

# „Bücher unterwegs“

## Das Postservice der Stadtbibliothek Graz

Autorin: Roswitha Schipfer

**Seit 2006 bietet die Stadtbibliothek Graz ein Zustellservice der besonderen Art: Mit dem „Postservice“ können Bücher in jede Grazer Postfiliale oder direkt nach Hause bestellt werden. Besonders Menschen mit Mobilitätseinschränkungen wird damit der Zugang zu Medien erleichtert.**

Im Zeitalter von Computer und Internet hat sich vieles grundlegend geändert: Die Ansprüche an Öffentliche Bibliotheken ebenso wie die Zugangsmöglichkeiten zu Information und Wissen sowie das Kaufverhalten vieler KonsumentInnen. Neben dem traditionellen Gustieren und Kaufen in einem Geschäft vor Ort können Produkte rund um die Welt 24 Stunden am Tag sieben Tage die Woche online bestellt und gekauft werden. Die Auswahl trifft man je nach Lebensrhythmus und freier Zeit spätabends, nach Mitternacht oder am Wochenende. Viele Produkte sind im Internet bestens präsentiert, oftmals sogar ansprechender als im Geschäft. Sie von zuhause oder vom Arbeitsplatz aus zu bestellen, spart Zeit, Geld und Nerven. Andererseits leben wir in einer Gesellschaft, in der Mobilität und Flexibilität einen hohen Stellenwert haben und in der Entfernungen keine Rolle mehr zu spielen scheinen. Doch ist wirklich jede/r so mobil, wie es oberflächlich den Anschein hat? – Krankheit oder Behinderung bringen zahlreiche Einschränkungen mit sich, u. a. auch weniger Möglichkeiten, Kultur- und Bildungseinrichtungen persönlich aufzusuchen. Aber auch für Eltern kleiner Kinder oder ältere Personen bedeuten weite Anfahrtswege häufig eine kräfte- raubende Anstrengung. Wer in seinem Beruf gefordert ist, kann oft in der spärlichen Freizeit aus Zeitmangel nicht so mobil sein, wie er/sie es sich wünschen würde.

### Verstärkte Kundenorientierung

Deshalb war es Ziel der Stadtbibliothek Graz, ihren KundInnen entgegenzukommen, sowohl örtlich und zeitlich als auch in der

Zugänglichkeit zum Medienangebot. Denn warum sollte für das Entleihen von Medien nicht dasselbe gelten wie generell für den Kauf von Waren? – So wurde als eine wichtige Säule verstärkter Kundenorientierung 2006 das Postservice ins Leben gerufen. In Kooperation mit der österreichischen Post AG bietet die Stadtbibliothek allen Mitgliedern die Möglichkeit, sich Medien (Bücher, Hörbücher, CDs, CD-ROMs, DVDs, Videos, Zeitschriften) in jede der derzeit 24 Grazer Postfilialen zustellen zu lassen und diese dort auch zurückzugeben. Für dieses Service bezahlen Erwachsene jährlich eine Gebühr von 10,- EUR. Für Kinder und Jugendliche sind grundsätzlich alle Angebote der Stadtbibliothek kostenlos, so auch das Postservice. Zusätzlich zur Lieferung in eine Postfiliale ist es auch möglich, sich Medien an die Wohnadresse zustellen zu lassen. Dieses besondere Service ist für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen gebührenfrei, ansonsten fallen für die Inanspruchnahme lediglich die regulären Portogebühren an. Erwartungsgemäß wird dieses Lieferservice daher gerne von Menschen mit Mobilitätsbehinderungen oder Sehproblemen (zur Entlehnung von Hörbüchern) in Anspruch genommen. Darüber hinaus nutzen zunehmend Personen, die in den Grazer Außenbezir-



ken, in der näheren Umgebung von Graz oder entfernten Bezirken der Steiermark leben und für die ein Besuch einer Grazer Filiale aufgrund der Distanz mit großem Aufwand verbunden wäre, das Postservice.

Die Bestellung für das Postservice kann über den Onlinekatalog [www.stadtbibliothek.graz.at](http://www.stadtbibliothek.graz.at) erfolgen, aber auch per Bibliothekshotline, per Fax oder persönlich in den Bibliotheken. Wie erwartet erfolgen fast alle Bestellungen online.

Im Idealfall sind die Medien bereits einen Tag nach Bestellung in der gewählten Postfiliale abholbereit, im Höchstfall am dritten Tag. Der/die BenutzerIn erhält zur Bestätigung ein Mail, sobald die bestellten Medien an die Post übergeben wurden. Innerhalb einer Woche kann er/sie die Medien in der gewünschten Postfiliale abholen. Verschickt werden die Medien in einer stabilen, mehrfach verwendbaren Bibliothekstragtasche mit der Aufschrift „Bücher unterwegs“. In dieser Tragtasche können die Medien wiederum in jeder Postfiliale ebenso wie in jeder Stadtbibliothek retourniert werden.

Es gelten bei Postbestellungen dieselben Ausleihfristen wie für die Entlehnung in der Bibliothek, jedoch wird eine Woche für den Hin- und Rücktransport hinzugerechnet, damit den BenutzerInnen durch die Dauer des Transports kein Nachteil entsteht.

In den Postfilialen werden die Medien nur als „Gesamtpaket“ ausgegeben bzw. zurückgenommen. Die elektronische Verbuchung der Medien geschieht ausnahmslos bibliotheksintern,

nämlich in der Postzentrale der Stadtbibliothek, die eigens dafür geschaffen wurde.

Wesentliche Vorteile für die BenutzerInnen des Postservices der Stadtbibliothek Graz liegen in der von Zeit und Ort unabhängigen Bestellmöglichkeit per Internet sowie im bequemen Zugriff auf alle verfügbaren Medien, egal in welcher Bibliothekszeitstelle sie sich befinden. Auch dann, wenn beispielsweise sieben gewünschte Medien gerade nur in sieben verschiedenen Zweigstellen verfügbar sind, werden sie – trotz der arbeitsaufwändigen Logistik – in einem gemeinsamen Paket innerhalb kürzester Zeit in der ausgewählten

Postfiliale bereitgestellt. Somit profitiert der/die Postservice-NutzerIn vom unterschiedlichen und vielfältigen Medienbestand in den einzelnen Grazer Stadtbibliotheken, ohne selbst auch nur eine einzige direkt besuchen zu müssen. Mit acht Bibliotheksstandorten, 23 Bücherbus-Ausleihstellen und 24 Postfilialen ist die Stadtbibliothek im gesamten Grazer Stadtgebiet immer in der Nähe der Wohnung, des Arbeitsplatzes oder der Ausbildungsstätte und gewährleistet somit eine gute flächendeckende Nahversorgung der Grazer Bevölkerung mit Büchern und anderen Medien.

## Sozial-integrative Funktion

Hauptziele für die Stadtbibliothek Graz, diese Dienstleistung anzubieten, waren die Erhöhung der Servicequalität, insbesondere im Hinblick auf die sozial-integrativen Aspekte, und der KundInnenorientierung durch einen leichteren Zugang zu Medien sowie Wahlmöglichkeiten bei Entlehnung und Erhalt der Medien. Immerhin eröffnet das Postservice die Chance, den Medienbestand so vielen InteressentInnen wie nur möglich zugänglich zu machen und viele neue Mitglieder, die nicht dem Bild des klassischen Bibliotheksbesuchers entsprechen, sondern die es vorziehen, zu Hause oder an ihrer Arbeitsstätte im Onlinekatalog zu recherchieren, sich über RSS-Feeds zu informieren und online zu bestellen, zu gewinnen.

Die Statistikzahlen dokumentieren die Erfolgsgeschichte dieses innovativen Lieferservices, das bisher in dieser Art im gesamten deutschsprachigen Raum einzigartig ist. Der Aufschwung hält ungebrochen an, die Entlehnungen steigen von Monat zu Monat, von Jahr zu Jahr. Allein im Jahr 2009 wurden 46 987 Medien, verpackt in 12 384 Paketen, ausgeliefert. Am intensivsten genutzt wird die Zustellung in jene Postfilialen, die in Grazer Bezirken ohne Standortbibliothek liegen. Interessant ist, dass häufig auch Postfilialen in der Innenstadt genutzt werden, wobei dabei sicherlich eher die Nähe zum Arbeitsplatz als zur Wohnadresse ausschlaggebend ist. Die Hauszustellung wird von einem überschaubaren Kundenkreis genutzt, doch gerade für diesen ist die Postbestellung meist die einzige Zugangsmöglichkeit zum Angebot der Stadtbibliothek.



► **Mag.<sup>a</sup> Roswitha Schipfer** leitet seit 2000 die Stadtbibliothek Graz. Sie ist zudem Vorstandsvorsitzende des Buchereiverbandes Österreichs und Vorstandsmitglied des Lesezentrums Steiermark.

