



Arbeitspapier / 14.04.2021 / verabschiedet durch den Steuerungsausschuss

AP2: Rahmenkonzept Zugänglichkeit

Im Bedarfs- und Medienkonzept wurde festgehalten, dass als Basis für den Produkt- und Dienstleistungskatalog zu verschiedenen Themen Grundsatzpapiere bzw. Rahmenkonzepte zu erarbeiten sind. Das vorliegende Dokument diskutiert Grundsätze zur Zugänglichkeit zu den gedruckten und digitalen Beständen, die für die UBZH und die ZB gelten. Das Papier dient als Basis für den gemeinsamen Produkt- und Dienstleistungskatalog sowie für die Service-Level-Agreements zwischen Fakultäten, ZB und UBZH. Die betriebliche Ausgestaltung an der ZB ist aber nicht Gegenstand dieses Papiers.

Die Nutzenden erwarten von der UBZH, dass die vorhandenen Medien und die Lernarbeitsplätze möglichst jederzeit und möglichst einfach zugänglich sind. Dem Bedürfnis werden im realen Raum durch personelle Engpässe und die Schliesssysteme der Bibliotheken Grenzen gesetzt. Der Zugang im virtuellen Raum ist v.a. durch die für die Lizenzierung verfügbaren finanziellen Mittel und durch die Rechtssituation begrenzt.

1. Zugang zum physischen Raum

Mit geeigneten Massnahmen lässt sich dem Bedürfnis nach umfassendem Zugang zu den Medien und zu den Lernarbeitsplätzen entgegenkommen. Hierzu müssen

- die Öffnungszeiten,
- der Personaleinsatz vor Ort
- die Präsenz- und die Ausleihbestände und
- der privilegierte Bibliothekszugang

genauer betrachtet werden.

Alle hier geschilderten Massnahmen werden bereits heute in verschiedenen UZH-Bibliotheken umgesetzt. Das Neue ist, dass diese flächendeckend eingeführt werden. Beispielsweise ist in der Theologischen Fakultät ein freier Zugang zu den physischen Beständen bereits vorhanden, das Lernzentrum der HBZ wird ohne bibliothekarisches Personal vor Ort betrieben und an zahlreichen Standorten haben Studierende oder Forschende einen Schlüssel zur Bibliothek. Grundsätzlich sollte der barrierefreie Zugang zu den UBZH-Bibliotheken gewährleistet sein (siehe hierzu auch das Rahmenkonzept zu den Arbeitsplätzen).

Öffnungszeiten

Traditionellerweise weist eine Bibliothek eine Theke auf, an welcher die Ausleihe, Beratung und Aufsicht stattfindet. Lange galt, dass Bibliotheken nur dann geöffnet sein können, wenn Personal an den Theken präsent ist. Es ist Usus, dass das Bibliothekspersonal Auskunft gibt oder Beratungen anbietet. Heute ist es nicht mehr zwingend, dass es hierfür vor Ort sein muss. Mit der Selbstausleihe, dem Angebot einer virtuellen Beratung oder der Installation einer Videoüberwachung kann die Bibliothek offen gehalten werden, ohne dass Personal während der ganzen Öffnungszeit vor Ort ist (vgl. Konzept der «Open Library», bzw. «Staffless Library»).



- Die Öffnungszeiten von Bibliotheken sind unabhängig von einer personellen Besetzung der Theke (Servicezeit) und richten sich möglichst nach den Bedürfnissen der Nutzenden.
- Die UBZH führt für alle Standorte verbindliche Mindestöffnungszeiten ein mit klar definierten und kommunizierten Services, die die Nutzenden während dieser Zeiten zuverlässig am Standort erwarten dürfen. Die Services weisen ein Spektrum vom Zugang zu Medien mit Selbstausleihe (ohne Personalpräsenz) bis hin zum vollständigen Angebot der Nutzendendienste auf.
- Pro Bereichsbibliothek gibt es mindestens einen Standort mit dem kompletten Serviceangebot zu den verbindlichen Mindestöffnungszeiten.
- Lernzentren können vollständig ohne Personal geführt werden und weisen entsprechend lange Öffnungszeiten aus.
- Die UBZH führt etappenweise Massnahmen ein, um die Bibliotheken auch unabhängig von der Personalpräsenz betreiben zu können. Hierzu wird für den Ausleihbestand im Minimum eine Selbstausleihe (via Webselbcheck oder RFID) sowie ein kontrollierter Zutritt (Schlüssel oder UZH-Card) benötigt. Präsenzbestände müssen via RFID gesichert und gegebenenfalls Video überwacht werden.
- In den grossen Standorten der UBZH sind die Servicezeiten kürzer als die Öffnungszeiten. Ausserhalb der Servicezeit werden Kontrollgänge durch einen Sicherheitsdienst durchgeführt.

Services für Nutzende vor Ort

Auch wenn Bibliotheken im Prinzip ohne Personal geöffnet werden können, bedingen bestimmte Services, dass Bibliothekar*innen vor Ort sein müssen: Bspw. die physische Beratung vor Ort, wenn Bestände aus abgeschlossenen Magazinen benötigt werden oder die Bibliothek am UZH-Kurier teilnimmt. Auch kann nicht aus dem virtuellen Raum heraus für Ordnung in der Bibliothek gesorgt werden - etwas, was in grossen Bibliotheken unabdingbar ist. Hierfür sind Kontrollgänge durch die Bibliothek notwendig, welche aber nicht zwingend von Bibliothekar*innen durchgeführt werden müssen.

Auch wenn die Auskünfte und Beratungen remote angeboten werden können, wird von den Nutzenden in Bibliotheken Personalpräsenz während Kernzeiten begrüsst.

- Die UBZH trägt Sorge, dass zu Kernöffnungszeiten Fachpersonal in den grösseren Standorten anwesend ist. Den Nutzenden stehen hier während dieser Zeit alle Services der Nutzendendienste zur Verfügung.
- In kleineren Standorten der UBZH steht während der Kernöffnungszeiten für allfällige Auskünfte das Personal im Backoffice zur Verfügung.
- Die Zugänglichkeit zum gesamten Bestand der UBZH wird durch den UZH-Kurier zwischen den Bibliotheksstandorten gewährleistet.
- Pro Bereichsbibliothek ist mindestens ein Standort an den UZH-Kurier und den SLSP-courier angeschlossen.

Ausleih- und Präsenzbestand

Zum einen möchten die Studierenden sowie Forschende und Dozierende der UZH Bücher der UBZH ausleihen können, um an unterschiedlichen Orten arbeiten zu können, und zum anderen ist die Ausleihe Voraussetzung für die Teilnahme am SLSP-courier.



- Generell soll gelten: so wenig Präsenzbestand (gemeint sind Nachschlagewerke, Handbücher, etc. nicht die Rara-Bestände) wie nötig. Hierzu zählen Bücher, deren unmittelbarer Zugriff für Forschung, Lehre und Studium unabdingbar sind. Dies können auch ganze Sammlungen in Forschungsbibliotheken sein.
- Präsenzbestände sind für niemanden ausleihbar. Alle wertvollen Bestände sollten innerhalb des Standorts an einem geeigneten Ort stehen und abschliessbar sein. Falls diese Bedingungen nicht erfüllt werden, sollen wertvolle Bestände in geeignete Räumlichkeiten ausgelagert werden (Speicherbibliothek).
- Für alle Nutzende ist im Suchtool swisscovery ersichtlich, ob ein Titel in der UBZH zugänglich ist oder nicht. D.h., im swisscovery sind alle Titel nachgewiesen und alle Ausleihen ausgewiesen.
- Für alle UZH-Angehörigen gelten die Ausleihbedingungen der Swiss Library Service Plattform. Für alle Ausleih-Bibliotheken der UBZH gilt: Alle UZH-Angehörigen können Medien für 4 Wochen ausleihen. Die Ausleihe wird automatisch fünfmal verlängert, sodass eine max. Ausleihe von 168 Tagen gegeben ist.
- Die UBZH unterstützt einen schnellen Zugang zu Medien und Informationen.

Privilegierter Zugang

Gemäss des Bedarfs- und Medienkonzepts sind sich Forschende und Studierende einig: Die Bibliotheksräume sollen lange zugänglich sein (sei es zum Lernen oder sei es, um mit Medien zu arbeiten) und es soll Möglichkeiten zum Vervielfältigen (Kopie/Scan) geben. Studierende möchten, dass die Bücher ausleihbar sind. Um diesen Bedürfnissen entgegenzukommen, setzt sich die UBZH das Ziel, ausserhalb von Kernöffnungszeiten einen einheitlichen Zugang (sofern zulässig durch das Mietverhältnis) für alle UZH-Angehörigen zu den Bibliotheken umzusetzen.

- Langfristiges Ziel der UBZH ist, dass möglichst viele Standorte für alle UZH-Angehörigen zugänglich sind. Sowohl UBZH als auch ZB sollen so offen und von den Nutzenden so selbstständig benutzbar wie möglich sein.
- Der Zutritt zu den UBZH-Standorten soll via UZH-Card geregelt sein. Für die Übergangsphase werden die bestehenden privilegierten Zugänge Stand 2020 auf Wunsch beibehalten. Zudem ist es den Bereichsbibliotheken freigestellt, ob sie UZH-Forschenden und Dozierenden Standort-Zutritte via Schlüssel gewähren oder nicht.

2. Zugang zum virtuellen Raum

Bereits heute ist das Online-Angebot der UBZH und ZB für alle UZH-Angehörige ortsunabhängig zugänglich. Nicht-UZH-Angehörige können in den Bibliothekstandorten darauf zugreifen. Zudem bieten UBZH und ZB für ausgewählte Dritte (wie die Spitäler) und für Privatpersonen mit PURA (Private User Remote Access) den Zugang zu speziellen Online-Angeboten an.

- UBZH und ZB sorgen dafür, dass ihre virtuellen Services reibungslos zugänglich und intuitiv benutzbar sind (bspw. durch Discovery-Entwicklung oder andere digitale Services mit Mehrwert).
- Die UBZH und ZB bieten einen digitalen Beratungsservice an, der bei Zugangsfragen kontaktiert werden kann.