

# Serviceorientiert und ergonomisch

## Universitätsbibliothek Dortmund: Große Akzeptanz für automatisierte Rückgabe und Sortierung

Erwin König

**Die Universitätsbibliothek Dortmund zeigt mit der Installation einer Komplett-Anlage, wie Mitarbeiter und Benutzer gleichermaßen davon profitieren: Die Benutzer durch eine gesteigerte Service-Qualität und die Mitarbeiter durch den Wegfall körperbelastender Routinearbeiten.**

Im Jahr 2009 wurden in der Bibliothek erste Selbstbedienungsmaschinen aufgestellt, die Benutzern die automatisierte Selbstverbuchung von auszuleihenden Medien während der gesamten Öffnungszeiten an sieben Tagen bis 1.00 Uhr nachts gestatteten. Ein dediziertes Abholregal für vorbestellte Literatur ergänzte 2011 das Automatisierungskonzept. Mit dem im Februar 2012 in den Regelbetrieb gegangenen automatisierten Rückgabe- und Sortiersystem, das von Lynxsoe Library Systems geliefert wurde, schloss die Universitätsbibliothek die letzte Selbstbedienungslücke. Alle Verwaltungsprozesse rund um das Ausleihen und die Rückgabe können von den Bibliotheksbesuchern heute nicht mehr nur in der 62-stündigen Servicezeit, sondern an 122 Wochenstunden eigenständig durchgeführt werden. Damit verfügt die Universitätsbibliothek

Dortmund über die längsten Öffnungszeiten einer Universitätsbibliothek in Nordrhein-Westfalen.

### Prioritäten bei Funktionalität und Ergonomie

Wichtigste technische Kriterien bei der Auswahl des automatisierten Rückgabe- und Sortiersystems war die Anbindung an die vorhandene Bibliothekssoftware SISIS SunRise des Anbieters OCLC sowie die Erkennung der eingesetzten Barcode-Labels und die Kompatibilität mit der Buchsicherung. Der zweite Prioritätsbereich umfasste neben einer intuitiven Bedienbarkeit vor allem die Ergonomie der Anlage.

„In unserer Zentralbibliothek müssen jährlich rund 400.000 Rückgabemedien sortiert und wieder in die entsprechenden Regale der Fachabteilungen verteilt

*Die Universitätsbibliothek Dortmund deckt den Informationsbedarf für mehr als 1,6 Millionen Besucher pro Jahr.*



werden. Für die damit betrauten Magazin-Mitarbeiter stellt dieser Vorgang eine nicht unerhebliche körperliche Belastung dar, die häufig unterschätzt wird. Die körperliche Entlastung der Kollegen durch entsprechende Systemkomponenten hatte deshalb eine hohe Priorität“, betont Ute Engelkenmeier, die als Leiterin der Hauptabteilung 1 ‚Medienbereitstellung und Information‘ unter anderem für den Benutzerservice in der Universitätsbibliothek Dortmund verantwortlich zeichnet.

„Und gleichzeitig“, so Engelkenmeier weiter, „entlasten wir

unsere Mitarbeiter von Routineaufgaben an den Servicetheken, so dass mehr Zeit für andere, anspruchsvollere Tätigkeiten bleibt“.

### Vorteile durch moderne Bücherwagen

Nach umfassender Prüfung und Beurteilung der am Markt verfügbaren Lösungsangebote, erhielt der däni-



*Ute Engelkenmeier ist als Leiterin der Hauptabteilung 1 ‚Medienbereitstellung und Information‘ in der UB Dortmund unter anderem für den Benutzerservice zuständig.*

sche Anbieter Lyngsoe Library Systems den Zuschlag. Besonders das Ergonomie-Konzept der ErgoCart-Bücherwagen überzeugte die Bibliotheksverantwortlichen.

Im Oktober 2011 begann die Implementierung der Anlage, bestehend aus zwei Library-Mate 1100 Rückgabeterminals, einer SortMate-Sortieranlage mit acht Abwurfstellen sowie der entsprechenden Anzahl von ErgoCart-Bücherwagen. Bereits Ende Oktober, nachdem Spezialisten der eigenen IT-Abteilung gemeinsam mit dem Hersteller der Bibliothekssoftware not-

wendige Schnittstellenprogrammierungen durchgeführt hatten, startete ein dreimonatiger Pilotbetrieb.

„Um eine hohe Akzeptanz der Lösung seitens aller Bibliotheksmitarbeiter zu erzielen, haben wir sie in regelmäßigen Abständen über den Projektstatus informiert und ihre Hinweise in die Planung einfließen lassen. Die Pilotphase sollte nicht nur dazu dienen, eventu-



**Nielsen BookData – die Bibliographie für englischsprachige Literatur aus dem angelsächsischen Raum und aus Europa**

Nielsen Book liefert weltweit Mehrwert für Bibliotheken. Für weitere Informationen steht Ihnen Missing Link, unser exklusiver Partner für D, A, CH, gern zur Verfügung. Ihr Kontakt ist:  
Klaus Tapken  
Tel: +49 421 504348 email: [info@missing-link.de](mailto:info@missing-link.de)  
[www.missing-link.de](http://www.missing-link.de)



**nielsen**  
.....  
an uncommon sense of the consumer.™

## Universitätsbibliothek Dortmund

Die Universitätsbibliothek Dortmund hat den Auftrag, den Informationsbedarf für Forschung, Lehre und Studium an der Technischen Universität Dortmund zu decken. Zu diesem Zweck verfügt die Bibliothek über Grundlagen- als auch Spezialliteratur zu den Lehr- und Forschungsschwerpunkten: Technik, Naturwissenschaften, Erziehungswissenschaften sowie Wirtschafts- und Sozialwissenschaften. Das aktuelle Angebot beinhaltet rund 1,7 Millionen Bücher, Zeitschriften und andere Medien sowie etwa 26.000 elektronische Bücher und 34.000 elektronische Zeitschriften. Im Jahr 2012 verzeichnete die Zentralbibliothek inklusive der angeschlossenen Bereichsbibliotheken mehr als 1,6 Millionen Besucher, die mehr als 680.000 Medien ausleihen. Die Besucher der Zentralbibliothek profitieren dabei von den außergewöhnlich langen Öffnungszeiten (Mo. - Fr. 7.00 - 1.00 Uhr, Sa. und So. 9.00 - 1.00 Uhr), die durch eine lückenlose Automatisierung mit Hilfe von Selbstausleih-, Rückgabe- und Kassenterminals ermöglicht werden.

<http://www.ub.tu-dortmund.de/>

## Lyngsoe Systems / Lyngsoe Library Systems

Das dänische Unternehmen Lyngsoe Systems zählt zu den weltweit führenden Unternehmen bei der Entwicklung und Implementierung von komplexen Logistiklösungen wie sie beispielsweise in Postverteilungszentren oder Flughäfen zum Einsatz kommen. Mit mehr als 3.200 Installationen in 60 Ländern verfügt Lyngsoe Systems über ein enormes Erfahrungspotential, angefangen von der Systemkonzeption über die Softwareentwicklung und Systemintegration bis hin zum Service- und Wartungsmanagement. Im Hinblick auf die Nutzung der RFID-Technologie bei der automatisierten Sortierung gehört Lyngsoe Systems zu den Pionieren in diesem Marktsegment. Mit der Übernahme der FKI Logistex Library Solutions vom dänischen Unternehmen Crisplant und dem US-Unternehmen Intelligated Inc. im September 2009 weitete Lyngsoe Systems seine Aktivitäten in das Bibliotheksumfeld aus. Ziel der durch die Akquisition entstandenen Lyngsoe Library Systems-Sparte ist es mittels Konzeption innovativer Logistiklösungen die Effizienz von Bearbeitungsprozessen in Bibliotheken zu erhöhen und damit gleichzeitig die Kunden- und Serviceorientierung dieser Institutionen weiter zu steigern. <http://www.lyngsoelibrary.com/>

elle Optimierungspotentiale im Rückgabe- und Sortiersystem zu identifizieren, sie sollte den betroffenen Mitarbeitern auch einen fließenden Übergang hin zu veränderten Arbeitsprozessen ermöglichen“, erläutert Ute Engelkenmeier.

Eine Besonderheit bei dieser Installation stellt die Rückverteilung der Medien dar. Während viele automatische Sortieranlagen die Medien nach der Sortierung in große wannenartige Massenbehälter verschieben, kommen in der Universitätsbibliothek Dortmund moderne Bücherwagen zum Einsatz. Sie sind an den acht Abwurfstellen der Sortieranlage positioniert, wo auch die Batterien ihrer integrierten elektrischen Hub-

vorrichtung automatisch aufgeladen werden.

Während des Sortiervorgangs werden die Medien im Bücherwagen mit dem Rücken nach außen gestapelt, so dass die Titel der Medien bei der anschließenden Rückführung in die Regale lesbar sind. Bei der Sortierung von Büchern in einen Bücherwagen senkt sich dessen Speichermagazin automatisch, um den Abwurfabstand für das nächste Medium konstant zu halten. Am Entladeplatz kann der Bücherstapel elektrisch in eine waagerechte Position gekippt werden. Damit reduziert sich die Beuge- oder Hebetätigkeit für das Personal beim Entnehmen der Medien auf ein Minimum und bietet beste ergonomische Arbeitsbedingungen. Ute Engelkenmeier: „Die körperliche Belastung wurde deutlich reduziert und die Arbeitsabläufe insbesondere bei der Sortierung sind effektiver geworden.“

Ein weiterer positiver Nebeneffekt: Bei der Rückgabe findet bereits eine automatische Vorsortierung statt. Bislang führten Bibliotheksmitarbeiter eine Grobsortierung für die einzelnen Stockwerke händisch durch.

### Transaktionen kundenfreundlich gestalten

Als die Anlage im Februar 2012 in den Regelbetrieb ging, stieß sie bei den Bibliotheksbesuchern auf ein positives Echo.

Die gesamte Rückgabe-Transaktion wird über einen interaktiven Dialog auf dem Flachbildschirm der Rückgabeautomaten unterstützt und gesteuert. Das eingebaute Lesegerät identifiziert das ausgeliehene Medium anhand des aufgebrachtten Barcode-Labels und leitet diese Information automatisch an das Bibliotheksverwaltungssystem weiter.

Die Sortieranlage erhält dann vom Bibliotheksverwaltungssystem Informationen über die Endstelle, zu der das einzelne Medium transportiert werden soll. Wenn das Medium hier ankommt, werden die Pop-Up Rollen an dieser Endstelle sofort aktiviert und heben das Medium über die Bänder hinaus, um es schonend in den jeweiligen Bücherwagen gleiten zu lassen. Sobald alle Medien korrekt identifiziert sind, bestätigt der Kunde das Ende der Transaktion, und eine Transaktionsquittung wird gedruckt.

Alle Typen von Medien können an der Sortieranlage sortiert werden.

Mit einem Durchsatz von bis zu 2.500 Medien pro Stunde erlaubt die Sortieranlage dem Ausleiher eine Rückgabe ohne zeitraubende Wartezeit.

### Investition in Innovation

Die Sortieranlage ist geräuscharm und mit einer Holz-Glaswand zwischen dem Ausleihbereich und dem Eingangsbereich installiert. Somit ist die Sortieranlage mittels großer Glasfenster einsehbar, eine Entschei-



*Durch spezielle ergonomische Bücherwagen konnte die körperliche Belastung für die Mitarbeiter deutlich reduziert werden.*

dung, die Engelkenmeier auch anderen an derartigen System interessierten Bibliotheken empfiehlt. „Wenn die Funktionsweise der Rückgabe- und Sortieranlage für die Bibliotheksbesucher sichtbar ist, wird das Vertrauen in das System gestärkt. Gleichzeitig wächst das Image der Bibliothek als innovativer und zukunftsorientierter Dienstleister.“

Die Anlage benötigt nur wenig Platz und ist zudem bei Bedarf modular erweiterbar. So soll die Sortieranlage in Kürze durch zwei zusätzliche Abwurfstellen erweitert werden.

Langfristig ist eine Ablösung der bislang eingesetzten Barcode-Aufkleber und eine Umstellung auf moderne RFID-Tags geplant. Der damit verbundene organisatorische und finanzielle Aufwand des Umetikettierens aller Medien soll im Rahmen einer späteren Kernsanierung des Bibliotheksgebäudes durchgeführt werden.

Auch diesbezüglich sehen sich die Bibliotheksverantwortlichen mit ihrer Entscheidung zugunsten der Lyngsoe-Lösung auf „sicherem Terrain“. Die aktuell in die Rückgabeautomaten integrierten Barcode-Kartenleser können bei Bedarf problemlos durch RFID-Leser ersetzt werden. |

### Erwin König

Verlag Dinges & Frick, Objektleiter b.i.t. online  
Greifstraße 4  
65199 Wiesbaden  
e.koenig@dinges-frick.de

# WERTVOLLES SCHÜTZEN!

## PROFI-BUCHSCHUTZ- FOLIEN VON NESCHEN



- erhöhen die Lebensdauer von Büchern
- schützen vor Verschmutzung
- zur besseren Repositionierung auch mit reduzierter Anfangsklebkraft erhältlich
- lösungsmittelfreie alterungsbeständige Acrylatkleber

Fragen? Sie erreichen uns unter Telefon 05722 207-0 oder Sie senden uns eine E-Mail an [neschen@neschen.de](mailto:neschen@neschen.de).

### BESUCHEN SIE UNS:

103. Bibliothekartag Bremen  
3. bis 6. Juni 2014

### NESCHEN AG

Hans-Neschen-Straße 1  
31675 Bückeburg  
T +49 5722 207-0  
E [info@neschen.de](mailto:info@neschen.de)

**SOFORT  
GRATISMUSTER  
BESTELLEN!**



[WWW.NESCHEN.COM](http://WWW.NESCHEN.COM)