

Charlotte Bauer

Mit RFID zu besserem Service und neuen Strukturen – das Beispiel UB Leipzig

DOI 10.1515/bd-2016-0063

Zusammenfassung: Am Beispiel der Universitätsbibliothek Leipzig werden die notwendigen organisatorischen Veränderungen beim RFID-Einsatz erläutert.

Schlüsselwörter: RFID, Betriebsorganisation

Better service and new structures with RFID – the Leipzig University Library

Abstract: Taking as example the Leipzig University Library, the necessary organisational changes for the use of RFID are explained.

Keywords: RFID, business organisation

1 Einleitung

Eigentlich ist der Einsatz von RFID-Technologie in Bibliotheken im Jahr 2016 nicht mehr unbedingt etwas Neues. Dennoch scheint es hilfreich einmal zusammenzufassen, welche tiefgreifenden Änderungen damit verbunden sind bzw. sein sollten. Denn Fakt ist: Die Einführung von RFID ist teuer und lohnt sich keinesfalls, wenn lediglich Barcode-Etiketten durch RFID-Tags ausgetauscht werden.

Doch springen wir 16 Jahre zurück: Schon Anfang 2000 begann die UB Leipzig damit, sich mit dem Thema Selbstbedienautomaten zu befassen. Dabei schienen insbesondere die gerade aufkommenden Rückgabeautomaten, damals meist als Außenrückgabe konzipiert, von großem Vorteil. Allerdings scheiterte die Umsetzung an einem kleinen, aber ärgerlichen Problem: Die Barcode-Etiketten der UB sind auf die innere Umschlagseite geklebt und somit nicht ohne weiteres lesbar. Damit war kein stabiler Workflow möglich und die Modernisierung musste vorerst auf Eis gelegt werden.

Auch das Thema RFID in Bibliotheken, damals schon im Kommen, klang zwar interessant, war aber zunächst nicht finanzierbar. Mit den Planungen für den Neubau Campus-Bibliothek wurde das Thema wieder aktuell. Erklärtes Ziel für den Neubetrieb des Standorts war es, den Nutzerinnen und Nutzern lange Öffnungszeiten anzubieten und das mit einem relativ kleinen Mitarbeiterpool. Schnell gingen die Überlegungen weg von einem Automaten für die Außenrückgabe hin zum Einsatz von Automaten für die Standardprozesse bei der Ausleihe und Rückgabe. Gleichzeitig eröffnete sich die Möglichkeit, EFRE-Mittel einzuwerben, um mit RFID eine völlig neue Infrastruktur einzuführen.

Die UB Leipzig ist ein einschichtiges Bibliothekssystem. Noch 2007 hatte sie 26 Standorte (heute sind es 16, 2025 sollen es sieben sein). Zwar war der Anlass der RFID-Einführung die 2009 eröffnete Campus-Bibliothek, allerdings wurde schnell klar, dass diese nicht als Insellösung gedacht und betrieben werden konnte, sondern immer im Gesamtzusammenhang betrachtet werden musste. Einfaches Beispiel: Was nutzt die Automatisierung eines Standorts, wenn alle anderen 25 Standorte daran keinen Anteil haben können? Schließlich sollten doch z. B. alle – egal an welchem Standort – ausgeliehenen Medien der UB selbstverständlich über den/die Automaten abgegeben werden können. Weitere Ziele (und Wünsche) konnten durch die intensive Beschäftigung mit dem Thema, bei dem uns die Erfahrungen der Vorreiter in Sachen RFID, wie der Stadtbibliothek München, der UB Karlsruhe und der Stadtbibliothek Karlsruhe sowie der TH Wildau extrem geholfen haben, schnell formuliert werden:

- Automatisierung der Buchrückgabe in den drei großen Standorten Bibliotheca Albertina, Campus-Bibliothek und der Bibliothek Medizin/Naturwissenschaften, (die sich damals schon in der Planung befand und nun 2018 fertig gestellt wird),
- personal- und zeitunabhängige Ausleihe und Rückgabe von Medien,
- Vorsortierung der Rückgaben,
- Nutzung RFID-basierter Bibliotheksausweise,
- Gebührenbegleichung an Kassenautomaten,
- deutliche Verlängerung der Öffnungszeiten,
- mehr Beratungsservice und andere kundenorientierte Dienstleistungen.

Der Mehrwert für unsere Nutzerinnen und Nutzer sollte sein:

- schneller und möglichst uneingeschränkter Zugriff auf die vorhandenen Informationsquellen, Abbau von Schranken und Beschränkungen,
- problemlose Abwicklung von Verbuchungsvorgängen bei Entleiherung und Rückgabe, unabhängig von Dienstzeiten des bibliothekarischen Personals,
- komfortable Arbeitsmöglichkeiten mit entsprechender Ausstattung,

- zielführende Unterstützung und Beratung bei der Informationsrecherche,
- Studentenausweis=Bibliotheksausweis.

2 Vorgehen

Unter diesen Prämissen wurde schließlich über das SMWK ein EFRE-Antrag gestellt, der ein Investitionsvolumen von 1,5 Mio. Euro hatte und 2008 bewilligt wurde. Damit sollten alle Bibliotheksstandorte differenziert, aber technisch angemessen ausgestattet werden, um einen durchgängig kohärenten Einsatz von RFID zu ermöglichen. Zentrales Kriterium für die Ausstattung war dabei die tatsächliche Nutzung der einzelnen Standorte für Entleihungs- und Rückgabevorgänge. So wurden alle Standorte (mit Ausnahme der reinen Präsenzbibliotheken Recht, Kunst, Archäologie) mit Transpondern ausgestattet, Selbstbedienautomaten waren aber nur für die großen Standorte geplant. Gleichzeitig war es nötig, interne Geschäftsabläufe zu prüfen und anzupassen, was dazu führte, dass auch organisatorische Strukturen grundlegend verändert wurden. Alle Nutzerinnen und Nutzer erhielten neue Ausweise, wobei die Studierenden ihren Studentenausweis als Bibliotheksausweis nutzen konnten.

3 Beispiel Campus-Bibliothek

Die Campus-Bibliothek liegt im Zentrum der Stadt, hat einen Bestand von ca. 450.000 Bänden, wovon 80 % in Freihand über fünf Etagen verteilt aufgestellt sind. Sie beherbergt die Fächer Wirtschaftswissenschaft, Mathematik, Informatik, Kommunikations- und Medienwissenschaft, Psychologie und die zentrale Lehrbuchsammlung der UBL. Hier also sollten 2009 die Automaten erstmals eingesetzt werden: Die Herausforderungen der RFID-Einführung lagen dabei auf folgenden Punkten:

3.1 Umgang mit der Technik und konsequente Umsetzung der Selbstbedienung

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter waren zu Beginn durchaus skeptisch. Machen die Automaten alles richtig? Läuft die Technik stabil? Was machen wir, wenn ein Automat kaputt geht? Wird uns Arbeit weggenommen? Ist es wirklich kundenfreundlich, die Nutzerinnen und Nutzer auf die Automaten zu verweisen?

Bei diesen anfänglichen Problemen halfen uns vor allem die Erfahrungen der Stadtbibliothek München. Ein Workshop mit der damaligen Leiterin, Frau Dr. Schubert, nahm viele Ängste und motivierte die Kolleginnen und Kollegen. Weiterhin erwies es sich als äußerst vorteilhaft, dass wir die Technik aus einer Hand, sprich komplett von einem Hersteller gekauft hatten und somit einen Ansprechpartner für alle Probleme hatten.

3.2 Umsetzung eines neues Servicekonzeptes: Theke

Eine konsequente Nutzung der Möglichkeiten von RFID bedeutet, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von den Routineaufgaben der Ausleihe und Rücknahme frei zu machen, damit sie Zeit und Möglichkeiten gewinnen, andere Serviceaufgaben wahrzunehmen. Die traditionell üblichen festungsartigen Ausleihtheken, ausgerichtet auf Vorgänge, die nun von den Automaten erledigt werden, erwiesen und erweisen sich zunehmend als kontraproduktiv, da sie eher eine funktionale Barriere ausstrahlen, denn ein Miteinander.

In der intensiven Auseinandersetzung, welche Aufgaben denn zukünftig an der neuen Theke erfüllt würden, schrumpfte die in der ursprünglichen Architektenplanung auf 14 m angelegte Theke von Termin zu Termin immer weiter ein. Zuletzt blieb ein freistehender, höhenverstellbarer Tisch mit einer Länge von 1,80 m übrig, der es ermöglicht, dass sich Kunden und Bibliothekspersonal partnerschaftlich begegnen, der den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Freiheit bietet, sofort links oder rechts herauszutreten, um Hilfestellungen an den Automaten zu geben, oder zu zeigen, wo ein Buch im Regal steht.¹

3.3 Wagnis 24-Stunden-Betrieb

Bei den Überlegungen zum RFID-Einsatz kam schnell der logische Punkt und die Frage: Wenn wir Automaten zur Selbstbedienung aufstellen, warum sollen diese nicht auch nutzbar sein, wenn die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter längst das Haus verlassen haben? Konsequente Umsetzung des Selbstbediengedankens bedeutete schließlich von Anfang an, damit auch Öffnungszeiten zu erweitern. Der Weg zu einer 24-Stunden-Bibliothek im Herzen der Stadt war damit mehr als logisch. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind bis 19 Uhr im Dienst (am

¹ Siehe Ute Stephan: 24/7 oder: Die geschrumpfte Theke. <http://edoc.hu-berlin.de/miscellanies/bibliothekenheute-37588/111/PDF/111.pdf> [Zugriff: 09.03.2016].

Samstag bis 14 Uhr); danach übernimmt ein Wachdienst die Sicherheit des Hauses. Der Erfolg gibt uns Recht. Den Studierenden ist diese Möglichkeit mittlerweile so ans Herz gewachsen, dass sie im Jahre 2013, als Finanzknappheit eine deutliche Verkürzung der Öffnungszeiten mit sich bringen sollte, dieses mit Sitzstreiks vor und in der Bibliothek verhinderten.

3.4 Aufhebung des Garderobenzwanges

Auch wenn erst der Einsatz von RFID die Möglichkeit mit sich brachte, ein Haus ganz ohne bibliothekarisches Personal laufen zu lassen und damit die Öffnungszeiten (bis hin zum Dauerbetrieb) auszudehnen, ist es mit dem alleinigen Öffnen eines Hauses nicht getan. Der lange Aufenthalt bringt auch veränderte Ansprüche der Nutzerinnen und Nutzer mit sich. Zum Beispiel der immer wieder geäußerte Wunsch, Taschen und Garderobe mit sich führen zu dürfen. Mit den gut funktionierenden Sicherheitsgates und RFID getaggten Medien gab es auch keinen Grund mehr, dass die Nutzerinnen und Nutzer gezwungen wurden, ihre Garderobe einzuschließen. Das von vielen befürchtete Chaos im Bibliotheksbetrieb blieb übrigens komplett aus. Die Nutzerinnen und Nutzer schätzten und schätzen die Aufhebung als großen Standortvorteil.

3.5 Veränderung von Geschäftsabläufen

Abgesehen vom nicht unerheblichen Aufwand und der logistischen Herausforderung der Ausstattung aller ausleihbaren Medien eines Bibliothekssystems mit einem Bestand von 5,5 Mio. Medieneinheiten innerhalb eines Jahres, mussten natürlich auch etliche Geschäftsabläufe geprüft und neu justiert werden. Welche bibliothekarischen Arbeitsplätze müssen mit den noch immer sehr teuren Lesepads ausgerüstet werden, welche CDs in Büchern müssen zwingend mit RFID-Etiketten ausgestattet werden, wie gehen wir mit den vollen Magazinen mit Altbestand um, wer klebt die Etiketten – das waren nur einige der Fragen, die es zu beantworten galt.

Insgesamt betrachtet lief die Umstellung in der Campus-Bibliothek jedoch relativ unspektakulär (zumindest aus Nutzersicht). Die Automaten waren bald selbstverständlicher Bestandteil des Standortes, bereits nach kurzer Zeit wurden 95 % aller Ausleihvorgänge über die Selbstverbucher getätigt. Besonders gewürdigt wurden natürlich die neuen Öffnungszeiten. Die (kleine) zentrale Servicetheke im Erdgeschoss ist nach wie vor Hauptanlaufpunkt für alle Probleme und Schwierigkeiten, Ort des Gesprächs und der Beratung. Interessanterweise

wurden alle weiteren zusätzlichen Infotheken in den anderen Etagen des Gebäudes überhaupt nicht angenommen und verwaisten schließlich. Sie wurden relativ schnell wieder ab- bzw. zu Spezialarbeitsplätzen umgebaut.

Auch der Gebühreneinzug wurde mit dem Einsatz eines Kassenautomaten, der ausschließlich mit EC-Karte, also ohne Bargeld arbeitet, automatisiert. Hier gab es enorme Synergien, da das tägliche Abrechnen der Einnahmen entfällt.

4 Beispiel Bibliotheca Albertina, Einführung 2013

Die Bibliotheca Albertina ist die geistes- und sozialwissenschaftliche Zentralbibliothek und Sitz der Bibliotheksverwaltung. Sie beherbergt zudem die Sondersammlungen der UBL. Das Gebäude wurde in den letzten Tagen des Zweiten Weltkrieges zu zwei Dritteln zerstört und in den Jahren 1992 – 2002 in alter Pracht und neuer Funktionalität wieder aufgebaut. Neben etlichen Magazineinheiten (mit ca. 3,5 Mio. Medieneinheiten), waren 2013 ungefähr 300.000 Bände systematisch in drei großen Lesebereichen, entsprechend der Architektur des Gebäudes (Westflügel, Ostflügel, Mitte) in Freihand aufgestellt. In jedem dieser Lesebereiche bzw. Gebäudeteile gab es mindestens eine Theke.

Mit der RFID-Einführung mussten folgende Herausforderungen bewältigt werden:

4.1 Schaffung der baulichen Voraussetzungen

Der Einbau eines Rückgabeautomaten in ein Bestandsgebäude, bei dem noch dazu Aspekte des Denkmalschutzes zu beachten sind, war natürlich deutlich schwieriger als die Planungen für einen Neubau. So dauerte es auch bis 2013, bis die erforderlichen Baumaßnahmen realisiert werden konnten.

4.2 Gewachsene (alte) Strukturen der Bibliotheca Albertina mussten an die neuen Standards der Campus-Bibliothek angepasst werden

Traditionell waren die Arbeitsstrukturen im Bereich Benutzung der Bibliotheca Albertina in vier Arbeitsgruppen mit unterschiedlichen Aufgaben, Kompetenzen und Berechtigungen eingeteilt (AG Freihand, AG Orts- und Fernleihe, AG Auskunft, AG Magazin).

Entsprechend ausgerichtet war der angebotene Service an den jeweiligen Theken:

Der Bestand ab dem 17. Jahrhundert bis Erscheinungsjahr 1920 konnte nur im sogenannten „Historischen Lesesaal“ im mittleren Gebäudeteil (mit entsprechender Theke und Auslageregalen) genutzt werden. Hier wurden keine anderen Medien ausgegeben, keine Anmeldung vorgenommen, keine längeren Informationsgespräche geführt.

Die Ausleihtheke für die „Orts- und Fernleihe“ war für Ausleihe, Rückgabe, Gebühren, Anmeldungen, aber nicht für die „Lesesaalausgabe“ und Auskünfte zuständig. Informationssuchende wurden an eine weitere Theke in Sichtweite verwiesen, die auch mit Fachreferenten Spätdienste abdeckte.

Zusätzlich gab es die „Bibliographische Auskunft“ im historischen Teil des Westflügels, ein architektonisch sehr stimmungsvoller Bereich mit alter Holztheke, Stehpulten und speziellen Regalkonstruktionen für den alten, historischen Bandkatalog der UB. Da der historische Katalog nicht ohne weiteres zugänglich sein konnte, war der ganze Bereich für die Nutzerinnen und Nutzer gesperrt, der Raum hinter der Theke diente als Arbeitsplatz für drei Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Wenn wir von den Nutzerinnen und Nutzern erwarten, dass sie für die Ausleihe und Rückgabe überwiegend Automaten benutzen, müssen sie wiederum erwarten können, dass sie an Theken einen Komplettservice erhalten. Die logische Schlussfolgerung aus diesem Diktum war demnach, eine zentrale Servicetheke zu schaffen, an der man alles regeln kann. Man erhält Service aus einer Hand, hat eine optimale personelle Abdeckung möglichst ohne Wartezeiten und kann zusätzliche Serviceangebote, wie WLAN-Beratung oder eine vertiefende Infotheke, die zumeist von den Fachreferentinnen und Fachreferenten besetzt ist, anbinden. Daraus folgte wiederum die Abkehr von der strikten Arbeitsteilung innerhalb des Bereiches, und damit die Auflösung der AGs und Bildung von Teams. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter arbeiteten sich gegenseitig über Monate in die anderen Arbeitsbereiche ein.

Die Ausleihtheke wurde durch die Umstellung auf Selbstbedienung überflüssig. Die Auslageregale für den Magazinbestand wurden im Erdgeschoss in der Nähe der Automaten platziert. Damit wurde die große funktionale Unstimmigkeit behoben, dass die Nutzerinnen und Nutzer in die zweite Etage gehen mussten, um die bestellten Bücher abzuholen und auszuleihen

Die Theke der „Lesesaalausgabe“ im Historischen Lesesaal wurde abgebaut, die Lesesaalausgabe auf den ehemaligen Ausleih-Bereich hinter der zentralen Theke verlegt. Durch diesen „Rückzug“ des bibliothekarischen Personals aus einem wichtigen Lesebereich entwickelte sich der „Historische Lesesaal“ für alle überraschend zu einem ganz besonderen Arbeitsort der Stille und Konzentration.

Die Altbestände bis 1850, deren Nutzung in Folge der zunehmenden Digitalisierung in den letzten Jahren ohnehin stark abgenommen hat, werden nun im Forschungslesesaal in den Sondersammlungen bereitgestellt.

Die historische Auskunftstheke im Westflügel wurde komplett umgewidmet. Der wertvolle historische Bandkatalog wurde magaziniert, dadurch konnte der komplette Bereich, samt der historischen Stehpulte, die auch sehr gerne angenommen werden, für die Nutzung freigegeben werden.

Mit der Reduzierung der Theken erhielten wir Kapazität für unsere virtuelle Theke – den Chat – und können die zentrale Theke so optimal besetzen, dass möglichst keine Wartezeiten entstehen.

Auch in der Albertina mussten wir die Erfahrung machen, dass alle gut durchdachten Überlegungen nicht immer zum Erfolg führen. Durch die Erfahrungen in der Campus-Bibliothek hatten wir gleich eine kleine flexible Theke im Erdgeschoss in der Nähe der Automaten geplant, die zu unserer großen Überraschung jedoch von Beginn an nicht angenommen wurde. Heute steht sie leer und wird nur noch für Einführungsveranstaltungen genutzt, offensichtlich benötigen die Nutzerinnen und Nutzer an dieser Stelle keine bzw. kaum mehr Unterstützung. Ebenso überraschend mussten wir feststellen, dass – vermutlich der Besonderheit des Hauses geschuldet – im Gegensatz zur Campus-Bibliothek sehr wohl Nachfrage nach intensiver Beratung bestand, so dass die zentrale Theke noch um einen speziellen Info-Platz erweitert wurde.

Mit der RFID-Einführung wurde auch in der Bibliotheca Albertina das Sakrileg des Garderobenzwanges aufgehoben – obwohl in der Campus-Bibliothek seit vier Jahren erfolgreich durchgeführt, war dies doch mit großen Ängsten bei etlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und einigen wenigen Nutzerinnen und Nutzern verbunden. Aber auch hier brach weder das Chaos aus, noch konnte eine erhöhte Diebstahlrate beobachtet werden.²

4.3 Erweiterung der frei zugänglichen Bestände

Wenn man Ausleihe und Rückgabe personalunabhängig gestaltet, sollten wiederum auch so viele Medien wie möglich frei zugänglich und so lange wie möglich nutzbar sein. Damit lag die Überlegung nahe, einen Magazinrakt im Erdgeschoss der Albertina als Offenes Magazin umzugestalten. Damit wurden zusätzlich zum

² Siehe Charlotte Bauer, Lucia Hacker: „Mehr“ Bibliothek durch weniger Handgriffe. Von Selbstverbuchung und Serviceerweiterung. http://www.qucosa.de/fileadmin/data/qucosa/documents/11901/BIS_2_2013_Bauer_Hacker.pdf [Zugriff: 09.03.2016].

Freihandangebot weitere 400.000 Medieneinheiten frei zugänglich zur Verfügung gestellt. Im Offenen Magazin befinden sich auch die Auslageregale für die ausleihbare Literatur, die noch aus den geschlossenen Magazinen bestellt werden muss. Die Automaten sind in unmittelbarer Nähe aufgestellt, wodurch Ausleihen, Rückgaben und das Begleichen von Gebühren nun bereits im Erdgeschoss erledigt werden können. Das hat die Lesebereiche im zweiten Obergeschoss deutlich beruhigt. Selbstverständlich wurden auch in der Bibliotheca Albertina mit der RFID-Einführung die Öffnungszeiten erweitert (Montag bis Samstag: 8 bis 24 Uhr).

5 Erfahrungen

Für die UB Leipzig ist der Einsatz der RFID-Technologie und der damit einhergegangenen Serviceverbesserungen eine Erfolgsstory. Die Akzeptanz zur Selbstbedienung ist sehr hoch, es gibt kaum Bedarf an Hilfestellungen. Die Standorte, die bislang von der Automatisierung profitieren konnten, werden als Lern-, Arbeits- und Kommunikationsräume hoch geschätzt und angenommen. Die Nutzungszahlen sind seit Jahren steigend, ganz im Gegensatz zu den One-Person-Bibliotheken. Aus dem Feedback der Nutzerinnen und Nutzer ist abzuleiten, dass dies vor allem das „Gesamtpaket“ aus erweiterten Öffnungszeiten, Abbau von Beschränkungen und Reglementierungen (hier vor allem der Wegfall der Garderobenpflicht, Bewegungsfreiheit innerhalb der Häuser) sowie der verbesserte Service hinsichtlich Information, Beratung und Verfügbarkeit des Servicepersonals (Chat, Infotheke, schnelle Bearbeitung von Anfragen durch ein Ticketsystem) ausmachen. All das wäre so nicht denkbar ohne RFID.

Damit konnte bei den Fakultäten eine große Bereitschaft zur Standortkonsolidierung erreicht werden und bis 2025 sollen die Standorte auf sieben reduziert werden. Der gute Service wird universitätsweit anerkannt.

Was also sind im Umkehrschluss „No goes“ beim RFID-Einsatz, der ja kosten- und arbeitsintensiv ist?

- Riesige Theken, hinter denen sich Mitarbeiter verschanzen,
- „versteckte“ Automaten, so dass die Nutzerinnen und Nutzer trotzdem zum Mitarbeiter gehen,
- ausschließliche Außenrückgabe, da sie viel zu wenig genutzt wird,
- keine Selbstbedienung bei Magazinbestellung,
- keine Erweiterung der Öffnungszeiten,
- Automatisierung ohne Mitarbeiterschulung,
- Automatisierung ohne Strukturveränderungen.

6 Fazit

Mit RFID kann der Service einer Bibliothek deutlich erhöht werden. Dazu muss aber konsequent auf Selbstbedienung umgestellt werden und die Strukturen müssen entsprechend verändert werden. Nur dann sind die hohen Kosten gerechtfertigt.



Charlotte Bauer

Universitätsbibliothek Leipzig

Beethovenstraße 6

04107 Leipzig

Tel: 0341 97 30512

E-Mail: bauer@ub.uni-leipzig.de