert und laissez-faire

Benjamin Rücker, Franziska Zenkel

Abstract

Etwas gegenläufig zum Trend setzt die UB der Ludwig-Maximilians-Universität München auf eine Reservierungslösung als wichtiges Element im Benutzungsbetrieb. Dieser Artikel beschreibt die Überlegungen, die zu einer neuen Praxis der Leseplatzreservierung an der Universitätsbibliothek geführt haben.

Somewhat contrary to the trend, LMU University Library continues to use reading place reservations as an important part of its user services. This article looks at the reasoning behind this approach, and describes the resulting system for reserving reading places.

Einleitung

Reservierungslösungen waren in Bibliotheken vor 2021 kaum verbreitet, wenn man von Gruppenräumen und speziellen Services absieht. Mit der COVID-Pandemie änderte sich das jedoch schlagartig – durch die extern gegebenen Notwendigkeiten für Zugangsregulierung, die Kontrolle von Nutzerdaten und eine Verringerung der Anzahl der verfügbaren Leseplätze wurden Reservierungen zu einem zentralen Instrument der Benutzungspraxis.

Zur Verfügung standen jedoch vielfach nur provisorische oder aus anderen Kontexten entnommene und in kurzer Zeit adaptierte Plattformen.¹ Diese funktional meist limitierten und selten ausgeprägt intuitiv bedienbaren Tools, aber auch die sich aus den genannten Umständen ergebende hohe Regelungsdichte prägen teils auch heute noch das Bild von Reservierungssystemen in Bibliotheken. Daher überrascht es nicht, dass nach Auslaufen der Pandemie eine Tendenz zum Rückzug aus der Leseplatzreservierung festzustellen war. Wenn die Reservierungspraxis eher als Hemmnis für die Benutzung wahrgenommen und mit der Abkehr vom Leitgedanken der offenen Bibliothek assoziiert wird, drängt sich eine Wiederherstellung des vorherigen Zustands schließlich geradezu auf.

Aber natürlich kehrte damit auch kein rundum goldenes Zeitalter zurück. Vielmehr hat man es zumindest in (groß-)städtischen Bibliothekssystemen vielerorts wieder mit Phänomenen wie einer sehr großen Nachfrage nach Leseplätzen und insgesamt stark ausgelasteten räumlichen Ressourcen zu tun. Durch eine grundsätzlich sehr erfreu-

liche Entwicklung, nämlich die kontinuierlich steigende Attraktivität von wissenschaftlichen Bibliotheken als zentrale Anbieter von Lern- und Arbeitsumgebungen und zunehmend auch als soziale und kommunikative Orte des Campuslebens, werden sich die genannten Herausforderungen absehbar weiter verstärken.

Angesichts dieser Konstellation ließe sich fragen, ob Reservierungssysteme als digitale Werkzeuge zur Auslastungssteuerung und Allokation von Ressourcen nicht auch dauerhaft einen sinnvollen Beitrag leisten können. Oder anders gewendet: Wenn sich der Benutzungsbetrieb mithilfe von zweckmäßig eingesetzten Reservierungen effizienter gestalten und die Zufriedenheit der Nutzer steigern ließe, welchen Grund gäbe es dann, darauf zu verzichten?

Die UB der Ludwig-Maximilians-Universität (LMU) München hat sich daher für den fortgesetzten Einsatz von Reservierungen als wichtiges Element in der Benutzungspraxis entschieden, allerdings mit einer leistungsfähigeren Software, unter gänzlich anderen Vorzeichen und mit anderen Zielen als noch zu Zeiten der Pandemie. Nach zwei Jahren möchten wir an dieser Stelle gerne unsere Überlegungen darstellen und ein vorläufiges Fazit ziehen.

Rahmenbedingungen für den Benutzungsbetrieb an der UB der LMU

Um den in den folgenden Abschnitten beschriebenen Ansatz zur Leseplatzreservierung zu verorten, auch mit Blick auf eine eventuelle Übertragbarkeit auf andere Einrichtungen, ist ein kurzer Blick auf die Nutzerstruktur und das Bibliothekssystem der UB der LMU notwendig.

Die Ludwig-Maximilians-Universität gehört mit 54.000 Studierenden und rund 7.000 Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftlern zu den größten Universitäten Deutschlands. Die Angehörigen der LMU sind die primäre Zielgruppe der Universitätsbibliothek. Potenzielle (und zu einem beachtlichen Anteil auch tatsächliche) Nutzer sind zudem die Angehörigen anderer am Hochschulstandort München ansässiger Einrichtungen; insgesamt studieren etwa 150.000 Personen im Stadtbereich. Und selbstverständlich ist das Bibliothekssystem der LMU auch für alle interessierten Personen besuchbar, die nicht den Universitäten angehören. Neben Studierenden anderer Hoch-

¹ So auch an der UB der LMU: Während der Pandemie wurde kurzerhand die Open Source Web-Applikation MRBS umfunktioniert, die zuvor ausschließlich für die Verwaltung einiger Gruppenräume genutzt worden war. Ziel war die möglichst schnelle Wiedereröffnung von Lesesälen.

schulen entdecken daher regelmäßig auch Schülerinnen und Schüler in signifikanter Anzahl die Fachbibliotheken für sich. Weitere externe Nutzergruppen fallen demgegenüber quantitativ weniger ins Gewicht.

Das Bibliothekssystem der UB ist verhältnismäßig komplex, mit 14 Fachbibliotheken, die in räumlicher Nähe zu den disziplinär verbundenen Fakultäten primärer Bezugspunkt für die jeweiligen Fachstudierenden sind, und vier in Relation zu den Fachbibliotheken kleinen und mittelgroßen Lernzentren.² Insgesamt stehen rund 4.000 Leseplätze zur Verfügung.

In 2024 verzeichnete die Universitätsbibliothek 3,6 Millionen Besuche; die Gesamtnutzung liegt damit erfreulicherweise 25% über dem Niveau vor 2020. Hervorzuheben ist eine überproportionale Konzentration auf die drei größten Fachbibliotheken, die zusammen 46 % der Leseplätze, aber fast 60 % der Nutzung auf sich vereinen.³ Es ist also eine klare Tendenz zu offenbar als besonders attraktiv empfundenen Standorten zu verzeichnen.

Das insgesamt hohe Nutzungsniveau, aber auch dessen nicht ganz ausgewogene Verteilung im System der Fachbibliotheken, führt im Semesterbetrieb regelmäßig und vorhersehbar zu Engpässen. Insbesondere während der Prüfungszeiträume gab es daher seit jeher verständliche Unzufriedenheit in der primären Nutzergruppe, die sich entlang zweier Bruchlinien artikuliert: Erstens zwischen den jeweiligen Angehörigen der 18 Fakultäten der LMU, die ihre Fachbibliothek als erste Anlaufstelle und fachspezifische Serviceeinrichtung wahrnehmen und davon ausgehen, dass im Normalfall auch entsprechende Kapazitäten für sie verfügbar sein sollten,⁴ und allen anderen (also teils ebenfalls der LMU angehörigen) Nutzern.

Und zweitens zwischen der Gesamtheit der LMU-Angehörigen und allen externen Nutzern, also etwa Angehörigen anderer Hochschulen und Schülerinnen und Schülern, die speziell zu den Prüfungszeiten in großer Zahl die Fachbibliotheken frequentieren.

Aus einer im Grundsatz sehr erfreulichen Tatsache, der Anziehungskraft der Fachbibliotheken als Lernorte und social hubs auf den Campusgeländen der LMU, resultierte also ein Steuerungs- und Verteilungsproblem, das die Universitätsbibliothek trotz unterschiedlicher Maßnahmen über Jahre hinweg nicht vollständig lösen konnte. Eine Lösung allerdings war notwendig – Studierende fragen schließ-

lich zurecht, wieso Ressourcen in offensichtlich besonders geschätzten Einrichtungen ihrer Universität teils zu knapp bemessen scheinen, und ob sie zielgerichtet und in ihrem Interesse verwaltet werden.

Ziele: Interessenausgleich und effiziente Auslastung

Mit der Einführung eines Reservierungssystems verfolgte die Universitätsbibliothek daher zwei übergeordnete Absichten: einen fairen Interessenausgleich zwischen den oben beschriebenen Nutzergruppen zu finden und gleichzeitig zu einer möglichst effizienten Allokation aller verfügbaren Leseplätze und Gruppenräume, also einer Lenkungswirkung für Besucherströme über die 14 Fachbibliotheken und vier Lernzentren, zu gelangen. Außerdem stellte sich die Frage, wie sich in Phasen besonders hoher Auslastung ein in den beiden beliebtesten Bibliotheken zeitweise nicht mehr gut zu verarbeitender Nutzerandrang und die damit einhergehenden Unzufriedenheiten vermeiden lassen.

Eine Reservierungspraxis, bei der Leseplätze für alle Nutzergruppen unverändert knapp bleiben und damit eine Mangelverwaltung nur vom Zeitpunkt des Bibliotheksbesuchs auf den Zeitpunkt der Reservierung verschoben wird, hätte diese Ziele nur in beschränktem Maß erreicht. Notwendig war also Zielgruppenorientierung, und das in einem sehr konkreten Sinn.

Gleichzeitig war es ein zentrales Anliegen, die Offenheit und Zugänglichkeit aller Fachbibliotheken beizubehalten. Das Reservierungssystem sollte weder Nutzungsbarrieren durch limitierende Regelungen erzeugen, noch die Benutzung insgesamt durch komplizierte Abläufe weniger attraktiv gestalten. Schließlich muss das System als nützlicher und wertvoller Service wahrgenommen und durch eine breite Akzeptanz der Nutzer getragen werden.

Einführung einer neuen Software und ID-Management

Die Entscheidung, die Leseplatzreservierung mit einer neuen Software fortzuführen, traf die UB im Frühjahr 2023. Zunächst war dabei offen, ob nicht eine Inhouse-Entwicklung der geeignetste Weg wäre. Nach einer kurzen Marktsichtung fiel die Wahl allerdings klar auf ein kommerzielles Produkt. Ausschlaggebend dabei war unter anderem die Bereitschaft des Anbieters,⁵ in gewissem

² https://www.ub.uni-muenchen.de/bibliotheken/fachbibliotheken_uebersicht/index.html Daneben bestehen noch Institutsbibliotheken, die nach Besucherzahlen aber weniger relevant sind. Institutsbibliotheken sind nicht Teil des Reservierungssystems.

³ Darunter zwei der größten und auch über die LMU hinaus als Lernorte beliebtesten Fachbibliotheken Philologicum (rund 912.000 Besuche in 2024) und Historicum (rund 476.000 Besuche), sowie die ebenfalls große und insbesondere aufgrund der Lern- und Arbeitskulturen im Studiengang stark frequentierte Fachbibliothek Rechtswissenschaft (rund 700.000 Besuche).

⁴ An der traditionell ausgeprägt dezentral organisierten LMU ist eine starke Identifikation mit der eigenen Fakultät und ein entsprechender Bezug zur zugeordneten Fachbibliothek der Regelfall. Das Reservierungssystem greift diese Idee von lokaler Zugehörigkeit im Konzept der Community auf, wie in den folgenden Abschnitten ausgeführt.

⁵ Die Universitätsbibliothek hat sich für Anny (<https://anny.co>), das Produkt eines 2020 im Aachener Universitätsumfeld gegründeten Startups, entschieden. Der im Folgenden beschriebene Ansatz zur Leseplatzreservierung könnte jedoch grundsätzlich mit unterschiedlichen Softwarelösungen

Rahmen spezifische Anforderungen der Universitätsbibliothek zu berücksichtigen.

Online ging das neue System im September 2023, nach einem sechsmonatigen Vorlauf für die Klärung von strukturellen und organisatorischen Fragen, das Anlegen der Bibliotheken und Karten und die technische Anbindung des ID-Managements der LMU.

Letzteres, also die Schnittstelle zum ID-Management der Universität, stellte die für unseren Verwendungszweck wichtigste Erweiterung der Software dar: Über die Schnittstelle wird die jeweilige Fakultätszugehörigkeit an das Reservierungssystem weitergegeben, sobald ein Nutzer sich mit der aus anderen Kontexten gewohnten LMU-Benutzererkennung anmeldet. Im System entstehen auf dieser Grundlage separate Communities mit spezifischen, automatisch zugeordneten Reservierungsmöglichkeiten, wie im folgenden Abschnitt weiter ausgeführt.

Struktur des Reservierungssystems

Grundlegend für den Aufbau des Systems sind Ressourcen und Communities. Als Ressource werden alle reservierbaren Lernraumangebote bezeichnet. Im Falle der UB der LMU sind das Leseplätze und Gruppenräume.⁶

In den Communities dagegen finden sich die Nutzer. Communities werden, wie bereits kurz erwähnt, in Echtzeit mit der Shibboleth-Anmeldung gebildet. Alle Mitglieder der Universität gehören einerseits unterschiedslos einer übergreifenden LMU-Community an, werden zusätzlich aber mindestens einer der 18 Fakultäten zugeordnet. So entsteht beispielsweise eine Community für alle Angehörigen der Fakultät für Rechtswissenschaften, oder der Fakultät für Geschichts- und Kunstwissenschaften. Communities werden ebenso wenig wie die zugrundeliegenden Daten durch die Universitätsbibliothek gepflegt, sondern automatisch erstellt.⁷

Communities und Ressourcen sind über Reservierungsregeln miteinander verknüpft. Neben Ressourcen, die für alle LMU-Angehörigen reservierbar sind, stehen jeder Community auch spezifische Angebote in mindestens einer zugeordneten Fachbibliothek zur Verfügung. Beispielsweise kann eine Angehörige der Juristischen Fakultät zusätzlich auch Leseplätze in der Fachbibliothek Rechtswissenschaften reservieren. Das ist ein zentraler Bestandteil des Konzepts und trägt der bereits beschriebenen Tatsache Rechnung, dass die Fachbibliothek erster Anlaufpunkt für die jeweiligen Fachstudierenden ist

– dort also ist ein Leseplatz jederzeit garantiert verfügbar.

Außerhalb der betriebsamsten Phasen des Semesters sind 1.026 Leseplätze und 32 Gruppenräume, verteilt über das gesamte Bibliothekssystem der UB, reservierbar. Das entspricht 30 % der Leseplätze in jeder Fachbibliothek, die also für die Mitglieder der jeweiligen Community buchbar sind, zuzüglich des allgemeinen Kontingents (insbesondere Gruppenräume und Leseplätze in den Lernzentren). Während der LMU-Lernphase steigt die Zahl der reservierbaren Leseplätze auf 1.559, wie im folgenden Abschnitt beschrieben.

Alle weiteren Leseplätze und Lernraumangebote werden ohne Reservierung genutzt. Es gibt keinerlei Pflicht zur Reservierung; das Reservierungs-

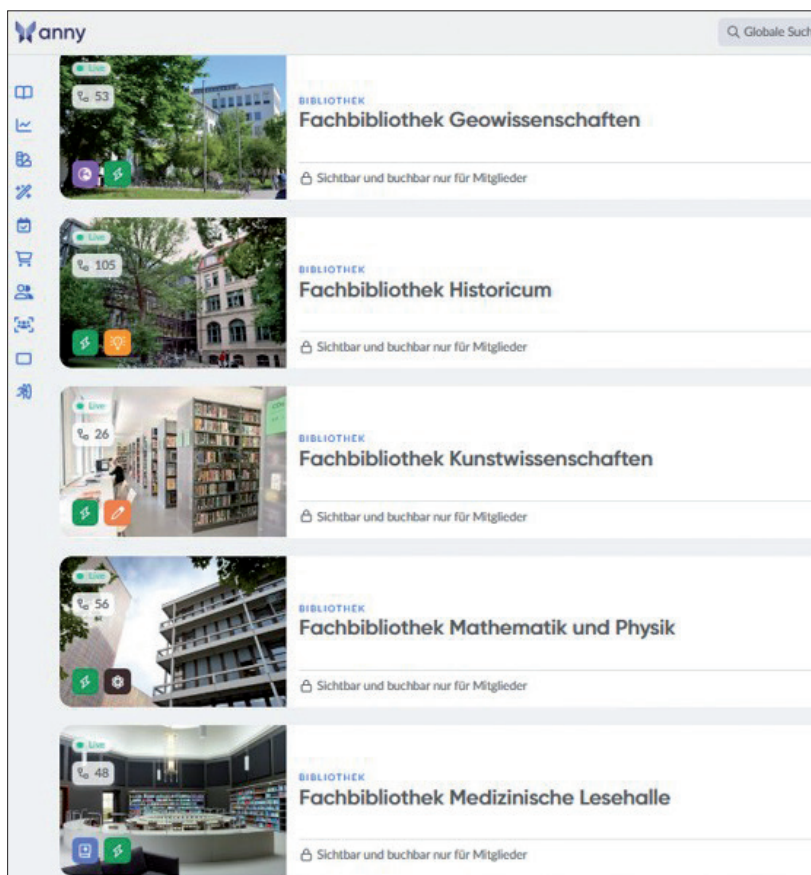


Abb. 1: Ein Ausschnitt der verfügbaren Ressourcen (Screenshot: Anny)

sungen umgesetzt werden; daher soll hier nicht die Software als solche im Mittelpunkt stehen.

⁶ Das Reservierungssystem wird daneben auch als internes Tool der UB zum Desksharing verwendet, und die Universitätsverwaltung nutzt Anny mittlerweile für Terminvergaben des IT-Servicedesks und der Studentenkanzlei – letzteres trägt zur Bekanntheit und Etablierung des Systems an der LMU bei, muss hier ansonsten aber nicht weiter interessieren.

⁷ Eine Ausnahme bilden hier nur wissenschaftlich arbeitende Gäste der Universität, die auf Anfrage manuell ins System aufgenommen werden und Reservierungsmöglichkeiten nach individuellem Bedarf erhalten.

system stellt somit einen zusätzlichen Service dar, ändert aber nichts an der grundsätzlichen Zugänglichkeit der Fachbibliotheken und Lernzentren.

LMU-Lernphase

Die grundständigen Möglichkeiten der Reservierung reflektieren also die Fakultätsstruktur und berücksichtigen damit nicht zuletzt auch Aspekte der Ressourcenverteilung zwischen den Universitätsangehörigen. Während der Hochphasen des Semesters, insbesondere Januar und Februar sowie Juni und Juli, übersteigt allerdings der Bedarf an Leseplätzen insgesamt die Kapazitäten sehr deutlich. Durch diese starke Frequentierung, zu einem nicht unwesentlichen Anteil auch durch Angehörige anderer Hochschulen sowie durch Schülerinnen und Schüler, stellte sich eine weitere Frage nach der optimalen Auslastungssteuerung.

Insbesondere in zwei der größten und attraktivsten Standorten, den Fachbibliotheken Philologicum und Historicum, führte eine überbordende Nachfrage regelmäßig zu Platzmangel, einer deutlich gestörten Lernatmosphäre und entsprechend vielen kritischen Rückmeldungen von LMU-Angehörigen. Der Andrang auf die beiden Bibliotheken nahm zudem zeitweise schon aus Sicherheitsgründen nicht mehr tragbare Dimensionen an – neben noch eher kurioser, aber harmloser Warteschlangenbildung vor der Öffnung⁸ entstanden insbesondere vor der philologischen Bibliothek zuletzt auch Menschentrauben im Türbereich.⁹ Aus diesen Gründen hat die UB zum ersten Mal im Sommersemester 2024, also gut ein halbes Jahr nach Einführung der neuen Software, eine erweiterte Leseplatzreservierung erprobt. Mit dem betriebsamsten Abschnitt jedes Semesters beginnt seitdem die ‚LMU-Lernphase‘, in der zusätzlich zum durchgängig bestehenden Kontingent alle weiteren Leseplätze in den beiden genannten Fachbibliotheken für sämtliche Angehörigen der Universität reservierbar sind. Ein Drittel der Leseplätze stehen also weiterhin für die jeweiligen Fakultätsangehörigen, die übrigen zwei Drittel speziell in diesen beiden Standorten für alle Mitglieder der LMU im System zur Verfügung.

Dieses temporäre Aufwachsen des Kontingents um insgesamt 533 Leseplätze hat sich bis heute sehr gut bewährt. Fast unmittelbar mit dem Start der LMU-Lernphase verändert sich das Nutzerverhalten: Da es weder möglich noch notwendig ist, einen Leseplatz mit Öffnung der Bibliotheken quasi zu erkämpfen, gibt es keine problematischen Konzentrationen zu den Stoßzeiten mehr. Aus dem gleichen Grund gehen auch ‚wilde‘ Leseplatzreservierungen (nach dem Strandliegen-Prinzip) stark zurück. Insbesondere aber wird eine Überfüllung der Bibliotheken vermieden, bei gleichzeitig annähernd optimaler



Abb. 2: Fachbibliothek Philologicum (Foto: UB der LMU)

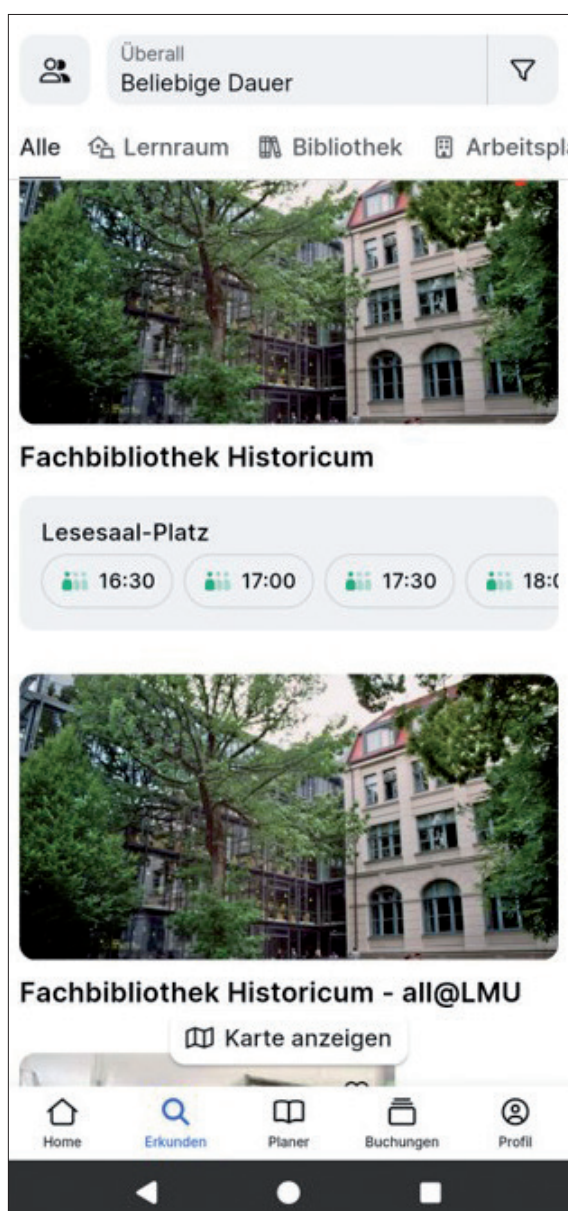


Abb. 3: Zusätzliche Ressource „all@LMU“ in der LMU-Lernphase (Screenshot: Anny)

⁸ „Lange Schlange vor dem Philologicum. Warum wollen da so viele Leute rein?“ Süddeutsche Zeitung (Online-Ausgabe), 14.02.2024.

⁹ <https://www.instagram.com/reel/C20K4z6oPYU/>. Auf Situationen wie diese hat die Universitätsbibliothek unmittelbar reagiert; der Einsatz von Personal bzw. Ordnern konnte aber keine langfristige Lösung sein.

Auslastung; die beiden beteiligten Fachbibliotheken sind in der Lernphase grundsätzlich ausreserviert. Die in früheren Jahren regelmäßig auftretende Beschwerdelage reduziert sich in der Folge ebenfalls ganz erheblich, bzw. entsteht erst gar nicht.

Kontrollen der Reservierungen finden auch in der LMU-Lernphase nicht statt; wirksam wird vielmehr die Selbstregulation unter den Nutzern. Angehörige der Universität erhalten einen Leseplatz und gewinnen zeitliche Flexibilität für den Bibliotheksbesuch. Externe Nutzer können auf eine der zwölf weiteren Fachbibliotheken oder eines der Lernzentren ausweichen. Dort ist die Auslastung zwar zum Teil ebenfalls hoch, aber nicht regelmäßig in extremem Maß.

Der organisatorische Aufwand für den Start der LMU-Lernphase ist gering: Im Reservierungssystem werden für die Fachbibliotheken Philologicum und Historicum zwei vorkonfigurierte Ressourcen aktiv geschaltet und damit Leseplätze für die Reservierung freigegeben. Vor Ort werden zusätzliche Platzschilder verteilt, und die Öffentlichkeitsarbeit informiert über die Lernphase, deren Beginn sich schnell in studentischen Netzwerken und auf Social Media herumspricht.

Modalitäten der Reservierung

Insgesamt hat die UB der LMU in den letzten Jahren großes Augenmerk auf die Vereinfachung von Nutzungsregeln, die Vereinheitlichung von Abläufen und den Abbau von Detailregulierung gelegt. Entlang dieser Linien sollte sich folglich auch das Reservierungssystem bewegen. Die bereits angesprochene ausgeprägte Regelorientierung (Was, darf' der Nutzer?), wie sie aus der Zeit der Pandemie bekannt ist, wollten wir daher nicht übernehmen.

Das bedeutet konkret den Verzicht auf jede Kleinteiligkeit, um das System vermeintlich besser zu machen oder potenziellen Problemen vorzubeugen, die möglicherweise nicht in relevantem Maß eintreten. Um nur ein mögliches Beispiel zu nennen: Ein unter Anwendern von Reservierungssystemen immer wieder diskutiertes Thema war der Umgang mit sogenannten no-shows – also getätigten, dann aber nicht wahrgenommenen Reservierungen. Um deren Anzahl möglichst zu verringern, wurde auch an der UB der LMU zu Pandemiezeiten wiederholt über die Feinjustierung der Buchungsmodalitäten nachgedacht, etwa durch eine Begrenzung der pro Nutzer wöchentlich zulässigen Reservierungen.¹⁰

Von Steuerungsversuchen dieser Art sind wir mittlerweile gänzlich abgekommen. Vielmehr sollten Nutzer reservieren können, wie sie möchten; das System muss funktional darauf ausgerichtet und hinreichend flexibel sein. Um im oben genannten Beispiel zu bleiben: Die Nutzer bestätigen nach Beginn des reservierten Zeitraums per App oder über

einen Link in ihrer Reservierungsbestätigung ihre Anwesenheit; nicht wahrgenommene Reservierungen verfallen, und die Plätze werden direkt wieder freigegeben. Ob bzw. zu welchem Anteil Reservierungen nicht wahrgenommen werden, ist damit organisatorisch nicht mehr relevant.

Aber auch mit Blick auf diese mittlerweile gut etablierte Lösung könnte man weiteren Regelungsbedarf antizipieren: Nutzer könnten ihre Reservierung etwa von zuhause aus bestätigen, die Bibliothek aber nicht (rechtzeitig) besuchen. Das ließe sich mit technischen Maßnahmen verhindern, die das System technisch voraussetzungsreicher oder weniger benutzerfreundlich machen würden (z.B. Check-in Systeme an den Leseplätzen, Theken oder Terminals, GPS-gestützte Standortvalidierung). Unser Grundansatz war jedoch, immer zunächst zu fragen, was der systematische Anreiz für dieses Nutzerverhalten sein sollte, das ja nicht mehr durch Knappheit incentiviert wird. Zumindest in unserem konkreten Fall hat sich dieser Aspekt dann auch tatsächlich als praktisch vernachlässigbar und jede weitere Maßnahme als unnötig herausgestellt.

Wer also einen Leseplatz in einer bestimmten Fachbibliothek reservieren kann, kann dies so oft wie gewünscht und in jedem beliebigen Moment tun. Die Gesamt-Aufenthaltsdauer ist damit faktisch unbegrenzt. Das einzige differenzierende Kriterium für einen größeren Teil der reservierbaren Plätze ist, entlang des beschriebenen Community-Konzepts, die Angehörigkeit zu einer Fakultät. Es gibt also auch keine Privilegierungen etwa nach akademischen Niveaus. Buchungsmodalitäten stellen damit, anders als zu Pandemiezeiten, kein Hemmnis für die Bibliotheksbenutzung dar.

Nicht nur die Regelungsdichte, sondern auch Tätigkeiten und personelle Besetzungen an den Theken der 14 Fachbibliotheken weisen thematisch über die Reservierungspraxis hinaus. Wenn Kontroll- und Aufsichtsfunktionen bereits weitestgehend entfallen sind, sonstige Vorgänge kurz- bis mittelfristig zu automatisieren oder an anderer Stelle zu erbringen und Theken nicht mehr (durchgängig) zu besetzen sind, sollte selbstverständlich auch ein digitales Reservierungstool ohne regelmäßige Interaktion mit Personal auskommen. Auf Kontrollen oder lokale Check-ins verzichteten wir daher auch aus diesem Grund. Auch alle Gruppenräume sind mit Einführung des Reservierungssystems ohne Schlüsselvergabe an Theken nutzbar; Reservierungen werden über digitale Raumschilder angezeigt, alle Räume sind offen.

Dieser wenig personalintensive Ansatz hat sich bisher bewährt. Im regulären Betrieb des Reservierungssystems gibt es in den Fachbibliotheken keine lokal zu verrichtenden Tätigkeiten. Kurzfristige Sperrungen von Bereichen oder geplante Schließungen werden zentral administriert.

¹⁰ Weitere Instrumente sind etwa zeitlich definierte Kontingente, Vorausbuchungszeiträume oder die Freigabe von Buchungskontingenten zu bestimmten Uhrzeiten. All das kann in anderen Settings oder bei anderen Zielsetzungen selbstverständlich sinnvoll sein.



Abb. 4, 5:
Reservierungssystem
(Screenshots:
Anny)

Eine gute Usability und die Barrierefreiheit des Systems sind selbstverständlich ebenfalls wichtig. Dies war ein entsprechend priorisierter Aspekt bereits bei der Marktsichtung. In der Einführungsphase galt es daher vor allem, die vom Nutzer zu navigierende Struktur möglichst einfach zu halten. Im Ergebnis ist eine Reservierung nach dem Login (in der Android/iOS-App oder auf der Weboberfläche) mit drei Eingaben möglich. Recht praktisch ist ein kleines Feature, das es dem Nutzer erlaubt, einen Lieblings-Leseplatz durch ein Herz-Symbol dauerhaft zu markieren; dadurch entfällt die wiederholte Auswahl des favorisierten Lernorts, und die Reservierung ist noch etwas schneller erledigt.

Einfachheit und Flexibilität waren auch die Leitgedanken dabei, Leseplätze nur mit kleinen Aufstellern mit der Nummer des Platzes und einem QR-Code zur unkomplizierten Reservierung vor Ort zu versehen. Aufwendigere und deutlich kostenintensivere Lösungen wären erst dann in Betracht gekommen, wenn sich



Abb. 6: Keep it
simple (Foto: UB
der LMU)

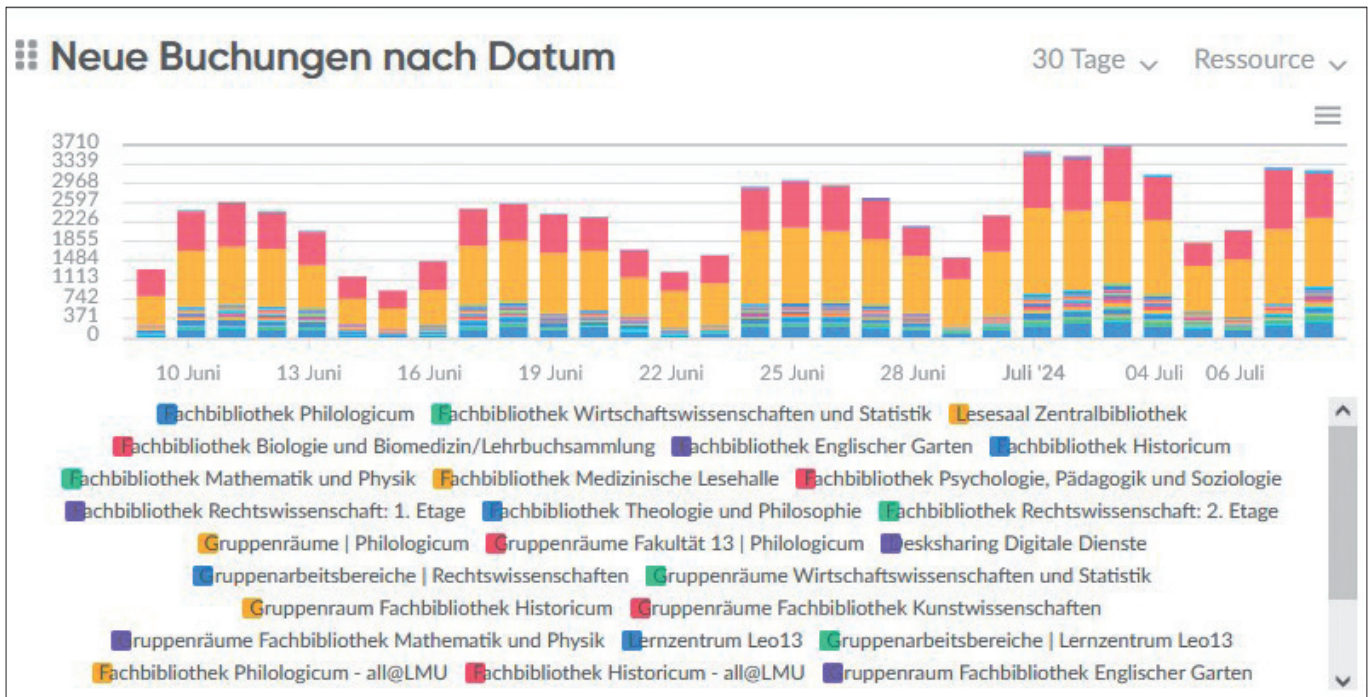


Abb. 7: Gelb und rot jeweils Reservierungen der LMU-Lernphase (Screenshot: Anny)

diese Vorgehensweise als unzureichend herausgestellt hätte; dazu gab es bisher aber keinen Anlass.

Bisherige Erfahrungen und Nutzerfeedback

Das Reservierungssystem wird intensiv genutzt: An regelmäßig drei- bis viertausend Reservierungen pro Tag in der Vorlesungszeit und Spitzen mit bis zu 6.000 Reservierungen in der LMU-Lernphase lässt sich ablesen, dass das System insbesondere in Phasen mit hoher Auslastung einen wichtigen Zweck erfüllt. Demgegenüber stehen weniger frequentierte Zeiträume im Jahresverlauf, in denen weniger Notwendigkeit für eine Reservierung gegeben ist; der überwiegende Teil der Nutzer reserviert also nicht grundsätzlich, sondern reagiert auf Angebotsknappheit. Im Gesamtdurchschnitt stehen so 800 tägliche Reservierungen zu Buche.

Mit Blick auf diese Daten wie auch auf die Besucherzahlen insgesamt ist nicht davon auszugehen, dass das Reservierungssystem einen abträglichen Einfluss auf die Nutzungsintensität haben könnte. Reservierungen stellen vielmehr einen zusätzlichen, situativ sehr gut nachgefragten Service dar.

Entscheidend ist aber natürlich nicht reine Statistik, sondern das Eintreten der erwünschten Effekte. Die angestrebte Lenkungswirkung für Besucherströme hat sich tatsächlich weitgehend realisiert: Durch die Community-Struktur verteilen sich die Nutzer zu Spitzenzeiten homogener auf die vierzehn Fachbibliotheken und vier Lernzentren. In weniger stark ausgelasteten Bibliotheken verfügbare Leseplätze und Gruppenräume werden außerdem

insgesamt sichtbarer. Zu Semester- und Prüfungszeiten gibt es weiterhin sehr stark ausgelastete Standorte, aber mit der Einführung der LMU-Lernphase werden extreme Auslastungsspitzen vermieden, und die Lernumgebungen auch der beiden beliebtesten Fachbibliotheken bleiben qualitativ auf gutem Niveau.

Im praktischen Umgang mit dem System scheint es wenige Schwierigkeiten zu geben. Da Reservierungen jederzeit intuitiv mit dem eigenen Smartphone getätigt werden können, kommen Nutzer in aller Regel zum Ziel. Entsprechend gering ist die Anzahl der zu bearbeitenden Supportanfragen (bisher etwas unter ein Fall pro 10.000 Reservierungen¹¹). Das Feedback der LMU-Angehörigen ist sehr positiv. Das war erwartbar, da das beschriebene System dieser Nutzergruppe jederzeit einen Leseplatz garantiert. Zwischen den Angehörigen unterschiedlicher Fakultäten ist durch das Community-Konzept ein bereits seit längerer Zeit gesuchter Interessenausgleich hergestellt worden. Angesichts einer deutlich verbesserten Lernatmosphäre in den Prüfungsphasen hat sich das Beschwerdevolumen sehr stark verringert. Geschätzt werden auch die grundsätzliche Planbarkeit von Bibliotheksbesuchen und das Entfallen der Suche nach einem freien Leseplatz vor Ort.

Weniger leicht vorherzusehen als das Feedback aus der primären Nutzergruppe waren die Rückmeldungen von externen Nutzern, denen die Leseplatzreservierung schließlich by design nicht zur Verfügung steht. Nachvollziehbarerweise gibt es hier weniger positive Resonanz – aber, und das war auch ein wichtiger Prüfstein für das Konzept, auch nur in sehr geringem Umfang kritische Rückmeldungen.

¹¹ Nicht einbezogen wurden hier grundständige Informationsfragen zum Reservierungssystem, die allerdings allenfalls vor Ort zu Semesterbeginn ein größeres Volumen erreichen. Der weit überwiegende Teil der Kommunikation läuft in unserer Wahrnehmung peer to peer, zwischen den Studierenden.



Abb. 8: Fachbibliothek Historicum
(Foto: UB der LMU)

Eine mögliche Erklärung dafür wäre, dass die Reservierungspraxis mehrheitlich als ausgewogen wahrgenommen wird. Das haben wir bislang nicht näher untersucht, entspräche aber zumindest der Intention: Reservierungen sollten nicht rigide und flächendeckend eingesetzt werden und damit im ungünstigsten Fall auch ausschließend wirken, sondern als zusätzliches Serviceangebot eine lenkende Wirkung entfalten, bei grundsätzlicher Offenheit der Bibliotheken.

Die sich auf zwei besonders große und beliebte Fachbibliotheken erstreckende LMU-Lernphase setzt bewusst einen deutlichen Fokus auf die Universitätsangehörigen, ist aber sehr gut begründbar, transparent und zeitlich begrenzt. Auf letzteres bezieht sich dann auch ein wiederholt vorgetragener Verbesserungsvorschlag – allerdings seitens der LMU-Angehörigen, die sich teils eine frühere Einführung im Semesterverlauf wünschen.

Fazit

Der hier umrissene Ansatz ist sicherlich nicht für jedes Bibliothekssystem und unter allen Rahmenbedingungen gleichermaßen gut geeignet. Die UB der LMU hat damit jedoch im eigenen Setting mehrere Herausforderungen adressieren können, die sich in einem großstädtischen Umfeld angesichts begrenzter Kapazitäten schon seit Jahren mit einiger Dringlichkeit gestellt hatten.

Zu den positiven Resultaten gehören eine effizientere Allokation von Leseplätzen und Lenkung von Besucherströmen über die vierzehn Fachbibliotheken und vier Lernzentren der UB, die Berücksichtigung der Interessen innerhalb der Fachcommunities der LMU, jederzeit in einer der Fachbibliotheken lernen und arbeiten zu können, sowie eine Lösung für Phasen besonders hoher Frequentierung. Not-

wendig war ein klarer Fokus auf unterschiedliche, sich im System der Fachbibliotheken artikulierende Nutzerbedürfnisse, sowie eine temporäre Priorisierung der primären Nutzergruppe insgesamt in der LMU-Lernphase.

Darüber hinaus hat sich für uns gezeigt, dass ein Reservierungssystem effizienter funktionieren und mehr für den Benutzungsbetrieb leisten kann als das damals notwendige, aber viel zu restriktive Instrument aus der COVID-Pandemie. Hervorzuheben ist der autarke Umgang der Nutzer mit dem System, ohne Notwendigkeit für personalintensive Prozesse und Detailregulierung.

Vom Einsatz eines neuen Reservierungssystems hatten wir uns bereits zum Projektstart durchaus viel versprochen. Dass aber mit dem vorgestellten Konzept weitestgehend geräuschlos die gewünschten Ergebnisse eingetreten sind, und zwar offenbar sowohl zur Zufriedenheit der Nutzer als auch aus der organisatorischen Perspektive – das war tatsächlich für uns selbst fast etwas überraschend. ■



Benjamin Rücker

ist für die Benutzung in den Fachbibliotheken der UB der LMU München verantwortlich und ist Fachreferent für die Philologien.

benjamin.ruecker@ub.uni-muenchen.de



Franziska Zenkel

war stellv. Geschäftsführung der Fachbibliothek Philologicum. Seit November 2025 leitet sie die Bibliothek der Technischen Hochschule Augsburg.

franziska.zenkel@tha.de