Andreas Ista

Bücherei Liesing
Breitenfurter Str. 358
1230 Wien

Do it yourself

Einsatz von Selbstverbuchern in der Bücherei Liesing

Projektarbeit im Rahmen der hauptamtlichen Ausbildung für BibliothekarInnen
Ausbildungslehrgang HA2008-2010 B

24.01.2010

Andreas Ista

Bücherei Liesing
Breitenfurter Straße 358
1230 Wien

Do it yourself

Einsatz von Selbstverbuchern in der Bücherei Liesing

Abstract

Nach mittlerweile über zwei Jahren Arbeit mit den Selbstverbuchern und den ersten Blicken auf die Statistiken der Ausleihzahlen ergaben sich viele Fragen was den richtigen Einsatz der Technologie betrifft. Schnell wurde klar, dass die Einführung der Selbstverbucher in den Stützpunktbüchereien Erdberg, Bernoullistraße und Liesing nicht zu den gewünschten Zielen führte.

Hauptpunkte dieser Arbeit sind die Statistiken der einzelnen Zweigstellen, ein Überblick über die Einführung der Selbstverbucher in Liesing und eine Beleuchtung der Faktoren die bei der Einführung der Selbstverbucher negative Auswirkungen hatten.

Kritisch beleuchtet werden hier die technischen Voraussetzngen für eine Umstellung, die Einstellungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und die Akzeptanz der Selbstverbucher unter den Benutzerinnen und Benutzer der Bücherei.

Inhaltsverzeichnis

1. RFID Grundlagen 1

1.1 Entwicklung 1
1.2 Wie funktioniert RFID–Technologie? 2

2. Selbstverbucher bei den Büchereien Wien

2.1. Verwendung in Büchereien Wien 5
2.2. Hardwareübersicht Büchereien Wien 5
2.3. Geschichte der Selbstverbucher bei den Büchereien Wien 7

3. Nutzungsstatistiken 9

4. Analyse der Statistiken 13

4.1 Hardware 13
4.2 Datenleitung 13
4.3 Abstürze & Fehlerbehebung 14
4.4 Akzeptanz bei Mitarbeitern & Benutzern 15
4.5 Organisation, Projektleitung 19

5. Voraussetzungen 21

5.1 Grundlagen für den Erfolg 21
5.2. Quo vadis, Liesing? 22
5.3 Reflexion 23

6. Literaturverzeichnis 25

1. RFID Grundlagen

1.1 Entwicklung

RFID (Radio Frequency Identification) beschreibt ein technisches Verfahren zur Datenübertragung mittels Funkwellen. Die ersten Anwendungen von RFID gehen zurück bis in den Zweiten Weltkrieg wo die Technologie erstmals zur Freund-Feind-Erkennung mit Hilfe eines Radars benutzt wurde. Einer der Erfinder hinter RFID, Harry Stockmann, legte 1948 mit der Veröffentlichung von „Communication by Means of Reflected Power“ vor dem Berufsverband der Ingenieure den Grundstein für die Verbreitung von RFID.

In den 70er Jahren kam der kommerzielle Durchbruch in Form von früher, noch nicht ganz ausgereiften, Formen der Warensicherung. Auch in der Landwirtschaft und im Straßenverkehr schaffte die Technologie bald ihren Durchbruch so wurde sie zum Beispiel integraler Bestandteil für einige in den USA verwendeter Mautsysteme.

Durch jahrelange Entwicklung sind die für die Funkerfassung nötigen Transponder mittlerweile so klein wie ein Reiskorn und noch dazu sehr kostengünstig. Heutzutage findet sich RFID in sehr vielen Bereichen des alltäglichen Lebens wieder, wie zum Beispiel in elektronischen Schlössern, Zugangskontrollen, Skipässen, Tankkarten, elektronischen Wegfahrsperren und vieles mehr.

1.2 Wie funktioniert RFID–Technologie?

Die wesentlichen Teile eines RFID-Systems sind hierbei der Transponder (= die Etiketten), das Lesegerät und ein Computer zur Steuerung und für den Datenaustausch.

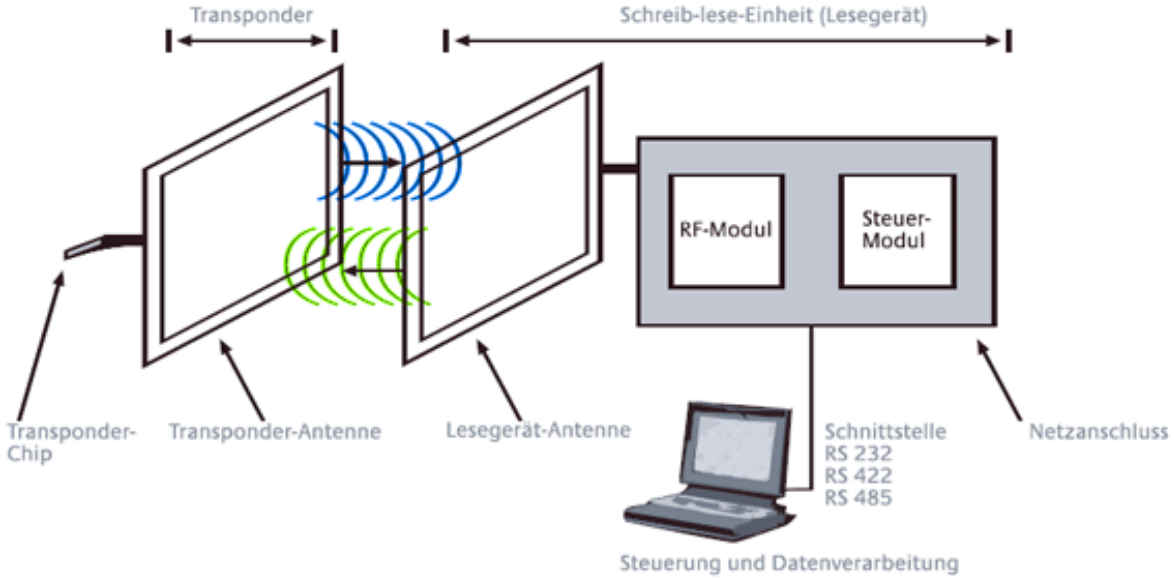


Abb. 1: Technologie: So funktioniert RFID (Quelle: www.tomshardware.de)

Die Transponder bestehen dabei aus einem kleinen Mikrochip und einer Antenne für den Empfang der Funkwellen. Größe und Form der Transponder variieren hier nach Einsatzgebiet. Für die Büchereien relevant sind solche in Form eines flexiblen Klebeetiketts für die nicht störende Anbringung im Buchdeckel oder auf AV-Medien.

Abb. 2: Transponder Arten: links für Bücher & Zeitschriften, recht für CDs & DVDs

Probleme beim Einsatz von RFID gab es anfangs durch die Vielfalt an unterschiedlichen Transpondern und Datenmodellen. Es gab keinen anerkannten Standard über die Arten von Informationen die ein Chip speichern können sollte. Schon bald drängten die Anbieterfirmen für RFID Technologie (u.a. Bibliotheca RFID, 3M, P.V.-Supa Oy, Tagsys, Codeco, Axiell, Dantek A/S, FKI Logistex A/S und TagVision) auf einen Datenmodell-Standard bei den Chips. Eine der Anforderungen an diesen Standard ist die langfristige Verfügbarkeit der Etiketten und ihre Kompatibilität untereinander. In mehreren parallelen Arbeitsgruppen entstand schon bald ein Rohkonzept, dass später unter dem Namen „Dänisches Datenmodell“[1] finalisiert wurde und heute als Standard bei der Chipherstellung gilt.

Der Computer dient als Schnittstelle zwischen Transponder und Lesegerät und sorgt für eine Einbindung in das verwendete Bibliotheksprogram. Um die Transponder nutzen zu können bedarf es einer einmaligen „Verknüpfung“ der Transponder-ID mit dem vorliegenden Medium. Im Falle der Büchereien Wien werden beim Verknüpfen einige wenige Informationen auf den Chip transferiert. Es handelt sich hier primär um die Barcode Nummer (SBW-xxxxxxxx) und medienrelevante Inhalte wie Systematik, Zweigstellennummer und Medienstatus.

Wichtigster Teil des RFID-Systems ist das Lesegerät. Es erzeugt ein elektromagnetisches Hochfrequenzfeld mit geringer Reichweite welches den Chip mit Energie versorgt und je nach Chip-Typ[2] sowohl ein Auslesen als auch ein Schreiben von Informationen ermöglicht. Es gibt auch Chips die mittels eigener Stromversorgung aus größeren Reichweiten ausgelesen werden können, für Bibliotheken ausreichend und wesentlich kostengünstiger sind aber Chips die durch die Lesegeräte mit Strom versorgt werden zumal diese auch eine längere Haltbarkeit besitzen. Durch den Einsatz von Funkwellen ist eine direkte Sichtverbindung zwischen Lesegerät und Transponder ebenso wie eine bestimmte Ausrichtung von Transponder und Lesegerät zueinander in den meisten Fällen nicht erforderlich. Das ermöglicht den Lesegeräten auch eine Pulkverarbeitung mehrerer RFID Medien, im Idealfall bis zu zehn Medien oder mehr.

Bei den Lesegeräten gibt es einige Unterschiede, so unterscheidet man die Lesegeräte in den Selbstverbucherstationen und bei den Ausleihtheken und die Sicherheitsgates beim Ausgang der Bücherei. Letztere lesen nicht alle Informationen auf den Chips sondern kontrollieren nur den Medienstatus

---

1) siehe „Generic Set of Requirements RFID for public libraries“, NBLC Netherlands Association of Public Libraries, T.G. van Dijk

2) Man unterscheidet zwischen 3 Typen: Read only (beliebig oft Lesen), WORM (Write-Once-Read-Many, einmal beschreibbar, beliebig oft lesbar) und read/write (beliebig oft Lesen & Schreiben) Quelle: „RFID Technology for Libraries“ American Library Association, Richard W. Boss Mai, 2004 http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/pla/plapublications/platechnotes/rfid2009.pdf

(verfügbar/entliehen). Sollte ein Medium mit dem Status verfügbar in das elektromagnetische Feld des Gates geraten, löst dieses Alarm aus. Transponder können also auch als Diebstahlsicherung verwendet werden.

Zwar gilt die Sicherung von Medien mittels Transponder bei weitem nicht zu den effektivsten Methoden, sie ist allerdings besser als gar keine Sicherung. Eine Sicherung mittels Transponder hat auch den Vorteil dass man das Gate am Ausgang auch zum Auslesen sämtlicher am Chip gespeicherten Informationen verwendet kann. So kann, im Falle eines Diebstahls, auch festgestellt werden welches Medium entwendet wurde.

Gegen über vielen Befürchtungen im Bezug auf den Datenschutz werden bei der Ausleihe auch keine personenbezogenen Daten auf den Chips gespeichert. Es ist zwar als Außenstehender heutzutage leicht möglich RFID-Tags auszulesen, man kann aber keine Manipulation der Leserkonten durchführen beziehungsweise von den ausgelesenen Daten der Medien auf Daten der Benutzerin und des Benutzers schließen da alle Kontobewegungen und Datenspeicherung ausschließlich über die Bibliothekssoftware erfolgen.

Abb. 3: Sicherheits Gates

2. Selbstverbucher bei den Büchereien Wien

2.1. Verwendung in Büchereien Wien

Bibliotheken weltweit setzen mittlerweile verstärkt auf RFID Technologie um „Arbeitsabläufe stark zu vereinfachen, zu automatisieren und einen Großteil der Arbeiten an der Theke dem Bibliotheksbesucher zu übergeben.“[3] Ziel ist es, die Bibliothekare an der Theke zu entlasten und mehr Freiräume für Beratungstätigkeiten und Bestandspflege zu ermöglichen. Dadurch kommt es zu Änderungen im Berufsbild der Bibliothekare und von einer erfolgreichen Umstellung auf die neuen Erfordernisse hängt der Erfolg neuer Technologie ab (mehr zum Thema Berufsbild siehe Kapitel 4)

Selbstverbucher helfen vor allem als Entlastung bei der Verbuchung. Durch die erwähnte Pulkverbuchung sind Ausleihvorgänge am Selbstverbucher in der Regel schneller als früher an der Theke bei der jedes Buch einzeln mittels Barcodescanner verbucht werden musste. Eine Rückgabe via Selbstverbuchungsgerät ist technisch möglich und auch in der Software aller bei den Büchereien Wien verwendeten Geräte mit einer Umstellung jederzeit möglich. Durch die Vernetzung aller 39 Zweigstellen und die Möglichkeit Medien in jeder Zweigstelle zu retournieren ergibt sich hier allerdings ein Problem da nur sechs Büchereien bisher über RFID Technologie verfügen. Eine Rückgabe von nicht transponderten Medien an den Geräten ist nicht möglich. Als bislang einzige Zweigstelle Wiens steht am Standort Philadelphiabrücke ein Rückgabeautomat zur Verfügung.

2.2. Hardwareübersicht Büchereien Wien

Hier nun eine Übersicht der Selbstverbuchungs-Hardware die in den Zweigstellen der Büchereien Wien verwendet. Hierbei handelt es sich primär um Geräte des Herstellers Bibliotheca RFID.

Hauptbücherei
4 Biblio Self Check Jupiter - Standgerät
4 Genevas Auf-Tisch-Geräte

Bücherei Favoritenstraße
1 Biblio Self Check Jupiter - Standgerät

3) Christian Kern, Standards für RFID in Bibliotheken
http://www.rfid-application.org/downloads/artikel_ABI-Technik_02_05.pdf

1 Biblio Self Check Jupiter - Auf-Tisch-Gerät
Biblio Gate II

Bücherei Erdbergstraße
2 Genevas Auf-Tisch-Geräte
Biblio Gate III

Bücherei Philadelphiabrücke
4 Genevas
Biblio Gate III

Bücherei Bernoullistraße
2 Genevas Auf-Tisch-Geräte
Biblio Gate III

Bücherei Breitenfurter Straße
Genevas Auf-Tisch-Geräte
Biblio Gate III

Abb. 4: Biblio Self Check Jupiter Standgerät

Abb. 5: oben: Geneva Auf-Tisch-Gerät
Abb. 6: unten Biblio Self Check Jupiter Auf-Tisch-Gerät

2.3. Geschichte der Selbstverbucher bei den Büchereien Wien

Mit dem Neubau der Hauptbücherei und der Eröffnung am neuen Standort Urban Loritz-Platz im April 2003 führten die Büchereien Wien die Ausleihe mittels Selbstverbucher und RFID ein. Bis zu diesem Zeitpunkt war der Einsatz von RFID Technologie und die Selbstverbuchung in Österreichischen Bibliothekssystemen noch nicht sehr weit fortgeschritten. Wien nutzte die Chance um zeitgleich mit dem neuen Haus auch mit neuer, innovativer Technologie zu starten.

Als Partner für die Selbstverbuchertechnologie fand man Anfangs den Dresdner Chiphersteller Infineon die in Kooperation mit den Büchereien Wien auf dem Markt für RFID Verbuchung in Bibliotheken Fuß fassen wollten. Infineon zog sich aber schlussendlich nach nur zwei Jahren Kooperation im Jahr 2005 aus dem Bereich RFID wieder zurück. Die Wartung für die bestehenden Geräte der Büchereien Wien ging nach einiger Überlegung an Bibliotheca RFID über. Bei der Eröffnung der Hauptbücherei standen vier Selbstverbuchungsgeräte zur Verfügung. Im Jahr 2004 wurde um vier weitere Geräte Modell Geneva aufgestockt.

Im zwölften Bezirk Wiens entstand im September 2004 eine neue Stützpunktbücherei, heute bekannt als Zweigstelle Philadelphiabrücke. Auch hier waren von Anfang an Selbstverbucher mit im Spiel (vier Modell Geneva), wenn auch mit einigen Anfangsschwierigkeiten. So lief das von Bond entwickelte Library Management System nicht auf den vorhandenen Geneva-Geräten und musste mittels einem neben jedem Selbstverbucher stehenden PC, der als Server fungierte, beigesteuert werden. Ein Hardware Update einige Monate später löste dieses Problem. Diese Zweigstelle stellt, bislang auch als einzige, einen Selbstverbucher für die Rückgabe von Medien bereit.

2007 wurden die Pläne für eine Umstellung der Stützpunktbüchereien Liesing, Erdberg und Bernoullistraße auf Selbstverbuchung realisiert. In nur einer Woche Schließzeit im Sommer 2007 wurden hier alle Medien mit Transpondern versehen und vorbereitet. Alle drei Zweigstellen wurden mit zwei Geräten Modell Geneva ausgestattet. Die Selbstverbucher - obwohl seit Mitte Sommer vorhanden - wurden allerdings erst mit Anfang Oktober in Betrieb genommen was wiederum Einfluss auf die Nutzungszahlen hatte (siehe Kapitel 3 & 4).

Deutlich besser startete die neu renovierte Bücherei in der Favoritenstraße im Jahr 2009. Mit schnelleren Datenleitungen und neuen Selbstverbuchungsgeräten Modell Biblio Self Check Jupiter und dem Versuch die Ausleihe primär auf die Selbstverbuchungsgeräte zu verlagern ist diese Zweigstelle statistisch gesehen ein Erfolg.

Ende 2011 öffnet das im Moment im Bau befindliche Bildungshaus in Simmering seine Türen. In einem Haus werden hier Volkshochschule, Musikschule und eine Büchereizweigstelle untergebracht. Neben Selbstverbuchungsgeräten soll hier auch ein automatisches Rückgabesystem installiert werden - ähnlich wie in der Zweigstelle Philadelphiabrücke in der ein Geneva Gerät nur zur Rückgabe zur Verfügung steht. Besonders an Simmering wird dass die Rückgabestation im Foyer des Bildungshauses auch außerhalb der Öffnungszeiten der Bücherei zugänglich sein soll.

Bei 39 Zweigstellen in Wien merkt man, dass man beim Thema RFID und Selbstverbuchung noch viel zu tun hat: neben der Hauptbücherei sind es bislang nur fünf Zweigstellen die mit RFID ausgestattet sind. Ein Konzept für die Umstellung aller Zweigstellen auf RFID existiert, eine Evaluierung ob sich Umrüstungen wirklich auszahlen wird aber momentan nur bei größeren Renovierungen von Zweigstellen vorgenommen. Hierbei ist allerdings anzumerken, dass nicht alle Zweigstellen mit Selbstverbuchungsgeräten ausgestattet werden müssen (Kostenfrage). Es würde reichen alle Medien im Bestand der Büchereien Wiens mit RFID Tags zu versehen und in allen Zweigstellen Verbuchungsplatten für die Arbeitsplätze zu installieren. Durch die Möglichkeit der Rückgabe von Medien in allen Zweigstellen würde dies die Arbeit für RFID Zweigstellen erleichtern da dann alle Medien per RFID-Chip ausleihbar und rückbuchbar wären. Das wiederum würde die Einführung und Betreuung von Rückgabeautomaten um vieles erleichtern.

Leider muss man mittlerweile zugeben, dass Wien auf dem Gebiet RFID und Selbstverbuchung in Büchereien seine Vorzeigeposition verloren hat, sowohl auf heimischem als auch auf europäischem Niveau. In Österreich haben seither viele große Büchereien erfolgreich auf RFID und Selbstverbucher umgestellt, unter anderem Salzburg, Linz, Graz, Krems und Wiener Neustadt. International gilt sicher die Stadtbibliothek München als Paradebeispiel für eine erfolgreiche Umstellung. 2006 wurde dort mit der Umstellung aller 25 Stadtbibliotheken begonnen, das Ende des Projektes ist für 2011 angesetzt. Beachtlich sind aber die Zahlen der Ausleihstatistiken: nach einem Jahr Pilotversuch verzeichneten die Münchner eine Quote von 94-97% aller Ausleihen an den Selbstverbuchern![4]

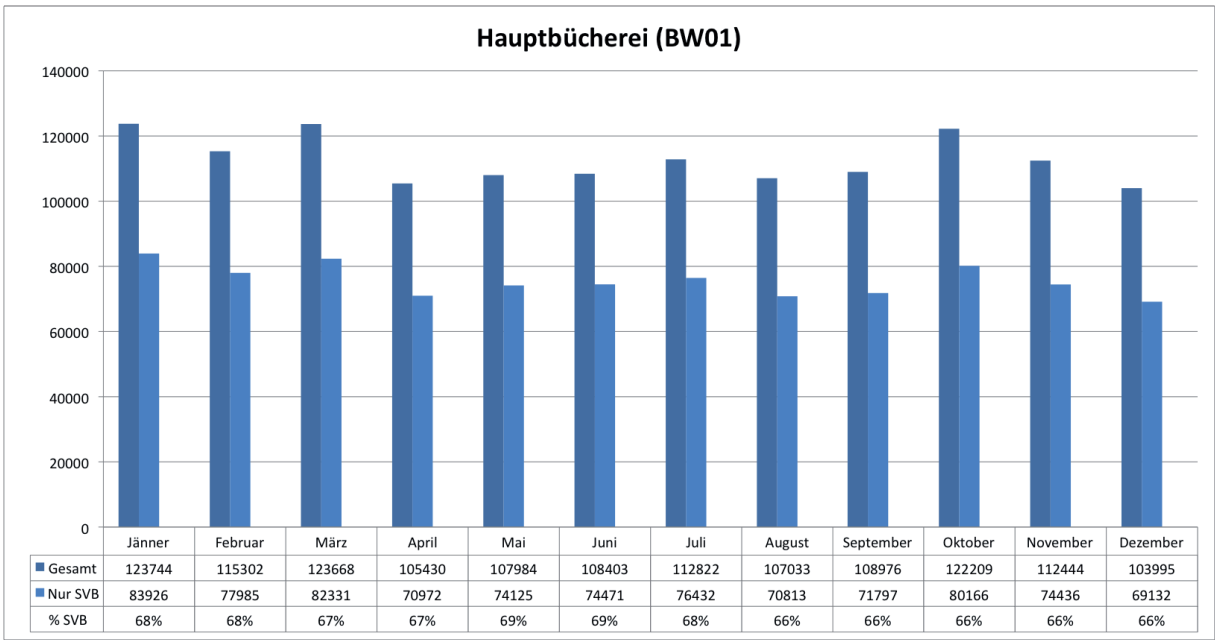
4) „Warum haben Sie das nicht schon längst gemacht? - Ein Jahr Selbstverbuchung in der Münchner Stadtbibliothek.“ Marianne Pohl und Eva Schubert
http://www.bibliotheksportal.de/fileadmin/0themen/RFID/dokumente/BuB_04_2007.pdf.pdf

3. Nutzungsstatistiken

Hier nun ein Blick auf die Nutzungstatistiken der Selbstverbucher bei den Büchereien Wien aus dem Jahr 2009. Angeführt werden jeweils die Zahlen der Erstausleihen[5] pro Monat und der Anteil der Ausleihen an den Selbstverbuchern an den Gesamtzahlen.

Die Hauptbücherei Wiens ist als größte Bücherei Wiens mittlerweile auf den Einsatz von RFID und Selbstverbucher angewiesen. Mit 1,35 Millionen Ausliehen im Jahr 2009 merkt man das es hier ohne Selbstverbucher mit nur vier Ausleihstationen nicht machbar wäre den täglichen Bedürfnissen der Leserinnen und Leser in Punkto Ausleihen nachzukommen. Zu diesem Zweck sind in der Hauptbücherei auch acht Selbstverbuchungsgeräte im Einsatz (vier Selbstverbucher Modell Geneva und vier Biblio Self Check Jupiter Standgeräte).

Knapp 900.000 der 1.35 Millionen Ausleihen wurden in der Hauptbücherei an den Selbstverbuchern getätigt, das sind im Schnitt 67%. Die Werte bleiben hierbei über das ganze Jahr sehr konstant.

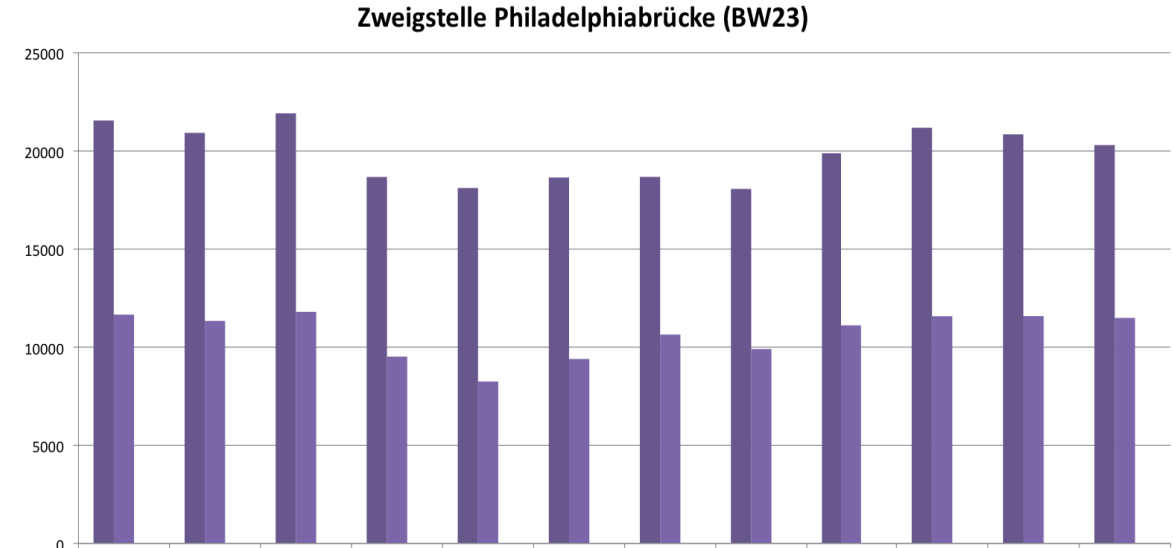


	Jänner	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember
Gesamt	123744	115302	123668	105430	107984	108403	112822	107033	108976	122209	112444	103995
Nur SVB	83926	77985	82331	70972	74125	74471	76432	70813	71797	80166	74436	69132
% SVB	68%	68%	67%	67%	69%	69%	68%	66%	66%	66%	66%	66%

In der Zweigstelle Philadelphiabrücke, der zweitgrößten Bücherei Wiens (ca. 60.000 Medien), ist der Anteil an Ausleihen an den Selbstverbuchern zwar nicht so hoch wie vergleichsweise in der Hauptbücherei, dennoch pendelte

5) Verlängerungen von Medien zählen in den Statistiken der Büchereien Wien zu den Gesamtausleihzahlen. Nachdem Verlängerungen auf den Selbstverbuchern nicht möglich sind würde eine Verwendung der Gesamtausleihzahlen die Statistik im Bezug auf die Entlehnquote verzerren. Daher werden nur Erstausleihen berücksichtigt welche auch auf den Selbstverbuchern getätigt werden können. Die Zahlen unterscheiden sich somit von den nach außen hin kommunizierten Ausleihzahlen der Jahresstatistiken.

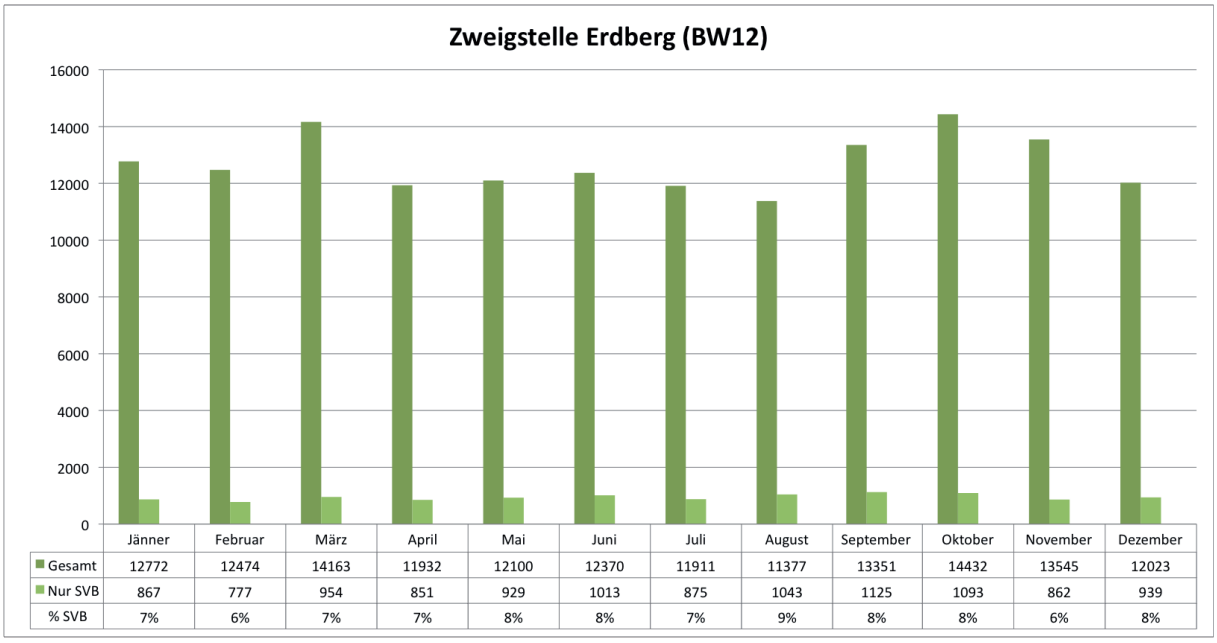
sich der monatliche Anteil bei ca. 54% ein. So wurden im Laufe des Jahres bei 238.000 Ausleihen ganze 128.000 Verbuchungen an den Selbstverbuchern vorgenommen.



	Jänner	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember
Gesamt	21551	20919	21916	18671	18111	18644	18676	18062	19883	21182	20845	20299
Nur SVB	11656	11337	11800	9517	8248	9397	10642	9902	11110	11573	11581	11489
% SVB	54%	54%	54%	51%	46%	50%	57%	55%	56%	55%	56%	57%

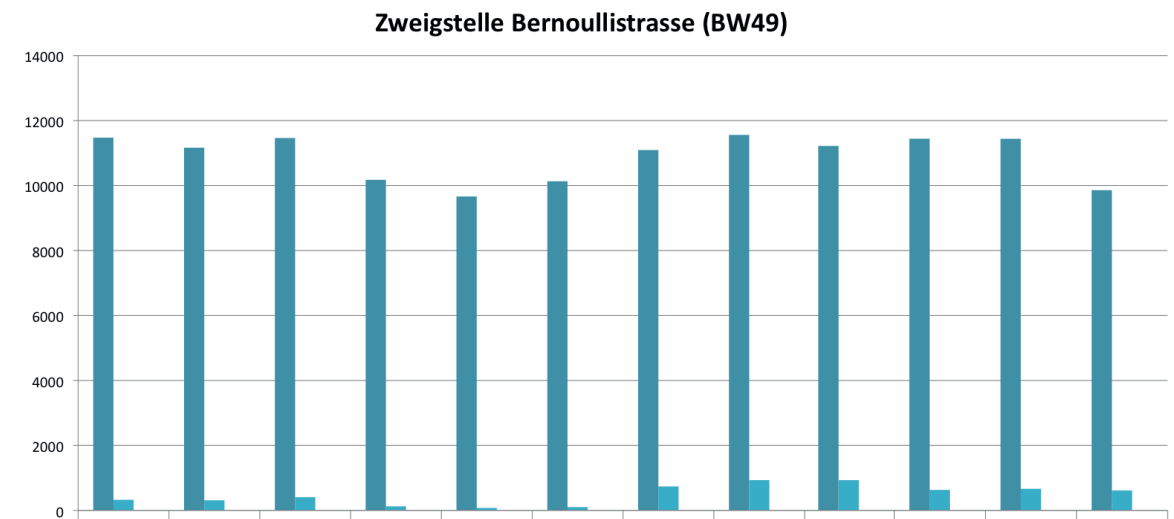
Werfen wir nun einen Blick auf die drei Stützpunktbüchereien Erdberg, Bernoullistraße und Liesing so sehen wir einen enormen Unterschied in der Nutzung der Selbstverbucher. Die Büchereien Erdberg, Bernoullistraße und Liesing zählen nach der Hauptbücherei und der Zweigstelle Philadelphiabrücke zu den größten Zweigstellen Wiens (37.000-41.000 Medien).

Die Bücherei in Erdberg hat bei 152.000 Ausleihen nur einen Durchschnittswert von 7.5% an Ausleihen an den Selbstverbuchern.



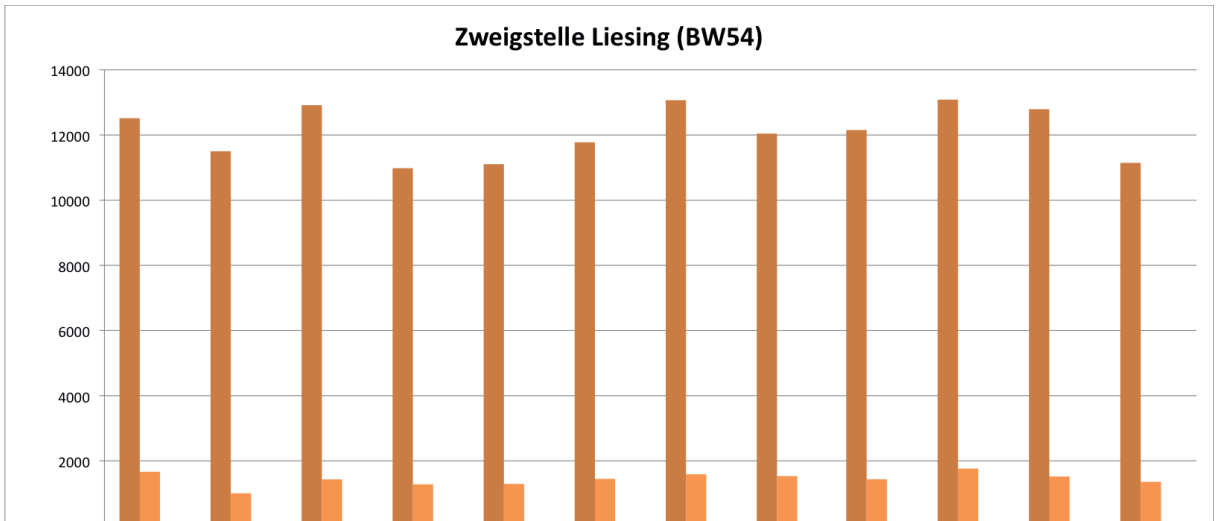
	Jänner	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember
Gesamt	12772	12474	14163	11932	12100	12370	11911	11377	13351	14432	13545	12023
Nur SVB	867	777	954	851	929	1013	875	1043	1125	1093	862	939
% SVB	7%	6%	7%	7%	8%	8%	7%	9%	8%	8%	6%	8%

Noch schlechter schneidet die Zweigstelle Bernoullistraße ab. Nur knapp 6000 Entlehnungen an den Selbstverbuchern bei 130.000 Gesamtentlehnungen wurden 2009 verzeichnet. Das sind im Schnitt nur 4.4% an den Selbstverbuchern.



	Jänner	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember
Gesamt	11474	11164	11462	10176	9663	10131	11092	11558	11219	11441	11438	9856
Nur SVB	325	311	406	123	74	101	736	932	931	630	664	615
% SVB	3%	3%	4%	1%	1%	1%	7%	8%	8%	6%	6%	6%

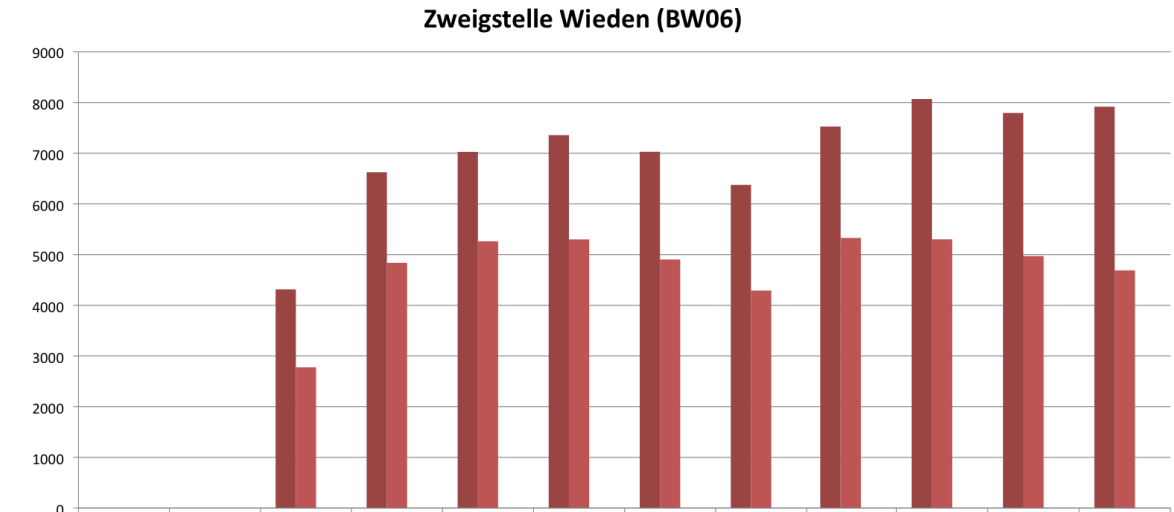
Ein wenig besser aber dennoch weit von den damals erhofften Zahlen entfernt befindet sich die Zweigstelle Liesing. Mit 145.000 Ausleihen im letzten Jahr schaffte es Liesing immerhin auf 12% an Ausleihen an den Selbstverbuchern.



	Jänner	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember
Gesamt	12515	11501	12915	10980	11104	11776	13066	12042	12150	13084	12791	11144
Nur SVB	1665	1003	1432	1279	1291	1447	1588	1532	1436	1761	1519	1355
% SVB	13%	9%	11%	12%	12%	12%	12%	13%	12%	13%	12%	12%

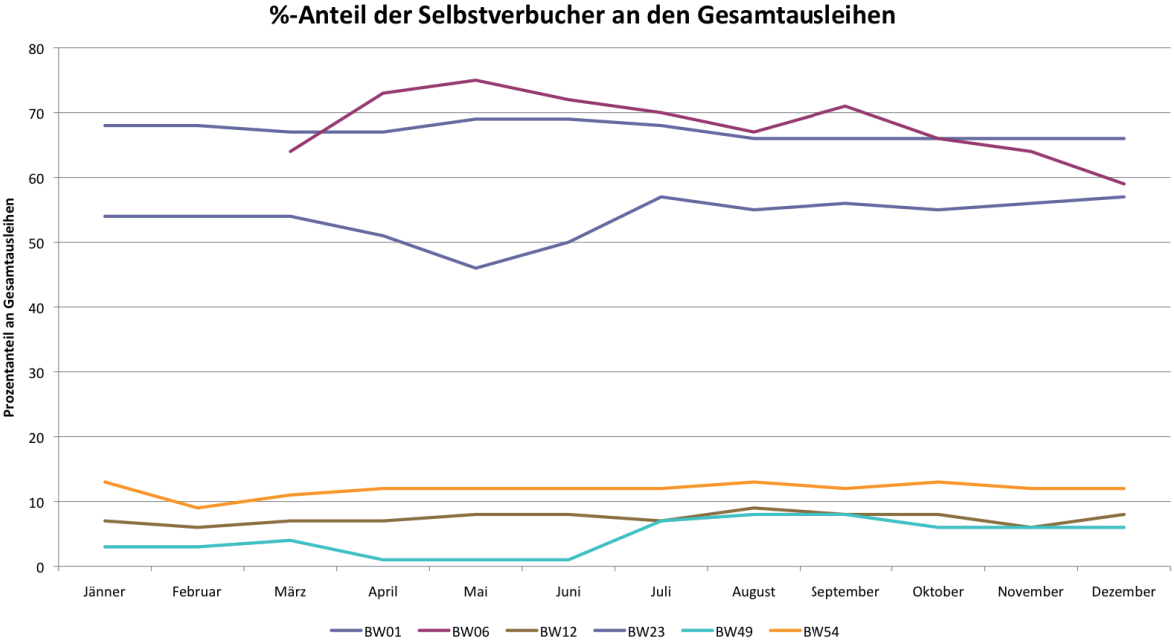
Bei solch ernüchternden Zahlen könnte man den Einsatz von Selbstverbuchern in den „kleineren“ Zweigstellen der Büchereien Wien leicht in Frage stellen.

Als Beispiel der anderen Art jetzt allerdings noch die Statistik der Bücherei Wieden (ca. 31.000 Medien). 70.000 Entlehnungen wurden dort letztes Jahr verzeichnet (die Bücherei öffnete nach monatelanger Renovierung erst im März 2009), davon beachtliche 47600 an den Selbstverbuchern, das entspricht einem Schnitt von 68%. Damit liegt die Zweigstelle Wieden in manchen Monaten sogar besser als vergleichsweise die Hauptbücherei.



	Jänner	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember
Gesamt	0	0	4313	6624	7026	7356	7028	6375	7526	8069	7793	7917
Nur SVB	0	0	2776	4837	5262	5299	4903	4291	5328	5301	4970	4688
% SVB	0%	0%	64%	73%	75%	72%	70%	67%	71%	66%	64%	59%

Hier noch ein direkter Vergleich der Durchschnittswerte aller Selbstverbucherzweigstellen:



4. Analyse der Statistiken

Die mitunter schlechten Zahlen der drei Zweigstellen Erdberg, Liesing und Bernoullistraße lassen sich durch mehrere Faktoren begründen. Im Folgenden werde ich vor allem auf die Probleme in meiner Zweigstelle Liesing eingehen. Die Problematik in den anderen Zweigstellen ist jedoch Großteils dieselbe.

4.1 Hardware

Die in der Bücherei Liesing verwendeten Selbstverbuchungsgeräte Modell Geneva sind hardwaretechnisch gesehen sehr langsame Geräte. Dem zu Grunde liegt eine Fehlentscheidung beim Ankauf, hier wurde damals (gegen den Rat des EDV Referates der Büchereien Wien) entschieden möglichst leise, lüfterlose Geräte anzukaufen die den Büchereibenutzer nicht durch unnötige Lüftergeräusche stören sollen. Dabei ist aber zu erwähnen, dass im Ausleihbereich mit einer Verbuchungstheke mit ein bis drei laufenden PCs und dem normalen Geräuschpegel einer Bücherei die zusätzlichen Lüfter der Selbstverbucher mit Sicherheit keine negative Beeinträchtigung gebracht hätten. Negativ ist dadurch aber die geringe CPU Leistung der Selbstverbucher, die nach dem Starten immer noch bis zu 5 Minuten zum Hochfahren benötigen und auch sonst im Vergleich zu Desktop PCs sehr träge sind.

Abb. 7: Blue Screen Absturz

4.2 Datenleitung

Ein weiteres Problem war die Internetleitung der Bücherei die durch das zusätzliche Anhängen der Selbstverbucher nun mehr endgültig an ihre Grenzen stieß. 8 Büro-PCs, 4 Benutzer-PCs, ein OPAC und schließlich zwei Selbstverbuchungsgeräte teilten sich eine 512kb DSL-Leitung. Zugriffe auf

den internen Fileserver und alleine das Verwalten des Dienstplans als auch der Empfang von größeren Emails verlangsamte das ganze Netzwerk und somit auch die Ausleihe an Theke und Selbstverbuchern. Das führte mitunter zu Fehlern in der Verbuchung und nicht verbuchten Medien und generellem Frust bei Mitarbeitern und Benutzern.

Rettung kam in Form einer 2Mbit Standleitung im April 2009. Hierbei handelt es sich um dieselbe Art von Datenleitung die auch in der neu renovierten Zweigstelle Wieden zum Einsatz kommt. Mit einer Aufteilung in virtuelle Netze wurden die Benutzer-PCs und der OPAC von den Büroleitungen getrennt um einer Überlastung durch starke Nutzung an den Internetplätzen zu verhindern. Generell ist diese Leitung um ein vielfaches schneller und ermöglicht endlich ein vernünftiges reibungsloseres Arbeiten. Die Verbuchungsvorgänge auf den Selbstverbuchern wurden dadurch auch etwas beschleunigt, im Vergleich zu den Geräten in der Hauptbücherei merkt man allerdings immer noch einen deutlichen Geschwindigkeitsunterschied.

Die Umstellung auf die neue Leitung löste auch ein Problem, dass wir fast seit Beginn mit den Selbstverbuchern hatten, nämlich den täglichen Ausfall der Verbindung zur Datenbank. Die Büro- und Theken-PCs die ebenfalls an diese Bibliotheca Datenbank angebunden waren verloren zu diesen Zeitpunkten allerdings nie die Verbindung. Trotz intensiver Fehlersuche und Störungsmeldungen bei BOND, dem Internet Provider und der MA14 wurde die Ursache nie gefunden.

4.3 Abstürze & Fehlerbehebung

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. Bislang konnte noch kein Grund für die Abstürze gefunden werden.

Die Fehlerbehebung an den Geräten ist doppelt mühsam: bei technischen Defekten (zum Beispiel am integrierten Touchscreen) werden diese zur Herstellerfirma Bibliotheca RFID in die Schweiz geschickt was zu längeren Reparaturzeiten führt, bei Problemen mit Software und ADV Applikationen die von den Supportern vor Ort durchgeführt werden können müssen die nicht vorhandenen USB-Schnittstellen an den Geräten bemängelt werden. Die vorhandene Bildschirmtastatur via Touchscreen ist zwar für die meisten Arbeiten ausreichend (wenn auch gewöhnungsbedürftig), aber schon mehrmals musste ein neues Benutzerkonto angelegt werden weil Bibliotheca

die Verbindung zur Datenbank mit dem aktuellen Windows Benutzer verweigerte. In diesem Fall benötigt man eine beim Start angeschlossene PS/2-Tastatur um sich als anderwärtiger Benutzer einloggen zu können. Eine Plug&Play USB-Tastatur würde, gerade im Hinblick auf die langen Startzeiten der Geräte sehr helfen.

4.4 Akzeptanz bei Mitarbeitern & Benutzern

Die Umstellung und Einführung von Selbstverbuchern in den drei Zweigstellen Erdberg, Bernoullistraße und Liesing erfolgte unter anderen Voraussetzungen als in der Hauptbücherei, der Zweigstelle Philadelphiabrücke und der Zweigstelle Favoritenstraße. Diese wurden im Rahmen eines kompletten Neubaus oder einer größeren Renovierung mit der Technologie ausgestattet, für die Benutzerinnen und Benutzer bot sich hier bei der Eröffnung also ein komplett neues Bild inklusiver neuer Möglichkeiten mit den Selbstverbuchern.

Die Bücherei Liesing war, sowie die beiden anderen Zweigstellen, hingegen nur eine Woche im Sommer 2007 geschlossen. Während dieser Woche Schließzeit wurden alle Medien in der Bücherei mit Transpondern versehen und in Bibliotheca miteinander verknüpft. Die Geräte wurden zum selben Zeitpunkt geliefert und an ihren zukünftigen Standorten nahe der Ausleihtheke aufgestellt. Dennoch wurde erst im Oktober der Startschuss für die Selbstverbuchung erteilt. Somit standen die Geräte mehrere Monate lang ausgeschaltet in der Bücherei. Viele Benutzerinnen und Benutzer fragten wofür die Geräte denn herumstehen und warum sie nicht funktionierten. Es entstand schon im Vorfeld bei vielen ein negatives Bild der Selbstverbucher („Die gehen ja eh nicht!“).

Weiterer großer Knackpunkt war die Vermarktung der Selbstverbucher gegenüber den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Dr. Rainer Sprengel führt in seinem RFID-Prüfungsgutachten[6] genau dass an was bei uns viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auch dachten:

„In fast allen Bezirksbibliotheken wird, wenn auch in unterschiedlicher Ausprägung und Intensität, als wesentliche personalpolitische Folge einer RFID-Einführung die Einsparung von Stellen erwartet, und zwar in einem Masse, dass die Bibliotheken danach schlechter dastehen als ohne solch eine Einführung. Es muss schonungslos festgestellt werden, dass die vergangenen Jahre ein erhebliches Maß an Skepsis bis hin zum Zynismus, an Vertrauensverlust in die Verlässlichkeit von Absprachen und auch an depressiven Stimmungen hinterlassen haben.“

6) http://www.bibliotheksportal.de/fileadmin/0themen/RFID/dokumente/sprengelRFIDgutachten.pdf

Genau diese Ängste der Personaleinsparung und der Skepsis traten auch in unserer Zweigstelle auf. Einzig von Seiten des EDV-Referates kam Unterstützung im Bezug auf Benutzung und technische Fragen. Ansonsten gab es im Vorfeld fast keine Informationen über die Vorteile der Selbstverbuchung, keine Schulung und Vorbereitungen im Bezug auf Änderungen die sich dadurch im täglichen Arbeitsalltag ergeben. Salopp gesagt wurden wir in das kalte Wasser geworfen mit der Ungewissheit, ob bei einem durchschlagenden Erfolg der Selbstverbucher nicht etwa doch Personal eingespart werden soll. Eine Betreuung der Mitarbeiter wäre hier immens wichtig gewesen wie Dr. Sprengel weiter schreibt:

„Ohne Bibliotheksmitarbeiter, die von dem Nutzen solch einer Einführung überzeugt sind, bleiben die erwarteten Gewinne aus. Eine positive Motivation der Mitarbeiter ist eine zentrale Bedingung wirtschaftlichen Erfolgs. Wenn für die Mitarbeiter nur Nachteile erkennbar sind, kann eine solche Motivation nicht erwartet werden.“

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Zweigstelle waren also von Anfang an sehr skeptisch. Kombiniert man dies mit dem vorher erwähnten Problem der Hardware ergibt sich eine destruktive Mischung. Trotz intensiver Werbung und Betreuung der Benutzerinnen und Benutzer in den ersten Wochen nach Inbetriebnahme gelang es nicht viele langfristig an die Selbstverbucher zu gewöhnen. Der Vorführeffekt schlug häufig zu, Verbuchungen dauerten mitunter doppelt so lang wie an der Theke, die Geräte stürzten oft ab, die Transponder machten gerade bei CDs und Hörbüchern Probleme und immer wieder kam auch der eigene Frust auf wenn die Technik nicht so funktionierte.

Dabei übertrug sich natürlich auch die ablehnende Haltung der Mitarbeiter an die Kunden. Ein nicht bös gemeintes „Ja, das muss man manchmal mehrmals probieren bis es klappt.“ kann dazu führen dass die besagte Person beim nächsten Versuch sich gleich der Theke und nicht dem Selbstverbucher zuwendet. Irgendwann kam bei vielen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Punkt an dem nur noch in Ausnahmefällen auf den Selbstverbucher hingewiesen wurde.

Einen Blick muss man allerdings auch auf die Gegebenheiten in der Zweigstelle vor der Einführung der Selbstverbucher werfen, denn auch hier finden sich Gründe für die schlechte Nutzung. Viele Benutzerinnen und Benutzer sind es gewohnt Rückgabe und Ausleihe von Medien gleich miteinander zu verbinden. Gerade vor den Selbstverbuchern, als es zu gewissen Uhrzeiten lange Schlangen an der Theke gab. haben sich viele Leute nach dem Hereinkommen gleich an das Aussuchen neuer Bücher gemacht. Die Rückgabe der Medien erfolgte dann an der Theke gleich in Kombination mit dem Ausborgen der neuen. Somit brauchten viele Leserinnen und Leser nur einmal Schlange stehen. Dies verhält sich auch heute noch so.

Auch Leserinnen und Lesern die dem Selbstverbucher nicht abgeneigt

sind verbinden oft lieber Rückgabe und Ausleihe an der Theke, nutzen den Selbstverbucher aber auch regelmäßig wenn einmal nicht retourniert wird. An die Theke muss man auch wenn man sich regelmäßig Medien aus anderen Zweigstellen bestellt. Zwar könnte man diese, wenn sie aus anderen RFID-Zweigstellen stammen, auch an den Selbstverbuchern ausborgen, sie müssen jedoch ohnehin an der Theke abgeholt werden.

Für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter würde sich, wenn die Selbstverbucher stark genutzt würden, einiges ändern. Sie wären weniger mit der Ausleihe beschäftigt und hätten mehr Zeit für Beratung, Auskunft und allfällige Arbeit in der Bücherei. Viele sehen darin allerdings einen verringerten Kontakt zu den Benutzerinnen und Benutzern da statistisch gesehen die Ausleihe den meisten Kundenkontakt bietet und hier am meisten mit den Kundinnen und Kunden „getratscht“ wird. Gerade aber in diesen Gesprächen kommen oft Wünsche und Anregungen zu Tage die als Feedback für uns Mitarbeiter in der Bücherei extrem wichtig sind. Deshalb fällt es den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, ich eingeschlossen, schwer diesen Kontakt aufgeben zu wollen.

Das Feedback der Benutzerinnen und Benutzer dem Selbstverbucher gegenüber ist gemischt. In einer kleinen von mir durchgeführten mündlichen Leserbefragung im Sommer 2009 fanden sich sehr viele verschiedene Meinungen unter den Benutzerinnen und Benutzern. Auffallend waren hierbei einige Aussagen:

Abb. 8: Erklären des Selbstverbuchers

„Ach dafür sind diese Geräte also, ich hab mich nie damit befasst.“

„Wenn an der Theke keine Schlange steht dann geh ich lieber zu euch. Ich nutze sie (die Selbstverbucher) aber schon recht gern wenn abends mehr los ist.“

Am ersten Beispiel zeigt sich dass wir in der Zweigstelle es verabsäumt haben die Selbstverbucher richtig zu bewerben. Viele Stammleserinnen und Leser in unserer Zweigstelle, besonders auch etwas ältere Personen, bevorzugen auch den persönlichen Kontakt an der Theke und wollen sich den Selbstverbucher auch gar nicht erklären lassen.

Das zweite Beispiel zeigt aber auch die Zwickmühle in der wir stecken: wenn wir die Benutzerinnen und Benutzer nicht von der Theke abweisen und immer wieder zum Selbstverbucher bitten dann werden wir nie auf bessere Ausleihzahlen kommen. Auch die Kolleginnen aus der Zweigstelle Favoriten müssen ihre Kundinnen und Kunden an der Theke regelmäßig an

die Selbstverbucher erinnern.

Jugendliche und Kinder hingegen bevorzugen die Ausleihe am Selbstverbucher. Gerade für Kinder ist es spannend sich die Medien selbstständig auszuborgen. Die Bücherei Favoritenstraße macht vor allem bei den regelmäßigen Klassenbesuchen aus Schulen der Umgebung Werbung für die Selbstverbucher mit dem Resultat dass die meisten Klassen mittlerweile selbstständig all ihre Medien entlehnen. In Liesing wurde bislang noch fast keine Klasse mit dem Selbstverbucher vertraut gemacht - das hängt leider auch mit den teils unregelmäßigen Klassenbesuchen ab die nicht immer im vier Wochen Rhythmus stattfinden. Eine eventuell längere Entlehnfrist für Schulklassen kann nur an der Theke direkt über die Bibliothekssoftware gesetzt werden.

Auch die Aufstellung der Selbstverbucher in der Bücherei spielt eine Rolle bei der Nutzung. So wurde eines der Geräte neben dem Eingang bei der Garderobe „versteckt“ während der zweite präsent in der Mitte des Raumes steht. Die Selbstverbucher wurden außerdem auf eigens angefertigten Podesten mit unterschiedlicher Höhe platziert wobei nur das Gerät in Garderobennähe für Kinder gut erreichbar ist. Der Selbstverbucher gegenüber der Ausleihtheke ist hingegen für kleinere Menschen kaum einzusehen, das Podest bietet zusätzlich auch wenig Platz für das kurzzeitige Ablegen von Büchern.

Abb. 9: Aufstellung der Selbstverbucher in Liesing: oben links: Eingang der Bücherei, links unten: Theke. in blau: Selbstverbucher (Anm.: Der rückwärtige Selbstverbucher befindet sich direkt neben der Garderobe)

Zwar lässt sich in der Statistik kein großer Unterschied bei den Ausleihzahlen der zwei Geräte feststellen, durch Beobachtungen kann man aber deutlich sagen dass das eine Gerät bei der Garderobe zum Großteil nur von Kindern und Familien genutzt wird.

4.5 Organisation, Projektleitung

Am Beispiel der Zweigstelle Favoritenstraße kann man jedoch erkennen dass es auch anders geht und man sehr wohl respektable Ausleihquoten erzielen kann. Organisatorisch lief hier im Vorfeld der Neueröffnung Anfang 2009 allerdings auch einiges anders ab als noch ein Jahr zuvor in Liesing.

Die Konzepte für die Umstellung der drei Stützpunktbüchereien als auch das Konzept für die Renovierung der Favoritenstraße entstanden ungefähr zur gleichen Zeit noch unter dem damaligen Leiter der Büchereien Wien Alfred Pfoser und unter Mithilfe von Herrn Gunther Laher, seines Zeichen damaliger Projektverantwortlicher.

Die Vorgaben an die Zweigstellen waren dabei sehr hoch: angepeilt wurden Ausleihquoten von 70% an den Selbstverbuchern aller drei Zweigstellen, Zahlen etwa vergleichbar wie die aus der Hauptbücherei. Aber auch nach einigen Monaten Anlaufzeit wuchsen die Prozentanteile nicht über 20% hinaus. Hier bestand Handlungsbedarf, man hätte nach den Gründen suchen müssen um dann überlegt und richtig Verbesserungsvorschläge zu bringen. Passiert ist von Seiten der Projektleitung aber leider nichts. Durch den Führungswechsel an der Spitze der Büchereien Wien Anfang 2008 geriet das Projekt rund um die Selbstverbucher ein wenig mehr in Vergessenheit.

Als der Umbau der Favoritenstraße nach jahrelanger Verzögerung dann tatsächlich ins Haus stand, fragten sich so manche, ob eine Umstellung der Zweigstelle auf RFID und Selbstverbucher überhaupt noch Sinn macht, besonders im Anbetracht auf die Zahlen der anderen Büchereien. Da das Projekt wie erwähnt aber schon komplett fertig verplant und weit fortgeschritten war entschloss man sich auch diese Zweigstelle wie geplant mit Selbstverbuchern auszurüsten. Man entschloss sich hier allerdings den Fokus auf die Selbstverbucher zu legen.

Während der Schließzeit der Bücherei wurden die Mitarbeiterinnen aus Favoriten als Aushilfen in anderen Zweigstellen untergebracht, und zwar bevorzugt in Zweigstellen die schon über Selbstverbucher verfügt haben. Hier ging man ein gewisses Risiko ein wenn man von den negativen Einstellungen so mancher dort ansässigen Mitarbeiter ausging. Von Vorteil war allerdings, dass die Kolleginnen aus Favoriten schon mit monatelanger Erfahrung im Umgang mit den Selbstverbuchern in ihre neueröffnete Zweigstelle kamen. Sie mussten nicht erst aus Fehlern und durch Probieren lernen und die Benutzerinnen und Benutzer damit eventuell verunsichern, nein, hier wurde von Anfang an kompetent und klar vermittelt welchen Nutzen die Geräte der Bücherei und ihren Benutzerinnen und Benutzern bringt.

Auch wenn bis heute nicht alle Mitarbeiterinnen hundertprozentig von den Vorteilen der Selbstverbucher überzeugt sind, so zeigen die Zahlen dass ein Erfolg leicht möglich ist wenn alle Voraussetzungen stimmen. Im Hinblick auf den Fehlstart in den Stützpunktbüchereien und dem Erfolgserlebnis aus Favoriten darf man gespannt sein in welche der zwei Kategorien sich die 2011 neu gestaltete Bücherei in Simmering einreihen wird.

5. Voraussetzungen

5.1 Grundlagen für den Erfolg

Wenn man die Ursachen einmal kennt dann kann man sich Gedanken über Verbesserungen machen. Es sind also mehrere Faktoren die eng mit dem Erfolg der Selbstverbucher zusammenhängen. Büchereien die so groß sind wie die Hauptbücherei haben sicher nicht mit denselben Problemen zu kämpfen wie im Vergleich kleinere Zweigstellen. Man muss daher auch auf die speziellen Probleme in den Zweigstellen eingehen. Einige Faktoren für den Erfolg sind aber dennoch gleich.

Von der technischen Seite her müssen sowohl die Selbstverbuchungsgeräte als auch die Infrastruktur in den Zweigstellen (hier besonders die ausreichende Kapazität des Internetanschlusses für eine optimale Datenbankanbindung) den Bedürfnissen angepasst werden. Schnelle neue Geräte werden bei einer überlasteten Leitung nicht funktionieren, und auch eine schnelle Leitung kann mit veralteten Geräten nicht optimal genutzt werden. Ziel muss es sein, alle Engpässe zu vermeiden. Die richtige Hardware ist, abgesehen von den Kosten, sicherlich der am einfachsten zu lösende Engpass in den meisten Zweigstellen.

Bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern muss im Vorfeld einer Umstellung auf RFID das ganze Team eingehend über die Technologie informiert werden. Man muss auf die Vorteile und Veränderungen ganz genau eingehen und den Mitarbeitern auch die Angst vor den Veränderungen nehmen. Vor allem sollte man aber versuchen auf eventuelle Vorurteile die durch schlechte Erfahrungen oder Berichte vorliegen einzugehen und Lösungen zu finden.

Genauso wichtig wie Hardware und Schulungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind das setzen von Zielvorgaben und das laufende Controlling. Projekte wie die Selbstverbucher sind recht kostenintensiv und benötigen Betreuung, aber braucht es den Austausch von Informationen und das Feedback von anderen Zweigstellen die ebenfalls mit dieser Technologie zu tun haben. Sehr gut funktioniert hat dies in der Zweigstelle Favoritenstraße.

5.2. Quo vadis, Liesing?

Für das Team in Liesing bedeutet diese Projektarbeit auch ein Umdenken mit den Selbstverbuchern. Über die letzten Monate habe ich mit dem Team in Liesing mehrmals über die Situation mit den Selbstverbuchern gesprochen. Nachdem ich mehr und mehr über die Problematik und die Wünsche der Kolleginnen und Kollegen erfahren hab, beschlossen wir einen „Neustart“ der Selbstverbucher durchzuführen.

Als Neustart bezeichnen wir hierbei das verstärkte Aufmerksam machen der Benutzerinnen und Benutzer auf die Selbstverbucher. Zwar haben wir uns noch keine fixen Zahlen gesetzt aber ich würde hierbei auf eine Steigerung der Ausleihquote auf mindestens 25% hoffen.

Der Neustart ist aber eng verknüpft mit den technischen Anforderungen die ich vorher erwähnte. So wurde beschlossen erst mit Erhalt neuer Selbstverbucher zu starten. Von Seiten des EDV-Referates wurde uns für Februar 2010 ein neues, schnelleres Gerät Modell Biblio Self Check Jupiter versprochen. Dies wird gegen eines unserer Geneva Modelle getauscht. Noch überlegt werden muss an welchen der zwei Standorte wir das Gerät aufstellen werden. Meiner Meinung nach wäre eine Aufstellung gegenüber der Theke besser, aber nur wenn die Höhe des Podestes reduziert und somit auch kindergerecht wird. Das Gerät wäre in der Mitte des Raumes direkt im Blickfeld wenn man die Bücherei betritt und würde auch durch seine veränderte Form und Farbe mehr auffallen.

Positiv ist hierbei aber der Wille des Teams es noch einmal zu probieren. Bei vielen wurden die Selbstverbucher über die Jahre nur zu Geräten die „uns manchmal ja helfen“ und sie gerieten auch bei uns ein wenig aus den Augen. Wenn man sich allerdings einmal Gedanken über die Kosten macht die dieses Projekt seit der Einführung gekostet hat dann muss man fairerweise zugeben dass wir alle nicht das bestmögliche für einen Erfolg getan haben.

5.3 Reflexion

Obwohl ich schon seit Anfang der Selbstverbucher in Liesing mit dabei war und auch schon seit Anfang die technische Betreuung der Geräte in der Zweigstelle über hatte hab ich mich nur sehr selten mit dem eigentlichen Aufwand und den Überlegungen die hinter den Selbstverbuchern steckt befasst. Ich kannte damals schon die ersten Monatszahlen nach der Einführung und wunderte mich stark über das schlechte abschneiden, doch das Projekt war neu und ich wartete wie viele auf Input und Veränderungen.

Irgendwann kam dann der Punkt an dem ich mich wunderte warum sich von so vielen Seiten nichts mehr tut. Das EDV-Referat leidet hier still mit, es war ein ursprüngliches Projekt mit enorm viel Potential dem irgendwann der Motor einging.

Das Ziel dieser Arbeit war auf Problemsuche zu gehen und aufzuzeigen warum die Selbstverbucher bei uns so wenig genutzt werden. Gefunden wurde dabei viel, einige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hatten auch einen kleinen Aha-Moment nachdem ich ihnen einige Erkenntnisse schon im Vorfeld präsentierte.

Zumindest in meiner Zweigstelle habe ich das Ziel, den Selbstverbuchern die Chance einzuräumen die sie verdient haben, schon zur Hälfte erreicht. Die technischen Voraussetzungen sind fast gegeben und das Team will es nochmal versuchen, zumal sich einige Kolleginnen auch mehr Freiraum für Leserberatung wünschen.

Leider gelang es mir nicht im Zuge dieser Arbeit schon ein positives Resultat bei der Nutzung zu erzielen, jedoch ergab sich für mich eine andere Sicht der Dinge die sich durch intensive Befassung mit dem Problem ergab. Ganz hoch auf meiner To-Do Liste steht hier auch der Kontakt zu anderen Büchereien Österreichs und deren Erfahrungen im Umgang mit Selbstverbuchung. Ich denke, dass wir mit unseren Problemen sicher nicht alleine sind. Wie schon angemerkt braucht es vermehrt Dialog, Feedback und Anregungen. Ich glaube auch, dass sowohl die Kolleginnen und Kollegen aus meiner Zweigstelle, als auch das EDV-Referat ganz glücklich über meine Kritik an den Selbstverbuchern und den Vorgehensweisen sind. Es ist endlich an der Zeit dass man sich endlich aktiv mit den Problemen befasst und Schritte zur Verbesserung setzt.

Hiermit möchte ich auch jenen Leuten danken die tagtäglich dafür sorgen, dass bei uns alles läuft: ohne die Unterstützung des EDV-Referates der Büchereien Wien wäre diese Arbeit nicht zustande gekommen. Besonderer Dank hier an Eva Oberleitner, die trotz vieler nerviger Fragen meinerseits immer noch tolle Antworten auf alles parat hat.

Unshelved® by Bill Barnes and Gene Ambaum ©2006 Overdue Media LLC unshelved@overduemedia.com www.overduemedia.com

6. Literaturverzeichnis

Richard W. Boss: RFID Technology for Libraries (American Library Association)
http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/pla/plapublications/platechnotes/rfid2009.pdf
(Abgerufen am 24.01.2010)

T.G. van Dijk: Generic Set of Requirements RFID for public libraries
NBLC Netherlands Association of Public Libraries, Version number: English Language 03-00

Christian Kern: Standards für RFID in Bibliotheken
http://www.rfid-application.org/downloads/artikel_ABI-Technik_02_05.pdf
(Abgerufen am 24.01.2010)

Marianne Pohl und Eva Schubert: Warum haben Sie das nicht schon längst gemacht? - Ein Jahr Selbstverbuchung in der Münchner Stadtbibliothek.
http://www.bibliotheksportal.de/fileadmin/0themen/RFID/dokumente/BuB_04_2007.pdf.pdf
(Abgerufen am 24.01.2010)

Dr. Rainer Sprengel: RFID-Prüfungsgutachten Zur Einsatzmöglichkeit von RFID in den Öffentlichen Bibliotheken Berlins
http://www.bibliotheksportal.de/fileadmin/0themen/RFID/dokumente/sprengelRFI-Dgutachten.pdf
(Abgerufen am 24.01.2010)

Tomshardware: Technologie - So funktioniert RFID (Abb. 1)
http://www.tomshardware.com/de/rfid,testberichte-1419-4.html
(Abgerufen am 24.01.2010)

Gene Ambaum und Bill Barnes: Unshelved Webcomic
http://www.unshelved.com/2006-2-7
http://www.unshelved.com/2006-2-8
(Abgerufen am 24.01.2010)