



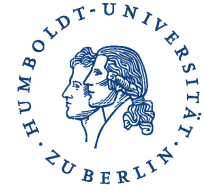
# RFID-Umstellung in der UB: Veränderung von Arbeitsorganisation und Kundenverhalten

Anke Berghaus-Sprengel / Tobias Kühne

Wireless Communication and Information 2009  
Jacob-und-Wilhelm-Grimm-Zentrum



# PROFILE HU - Projekt "RFID zur Entwicklung innovativer Dienst- und Serviceleistungen der Bibliotheken der HU"

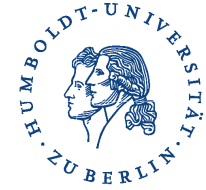


- ▶ Automatisierung von Routinearbeitsgängen / Verlängerung der Öffnungszeiten / Mediensicherung
- ▶ Verlagerung von einfachen aber personalintensiven Tätigkeiten auf die Kunden
- ▶ Schaffung der Voraussetzungen für personalunabhängige Öffnungszeiten.
- ▶ Ziel: 95 % aller Ausleihen und Rückgaben werden über Ausleih- und Rückgabeautomaten vorgenommen.



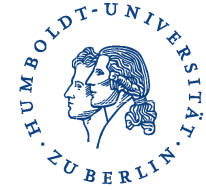
## Anforderungen 2009

- ▶ Erweiterung der Öffnungszeiten im GZ auf 96 Wochenstunden an 7 Tagen in der Woche
- ▶ Öffnungszeiten im Campus Nord und Adlershof 58 bzw. 62 Öffnungsstunden/Woche
- ▶ Zweigbibliotheken Rechtswissenschaften 69,5 Stunden/Woche.
- ▶ Bessere Beratung. Recherchedienstleistungen. Standortunabhängige Buchrückgabe und am liebsten Buchausleihe. Zugriff auf Online Dokument von jedem Standort und von außerhalb.



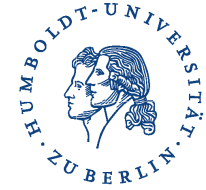
## Besonderheiten Jacob-und-Wilhelm-Grimm-Zentrum

- ▶ Viele Medien sind noch nicht mit RFID-Tags ausgestattet.
- ▶ Wir haben in der Forschungslesesaal besonders wertvolle Bücher stehen.
- ▶ Auch im regulären Bestand befindet sich schützenswerter Bestand.
- ▶ Die Bibliothek hat eine Geschichte (zusammengelegt aus 13 Einzelbibliotheken), d.h. es sind viele verschiedene Erschließungszustände vorhanden.



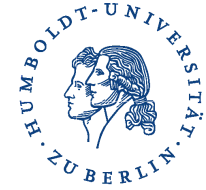
## Lösung Grimm-Zentrum: Hybridtechnologie

- ▶ Hybridtechnologie in diesem Fall bedeutet: die Technik verarbeitet in einem Gerät (Leser / Tor / Selbstverbucher / Rückgabeautomat) Medien, die mit Barcodes und EM-Sicherungsstreifen ausgestattet sind oder die einen RFID-Tag besitzen.
- ▶ Vorteil: Man kann mit RFID-gestützter Ausleihe und Buchsicherung beginnen, auch wenn nicht alle Medien mit einem Tag ausgestattet sind.
- ▶ Nachteil: Die meisten Bibliotheken, die Hybridtechnik einsetzen, machen meistens nur Ausleihe und Rückgabe und sichern über EM oder sie benutzen Geräte, die zu irgendeinem Zeitpunkt (wenn alle Medien mit RFID-Tags ausgestattet sind) umgeschaltet werden. D.h. hybrid hintereinander und nicht gleichzeitig.



## Bausteine der Automatisierung

- ▶ Alle Medien müssen maschinenlesbar sein.
- ▶ 6 Millionen Medien werden durch Studentische Hilfskräfte mit Transpondern ausgestattet. Heute sind bereits 1,5 Millionen Tags in ca. 25.000 Stunden verklebt worden.
- ▶ Die Standortkonzentration schafft die Voraussetzungen für Synergieeffekte durch RFID.
- ▶ Die Einführung von Multifunktionskarten ermöglicht Selbstbedienungsfunktionen bei Gebührenzahlung, Schrankverwaltung, Reprographiedienstleistungen von Firmen, Shopfunktionen, Medienbereitstellungen ....



## Aktuelle Situation

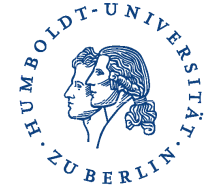
- ▶ Eröffnung Zweigbibliothek Naturwissenschaften am 24.09.2009
- ▶ Eröffnung Jacob-und Wilhelm-Grimm-Zentrum am 12.10.2009
- ▶ Eröffnung Zweigbibliothek Campus Nord am 12.10.2009
- ▶ Umstellung Zweigbibliothek Rechtswissenschaft 7.12.2009



# Eingang Jacob-und-Wilhelm-Grimm-Zentrum



WCI 15.10.2009



## Eingang Jacob-und-Wilhelm-Grimm-Zentrum

Forschungslesesaal



Leseterrassen



# Eingang Zweigbibliothek Naturwissenschaften

Sortieranlage



Mit Einhausung

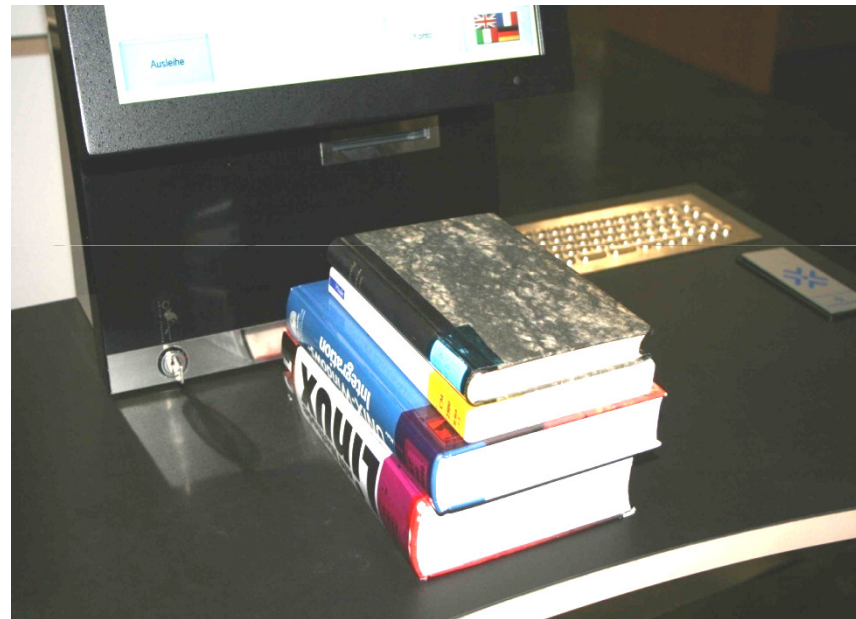


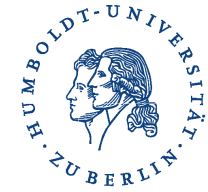
# Eingang Zweigbibliothek Naturwissenschaften

Rückgabe



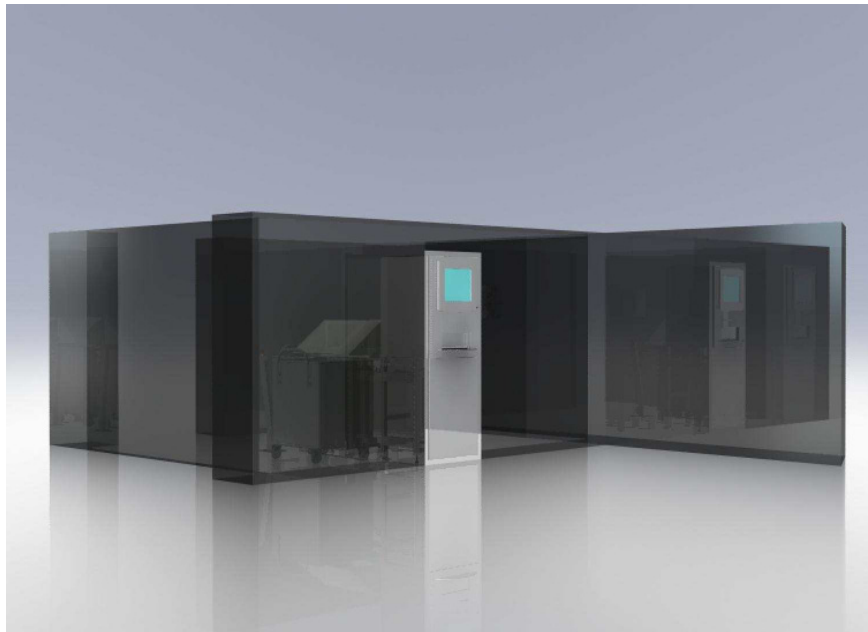
Ausleihe



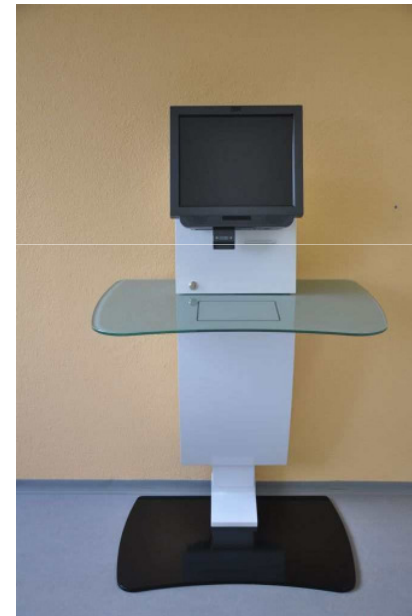


## Zweigbibliothek Campus Nord

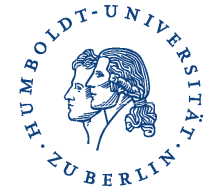
### Rückgabe



### Selbstverbuchungsautomat

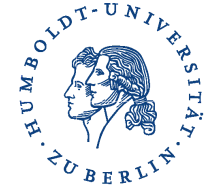


WCI 15.10.2009



## Besonderheiten des Projektes

- ▶ Deutschlandweit größtes Projekt wissenschaftlicher Bibliotheken
- ▶ Hybridbetrieb im Jacob-und-Wilhelm-Grimm-Zentrum
- ▶ verschiedene Ausgangssituationen in den Bibliotheken
- ▶ RFID als ein Projekt zur Unterstützung der Automatisierung zeitgleich mit Standortkonzentration, Neubauten und Umzügen
- ▶ Erschließungsleistungen im Projekt enthalten



## Probleme im Projekt

- ▶ Spagat zwischen Liefer- und Installationsdienstleistungen
- ▶ Keine Normierung / keine Qualitätsmaßstäbe
- ▶ Keine passgenauen Produkte am Markt
- ▶ Hoffnung auf Innovationen im Bereich Hybridlösung (EM-Sensormatic und RFID) erfüllen sich nicht
- ▶ Konflikt zwischen Anspruch an Professionalität und Lösung individueller Ansprüche

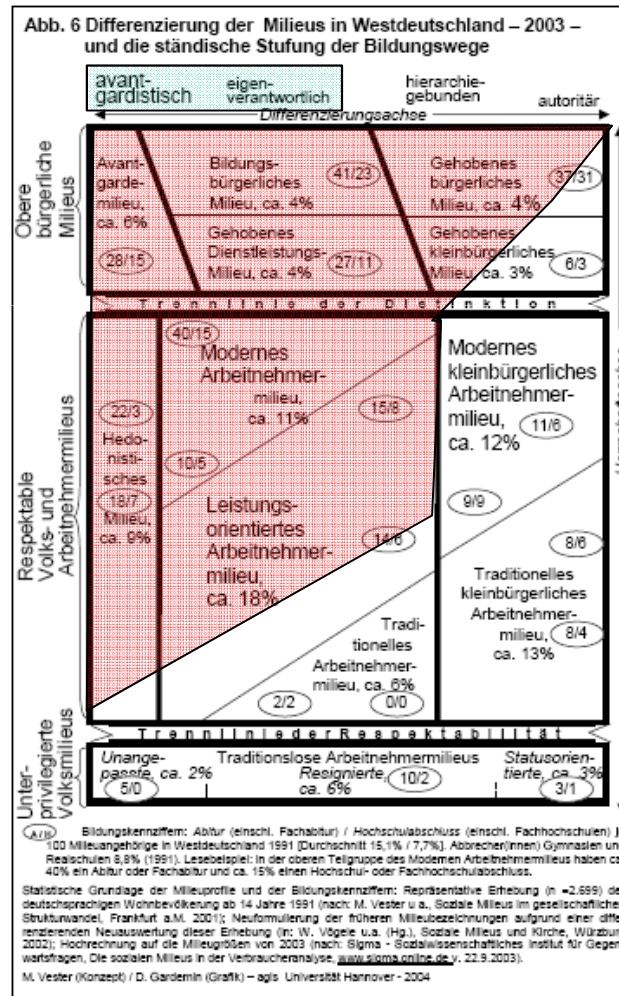
## Kundenverhalten und -orientierung

- ▶ Kundschaft als Mittelpunkt bibliothekarischer Arbeit und
- ▶ Veränderungen im Kundenverhalten, Vorbilder:

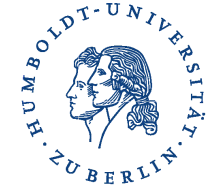


# Kundenverhalten und -orientierung

Automatisierung als Reaktion auf gesellschaftlichen Wertewandel:

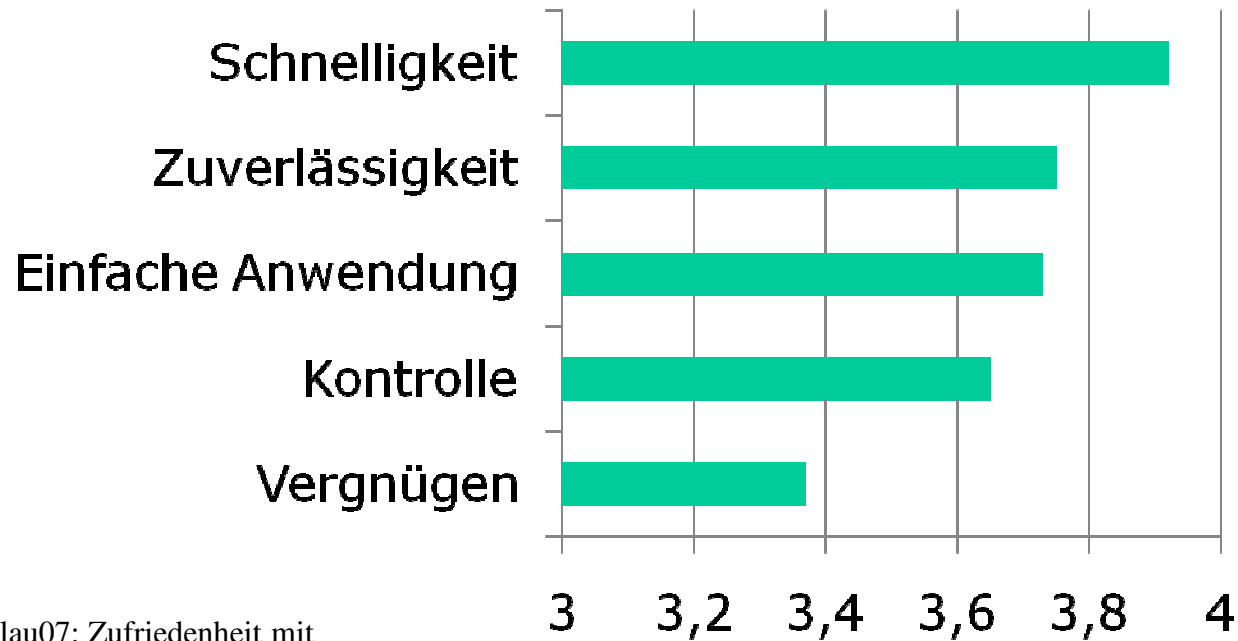


= Überdurchschnittliches Bildungsniveau

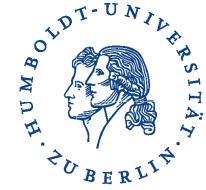


## Kundenverhalten und -orientierung

### Gründe für die Benutzung von Selbstbedienungsautomaten



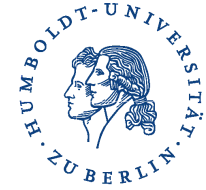
Nach Toporowski/Boslau07: Zufriedenheit mit Selbstbedienungskassen im Handel



## Probleme halb- und/oder vollautomatisierter Bibliotheken

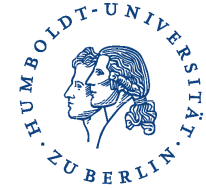
- ▶ Barrieren für soziale Milieus, Alterskohorten, andere Gruppen?
- ▶ Imageschäden bei vollständiger oder erzwungener Automatisierung (DB)?

= Kundenbetreuung weiterhin notwendig



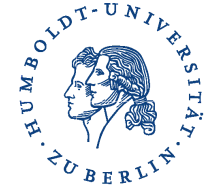
## Veränderungen im Selbstverständnis von Bibliotheken und Bibliothekaren

- ▶ Kundenbetreuung: Minderung von Quantität – Steigerung von Qualität (Qualifizierung)
- ▶ Von der Holschuld des Kunden zur Bringschuld der Bibliothek (Dienstleistungsorientierung)
- ▶ Partnerschaft statt Paternalismus im Verhältnis zwischen Kunden und Bibliothekaren (Demokratisierung)



## Fazit

Technische Neuerungen als Ineinandergreifen technischer und gesellschaftlicher Modernisierungen, die intensive Kommunikation zwischen Anbietern und Nutzern erfordert



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Kontakt:

[Anke.Berghaus-Sprengel@ub.hu-berlin.de](mailto:Anke.Berghaus-Sprengel@ub.hu-berlin.de)

[Tobias.Kuehne@ub.hu-berlin.de](mailto:Tobias.Kuehne@ub.hu-berlin.de)