

**Markus Gernedi**

Hauptbücherei am Gürtel

Urban-Loritz-Platz 2a

1070 Wien

# Rückgabe rund um die Uhr?

*Mögliche Beispiele für die Umsetzung einer automatisierten Medienrücknahme  
in der Hauptbücherei am Gürtel*



Projektarbeit im Rahmen der Ausbildung für BibliothekarInnen  
Öffentlicher Bibliotheken im gehobenen Fachdienst  
2010-2012

Wien, 13.02.2012

**Markus Gernedi**  
Hauptbücherei am Gürtel  
Urban-Loritz-Platz 2a  
1070 Wien

# Rückgabe rund um die Uhr?

*Mögliche Beispiele für die Umsetzung einer automatisierte Medienrücknahme  
in der Hauptbücherei am Gürtel*

## **Abstract:**

Mit der Umrüstung aller Zweigstellen der Büchereien Wien auf RFID-Technologie rückt die Möglichkeit für einen breiteren Einsatz von Rückgabeautomaten in greifbare Nähe.

In einem kurzen Kapiteln erkläre ich die zugrundeliegende Technologie und erläutere einige Gedanken zum Nutzen von automatischen Rückgabesystemen.

In weiterer Folge stelle ich einige Varianten von Rücknahmesystemen anhand ausgewählter Bibliotheken vor, und skizziere im folgenden Möglichkeiten, wie diese eine Umsetzung in der Hauptbücherei am Gürtel finden könnten. Hierbei möchte ich einen Überblick über die mit den spezifischen Lösungen einhergehenden Vor- und Nachteile geben.

Abgeschlossen wird die Arbeit mit einer Empfehlung für die Hauptbücherei.

# Inhaltsverzeichnis

<b>1. Einleitung</b>	<b>4</b>
<b>2. Leitfragen</b>	<b>6</b>
<b>3. Hintergrundinformationen</b>	<b>7</b>
<i>3.1 „RFID 101“</i>	7
<i>3.2 Über den Wert von Rückgabeautomaten</i>	9
<i>3.3 Die Kostenrechnung</i>	9
<b>4. RFID-Rückgabesysteme bei den Büchereien Wien und ein kleiner Blick über den Tellerrand</b>	<b>11</b>
<i>4.1 Bücherei Philadelphiabrücke</i>	12
<i>4.2 Bücherei im Bildungszentrum Simmering</i>	14
<i>4.3 Bücherei Ottakring</i>	20
<i>4.4 Exkurs 1: Stadtbibliothek Linz, der Wissensturm</i>	22
<i>4.5 Exkurs 2: Stadtbibliothek Salzburg</i>	25
<b>5. Vorschläge für die Umsetzung einer automatisierten Medienrücknahme in der Hauptbücherei</b>	<b>27</b>
<i>5.1 Die Hauptbücherei am Gürtel</i>	27
<i>5.2 Variante 1: Foyer im Sommereingang</i>	28
<i>5.3 Variante 2: Zwischen U-Bahn- und Büchereilift</i>	30
<i>5.4 Variante 3: In der Verbuchungshalle</i>	32
<b>6. Folgerungen und ein Vorschlag</b>	<b>33</b>
<b>7. Reflexion</b>	<b>34</b>
<b>8. Literaturverzeichnis</b>	<b>35</b>

# 1. Einleitung

Moderne öffentliche Bibliotheken verstehen sich als integraler Bestandteil des Bildungssystems und Kulturangebotes.<sup>1</sup> Sie unterstützen Bildung und Weiterbildung im schulischen wie außerschulischen Bereich, sind Orte von sozialer Interaktion und Ausgleich, Treffpunkt für Freizeitaktivitäten, Unterhaltung und vieles mehr. Die Benutzer assoziieren mit ihnen Leselust und Entspannung, genauso wie anregende Beschäftigung mit Literatur, Musik, Film, anderen Medien und anderen Menschen.

Dieses Bild in der Öffentlichkeit entspricht dem angestrebten Zweck dieser Institutionen, ist aber nicht vollständig. Um ihre weit gesteckten Aufgaben erfüllen zu können sind Bibliotheken heutzutage ebenso logistische Hochleistungsbetriebe. Die Bestände der größeren Stadtbibliotheken können mehrere hunderttausend Medien umfassen. Die täglichen Besucherzahlen gehen in die tausende. Der Aufwand für die Verbuchung und Sortierung der anfallenden Medien ist enorm. Im Gegensatz zur Leseanimation mit Kindern oder der Beratung an den Auskunftsstellen innerhalb der Bibliotheken haftet den Tätigkeiten rund um die Verbuchung der monotone Beigeschmack einer großteils gleichförmigen, maschinenartigen Arbeit an. Gerade diese Eigenschaft aber erlaubt bis zu einem gewissen Grad eine Automatisierung und birgt damit Potential, Personal in Bibliotheken von ermüdenden Routinetätigkeiten zu erlösen und die dadurch gewonnenen Kräfte für die immer steigende und sich diversifizierende Anzahl an Aufgaben, die an die öffentlichen Büchereien herangetragen werden, zu befreien.

Anfang der 2000er-Jahre wurde mit den damals aufkommenden Selbstverbuchern ein erster Schritt getan. Je nach Sichtweise wurde die Arbeit der Ausleihe an die Besucher der Bibliotheken delegiert, was nicht wenige nach anfänglichen Zögern als Selbstermächtigung wahrnahmen und für viele heute zur Routine und zum Büchereierlebnis dazugehört.

Die nächste Phase der Automatisierung dürfte mit Anfang der 2010er-Jahre erreicht worden sein. Verschiedene Anbieter offerieren Lösungen zur Rücknahme von Büchern und anderen Medien, sowie anschließender Sortierung dieser Medien in unterschiedlichen Feinheitsgraden - abhängig nur von Platzangebot und Geldbeutel des Trägers der Institution.

Bibliotheksneubauten der letzten Jahre profitieren bereits von diesen Neuerungen. Die Bücherhallen Hamburg, die neue Stadtbibliothek Stuttgart und die Openbare Bibliotheek Amsterdam besitzen allesamt Rückgabeautomaten und Sortierstationen. Die vormals utopisch anmutende Vorstellung, dass ein Haus von einem Geflecht an Transportbahnen durchzogen wird an dem die Medien in ihre Stockwerke und Abteilungen pulsieren, wurde der Sciencefiction entrissen zur Realität. Solch eine tiefe Integration der Automation in die Bibliotheksabläufe ist wahrscheinlich nur bei Neubauten möglich. Nichtsdestotrotz lassen

---

<sup>1</sup> siehe [http://www.bvoe.at/Oeffentliche\\_Bibliotheken/Masterplan\\_fuer\\_Oeffentliche\\_Bibliotheken/](http://www.bvoe.at/Oeffentliche_Bibliotheken/Masterplan_fuer_Oeffentliche_Bibliotheken/)

sich auch im Nachhinein Erweiterungen in bestehenden Bibliotheken denken, die helfen, Personal in Zukunft zweckmäßiger, flexibler und gleichzeitig schonender einzusetzen, als dies in der Vergangenheit möglich war.

Um eine derartige Erweiterung soll es auf den folgenden Seiten gehen. Das Objekt des Interesses ist dabei die Wiener Hauptbücherei am Gürtel.

## 2. Leitfragen

Anstoß für die vorliegende Arbeit war das Interesse an der Frage, ob sich ein automatisiertes Rücknahmesystem im bestehenden Gebäude der Hauptbücherei einfügen lässt, gerade weil es in der grundlegenden Konzeption nicht vorgesehen war. Solche Systeme waren zur Zeit von Planung bis Eröffnung der Hauptbücherei am Gürtel noch nicht am Markt. Selbst die ersten Selbstverbucher zur Ausleihe waren nah dem Prototypen-Status.

Daraus ergeben sich Fragen, denen ich im Hauptteil dieser Schrift, namentlich in den Kapiteln 4 und 5, nachgehen werde und die diesen Abschnitten als Stütze und Handlauf dienen sollen.

Konkret wird es sich um die folgenden Fragestellungen handeln:

- Lässt sich von den als Vergleich herangezogenen Systemen eine vertretbare/mögliche Variante für die Hauptbücherei ableiten?
- Wo und in welcher Form ließe sich solch eine Variante in der Hauptbücherei umsetzen?
- Worin lägen die potentiellen Vor- und Nachteile der jeweiligen Umsetzungen?

### 3. Hintergrundinformationen

In diesem Kapitel werden kurz einige Hintergrundinformationen zur verwendeten Technik dargelegt. Weiters werde ich einige der Überlegungen darlegen, die hinter dem Wunsch zur Anschaffung von Selbstverbuchern stehen.

#### 3.1 „RFID 101“

RFID steht für „Radio Frequency IDentification“, also der drahtlosen Kennzeichnung eines Gegenstandes per Funktechnik.<sup>2</sup> Die Grundlagen dieser Technologie sind seit Jahrzehnten bekannt, aber erst mit den späten 80er-Jahren des vorigen Jahrhunderts wurde ein Miniaturisierungsgrad erreicht, und damit einhergehend eine Senkung der Kosten, die einen breiten Einsatz dieser Technik erlaubt.

Physikalisch basiert RFID auf der Erkenntnis, dass in einem Leiter (z.B. Metalldraht), der durch ein Magnetfeld bewegt wird, ein elektrischer Strom zu fließen beginnt - auch bekannt als Induktion; der Leiter wird zur Antenne. Der gleiche Effekt lässt sich in einem statischen Objekt ebenfalls erreichen indem man, statt den Leiter relativ zum Magnetfeld zu bewegen, das Magnetfeld schnell seine Polung wechseln zu lassen.

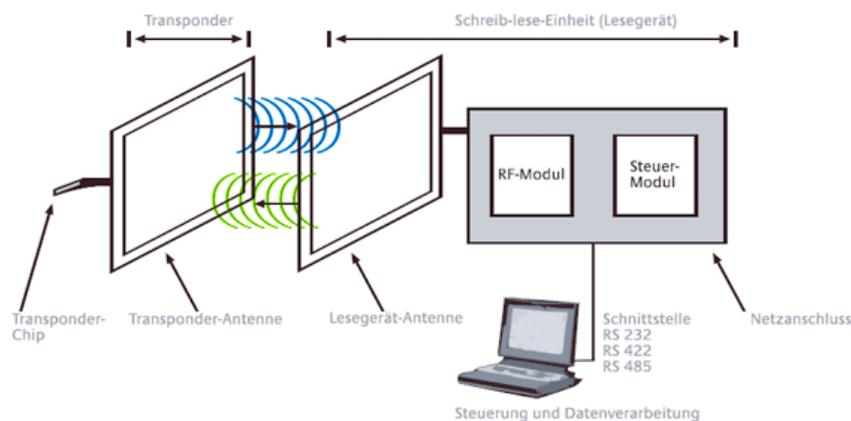


Abb. 1: Technologie: So funktioniert RFID (Quelle: TomsHardware.de)

Konkret wird jetzt dieser im Leiter erzeugte Strom genutzt um einen sandkorngroßen Mikrochip mit Energie zu versorgen, zu ihm Daten zu übertragen, diese gegebenenfalls zu speichern und über die Antenne wieder auszugeben.

<sup>2</sup> [http://opus.kobv.de/tuberlin/volltexte/2007/1664/pdf/TU\\_UB\\_Jahresbericht\\_1997\\_2007.pdf](http://opus.kobv.de/tuberlin/volltexte/2007/1664/pdf/TU_UB_Jahresbericht_1997_2007.pdf)

Abb. 1: <http://www.tomshardware.de/rfid,testberichte-1419-4.html> (abgerufen am 13.02.2012)

Ein RFID-System besteht, vereinfacht dargestellt, aus zwei Komponenten:

- dem Transponder (Tag, ugs. auch nur „Chip“): der Mikrochip mit seiner Antenne, gebräuchlich in Bibliotheken als Klebeetikett in der Größe einer Visitenkarte oder kleiner; gewöhnlich der mobile, passive Anteil. Gespeichert sind nur Informationen zur Identifikation des Mediums und zu seinem Sicherungsstatus.

und

- der Lese/Schreib-Einheit: eine Antenne, angebunden an eine Arbeitsstation.

Zusätzlich braucht es die dahinter stehende Informationsinfrastruktur, also die Computer, Programme, Netzwerke und Datenbanken, mit denen die Informationen für die Transponder erzeugt, bearbeitet und gespeichert werden - Technik also, die längst in allen Bibliotheken vorhanden ist seit sie vor Jahrzehnten die altherwürdigen Zettelkataloge abgelöst hat.

Bei einer Verbuchung wird nun die Information aus dem Transponder (die Kennung des Mediums) vom zu entleihenden Medium ausgelesen und mit der Datenbank abgeglichen. In einem weiteren Schritt wird dem Transponder sein neuer Sicherungsstatus mitgeteilt.

RFID, und die damit ermöglichte Automatisierungen, sind auf dem Vormarsch und findet sich inzwischen in immer mehr Lebensbereichen, sei es im Handel, in der Lagerhaltung oder im Verkehrswesen. Es ist dabei eine Besonderheit die nicht genug betont werden kann, dass sich solch eine moderne Technik, die auch mit entsprechenden Investitionen und organisatorischen Änderungen verbunden ist, sehr früh im Bereich des Bibliothekswesens nachhaltig durchsetzt hat, einem Bereich dem traditionell die Aura des Bewahrenden anhaftet. Keine ernsthafte Planung, kein Neubau, kein Entwicklungsbericht in dem RFID nicht in irgendeiner Form Platz eingeräumt wird. Oder anders ausgedrückt: Während Web 2.0-Features aktuell zum nächsten Hype im Bibliotheksfundus ansetzen, gehört RFID inzwischen zum festen Inventar. Die Bibliotheken finden sich dadurch in der Position des technologischen Vorreiters, die ihnen sichtlich gefällt<sup>3</sup> und die sie auch gerne nutzen um in der Bevölkerung und bei den zuständigen Politikgremien entsprechend Resonanz und Aufmerksamkeit für sich zu erzeugen - wir sind modern.

---

<sup>3</sup> [http://www.bibliotheksportal.de/fileadmin/user\\_upload/content/themen/rfid/dateien/Pohl\\_Schubert\\_MuenchnerStadtbibliothek\\_RFID2007.pdf](http://www.bibliotheksportal.de/fileadmin/user_upload/content/themen/rfid/dateien/Pohl_Schubert_MuenchnerStadtbibliothek_RFID2007.pdf)

## 3.2 Über den Wert von Rückgabeautomaten

Mit der Einführung von Selbstverbuchern für Rückgabe wie auch Ausleihe von Medien können Ressourcen für andere Bereiche frei werden und Mitarbeiter von lästigen, eintönigen Tätigkeiten befreit werden.

In bibliothekarischen Kreisen wird oft geargwhöhnt, dass mit der Einführung der Selbstverbuchung der soziale Kontakt zu den Lesern verloren geht. Dem möchte ich entgegenhalten, dass bei der Tätigkeit des Ver- und Rückbuchens, eventuell noch mit dem Druck einer Warteschlange auf einem lastend, für keinen der Anwesenden ein großer Genuss zu verspüren ist. Gerade in kleinen Zweigstellen, in denen weder die personelle Ausstattung, noch die technische es zulassen, einen unerwartet starken Andrang abzupuffern, kann dies zu Frustrationen und rascher Erschöpfung bei den Angestellten führen. Die Zeit, die an Verbuchungstheken für ein Gespräch oder zur Klärung eines Problems zur Verfügung steht, ist im Gegensatz zur Situation an den Informationstheken meist sehr knapp bemessen. Selbstverbucher können hier, wie es einige Zweigstellen sehr erfolgreich zeigen, ein Ausweg sein.

## 3.3 Die Kostenrechnung

Die folgende Passage beschäftigt sich mit der Frage der Kosten bzw. der Einsparungen bei Anschaffung entsprechender Systeme. Sie ist gänzlich dem Standardwerk „RFID für Bibliotheken“ von Christian Kern entnommen. An geeigneten Stellen habe ich den Text auf die für den Zusammenhang nötigen Teile gekürzt. Die genannten Summen und Ziffern beziehen sich auf Deutschland, dürften aber nur gering von den österreichischen abweichen.

### **Verbuchung an der Theke:**

Im Normalfall werden von einem Mitarbeiter 600 Medien/Std. verbucht. Die Personalkosten belaufen sich auf 57.000 €/Stelle. Mit der RFID-Verbuchung im Stapel können an der Theke mindestens 1200 Bücher ausgeliehen werden. Die Ersparnis entspricht folglich etwas einer Personalstelle. [...]

### **Verbuchung am Automaten:**

Wenn sowohl die Ausleihe als auch die Rückgabe über Automaten laufen und dem Kunden keine Wahlmöglichkeit zwischen Selbstverbuchung und Verbuchung durch das Personal eingeräumt wird, kann eine Selbstverbuchungsquote von 97-98% erreicht werden. Die restlichen zwei bis drei Prozent ergeben sich durch Verbuchungen, welche am Automaten nicht möglich sind und nach wie vor vom Personal durchgeführt werden müssen. In dieser Betrachtung ist es nicht relevant, ob es sich um z. B. zwei Verbuchungsstationen handelt, welche beide Funktionen (Ausleihe/Rückgabe) erfüllen,

oder ob es gesonderte Automaten sind (nur Ausleihe am Selbstverbucher, gesonderter Rückgabeautomat mit oder ohne Sortierung).

Es kann bezüglich der Arbeitersparnis folgende Rechnung erfolgen:

entlehene Medien / Jahr x 2 (Ausleihe + Rücknahmen) x 0,97 x Differenz Sekunden pro Entleih- bzw. Rücknahmevorgang mit/ohne RFID = Arbeitszeiterparnis

Die so errechnete Summe ist in Beziehung zu setzen mit der sogenannten Normalarbeitskraft [...], woraus sich eine potentielle Stellenersparnis ergibt.

Eine Selbstverbuchungsstation ist in der Regel zu 80% ausgelastet, hat jedoch keine Fehlzeiten. Für eine Personalstelle können bis zu 1,5 Stellen gerechnet werden, je nachdem, ob noch zusätzliche Fehlzeiten des Personals (auch Schichtdienste etc.) mit eingerechnet werden. Unter konservativer Schätzung kann bei einer 80-prozentigen Auslastung eine Selbstverbuchung einer Personalstelle gleichgesetzt werden. Die Kosten können mit ca. 57.000 € beziffert werden.

Der gleiche Betrag ist für die Einsparungen bei der Rücknahme pro Automat anzusetzen (d. h. 1 Personalstelle bei 80-prozentiger Auslastung der Station). Der Vorteil beim Kunden durch eine 24-h-Rückgabemöglichkeit kann kaum beziffert werden.<sup>4</sup>

---

4 Kern, Christian: RFID für Bibliotheken. Kap. 5.2 + 5.3, S.110f

## 4. RFID-Rückgabesysteme bei den Büchereien Wien und ein kleiner Blick über den Tellerrand

Um Rückgabe-Selbstverbucher in einem Büchereisystem effizient nutzen zu können müssen verschiedene Voraussetzungen erfüllt werden. Die Grundlegende ist, dass alle Medien des gesamten Systems mit RFID-Technik ausgestattet sind. Diese Basis ist bei den Büchereien Wien derzeit noch nicht gegeben. In Bezug auf die eigenständige Rückgabe von Medien lassen sich daraus zwei problematische Szenarien ableiten:

- Man könnte den rückgabewilligen LeserInnen aufbürden, die mit RFID-Etiketten ausgerüsteten Medien zu erkennen und dann nur diese an entsprechenden Stationen abzugeben. Von Vorteil ist hier die dabei erfolgende Abbuchung vom Leserkonto (praktisch für Benutzer die mit diesen Medien das Ende der Leihfrist erreicht oder gar überschritten haben), gleichzeitig ist es aber keine Lösung für die restlichen Medien.
- Alternativ könnten LeserInnen ihre gesamten Medien in RFID-losen Sammelstationen abgeben. Der große Nachteil dieser Lösung liegt im Nachbearbeitungsaufwand durch die Bibliotheksmitarbeiter: Alle Medien müssten in einem zweiten Arbeitsgang abgebucht und angefallene Verzugsgebühren händisch korrigiert werden. Zwar ist der Abbuchungsvorgang damit vom Besuch der Leser entkoppelt, was durchaus einen Vorteil darstellt indem es eine flexiblere Zeiteinteilung ermöglicht, der Gesamtaufwand wird dadurch aber um nichts geringer.

Seit Mitte des Jahres 2011 wird nun mit hohem Aufwand der Ausbau der RFID-Infrastruktur für alle Zweigstellen der Büchereien Wien forciert, womit das Fundament für die Anschaffung weiterer Rückgabeautomaten geschaffen wird. Voraussichtlich im Herbst 2012, geplant ist derzeit September, wird die bisherige hybride Zusammensetzung (einerseits Zweigstellen mit RFID und teilweise mit entsprechenden Automaten, andererseits Zweigstellen nur mit Barcode und damit ohne Automaten und jegliche Mediensicherung) in einen gemeinsamen Standard übergeführt sein.

Trotz der nicht optimalen Voraussetzungen sind bereits Rückgabe-Selbstverbucher bei den Büchereien Wien im Einsatz. In diesem Kapitel stelle ich die derzeit bei den Büchereien Wien genutzten Rückgabesysteme und -praktiken vor. Besonderes Augenmerk liegt auf der Zweigstelle im Bildungszentrum Simmering deren Automaten erstmals eine Rückgabe auch außerhalb der Öffnungszeiten der Bücherei ermöglichen.

## 4.1 Bücherei Philadelphiabrücke

Die Bücherei Philadelphiabrücke wurde Anfang September 2004 im ersten Stock des Einkaufszentrums Arcade Meidling eröffnet. Direkt angrenzend befindet sich die Musik- und Singschule Wien Meidling.

Ein Bestand von ca. 64.400 Medien auf einer Fläche von 900m<sup>2</sup> macht die Stützpunktweigstelle nach der Hauptbücherei zur zweitgrößten Zweigstelle der Büchereien Wien. Ein Jugend- und Musikschwerpunkt wird gepflegt, weiteres Gewicht liegt auf dem Bestand fremdsprachiger Medien in Englisch und Spanisch.

Zur Verbuchung stehen in der Bücherei, zusätzlich zu zwei Thekenarbeitsplätzen, vier Selbstverbucher der Type Jupiter der Firma Bibliotheca-RFID zur Verfügung. Je zwei davon sind dezidiert der Ausleihe bzw. Rückgabe gewidmet. Die Geräte werden von den Leserinnen und Lesern gut angenommen. Die Statistik für 2011 weist für die Selbstverbucher einen Anteil von 58,8% an den Entlehnungen und 58% an den Rückgaben aus, was eine sukzessive Steigerung zu den Werten aus 2009 (E 53,7% / R 56%) und 2010 (E 57,6% / R 57,2%) darstellt. Die Selbstverbucher der Philadelphiabrücke befinden sich damit auf einem guten Weg.



Abb. 2: Zwei Bibliotheca-RFID Jupiter. Vordergrund: Rückgabe.

Hintergrund: Ausleihe

Die Medienrückgabe in der Zweigstelle ist so organisiert, dass neben jedem Rückgabe-Selbstverbucher ein gebräuchlicher Bücherwagen abgestellt ist. Diese sind mit einem gelben Hinweisschild versehen, der die BenutzerInnen auffordert, hier die abgebuchten Medien abzulegen. In regelmäßigen Abständen sortieren MitarbeiterInnen die Medien und stellen sie an ihre Standorte, bzw. (bei Zweigstellenmedien) in die Ringleihkekisten, zurück.

Schlaue Benutzer hatten anfangs schnell erkannt, dass sie die Beschränkung auf zwei Verlängerungen umgehen konnten, da sie das soeben retournierte Medium an den Ausleih-Selbstverbuchern sofort wieder erstentleihen konnten. Dieser Praxis wurde mit einem Sperreintrag in betreffende Leserkonten erzieherisch ein Riegel vorgeschoben.

#### **4.1.1 Vor- und Nachteile**

Den jährlich 230.000 Rückgaben in der Bücherei Philadelphiabrücke stehen 1.075.000 in der Hauptbücherei gegenüber, mehr als die vierfache Menge an Medien.

Die Nutzung der Jupiter-Selbstverbucher zur Rückgabe von Medien wäre in der Hauptbücherei technisch jederzeit möglich. Betrachtet man aber die Zahlen verbietet sich der Einsatz angesichts des weniger effizienten Abtransportes der Medien. Denkbar wäre allerdings die Freischaltung des Rücknahmemodus für besonders hoch frequentierte Tage. Hier könnten diese zusätzlichen Kapazitäten der Selbstverbucher zu einer Entspannung bei den Warteschlangen führen. Einzig der wechselnde Funktionsumfang der Geräte, wenn nur hin und wieder die Rückgabe freigeschaltet ist, könnte bei den BenutzerInnen für Verwirrung sorgen.

## 4.2 Bücherei im Bildungszentrum Simmering

Die neue Bücherei im Bildungszentrum Simmering wurde im Frühjahr 2011 eröffnet. Auf dem ehemaligen Areal des Simmeringer Marktes wurde ein 8000m<sup>2</sup> Nutzfläche umfassender Neubau realisiert, der zusätzlich zur Bücherei im Erdgeschoß eine Volkshochschule und eine Musikschule mit großem Veranstaltungssaal umfasst.<sup>5</sup> Die vom alten Standort Domesgasse in die Gottschalkgasse übersiedelte Bibliothek gehört mit einer Fläche von 740m<sup>2</sup> und einem Bestand von ca. 43.000 Medien zu den größeren Zweigstellen im Wiener System. Die separate Kinderbücherei in einem denkmalgeschützten Nebengebäude, dem ehemaligen Marktamt, ist durch einen Durchgang direkt angeschlossen. Alle drei Bildungseinrichtungen teilen sich ein Foyer das ständig mit einem Portier besetzt ist.

Als erste Bücherei im Wiener System verwendet Simmering nicht nur Selbstverbucher zur Ausleihe von Medien innerhalb der eigenen Wände, sondern Rückgabegeräte die vom Foyer aus bedient und somit auch ausserhalb der Öffnungszeiten benutzt werden können.

Diese Rückgabeautomaten und den mit ihnen gemachten Praxiserfahrungen der Kolleginnen und Kollegen werde ich im folgenden beschreiben. Ich erlaube mir die ausführliche Darstellung der anfänglichen Probleme und Ungereimtheiten, da ich in Kapitel 5 recht ähnliche Systeme, wie sie hier behandelt werden, für die Hauptbücherei vorschlage. Großteils sind die Hindernisse inzwischen ausgeräumt, aber es ist gut zu wissen, womit sich die Zweigstelle am Beginn abmühen musste.

### 4.2.1 Rückgabeautomaten

Die Bücherei Simmering nutzt zwei Automaten des Typs BiblioReturn Secure der Firma Bibliothka RFID. Aufgestellt sind diese in einer kleinen Kammer im Eingangsbereich der Bibliothek. Zusätzlich zu den Automaten finden in dieser Kammer zwei Sammelbehältnisse der Reihe BiblioBin/BiblioContainer Platz, die die retournierten Medien auffangen und bis zur weiteren Bearbeitung durch die Kollegen zwischenlagern.

Zugänglich sind die Automaten für die Leser von der Eingangshalle aus. Dies ermöglichte die Rückgabe von Medien nicht nur örtlich von den Theken, sondern auch zeitlich von der Öffnung der Zweigstelle zu entkoppeln. Eine Rückgabe ist an diesen Automaten immer dann möglich, wenn zumindest eine der Institutionen die Pforten des Hauses offen hält. Dies stellt eine signifikante Ausweitung der Verfügbarkeit dar, umfasst aber noch immer nicht den gesamten Tag.

Eine andere Aufstellung der Automaten, die eine Rückgabe rund um die Uhr ermöglicht hätte, wurde anfangs angedacht, aber nicht umgesetzt (obwohl es rein vom Publikums-

---

<sup>5</sup> <http://www.simmering.spoe.at/bildung/neues-vorzeigeprojekt-fuer-bildung-simmering-eroeffnet>

zugang gesehen, gute Argumente für einen 24h-Betrieb gibt). Trotzdem lässt sich sagen, dass die Automaten gut angenommen werden und die Container dahinter allmorgendlich gefüllt sind.

Aktuell laufen knapp 49% aller Rückgaben in der Zweigstelle über die Automaten, das waren über 29.000 Medien allein für 2011, dem ersten Jahr der Nutzung. Inzwischen sind manche anfänglichen Kinderkrankheiten der Systeme ausgemerzt, was sichtlich das Vertrauen der Kolleginnen und Kollegen in der Zweigstelle in die Geräte stärkt. Weiterhin konsequent vorangetrieben rechne ich mit einer weiteren Steigerung der Nutzerzahlen an den Automaten.

#### 4.2.2 Praxis

Dass kein technisches System von Anfang an fehlerfrei arbeitet ist weder eine neue, noch eine besonders scharfsinnige Erkenntnis. Und, auch wenn es selten einmal doch vorkommen sollte, diesen Zustand vorauszusetzen würde von Naivität zeugen.

Die Kolleginnen und Kollegen der neu bezogenen Zweigstelle Simmering haben sich, so mein Eindruck, ohne Scheu vor der neuen Technik und mit Hilfe der gelegentlich nötigen Portion Sarkasmus mit den Rückgabeautomaten angefreundet. Die häufige Anwesenheit von Kolleg/inn/en der EDV-Abteilung war hier sicher von großem Wert, genauso wie das Wissen, mit zwei voll ausgestatteten Theken und den Ausleihe-Selbstverbuchern Ausfälle größtenteils abpuffern zu können.

Einige Auffälligkeiten, die ich entweder selbst beobachtet habe bzw. mir zugetragen wurden, möchte ich im Folgenden beschreiben:

#### Häufige Abstürze der Verbuchungssoftware

In der Anfangszeit waren die Automaten noch von häufigen Softwareabstürzen bis hin zum berüchtigten Bluescreen verfolgt. Diese bereiteten zwar ebenfalls einiges Kopfzerbrechen, fielen aber nicht in der Regelmäßigkeit an, die Andreas Ista in seiner Arbeit zur mangelnden Akzeptanz der Ausleihe-Selbstverbucher<sup>6</sup> der Zweigstellen Erdberg, Bernoullistraße und Liesing erwähnt:

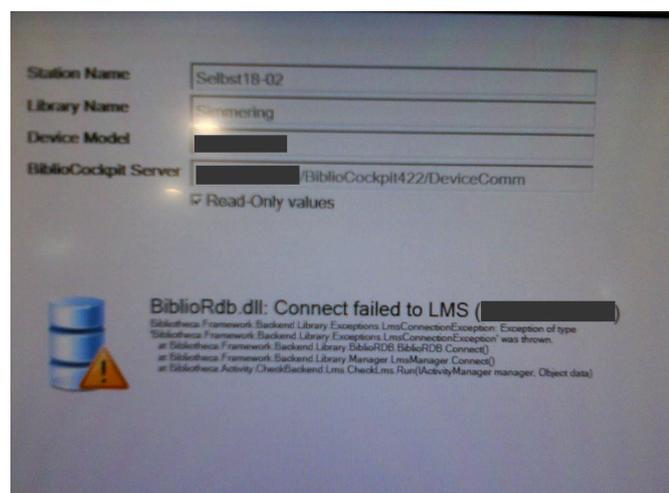


Abb. 3: Fehlermeldung am Selbstverbucher

<sup>6</sup> <http://www.projektarbeiten.bvoe.at/IstaAndreas.pdf>

*„Leider kommt es bis heute bei den Selbstverbuchern mehrmals pro Woche zu Totalabstürzen, sei es durch ein komplettes Einfrieren des Betriebssystems bei dem nur ein Neustart mittels Netzschalter hilft oder einen unter Windows sehr beliebten Blue Screen mit automatischem Neustart der Geräte.“<sup>5</sup>*

## **Unverbuchte Medien**

Ein Problem, das hauptsächlich im Mix mit transponderlosen Medien auftritt, also bald nicht mehr vorkommen sollte.

Der Automat erkennt, dass er befüllt wird, sobald der Strahl einer Lichtschranke unterbrochen wird. Im nächsten Schritt ist er auf die Sensoren seiner Funkinfrastruktur angewiesen. Falls er mehr als einen Transponder empfängt, gibt er die Medien wieder zum Benutzer aus und weist auf dem Bildschirm auf die nötige Vereinzelung hin.

Im Spezialfall, dass nun ein Benutzer entgegen der Anweisung am Bildschirm mehr als ein Medium in den Automaten legt, und nur eines davon mit einem funktionierenden Transponder versehen ist, verarbeitet er dieses ein Medium und transportiert den gesamten Inhalt seines Förderbandes in den Container. Der Automat hat keine Chance, die überzähligen Medien zu bemerken, geschweige denn vom Leserkonto abzubuchen.

Auf Dauer hat dieser Punkt nur Relevanz für Einzelfälle mit defekten Transpondern und im hoffentlich unwahrscheinlichen Fall von Vandalismus. Eine geöffnete Getränkedose könnte für die hinter dem Automaten im Auffangkorb schlummernden Medien eine unangenehm spritzige Überraschung bedeuten.

## **Vorbestellungen**

Der Rückgabeautomat hat keine Möglichkeit, ein zum Zeitpunkt der Abgabe vorbestelltes Medium als solches zu markieren. Es werden also von den Kollegen alle eigenen Medien der Zweigstelle ausgeräumt, vorsortiert und an ihre Plätze im Regal zurückgestellt. Im zweiten Schritt kann dann in gewohnter Art nach den Vormerkungen der Zweigstelle gesucht werden.

Dies ist kein gravierendes Problem. Es wäre aus Sicht der Bibliothekare trotzdem schön, gäbe es eine elegantere, schnellere Lösung. Relevanz erhält der Punkt dann, wenn aufgrund der Verzögerung die Ringleihausfahrt verpasst wird, und sich die Wartezeit für den Leser um mehrere Tage verlängert.

## **Das Schlachtfeld der Containerwägen**

Mit der Einführung von Rückgabeautomaten können Ressourcen für andere Bereiche frei werden und Mitarbeiter von lästigen, eintönigen Tätigkeiten befreit werden - ein Zitat das in dieser Arbeit bereits gefallen ist. Verschwiegen sollte aber nicht werden, dass gleichzeitig auch eine spezielle Flexibilität abhanden kommt: die der ordnenden Hände.

Auf Dauer bestimmt der Umgang mit den Medien deren Haltbarkeit. Medien die über die Theken der Büchereien von Mitarbeitern zurückgenommen werden, werden für gewöhnlich behutsam, der Medienart entsprechend auf Bücherwägen oder, wie im Falle der Hauptbücherei, in Transportkisten abgelegt und stabil gestapelt. Bedenkt man, dass es sich hier um die verschiedensten Medien handeln kann, also neben Büchern mit ihrer erstaunlichen Vielfalt an Formaten, auch Zeitschriften, CDs, DVDs und diversen Medienpakete in unterschiedlich belastbaren Boxen, verliert diese Tätigkeit an Trivialität.



Abb. 4: die teilgefüllten BiblioContainer



Abb. 5: BiblioContainer von oben

Bei den Rückgabeautomaten stellt sich die Situation nun wie folgt dar:

Nach dem die Medien erkannt und vom entsprechenden Leserkonto abgebucht wurden, fallen sie nach dem kurzen Transport am Förderband direkt in einen besonderen Container (die Automaten in Simmering verfügen über keine angeschlossene Sortieranlage). Die Ingenieure standen vor dem Dilemma ein kompaktes Behältnis schaffen zu müssen, das innerhalb der beengten Räumlichkeiten ein hohes Füllmaß und gleichzeitig eine dauerhaft niedrige Fallhöhe für die Medien aufweist. Scheinbar gelöst haben sie dies beim BiblioContainer<sup>7</sup> durch einen variablen, an Federn hängenden Boden der sich je nach Füllstand, also Gewicht, absenkt. Dieser Ansatz ist zweifelsohne unvergleichbar besser, als wenn einfach ein starrer Auffangkorb installiert worden wäre, erfüllt aber trotz allem nicht die von den Mitarbeitern gewohnten Standards. Die Empfindlichkeiten der beteiligten Personen mögen variieren, Bibliothekare neigen aber verstärkt zum Unmut, angesichts des sich bietenden Bildes. Die Ähnlichkeit mit einem Wühltisch ist nicht von der Hand zu weisen.

<sup>7</sup> <http://bibliotheca-rfid.com/de/products/biblioreturn/biblio-container>

Gefahr besteht auch für CDs und DVDs, nicht nur deren Hüllen. Wenn sich durch die Erschütterung beim Aufprall auf oder beim Herabgleiten am Bücherberg die Hülle öffnet, kann sich die Scheibe lösen und in den Spalt zwischen Wand und Boden des Containers rutschen.

Gelöst können diese Probleme durch einen schrägen Einschub werden. Dämpfende Matten haben sich in anderen Bibliotheken ebenfalls bewährt.

### **Meldung im Störfall**

Im Falle der Zweigstelle Simmering befinden sich ein Selbstverbucher der Ausleihe und beide Rückgabeautomaten außerhalb des direkten Blickfeldes der Bibliothekare, so sie sich an der Informationstheke aufhalten. Für die potentiellen Benutzer der Rückgabeautomaten ist es auf Dauer wenig animierend, von einem defekten Gerät begrüßt zu werden. Die Mitarbeiter sind es zwar gewohnt, von ihren Lesern auf Störungen aufmerksam gemacht zu werden, es ist aber eigentlich befremdlich, in einer hoch vernetzten Umgebung keinen direkteren Draht zu den Automaten zu haben. Eine Software, die in der Lage ist, durch Bildschirmanzeige und Lichtzeichen eine Störung nach Außen anzuzeigen, sollte diese Störung nicht nur in einer Datei protokollieren, sondern auch die anwesenden Kollegen auf die nötige Wartung aufmerksam machen. An einer entsprechenden Lösung wird aber von Seiten des Herstellers gearbeitet.

### 4.2.3 Leitfragen

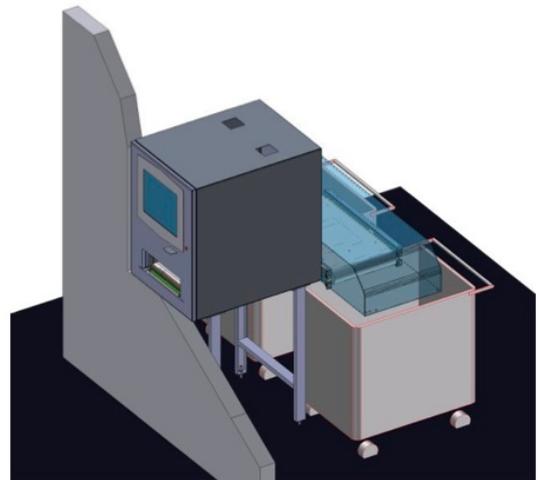
Die Erfahrungen mit der Zweigstelle Simmering haben für die Hauptbücherei eine hohe Relevanz. Einerseits läge es nahe, eine Lösung in Form eines Foyers mit erweiterten Öffnungszeiten bis hin zum 24h-Betrieb anzustreben, andererseits könnten in einem solchen Foyer die gleichen Automaten zur Anwendung kommen wie in Simmering. Ein großer Vorteil hierin liegt, dass man auf bereits vorhandene Erfahrungen mit den Geräten aufbauen kann, und gleichzeitig schon eine gewisse Anzahl an Lesern mit den Automaten vertraut sind - kein unerheblicher Startvorteil.

Weiters anzustreben wäre ein barrierefreier Zugang zu den Automaten. Ein Foyer innerhalb der Hauptbücherei müsste hierfür durch den Lift erreichbar sein, aber trotzdem abgegrenzt von den restlichen Einrichtungen des Hauses. Für ein Foyer außerhalb der eigentlichen Räumlichkeiten auf Straßenniveau, z.B. im Zugangsbereich zu den U-Bahn-Liften, stellt sich die Frage, auf welchem Weg die retournierten Medien zurück zu Ringleihe und Sortierbereich gelangen. Regelmäßig Mitarbeiter zur Abholung der gefüllten Container zu schicken, um diese dann händisch leeren zu lassen, würde viele Vorteile, die man sich von Rücknahmeautomaten erwartet, zunichte machen.

Hier ein Kompromiss zu finden wird nicht leicht werden, wie Kapitel 5 zeigen wird.

### 4.3 Bücherei Ottakring

Nur nebenbei möchte ich die Zweigstelle am Schuhmeierplatz in Ottakring erwähnen. Nach dem in einer kontroversiellen Entscheidung die Öffnungszeiten der Zweigstelle von vier auf nur zwei Tage stark reduziert wurden, plant man die Einführung eines Rückgabeautomaten um den Wert der Zweigstelle für die umgebenden Anrainer und die angrenzende Schule zu erhalten. Der Automat soll von außen zugänglich sein und im 24h-Betrieb Medien aller Zweigstellen entgegen nehmen und abbuchen können.



links: Abb. 6: Aussenansicht Schuhmeierplatz, grau markiert der geplante Aufstellungsort des Automaten

rechts: Abb. 7: Planung anno 2011: Rückgabeautomat mit 2-Wege-Sortierung © Bibliotheka RFID

Angedacht ist die Installation eines Gerätes der Reihe BiblioReturn Capella<sup>8</sup> mit 2-Wege-Sortierung. Das Projekt wird voraussichtlich im Frühjahr 2012 umgesetzt werden. Gemeinsam mit den Erfahrungen mit den Verbuchern der Zweigstelle Simmering werden hier sicher wichtige Erkenntnisse für die Ausschreibung der Rückgabegeräte für die Hauptbücherei gemacht werden. Ob das Beispiel in Ottakring auch für weitere Zweigstellen Schule machen wird, lässt sich noch nicht abschätzen. Die Budgetsituation der Stadt Wien schürt derzeit keine großen Hoffnungen.

<sup>8</sup> <http://bibliotheca-rfid.com/de/products/biblioreturn/biblioreturn-capella>

Der direkte Zugang von aussen birgt die Gefahr der Beeinträchtigung bis hin zur Beschädigung des Automaten aufgrund von Umwelteinflüssen oder Vandalismus. Bekannt ist bereits, dass direkte Sonneneinstrahlung zu vermeiden ist, da sie die Lesbarkeit des Bildschirms für die Benutzer stark einschränkt, und aus ähnlichen Gründen die Leseleistung etwaiger Barcodescanner beeinträchtigen kann. Nässe wiederum, wie sie in Aussenbereichen in Form von Regen, Nebel oder Raureif zu erwarten ist, muss tunlichst von der empfindlichen Elektronik ferngehalten werden.

Aus diesen Gründen wurde auf witterungsbeständige Geräte geachtet. Darüberhinaus sieht die derzeitige Planung ein Vordach, und für einen barrierefreien Zugang eine Rampe vor.

Absichtliche Beschädigung als weiterer Faktor lässt sich leider nie gänzlich verhindern. Die Anwesenheit einer Überwachungskamera könnte eine ausreichend hohe Hemmschwelle erzeugen, ist aber ebenfalls mit Kosten und organisatorischen Aufwand verbunden.

#### **4.3.1 Relevanz für die Hauptbücherei**

Ein interessanter Aspekt an der für Ottakring angedachten Lösung ist die Installation einer 2-Wege-Sortierung. Hiermit kann eine grobe Vorsortierung, z.B. in eigene Medien und Medien anderer Zweigstellen, erfolgen. Eine willkommene Arbeitserleichterung und Zeitersparnis. Da Signaturetiketten der Medien der Hauptbücherei farblich von denen der restlichen Zweigstellen abgegrenzt sind, ist das zeitliche Sparpotential in den Zweigstellen mit ihren sehr ähnlichen Etiketten zwar höher einzuschätzen, es bleibt aber auch für die Hauptbücherei nicht unerheblich.

Zwar ist keine der in dieser Arbeit vorgeschlagenen Varianten direkt von aussen, Wind und Wetter ausgesetzt, zugänglich. Die in Kapitel 5.3 vorgestellte Variante 2 kommt diesem aber genügend nahe.

## 4.4 Exkurs 1: Stadtbibliothek Linz, der Wissensturm

Das städtische Linzer Bibliothekensystem umfasst Ende 2011 insgesamt 10 Zweigstellen und den Wissensturm. Knapp 215.000 physische Medien stehen den Lesern zur Verfügung, ergänzt durch inzwischen mehr als 13.000 digitale Medien.

1.236.000 Entlehnungen wurden 2011 verbucht, mit 59% davon ist der Wissensturm für den Löwenanteil verantwortlich <sup>9</sup>.

Die neue Stadtbibliothek Linz befindet sich im Sockelgebäude des Mitte 2007 eröffneten Wissensturmes, ein mit 63m Höhe weit hin sichtbares, neues Wahrzeichen von Linz. Im Bemühen, mehrere Bildungseinrichtungen an einem Standort zu vereinen birgt der Wissensturm Ähnlichkeiten mit der Wiener Zweigstelle Simmering. Am Standort Wissensturm findet ebenfalls eine Volkshochschule ihre Heimat, darüber hinaus auch eine Medienwerkstatt und ein neu gegründetes Lernzentrum.<sup>10</sup> Insgesamt handelt es sich hier aber natürlich um ein größeres und kostspieligeres Projekt.

Mit Stand 2011 beherbergt die Stadtbibliothek Linz auf drei Ebenen ca. 118.000 Medien, durchwegs mit RFID-Etiketten ausgestattet. Die Automatisierung via Selbstverbuchung, sowie eine Medienrückgabe sind von Anfang an Teil der Planung und Ausschreibung gewesen. Als Argumente wird neben der Sicherheit für die Medien und dem Komfort für die Bibliotheksbenutzer und das Personal, wiederum die gewonnene Zeit für die individuelle Kundenberatung angeführt.<sup>11</sup>

Die RFID-Hardware in Linz stammt von der **Firma 3M**. Gleich nach dem Eingangsbereich ist die Stadtbibliothek mit drei Selbstverbuchungssystemen ausgestattet an denen die Leser/innen Medien sowohl ausborgen als auch retournieren können. Weitere Geräte stehen der Leserschaft in den beiden Obergeschossen zur Verfügung. Je eines in der Jugendabteilung sowie im Selbstlernzentrum (LeWis).

---

<sup>9</sup> Stadtbibliothek Linz, Jahresbericht 2011

<sup>10</sup> <http://www.linz.at/bildung/wissensturm.asp>

<sup>11</sup> [http://www.rfidatlas.de/images/stories/RFID\\_Fallstudien/stadtbibliothek\\_linz\\_november2008.pdf](http://www.rfidatlas.de/images/stories/RFID_Fallstudien/stadtbibliothek_linz_november2008.pdf)



Abb. 8: 3M SelfCheck System



rechts, Abb. 9:  
3M Selbstverbuchungssystem Serie S3

Vorhanden ist darüber hinaus ein vom Eingangsbereich zugängliches **Selbstverbuchungssystem der Serie S3** zur Rückgabe von Medien.

Laut Auskunft einer Mitarbeiterin war das System anfangs recht fehleranfällig. Es ging einerseits erst mit Verspätung in Betrieb, und zeigte auch in Folge häufig Ausfälle ohne ersichtlichen Grund und ohne Vorwarnung. Nach 4 Jahren Betrieb scheint sich die Zufriedenheit mit dem Gerät inzwischen erhöht zu haben, es ist für den Moment klaglos in Betrieb.

Auf eine Sortieranlage wurde in Linz verzichtet. Alle Medien sind per Farbcode einem Sachbereich zugeordnet und können damit leicht, auch von nicht eigens angeschulten Personen, zugeordnet und sortiert werden. Dem wäre eine Investition in der Größenordnung von kolportierten EUR 800.000,- gegenübergestanden.

Aufgefallen ist mir, dass in der Ausschreibung von 2006 die Firma 3M zur Sicherung der Medien nicht auf RFID setzt, sondern plant per „eingebauten Magnetstreifen in den Bibliotheksartikeln die ordnungsgemäße Ausleihe“<sup>12</sup> sicherzustellen. Solch ein Hybridsystem (Verbuchung per RFID, Sicherung per Magnetstreifen) wäre in der heutigen Bibliothekslandschaft eine große Ausnahme gewesen. Die Verwendung von Magnetstreifen erfordert einen weiteren manuellen Arbeitsschritt für das Aktivieren oder

---

<sup>12</sup> ebenso [http://www.rfidatlas.de/images/stories/RFID\\_Fallstudien/stadtbibliothek\\_linz\\_november2008.pdf](http://www.rfidatlas.de/images/stories/RFID_Fallstudien/stadtbibliothek_linz_november2008.pdf)

Deaktivieren der Sicherung. Ebenso ließe ein solches System keine Stapelverarbeitung zu, die als eines der großen Argumente zugunsten RFID zu sehen ist.<sup>13</sup>

Auf kurze Nachfrage wurde mir aber bestätigt, dass die Medien in Linz sehr wohl per RFID gesichert werden.

#### **4.4.1 Vor- und Nachteile**

Für den Selbstverbucher des Linzer Wissensturmes gilt, was bereits für die Zweigstelle Simmering geschrieben wurde. Im Konzept sind sich beide Umsetzungen so ähnlich, dass man sie, trotz der unterschiedlichen Hersteller, gerne als Geschwister bezeichnen kann.

Ein gemeinsames Foyer mit anderen Bildungseinrichtungen ermöglicht die Ausweitung der Zugangszeiten, es besteht aber kein 24h-Betrieb. Vorteile, Nachteile und Implikationen bleiben die gleichen.

---

<sup>13</sup> Christian Kern: RFID für Bibliotheken. S.19, Tab. 3.4 und S.105

## 4.5 Exkurs 2: Stadtbibliothek Salzburg

Die Stadtbibliothek Salzburg sei in dieser Arbeit rein als Kontrastbeispiel erwähnt. Kontrast deshalb, weil dieser im Jänner 2009 eröffnete Bibliotheksneubau ohne Rückgabeautomaten und Sortieranlage geplant und umgesetzt wurde.

Zusammen mit einem Wohngebäude mit SeniorInnenzentrum wird das Gebäude, an der Stelle des ehemaligen Stadions Lehen, als Neue Mitte Lehen bezeichnet. In ihm fanden neben der Bibliothek noch Nahversorger und eine Sparkasse eine Heimat. Mit seiner geschwungenen Vorderansicht und einem weit aufragendem Turm ist seine Silhouette ein markanter Anblick im Salzburger Stadtbild der die nähere Umgebung prägt.

Nach der Universitätsbibliothek ist die Stadtbibliothek die zweitgrößte Bibliothek im Bundesland Salzburg. Auf großzügigen 5000 m<sup>2</sup> stehen den Benutzern 180.000 Medien zur Verfügung. In einer Aussendung des Jahres 2011 werden 312.000 Besucherinnen und Besucher gemeldet, die 1,1 Millionen Entlehnungen verbucht haben.<sup>14</sup> Um hier eine Größenordnung herzustellen: In der Wiener Hauptbücherei am Urban-Loritz-Platz werden jährlich knapp über 2 Millionen Entlehnungen registriert. Die Bibliothekare der Stadtbibliothek Salzburg bewältigen diese Verbuchungsmengen ohne Unterstützung von Rückgabeautomaten aufgrund einer durchdachten, kompakten Verbuchungszone im Eingangsbereich.

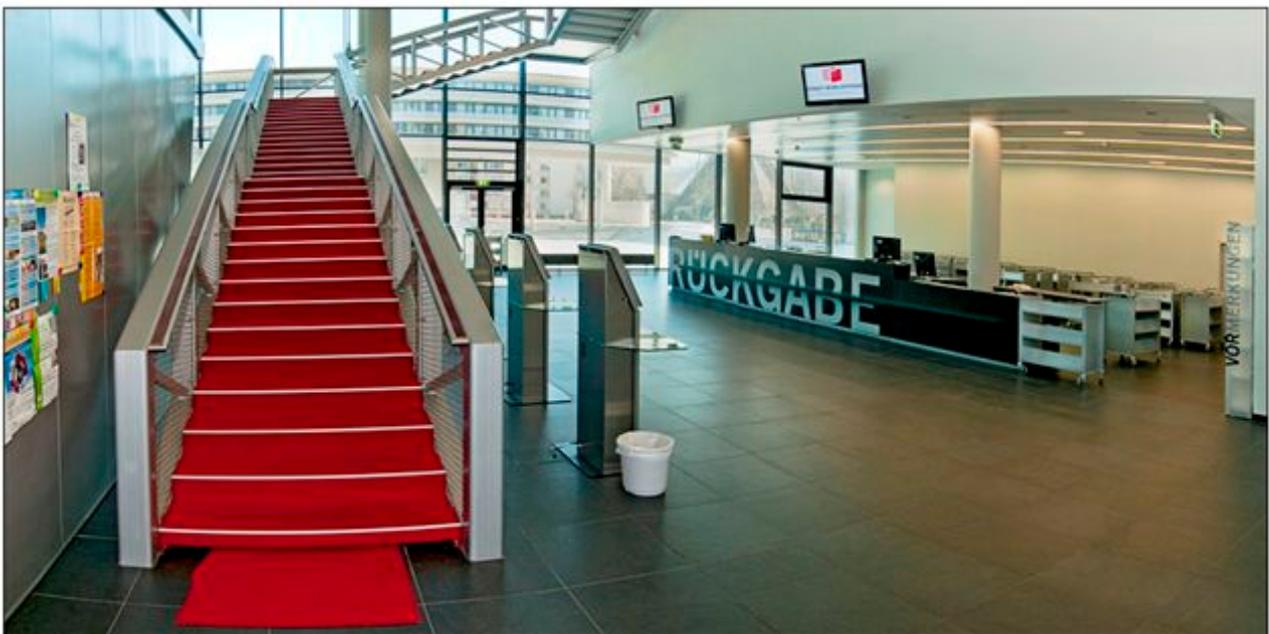


Abb. 10: Verbuchungszone Stadtbibliothek Salzburg © Wolfgang R. Fürst

Betritt man die Bibliothek im Erdgeschoss, in der sich sonst nur noch eine Garderobe mit Schließfächern und die Aufgänge in die eigentliche Bibliothek befinden, sieht man linkerhand vier Selbstverbucher der Reihe Biblio SelfCheck Jupiter - die gleichen Geräte

<sup>14</sup> [http://www.staedtebund.gv.at/fileadmin/USERDATA/oegz/bilder/OEGZ\\_09\\_2011gesamt.pdf](http://www.staedtebund.gv.at/fileadmin/USERDATA/oegz/bilder/OEGZ_09_2011gesamt.pdf)

die bei den Büchereien Wien Verwendung finden. Bei der Entlehnung wird komplett auf Selbstverbuchung gesetzt. Die Selbstverbucherquote ist nur um die wenigen Prozentpunkte unter den optimalen 100 Prozent angesiedelt, die Defekten oder anderen Sonderfällen zu verschulden ist. Falls LeserInnen Schwierigkeiten bei der Entlehnung haben sollten, ist schnell Hilfe zur Stelle. Während der gesamten Öffnungszeit befinden sich Bibliothekare nur wenige Meter entfernt an der gegenüberliegenden Rückgabetheke mit Blick auf die Selbstverbucher. Diese Rückgabetheke und Selbstverbucher sind in vorbildlich großer Schrift ausgezeichnet, die keinen Zweifel aufkommen lassen, wofür diese Einrichtungen gedacht sind. An den Rückgabetheken werden entgegengenommene Medien sogleich einem Bücherwagen zugeordnet. Ausreichend gefüllte Wägen werden von den MitarbeiterInnen laufend per Lift in die Obergeschosse zu den entsprechenden Standorten gebracht, und die Medien sogleich eingeordnet.

### **5.2.1 zu den Leitfragen**

Das Beispiel der Stadtbibliothek Salzburg zeigt, was mit einem durchdachten, übersichtlichen Verbuchungsbereich in konventioneller Ausführung erreichbar ist. In der Entlehnung ist Salzburg damit der Wiener Hauptbücherei voraus. Während in Salzburg fast 100% der Entlehnungen von den Lesern selbst gebucht werden, liegt der Anteil der Selbstverbucher in der Hauptbücherei im Jahr 2011 bei 64,4%. Zu vermerken ist leider auch eine fallende Tendenz, 2009 lag der Anteil noch bei 67%, 2010 bei 65,9%. Die Gesamterstentlehnungen sind im gleichen Zeitraum relativ stabil geblieben. Es könnte sich hierbei um einen Effekt im Zusammenhang mit der 2009 erfolgten Einführung von Kassenautomaten handeln. Seit der Abnabelung der Bezahlvorgänge von der Medienverbuchung haben sich die Wartezeiten an den Verbuchungstheken merklich verkürzt. Dies dürfte die Motivation selbst zur Verbuchung zu schreiten bei den Bibliotheksbenutzer leicht verringert haben.

An der Rückgabetheke sind sich beide Bibliotheken wiederum nicht unähnlich, es wandern alle Medien durch die Hände der Bibliothekare um im Folgenden im Hintergrund sortiert zu werden.

Allein die Aufstellung der (Entlehn-)Selbstverbucher im Sichtbereich der Verbuchungstheken möchte ich hier als großen Vorteil nennen. Dies ließe sich ohne großen Aufwand in der Wiener Hauptbücherei nachahmen. Eine gänzlich ausgelagerten Verbuchung wie in Salzburg (Verbuchung im Erdgeschoß, Medien in den Obergeschossen) fehlt allerdings die Einladung zum Schmökern und Entdecken und trägt damit das Risiko verringerter Leihzahlen.

## **5. Vorschläge für die Umsetzung einer automatisierten Medienrücknahme in der Hauptbücherei**

### **5.1 Die Hauptbücherei am Gürtel**

Im April 2003 wurde nach dreieinhalbjähriger Bauzeit die neue Hauptbücherei der Büchereien Wien am Urban-Loritz-Platz eröffnet. Von Anfang an wurde an diesem Standort auf die, zu diesem Zeitpunkt noch recht neue und nicht allgegenwärtige, RFID-Technologie gesetzt, was das Haus, über seinen Status als architektonisches Landmark-Building der Stadt Wien hinaus, durch seine Modernität zu einem Wahrzeichen in der weiten Bibliothekslandschaft machte.

Für Ausleihe und Rückgabe stehen in der Hauptbücherei vier Verbuchungsplätze, serviert vom Bibliothekspersonal. Zusätzlich werden derzeit sieben Selbstverbucher angeboten, an denen die Besucher und Besucherinnen sich ihre Medien selbstständig ausborgen können. Momentan umfasst der Bestand knapp 400.000 Medien. Gesamt kann die Hauptbücherei im Jahr 2011 auf 1,3 Millionen Erstentlehnungen zurückblicken, 64,4% davon erfolgten an den sieben Selbstverbuchern.

Ein von den Wiener Leserinnen und Lesern oft vorgebrachter und von der Büchereileitung wohl bereits seit den Anfangstagen gehegter Wunsch ist es, dem Publikum eine zeitlich uneingeschränkte Möglichkeit zur Retournierung ihrer Medien zu bieten. Hiermit verbindet sich die Hoffnung möglichst viele der Vorteile und gleichzeitig keine der genannten Nachteile automatisierter Verbuchung für die Nutzer und die Angestellten der Büchereien Wien zu erschließen.

Nach Besichtigung der bereits bestehenden Systeme bei den Büchereien Wien, der Recherche über andere Bibliotheken ähnlicher Größenordnung und schlussendlich der Rücksprache mit den mit RFID-Belangen vertrauten Kolleginnen und Kollegen stelle ich im Folgenden drei Varianten von Rückgabe-Selbstverbucher vor, denen eine realistische Chance auf Umsetzung zuzurechnen ist.

## 5.2 Variante 1: Foyer im Sommereingang

Diese Variante, für die bereits 2009 einmal ein Angebot eingeholt wurde, nutzt einen Teil des Foyers zwischen den Sicherungsgates nahe der Rolltreppen und dem Ausgang Richtung Freitreppe. Dieser Standort vereint einige Vorteile mit nur einem, leider gravierenden, Nachteil.

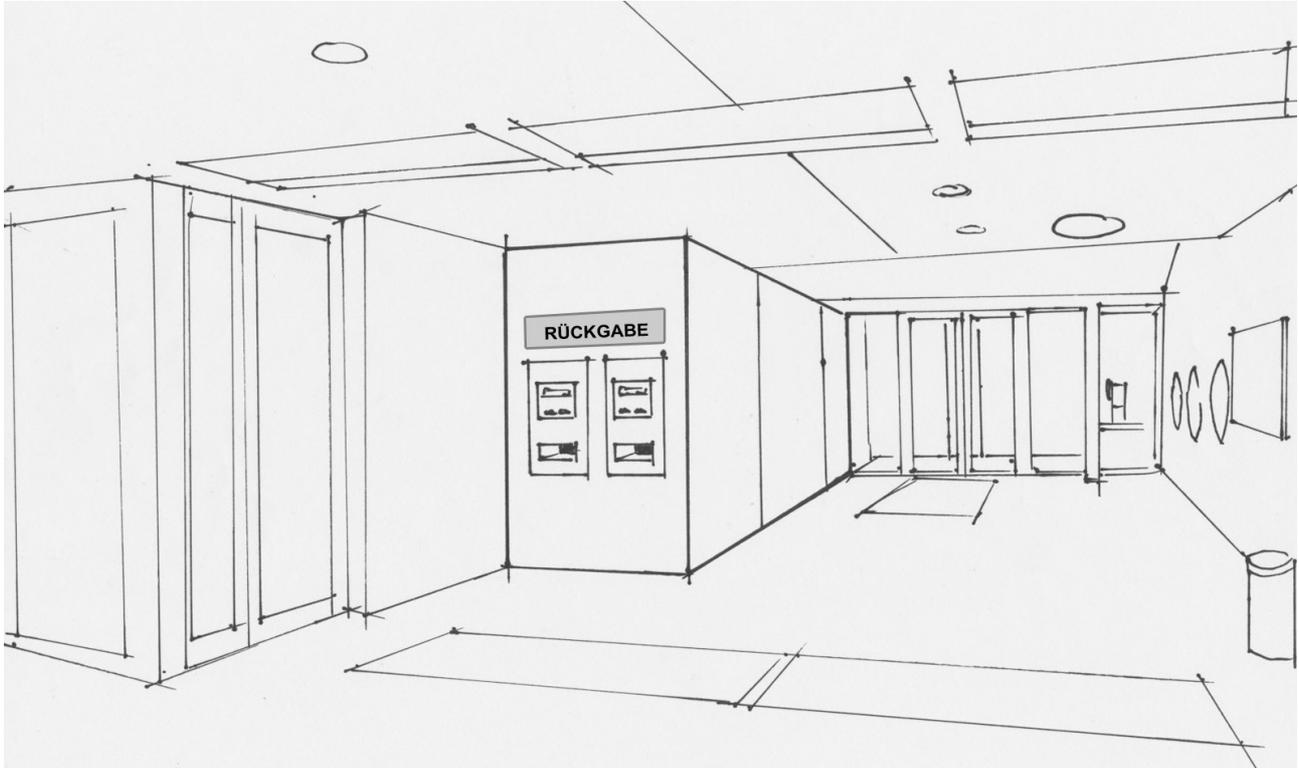


Abb. 11 : Skizze Foyer Sommereingang: © Gernedl

Der Eingangsbereich der Hauptbücherei ist ein freundlicher, und bedingt durch die großen Glasflächen zur Freitreppe, tagsüber ausgesprochen heller Raum. Für eine reine Verkehrsfläche ist der Gang in der Breite überdimensioniert, er wird dementsprechend als Treffpunkt von Besuchern wie auch für Aufsteller zu den vielfältigen Veranstaltungen der Bücherei genutzt. Erreichbar ist er einerseits für sportlich veranlagte Personen über die Freitreppe, andererseits schonender über die seitlichen Rolltreppen.

Das Platzangebot in diesem Bereich lässt bei dieser Variante, als einziger der drei besprochenen, eine mehrstufige Sortieranlage zu. Dem Umbau fiel eines der beiden öffentlichen Telefone in der Hauptbücherei zum Opfer, ein, wie ich in Zeiten der allgegenwärtigen Mobiltelefone glaube, zu vernachlässigender Service.

Wie in der Abbildung dargestellt könnten zwei Automaten für die Benutzerinnen und Benutzer zur Verfügung gestellt werden. Innerhalb der Wände, die teilweise in Glas ausgeführt sind um den faszinierenden Einblick ins Innere zu gewähren, transportieren mehrere Fördermodule die einzelnen Medien zu fünf Auffangbehältern (z.B. BiblioReturn Bin wie im der Bücherei im Bildungszentrum Simmering). Der Inhalt diese Auffangbehälter ließe sich, je nach gewünschter Art der Sortierung, direkt auf Bücherwagen für die

Colleges umschichten. Alternativ lassen sich die Bins über den Lastenlift der Bibliothek zum Sortierraum fahren.

Der gesamte Bereich lässt sich relativ leicht durch zu installierende Schiebetüren von der Eingangshalle mit den Verbuchungstheken abtrennen und in ein Foyer verwandeln. Für die Verhinderung ungewollter Zutritte ausserhalb der Öffnungszeiten in die Bibliothek wäre damit gesorgt. Gleichzeitig könnte dieses Foyer rund um die Uhr zugänglich gehalten werden. Die nötige Zutrittskontrolle, wie man sie aus Bankfoyers kennt, könnte durch Kartenleser bei den seitlichen Türen zu den Rolltreppen erfolgen. An sich würde eine solche Installation an einer der Türen ausreichen, die zweite, sowie der Sommereingang könnten verschlossen bleiben. Fraglich ist, ob in solch einer Umgebung Maßnahmen zur Verhinderung von Vandalismus getroffen werden müssen. Um bei zwielichtigen Vorhaben der Identifikation am Kartenleser zu entgehen, braucht es nichts weiter, als einen anderen Benutzer, der einem bei Verlassen des Foyers die Tür aufhält. Und schlussendlich können Karten auch gestohlen und missbraucht werden. Eine einzelne Überwachungskamera könnte für diese, hoffentlich unwahrscheinlichen, Fälle entsprechend abschreckend wirken.

Der große Nachteil dieser Lösung liegt in der fehlenden Barrierefreiheit. Das Foyer würde zwar unter Tags den Ansturm auf die Rückgabetheken verringern, wäre aber beim angestrebten Betrieb außerhalb der Öffnungszeiten für Personen im Rollstuhl nicht erreichbar. Ich vermute darin den Grund, warum diese Variante nach der Ausschreibung nicht weiterverfolgt wurde. Einer hypothetischen Weigerung durch den Architekten des Hauses wiederum steht das Argument entgegen, dass sich eine der Bildung gewidmete Einrichtung wie die Hauptbücherei in seiner Benutzung weiterentwickeln können muss.

### 5.3 Variante 2: Zwischen U-Bahn- und Büchereilift

Auch diese Variante vereint einige Vor- und Nachteile auf sich, die ich im Folgenden anführen möchte.

Wie in der Fotomontage ersichtlich ist der Ort für den Automaten (es wären auch zwei Geräte denkbar) bereits erschlossen. Es handelt sich hier rein um einen Abstellraum der Wiener Linien, wie ein kurzer Blick ins Innere ergab. Ich gehe deshalb davon aus, dass sich eine Nutzung für die Büchereien problemlos arrangieren lässt. Die den Passanten zugewandte Seite wird bereits mittels zweier Vitrinen zur Information über Veranstaltungen der Hauptbücherei genutzt. Der Vergleich der Maße mit denen der Planung für den Automaten der Zweigstelle Schuhmeierplatz zeigt, dass für eine platzsparende Installation genug Raum zur Verfügung stehen müsste.



Abb. 12: Skizze U-Bahn-Lift: © Gernedl

Der große Vorteil für einen Rückbucher an diesem Standort wäre die uneingeschränkte Barrierefreiheit. Der Bereich ist im Erdgeschoss und ohne Rampen von der Straße wie auch von den Liften her erreichbar. Die Anbindung an das Datennetz der Bibliothek stellt, trotz des Standortes ausserhalb der Bibliotheksräumlichkeiten, für gewöhnlich keine großen Probleme dar.

Ebenfalls ohne großen Aufwand ließe sich an dieser Stelle die Vision einer Medienrückgabe rund um die Uhr verwirklichen. Abzuklären wäre, wie die Wiener Linien die Öffnung der Halle ausserhalb der U-Bahnbetriebszeiten handhaben. Nicht unerwähnt möchte ich lassen, dass zur Überwachung der Lifte und des gegenüber vorhandenen

Fahrkartenautomaten bereits Sicherheitskameras installiert sind. Es wäre also kein weiterer Sicherheitsaufwand für die Büchereien in diesem Bereich nötig.

Eine Schwierigkeit stellt, wie in allen Varianten, der Abtransport der retournierten Medien dar. Es führt zwar nur wenige Meter entfernt ein Lift direkt in die Bücherei, allerdings nicht in das für die Sortierung relevante Stockwerk. Die Behälter müssten also erst per Lift in eines der Publikumsstockwerke der Bücherei gehoben werden, um im Anschluss per Lastenlift dem darunter liegende Stockwerk zugeführt zu werden. Wie viel der freigewordenen Personalressourcen dadurch wieder gebunden werden, hängt vom Andrang am Gerät ab. Persönlich schätze ich, dass zusätzlich zum Service der 24h-Erreichbarkeit des Automaten, genug Einsparung übrig bleibt, um diese Variante sinnvoll erscheinen zu lassen.

## 5.4 Variante 3: In der Verbuchungshalle

Variante 3 stellt eine Kompromisslösung dar.

Wie in der Abbildung ersichtlich befindet sich der Automat in dieser Lösung in einer Erweiterung die am Gang seitlich des Liftblockes im Anschluss an die Theken der Einschreibung angefügt wird. Ausserhalb der Öffnungszeiten würde auf den eingezeichneten Schienen vorgezogene Wände den Zugang auf den kleinen Raum zwischen Lift und Automat beschränken.



Abb. 13: Skizze Verbuchungshalle: © Gernedl

Der Vorteil ist wiederum der barrierefreie Zugang, diesmal über den Besucherlift der Bibliothek. Mit den gefüllten Aufnahmebehältern lässt sich der Lastenaufzug leicht erreichen. Der Raum hinter dem Gerät reicht aus, um einen weiteren Behälter auf Vorrat abzustellen.

Negativ zu bewerten ist der geringe Platz der dieser Variante zur Verfügung steht. Der Standort erlaubt einerseits nur die Installation eines Automaten und wohl keiner Sortieranlage. Für die Schiebewände muss ebenfalls Platz für unter Tags gefunden werden. Ob sich eine Zugangsbeschränkung nur für Leser im Lift integrieren lässt ist fraglich (die Fahrt ins Dachgeschoss zum Cafe Oben darf natürlich nicht beeinträchtigt werden).

Alles in allem eine relativ einfach zu implementierende, denkbare Variante, die einige Fragen unbeantwortet lässt und wohl aus ästhetischen Gründen auf wenig Gegenliebe stoßen wird.

## 6. Folgerungen und ein Vorschlag

Wie das vorangegangene Kapitel zeigt, muss die Anschaffung von Rückgabe-Selbstverbuchern für die Hauptbücherei kein frommer Wunsch bleiben. Auch wenn die Ausgangssituation für den Einbau und den laufenden Betrieb nicht optimal ist, und die resultierenden Erleichterungen zwangsweise geringer ausfallen müssen, als in Bibliotheken, in denen sie von vornherein Gegenstand der Planung waren, so ist die Aufgabe doch nicht unmöglich und wäre in jedem Fall auch nicht vergebens.

Interessant könnte es sein, die Möglichkeit nicht nur eine, sondern zwei der vorgeschlagenen Varianten in die Tat umzusetzen. Im Speziellen böte es sich an, den entscheidenden Nachteil der fehlenden Barrierefreiheit der Variante 1 (Kap. 5.2) durch die zusätzliche Anschaffung der Variante 2 (Kap. 5.3) auszugleichen. In diesem Fall ließe es sich auch für einen Betrieb des Automaten der Variante 2 nur ausserhalb der Bibliotheksöffnungszeiten argumentieren.

Die Erfahrungen mit der Zweigstelle Gottschalkgasse zeigen jedenfalls, dass diese Systeme von den Lesern angenommen und genutzt werden. Erfahrungswerte mit einer 24h-Rücknahme, mit denen sich die möglichen Szenarien durchdenken lassen, gibt es bei den Büchereien Wien zwar trotzdem (noch) nicht. Die Zahlen aus der entsprechenden Literatur scheinen aber sehr plausibel und belegen diesen Automaten ein sehr hohes Potential.

Eine persönliche Empfehlung meinerseits ist es, zusätzlich zu den Rückgabautomaten, auch die Möglichkeit für ein neues Gesamtkonzept für die Verbuchung in der Hauptbücherei zu prüfen.

Ohne Änderung an der derzeitigen Ausstattung würden zusätzliche Rückgabautomaten sehr wohl die Theken entlasten und einigen Kunden helfen Säumnisgebühren zu sparen, sowie durch die angestrebte 24h-Verfügbarkeit gute Werbung für die Büchereien machen. Ein ambitionierteres Ziel könnte es sein, im Zuge eines neuen Konzeptes die Selbstverbucherquote in Ausleihe und Rückgabe zu steigern, und damit für weitere Entlastungen beim Personal zu sorgen.

Ich sehe aber ein, dass dies nicht das Thema der vorliegenden Arbeit ist, oder werden soll.

## 7. Reflexion

Als Mitarbeiter der Hauptbücherei, der in seinem Werdegang unzählige Stunden an den Verbuchungstheken verbracht hat, sehe ich in den Selbstverbuchern eine große Arbeitserleichterung die durch die Ausweitung auf die Medienrückgabe nur ihre logische Fortsetzung findet.

Wie nach Eröffnung der Hauptbücherei mit den damals neuartigen Selbstverbuchern wird der Weg anfangs ein steiniger sein (siehe die Probleme nach dem Start der Zweigstelle Gottschalkgasse), sich aber bald auszahlen. Dieser Vision einer Bibliothek, in der sich die Mitarbeiter einen Schrittweit mehr den Lesern und Leserinnen widmen können, anstatt die endlosen Medienherde bei der Wanderung zu unterstützen, war die Intention der vorliegenden Arbeit.

Das sie dem gesteckten Ziel wahrscheinlich nicht gerecht werden kann, verdankt sie leider größtenteils meinem verbesserungswürdigen Zeitmanagement. Vergleiche mit großen, deutschen Bibliotheken haben es nicht mehr in diese Arbeit geschafft, genauso wie ich es nicht einrichten konnte, diese im Zuge der Recherchen zu besuchen und mit eigenen Augen zu bestaunen, was ich mir nun für die Zukunft vornehmen muss.

Ich hoffe trotz allem mit dieser Arbeit zeigen zu können, dass es auch bei begrenztem Platz Möglichkeiten gibt, weitere technische Hilfsmittel in die bestehenden Abläufe zu integrieren, und dass dies sinnvoll sein kann.

Zum Schluss möchte ich meine Freude zu Ausdruck bringen über die durchwegs positiven Begegnungen mit Kolleginnen und Kollegen in bibliothekarischen Berufen in- und ausserhalb der Büchereien Wien die ich im Zuge der Projektarbeit erleben durfte. Es hat sich mir abermals bewiesen, dass der Beruf des Bibliothekars von interessanten und hilfsbereiten Menschen gesäumt ist.

Explizit für ihre Zeit und ihr mit mir geteiltes Wissen möchte ich mich bei folgenden Personen bedanken: Eva Oberleitner, Christian Jahl, den Kolleginnen und Kollegen der Zweigstellen Philadelphiabrücke und Simmering, Karin Ciser aus der Stadtbibliothek Salzburg sowie der ungenannt bleibenden Kollegin des Linzer Wissensturmes.

Besonderer Dank geht darüber hinaus an meiner Projektbetreuerin für die Unterstützung und die engelsgleiche Geduld, die sie mit mir hatte.

## 8. Literaturverzeichnis

### 8.1 Literatur

#### **Ista, Andreas:**

Do it yourself - Einsatz von Selbstverbuchern in der Bücherei Liesing. Projektarbeit im Rahmen der hauptamtlichen Ausbildung für BibliothekarInnen Ausbildungslehrgang HA2008-2010 B

#### **Kern, Christian:**

RFID für Bibliotheken / Christian Kern. Unter Mitarbeit von Eva Schubert und Marianne Pohl. - Berlin ; Heidelberg : Springer, 2011. - 210 S.

**Stadtbibliothek Linz**, Jahresbericht 2011

### 8.2 Internetressourcen

#### **Bibliotheka RFID**

BiblioContainer/BiblioBin: <http://bibliotheca-rfid.com/de/products/biblioreturn/biblio-container>

BiblioReturn Capella: <http://bibliotheca-rfid.com/de/products/biblioreturn/biblioreturn-capella>

(abgerufen am 13.02.2012)

#### **BVÖ**

[http://www.bvoe.at/Oeffentliche\\_Bibliotheken/Masterplan\\_fuer\\_Oeffentliche\\_Bibliotheken/](http://www.bvoe.at/Oeffentliche_Bibliotheken/Masterplan_fuer_Oeffentliche_Bibliotheken/)

Es funkt - zukunftsweisende RFID-Technologie in der Zentralbibliothek

[http://opus.kobv.de/tuberlin/volltexte/2007/1664/pdf/TU\\_UB\\_Jahresbericht\\_1997\\_2007.pdf](http://opus.kobv.de/tuberlin/volltexte/2007/1664/pdf/TU_UB_Jahresbericht_1997_2007.pdf)

(Abgerufen am 13.02.2012)

**Pohl, Marianne; Schubert, Eva:** „Warum haben Sie das nicht schon längst gemacht?“ - Ein Jahr

Selbstverbuchung in der Münchner Stadtbibliothek

[http://www.bibliotheksportal.de/fileadmin/user\\_upload/content/themen/rfid/dateien/](http://www.bibliotheksportal.de/fileadmin/user_upload/content/themen/rfid/dateien/)

[Pohl\\_Schubert\\_MuenchnerStadtbibliothek\\_RFID2007.pdf](#)

(abgerufen am 13.02.2012)

#### **Pressemeldung zur Eröffnung Simmering**

<http://www.simmering.spo.e.at/bildung/neues-vorzeigeprojekt-fuer-bildung-simmering-eroeffnet>

(abgerufen am 13.02.2012)

#### **RFID-Atlas**

[http://www.rfidatlas.de/images/stories/RFID\\_Fallstudien/stadtbibliothek\\_linz\\_november2008.pdf](http://www.rfidatlas.de/images/stories/RFID_Fallstudien/stadtbibliothek_linz_november2008.pdf)

(Abgerufen am 13.02.2012)

#### **Wissensturm**

<http://www.linz.at/bildung/wissensturm.asp>

(Abgerufen am 13.02.2012)