

# Mit RFID zu besserem Service und neuen Strukturen

## Das Beispiel UB Leipzig

17.9.15

Charlotte Bauer

## Der Beginn

- Aufkommende Selbstbedienautomaten (oftmals Außenrückgabe)
- Schwierigkeiten der Umsetzung, da Barcode innen
- Beginnende Standortkonsolidierung
- Planungen der Campusbibliothek (2002–2009)
- Möglichkeit der EFRE-Einwerbung

# Standorte der UBL



## Planungsschritte

- Im Vorfeld intensive Beschäftigung mit RFID-Einsatz in Bibliotheken
- Analyse der Situation
- Erarbeitung EFRE-Antrag (1,5 Mio Euro)

## Ziele

- Automatisierung der Ausleihe
- Standortunabhängige Buchrückgabe
- Gebührenbegleichung durch Selbstbedienung
- Personal- und zeitunabhängige Ausleihe und Rückgabe von Medien
- Vorsortierung der Rückgaben
- Nutzung RFID-basierter Ausweise
- Verlängerung der Öffnungszeiten
- Mehr Beratungsservice und andere kundenorientierten Dienstleistungen

## Für die NutzerInnen bedeutet das

- Schneller und möglichst uneingeschränkter Zugriff auf die vorhandenen Informationsquellen
- problemlose Abwicklung von Verbuchungsvorgängen bei Entleihung und Rückgabe
- komfortable Arbeitsmöglichkeiten mit der entsprechenden technischen Ausrüstung
- zielführende Beratung bei der Informationsrecherche
- Studentenausweis=Bibliotheksausweis

## Vorgehen

- Alle Bibliotheksstandorte werden differenziert, aber technisch angemessen ausgestattet, um einen durchgängig kohärenten Einsatz von RFID zu ermöglichen
  - Zentrales Kriterium für die Ausstattung ist die tatsächliche Nutzung der einzelnen Standorte für Entleihungs- und Rückgabevorgänge.
- Geschäftsabläufe werden geprüft und angepasst
- Organisatorische Strukturen werden verändert

## Ausstattung

Ausgestattet werden mit Selbstbedienautomaten

- Bibliotheca Albertina mit 3,5 Mio Bänden
- Campus-Bibliothek (500.000 Bände)
- Zentralbibliothek Medizin/Naturwissenschaften (300.000 Bände)
- Zweigbibliothek Erziehung/Sport (120.000 Bände)

Mit Etiketten werden ausgestattet

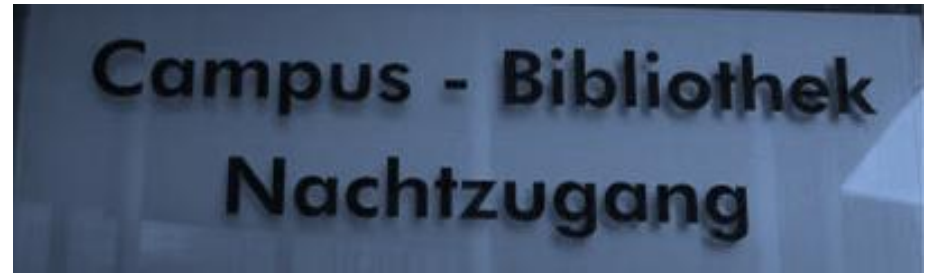
- Alle Standorte

**➔ Alle NutzerInnen erhalten neue Ausweise**



# Dieses war der erste Streich ...

Campus-Bibliothek : RFID und 24-h Bibliothek 2009



Öffnungszeiten : 24h

Zugriff

- 80% Freihandbestand
- Lehrbuchsammlung der UBL
- Phasenweise personalunabhängiger Betrieb

**➔ Nur mit RFID realisierbar**

## Herausforderung

- Umgang mit der Technik und der Selbstbedienung
- Neues Servicekonzept (Theke, Aufhebung Garderobenzwang)
- Veränderung der Geschäftsabläufe
- Wagnis 24-Stunden-Betrieb

# Umsetzungen Campus-Bibliothek



Konsequente Selbstverbuchung  
+ Servicetheke

# Umsetzungen Campus-Bibliothek

## Sorterraum



# Dieses war der zweite Streich ...

## Bibliotheca Albertina 2013

### Herausforderung :

- Gewachsene (alte) Strukturen der BA müssen an neu entwickelte Standards der CB angepasst werden (Tradition versus Moderne)
- Offenes Magazin

## Arbeitsstrukturen: vorher

Traditionelle Aufteilung der Arbeitsstrukturen des Bereichs Benutzung in:

- AG Freihand
- AG Orts- und Fernleihe
- AG Auskunft
- AG Magazin

**➔ ein Team**

# Anzahl Theken vorher

## **Lesesaaltheke** (2. OG Mitte)

- Ausgabe der Medien für den Lesesaal, keine Ausleihe, keine Gebühren, keine Verlängerung

## **Große Servicetheke** (2. OG-Ost)

- 5 mögliche Arbeitsplätze: besetzt meist nur 1

## **„Freihandtheke Ost“** (2. OG-Ost)

- 1 Arbeitsplatz: In Sichtweite der großen Servicetheke. Stundenweise besetzt, nur Informationen, keine Medienausgabe, keine Anmeldung etc.

## **Auskunft** – Westflügel

- Historische Theke als Abgrenzung zu 3 Mitarbeiterarbeitsplätzen. Besetzt während der Arbeitszeiten

# Anzahl „Theken“ nachher

## Große Servicetheke (2. OG Ost)

- 2 Serviceplätze (Mo-Sa 8:00 bis 22:00 Uhr)
- 1 vertiefende Info-Theke (Mo-Fr 10-16 Uhr)
- 1 WLAN-Beratung (stundenweise)

## Kleine Theke Erdgeschoss

- Für Einführungen, Semesterbeginn, schnelle Hilfe vor Ort

## Virtuelle Theke: Chat

- Mo-Fr 10:00-16:00 Uhr

Schriftliche Erreichbarkeit durch **Ticketsystem** optimiert

- Bearbeitungszeit i.d.R. max. ein Arbeitstag)



# Vorbereitungen

Rückbau Theke „Lesesaalausgabe“: Historischer Lesesaal

## Side-Effects

Harmonisierung der Architektur

Schaffung eines sehr ruhigen Lesesaals



# Vorbereitungen

## Rückbau Theke „Lesesaalauskuft“



Vorher



Nachher

# Vorbereitungen:

## Automatisierung : Ausleihe und Rückgabe im EG



### Side-Effects

- Zentrierung der Automatisierung im EG
- Kurze Wege
- Direkte Ansprechpartner (kleine Theke)
- Hilfestellung am Ort

**Korrektur:** Die Automatisierung ist so selbstverständlich geworden, dass die kleine Theke sich nicht bewährt hat. Einsatz nur noch zu Einführungsveranstaltungen bzw. Semesterbeginn

# Vorbereitungen:

## Rückbau Arbeitsplätze „Auskunft“

### Vorher

- Abgesperrter Bereich, für NutzerInnen nicht zugänglich
- Kein Zugang zu den historischen und unikaten Katalogen
- Arbeitsplätze für drei MitarbeiterInnen im öffentlichen Bereich



### Nachher

- Neue Nutzerarbeitsplätze an ehemaligen MA-Plätzen
- Historische Arbeitsplätze (Stehpulte) für die Benutzung zugänglich
- Weniger Unruhe durch Entfernung der Personalarbeitsplätze aus dem öffentlichen Bereich

# Vorbereitungen:

## Umstrukturierung Servicetheke



### Side-Effects

- Service aus einer Hand
- Optimale personelle Abdeckung (keine Wartezeiten)
- zentraler Anlaufpunkt
- Zusätzliche Serviceangebote
  - Wlan-Beratung
  - Vertiefende Infotheke



# Vorbereitungen:

Offenes Magazin: Zugriff auf >400.000 Medien



## Side-Effects

- Kurze Wege im Geschäftsgang (Absignieren und Rückstellen ab Sorter)
- Selbstabholregal
- Mehr ausleihbare Bestände
- Entlastung der FH-Bereiche zugunsten von mehr Arbeitsplätzen

# Erfahrungen

- Hohe Akzeptanz der Selbstbedienung durch NutzerInnen
- Kaum Bedarf an Hilfestellungen
- Hohe Akzeptanz der Bibliothek als Lern-, Arbeits- und Kommunikationsraum
- Hohe Anerkennung von gutem Service
- Stetig zunehmende Nutzung der großen Häuser
- Größere Bereitschaft der Fakultäten zur Standortkonsolidierung

# Ausblicke

2018/2019

- Zentralbibliothek Medizin/Naturwissenschaften
- Zweigbibliothek Erziehung/Sport

➔ MEHR ODER WENIGER EIN SELBSTLÄUFER



## No goes beim RFID-Einsatz

- Riesige Theken, versteckte Automaten
- Ausschließlich Außenrückgabe
- Keine Selbstbedienung bei Magazinbestellung
- Keine Erweiterung der Öffnungszeiten
- Automatisierung ohne Mitarbeiterschulung

## Was haben wir gelernt?

Nur wer konsequent die Selbstbedienung umsetzt und bereit ist, Strukturen zu ändern, rechtfertigt die hohen Kosten.