Bücher unterwegs –
Das Postservice der Stadtbibliothek Graz

Foto Jungwirth

Stadtbibliothek Graz **Brigitte Dorudi / Barbara Steinrück** **Bozen, September 2011**

Übersicht

Stadtbibliothek Graz

Bibliotheksentwicklungskonzept

Postservice

- Beweggründe und Ziele
- Kooperationspartner
- Vorteile
- Prozess
- Statistik

Stadtbibliothek Graz

8 Standorte mit ca. 3.000 m² Raumangebot

- Hauptbibliothek Zanklhof
- Mediathek
- 6 Zweigstellen
- Bücherbus mit 24 Haltestellen

Rund 215.000 Medien

- 17% AV-Medien
- 5% E-Medien

Stadtbibliothek Graz

Personalstand

- 44,75 Vollzeitäquivalente

NutzerInnen/BesucherInnen

- 255.000 Einwohner
- 20.700 aktive NutzerInnen
- 385.000 BesucherInnen

Bibliotheksentwicklungskonzept

(Prof. Cornelia Vonhof, Hochschule für Medien, Stuttgart, Nov. 2005)

Auftrag und Zielsetzung

- Reduzierung und Modernisierung der Anzahl der Zweigstellen
- Ausbau und Erweiterung der Serviceangebote
- Aktive Kontaktarbeit mit anderen Bildungseinrichtungen und Kooperationspartnern
- Zielgruppenorientierte Profilierung des Medienbestandes

Bibliotheksentwicklungskonzept

(Prof. Cornelia Vonhof, Hochschule für Medien, Stuttgart, Nov. 2005)

Umsetzung

- Einführung neuer mobiler und elektronischer Services
- Aufbau von Kooperationen mit Bildungseinrichtungen und Privatbetrieben
- Einführung einer einheitlichen Werbelinie durch neues Corporate Design

Services der Stadtbibliothek Graz

- **Postservice**
- **Ringleihe**
- **Bestsellerservice**
- **Digitale Bibliothek**
- **Themenpakete**

Aktivitäten der Stadtbibliothek Graz

- **Ca. 430 Veranstaltungen/Jahr**
  Lesungen, Führungen, Konzerte, Vernissagen, Jugend-Workshops, Internetschulungen für SeniorInnen, Vorträge, Literaturkreise

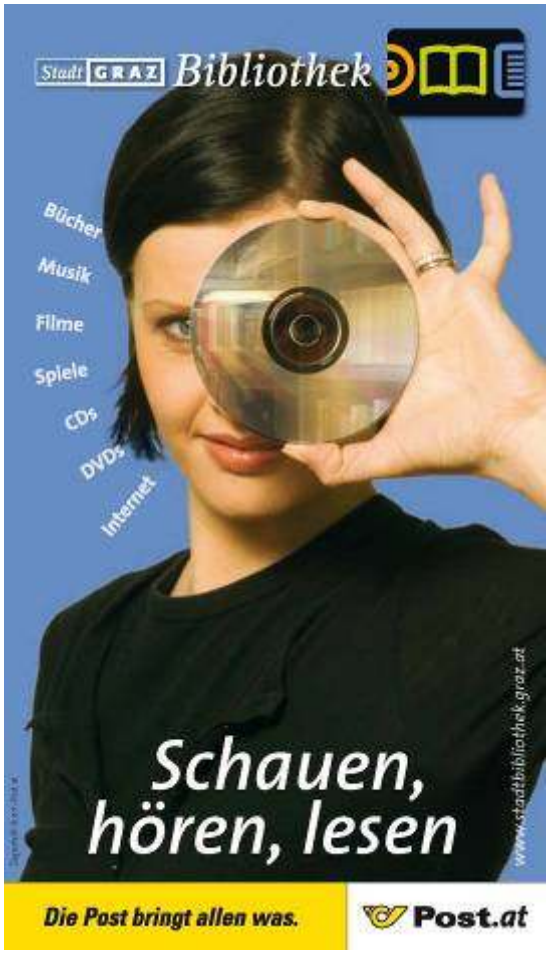
- **Labuka – die Bücherinsel**
  Leseanimations- und Literaturveranstaltungs-programm für Kinder

- **Labukini**
  Veranstaltungsreihe für die Kleinsten ab 2 Jahre

Praxisbeispiele für Corporate Design

- **Printmaterialien**
  Labuka-Folder
  Lesezeichen
  Postwurfsendungen
- **Hausbeschriftungen**
- **Fahnen**
- **Litfass-Säulen**
- **Promotionartikel**
  Tragtaschen
  Notizblöcke
  Bleistifte
  T-Shirts
- **Webdesign**

Die Bibliothek in jedem Grazer Haushalt



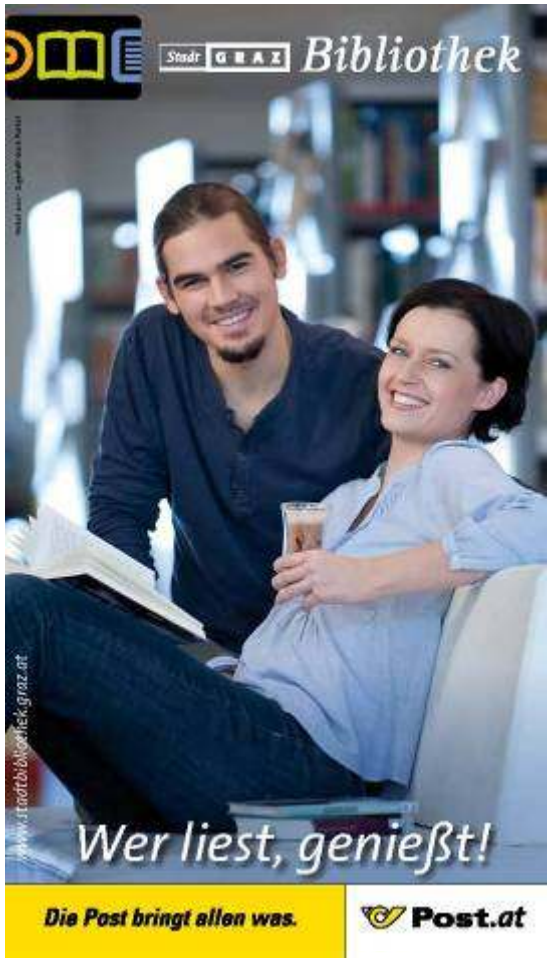


Foto Jungwirth

Kooperationspartner Post AG

Das Kooperationsprojekt
mit der österreichischen Post AG

Post.at
Die Post bringt allen was …

Das Postservice – was ist das?

Ein innovatives Vertriebssystem …seit Juli 2006

- Medien-Bestellung online, per Telefon, FAX oder persönlich
- Zustellung in jede gewünschte Grazer Postfiliale
- Zusendung an Wohnadresse für Mobilitätsbehinderte gratis
- Rückgabemöglichkeit in jeder Bibliothek und Postfiliale

Postservice

Das Bestellservice rund um die Uhr

- Unabhängigkeit von Ort und Zeit
- Optimale Verfügbarkeit des Medienangebots
- Optimierung der Bestellmöglichkeiten 24/7
- Onlinebestellung trägt verändertem Konsumverhalten Rechnung

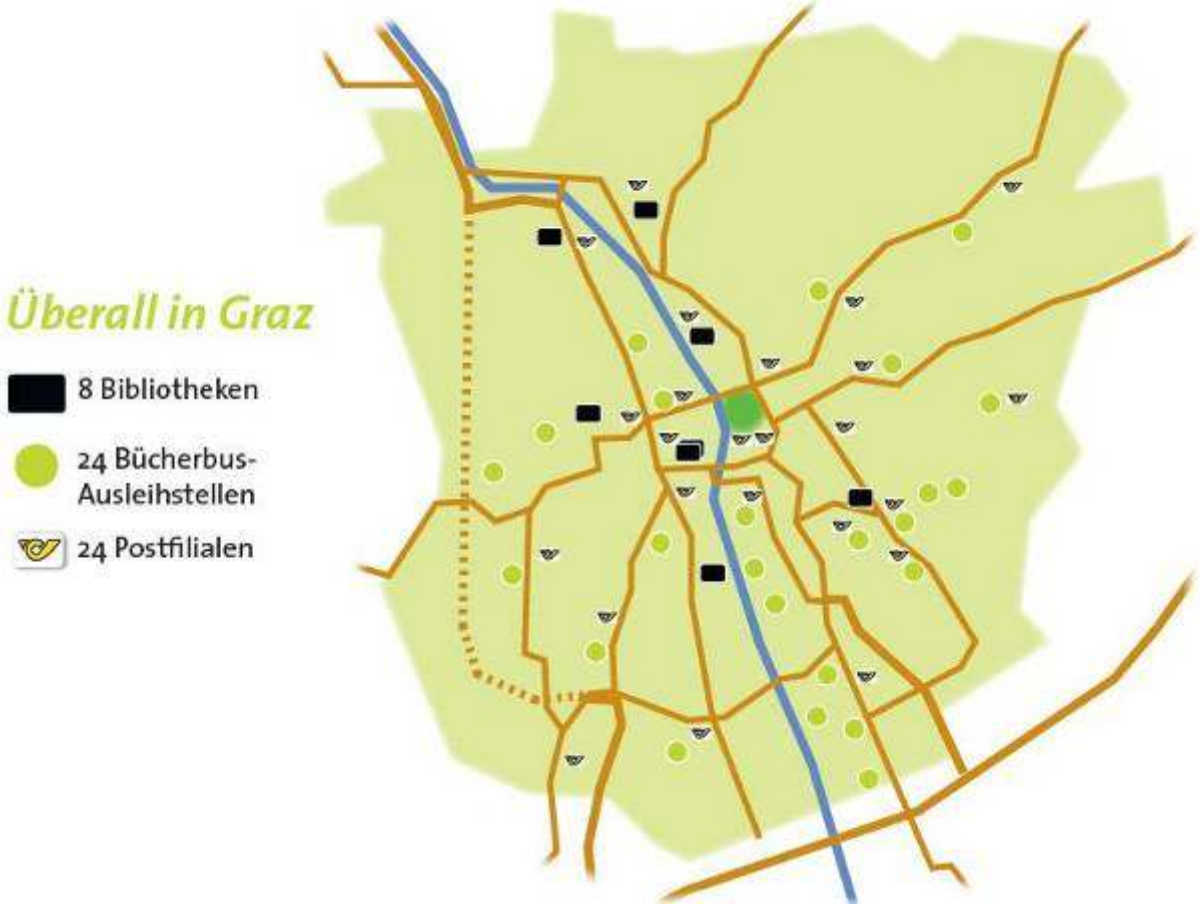
Postservice

Neue Zielgruppen

- MediennutzerInnen, die keine klassischen Bibliotheksnutzer sind
- Personen, deren bevorzugtes Medium das Internet ist
- Personen, die einen erschwerten Zugang zur Bibliothek haben
- Gewinnung neuer Mitglieder als „FernnutzerInnen“

Kundenbindung vorhandener Benutzergruppen verstärken

Stadtbibliothek überall in Graz



www.stadtbibliothek.graz.at

Postservice – ein Kooperationsprojekt

Vorteile für die Post AG

- Monatliche Pauschalgebühr pro Postfiliale
- Postlogo auf Postwurffolder, Tragtaschen etc.
- Werbung für die Post AG auf der Bibliothekshomepage
- Steigerung der BesucherInnenfrequenz in den Postfilialen

Die Bibliothek in den Postfilialen

Postfilialen als „Außenstellen“

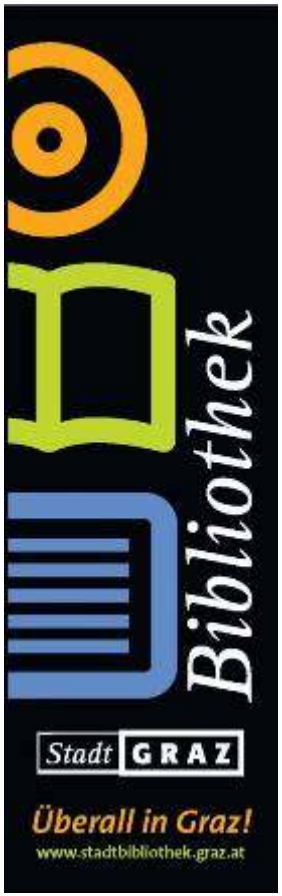
- verstärken öffentliche Präsenz der Stadtbibliothek
- fungieren durch Werbeaufsteller und Dispenser als Multiplikatoren
- sind als Logistikexperten ideale Partner für dieses Bibliotheksservice
- erweitern die Öffnungszeiten

Vorteile für NutzerInnen

- 24 Stunden/7 Tage-Service für Online-Bestellung
- Zugriff auf alle Medien – unabhängig, in welcher Filiale das jeweilige Medium gerade verfügbar ist!
- Zugriff auf alle im aktuellen Augenblick neu eingestellten Medien – durch RSS-Feeds
- 56 Anlaufstellen in Graz für Entlehnung und Rückgabe nutzbar

- Postfilialen bieten längere Öffnungszeiten an als Stadtbibliothek

Kosten



- Einrichtung einer „Postzentrale“
- Pauschalabgeltung an Post AG
- Materialaufwand für Tragtaschen, Adressetiketten, Verpackungsmaterial
- Kilometergeld für Transportdienst
- 1 Bibliothekarin in der Postzentrale
- 1 Hilfskraft
- 1 MitarbeiterIn für Transportdienst

Wie funktioniert das Postservice?

Die Prozesse wurden von der Bestellung bis zur Auslieferung durch eine Web-Applikation automatisiert

- Für die NutzerInnen
  - einfach und umkompliziert
  - spart Zeit und Energie
- Für die Bibliothek
  - aufwändiger als eine „normale“ Entlehnung

Ein Blick in die „Postzentrale“

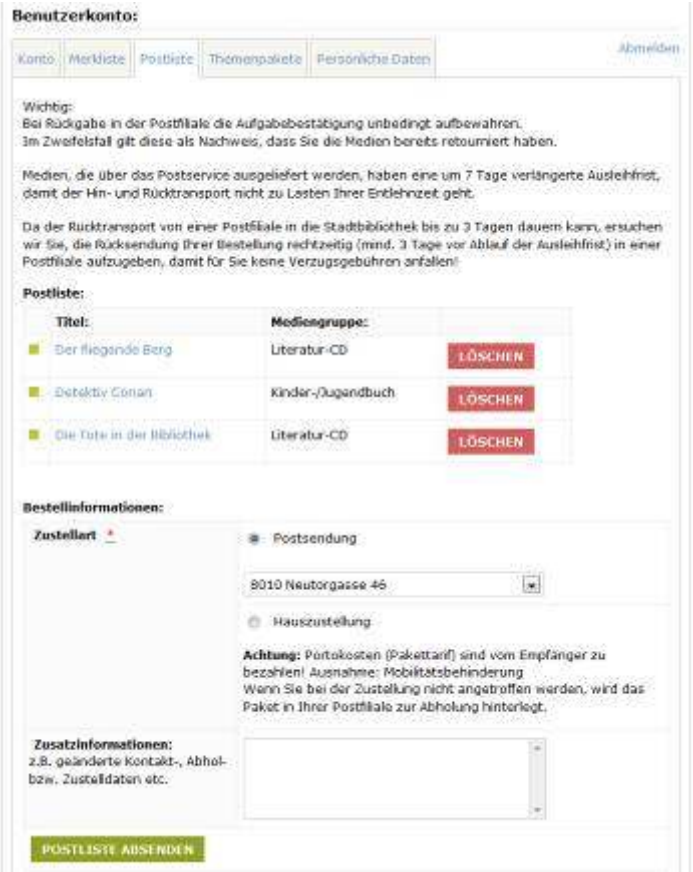
Professioneller bibliothekarischer Beratungsdienst

Hotline 872-800

Wie funktioniert das Postservice ?

Der/die BenutzerIn

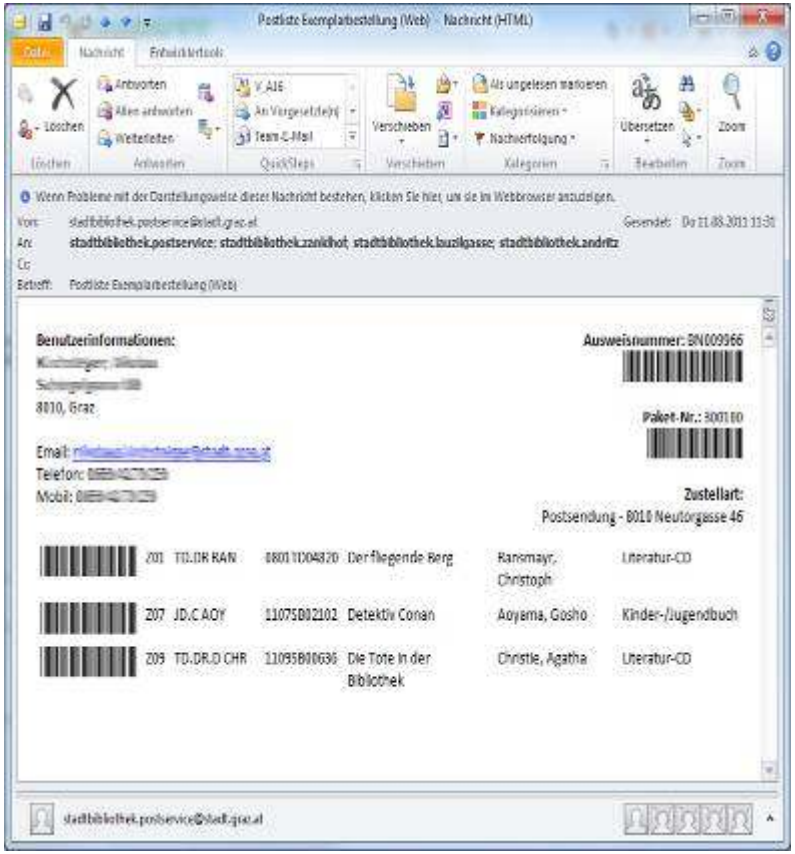
- stellt seine/ihre Postliste auf der Homepage zusammen
- wählt gewünschte Ziel-Postfiliale bzw. Hauszustellung
- schließt die Postliste ab



Wie funktioniert das Postservice ?

Das System

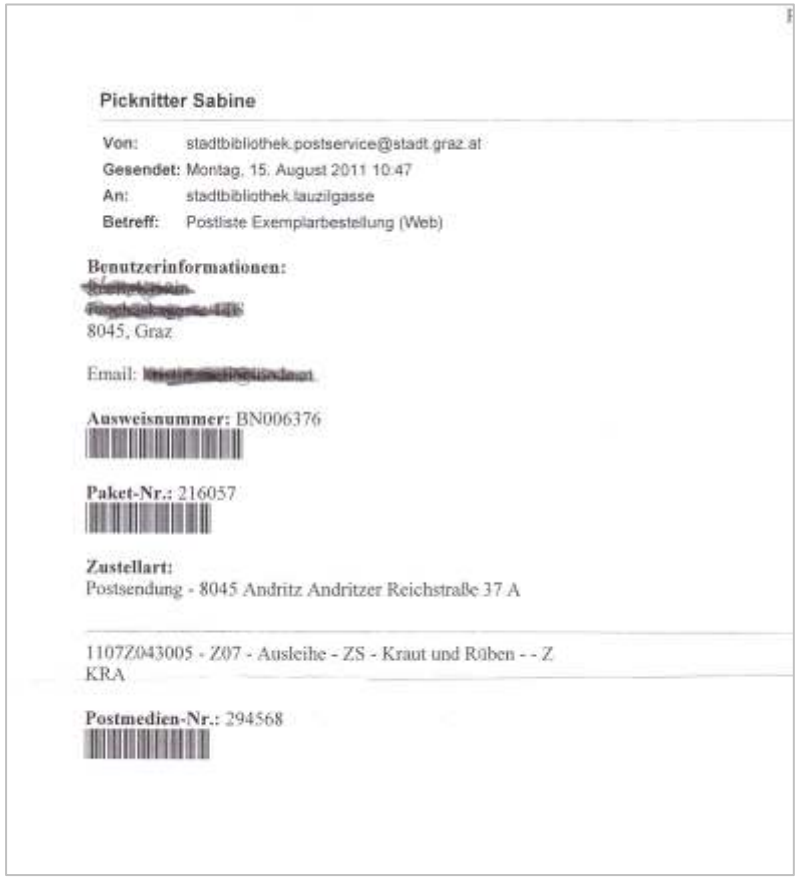
- wählt die verfügbaren Exemplare der Postliste
- setzt den Exemplarstatus auf „Postliste“
- sendet eine Bestellmail mit generierten Barcodes an die entsprechende Zweigstelle und an die interne Postzentrale



Wie funktioniert das Postservice ?

In den Zweigstellen werden

- die Exemplare aus dem Regal geholt
- die Medien auf den Benutzer (Barcode auf der E-Mail) ausgeliehen
- dem Transportdienst übergeben



Picknitter Sabine

Von: stadtbibliothek.postservice@stadt.graz.at
Gesendet: Montag, 15. August 2011 10:47
An: stadtbibliothek.lauzilgasse
Betreff: Postliste Exemplarbestellung (Web)

Benutzerinformationen:
[redacted]
8045, Graz

Email: [redacted]

Ausweisnummer: BN006376

Paket-Nr.: 216057

Zustellart:
Postsendung - 8045 Andritz Andritzer Reichstraße 37 A

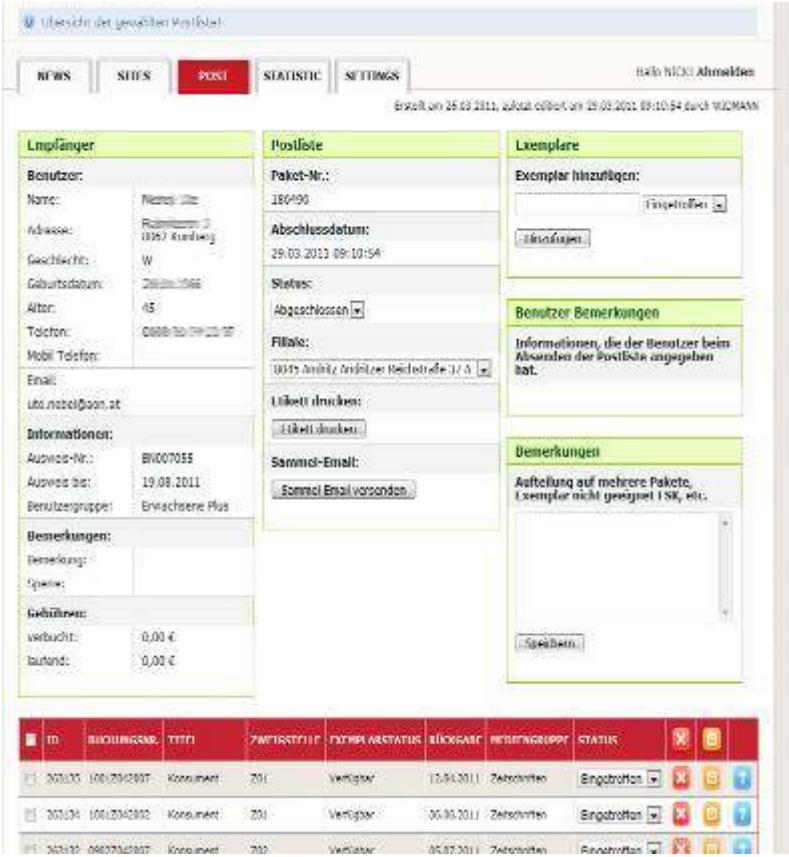
1107Z043005 - Z07 - Ausleihe - ZS - Kraut und Rüben - - Z
KRA

Postmedien-Nr.: 294568

Wie funktioniert das Postservice ?

In der Postzentrale werden

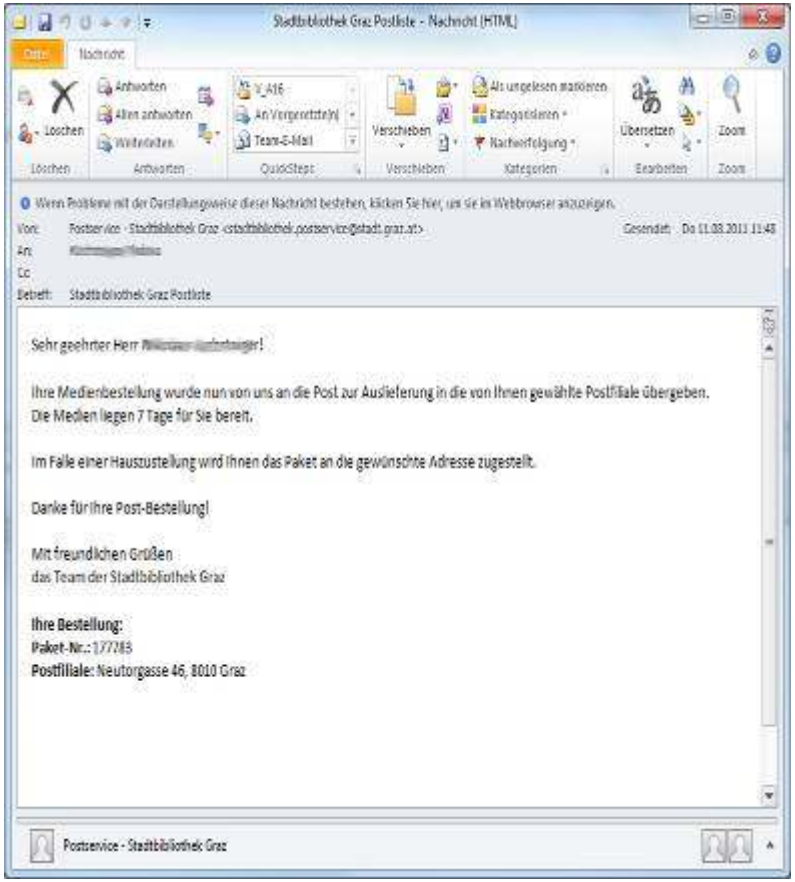
- alle eingetroffenen Exemplare im Postservice-Tool eingetragen
- nach Abschluss der Postbestellungen die Etiketten für die Pakete gedruckt
- die Medien versandfertig verpackt



Wie funktioniert der Postservice ?

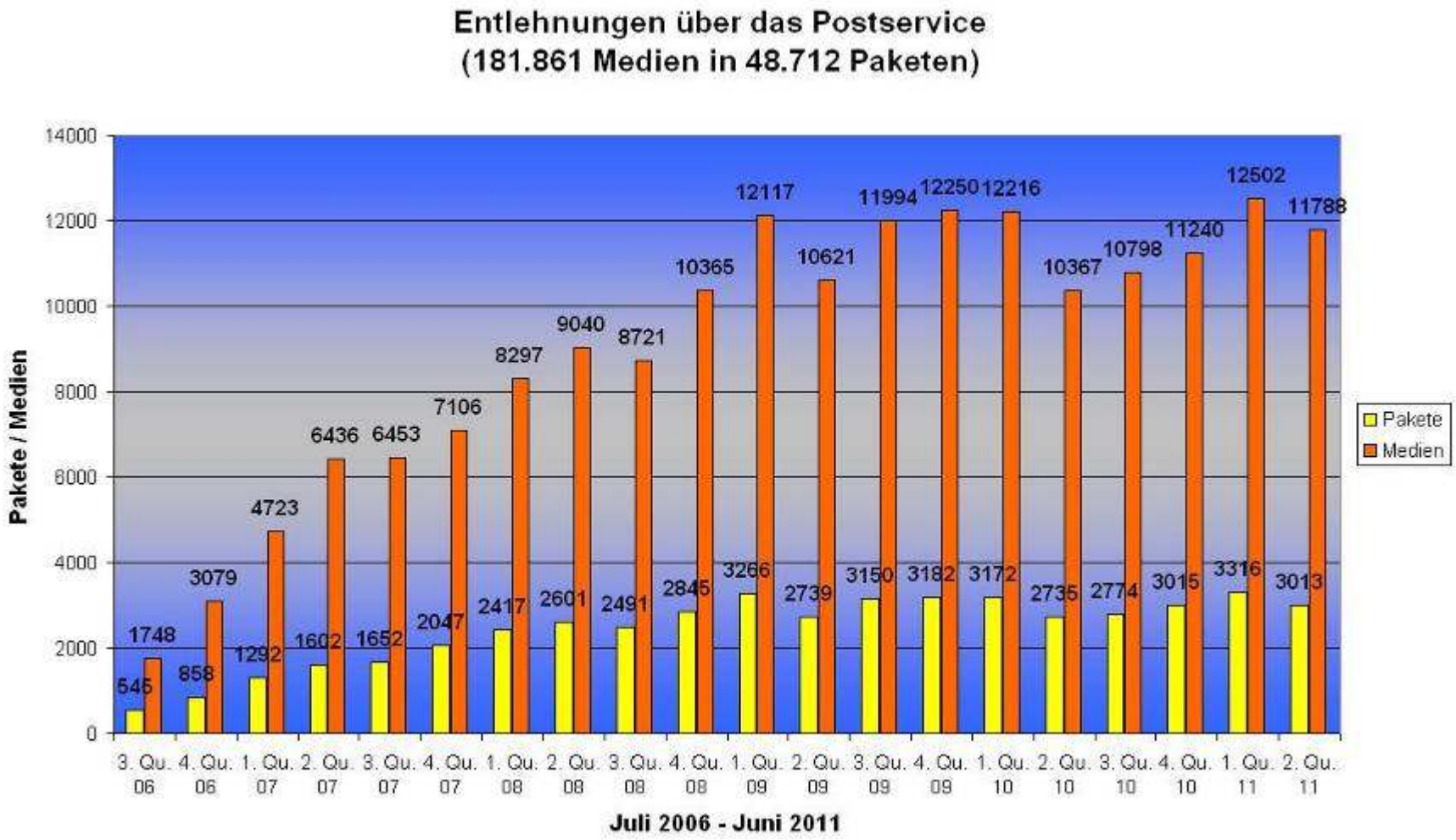
Das System

- verlängert die Leihfrist für den Postweg um 7 Tage
- benachrichtigt den Benutzer per E-Mail über die Auslieferung an die gewünschte Postfiliale
- liefert eine detaillierte Auflistung aller bestellten Medien und deren Rückgabedatum

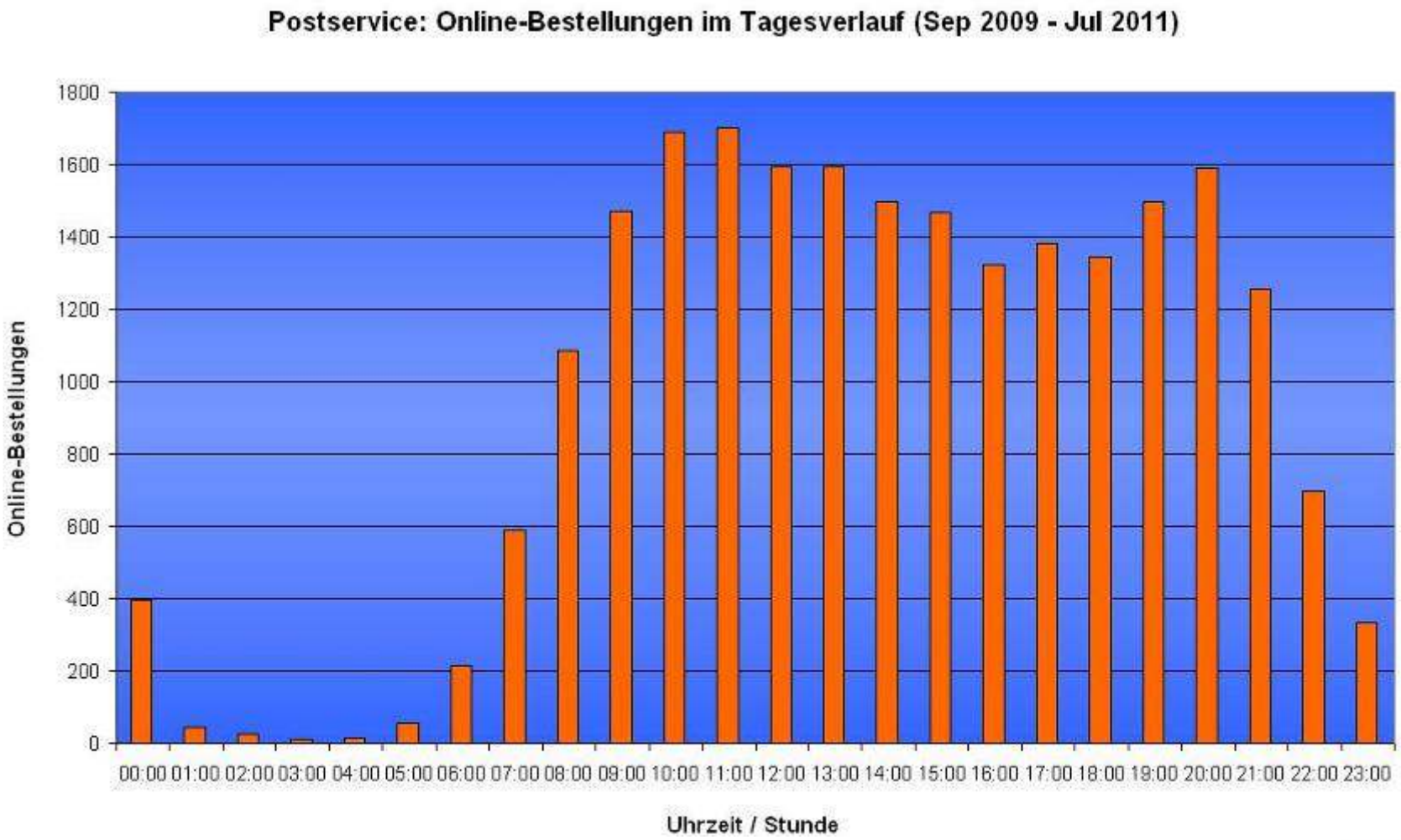


Transportdienst

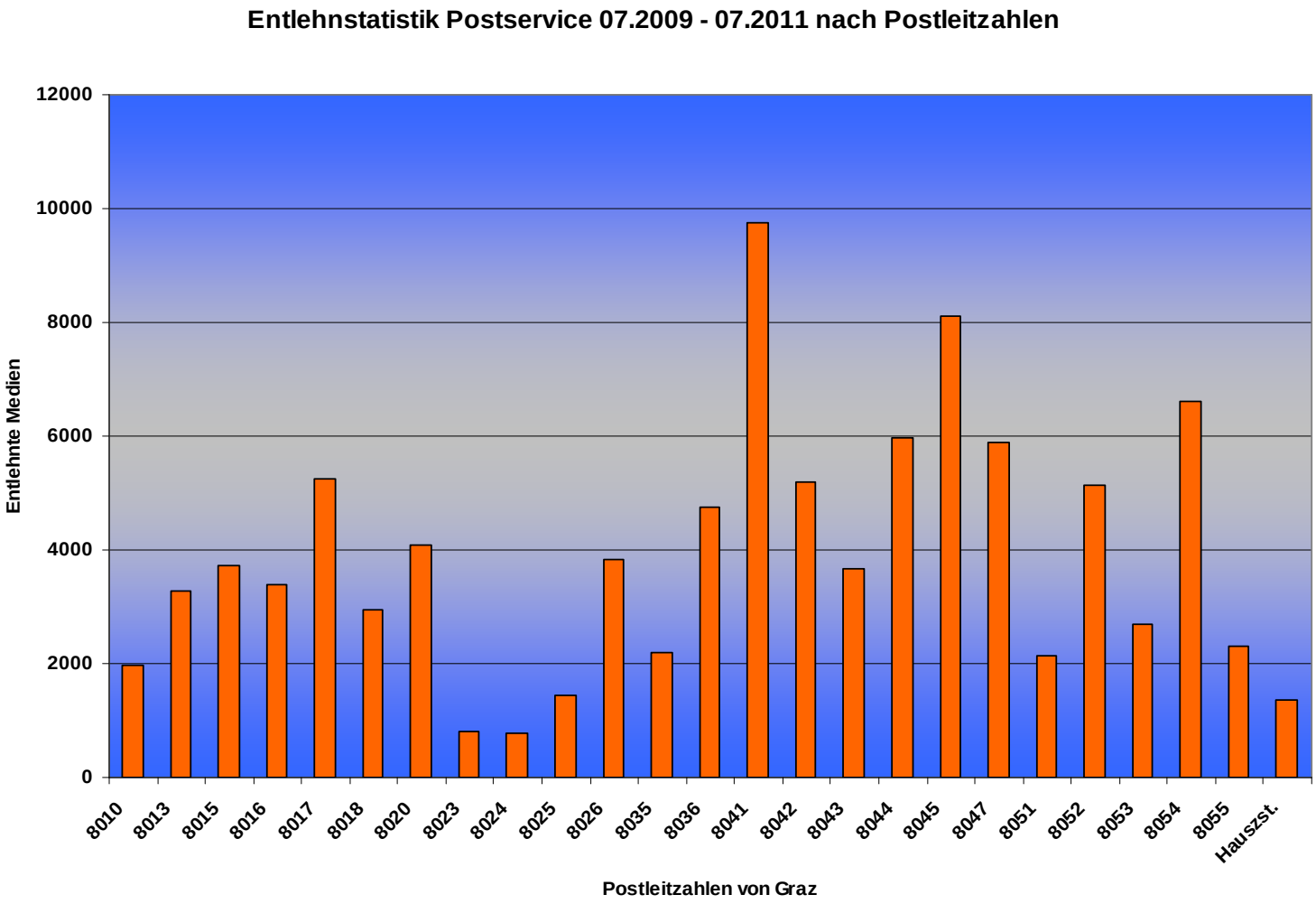
Statistik: Entlehnungen / Pakete



Statistik im Tagesverlauf



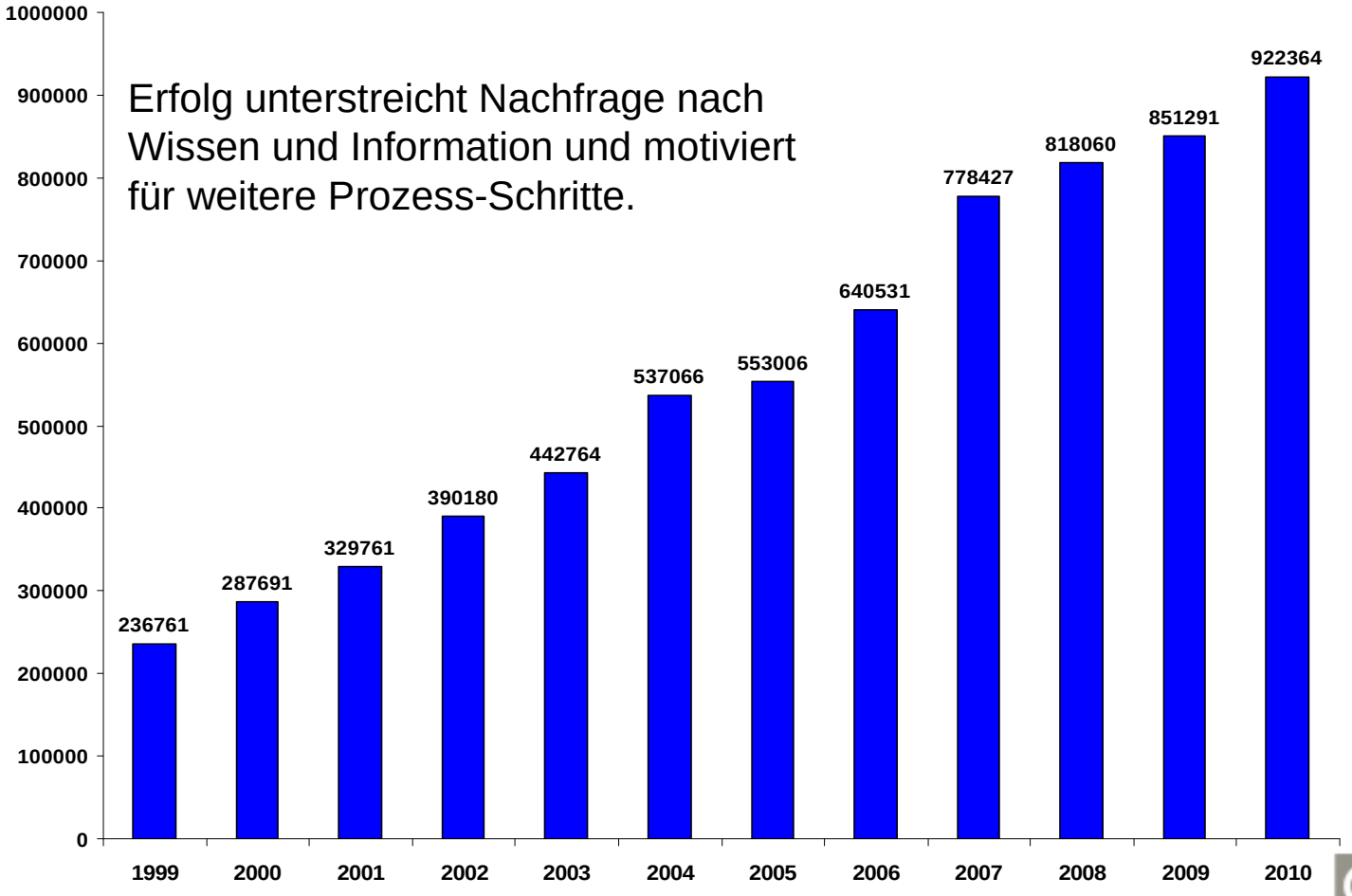
Statistik nach Postfilialen



Das Konzept ging auf !

- 24/7 – Bestellservice wird intensiv genutzt
- Entlehnungen über das Postservice sind konstant steigend
- Viele Mitglieder nützen durch diese Möglichkeit die Bibliothek noch intensiver
- Das Postservice brachte viele neue Mitglieder
- Starke Nutzung der einzelnen Postfilialen

Die Stadtbibliothek im Aufwind



www.stadtbibliothek.graz.at

GRAZ KULTUR

Stadtbibliothek Zanklhof

seit 1995 / neu seit 2006

www.stadtbibliothek.graz.at

GRAZ KULTUR

Mediathek

seit 2000 / neu seit 2009

GRAZ KULTUR

Stadtbibliothek Graz West

seit Okt. 2007

EUROPAISCHE UNION
Europäischer Fonds für regionale Entwicklung

Urban_GrazWest
Raum für Zukunft

GRAZ KULTUR

www.stadtbibliothek.graz.at

Stadtbibliothek Graz Ost

seit Jän. 2008

www.stadtbibliothek.graz.at

GRAZ KULTUR

Stadtbibliothek Graz Süd

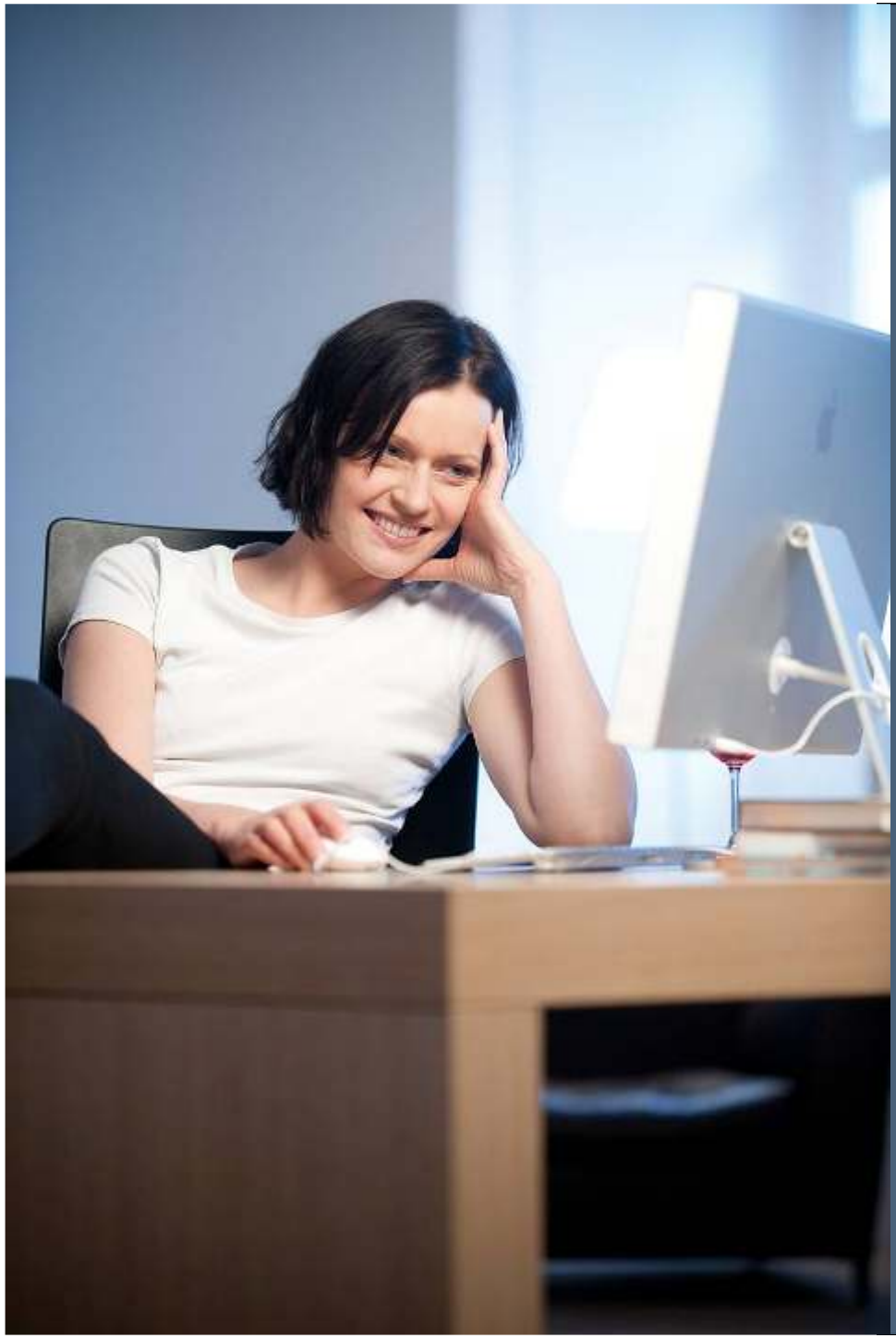
seit Dez. 2007

www.stadtbibliothek.graz.at

Stadtbibliothek Graz Nord

seit Dez. 2010

GRAZ KULTUR



STADTBIBLIOTHEK

Vielen Dank
für Ihre
Aufmerksamkeit!

GRAZ KULTUR