

Die Teilnahme am Projekt erscheint besonders sinnvoll, da für die Bibliothek schon lange eine Sanierung vorgesehen ist, die nun gemeinsam mit der Umstellung auf Selbstverbuchung erfolgen soll. Die Medien in Pasing sind zu diesem Zeitpunkt mit elektromagnetischen Streifen gesichert. Eine Buchsicherungsanlage im Eingangsbereich sorgt für den Erhalt der Bestände.

Vorbereitungen – Konvertierung

Mitte Juli 2005 stehen die RFID-Etiketten für die Printmedien sowie die 4 Konvertierungsgeräte bereit. Das Bibliotheksteam wird in einer kurzen Schulung von der Firma Bibliotheca mit der Technik vertraut gemacht und in die Geheimnisse des Etiketten-Klebens eingeführt. Eine Arbeitsgruppe der Münchner Stadtbibliothek bemüht sich bereits um einheitliche Standards für die Sicherung vor allem mehrteiliger Medien bei Selbstverbuchung. Bis diese Regeln halbwegs verbindlich zur Verfügung stehen und eine verbesserte Generation der Ring-Etiketten für AV-Medien geliefert wird, stellt man die Bearbeitung der Nichtbuch-Medien einstweilen zurück. Das Ziel, ca. 8 Wochen (Leihfrist plus Verlängerung) vor Schließung der Bibliothek – 26.9.2005 – den stehenden Bestand bearbeitet zu haben, wird erreicht: Anfang August sind ca. 46.000 Medieneinheiten konvertiert. Für die AV-Medien, deren Bearbeitung in der 2. Phase gestartet wird, kann die Leihfrist auf 4 Wochen ohne Verlängerung geändert werden, so dass auch dieser stehende Bestand rechtzeitig bearbeitet ist. Parallel werden alle Rückgaben und alle Leihverkehrsmedien mit Etiketten versehen und konvertiert.

Öffentlichkeitsarbeit

Das fleißige Arbeiten am Bestand sowie die kreditkartengroßen Etiketten in den Medien und die Konvertierungsgeräte in der Bibliothek haben natürlich das



Bibliogates im Eingangsbereich

Publikum neugierig gemacht. Die Neugier wird mit verschiedenen Info-Materialien befriedigt: Flyer erläutern die neue Technologie, berichten über die Sanierung und ihre Begleitumstände und erläutern detailliert, wann der Kunde/die Kundin die Medien wo ausleihen und abgeben kann. Alle Informationen sind natürlich auch auf der Homepage und in der Presse nachzulesen.

Schulungen

Die Führungskräfte nehmen an einer Schulung zum Thema Veränderungsmanagement teil: Eine durchaus empfehlenswerte Maßnahme, die es erleichtert, die Veränderungsprozesse zu erkennen,

Selbst ist der Kunde – RFID in einer Stadtteilbibliothek

Nach dem Start des Projektes Selbstverbuchung der Münchner Stadtbibliothek im Sommer 2004 fällt im Dezember des Jahres die Wahl zur Pilotbibliothek endgültig auf die Stadtteilbibliothek Pasing. Diese Bibliothek ist mit ca. 70.000 Medieneinheiten auf 4 Etagen und mit ca. 630.000 ME/Jahresausleihe die größte Zweigstelle des Münchner Großstadtsystems.

Von Ute Groß

TIPP

Lesen Sie dazu:
Marianne Pohl und Eva Schubert:
Nie mehr Schlange stehen, BFB 1/2007, S. 37 – 41



CD mit RFID-Etikett

sinnvoll zu begleiten und zu unterstützen. In einer weiteren Schulung wird das Bibliotheksteam auf die neue Art der Kundenkontakte vorbereitet. Die Einführung der Selbstverbuchung soll langfristig durch Personaleinsparung die laufenden Kosten reduzieren. So ist es erforderlich, die Kunden zur Selbstständigkeit zu führen, ohne dass diese sich überfordert und allein gelassen fühlen. Diese Gratwanderung, der Umgang mit möglichen Konflikten und die Veränderungen, die den zukünftigen Arbeitsplatz betreffen, zu besprechen und zu planen, sind Inhalte dieser Schulung Ende November 2005.

**Rechts:
Sortieranlage mit
BookReturn**

Start

Wie üblich bei Bau- oder Sanierungsmaßnahmen, wird das Einräumen und das Einrichten der Bibliothek sowie die Installation der Technik für den großen Wiedereröffnungstag ein Wettlauf mit der Zeit, der dem Team große Leistungen und enormen Einsatz abverlangt. Neben einer komplett neuen Einrichtung, neuen Theken, Teppichboden und Beleuchtung wird nun auch die neue Technik mit einem Rückgabeterminal, einer 3-fach Sortieranlage und 2 Ausleihterminalen installiert. Leider lassen es die räumlichen Verhältnisse nicht zu, den Buchpflegearbeitsplatz in unmittelbarer Nähe der Sortieranlage einzurichten. So ist es erforder-

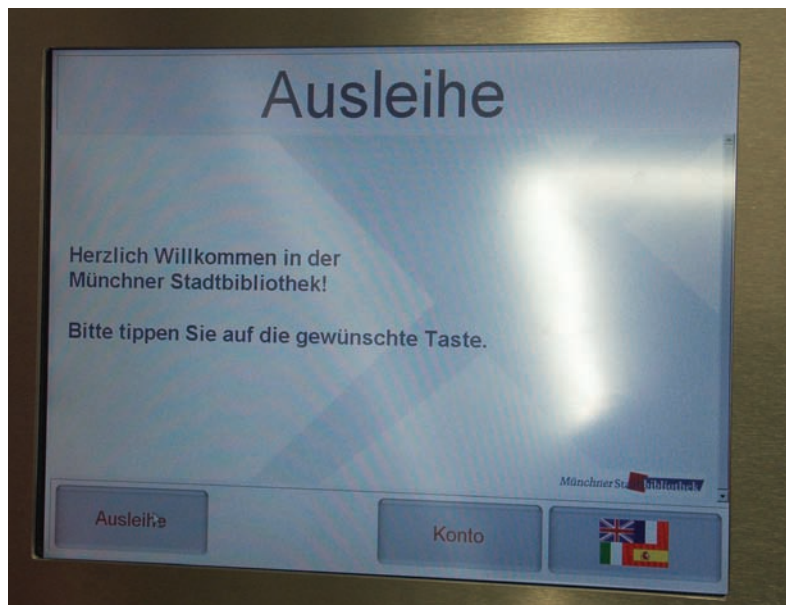
lich, dass die Medien aus den 3 Sortierbehältern zum Arbeitsplatz transportiert werden – entweder in den fahrbaren Containern oder auf Bücherwagen. Hier werden sie gesichtet und gereinigt sowie schließlich auf die verschiedenen Stockwerkswagen verteilt und zu den Regalen gebracht. Die 3-fach-Sortierung verteilt nun nach Print- und AV-Medien sowie nach Sonderfällen wie Leihverkehr, internen Vormerkungen und sonstigen Bearbeitungseinträgen.

Mit großem Echo in den Medien startet die Bibliothek am 2.1. 2006 in ihr Selbstverbuchungsabenteuer. Natürlich machen sich viele Kunden auf den Weg und testen die neue Technik. Erwartungsgemäß ist die Resonanz unterschiedlich: von totaler Ablehnung bis zu großer Begeisterung. Da die Technik gut funktioniert, die Abläufe für die Benutzer unter Anleitung sehr einfach nachzuvollziehen sind und weil natürlich auch die neue helle und freundliche Einrichtung der Bibliothek gut ankommt, ist die Grundstimmung sehr positiv. Diese Euphorie bestimmt auch das Einweihungsfest, bei dem mit viel Musik, Lesungen, Spiel und Spaßaktionen gefeiert wird.

Die ersten Monate

Der Alltag in den ersten 3 Monaten zeigt dann doch einige Schwachstellen der Technik, die zum





großen Teil aber Schritt für Schritt behoben werden können. So ist eine Erkenntnis, dass eine konsequente Vollsicherung – alle Teile eines Medienpaketes erhalten ein Sicherungsetikett – nicht durchführbar ist. In einem Medienpaket eng aufeinander liegende Chips können sich stören und so sind die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in den ersten Wochen diesen Störungen auf der Spur, bekleben manche Medienpakete neu, manche Medien müssen nachkonvertiert werden und manche wurden natürlich auch bei der Konvertierung ganz übersehen.

Aber auch die Technik wird weiter verfeinert und den alltäglichen Belastungen angeglichen. Die Sortieranlage mit BookReturn wird immer wieder justiert, die Software verbessert und aktualisiert und die Fehlersuche mit Hochdruck betrieben. Die Sicherungsgates nehmen nach kurzer Übergangszeit ohne Probleme ihren Betrieb auf. In diesen ersten Wochen ist das Personal regelmäßig mit der Betreuung der Kunden an den Selbstverbuchungsgeräten beschäftigt. Nach ca. 8 Wochen wird dieser Service eingeschränkt, die Verbuchungsgeräte sind von der Servicetheke aus einsehbar und werden nach Bedarf betreut. Diese Art der Betreuung funktioniert sehr gut, sie fördert die Bereitschaft der Kunden, es zunächst einmal selbst auszuprobieren, und gibt der Hilfsbereitschaft der Kunden untereinander Raum.

FOTOS: KLAUS DAHM

Resümee

Nach einer 6-monatigen Pilotphase wird mit durchschnittlich 1.349 Ausleihen und 1.333 Rückgaben pro Öffnungstag ein Selbstverbuchungsanteil von 95 Prozent erreicht. Dieser Anteil wird sich noch steigern, da die Ausfälle in den ersten Monaten hier ihren Niederschlag finden. Der befürchtete Anstieg der Medienbeschädigungen ist ausgeblieben, die Reklamationen von unvollständig zurückgegebenen Medien liegen in einem Bereich von unter 2 Prozent, wobei hier bei zeitnaher Bearbeitung alle vermissten Teile wieder gebracht wurden. Die Erfahrungen, die das Pasinger Team als Pilotbibliothek den später mit Selbstverbuchung startenden Bibliotheken des Systems weitergeben kann, erleichtern die Umstellungsarbeit für diese enorm. Als im Sommer 2006 das Team mit außergewöhnlichen personellen Engpässen konfrontiert ist, können diese nur dank der Selbstverbuchung ohne Unterstützung aus dem Bibliothekssystem überstanden werden. So hat sich diese neue Technik in der Praxis durchaus bewährt, sie wird von Kunden und Kollegen akzeptiert und führt tatsächlich zur gewünschten Entlastung.

Ausleihe- und Rückgabeterminal

DIE AUTORIN
Ute Groß leitete die Stadteilbibliothek Pasing und ist seit 2006 stellvertretende Abteilungsleiterin der Münchner Stadteilbibliotheken.