

Lessons learned – Welche neuen Benutzungsservices bleiben nach Corona?

Dr. Berthold Gillitzer (BSB)

Dr. Thomas Stöber (UB der LMU)

Lehrmeister Corona

Einschränkungen dominieren:



Lehrmeister Corona

Erzwungene Maßnahmen haben sich auch als zukunftssträchtig erwiesen

In einem Workshop der KSI wurden exemplarisch Bereiche beleuchtet und Beispiele besprochen:

- Zulassung / Ausleihe / Buchversand / Scanservices
- Lesesaalservices
- Infokompetenz und Auskunftsdienste

Access denied - Wie komme ich an meine Bücher? Klassische Services remote

Der Kontext:



- Durch digitale Lehre und Homeoffice entsteht delokalisierte Nutzungsbedarf
- Die Corona-Lehre: auch für die klassischen Services auf Printbestand bleibt der Bedarf, selbst wenn die Nutzer*innen nicht vor Ort kommen können

Acces denied - Wie komme ich an meine Bücher? Klassische Services remote

Nutzer*in werden

- Am besten automatisch: Identity Management – Das Problem liegt bei anderen
- Anmeldung bei der Bibliothek – Hürde ABOB / Sicherheit:
- Einfache Version:
 - Nachweise und Dokumente per Mail, befristete Zulassung, Versand der Ausweise oder Abholung vor Ort bei Ende der Befristung – Löschung der Ausweiskopien!!!
- Für Fortgeschrittene: Formularlösung im Web mit Uploadfunktion, Workflowunterstützung und automatisierter Löschung
- Die Zukunft?:

ePerso: der digitale Ausweis



Einfach geschickt: Buchversand - Scandienste

Buchversand

- Effektive Lösung für den Zugang zu Printbestand
- Voraussetzungen:
 - Bestellaufgabe / Verankerung im OPAC
 - Kostenfrei / gegen Entgelt?
 - Postversand: Logistik, Material
 - Klärung von Haftung und Verlust
- Erfahrungen:
 - Hoch geschätzt und im Zweifel sehr entlastend!!!
 - Relativ hoher Aufwand
 - Relativ geringes Aufkommen in Normalzeiten



1. Der Postbote kommt herein und übergibt eine schwere Kiste aus der Hauptstadt. Porto — 4 fl. 24 kr.

Einfach alles einscannen?

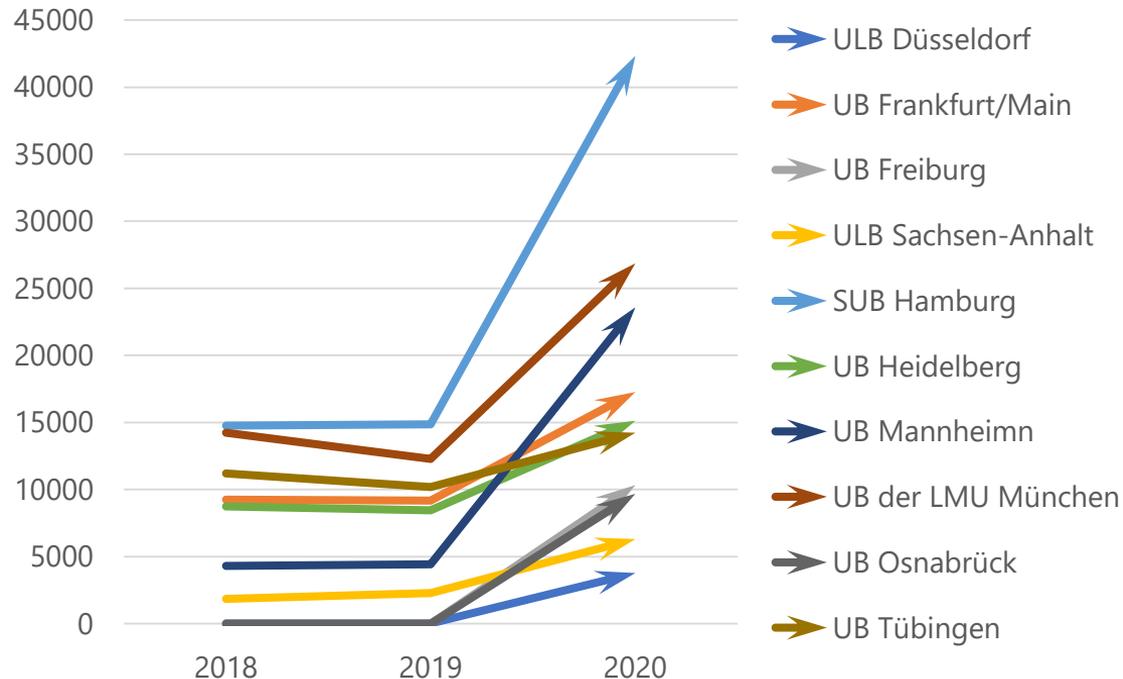
- gedruckten Bestand über das Scannen für Lernplattformen und über Campuslieferdienste zugänglich machen
- Urheberrecht: weitgehende Möglichkeiten, insbesondere beim Campuslieferdienst
- in der Pandemie an vielen Bibliotheken stark nachgefragter Service



Quelle: <https://book2net.net/de/produkte/a2.buchscanner,self-service-scanner/kiosk-public/>

Einfach alles einscannen?

Bestellungen über Direktlieferdienste 2018-2020



2019 -> 2020:

- UB Frankfurt / Main +88%
- ULB Sachsen-Anhalt +178%
- SUB Hamburg +185%
- UB Heidelberg +79%
- UB Mannheim +433%
- UB der LMU +119%

Einfach alles einscannen?

- Corona-Sondereffekt oder künftiger Standardservice?
- Erwartungshaltung der Nutzer*innen?
- Nachfrage stark abhängig vom Profil der Bibliothek
- hoher Ressourcenbedarf (Personal, technische Infrastruktur)

Zwischenfazit:

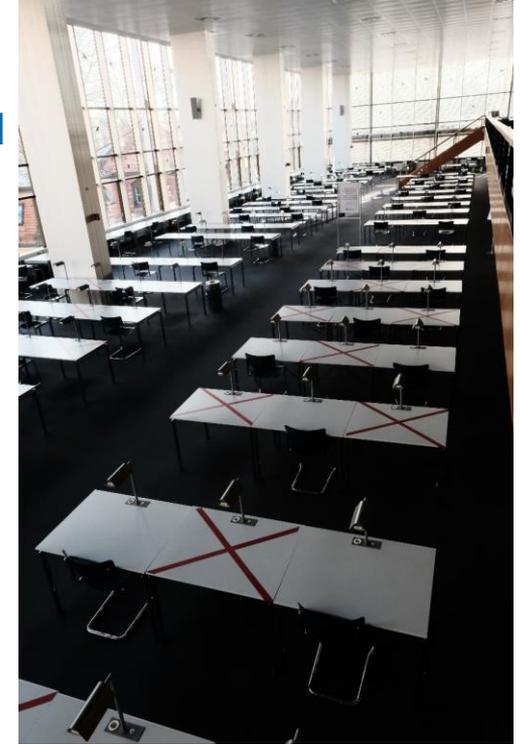
welche Tendenzen zeichnen sich im Bereich
Zulassung / Printbestand ab?

- klassische Vor-Ort-Services werden zu Remote-Services
 - Printbestand wird remote / digital zugänglich
- ⇒ push statt pull: die Services zu den Nutzer*innen bringen

Planvoll im Lesesaal - Reservierungsservices

Reservierungsservices in den Lesesälen von der Not zur Tugend

- Der Bedarf für Lesesaalservices ist ungebrochen: Lern- und Arbeitsort, Nutzung spezieller Bestände...:
„Mein Lebensplan hängt davon ab, einen Sitzplatz in Ihrer Bibliothek zu erhalten..“
- Die Not: Zugangsbeschränkung, Abstandsregelungen, Kontaktnachverfolgung
 - Quick and dirty, tagesweise oder mit Zeitslots
 - Anpassung bestehender Systeme: Raumbelegung, Veranstaltungsplanung
 - Hoher Aufwand mit beschränktem Komfort
 - Hohe no show Rate... - Überbuchung?



Planvoll im Lesesaal - Reservierungsservices

Reservierungsservices in den Lesesälen von der Not zur Tugend

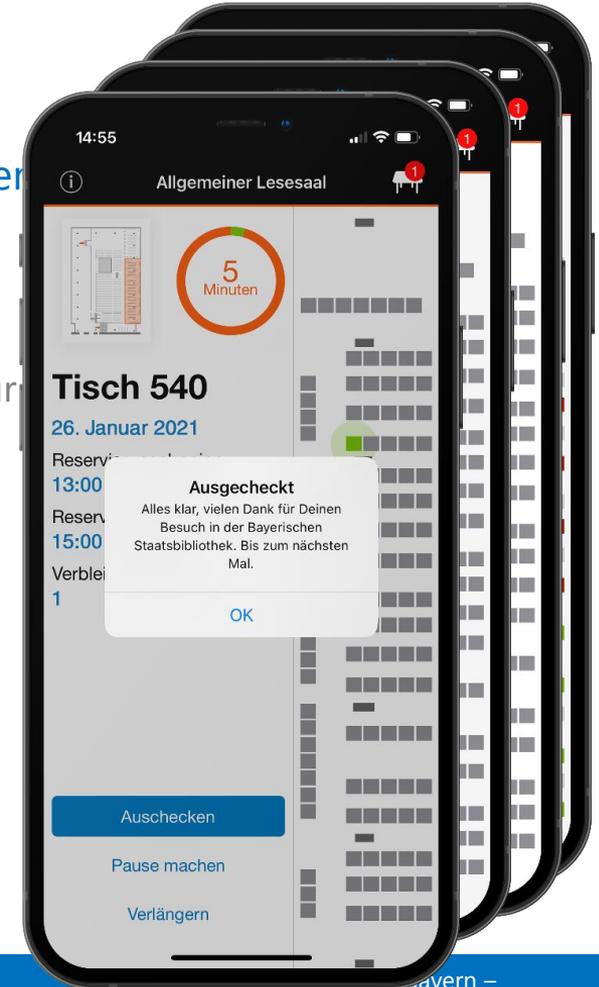
- Die Tugend:
 - Gezielte Planung des Bibliotheksbesuchs: mein Platz ist mir sicher
 - Neue Möglichkeiten der Nutzersteuerung:
 - Wer kann welche Bereiche, wann nutzen?
 - Welche Gruppen erhalten welche Prioritäten?
 - Welche Bereiche werden wie ausgelastet?
 - Hoher Aufwand:
 - Check-in / Check-out Funktion
 - Verknüpfung mit Nutzerverwaltung, Verzeichnisdienst
 - Berücksichtigung von Nutzergruppen



Planvoll im Lesesaal - Reservierungsservices

Reservierungsservices in den Lesesälen von der Not zur Tugend

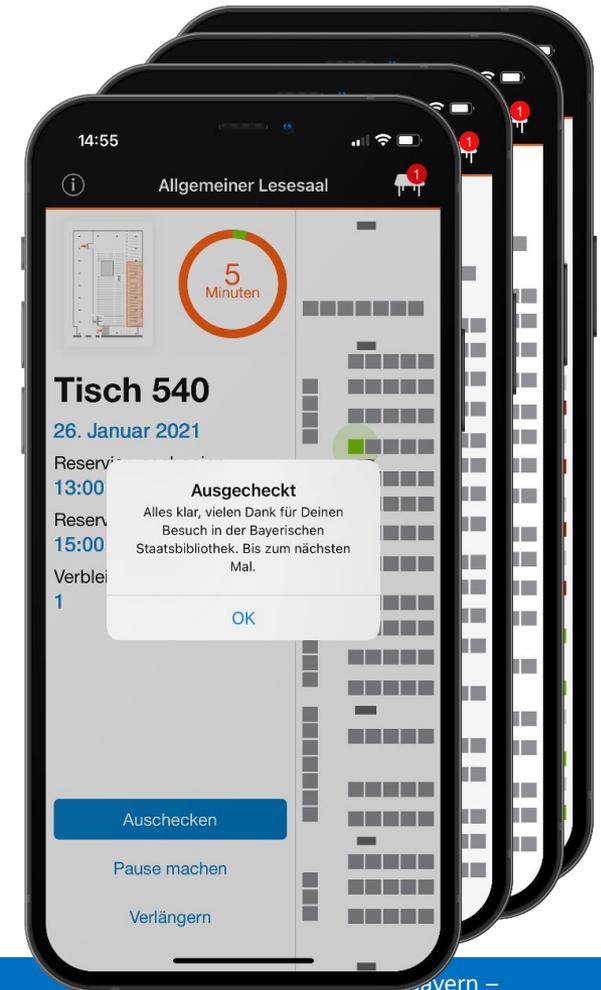
- Individuelle Lösungen, zur Situation vor Ort passend:
- Beispiel App:
 - Einfache Reservierung per App über grafische Oberfläche für angemeldete Nutzer*innen
 - Wahl von Sitzplatz und genauer Zeit
 - Check-in / Check-out und Pausenfunktion
 - Komfortable Nutzung mit Pushbenachrichtigung
 - Flexibel konfigurierbar:
 - Wie viele Reservierungen?
 - Wie lange vorweg reservierbar?
 - Welche Reservierungszeiten usw...?



Planvoll im Lesesaal - Reservierungsservices

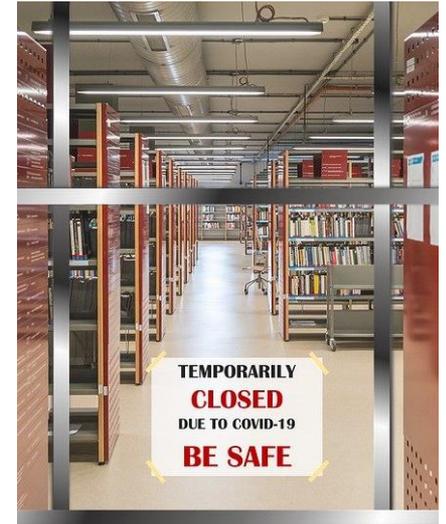
Reservierungsservices in den Lesesälen von der Not zur Tugend

- Beispiel App - Erfahrungen
 - Weitgehend selbsterklärend
 - Sehr gute Akzeptanz
 - Hoher Entwicklungsaufwand: Bibliotheken sind wieder nicht leicht mit anderen Gebieten zu vergleichen



Auskunft und Informationskompetenz werden digital(er)

- Pandemie als Einschnitt: Umstieg auf digitale Formate in sehr kurzer Zeit
- zum einen: Umstellung auf bzw. Ausbau bewährter digitaler Formate (Webinare, E-Tutorials, Chat-Auskunft, Auskunft via Social Media)
- zum anderen Experimente mit neuen Formaten (virtuelle Führungen, Online-Sprechstunde)
- Vorteile der digitalen Formate werden sichtbar: Flexibilität, größere Reichweite, Erschließung neuer Zielgruppen



Quelle:
<https://www.libraryjournal.com/?detailStory=libraries-roll-back-in-person-services-due-to-covid-19-contact-local-resurgence>

Auskunft und Informationskompetenz werden digital(er)

- aber: Mehrwert der analogen Formate bei Führungen und vergleichbaren Angeboten
- das Beste aus beiden Welten: Online-Angebote bei vielen Teilnehmer*innen, Präsenz-Angebote bei geringerer Teilnehmer*innenzahl und ‚analogen Themen‘
- Digitalisierung des IK-Bereichs ist mit Herausforderungen verbunden:
Technikkompetenz beim Personal, Didaktik an die digitalen Kanäle anpassen

Fazit: Der Blick in die Kristallkugel



© Can Stock Photo / Shutterstock

Fazit: Der Blick in die Kristallkugel

erste These: die Corona-Pandemie verändert die Benutzungsservices nachhaltig, Benutzung wird (noch) digitaler

- Beschleunigung des Digitalisierungsprozesses in der Benutzung durch die Corona-Pandemie
- Entwicklung digitaler Services in der Pandemie: mehr Flexibilität, mehr Komfort (Online-Zulassung, Scanservices, Platzreservierung, Online-Sprechstunde, ...)

Fazit: Der Blick in die Kristallkugel

- warum sollten wir diese Services nach der Pandemie wieder einstellen?
 - ⇒ klassische Vor-Ort-Services werden zu Remote-Services / digitalen Services
 - ⇒ push statt pull: Services zu den Nutzer*innen bringen
- Ausnahme Lesesäle

Fazit: Der Blick in die Kristallkugel

zweite These: die Corona-Pandemie ist eine Chance, in den Benutzungsservices noch agiler zu werden

- in der Pandemie Entwicklung neuer Dienstleistungen unter großem Zeitdruck und in einem sehr dynamischen Umfeld
- einige Dienstleistungen haben sich als tragfähige, nachhaltige Lösungen für die Post-Pandemie-Zeit erwiesen
- anders arbeiten: pragmatischer, weniger perfektionistisch, „agiler“ – auch in Zukunft

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

berthold.gillitzer@bsb-muenchen.de

thomas.stoeber@ub.uni-muenchen.de