

# Selbstbedienung eröffnet Mitarbeitern Perspektiven

Rückgabe-System mit Bücherwagen anstelle von Standard-Bins ist für die UB Duisburg-Essen die bessere Lösung

Jürgen Neitzel

**Die Erfahrungen der Universitätsbibliothek Duisburg-Essen zeigen, dass eine Automatisierung der Medienausleihe und -rückgabe für die Prozesse, Ergonomie und den Service große Vorteile mit sich bringt. Ein zentrales Element ist dabei das Rückgabe-System. Richtig ausgewählt, sorgt es für einen flexibleren Personaleinsatz, reduziert körperliche Belastungen, schafft mitarbeiterfreundlichere Arbeitszeiten und entlastet das Bibliotheksbudget.**



Andreas Sprick,  
Dezernent  
Benutzung in  
der Universitätsbibliothek  
Duisburg-Essen

» In Bibliotheken sollten bei einer Umstellung auf Selbstbedienung vier Elemente berücksichtigt werden: Selbstausleihe, Abholregale für bereitgestellte Medien, Kassenautomaten sowie Buchrückgabe-Stationen mit angeschlossener Sortieranlage.

„Selbstbedienung als umfassendes Konzept ist nur dann möglich, wenn alle vier Komponenten eingesetzt werden. Der Verzicht auf einzelne Komponenten erschwert die Akzeptanz und Umsetzbarkeit“, betont Andreas Sprick, Dezernent Benutzung in der Universitätsbibliothek Duisburg-Essen.

Im Rahmen eines Pilotprojekts wurde im April 2013 in der Fachbibliothek für Mathematik, Naturwissenschaften und Technik (MNT) am Campus Essen ein Komplettsystem installiert. Nach einem Jahr konnten die Bibliotheksverantwortlichen zwar ein positives Zwischenfazit ziehen – was speziell die Akzeptanz bei Mitarbeitern und Benutzern betraf –, doch gab es beim Handling und der Workflow-Effizienz der Rückgabestation noch Optimierungsbedarf.

Die gewonnenen Erkenntnisse sollten bei der Umstellung der weitaus größeren Fachbibliothek für Geistes- und Gesellschaftswissenschaften Berücksichtigung finden.

## Bücherwagen-Einsatz per Simulation bestätigt

Die Rückgabestation in der Fachbibliothek MNT ist mit Standard-Bins ausgestattet. „Das Konzept dieser herkömmlichen Behälter für die Buchrückgabe hat uns nicht überzeugt“, erklärt Andreas Sprick und fährt fort: „Der Anteil der Bücher, die durch das unkontrollierte Fallen in die großen Bins beschädigt werden, ist relativ hoch.“ Zudem sind die Standard-Bins auch unter ergonomischen Gesichtspunkten kritisch zu bew-



Die Rückgabeautomaten werden von den Bibliothekskunden intensiv genutzt.

erten. So müssen die Mitarbeiter sich in die Behälter hineinbeugen und in gebückter Haltung die Medien herausheben.

Auf der Suche nach Alternativen haben die Bibliotheksverantwortlichen die Stapelbücherwagen als überzeugende Alternative zu den Standard-Behältern entdeckt. Die „Ergo Carts“ von Lyngsoe Systems überzeugten dabei mit ihrem durchdachten Bedienkonzept. Die zurückgebuchten/zurückgegebenen Medien werden schonend auf den Bücherwagen gestapelt. Eine automatische Absenkung der Stapel stellt hierbei jederzeit eine gleichmäßige Medienablage sicher, was Beschädigungen wirkungsvoll verhindert. Auf diese Weise wird ein vorsichtiges Ablegen der Bücher sicher gestellt. Der befüllte Bücherwagen kann elektrisch in eine ergonomisch günstige Position verfahren werden, so dass die körperliche Belastung beim Entladen reduziert wird.

Trotz dieser eindeutigen Funktionsvorteile blieben Bedenken übrig. Das betraf vor allem das geringere Fassungsvermögen der Stapelbücherwagen im Vergleich mit den Standard-Bins (25 - 30 gegenüber 120 - 150 Bücher). Es war unklar, ob ein System mit Stapelbücherwagen Rückgabebelastungen von bis zu 4.000 Medien am Tag bewältigen könne. Zudem ist der Platz im Ortsleihbereich begrenzt.

Die Bibliotheksverantwortlichen lösten diese Herausforderung mit einer innovativen Idee. „Die täglichen Rückgaben mit den dazugehörigen Basisinformationen haben wir per Skript über einen virtuellen Rückgabe-Automaten geschickt und damit die Tragfähigkeit des Bücherwagen-Konzepts bestätigt“, erläutert Andreas Sprick.

### Transparenz schafft Vertrauen

Da Selbstausleihe, Abholregale und Kassenautomat in der Fachbibliothek für Geistes- und Gesellschaftswissenschaften bereits vorhanden waren, fokussierte sich die Ausschreibung im Frühjahr 2014 auf die Buchrückgabe. Lyngsoe Systems setzte sich gegen zwei namhafte Wettbewerber durch. „Überzeugt haben uns die Kombination aus Leistungsumfang, Design und Preis-/Leistungsverhältnis“, so Andreas Sprick. Das Gesamtsystem besteht aus zwei LibraryMate 1200-Rückgabeautomaten sowie einer Sortieranlage SortMate 2000 mit insgesamt 15 Ausgabeschächten. Zum Einsatz kommen zudem 12 Ergo Cart-Stapelbücherwagen sowie drei Ergo Trolleys.

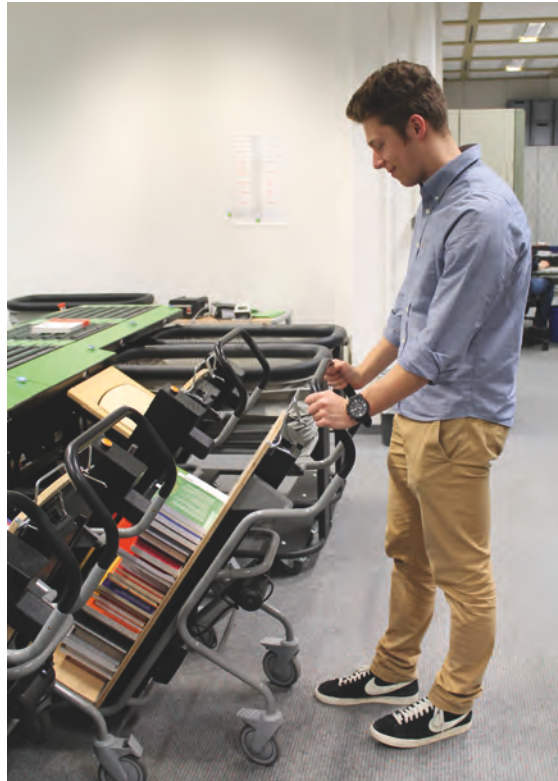
Frühzeitig wurden die Mitarbeiter in die Planungen und die anschließende Umsetzung mit eingebunden. So war der Personalrat seit Februar 2014 in die Planungen involviert. Über die Auswirkungen auf die Mitarbeiter wurde offen und umfassend informiert und die positiven Auswirkungen klar herausgestellt.

In den Produktivbetrieb ging die Anlage im September 2014. Die Umstellung auf die automatische Rückgabe erfolgte innerhalb eines Tages. Dabei half vor allem die einfache und intuitive Bedienung per Touchscreen an den Rückgabe-Automaten.

### Vielfältige Vorteile

Nach einem halben Jahr im Einsatz berichtet Andreas Sprick über eine positive Resonanz von Seiten der Anwender, der Mitarbeiter und der Bibliotheksverantwortlichen. „Ohne große Werbung ist die Nutzung der Rückgabe-Automaten durch unsere Kunden heute eine Selbstverständlichkeit. Und es bleibt jetzt mehr Zeit für ein intensiveres Gespräch mit unseren Mitarbeitern“, so Andreas Sprick.

Auf der anderen Seite konnte der Personalaufwand im permanenten Thekengeschäft reduziert werden.



*Stapelbücherwagen sind im Vergleich zu Standard-Bins buchschonender und ergonomischer zu bedienen.*

Das ermöglicht der Bibliothek einen flexibleren Personaleinsatz und die Mitarbeiter profitieren von günstigeren Dienstplänen und Einsatzzeiten. So konnten Personalkapazitäten vom eher ungeliebten Spätdienst in den Tagesdienst verschoben werden. Hinzu kommt, dass alle ausgebildeten Mitarbeiter weiterhin – wenn auch mit deutlich geringeren Anteilen – im Thekengeschäft mit direktem Nutzerkontakt zum Einsatz kommen. Da dies gewünscht war, trägt diese Maßnahme ebenfalls zur Mitarbeiterzufriedenheit bei. „Die körperliche Belastung der Mitarbeiter wird durch das durchdachte Bedienkonzept der Rückgabestation minimiert, was langfristig sicherlich zu einer Reduzierung gesundheitlicher Probleme führen wird.“ erläutert Andreas Sprick. Die schonende Behandlung der Bücher bei der Rückgabe verlängert deren Einsatzzeit erheblich. Dadurch reduzieren sich die Neukäufe oder notwendige Reparaturen beschädigter Bücher, wodurch auch die Kostenseite der Bibliothek entlastet wird.

Insgesamt ist Andreas Sprick mit dem Rückgabesystem voll und ganz zufrieden. Eine Ausweitung auf andere Fachbibliotheken ist deshalb bereits angedacht. |

### Jürgen Neitzel

Löwenstraße 46a  
70597 Stuttgart  
jneitzel@neitzel-services.de