„Ist es das Risiko wert?"

Schwund in Bibliotheken: Die Größenordnung des Problems und mögliche Maßnahmen

Von Loren Bregel

Einführung

In den letzten 15 Jahren haben die Bibliotheken eine beträchtliche und durchaus überraschende Zunahme der Benutzung erlebt. Die Entstehung eines globalen digitalen Kommunikations-Netzwerks hat einen Zugang zu Information, Kultur und Unterhaltung von erstaunlicher Vielfalt geschaffen. Mit ein paar Mausklicks lässt sich die neueste Ausgabe einer Zeitschrift oder ein aktueller Regierungsbericht abrufen. Musik und Videos wie auch klassische Texte und moderne Bücher stehen in großer Auswahl in Formaten zur Verfügung, die auf Heimcomputer heruntergeladen werden können.

Diese Dezentralisierung von Informationen und anderen Inhalten hätte dazu führen können, dass sich die Menschen nicht mehr so stark auf zentralisierte Angebote (wie z.B. öffentliche und wissenschaftliche Bibliotheken) stützen. Entgegen aller Erwartungen jedoch haben kommunale Bibliotheken aller Größen eine Zunahme des Leihverkehrs erlebt. Die Sammlungen nehmen an Umfang und – mit wachsenden Anteilen an teueren DVDs und CDs – auch an Wert zu.

Die Etats sind ebenfalls größer geworden, wenngleich diese Zunahme in vielen Fällen nicht mit dem Anstieg des Leihverkehrs Schritt halten konnte. Das führte dazu, dass in vielen Bibliotheken nur eine relativ kleine Anzahl von Mitarbeitern für die Überwachung der Sicherheit zur Verfügung steht.

Durch diese Trends sind die Bibliotheken in eine unkomfortable Situation geraten. Der gestiegene Wert der Sammlungen und die Zunahme des Leihverkehrs – in Kombination mit stagnierender oder nur schwach ausgebauter Personalausstattung – haben zu erhöhten Diebstahlsraten geführt. Dieses Problem wurde dadurch verschärft, dass in Form von Internet-Auktionen und anderen Verkaufsorten ein globaler Flohmarkt entstanden ist, auf dem mit gestohlenen Bibliotheksartikeln Handel betrieben wird.

Dieser ständigen Bedrohung durch Diebstahl – einstmals ein

Impact on Libraries

The financial impact of these thefts can be significant. When libraries conduct periodic inventories, they typically find that about 4 percent of their collections are missing. At a cost of $30 per item, a 100,000-item collection will spend about $120,000 replacing those stolen and misplaced materials. 3M has developed a Loss Reduction Calculator which can be found in the Resources section of the 3M Library Systems website (www.3M.com/us/library). Based on calculations made by the Loss Reduction Calculator, at an annual loss rate of .5 percent, the yearly cost of replacement would be $15,000.

Some studies put the figure considerably higher. A 1995 study found that 12 percent of all library books in Ohio were missing [i]. And within its Web site's Frequently Asked Questions, the American Library Association [ii] cites one paper that calculated a "$70,000 a year cost for a 50,000 volume collection, using 2005 book replacement cost figures.")

Library thefts can also have an institutional impact. Continued library losses are sometimes viewed as a sign of poor stewardship of community resources, with repercussions for management and budgets; county auditors and other officials have stressed libraries' responsibility to local taxpayers. In other communities, however, library boards appear willing to accept a level of theft as a "cost of business" that can be predicted and reflected in library budgets.

To curb losses, some libraries have decided to limit access to certain parts of their collections, especially videotapes and DVDs. In one county, recurrent and extensive losses prompted the director and board to discontinue the library's collection of 21,000 DVDs. "This is a popular service," the director said, "but if I'm supposed to be a good steward of public dollars, this is not a service that I should provide." [iii]

Ongoing losses can also change expectations about staff responsibilities, with more emphasis placed on policing and monitoring of customers. This can affect staff productivity, staff job satisfaction and customer service.

Problem, das nur einige Antiquariate und wissenschaftliche Bibliotheken betraf – müssen sich allerorts große sowie

kleine öffentliche Bibliotheken stellen.

(Angaben über jüngste Diebstähle in Bibliotheken finden Sie auf der letzten Seite.)

Sicherheitsmaßnahmen

Andere Institutionen oder Organisationen, die von einem potenziellen Sicherheitsproblem bedroht werden, stellen als erste Maßnahme häufig zusätzliches Personal ein. Angesichts der knappen Finanzen, mit denen es die meisten Bibliotheken zu tun haben, ist diese Option wahrscheinlich „vom Tisch". Stattdessen wählen die Bibliotheken eher eine von drei erschwinglicheren Alternativen.

1. Eine mögliche Reaktion ist Untätigkeit. In kleinen Gemeinschaften, wo die Finanzen eingeschränkt sind und die Kunden den Bibliothekaren persönlich bekannt sind, kann das eine akzeptable Lösung sein. Trotzdem kann auch Diebstahl in geringem Umfang für kleine Bibliotheken und ihre Belegschaften ernsthafte finanzielle und institutionelle Konsequenzen nach sich ziehen. In größeren Gemeinschaften, in denen die Beziehungen zwischen Kunden und Bibliothekaren weniger familiär sind, ist eine solche Maßnahme normalerweise nicht adäquat. Nach der Ansicht der meisten Bibliothekare und Vorstände sind die Risiken des Nicht-Handelns größer als die Kosten für effiziente Sicherheitsmaßnahmen.

2. Eine zweite – und die mit Abstand gebräuchlichste – Reaktion ist der Einsatz eines elektromagnetischen Sicherungssystems (EM). Diese Systeme sind erschwinglich und sehr wirkungsvoll, wenn es darum geht, die Mitarbeiter zu warnen, wenn jemand versucht einen Artikel aus der Bibliothek mitzunehmen, der nicht ordnungsgemäß verbucht wurde.

Funktionsweise von EM-Sicherungssystemen: EM-Sicherungssysteme beruhen auf 35 Jahren bewährter Technologie. Die Streifen unterscheiden sich in Aussehen und Abmessung, je nach Medium für das sie gedacht sind, und sind nach der Aufbringung fast unsichtbar.

Die Sicherheitsschleuse am Ein-/Ausgang der Bibliothek spürt Artikel auf, die am Ausleihschalter nicht deaktiviert worden sind, und gibt Alarm.

Wenn der Artikel zurückgegeben wird, wird der EM-Streifen wieder aktiviert. Die Geräte zum De- und Reaktivieren ähneln sich und, je nach Stand der Technik, kann De- und Reaktivierung von Streifen auch von ein und demselben Gerät durchgeführt werden. Ordnungsgemäß installierte Geräte ändern den Status des Streifens ohne magnetische Medien wie Audio- oder Videobänder zu beschädigen. Viele Hersteller bieten außerdem für Nachschlagewerke EM-Streifen an, die nicht deaktiviert werden können.

EM-Sicherungssysteme lesen weder Barcodes noch RFID-Etiketten und können deshalb auch nicht für die Verbuchung von Medien oder die Regalpflege genutzt werden. Ihre einzige Funktion besteht daher im Aufspüren von Fällen unberechtigter Mitnahme von Artikeln.

System-Eigenschaften: EM-Sicherungssysteme sind zuverlässig und wirksam. Die Magnetstreifen sind unauffällig, für den Kunden praktisch unsichtbar, und daher ist ihre Position in Büchern nicht leicht auffindbar. Außerdem sind die Streifen nur schwer zu entfernen und können mit dem Körper und den meisten Materialien nicht abgeschirmt werden. Qualitativ hochwertige Streifen können über Jahre hinweg ohne Verlust der Signalstärke wiederholt aktiviert und deaktiviert werden. Streifen, die in aktiviertem Zustand in die Reichweite von Detektoren geraten, werden praktisch immer aufgespürt.

Die Streifen können vollständig deaktiviert werden und das führt zu einer Verminderung von Fehlalarmen. Wurde früher bei 50 ausgeliehenen Medien ein Fehlalarm ausgelöst, so konnte diese Quote in den letzten Jahren deutlich verbessert werden. Bei den heutigen, weiterentwickelten EM-Sicherungssystemen wie dem 3M™ SelfCheck™ System V-Serie kommt es nur noch zu einem Fehlalarm pro 10.000 Entleihungen.

EM-Sicherungssysteme sind derzeit weltweit in tausenden von Bibliotheken installiert und schützen Milliarden von Büchern und anderen Medien.

EM-Systeme müssen jedoch, wie andere Anlagen in öffentlichen Einrichtungen, von einer unabhängigen Prüf- und Zertifizierungsanstalt für Produktsicherheit gründlich getestet werden.

Implementierung: Die meisten kleinen und mittleren Bibliotheken würden feststellen, dass sie die Kosten für ein EM-Sicherungssystem (einschließlich Streifen, Detektoren und Zubehör) innerhalb von ein bis zwei Jahren durch verringerte Ausgaben zur Wiederbeschaffung verloren gegangener Artikel wieder hereinholen würden.

Die für die Implementierung eines EM-Systems erforderliche Arbeitszeit ist von Anbieter zu Anbieter verschieden. Einige

Hersteller haben einen Applizierungs-Vorgang für Sicherungsstreifen im Angebot, der bis zu fünf Mal so schnell ist wie das manuelle Anbringen. Nachdem das EM-Sicherungs-system einmal fertig installiert ist stellt die Wartung typischer-weise keine größere Herausforderung dar.

Die Detektoren und die Aktivierungsgeräte sind langlebig und effizient. Die Magnetstreifen sind anspruchslos und brauchen während der Lebensdauer des Mediums praktisch keine Instandhaltung oder Erneuerung. Bei der Aufnahme neuer Medien muss lediglich der EM-Streifen appliziert werden.

Die dritte Option ein Sicherungsproblem zu lösen ist die Installation einer RFID-Anlage (Identifizierung mit Hilfe von Hochfrequenz). Für die Ausleih- und Regalpflege-Funktionen in Bibliotheken bietet die RFID-Technologie deutliche Vorteile gegenüber Barcode-gestützten und manuellen Verfahren. Die meisten RFID-Systeme bieten darüber hinaus auch eine Sicherheitsfunktion, die eine Warnung ausgibt, wenn ein Kunde versucht einen nicht verbuchten Artikel mitzunehmen.

Funktionsweise von RFID: Bei einem RFID-System sind Daten auf einem „Etikett“ enkodiert, das einen Mikrochip und eine Antenne enthält. Die Informationen können von einem Lesegerät ausgelesen und an eine Person oder ein System weitergeleitet werden. RFID-Etiketten für Bibliotheken sind unauffällig. Sie sind normalerweise nur ein paar Quadratzentimeter groß und sehr dünn. Außerdem sind sie passiv: Sie haben keine eigene Stromversorgung. Die Energie für den Betrieb und zum Auslesen des Etiketts kommt vom Lesegerät. Dieses sucht mit Hilfe ausgesendeter Signale nach Etiketten, die sich innerhalb ihrer begrenzten Reichweite (max. 90 cm) befinden. Erfasst das Signal ein Etikett, wacht dieses auf und sendet die vom Lesegerät abgefragten Informationen. Wird RFID zu Sicherungszwecken eingesetzt, fragt das Lesegerät (das sich in der Nähe des Ausgangs befindet), ob der Artikel verbucht wurde.

System-Eigenschaften: Der primäre Vorteil der RFID-Technologie liegt für den Kunden in einer beschleunigten Ausleih-Verbuchung und für das Personal in erhöhter Produktivität. Der Sicherheitsaspekt der Technologie ist gegeben. Allerdings kann die Fähigkeit der sogenannten RFID-Tags zur Kontaktaufnahme und zur Kommunikation mit dem Lesegerät durch metallhaltige Gegenstände (wie zum Beispiel DVDs) beeinträchtigt werden. Durch Metall können die Etiketten auch – mit oder ohne Absicht – gegen das Lesegerät abgeschirmt werden. Bibliotheken mit begrenzter Sicherheitsproblematik kommen oft zu dem Schluss, dass ein RFID-System eine ausreichende Lösung darstellt. Bibliotheken mit gravierenderen Sicherheitsproblemen werden hingegen in vielen Fällen die Produktivitätszuwächse durch RFID mit der bewährten Zuverlässigkeit eines EM-Sicherungssystems kombinieren.

Implementierung: RFID-Systeme üben viel mehr Funktionen aus als EM-Sicherungssysteme. Zusätzlich zu den Sicherheitsfunktionen haben RFID-Lesegeräte die Fähigkeit, mehrere Artikel gleichzeitig automatisch aus- und einzubuchen. Diese Systeme können zum automatischen Sortieren zurückgegebener Artikel mit Materialflusssystemen kombiniert werden und die Mitarbeiter bei der Regalpflege unterstützen. In Anbetracht dieser breiten Palette von Fähigkeiten überrascht es nicht, dass für RFID-Systeme typischerweise eine größere Investition erforderlich ist als für EM-Sicherungssysteme. Die Etiketten sind teurer und das Anbringen der Etiketten ist etwas zeitaufwändiger, da die Barcode-Information auf die RFID-Etiketten übertragen werden müssen.

Worauf man bei einem Sicherungssystem achten muss

Alle Sicherungssysteme sind unterschiedlich. Bei der Anschaffung eines Sicherungssystems müssen die Vorstände und Mitarbeiter von Bibliotheken daher folgendes beachten:

1. Anbieter mit breiter Palette. Nischenanbieter mit einer schmalen Produktpalette können nur ein begrenztes Portfolio an Lösungen bieten. Entscheidet sich eine Bibliothek aber für einen Hersteller, der viele Produkte und Technologien im Programm hat, kann sie eine Lösung erwarten, die auf ihre individuellen Erfordernisse und Finanzierungsmöglichkeiten zugeschnitten ist.

2. Auf passende Komponenten achten. Hersteller mit einer vollständigen Produktpalette können Komponenten anbieten, die schon bei der Entwicklung aufeinander abgestimmt wurden. Die Bibliothek hat die Gewissheit, dass alle Komponenten ihres Leihverkehrs und ihrer Sicherungssysteme nahtlos miteinander verzahnt sind.

3. Lassen Sie sich nicht zum Produkt-Tester machen. Wahrscheinlich würden Sie Ihren Toaster auch nicht bei einem Unternehmen kaufen, das seine Produkte nicht rigorosen Prüfungen unterzieht. Außerdem würden Sie das Prüfsiegel einer unabhängigen Prüf- und Zertifizierungsanstalt für Produktsicherheit erwarten. Ihr Sicherungssystem soll deshalb den Kinderschuhen bereits entwachsen sein, wenn Sie es anschaffen.

4. Die Klassiker in Ihrer Sammlung halten dem Lauf der Zeit stand. Dasselbe erwarten Sie auch von Ihrem Sicherungssystem. Daher ist es wichtig, dass die Sicherungsetiketten genau so lange halten, wie die Medien, auf denen sie angebracht werden, unabhängig davon, ob es sich um einen dicken Wälzer handelt, der zweimal im Jahrzehnt ausgeliehen wird, oder um eine populäre DVD oder um ein heißgeliebtes Kinderbuch. Die behauptete Lebensdauer sollte deshalb durch eine aussagekräftige Garantie gestützt werden.

5. Allzu oft ist ein entfernter Kundendienst kein Kundendienst. Viele Probleme können telefonisch geklärt werden – aber eben nicht alle. Wenn Ihre Kundendienstvereinbarung keinen örtlichen oder regionalen Support zusichert, kann es im Ernstfall lange dauern, bis das Problem behoben ist.

Es kann überall geschehen

Diebe entdecken die örtliche Bibliothek. Die sich wandelnde Zusammensetzung der Sammlungen von Bibliotheken (mit größeren Ausgaben für DVDs und CDs) hat, zusammen mit der Möglichkeit des schnellen und anonymen Weiterverkaufs im Internet oder in Second-Hand-Läden, dazu geführt, dass Bibliotheksdiebstahl ein Problem von wachsender Bedeutung darstellt. Die folgenden Beispiele geben mehr Aufschluss über die Problematik:

- In einer Stadt entdeckte ein Polizist durch Zufall hunderte von DVDs und CDs, die aus einer örtlichen Bibliothek gestohlen worden waren. Bei einer daraufhin vom Bibliotheksdirektor veranlassten Inventur wurde festgestellt, dass 6 Prozent der Artikel, die in den Regalen vermutet wurden, fehlten. Weitere 6 Prozent waren ausgeliehen, aber nicht zurückgegeben worden. Im Verlauf nur eines Jahres, so die Schätzung, hatte die Bibliothek nahezu 2 Prozent ihrer Sammlung verloren.[iv]

- Manchmal verteilen sich die Diebstähle über mehrere örtliche Bibliotheken. Das war zum Beispiel in einer Stadt im mittleren Westen der USA der Fall: In der Wohnung einer Frau wurden 400 gestohlene Kochbücher gefunden. [v]

- Eine andere Bibliothek hatte nur Kinder-Videos und -DVDs in der Sammlung – Artikel, von denen man glaubte, dass sie weniger attraktiv für Diebe seien. Nach einer kürzlich durchgeführten Inventur musste die Direktorin überrascht feststellen, dass mehr als 40 Prozent dieser Kinder-DVDs fehlten. Ihre erste Strategie zum eindämmen der Diebstähle war es alle DVDs aus dem Freihandbestand herauszunehmen. Das erwies sich jedoch als sehr aufwändig für die Mitarbeiter. Als nächstes wurde die Idee umgesetzt, nur Bildungs-DVDs im Freihandbestand zu führen – in der Annahme, dass die Wahrscheinlichkeit des Diebstahls bei diesen Artikeln nicht so groß sein würde. Eine Inventur nur vier Monate später ergab, dass fast 30 Prozent fehlten. [vi]

- Nach einem Hinweis von einem Kunden suchte eine Bibliothekarin eine Reihe von Läden auf, in denen gebrauchte Disks verkauft werden. Sie fand Dutzende gestohlener CDs und DVDs aus der Bibliothek. Das war ein guter Anfang, aber trotzdem nur ein geringer Prozentsatz der auf 4.000 geschätzten Zahl von Disks (mit einem geschätzten Wert von 92.000 US-Dollar), die der Bibliothek in nur etwa 5 Jahren abhanden gekommen waren. [vii]

- Neueren Berichten zufolge werden gestohlene DVDs unter anderem in Game Stores, bei Internetauktionen und sogar in Eckläden gehandelt.

Anmerkungen

[i] O'Neill, E.T. und W. L. Boomgaarden. 1995.

Zustandsverschlechterung und Schwund bei Büchern: Größenordnung und Phänomene in Bibliotheken im Staat Ohio [Book deterioration and loss: Magnitude and characteristics in Ohio libraries.]
Library Resources and Technical Services 38(4):394-408, zitiert nach "Sicherheitsprobleme in öffentlichen Bibliotheken im Staat Ohio" ["Security Issues in Ohio Public Libraries"] von Michael Lorenzen, Leiter der Abteilung Reference Services an der Central Michigan University. ERIC ED #416 907, Februar 1998. Verfügbar unter http://www.michaellorenzen.com/

[ii] Website der American Library Association, Bereich Frequently Answered Questions:

"Ich frage mich, ob Sie Daten über Schwundraten haben, die im Rahmen von Untersuchungen durch Ihre Mitglieder oder in irgend einer anderen Form erhoben wurden." http://www.ala.org/Template.cfm?Section=alafaq&template=/cfapps/faq/faq.cfm

[iii] Von Diebstahl geplagt. Öffentliche Bibliothek von Gwinnett County verkauft Kinder-Videos [Plagued by Theft, Gwinnett County PL Sells Kids' Videos]; http://www.libraryjournal.com/article/CA6277204.html

[iv] Bibliotheken verlieren immer noch Artikel aus den Regalen [Libraries still losing items from shelves];

http://www.oregonlive.com/oregonian/stories/index. ssf?/base/news/1 16962189797960.xml&coll=7

[v] Fehlende Kochbücher aus Bibliothek in Bettendorf, Iowa, gefunden [Missing Library Cookbooks Recovered in Bettendorf, Iowa];
http://www. ala. org/ala/alonline/currentnews/newsarchive/2003/alnov2003/missinglibrary.cfm

[vi] Von Diebstahl geplagt. Öffentliche Bibliothek von Gwinnett County verkauft Kinder-Videos [Plagued by Theft, Gwinnett County PL Sells Kids' Videos]; http://www.libraryjournal.com/article/CA6277204.html

[vii] Low-tech-Maßnahmen dämmen Diebstahl in MI-Bibliothek ein [Low-tech Responses Stem Major Thefts at MI Library]; http://www.libraryjournal.com/article/CA6283408.html

LOREN BREGEL ist als Market Development Supervisor für 3M Library Systems tätig. Anmerkungen oder Fragen können Sie an ldbregel@mmm.com schicken.

Auswirkungen auf Bibliotheken

Die finanziellen Auswirkungen dieser Diebstähle können erheblich sein. Bei ihren regelmäßigen Inventuren stellen Bibliotheken üblicherweise fest, dass über 4 Prozent der Sammlung fehlen. Bei einem Preis von 30 US-Dollar pro Artikel kommen auf eine Bibliothek mit einer Sammlung von 100.000 Medien Ausgaben von ca. 120.000 US-Dollar für die Wiederbeschaffung der gestohlenen und falsch eingestellten Bücher zu. 3M hat aus diesem Grund den Loss Reduction Calculator entwickelt, der auf der Website von 3M Library Systems (www.3M.com/us/library oder www.3M-bibliothek.at) im Bereich „Resources“ zu finden ist. Basierend auf Berechnungen mit dem Loss Reduction Calculator würden sich die Kosten für die Wiederbeschaffung bei einer jährlichen Schwundrate von nur 0,5 Prozent auf 15.000 US-Dollar belaufen.

Einige Studien gehen von einer deutlich höheren Schwundrate aus. Eine 1995 durchgeführte Untersuchung ergab, dass in Ohio 12 Prozent aller Bibliotheks-Bücher fehlten [i]. Im Bereich für Frequently Asked Questions auf der Website der American Library Association, [ii] wird ein wissenschaftlicher Artikel zitiert, demzufolge die Kosten bei einer Sammlung von 50.000 Bänden „70.000 US-Dollar im Jahr betragen, wenn man die Wiederbeschaffungskosten im Jahr 2005 zugrunde legt.“

Bibliotheks-Diebstähle können aber auch institutionelle Auswirkungen haben. Andauernde Verluste werden manchmal als ein Zeichen für schlechten Umgang mit gemeinschaftlichen Ressourcen angesehen. Aufgrund der Finanzierung durch Staatsgelder besteht gegenüber den örtlichen Steuerzahlern eine gewisse finanzielle Verantwortung. Wird dieser nicht nachgekommen kann dies negative Folgen für die Bibliotheksleitung und für das Budget haben. In einigen Gemeinden scheinen Bibliotheks-Vorstände jedoch bereit zu sein ein gewisses Ausmaß an Diebstahl als hinnehmbare Betriebskosten anzusehen, die prognostiziert und in Bibliotheks-Budgets eingeplant werden können.

Um die Verluste einzugrenzen haben einige Bibliotheken beschlossen den Zugang zu bestimmten Teilen ihrer Sammlungen, insbesondere zu Video-Kassetten und DVDs, zu beschränken. In einem Bezirk sahen sich Vorstand und Direktor angesichts der wiederholten und ausgedehnten Verluste dazu veranlasst, die 21.000 Artikel umfassende DVD-Sammlung der Bibliothek einzustellen. „Das ist ein beliebtes Angebot“, sagte der Direktor, „aber wenn man von mir erwartet, dass ich verantwortungsvoll mit öffentlichen Geldern umgehe, kann ich dieses Angebot nicht aufrechterhalten.“ [iii]

Ständige Verluste können auch zu Änderungen im Aufgabenbereich der Bibliotheks-Mitarbeiter führen. Der Schwerpunkt ihrer Tätigkeit verlagert sich mehr und mehr auf Ordnungsfunktionen und auf die Überwachung von Kunden. Dies kann zu Mitarbeiterunzufriedenheit führen und sich somit negativ auf die Produktivität sowie die Kundenbetreuung auswirken.

3M

3M Deutschland GmbH
Abt. Bibliothekssysteme
Carl-Schurz-Str. 1
41453 Neuss
+49-2131-142044
www.3m-bibliothekssysteme.de
3M, Tattle-Tape und SelfCheck sind Warenzeichen der 3M. © 3M 2008