

### RFID-Lösungen für effiziente Kundenbetreuung

In der heutigen Wissensgesellschaft wandeln sich Bibliotheken zunehmend zu effizienten und leistungsfähigen Informationsdienstleistern. Besonders in städtischer Umgebung treffen die Bibliothekare ein Publikum an, das eine kompetente Beratung und Hilfe bei der Informationsrecherche erwartet. Um den Kundenwünschen gerecht zu werden und dennoch den Betrieb effizient zu führen, automatisieren Bibliotheken zunehmend die Ausleihe und Verwaltung des Medienbestands mittels RFID-Technologie.

Neben den klassischen Einsatzbereichen wie Selbstverbuchung und Mediensicherung ermöglichen RFID-Lösungen eine weitergehende Automatisierung der Kundenbetreuung. „Von der Gebührenabrechnung und Zutrittskontrolle bis zum Spindfachmanagement lassen sich viele Einsatzbereiche automati-

sieren und von Kunden in Selbstbedienung ausführen“, beschreibt Ralf Schomäcker, Geschäftsführer von Schomäcker Card Solutions, das Potential von RFID. „Der Aufwand für die alltäglichen Routinearbeiten reduziert sich erheblich. Bibliothekaren eröffnen sich neue Möglichkeiten für individuelle Betreuungsangebote.“

Um die Kostenabrechnung von Gebühren und anderen kostenpflichtigen Diensten zu vereinheitlichen, lassen sich die Bibliotheksausweise mit einem bargeldlosen Bezahlsystem verbinden und als Guthabekarten verwenden. Ob für Bibliotheksgebühren, Fernleihcoupons oder Kopierkosten: Jeder Benutzer rechnet die Kosten eigenständig am Terminal ab. Die Kartenlesegeräte geben die Abrechnungsdaten für die effektive Kostenkontrolle an das Back-End-System weiter. Die schnelle Taktung der Kartenlesegeräte sorgt für eine hohe und damit kundenfreundliche Durchlaufgeschwindigkeit. Ist das Guthaben aufgebraucht, so werten die Kunden ihre Karten per Bargeldzahlung oder per EC-Karte an den Selbstbedienungsterminals auf.

Neue Automatisierungsmöglichkeiten ergeben sich auch bei den personalisierten Diensten. So können Bibliotheksausweise mit Zutrittsberechtigungen ausgestattet werden, um den Bibliothekszugang mittels Transponder-Verschlussystem auch außerhalb der betreuten Öffnungszeiten zu ermöglichen. Zusätzlich lassen sich Spindfächer auf sichere Weise öffnen und schließen. Dank kontaktloser Schließtechnik nutzen sich die Verschlussysteme kaum ab. Die Wartungskosten reduzieren sich auf ein Minimum.

Für die Steuerung moderner Druckdienste können sich Benutzer über ihre Identifikationsnummer an den PC-Arbeitsplätzen ausweisen und von jedem Bibliotheksstandort aus über das Druckmanagement-System einen Druckauftrag senden. Um die Bibliotheksausweise für die Benutzeridentifikation vorzubereiten, ist eine Personalisierungssoftware wie das CMS von Schomäcker Card Solutions erforderlich, mit der die Benutzerdaten für die unterschiedlichsten Anwendungsbereiche aufbereitet werden.

„Unsere RFID-Kartenslösungen lassen sich sowohl in kleinen Bibliotheken als auch in dezentral organisierten Großbibliotheken mit komplexem Datenmanagement kostengünstig installieren. Bei der Entwicklung haben wir sehr auf eine modulare Bauweise geachtet“, räumt Ralf

Schomäcker mit dem Vorurteil auf, multifunktionale Kartenslösungen rechnen sich erst ab einer bestimmten Bibliotheksgröße. Mit der RFID-Technologie erhalten Bibliotheken aller Größen die Chance, den Wandel zu kundenorientierten Wissenszentralen effizient zu vollziehen.



[www.schomaecker-gmbh.com](http://www.schomaecker-gmbh.com)