

Claudia Herler
Stadt Graz Kulturamt
Stadtbibliothek
Andrägasse 13
8020 Graz

„Bücher unterwegs“

Das innovative Postservice der Stadtbibliothek Graz

Projektarbeit im Rahmen der hauptamtlichen
Ausbildung für BibliothekarInnen
(Ausbildungslehrgang 2008-2010/B)

Graz, 12.1.2010

Inhaltsverzeichnis:

1	Abstract.....	4
2	Leitfragen.....	4
3	Projektbeteiligte.....	4
3.1	Beteiligte intern.....	4
3.2	Beteiligte extern.....	5
3.3	Meine Rolle im Projekt.....	5
4	Einleitung.....	6
4.1	Kurzer Abriss über die Entstehung der Idee des Postservice.....	8
5	Kurzbeschreibung.....	10
5.1	Einzigartigkeit des Projekts.....	10
5.2	Technischer Ablauf der Bestellung über das Postservice durch die LeserInnen und des Zustellsystems – Implementierung.....	10
5.3	Ziele für das Postservice – Innovative Eigenschaften des Postservice.....	14
5.4	Ausleihstatistiken.....	17
6	Marketing.....	18
6.1	Stadtbibliothek Homepage Startseite.....	20
6.2	Postwurfholder der Stadtbibliothek.....	22
6.3	Postfilialen als Außenstellen.....	23
6.4	„Bücher unterwegs“ Zustellwagen.....	23
7	Hintergründe für die Entwicklung des Postservice.....	24
7.1	Sperre von Bibliotheksbranchstellen.....	24
7.2	Proteste der Grazer Bevölkerung.....	24
7.3	Suche nach neuen Distributionsmöglichkeiten.....	24
7.4	Zu geringe Präsenz der Stadtbibliothek im öffentlichen Raum.....	25
7.5	Suche nach besserer Medienversorgung für nicht mobile BürgerInnen.....	25

8	Probleme des Postservice.....	26
8.1	Interne Zweigstellenprobleme.....	26
8.2	Probleme in den Postfilialen – Problem der Haftung.....	26
8.3	Probleme bei anfallenden Gebühren.....	27
8.4	Beschwerdemanagement.....	27
8.5	Postfilialschließungen.....	28
8.6	Ausweitung des Postservice auf die Grazer Umlandgemeinden.....	29
8.7	Gebührenerhöhung 2010.....	30
9	Ressourcen.....	30
9.1	Personelle Ressourcen.....	31
9.2	Finanzielle Ressourcen.....	32
9.3	Räumliche Ressourcen.....	32
9.4	Zeitliche Ressourcen.....	33
10	Schlussfolgerungen.....	33
11	Reflexion.....	38
12	Quellen.....	39

1 Abstract

„Bücher unterwegs“ - das innovative Postservice der Stadtbibliothek Graz.

Mitte Juli 2006 wurde in der Stadtbibliothek Graz das neue Postservice als Medienzustelldienst in sämtliche Grazer Postfilialen für alle, in der Stadtbibliothek registrierten BenutzerInnen, eingeführt.

Meine Projektarbeit soll einen Abriss geben über die Entwicklung des Postservice, den technischen Ablauf in der Postservicestelle und den Filialen der Stadtbibliothek und über die anfallenden Probleme im täglichen Betrieb, wie z.B. Beschwerdemanagement oder die Schließungen von Postfilialen. Außerdem soll die Arbeit Problemlösungsvorschläge anbieten und Ansätze zu einer möglichen Maximierung der Entlehnungen über das Postservice aufzeigen.

2 Leitfragen

Ist es möglich die Entlehnmöglichkeiten der Stadtbibliothek Graz zu optimieren? Wie kann der Sperre von Bibliotheksbranchstellen entgegengewirkt werden? Was sind die Ziele des Projekts? Was sind die Probleme im laufenden Projekt und wie können sie gelöst werden? Ist es möglich, die Entlehnfrequenz über das laufende Projekt des Postservice zu maximieren?

3 Projektbeteiligte

3.1 *Beteiligte intern*

Wesentlich in das Projekt eingebunden waren natürlich die politischen Entscheidungsträger, der Abteilungsvorstand des Kulturamtes Graz und sein Team, die Leiterin der Stadtbibliothek Graz Frau Mag.^a Roswitha Schipfer und Herr Ing. Nikolaus Kirchsteiger, der für die gesamte EDV in der Stadtbibliothek

zuständig ist. Frau Mag.^a Roswitha Schipfer ist als die Leiterin des Projekts zuständig für sämtliche Verhandlungen und Vertragsabschlüsse, für Werbung, Öffentlichkeitsarbeit und Kontakte mit der Presse. Herr Ing. Nikolaus Kirchsteiger ist zuständig für die Erstellung des Postservice Tools und dessen Anpassungen.

Ebenfalls sind alle MitarbeiterInnen, insbesondere die verantwortliche Mitarbeiterin im Logistikzentrum der Stadtbibliothek, Frau Gerda Widmann-Sedlnitzky und Herr Harald Hofer, der für den täglichen Transport der Medien aus den Bibliotheken in das Postcenter und retour zuständig ist, in das Projekt einbezogen.

3.2 *Beteiligte extern*

Als externe Projektbeteiligte ist an erster Stelle die Österreichische Post AG zu nennen, die als Kooperationspartner zur Optimierung der Zugangsmöglichkeiten zum Angebot der Stadtbibliothek Graz maßgeblich beteiligt ist. Die Österreichische Post AG gibt alle von KundInnen bei der Stadtbibliothek bestellten Medien über die eigenbetriebenen Postfilialen im Stadtgebiet Graz an die KundInnen ab und nimmt sie auch wieder entgegen. Außerdem stellt die Post in den eigenbetriebenen Filialen Werbeflächen für die Stadtbibliothek zur Verfügung.

Außerdem wurde die in Graz ansässige Grafik und Werbeagentur „Cactus Design“ beigezogen. „Cactus Design“ war bereits seit längerem für die grafische Gestaltung von verschiedenen Werbematerialien für die Stadtbibliothek tätig. So war das Unternehmen auch für die grafische Gestaltung der Postzustellkartons, der Werbeaufsteller in den Postfilialen und für die grafische Gestaltung des bibliotheksinternen Zustelllieferwagens verantwortlich.

3.3 Meine Rolle im Projekt

Meine Rolle in diesem bereits seit 2006 laufenden Projekt ist einerseits die einer „Chronistin“, die das Projekt in seinem Ablauf und seinen Details beschreibt und zusammenfasst, und andererseits die Rolle jener Mitarbeiterin, die versucht, das Geplante in dem Projekt Postservice mit den Resultaten zu vergleichen und in Zusammenarbeit mit der Bibliotheksleitung, den Mitarbeitern im Logistikzentrum, der EDV Abteilung und sämtlichen Zweigstellen innerhalb der Stadtbibliothek Vorschläge zur Anpassung und Verbesserung in der Vorgehensweise zu ermitteln.

4 Einleitung

Im Zeitalter von Computer und Internet hat sich nicht nur der Zugang zu Information und Wissen grundlegend gewandelt, sondern neben anderen Faktoren auch das Kaufverhalten vieler Konsumenten. Produkte können rund um die Welt 24 Stunden am Tag und sieben Tage die Woche online bestellt und gekauft werden. Es ist nebensächlich wo ein Unternehmen seinen Sitz hat, die Waren werden an jeden beliebigen Ort geliefert. Die Auswahl trifft man je nach freier Zeit und Lebensrhythmus spätabends, nach Mitternacht oder auch sonntags früh. Die meisten Produkte sind im Internet bestens präsentiert, oftmals sogar ansprechender als im Geschäft. Sie von Zuhause oder vom Arbeitsplatz aus zu bestellen, spart Zeit, Geld und Nerven.

Warum sollte für das Entleihen von Büchern und anderen Medien nicht dasselbe gelten wie für deren Kauf? - Die Stadtbibliothek Graz befindet sich seit 2006 in einem Prozess der Strukturerneuerung. Als eine wichtige Säule auf dem Weg zu mehr Kundenorientierung wurde 2006 das Postservice ins Leben gerufen. In Kooperation mit der österreichischen Post AG bietet die Stadtbibliothek Graz allen Mitgliedern die Möglichkeit, sich Medien (Bücher, Hörbücher, CDs, CD-ROMs, DVDs, Videos, Zeitschriften) in jede der derzeit 24 Grazer Postfilialen zustellen zu lassen und diese dort auch zurückzugeben. Dieses Service ist seit 2010 kostenpflichtig. Es fallen zur Jahresgebühr von €15

für die Mitgliedschaft in der Stadtbibliothek für die Nutzung des Postservice zusätzlich € 10 im Jahr an. Für Kinder und Jugendliche sind grundsätzlich alle Angebote der Stadtbibliothek kostenlos.

Die Bestellung im Rahmen des Postservice kann über den Onlinekatalog www.stadtbibliothek.graz.at erfolgen, aber auch per Bibliotheks-Hotline (0316/872-800), per Fax (0316/872-4969) und persönlich vor Ort in den Bibliotheken. Mehrheitlich wird erwartungsgemäß das Internet zur Bestellung verwendet.

Im Idealfall sind die Medien bereits einen Tag nach Bestellung in der gewählten Postfiliale abholbereit, spätestens aber am dritten Tag. Der/die BenutzerIn erhält zur Bestätigung ein Mail, sobald die bestellten Medien an die Post übergeben wurden. Innerhalb einer Woche kann er/sie die Medien in der gewünschten Postfiliale abholen. Verschickt werden die Medien in einer stabilen, mehrfach verwendbaren Bibliothekstragtasche mit der Aufschrift „Bücher unterwegs“. In dieser Tragtasche können die Medien wiederum in der Postfiliale, aber auch in jeder Stadtbibliothek, retourniert werden.

Es gelten bei Postbestellungen dieselben Ausleihfristen wie für die Entlehnung in der Bibliothek, jedoch wird eine Woche für den Hin- und Rücktransport hinzugerechnet, damit den BenutzerInnen durch die Dauer des Transports kein Nachteil entsteht. Werden Medien nicht termingerecht oder unvollständig retourniert, startet der reguläre Mahnlauf.

Zusätzlich zur Lieferung in eine Postfiliale ist es auch möglich, sich Medien an die Wohnadresse zustellen zu lassen. Dieses besondere Service ist für Mobilitätsbehinderte gebührenfrei, ansonsten fallen für die Inanspruchnahme lediglich die regulären Portogebühren an. Außer von Mobilitätsbehinderten wird dieses Service auch zunehmend und mit Begeisterung von Personen in Anspruch genommen, die in den Grazer Außenbezirken, in der näheren Umgebung von Graz oder entfernten Bezirken der Steiermark leben und für die ein Besuch einer Grazer Filiale aufgrund der Distanz mit großem Aufwand verbunden wäre.

In den Postfilialen werden die Medien nur als „Gesamtpaket“ ausgegeben bzw. zurückgenommen, jedoch nicht in der Bibliotheksdatenbank bearbeitet. Es erfolgt auch keine Kontrolle des Inhalts der Taschen. Die elektronische Verbuchung der Medien geschieht ausnahmslos an einer bibliotheksinternen Stelle, die eigens dafür geschaffen wurde, nämlich direkt im Postcenter der Stadtbibliothek Graz, was zur Verlässlichkeit und Sicherheit der gesamten Transaktion beiträgt.

Wesentliche Vorteile für die BenutzerInnen des Postservice der Stadtbibliothek Graz liegen in der von Zeit und Ort unabhängigen Bestellmöglichkeit per Internet sowie im bequemen Zugriff auf alle verfügbaren Medien, egal in welcher Bibliothekszeitstelle sie sich befinden. Auch dann, wenn sich beispielsweise fünf gewünschte Medien in fünf verschiedenen Zeitstellen befinden, sind sie in einem gemeinsamen Paket innerhalb kürzester Zeit in der ausgewählten Postfiliale für den/die BenutzerIn abholbereit.

Das Postservice der Stadtbibliothek Graz ist bisher das einzige Bibliotheksprojekt dieser Art in ganz Österreich, das diese innovative Form des Medienzugriffs anbietet. Eine seit Beginn des Angebotes im Jahre 2006 stetig steigende Zahl an BenutzerInnen und Entlehnungen im Postservice spiegelt den großen Erfolg des Projektes wider.

4.1 Kurzer Abriss über die Entstehung der Idee des Postservice

„Mit 240 000 Einwohnern ist Graz die zweitgrößte Stadt Österreichs, doch das bedeutet noch lange nicht, dass Graz auch die zweitgrößte Stadtbibliothek besitzt. Im Gegenteil, im Vergleich mit anderen ähnlich großen Städten sowohl in Österreich als auch in Deutschland musste die Stadtbibliothek viele Jahre mit ganz geringen finanziellen, personellen und räumlichen Ressourcen auskommen, was beispielsweise bedeutete, dass sie mit ca. 150 000 Medien gerade einmal 0,6 Medien pro Einwohner und diese nur auf einer Fläche von 8,5 m² pro 1000 Medien anbieten konnte. 2005 stand die Stadtbibliothek Graz

an einem Wendepunkt. Die Stadt kämpfte mit einer finanziellen Krise und beschloss ein langfristiges Sparprogramm, in dem auch die Schließung aller Bibliotheks-Zweigstellen zur Diskussion stand. Die bereits seit Jahren konsequente Kundenorientierung bewirkte erfreulicherweise, dass die Einschätzung der Entscheidungsträger im Gegensatz zur öffentlichen Meinung stand: Bürgerinitiativen, tausende Protestunterschriften, eine massive Medienkampagne bewiesen die Verankerung der Stadtbibliothek in der Bevölkerung.“¹

„Der damalige Stadtrat Werner Miedl, sah sich jedoch ebenfalls unter Zugzwang Einsparungen zu verwirklichen und beauftragte die internationale Bibliotheksexpertin Prof. Dr. Cornelia Vonhof von der Hochschule der Medien, Stuttgart, damit, eine Studie über das Bibliothekenwesen in Graz und die damit verbundenen Entwicklungschancen zu erstellen. Das Ergebnis fiel für eine sich selbst als kulturelles Zentrum definierende Stadt nicht gerade befriedigend aus: „Die Stadtbibliothek der Stadt Graz liegt trotz der enormen Verbesserungen in den letzten Jahren deutlich hinter den internationalen Standards zurück, insbesondere was die Ausstattung betrifft“, musste Miedl zur Kenntnis nehmen. Eine Annäherung an internationale Standards wäre „nur durch eine deutliche Ausweitung der finanziellen, räumlichen und personellen Ressourcen möglich“, forderte die Studie der deutschen Spezialistin, was aufgrund der angespannten Haushaltsslage jedoch abgelehnt wurde. Die Vorgabe war nämlich, dass der Stadt keine Mehrkosten entstehen dürfen.“² Dr. Vonhof empfahl daher zumindest eine „Konzentration der Ressourcen auf deutlich weniger Standorte um eine teilweise Annäherung an die internationalen Standards zu erreichen.“ Das Kulturressort nahm die Bibliotheksstudie zum Anlass, ihre Standorte auf Wirtschaftlichkeit zu evaluieren. Als Ergebnis daraus wurde für drei der Filialen die umgehende Schließung beschlossen.

Die externe Standortstudie von Frau Prof. Cornelia Vonhof wurde schließlich zum Ausgangspunkt der völligen Neustrukturierung des Bibliotheksystems. Statt Demontage kam es zu einer Aufwertung der Stadtbibliothek, deren Bedeutung als Basiseinrichtung in der städtischen Bildungslandschaft derzeit

¹ www.opus-bayern.de/bib-info/frontdoor.php?source_opus=537

² <http://korso.at/content/view/981/193/>

unumstritten ist. Eine Reihe von strategischen Überlegungen und gezielten Marketingmaßnahmen in den beiden letzten Jahren konnten den Besucherzustrom und Bekanntheitsgrad in der Stadt, aber auch die finanzielle Absicherung vervielfachen, derzeit immerhin auf ein beinahe verdreifachtes Arbeitsbudget im Vergleich zu 2005.

Außerdem wurde ein innovatives Kooperationsprojekt mit der Österreichischen Post AG - die Online-Bestellmöglichkeit mit kostenloser Zustellung der Medien an alle Grazer Postfilialen als „Außenstellen“ der Bibliothek abgeschlossen. Das seit Juli 2006 installierte Zustellservice wurde seitdem zu einer Erfolgsgeschichte.

5 Kurzbeschreibung

5.1 Einzigartigkeit des Projekts

Das Postservice der Stadtbibliothek Graz – die „Fernleihe in der Nähe“ – ist bisher das einzige Projekt dieser Art nicht nur in Österreich, sondern im gesamten deutschsprachigen Raum!

5.2 Technischer Ablauf der Bestellung über das Postservice durch die LeserInnen und des Zustellsystems - Implementierung

In das Postservice sind verschiedene Personengruppen und Funktionseinheiten involviert, weshalb eine komplexe Struktur und viele automatisierte Prozessabläufe notwendig sind, um einen reibungslosen und effizienten Ablauf zu garantieren:

BibliotheksmitarbeiterInnen in der Logistikzentrale, den Bibliotheken und beim Transportdienst, PostmitarbeiterInnen in den Postfilialen und vor allem BenutzerInnen per Internet, Telefon, Fax müssen miteinander verknüpft werden, um eine rasche Abfolge der notwendigen Handlungsschritte zu

ermöglichen. Deshalb war es wichtig, zu einem hohen Ausmaß elektronische Implementierungen zu entwickeln.

Um die für das Postservice nötige Funktionalität technisch umzusetzen, wurden das Entity-Relationship-Modell der Oracle Datenbank und der von der Stadtbibliothek Graz in eigener Entwicklung gestaltete Online-Katalog entsprechend erweitert. Insbesondere wurde bei der Integration darauf geachtet, Inkonsistenzen mit der genutzten Bibliothekssoftware „Bibliotheca 2000“ und dessen Datenmodell zu vermeiden sowie die neuen Prozesse in den Programm-Workflow bestmöglich zu integrieren und alle Datenschutzbestimmungen zu erfüllen, um ein homogenes System zu erhalten.

Folgende Prozessstrukturen wurden erstellt:

- **Für BenutzerInnen**

Unter dem Titel „Postliste“ können sich Kunden per Mausklick auf der Bibliothekshomepage rasch und unkompliziert Medien in eine der 24 Grazer Postfilialen oder an ihre Wohnadresse schicken lassen.

Postliste

Nutzen Sie unser neues Zustellservice in Ihre nächstgelegene Postfiliale [Anleitung](#)



Bestellung tätigen:

Der Benutzer recherchiert hierfür wie gewohnt im Online-Katalog und kann, wenn er sich für ein Medium entschieden hat, dieses per Klick auf den entsprechenden Button auf seine „Postliste“ setzen. Dieser Vorgang kann problemlos jederzeit unterbrochen und zu einem beliebigen Zeitpunkt fortgesetzt werden.

Ist der Benutzer auf der Homepage noch nicht eingeloggt, wird er beim ersten Hinzufügen eines Mediums zum Login aufgefordert. Danach wird ihm sein Konto mit allen aktuellen Daten angezeigt, wo er auch seine bereits abgeschlossenen und/oder die gerade erstellte aktuelle Postliste sieht. Die Meldung „Das gewählte Medium wurde auf Ihre Postliste gesetzt!“ bestätigt das erfolgreiche Hinzufügen des Mediums. Dieser Vorgang kann so oft, wie es die Ausleihkonditionen zulassen, wiederholt werden. Über das Benutzerkonto ist es auch möglich, bereits zur Postliste hinzugefügte Medien wieder zu entfernen.

Bestellung absenden:

Hat der Kunde alle von ihm gewünschten Medien auf die Postliste gesetzt, kann er diese in seinem Benutzerkonto abschließen. Hierzu wählt er die Zustellart: Lieferung an eine der 24 Postfilialen oder Hauszustellung.

Das System sucht nun zu jedem Medium auf der Postliste ein verfügbares Exemplar aus, setzt dessen Exemplarstatus von „Verfügbar“ auf „Postliste“, damit das Exemplar ab sofort für weitere Aktionen gesperrt ist, und sendet eine Mail an den öffentlichen Ordner der Zweigstelle, in der sich das Exemplar befindet.

Die Auswahl des Exemplars geschieht anhand eines parametrisierbaren Algorithmus, bei dem eingestellt werden kann, in welchen Zweigstellen zuerst geprüft werden soll, ob ein Exemplar vorhanden ist oder ob eine Zweigstelle vom Prozess ausgenommen ist.

Sind alle Exemplare gewählt, wird zusätzlich eine Sammelmail mit allen Bestelldaten an den Ordner „Postservice“ gesandt, der von der Logistikzentrale bearbeitet wird.

Die vom System versandten E-Mails enthalten alle für die weiteren Vorgänge notwendigen Daten: Postpaket-Nummer für die spätere Nachverfolgung, Benutzer- und Exemplardaten für die Ausleihe des Mediums in den Zweigstellen und Postfiliale oder Zustelladresse für den Versand.

- **Für die BibliothekarInnen in den Bibliotheken**

Um die gewohnten Arbeitsvorgänge der BibliothekarInnen nicht zu verkomplizieren, wurde das Benachrichtigungssystem über Postlistenbestellungen in die bereits bestehenden öffentlichen Ordner der Zweigstellen

per E-Mail realisiert. Trifft in einer Zweigstelle eine Bestell-E-Mail ein, wird diese ausgedruckt, als „erledigt“ gekennzeichnet, was auf allen Arbeitsstationen sichtbar ist und eine Doppelbearbeitung ausschließt. Alle Exemplare werden auf die jeweiligen Benutzer ausgeliehen, mit den ausgedruckten E-Mails gesammelt, täglich vom Transportdienst abgeholt und in die Logistikzentrale der Bibliothek gebracht.

- **Für die MitarbeiterIn in der Logistikzentrale**

Alle Tasks des Workflows von der Erstellung der Postliste bis zum Versenden der Pakete werden durch eine eigens dafür entwickelte Software erfasst, kontrolliert und bearbeitet. So ist es der jeweiligen MitarbeiterIn im Postcenter möglich, die Flut der täglich eintreffenden Postlistenbestellungen und die aus den Zweigstellen gelieferten Exemplare richtig zuzuordnen. Die MitarbeiterIn sieht über das Tool alle erstellten, versandten und abgeschlossenen Postlisten und kann diese je nach Bedarf bearbeiten, z.B. Medien löschen und hinzufügen, spezifische Exemplare auszutauschen, Bestellungen per Telefon oder FAX einarbeiten, Exemplare als „eingetroffen“ oder „unauffindbar“ markieren, Adressenetiketten drucken, Statistiken generieren usw.

Sind zu einer Postbestellung alle Medien im Postcenter eingetroffen, wird die Bestellung abgeschlossen und alle Exemplare in wieder verwendbare Transporttaschen verpackt. Die Taschen werden sodann in Transportkisten der Post AG nach Postleitzahlen (d.h. nach Postfilialen) aufgeteilt und dem Zustelldienst der Post AG übergeben. Über die Verteilerzentrale der Post AG werden die Taschen in die Postfilialen zugestellt, wo sie sieben Tage zur Abholung bereit liegen. Zusätzlich erhält jeder Benutzer eine E-Mail, dass sein Paket versandt wurde.

Bei der Rückgabe der Medien in einer Postfiliale, werden diese wieder der Logistikzentrale zugestellt, wo die Ausbuchung aus dem Benutzerkonto erfolgt. Für den Transport in die richtige Zweigstelle wird automatisch der Exemplarstatus auf „Transport“ gesetzt und ein entsprechender Beleg gedruckt. Somit ist eine lückenlose Nachverfolgung der Exemplare für Benutzer und Mitarbeiter gewährleistet.

5.3 Ziele für das Postservice – Innovative Eigenschaften des Postservice

Hauptziele sind die Erhöhung der Servicequalität und KundInnenorientierung durch einen leichteren Zugang zu Medien sowie Wahlmöglichkeiten bei Entlehnung und Erhalt der Medien.

Online-Bestellmöglichkeit als zeitgemäßes Distributionsinstrument

Analog zum Online-Einkauf bietet die Stadtbibliothek die Online-Entlehnung und somit Unabhängigkeit von realen Bibliotheken und deren Öffnungszeiten. Es ist eine optimale Zugriffsmöglichkeit auf den gesamten Medienbestand 24 Stunden pro Tag sieben Tage pro Woche gewährleistet.

Außerdem wird Unabhängigkeit vom Verfügbarkeitsort der Medien geboten: Mit einer Bestellung erhält man Medien aus bis zu acht Standorten, ohne diese Filialen aufsuchen zu müssen.

Steigerung der Zugangsmöglichkeiten zu den Bibliotheksmedien

BenutzerInnen können parallel Medien aller sieben Bibliotheken, der Mediathek und des Bücherbusses durch Vor-Ort-Ausleihe, Postzustellung an eine Postfiliale oder Hauszusendung entleihen.

Ausgleich für Schließung mehrerer Zweigstellen

Durch Verringerung des Bibliotheksnetzes wurde ein Ausgleich geschaffen, um die Bevölkerung in den nun bibliothekslosen Bezirken weiterhin gut mit Medien zu versorgen.

Flächendeckende Nahversorgung der Grazer Bevölkerung

Post- und Bibliotheksfilialen gemeinsam bilden ein dichtes Netz im gesamten Stadtgebiet. Dadurch vergrößern sich die Chancen, Medien in der Nähe der Wohnung, des Arbeitsplatzes, der Ausbildungsstätte etc. entleihen zu können.

Angebot für Mobilitätsbehinderte

Die kostenlose Hauszusendung wird als besonderes Service für Mobilitätsbehinderte angeboten.

Erschließung neuer Benutzergruppen

Das Postservice erschließt neue Mitglieder, so genannte „remote user“, die nicht dem Bild des klassischen Bibliotheksbesuchers entsprechen, der zwischen Regalen schmökert, sondern die es vorziehen, im Onlinekatalog zu recherchieren, sich über RSS-Feeds zu informieren und online zu bestellen. Auch Berufstätige, die aus Zeitmangel keine Bibliothek aufsuchen können, wählen das Postservice.

Zufriedenstellung von BenutzerInnen mit Beratungsanspruch in Bezirken ohne Bibliothek

BenutzerInnen, die ohne konkreten Buch- oder Themenwunsch in die Bibliothek kommen und Beratung suchen, sollten diese auch nach Schließung „ihrer“ Zweigstelle erhalten. Der professionelle bibliothekarische Auskunft- und Beratungsdienst über die Hotline in Kombination mit dem Postservice ermöglicht es auch dieser Benutzergruppe, „das richtige Medium im richtigen Moment“ zu erhalten.

Die Idee der Einführung des Postservices basiert sowohl auf allgemeinen Gründen, die sich aus einem veränderten Verständnis von leichter Zugänglichkeit zu Information und Wissen sowie von Berücksichtigung der KundInnenbedürfnisse ergeben, als auch auf ganz konkreten Ursachen, die durch aktuelle Strukturen und finanzielle Notwendigkeiten vor Ort bedingt sind.

Optimierung der Entlehnmöglichkeiten

Zu den vielerorts in öffentlichen Bibliotheken angestellten Überlegungen zählen die Versuche, den Zugang zu den entlehbaren Medien für InteressentInnen so unbürokratisch und angenehm wie nur möglich zu gestalten, indem viele Services per Internet aktiviert werden können. Nicht nur Leistungen wie

Medienrecherche, Reservierung, Verlängerung, Kontoabfrage, Bekanntgabe von Medienwünschen u.v.m. sollen online möglich sein, sondern auch die Entlehnung von Medien selbst. Das eingerichtete Postservice ist eine Möglichkeit, Medien unabhängig von Standort und Öffnungszeiten der realen Bibliothek zu entleihen, erweitert die Zugänglichkeit für lokale BenutzerInnen durch die vielen und unterschiedlich lange geöffneten Postfilialen und eröffnet neue Zugänge für FernnutzerInnen durch die Zusendung an die Wohnadresse.

Maximierung der Ausleihzahlen über das Postservice

Obwohl das Postservice seit seiner Einführung eine Erfolgsgeschichte ist werden zahlreiche Überlegungen angestellt die Ausleihzahlen über das Postservice nicht stagnieren zu lassen sondern konstant zu steigern. Da die derzeitigen Belastungen der öffentlichen Haushalte der Finanzierbarkeit verschiedener Werbemaßnahmen, die für eine Ausleihmaximierung unbedingt von Nöten wären, Grenzen setzen, könnte angedacht werden sich Sponsorpartner zu suchen.

Innovative Merkmale

Innovativ ist aber nicht nur das Konzept selbst, sondern das sind auch seine speziellen, überaus benutzerfreundlichen Eigenschaften:

- Abbau der Chancenungleichheit im Zugang zu Information und Wissen
- Die Bibliothek kommt zum Benutzer bzw. dem Benutzer entgegen
- Erstmals ist eine Onlinebestellung möglich und zwar mit benutzerfreundlicher Handhabung und direkter Anbindung an den Katalog der Bibliotheks-Homepage
- Abholung und Rückgabe von Medien an 33 Standorten (7 Bibliotheken, Mediathek, Bücherbus, 24 Postfilialen) in der Stadt Graz möglich
- Postzusendung als Wahlmöglichkeit – örtlich unbegrenzt
- Kostenloses Angebot trotz des arbeitsintensiven Prozesses

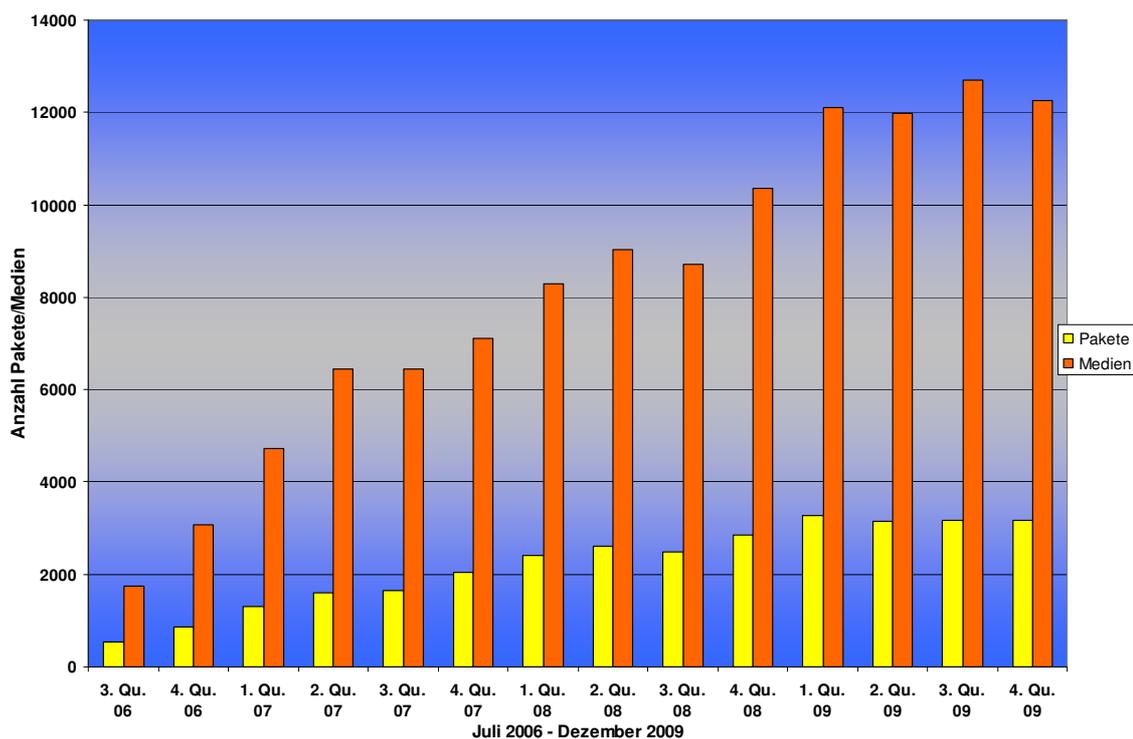
- Der begleitende bibliothekarische Beratungsdienst über eine eigens dafür eingerichtete Hotline
- Kombination mit Elementen des traditionellen aufsuchenden Bibliotheksdienstes für Personen mit Mobilitätseinschränkung

Generell ist dieser Zugang zum/zur BenutzerIn (das Auf-den-Benutzer-Zugehen, das Liefern zum/zur BenutzerIn) eine innovative Ausprägung bibliothekarischer Dienstleistungsqualität, ist es doch normalerweise so, dass der/die BenutzerIn selbst eine Bibliothek aufsuchen muss, um dort eine gewisse Zahl von Medien zu entleihen. Personen, die wegen Krankheit, Behinderung, Zeitmangels, Berufstätigkeit, zu großer Entfernung der Bibliothek zur Wohnstätte oder sonstiger Gründe die Bibliothek nicht besuchen wollen/können, sind von deren Angebot ausgeschlossen; sieht man von dem in einigen Städten für eine ausgewählte Zielgruppe (alte Menschen, Personen mit Einschränkungen) eingerichteten aufsuchenden Bibliotheksdienst ab. Daher ist Chancenungleichheit im Zugang zu durch die Bibliothek vermittelten Medien, Bildung, Information und Kultur gegeben. In Graz hat seit Juli 2006 jede/r Grazer BürgerIn die Möglichkeit, sich ohne zusätzliche Kosten alle von ihm/ihr gewünschten Medien in seine/ihre unmittelbare Nähe zustellen zu lassen.

5.4 Ausleihstatistiken

Die Ausleihstatistiken vom Beginn des Postservice im Juli 2006 bis Dezember 2009 zeigen einen konstanten Anstieg der Ausleihzahlen an Medien als auch an Postpaketen, woraus der Erfolg des Projektes Postservice deutlich erkennbar ist.

30.712 Postpakete und 113.032 entlehnte Medien



6 Marketing

„Um das Unternehmen Bibliothek zum Erfolg zu führen, sind meist viele Änderungen gleichzeitig nötig – auch und besonders in Hinsicht auf das Marketing.“³

Im Zuge der Erneuerung der Stadtbibliothek Graz wurde für die Bibliothek ein corporate design entwickelt. „Stark, klar, zeitgemäß, vielfältig ... Mir war es wichtig, ein Design zu finden, in dem sich möglichst viele Bevölkerungsgruppen wieder finden können. Um schnell erkannt zu werden, muss klar sein, dass es um CD, Buch und PC/TV geht, ohne dass man den Textteil der Wortbildmarke lesen muss.“ (Peter Schaberl, cactus-design)⁴

³ http://www.publikationen.bvoe.at/perspektiven/bp2_08/s8-s16.pdf

⁴ <http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2008/>

Das neue Logo der Stadtbibliothek zeigt das gesamte Angebot in wenigen kräftigen Linien als Piktogramm dargestellt, die Farbsymbolik signalisiert Frische und Lebenskraft (Grün), Jugendlichkeit und Energie (Orange), Vertrauen und Beständigkeit (Blau), eingefasst von zeitlos elegantem Schwarz.



Auf dieser Basis wurde das gesamte visuelle Erscheinungsbild neu gestaltet: Alle Printmaterialien wie Mitgliedsausweise, Lesezeichen, Folder etc., ebenso Promotionartikel wie Tragtaschen, Schreibblöcke, Bleistifte, T-Shirts wurden neu produziert, alle Zweigstellen mit entsprechenden Hausbeschriftungen versehen, Litfaßsäulen beklebt und sogar Hinweisschilder auf Hausdächern montiert; auch die Bibliothekshomepage wurde dem neuen Design angepasst. Vielseitig und umfassend war auch die Marketingkampagne für das Postservice.

6.1 Stadtbibliothek Homepage Startseite

Die Startseite der Homepage der Stadtbibliothek präsentiert das Postservice folgendermaßen:

Stadt **GRAZ**
Bibliothek digital Kontakt Feedback Benutzerkonto



HOME	BENUTZUNG	ANGEBOT	AKTUELL	WIR ÜBER UNS	LABUKA
<ul style="list-style-type: none"> → Hauptbibliothek → Mediathek → Bücherbus → Zweigstellen 	<ul style="list-style-type: none"> → Benutzerkonto → Benutzerhinweise → Internetzugang → FAQs 	<ul style="list-style-type: none"> → Medienbestand → Medienwunsch → Postliste → Themenpakete 	<ul style="list-style-type: none"> → Veranstaltungen → News → Newsletter 	<ul style="list-style-type: none"> → Aufgabenbereich → Geschichte → Links 	<ul style="list-style-type: none"> → Was ist Labuka? → Veranstaltungen

Katalog Suche

- Zanklhof
- Gösting
- Eggenberg
- Schillerstraße
- Lauzilgasse
- Hasnerplatz
- Andritz
- Bücherbus
- Mediathek

Bibliothek digital – 11.000 Medien zum Downloaden!



Die Stadtbibliothek Graz freut sich, ihren BenutzerInnen mit "Bibliothek digital" ein neues Online-Service anbieten zu können.

Ihre Vorteile:
Ihnen steht eine große Bandbreite digitaler Medien zur Verfügung, die Sie **einfach, schnell und ohne zusätzliche Kosten** online entleihen können.

Unabhängig von Zeit, Ort, Bibliotheksfiliale und Öffnungszeiten können Sie auf dieses Angebot zugreifen.

Ganz einfach den gewünschten Titel auswählen und **auf den eigenen Computer herunterladen**.

Am Ende der Leihfrist erlischt die Nutzbarkeit, eine **Rückgabe ist nicht notwendig**.

[Ihr Link zur digitalen Bibliothek](#)

Keine Gebührenerhöhung 2010 für Kulturpass-InhaberInnen!

In der Stadtbibliothek Graz gilt für alle Kulturpass-InhaberInnen auch 2010 die bisherige Mitgliedsgebühren:

JAHRESGEBÜHR EUR 10,00
HALBJAHRESGEBÜHR EUR 5,00 (alternativ)
 (jeweils incl. Nutzung des Postservices)

Postliste

Nutzen Sie unser neues Zustellservice in Ihre nächstgelegene Postfiliale Anleitung



Gut ersichtlich ist der Button Postservice Anleitung platziert. In der Unterseite der Homepage wird die Handhabung des Postservice einfach und umfassend erklärt.

Postliste - Bestellung leicht gemacht!

Sie haben in unserem Katalog ein Medium Ihrer Wahl gefunden und wollen es in Ihre Postfiliale zugestellt bekommen.

Wenn das Exemplar verfügbar (d.h.nicht entliehen) ist, können Sie es mit einem Klick auf den Button "Postliste" reservieren.

Wie man leben soll

Roman
 Belletristik
Standort:
 DR.G : Gesellschafts-, Liebes- und Eheromane
Verfasser:
 Glavinic, Thomas

ZWEIGSTELLE	BUCHUNGSNR	STANDORT	STATUS	VORM.	RÜCKGABE
Zanklhof	04018U42010	DR.G GLA	Entliehen	0	04.07.2006
Gösting	03028U20307	DR.G GLA	Verfügbar	0	
Eggenberg	04058U24338	DR.G GLA	Verfügbar	0	
Sparbersbachgasse	04068U26215	DR.G GLA	Entliehen	0	18.07.2006
Weißenhofgasse	03078U18520	DR.G GLA	Verfügbar	0	
Hasnerplatz	04088U24462	DR.G GLA	Verfügbar	0	
Andritz	04098U16554	DR.G GLA	Verfügbar	0	
Bücherbus	04118U14523	DR.G GLA	Entliehen	0	01.06.2006

Zweigstelle:

Bei Ihrer ersten Auswahl werden Sie nach Ausweisnummer und Passwort (=Geburtsdatum) gefragt. Nun können Sie nach weiteren Medien recherchieren und diese der nun in Ihrem Benutzerkonto erstellten Postliste hinzufügen.

Postliste:
26.06.2006 [Offen]

TITEL	MEDIENGRUPPE	DATUM	
Spanisch - Der umfassende Sprachkurs	CD-ROM	26.06.2006	X
Anna	Zeitschriften	26.06.2006	X
The tale of Squirrel Nutkin	Kinder-/Jugendbuch	27.06.2006	X
Wie man leben soll	Belletristik	27.06.2006	X

Bevor Sie die Postliste abschließen, wählen Sie die Versandart (Lieferung an die von Ihnen gewünschte Postfiliale oder Hauszustellung) und ergänzen - falls nötig - Ihre persönlichen Angaben.

Die Lieferung an eine Postfiliale ist gebührenfrei, für eine Hauszustellung sind die Portokosten von Ihnen als Empfänger zu bezahlen.

Für BenutzerInnen mit nachgewiesener Mobilitätsbehinderung ist die Hauszustellung kostenlos.

Mit dem Button "Postliste absenden" ist Ihre Bestellung abgeschlossen.

Wenn Sie uns eine Email Adresse bekannt geben, verständigen wir Sie, wann Sie Ihre Bestellung in der Postfiliale abholen können.
 Im Durchschnitt beträgt die Lieferzeit 3-4 Tage.

Neu angekaufte Zeitschriften können erst 30 Tage nach dem Einstellungsdatum auf die Postliste gesetzt werden!

Postliste:
29.06.2006 [Offen]

Lieferung an eine Postfiliale Hauszustellung

Vorname:
 Nachname:
 Strasse:
 Ort:
 PLZ:
 Email:
 Telefon:
 Mobil:

Postfiliale wählen ...
 8010 Neutorgasse 46
 8013 Koenigsplatz, 56
 8015 Humboldtstr. 18
 8016 Gleisdorfergasse 4
 8017 Mozerhofgasse 46
 8051 Gösting Wiener Straße 232
 8052 Wetzelsdorf Brunnenstraße 65
 8053 Neutorgasse 46
 8054 Straßgang Bahnhofstraße 6
 8055 Pundgam Theater Straße 344

6.2 Postwurffolder der Stadtbibliothek



The image shows a yellow and green postcard-style folder. At the top left, it says 'Die Post bringt allen was.' and 'Post.at'. On the left side, there is a graphic of a book with the text 'Bücher unterwegs.' and 'Stadtbibliothek'. The main title is 'Postservice' and the subtitle is 'Die Stadtbibliothek in allen Grazer Postfilialen'. The text on the folder provides information about ordering books and media through the postal service, including contact details for the library.

Die Post bringt allen was. 

Postservice
Die Stadtbibliothek
in allen Grazer
Postfilialen

Wir sind in Ihrer Nähe!

Bestellen – bei der Post abholen – lesen!
Die Stadtbibliothek bietet in Kooperation mit der Österreichischen Post AG ein Lieferservice in alle Grazer Postfilialen an. Als Mitglied der Stadtbibliothek können Sie sich **kostenlos** Bücher und andere Medien in Ihre nächstgelegene Postfiliale liefern lassen und sie auch dort zurückgeben.

Bestellung über
Postliste im Onlinekatalog
www.stadtbibliothek.graz.at
Bibliotheks-Hotline 0316/872-800
Mail stadtbibliothek@stadt.graz.at
Fax 0316/872-4969

Die Medien liegen wenige Tage nach der Bestellung in Ihrer gewünschten Postfiliale zur Abholung bereit.

Zustellservice
Zusätzlich gibt es die Möglichkeit, Medien an die Wohnadresse senden zu lassen. Die Zustellung erfolgt gegen Ersatz der Portokosten. Als besonderes Service erhalten Personen mit nachgewiesener Mobilitätsbehinderung die Hauszustellung kostenlos.

Vorbestellte Medien können auch über das Postservice geliefert werden. Sobald das Medium für Sie bereit liegt, entscheiden Sie, ob Sie es in der Bibliothek abholen oder in Ihre Postfiliale liefern lassen möchten.

Weitere Informationen
erhalten Sie unter der
Telefonnummer **0316/872-800** und
auf www.stadtbibliothek.graz.at

Als Erfolgsstory entpuppte sich die Entscheidung, zweimal jährlich einen 20- bis 24-seitigen Bibliotheksfolder mit Informationen über die Stadtbibliothek und einem Auswahlkatalog über aktuelle Medien als Postwurf an alle 122 000 Grazer Haushalte zu versenden. Hauptziele sind Produktinformation, Leserbindung und die Ansprache von Nichtnutzern. Im Folder befindet sich eine große Auswahlliste an Medien und es gibt Informationen über die Stadtbibliothek und deren neuen Services, wie z.B. über das Postservice.

6.3 Postfilialen als Außenstellen

In allen Postfilialen wird größtes Augenmerk darauf gelegt als Stadtbibliothek und neues Zustellservice präsent zu sein: durch jeweils ein großes Plakat der Stadtbibliothek, durch aufgelegte Folder der Stadtbibliothek zur Abgabe an Kunden, durch das Bibliothekslogo als Türaufkleber, um die Kooperation bereits im Eingangsbereich sichtbar zu machen und durch Kartonaufsteller in Form eines Menschen mit Halterungen für Folder der Stadtbibliothek.



6.4 „Bücher unterwegs“ Zustellwagen

Auf dem PKW des für die Abholung und Rücksendung der über das Postservice entlehnten Medien zuständigen Mitarbeiters wurde das Logo der Stadtbibliothek und das „Logo“ des Postservice „Bücher unterwegs“ angebracht.



7 Hintergründe für die Entwicklung des Postservice

7.1 Sperre von Bibliothekszeitstellen

Durch ein im Jahr 2006 erstelltes Bibliotheksentwicklungskonzept wurde die Neustrukturierung der Bibliothekszeitstellen beschlossen. Als erste Konsequenz wurden drei veraltete und räumlich zu kleine Filialen geschlossen. Dadurch sind einige Stadtteile von Graz nicht mehr mit Büchern und anderen Medien kundInnenfreundlich versorgt, sondern es sind längere Anfahrtswege und größerer Zeitaufwand nötig, um die nächstgelegene Bibliotheksfiliale aufzusuchen.

7.2 Proteste der Grazer Bevölkerung

Mit Bürgerinitiativen und Unterschriftenlisten protestierte die Grazer Bevölkerung gegen die Reduzierung der Anzahl von Stadtbibliotheken und die daraus entstehenden Folgen einer Unterversorgung mit Bildungs- und Informationsmedien, insbesondere für nicht so mobile Bevölkerungsschichten (Mütter mit Kleinkindern, ältere Personen, Mobilitätsbehinderte, Berufstätige mit geringer Freizeit u.v.a.). Da die Sperre nicht aus Mutwilligkeit, sondern aus finanziellen Notwendigkeiten erfolgte, wurde parallel nach einer Alternative gesucht, die keine Investition in neue Räumlichkeiten, Ausstattung usw. erforderte und zugleich die Nahversorgung mit Medien in den einzelnen Bezirken sicherstellte.

7.3 Suchen nach neuen flächendeckenden Distributionsmöglichkeiten im Stadtgebiet Graz

Die auf Grund von Personal- und Budgetknappheit nicht mögliche zahlenmäßige Erhöhung der Bibliotheksstandorte und Ausweitung der Öffnungszeiten sollten durch andere, davon unabhängige, Vertriebs- und Liefersysteme ergänzt werden. Die österreichische Post AG mit ihrem dichten

Filialnetz, das sich gleichmäßig über das Stadtgebiet verteilt, sowie ihren ganztägigen Öffnungszeiten (zum Teil auch an Samstagen und in den Abendstunden) schien dafür ideal geeignet.

7.3 Zu geringe Präsenz der Stadtbibliothek im öffentlichen Raum

Durch die zu geringe Präsenz der Stadtbibliothek im öffentlichen Erscheinungsbild der Stadt war auch der Bekanntheitsgrad der Stadtbibliothek nicht optimal. Durch neue öffentliche Orte, an denen sich die Stadtbibliothek „werbetechnisch“ präsentieren kann, sollte die Nutzungsfrequenz erhöht werden. Die in allen Postfilialen aufgestellten Werbefiguren mit Dispenser für Prospekte verstärken die Sichtbarkeit im öffentlichen Raum.

7.5 Suche nach besserer Medienversorgung für nicht mobile BürgerInnen

Gerade ältere BenutzerInnen, Mütter mit Kleinkindern, Personen mit Mobilitätsbehinderungen empfanden sich durch die nunmehr nur noch sieben Stadtbibliotheken (kurzfristig sogar nur sechs Lokale) als nicht mehr gut versorgt. Viele sahen keine Möglichkeit mehr, Bücher und andere Medien zu entleihen, da die noch existierenden Bibliotheksfilialen für sie zu weit von ihrer Wohnung entfernt waren. Daher sollte durch die kostenlose Zustellung an ihre nächstgelegene Postfiliale oder die Zusendung an die Wohnadresse eine einfache Bestell- und Entlehnmöglichkeit geschaffen werden.

8 Probleme des Postservice

8.1 Interne Zweigstellenprobleme

Zu späte Bearbeitungen der eingegangenen Postlistenbestellungen in den Zweigstellen, unauffindbare Medien, nicht unternommene Versuche die unauffindbaren bestellten Medien in andere Zweigstellen weiterzuleiten ob des kaum zu bewältigenden Arbeitsaufwandes in den Zweigstellen führen immer wieder zu Leserbeschwerden, die über die Bibliothekshotline (0316-872-800) von der Mitarbeiterin in der Logistikzentrale entgegengenommen werden.

Im Rahmen von Dienstbesprechungen, Rundmails oder Einzelgesprächen werden diese Probleme angesprochen, Lösungen gemeinsam erarbeitet und immer wieder versucht, bei den BibliothekarInnen in den einzelnen Zweigstellen das Bewusstsein für das Postservice als wichtige und erfolgreiche Einrichtung zu steigern.

8.2 Probleme in den Postfilialen-Problem der Haftung

Die Probleme in den einzelnen Filialen der Österreichischen Post AG sind zum überwiegenden Teil Probleme, die bereits im Verteilerzentrum der Post entstehen. Postpakete werden dort den falschen Postämtern zugeordnet (tritt gehäuft in den Sommermonaten aufgrund der vielen Urlaubsvertretungen auf), Pakete bleiben in den falschen Postämtern viel zu lang liegen, was wiederum zu enormen Problemen beim Auffinden verschollener, reklamierter Postpakete führt. Dies wiederum führt zum Problem der Haftung für verschollene Pakete. Die Haftung dafür übernimmt, wie vertraglich festgelegt, niemals die Österreichische Post AG sondern immer der Bibliotheksträger.

Ein weiteres Problem in den Postfilialen sind die leeren Rücksendekartons zur Retoursendung der Postbestellung, die in jeder Postfiliale aufliegen müssen, dort aber immer wieder fehlen. Zur Behebung dieses Problems wurde bereits ein Schreiben an die Post AG mit der Bitte um Rückmeldung falls

Rücksendekartons fehlen aufgesetzt und ein Schreiben für die Benutzer des Postservice wie die Rücksendung zu handhaben ist, das jeder Postsendung beigelegt wird.

8.3 Probleme bei anfallenden Gebühren

Das Problem der anfallenden Gebühren, wie Mahnspesen oder die zu entrichtende Jahresgebühr für Nutzer des Postservice ist ein noch nicht zur allgemeinen Zufriedenheit der Nutzer gelöste Frage. Da es nicht möglich ist über Netbanking oder Erlagschein ausständige Gebühren einzuzahlen, ist weiterhin die Barzahlung und damit verbunden der Weg in eine der Bibliotheksbranchstellen die einzige Möglichkeit, diese zu begleichen. Um für Benutzer ein Netbanking oder die Einzahlung über Erlagschein möglich zu machen bräuchte die Stadtbibliothek ein eigenes Konto innerhalb des Magistrats der Stadt Graz. Außerdem wäre der zusätzliche Personalaufwand zur Verwaltung dieses Kontos zu bedenken. Auch die technische Frage, dass die Datenbank des Rechnungsamtes des Bibliotheksträgers nicht mit der Datenbank der Stadtbibliothek verknüpft ist, wirft ein weiteres Problem auf.

Da es von Seiten der Leser immer wieder und vermehrt zu Beschwerden kommt (aus Protest werden ausständige Jahresgebühren sogar in Postrücksendekartons deponiert), bemüht sich die Bibliotheksleitung um eine Lösung dieses Problems. Bis zur endgültigen Lösung liegt es an den BibliothekarInnen in den Branchstellen und an der zuständigen Mitarbeiterin der Bibliothekshotline, dieses Problem den Benutzern mit Kompetenz und Einfühlungsvermögen zu kommunizieren.

8.4 Beschwerdemanagement

Die zuständige Mitarbeiterin in der Logistikzentrale ist auch jene Mitarbeiterin die kompetente Auskünfte zu allen anfallenden Fragen des Postservicenutzer, zu Fragen der allgemeinen Nutzung, Fragen zu verloren gegangenen Paketen, Fragen zu Rückgabedaten der Medien und vieles mehr erteilt. Da nicht nur

Fragen zum Postservice sondern auch alle allgemeinen Bibliotheksfragen unter der Bibliothekshotlinenummer gestellt werden, kommt es zu einer massiven zusätzlichen Belastung der zuständigen Mitarbeiterin. Es wird angedacht, die Anfragen der Leser über eine Telefonzentrale an die zuständigen Zweigstellen weiterzuleiten und dort zu bearbeiten.

8.5 Postfilialschließungen

„Der Postfuchs zählt in Graz schon langsam zu den gefährdeten Arten.“⁵

Es wurde daran gedacht, im Grazer Stadtgebiet acht Postfilialen zu schließen. Proteste der Personalvertreter der Postangestellten, die eine Kündigungswelle befürchteten, waren die Folge. Dies änderte jedoch nichts an den geplanten Schließungen. Anfang Dezember 2008 wurde die erste Filiale geschlossen. Letztendlich wurden im Grazer Stadtgebiet bis Juli 2009 fünf Postfilialen geschlossen.

Folgende Grazer Postfilialen wurden aufgelassen:

Postamt PLZ	Adresse
8019	Kasernstr. 86a
8022	Triesterstraße 60
8027	Rösselmühlgasse 3
8028	Straßgangerstraße 207
8029	Peter-Tunner-Gasse 49

An folgende Ausweichpostämter werden die Postservicebestellungen als Alternative zukünftig abgewickelt:

Ursprünglich von:	Lieferung an:
8019 Kasernstraße 86a	8041 Liebenauer Hauptstr. 91
8022 Triesterstraße 60	8025 Citypark Lazarettg. 55
8027 Rösselmühlgasse 3	8025 Citypark Lazarettg. 55

⁵ www.grazer.at 12.10.2008, S.14

8028 Straßgangerstraße 207

8026 Gaswerkstraße 2

8029 Peter-Tunner-Gasse 49

8052 Burenstraße 85

Die geringe Dichte an Postfilialen in denen Bücherentlehnungen angeboten werden stellen vor allem gehbehinderte und ältere Menschen vor Probleme. Die Distanzen zwischen den geschlossenen Postfilialen und den Ausweichpostämtern wurden zwischen einem und 2,5 Kilometer weiter.



8.6 Ausweitung des Postservice auf die Grazer Umlandgemeinden

Die Idee, aufgrund der von Lesern häufig gewünschten Ausweitung des Postservice auf die Grazer Umlandgemeinden, steckt noch in den Kinderschuhen, da sie eine Fülle von Unwägbarkeiten aufwerfen würde: wer zahlt die Postgebühren außerhalb des Grazer Stadtgebietes, wie weit könnte die örtliche Ausweitung des Postservice gehen, weitere Verhandlungen mit der Österreichischen Post AG und Gemeindevertretern würden anstehen u.v.m. Eine Idee die wiederum mit enormem zusätzlichem Arbeitsaufwand für die Bibliotheksleitung und Mitarbeiter verbunden wäre.

8.7 Gebührenerhöhung 2010

Die Stadtbibliothek Graz hat in den letzten Jahren ihr Medienangebot sowie ihre Servicequalität erfolgreich erweitert. Dazu zählt unter anderem die Einführung des Postservice in Kooperation mit der Österreichischen Post AG.

Dieser Aufwand verlangt einen größeren Input an finanziellen und personellen Ressourcen. Deshalb wird die Jahresgebühr ab 1.1.2010 für Erwachsene auf € 15,00 sowie die Jahresgebühr inkl. Nutzung des Postservice auf € 25,00 erhöht.

Für die bereits in den Zweigstellen, von Rückmeldungen der BibliothekarInnen, feststellbaren teilweise massiven Beschwerden von Lesern wurden von Seiten der Bibliotheksleitung im Zuge einer Dienstbesprechung Argumentationshilfen zusammengestellt. Es bleibt abzuwarten, wie die Gebührenerhöhung die Statistik der Entlehnungen über das Postservice beeinflusst.

9 Ressourcen

Dem durchschlagenden Erfolg des Postservices bei zahlreichen BenutzerInnen sowie der permanent steigenden Entlehnfrequenz steht ein massiver finanzieller, personeller, zeitlicher und räumlicher Aufwand gegenüber. Nichtsdestotrotz ist durch dieses Service eine überaus hohe Dienstleistungsqualität und Benutzerfreundlichkeit gegeben, die zur Kundenzufriedenheit und -bindung wesentlich beiträgt.

9.1 Personelle Ressourcen



Eine Bibliothekarin, 70% Teilzeit, ist im Postcenter mit Abwicklung des Postservices und Betreuung der Hotline betraut.

- Eine geringfügig beschäftigte MitarbeiterIn ist täglich für Hilfstätigkeiten wie Ein- und Auspacken der Medien eingesetzt.
- Ein Mitarbeiter erledigt mit einem kleinen Lieferwagen den täglichen Transport der Medien aus den Filialen ins Postcenter und zurück.
- Für alle genannten MitarbeiterInnen ist im Abwesenheitsfall für Vertretung gesorgt.
- BibliothekarInnen in allen Bibliotheksfilialen bearbeiten jeden Morgen die eingegangenen Onlinebestellungen: Ausdrucken der Postbestellungen, Entnahme der Medien aus den Regalen, elektronische Buchung auf das Benutzerkonto, Zusammenstellen der Medien zur Abholung durch den Fahrdienst, Rücknahme der zurückgebrachten Medien, Rückordnung ins Regal.
- Ein EDV-Mitarbeiter wird je nach Bedarf für Programmmodifikationen eingesetzt. Aufwändig war die erstmalige Implementierung des Services.
- Verwaltungsaufwand nach Bedarf für Informationstransfer, Ablaufsänderungen, Marketingmaßnahmen

9.2 *Finanzielle Ressourcen*

- 1 Bibliothekarsdienstposten 70%
- 1 Arbeiterdienstposten 50%
- 1 geringfügig beschäftigte MitarbeiterIn
- EDV und Verwaltung
- Materialien: Bibliothekstragtaschen, Verpackungsmaterial, Lesezeichen, Rückgabebescheine, Drucker/Papier/Druckverbrauchsmaterial, KFZ-Kosten für Transporte, Werbematerialen und Werbekosten (Dispenser, Folder, Plakate in den Postfilialen, Postwurffolder und Versandkosten, Anzeigen in Zeitungen)
- Pauschalvergütung an die österreichische Post AG
- Raumkosten für Logistikzentrale

Gesamtkosten 2008: € 179.287,00 davon € 19.800,00 Postpauschale

9.3 *Räumliche Ressourcen*



- Das „Postcenter“ dient als Logistikzentrale in den Räumlichkeiten der Bibliotheksverwaltung

9.4 Zeitliche Ressourcen

- Hauptamtliche BibliothekarIn/Postcenter: ca. 30 Std./Woche
- Aushilfskräfte: ca. 10 Std./Woche
- Transportdienst: ca. 20 Std./Woche
- BibliothekarInnen/Filialen: ca. 50 Std./Woche
- Verwaltungsaufwand: ca. 1 Std./Woche
- EDV-Aufwand: ca. 1 Std./Woche

10 Schlussfolgerungen

Das Lieferservice der Stadtbibliothek hat sich in einem Maße zu einem Erfolgsprojekt entwickelt, wie es auch von optimistischen Stimmen nicht erwartet wurde.

Statistiken (Zeitraum 17.Juli 2006 – 31. Dezember 2009)

Die Statistikergebnisse zeigen, dass das Postservice einen steten Aufschwung erlebt hat, der ungebrochen anhält. 2008 erzielte das Postservice einen jährlichen Umsatz, der mindestens so hoch ist wie der einer mittleren Zweigstelle und größer als der Umsatz von zwei gesperrten kleinen Zweigstellen im letzten Jahr ihres Betriebes. Bedenkt man nun die Kosten für den Betrieb von zwei kleinen Zweigstellen mit insgesamt 160 m² Fläche, mindestens zwei BibliothekarInnen und deren Vertretung sowie den Ankauf eines eigenen Medienbestandes von ca. 25 000 Medien u.v.m., so erweist sich das Postservice als sehr kostengünstige Lösung. Außerdem wird damit das gesamte Stadtgebiet gleichermaßen erfasst, während zwei Zweigstellen nur jeweils einen Bezirk abdecken.

Betrachtet man die Gesamtergebnisse der Statistik der Stadtbibliothek Graz, so zeigt sich, dass in den letzten Jahren die höchsten Entlehnzahlen (818 060 Entlehnungen 2008) und Zuwachsraten bei Neuanmeldungen (6607 neue Mitglieder 2008) verzeichnet werden konnten. Auch wenn es nicht nachweisbar ist, so ist offenkundig, dass ein Teil der Neueinschreibungen auf die Möglichkeit, das Lieferservice in Anspruch zu nehmen, zurück zu führen sind.

Steigerungsraten beim Versand von Paketen/Medien im bisherigen Zeitraum

Der große und stetige Erfolg des Postservice spiegelt sich statistisch eindeutig wider. So sind folgende Steigerungsraten seit Start des Angebotes im Juli 2006 zu verzeichnen:

1.7.2006 - 31.12.2006:	1.403 Pakete, 4827 Exemplare
1.1.2007 – 31.12.2007:	6.694 Pakete, 24.722 Exemplare
1.1.2008 - 31.12.2008:	10.342 Pakete, 136.387 Exemplare Steigerung zum Vorjahr: 54,497% bei den Paketen Steigerung zum Vorjahr: 47,4 % bei den Exemplaren
1.1.2009 – 31.12.2009:	12.025 Pakete, 45.307 Exemplare Steigerung zum Vorjahr: 16,27% bei den Paketen Steigerung zum Vorjahr: 24,51 % bei den Exemplaren

Postpakete/Entlehnungen nach Postfilialen

Analysiert man die Verteilung der versandten Postpakete in ihrer Zuordnung zu den einzelnen Postfilialen, so erkennt man interessante Trends:

Am öftesten ausgewählt wird die Postfiliale 8041, Graz Liebenau, eine gut erreichbare Filiale im Süden von Graz in einem Bezirk, in dem es keine Stadtbibliothek gibt.

Die am zweithäufigsten gewählte Postfiliale ist 8047, Graz Ragnitz, die benachbart zu einer ehemaligen kleinen Bibliothek liegt, die 2006 gesperrt wurde. Hier ist das angestrebte Konzept, mit dem Lieferservice einen Ersatz für die Schließung zu schaffen, perfekt umgesetzt worden. Da dieser Stadtteil sehr weit entfernt zu den bestehenden Bibliotheken liegt, wird das Postservice hier sehr häufig in Anspruch genommen.

An dritter Stelle folgt 8042, Graz St.Peter, der benachbarte Bezirk, ebenfalls ohne Bibliothekszeitstelle.

Interessant ist auch, dass häufig auch Postfilialen in Bezirken der Innenstadt genutzt werden, wobei dabei eher die Nähe zum Arbeitsplatz als zur Wohnadresse ausschlaggebend ist.

Ein Großteil der Postfilialen wird gleichmäßig genutzt, unabhängig von der Distanz zu Bibliotheken. Nicht überraschend ist es, dass die beiden Postfilialen, die in der Nähe zur Hauptbibliothek Zanklhof und Mediathek liegen, am wenigsten frequentiert werden.

Einbindung der Bewohner in die für das Projekt wichtigen Themen

Der Erfolg des Postservices beruht auf der – bereits seit dem Start - aktiven Teilnahme der Grazer BürgerInnen an diesem Projekt. Durch die permanente Kommunikationsschiene über Onlinekatalog und Mails, aber auch telefonische Kontakte, ist das Postservice ein dynamischer Prozess, der sich durch die

laufend neu hinzukommenden Erfahrungswerte und das Feedback der KundInnen ändert und ihren Bedürfnissen anpasst.

Die Grazer BürgerInnen sind insofern in die Prozesse des Postservice konkret involviert, als daß:

- a) die BenutzerInnen der Stadtbibliothek Graz mit gültigem Benutzerausweis das Postservice jederzeit und ohne Einschränkungen oder Zusatzkosten in Anspruch nehmen können;
- b) jede/r interessierte BürgerIn – auch ohne einen Benutzerausweis zu haben – jederzeit Zugriff auf die Homepage der Stadtbibliothek Graz hat und sich dort über das Postservice (und alle weiteren Angebote der Stadtbibliothek) informieren kann;
- c) jede Art von Anregung, Wunsch, Lob, Kritik usw. der Postservice-BenutzerInnen nicht nur zur Kenntnis genommen, sondern detailliert betrachtet, analysiert und (sofern als sinnvoll erachtet) auch in die Tat umgesetzt wird;
- d) alle wesentlichen Modifikationen, die das Postservice (und alle anderen Angebote) der Stadtbibliothek Graz betreffen, den BenutzerInnen und InteressentInnen durch Informationsschreiben, Newsletter, Homepage-Einträge etc. direkt kommuniziert werden.

Der tatsächliche gesellschaftliche Einfluss des Postservice betrifft natürlich zuvorderst die BürgerInnen der Stadt Graz und des Grazer Umlandes. Hier ist konkret von einer deutlichen Verbesserung der Lebensqualität zu sprechen, vor allem für Mobilitätsbehinderte, die nun auf sämtliche Medien zugreifen können, ohne eine Filiale der Stadtbibliothek persönlich aufsuchen zu müssen, da sie diese Medien entweder in die nächstgelegene Postfiliale oder per Hauszustellung geliefert bekommen können. Dies betrifft aber z.B. auch Personen, die wegen Krankheit, Zeitmangels, Berufstätigkeit, zu großer Entfernung der Bibliothek zur Wohnstätte oder sonstiger Gründe die Bibliothek nicht besuchen wollen oder können. All diesen BürgerInnen kommen wir – im wahrsten Sinne des Wortes – „entgegen“. Daher ist absolute Chancengleichheit im Zugang zu durch die Bibliothek vermittelten Medien, Bildung, Information

und Kultur gegeben, was eine erhebliche Erleichterung der Lebensumstände, also letztlich eine konkrete Verbesserung der Lebensqualität darstellt.

Eine sehr ausgewogene Balance zwischen ökonomischen und qualitativen Gesichtspunkten ist beim Postservice der Stadtbibliothek Graz ebenfalls gegeben, war es doch möglich, ein für die Stadtbibliothek sehr kostengünstiges Kooperationsabkommen mit der österreichischen Post AG zu treffen. Somit ist trotz des ressourcenaufwändigen Services der wirtschaftliche Faktor nie in den Hintergrund geraten und bleibt auch durch regelmäßige statistische Auswertung und Evaluierung des Angebotes immer im Blickfeld.

Feedback der BenutzerInnen

Bereits seit Start der neuen Dienstleistung gab es ein hohes Maß an positiven Rückmeldungen der BenutzerInnen. Regelmäßig werden Lob und Anerkennung für diese Möglichkeit der Onlinebestellung und gleichmäßigen Lieferung im Grazer Stadtgebiet übermittelt.

Das Service wurde auch über die Grenzen von Graz hinaus bekannt und führt immer wieder zu Anfragen, ob daran gedacht ist, das Lieferservice auf alle Postämter in der Steiermark auszuweiten.

Sehr positiv registriert wird auch die Möglichkeit der Hauszusendung für alle Mitglieder, da diese natürlich auch außerhalb von Graz erfolgen kann.

Interesse anderer Bibliotheken

Zahlreiche Anfragen anderer öffentlicher Bibliotheken, zum Teil auch aus Deutschland, beweisen, dass das Postservice ein interessantes Pilotprojekt ist, das für viele Bibliotheken und deren Mitglieder erwägenswert ist. Unterschätzt wird meist der dafür nötige Personal- und Arbeitsaufwand.

Pressestimmen

Das Postservice wurde auch in der lokalen Presse mehrfach vorgestellt und ist immer wieder öffentliches Thema.

Links

Pressestimmen:

<http://stadtbibliothek.graz.at/documents/80-Kultur-Sommer-2007.pdf>

<http://stadtbibliothek.graz.at/documents/Kleine-Zeitung-Juli-2006.pdf>

<http://stadtbibliothek.graz.at/documents/Kleine-Zeitung-Maerz-2006.pdf>

<http://stadtbibliothek.graz.at/documents/Kronenzeitung-Maerz-2006.pdf>

<http://stadtbibliothek.graz.at/documents/Echo-Nord-Graz-Juni-2006.pdf>

11 Reflexion

Die Rolle meiner Person in dem Projekt Postservice war für mich eine sehr positive. Neben der detaillierten Beschreibung des Projekts in seiner Entwicklung und seinem Ablauf habe ich es als spannende Aufgabe empfunden, in Zusammenarbeit mit der Bibliotheksleitung, mit der zuständigen Mitarbeiterin in der Logistikzentrale und den MitarbeiterInnen in den einzelnen Zweigstellen Probleme im laufenden Projekt aufzuzeigen und an deren Lösung zu arbeiten. Alle meine Leitfragen konnten positiv beantwortet werden.

Auch wenn das Projekt Postservice der Stadtbibliothek Graz ein Vorzeigeprojekt geworden ist und als Ersatz für geschlossene Bibliotheksstandorte von unglaublicher Wichtigkeit war und ist, sollte trotzdem der „Ort“ Bibliothek nicht verloren gehen.

Die Bibliothek als Ort des Wohlfühlens und Schmökerns, als Ort an dem man sich trifft, wo man als Schüler seine Hausaufgaben erledigt, wo man als Erwachsener seine Tageszeitung liest, sich zu Kinderveranstaltungen oder Lesungen trifft oder einfach nur miteinander redet, darf seine Funktion als Drehscheibe der direkten Kommunikation nicht vernachlässigen. Die Bibliothek darf seine wichtigste Aufgabe, nämlich der Ort zu sein wo direkte, soziale Interaktion stattfindet, nicht verlieren.

„Öffentliche Bibliotheken müssen ihre sozial-integrative Funktion als Begegnungs- und Kommunikationsstätten bewahren.“⁶

⁶ Büchereiverband Österreichs: „Die Zukunft gestalten – Chance Bibliothek. Konzept zur Weiterentwicklung der öffentlichen Bibliotheken in Österreich“, Wien 2009, S.11

12 Quellen

Büchereiverband Österreichs: „Die Zukunft gestalten – Chance Bibliothek. Konzept zur Weiterentwicklung der öffentlichen Bibliotheken in Österreich“, Wien 2009, S.11

„Der Grazer“ www.grazer.at, 12.10.2008

Schipfer, Roswitha: „Wir haben viele Seiten – Gestalten und Kommunizieren – Anregungen aus der Stadtbibliothek Graz“, S.14-16

http://www.publikationen.bvoe.at/perspektiven/bp2_08/s8-s16.pdf

Schipfer, Roswitha ; Vonhof, Cornelia: „Phönix aus der Asche – Die Stadtbibliothek Graz auf dem Weg in die Zukunft“ , S.1

www.opus-bayern.de/bib-info/frontdoor.php?source_opus=537

„Korso“ <http://korso.at/content/view/981/193/>, 12/2009