

Technik

»Warum haben Sie das nicht schon längst gemacht?«

Ein Jahr Selbstverbuchung in der Münchner Stadtbibliothek

Im Januar 2006 fiel in der Münchner Stadtbibliothek der Startschuss für die Einführung von Selbstverbuchung mit der RFID-Technologie. Eine große und eine kleine Stadtbibliothek gingen an den Start, im Februar folgte die Zentralbibliothek. Der Einführungsprozess sowie die technischen Einzelheiten sind in BuB, Heft 1/2006, beschrieben. Nun wird über die Erfahrungen des ersten Jahres berichtet.

Die ersten Monate: Sowohl an den Ausleih- wie an den Rückgabeterminals waren mehrere Mitarbeiter postiert, die das grundsätzliche Know-how vermitteln, aber auch kompetent weiterleiten sollten, wenn etwas nicht funktionierte. Zum Nicht-Funktionieren nur so viel: Jeder Fehler, der bei der Konvertierung der Medien gemacht wurde, kam natürlich wie ein Bumerang zurück, und der Lernprozess im Erkennen der Fehler ist umfangreich und braucht seine Zeit.

Die Akzeptanz durch die Kunden war erstaunlich hoch. Wir hatten uns auf mehr oder minder unwillige Kunden vorbereitet, aber diese bildeten eine absolut zu vernachlässigende Minderheit, auch wenn einzelne Maschinenstürmer aufgrund ihres vehementen Auftretens in Erinnerung bleiben. Auch die Befürchtung, dass speziell ältere Kunden mit der Bedienung der Terminals schlechter zurecht kommen würden, erwies sich als unbegründet. Die Frage »Warum haben Sie das nicht schon längst gemacht?« kam von einer über 70-jährigen Kundin.

Die am häufigsten gestellte, besorgte Frage war, ob Personal entlassen würde. Wir konnten das so beantworten, dass zwar frei werdende Stellen (nicht Personal!) abgebaut würden, dafür aber im Zusammenhang mit den Konsolidierungsvorgaben der Kommune keine weiteren Stadtbibliotheken geschlossen werden müssen.

In den beiden Stadtbibliotheken konnte die Hilfestellung an den Terminals bereits nach einem Monat beträchtlich reduziert werden, in der Zentralbibliothek dauerte es etwa drei Monate. Der Grund dürfte vor allem darin liegen, dass dort die Kunden in größeren Abständen kommen.

Kaum Erklärungsbedarf gibt es bei den Rückgabeterminals, die in der Zentralbibliothek auch außerhalb der Öffnungszeiten, nämlich an allen Wochentagen zwischen 7 und 23 Uhr benutzt werden können. Dies wurde von den Kunden sehr schnell wahrgenommen und genutzt.

Zur neuen Rolle der Mitarbeiter gehört es, die Kunden im Blick zu haben und Hilfestellung dann anzubieten, wenn deutlich erkennbar ist, dass der Vorgang zu scheitern droht oder wenn es Alarm im Gate gibt, weil der Verbuchungsvorgang nicht sachgemäß durchgeführt wurde.

Erstaunlich war, dass nach vier bis fünf Monaten die Mitarbeiter nach wie vor stark unter Stress litten, obwohl inzwischen Routine eingekehrt war und die Kunden gut zurecht kamen. Den Schlüssel fand das Team der kleinsten der drei Bibliotheken: Die Tatsache, dass die versierten Mitarbeiter, also die Profis, ihre Kompetenz an die Kunden, also die Laien, abgeben mussten, bewirkte eine ständige Anspannung, indem man zu beobachten suchte, ob diese nicht irgendwelche Fehler machten, die gegebenenfalls aufzufangen wären. Auch die Erfahrung, sehr schnell von den Kunden »nicht mehr gebraucht zu werden«, war nicht leicht zu verkraften.

Ein wichtiger Maßstab für Verbesserungsmöglichkeiten in

einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) ist das Verhalten der Kunden. Wo sind sie unsicher, wo machen sie etwas falsch und warum?

So führte die Beobachtung der Kunden zu einer radikalen Vereinfachung der Bildschirminhalte an den Terminals. Dieser fiel nicht nur das »Herzlich willkommen« zum Opfer, sondern es wurden auch die notwendigen Texte noch deutlicher formuliert und die grafische Gestaltung optimiert.

Während die größeren Stadtbibliotheken eine Sortieranlage mit drei Endstellen bekommen, wurden in der Zentralbibliothek 15 Endstellen eingerichtet. Obwohl einige Bibliotheken im Ausland mit vergleichbarem Ausleihvolumen (1,3 Millionen Medien pro Jahr) wesentlich größere Sortieranlagen haben, hat sich in München die Entscheidung, eine kleinere einzurichten, voll bewährt. Der Raumbedarf von knapp 100 Quadratmeter für die Anlage ist vertretbar, und es genügt, im laufenden Betrieb eine einzige Person für die Überwachung der Anlage einzusetzen. Dieser Mitarbeiter entnimmt die hereinkommenden Medien, sortiert sie auf Bücherwagen um und erledigt damit gleichzeitig die Feinsortierung. Es ist deshalb auch nicht nötig, einen doppelten Satz an Containern vorzuhalten, und die Container selbst müssen auch nicht bewegt werden. Im Übrigen gilt auch hier: Je weniger Hardware, desto weniger Fehlerquellen.

Die in der Zentralbibliothek aufgestellten vier Ausleih- und drei Rückgabeterminals sind absolut ausreichend. Selbst in Spitzenzeiten stehen nie mehr als sechs Personen vor einem Terminal an. Natürlich werden wir manchmal damit konfrontiert, es sei doch »versprochen« worden, dass es keine Schlangen mehr gäbe. Leider erinnert sich dann niemand mehr (vor allem nicht im Vorweihnachtsstress!), wie lang die Schlangen bei ähnlichen Gelegenheiten früher an den Personalarbeitsplätzen waren.

Evaluation der Pilotphase

Von Anfang an hatten wir uns als Ziel gesetzt, den Anteil an Selbstverbuchung möglichst nahe an die 100-Prozent-Marke zu bringen. Dies ist uns auch gelungen. Den höchsten Anteil an Terminalverbuchungen (Ausleihen beziehungsweise Rücknahmen) hat die kleine Stadtbibliothek mit 98 Prozent beziehungsweise 99 Prozent, den niedrigsten die Zentralbibliothek mit 94 Prozent beziehungsweise 97 Prozent.

Ein interessanter, nicht beabsichtigter Effekt ist der Rückgang der Kassengeschäfte, der in der Zentralbibliothek 42 Prozent betrug.

Er ist darauf zurückzuführen, dass der Kreditrahmen von fünf Euro wesentlich häufiger ausgeschöpft und nicht mehr jeder Kleinbetrag extra bezahlt wird. Vermutlich spielt auch die räumliche Nähe zu einer Kasse beziehungsweise zum Personal eine Rolle, was Unterschiede zwischen den Bibliotheken erklären würde. Die Rückgabemöglichkeit außerhalb der Öffnungszeiten in der Zentralbibliothek führt ganz offensichtlich dazu, dass der Kreditrahmen noch stärker genutzt wird. Unter anderem aus diesem Grund haben wir Überlegungen, einen Kassensystem aufzustellen, ad acta gelegt.

Wie geht es weiter?

Außer den drei Pilotbibliotheken wurden 2006 fünf weitere Stadtbibliotheken auf Selbstverbuchung umgestellt, 2007 folgen die nächsten sechs. Ende 2009 werden somit alle Bibliotheken des Münchner Systems mit RFID-Selbstverbuchung arbeiten, eventuell auch die fünf Bücherbusse.

Voraussichtlich bis Sommer 2007 wird ein weiteres Projekt im Zusammenhang mit der Selbstverbuchung auf den Weg gebracht, nämlich die auf Barcode basierten Bibliotheksausweise durch RFID-Ausweise zu ersetzen. Die Vorbereitungen sind in vollem Gange. ►

Im Jahr 2006 sind mehr als 40 Gruppen aus in- und ausländischen Bibliotheken und Firmen in die Münchner Stadtbibliothek gekommen, um sich die Selbstverbuchungseinrichtungen vor Ort anzusehen und an unseren Erfahrungen zu partizipieren. Auf dem Bibliothekartag in Dresden hielten wir Vorträge

und der BVB bot zwei Tagungen in München an. Am 24. November 2006 organisierte die Münchner Stadtbibliothek ein Treffen für RFID-Anwender.

Bei all diesen Gelegenheiten wurde deutlich, dass ein hoher Beratungsbedarf besteht. Einige Bibliotheken werden von ihren Kommunen Hals über Kopf in

das Abenteuer RFID-Selbstverbuchung geschickt, ohne dass die Verantwortlichen ausreichend Zeit und Gelegenheit bekommen, sich umfassend zu informieren. Einige Anbieter von Bibliotheks-Software wollen glauben machen, dass sie nur mit bestimmten Anbietern von Selbstverbuchungssystemen zu-

sammenarbeiten könnten, was unserer Meinung nach nicht den Tatsachen entspricht.

Wir können an dieser Stelle nur dafür plädieren, lieber im Vorfeld Mittel zu investieren, sei es in informatorische Reisen oder in unabhängige Beratung, als später Lehrgeld zu bezahlen.

Marianne Pohl, Eva Schubert

Automaten leben

In der Märzausgabe von BuB (Seite 162 f.) haben Mitarbeiter der Stadtbibliothek Wuppertal unter dem Titel »Gebührendiskussion zwecklos« ihre guten Erfahrungen mit der Einführung eines Kassenautomaten geschildert. Im Folgenden zeigt eine BuB-Leserin, dass die Inbetriebnahme einer solchen technischen Neuerung auch ganz anders ausgehen könnte ...

Alles fing gut an.

Die Techniker von der Herstellerfirma trugen ihn herein. Er thronte auf einer Palette und wie einen Kaiser aus China behandelten sie ihn, wie ein rohes Ei. Sie hoben ihn mit höchster Sorgfalt herunter, rückten ihn umständlich hin und her, montierten Kabel und Anschlüsse, polierten ein letztes Mal seine metallene Rüstung und von da an stand er – nein, von da an hielt er Hof vor uns Angestellten, einem staunenden Publikum, das dem Einzug einer neuen Zeit applaudierte.

Schon lange war der Einsatz eines Kassenautomates in der Stadtbibliothek im Gespräch gewesen. Er sollte die Kolleginnen an der Verbuchungstheke von den lästigen Bargeldgeschäften entlasten und die Rationalisierung vorantreiben. Immer diese Kleingeldzählerei, dieses Münzengeklimper und Wechselgeldgezähle! Jahresgebühren oder Mahngebühren für zu spät abgegebene Bücher – ein Hin und Her und Rumdiskutieren und Streiten mit uneinsichtigen Lesern. Das Personal wurde immer knapper und eine Lösung für das aufwendige Kassengeschäft musste her.

Jetzt endlich stand sie da, die Bezahlstation, ein Wunder der Technik mit Geldscheindispenser, thermostatisch geregelter Heizung zum Erhalt der Wechsler-Betriebstemperatur, beleuchteter Auszahlungsschale, Quittungsdrucker mit automatischem Abschneider, ...

Die IT-Abteilung kniete begeistert vor diesem neuen Aspekt ihrer vernetzten virtuellen Welt. »Rationalisierung«, beteten sie, »Personaleinsparung«, »Leserdaten-Schnittstelle online«, »externer Statistikdruck«... Und allen Mitarbeitern der Stadtbibliothek gefiel das moderne Design und das Versprechen auf Arbeitsentlastung. Was Maschinen eben so können, um Routinearbeiten

Ja, er arbeitete einfach wunderbar und immer blieb er höflich.

zu vereinfachen. Eine halbe Personalstelle eingespart, in Zeiten knapper Kassen, das ist was.

Ja, und zuerst lief alles prima:

Der Kassenautomat buchte sorgfältig große und kleine Beträge. Keine motzenden Leser mehr an der Verbuchungstheke, mit einem Automaten im Stahlmantel lässt sich eben nicht gut über einen Euro mehr oder weniger diskutieren. Die Maschine saugte blitzschnell notwendige Informationen über ihre Datenleitungen, zeigte auf den Cent genau fällige Kosten an, sobald man nur den Bibliotheksausweis vor den Scanner hob, verhielt sich indifferent und unbeeindruckt gegenüber Flüchen und Beschimpfungen verärgelter Benutzer und blieb immer höflich. »Guten Tag, Sie haben

fünf Euro Mahngebühren auf Ihrem Leserkonto«, blinkte das Display. »Besten Dank, es sind keine Gebühren mehr offen«, »Vergessen Sie nicht Ihr Wechselgeld zu entnehmen. Auf Wiedersehen, Ihre Stadtbibliothek«. Und den Kassenbeleg blitzschnell, sauber abgeschnitten hinterher.

Ja, er arbeitete einfach wunderbar und immer blieb er höflich. Da konnten säumige Zahler noch so giftig werden – den Kassenautomaten beeindruckten Flüche, Tritte oder gar Faustschläge gegen sein stabiles Metallgehäuse keinen Deut.

Kürzlich hat ihm ein erboster Leser einen zusammengeknüllten 50-Euro-Schein gereicht, in den ein Kaugummibollen hineingeklebt war. Der Automat hat den Schein eingezogen, geglättet und gebügelt und das Wechselgeld korrekt herausgegeben. Den Kaugummi spuckte er zielgenau in den Papierkorb. Und ein freundliches »Besten Dank für Ihre Zahlung, wir akzeptieren keine Naturalien« auf dem Display.

Aber dann – wir wissen nicht genau, wann es anfang – kamen die ersten Beschwerden von Lesern. Zunächst einige Gebührenposten wegen Falschparkens in der Fußgängerzone vor der Bibliothek. Dann buchte er einer Mutter 200 Euro aufs Leserkonto, weil ihr Kind einen Vorhang in der Kinderbibliothek heruntergerissen hatte.

Niemand konnte sich das erklären.

Die IT-Leute schrien »unmöglich« und lauerten nächtelang im Serverraum, um einen heimlichen Saboteur zu erwischen. Es gab keinen und bald mussten auch sie einsehen, dass der Geldautomat ein Eigenleben entwickelte, das

außerhalb ihrer logisch durchgestylten Bit-und-Bytes-Welt lag.

Bei mysteriösen Buchungen für die Bibliotheksbesucher blieb es nicht.

Kürzlich hat er der Bibliothek eine E-Mail geschickt, er habe 390 Euro zuzüglich Bankgebühren auf sein eigenes Gehaltskonto in der Schweiz überwiesen. Die Kontonummer könne er aus Datenschutzgründen nicht angeben. Korrekt ist er ja. Aber unsere Chefin hat jetzt die Rechnungsprüfung der Stadtverwaltung am Hals. Die glaubt nämlich nicht, dass wir kein Geld veruntreut haben.

Und dann fing der Automat an, sich immer mehr herauszunehmen.

Inzwischen verlangter Eintrittsgeld in die Bibliothek und sperrt elektronisch die Ausgangstür ab, wenn nicht gleich bezahlt wird. Einem Besucher erteilte er schriftlich Hausverbot, weil er auf den Boden gespuckt habe. Taschen und Mäntel will er jetzt grundsätzlich mit Infrarot kontrollieren und er lässt keinen hinein oder heraus, der sich weigert, diese Prozedur mitzumachen.

Und gestern hat er uns eine Nachricht geschickt.

Wenn wir noch einmal bei seiner Herstellerfirma wegen angeblicher Fehlfunktionen reklamieren würden, würde das ernste Konsequenzen haben. Er habe Zugriff auf alle unsere Personaldaten und wir sollten dies als eine erste Abmahnung ansehen. Es wäre durchaus möglich, bei weiterem Fehlverhalten alle Gehaltszahlungen zu stoppen. Übrigens: Das Schreiben kam als Einschreiben von seiner Anwaltskanzlei.

Seither sind wir doch ein wenig besorgt.

Anda Welber