



Arbeitspapier / 03.11.2021 / verabschiedet durch den Steuerungsausschuss
Standortkonzept der Universitätsbibliothek Zürich

1. Ausgangslage

Die Universitätsbibliothek Zürich (UB) vereint unter einem Dach und betreibt 41 Standorte unterschiedlicher Art und Grösse. Im Projekt AUB wurde ein Organisationsmodell vorgeschlagen und vom Steuerungsausschuss abgenommen, das eine Zusammenführung der Mitarbeitenden in jeweils drei Teams pro Bereich vorsieht. Diese Zusammenführung hat den Zweck, die Abläufe zu harmonisieren und effizient zu gestalten. Auf diese Weise soll auch eine Spezialisierung sowie das Arbeiten in grösseren Teams ermöglicht werden. Das bedeutet, dass nicht mehr alle Tätigkeiten an allen Standorten ausgeführt werden. Die Grundidee ist, dass es drei Teams pro Bereich gibt, die für den Betrieb der zugeordneten Standorte des Bereichs verantwortlich sind. Ein Ziel der Reorganisation besteht darin, dass durch die Zusammenführung des Personals, das die Medien bearbeitet, der Austausch unter den Mitarbeitenden und der Know-How-Transfer gefördert wird. Weiter soll das Personal der Nutzendienste v.a. an Standorten mit grösserem Publikumsaufkommen eingesetzt sein. Die Liaison Librarians als drittes Team agieren gemeinsam mit ihrem Tandempartner der ZB möglichst selbstständig vor Ort bei ihrem Fachbereich. Somit können die fachlichen Ansprechpartner direkt vor Ort kontaktiert werden. Die Absicht ist, dass durch die Verringerung der Anzahl von Theken die Kundenströme gebündelt werden und eine bessere Verteilung des Arbeitsvolumens erreicht werden kann.

Als Grundlage hierfür gilt das Rahmenkonzept «Zugänglichkeit». In diesem wurde festgehalten, dass die Standorte möglichst lange und mit UZH-Card zugänglich sein sollen sowie die Selbstausleihe ermöglicht werden soll. Zudem sollen die Nutzungsbestimmungen für die Standorte einheitlich und transparent sein – es wird eine Benutzungsordnung für die gesamte UB geben.

In diesem Papier wird erläutert, wie die Betriebskonzepte der Standorte geplant sind.

2. Sechs Standorttypen

Neben dem klassischen Betrieb mit Personal im Kundenbereich (Frontoffice) wird die UB Standorte betreiben, in welchen Bibliotheksmitarbeitende im Backoffice vor Ort sind oder in welchen kein Personal präsent ist. Weiter gibt es Forschungsbibliotheken und Multifunktionsorte. Dabei orientieren sich diese Modelle an bestehenden Situationen in einzelnen Bibliotheken der UZH und an Vorbildern aus anderen Universitätsbibliotheken.

Standorte mit Personalpräsenz

Die sechs Typen unterscheiden sich neben der Personalpräsenz im Zugang und Ausleihmöglichkeiten. Standorte mit Personalpräsenz – unabhängig ob im Front- oder Backoffice – sind für alle Nutzengruppen mindestens von 9.00 bis 17.00 Uhr frei zugänglich. Studierende können via UZH-Card ausserhalb dieser Zeiten in die Standorte gelangen, so lange wie die Gebäude offen sind. Forschende haben mit ihrer UZH-Card einen 24/7-Zugang zu Gebäuden und Bibliotheksstandorten.

In Standorten mit Personal können Kurierbücher und Medien aus den für Studierende und das öffentliche Publikum nicht zugänglichen Standorten abgeholt werden. Für alle standortspezifischen Fragen (wie spezielle Öffnungszeiten, Adressänderungen, Verlängerungen, Fragen zur Aufstellungssystematik o.ä.) steht das Personal der Nutzendienste zur Verfügung: Entweder physisch (Frontoffice) oder via Zoom bzw. Telefon (Backoffice). Für tiefergehende Beratungen vereinbart man ein Gespräch mit der/dem entsprechenden Liaison Librarian.

Auskunft:

- Bei Standorten mit Frontoffice erfolgt dies an der Theke.



- Bei Standorten mit Backoffice können Nutzende sich an der Theke mit dem Personal in Verbindung setzen (via Zoom oder Telefon) oder sie können Kontakt mit dem Personal vor Ort aufnehmen (bspw. Serviceklingel), um ihre Fragen zu klären.
- Tiefergehende Beratung: Termin mit Liaison Librarian (sowohl Frontoffice wie auch Backoffice).

Alle Standorte der UB sind für den Selbstbetrieb ausgerüstet: Die Standorte bieten Selbstausleihe und Rückgabeboxen an, haben ein Leitsystem und Übersichtspläne. Die Aufstellungssystematik ist erläutert. Die verfügbaren Geräte sind mit Anleitungen versehen. D.h., die Benutzung der Standorte ist weitgehend selbsterklärend.

Ausleihe und Rückgabe:

- Standorte mit Frontoffice: Selbstausleihe, Abgabe an Theke und Rückgabebox
- Standorte mit Backoffice: Selbstausleihe und Rückgabebox

Sollte dennoch eine Frage zur Benutzung auftauchen, können sich die Nutzenden an das Personal an der Theke (im Falle eines Frontoffice-Standorts) richten oder sie wenden sich an das Personal im Büro bzw. an das Theken-Personal via Zoom oder Telefon (im Falle eines Backoffice-Standorts).

Hilfe bei Gerätenutzungsproblemen:

- Frontoffice: Mitarbeitende an der Theke können bei Geräteproblemen angesprochen werden.
- Backoffice: Bei den Geräten befinden sich Anleitungen; die Bedienung sollte selbsterklärend sein. Bei Problemen können die Nutzendendienste kontaktiert werden (via Telefon, Zoom oder Serviceklingel).

Für spezielle Verlängerungen von Ausleihfristen kann man sich an Bibliothekarinnen wenden. Dabei genügt ein Anruf oder eine Mail. Man kann sich hierfür aber auch an das Personal im Frontoffice wenden. Dasselbe gilt bei Fragen zu Mahnungen.

Ausleihfristverlängerung, Fragen zu Mahnungen:

- Standort mit Frontoffice: Ausleihfristverlängerung an Theke oder via Mail bzw. Anruf
- Standort mit Backoffice: Ausleihfristverlängerung via Mail oder Anruf

Frontoffice- und Backoffice-Standorte unterscheiden sich in Bezug auf den Verkauf: Schlösschen für die Schliessfächer, Taschen, Kaffee, Merchandising-Artikel u.a.m. können nur in Frontoffice-Standorten erworben werden.

Verkauf:

- Standorte mit Frontoffice: Verkauf von verschiedenen Artikeln
- Standorte mit Backoffice: Kein Verkauf

Das heisst: Bis auf den Verkauf von Artikeln werden alle Services sowohl in Standorten mit Frontoffice wie auch in Standorten mit Backoffice angeboten.

Standorte ohne Personalpräsenz

Es gibt zwei Typen von Standorten ohne Personalpräsenz. Ausschlaggebend hier ist, ob die Studierenden einen Zugang via UZH-Card erhalten. Haben die Studierenden Zutritt zum Standort, können sie Medien dort vor Ort ausleihen (auch eine Bestellung via UB/ZB-Kurier ist möglich). Dieser Typus wird als Open Library bezeichnet. Er entspricht einem mittlerweile weit verbreiteten Typ von kleineren wissenschaftlichen Bibliotheken. Haben die Studierenden keinen Zugang, müssen sie wie die Öffentlichkeit in beiden Fällen die Medien via swisscovery an einen Standort mit Personalpräsenz bestellen. Diesen Standorttyp bezeichnen wir als geschlossenen Standort (oder closed library).

In all diesen Standorten wird die Selbstausleihe angeboten, damit Forschende vor Ort Zutritt haben und Medien ausleihen können. Dies wiederum bedeutet in einzelnen Fällen eine Änderung des Ver-



fahrens. Die UB legt Wert darauf, dass jederzeit transparent ersichtlich ist, wo sich ein Medium befindet. Dies wird mit der (Selbst-)Ausleihe im Bibliothekssystem ermöglicht. Es gibt also keine informellen «Ausleihen» ohne Verbuchung im System an einen Standort ausserhalb der Bibliothek mehr.

Besteht ein Informationsbedarf in einer Open Library, steht den Nutzenden das Personal der Nutzendendienste via Zoom-Station oder Telefon zur Verfügung. Auch bei Geräteproblemen oder Fragen zu Ausleihfristen bzw. Mahnungen ist diese Verbindung zu wählen.

Multifunktionsorte

Die UB bietet verschiedene Lernräume an, um Begegnungen, das kreative Zusammenarbeiten, Gruppenarbeiten, Workshops u.v.m. zu unterstützen. Diese Räume sind alle via UZH-Card zugänglich und unabhängig von Personalpräsenz benutzbar. Das Serviceangebot unterscheidet sich von den anderen Standorten. Es findet hier keine Ausleihe statt. In den Lernräumen können Workshops angeboten werden oder Beratungen durch spezifisches Bibliothekspersonal durchgeführt werden.

Forschungsbibliotheken

Für diesen Standorttyp besteht ein separates Dokument («Rahmenbedingungen Forschungsbibliotheken»). Es definiert die eng gesteckten Kriterien, die ein Standort erfüllen muss, um als Forschungsbibliothek zu gelten.

Zu erwähnen hier ist, dass der Zugang zu den Forschungsbibliotheken eingeschränkt ist. In der Regel müssen Studierende und Externe an einem Frontoffice-Standort gegen Abgabe eines Ausweises eine UZH-Gäste-Karte oder einen Schlüssel ausleihen, um die Forschungsbibliothek betreten zu können. Der Gesamtbestand ist Präsenzbestand. Forschende vor Ort erhalten Zutritt und können auch Medien in ihre Büros ausleihen.

In den Forschungsbibliotheken treffen die Nutzenden ein ähnliches Dienstleistungsportfolio wie bei den Standorten mit Backoffice an. Zu den Servicezeiten (09.00 bis 17.00 Uhr) ist Personal vor Ort, welches angesprochen werden kann. Es können Beratungstermine vereinbart werden und schnelle Informationen via Telefon oder Zoom bei den Nutzendendiensten eingeholt werden. Forschungsbibliotheken sind jedoch keine Abholorte für Kurierlieferungen.

Überblick über die Standorttypen

In der nachfolgenden Tabelle ist die «Standortinformation», wie sie auf der UB-Website erscheinen wird, abgebildet. Zudem finden sich zu jedem Standorttyp die Angaben über die Personalpräsenz, zur Ausleihmöglichkeit und zur Zugangsregelung.



	Forschungsbibliothek (Research Library)	Geschlossener Standort (Closed Library)	Standort ohne Personalpräsenz (Open Library)	Standort mit Personal im Backoffice (Backoffice Library)	Standort mit Personal im Frontoffice (Frontoffice Library)	Multifunktionsort (Study Center)
Personal	im selben Gebäude	kein Personal	kein Personal	Personal vor Ort (MD, LL, stud. MA), kein Schichtbetrieb	Theke im Schichtbetrieb, Backoffice	Personal bei Bedarf
Ausleihe	nur F (vor Ort)	S/Ö: Bestellung, in den Lesesaal oder zur Abholung F: Selbstausleihe	S/F: Selbstausleihe Ö: Bestellung, zur Abholung od. in Lesesaal	Selbstausleihe	Ausleihe und Selbstausleihe	
Kurier				Abholort	Abholort	
Zutritt	S(Auswahl)/F (vor Ort): UZH-Card (od. Schlüssel) Ö: auf Anfrage	S/Ö: Kein Zutritt F (vor Ort): UZH-Card (od. Schlüssel)	S/F: UZH-Card Ö: Kein Zutritt	Während 9-17 Uhr: S/F/Ö Ausserhalb 9-17 Uhr : S/F: UZH-Card Ö: Kein Zutritt	Während Thekenzeit*: S/F/Ö Ausserhalb Thekenzeit: S/F: UZH-Card Ö: Kein Zutritt	S/F: UZH-Card Ö: auf Anfrage

*Thekenzeit
Mo – Fr: entw. 9-17 Uhr oder 8-19 Uhr
ev. Sa/So: 9-17 Uhr

3. Zuordnung der Typen zu den Standorten

In der nachfolgenden Abbildung ist jeder Standort der UB einem Standorttyp zugewiesen. Die Mehrheit sind Standorte mit Personalpräsenz (23)¹, die auch vom UB/ZB-Kurier und künftig auch vom SLSP courier beliefert werden. Die UB führt 7 geschlossene Standorte. Diese sind meist in einem Gebäude, in dem auch ein Standort mit Personalpräsenz ist, sodass das Personal der Nutzendendienste Bestellungen daraus holen kann. Besteht der Bedarf, dass Studierende in die geschlossenen Standorte Zugang erhalten sollen, können diese bei den Frontoffice-Standorten eine Gäste-UZH-Karte gegen Ausweis ausleihen. Damit können die geschlossenen Standorte genutzt werden.

Neben den 5 Forschungsbibliotheken bietet die UB je 3 offene Standorte und 3 Multifunktionsorte an.

¹ In Diskussion ist, ob im Bereich 1 die Philosophie eine Theke erhält anstelle der Kunstgeschichte.



Universitätsbibliothek						
Bereich 1	Bereich 2	Bereich 3	Bereich 4	Bereich 5	Bereich 6	Innovation & Kommunikation
Theologie	Rechtswissenschaften	Erziehungswissenschaft (FRE)	Medizin <u>Careum</u>	Naturwissenschaften	Politologie	Digital Library Space
Religionswissenschaft		Erziehungswissenschaft (KAB)	Medizingeschichte	Veterinärmedizin	Populäre Kulturen & Film	
Geschichte		Anglistik		Pflanzenwissenschaften	Videothek	
Osteurop. Geschichte		Slavistik, AVL & vergleichende Sprachwissenschaft		Lernzentrum <u>Irchel</u>	Ethnologie, Soziologie, Kommunikationswissenschaft (MD-Zentrum)	
Wirt. & Sozialgeschichte		Vergl. Sprachwissenschaft (PLG)		Paläontologie	IKMZ -> Begegnungsort Campus Oerlikon	
prähist. Archäologie		Vergl. Sprachwissenschaft (Sellergraben)			Psychologie	
Klass. Archäologie		Germanistik & Skandinavistik			Völkerkundemuseum	
Kunstgeschichte		Volkswirtschaft (MD-Zentrum)				
Ägyptologie		Betriebswirtschaft (MD-Zentrum)				
Philosophie		Romanistik				
Gräzistik & Latinistik		Forschungsbibliothek Jakob Jud				
Asien-Orient (RAA)						
Asien-Orient (ZUB)						
Ethik						

Standort mit Frontoffice (11)
Standort mit Backoffice (12)
Forschungsbibliothek (5)
Offener Standort (3)
Geschlossener Standort (7)
Multifunktionsort (3)

4. Evaluation des Standortkonzepts

Das neue Standortkonzept der UB Zürich bedeutet eine Veränderung im Betrieb der Bibliotheken und Standorte. Die UB und ihre Mitarbeitenden setzen dieses Konzept mit Bedacht und unter Berücksichtigung der Wünsche und Anforderungen der Nutzenden um. Entsprechend wird die UB Rückmeldungen, Anregungen und Kritik aufnehmen und zur Optimierung des Angebots verwenden. Gleichzeitig soll mittels Nutzungsstudien systematisch ermittelt werden, wie das Konzept bei den Nutzenden ankommt und wo Verbesserungs- oder Änderungsbedarf besteht. Dies geschieht durch ein noch auszuarbeitendes Konzept für die Erhebung der Nutzendenzufriedenheit und durch studentische Qualifikationsarbeiten in Zusammenarbeit mit dem Studiengang Information Science an der FH Graubünden.

Weiter wird im Rahmen des Projekts AUB Phase II ein Konzept zum Monitoring der Dienstleistungen der UB entwickelt, das sowohl quantitative wie qualitative Aspekte beinhalten soll.