

Bibliothek der PH Zürich Jahresbericht 2021



Vorwort



Liebe Leserinnen, liebe Leser

Es war ein schwieriges und herausforderndes Jahr mit vielen Unklarheiten und wechselnden Lehr- und Lernbedingungen. Im Mittelpunkt stand selbstverständlich die Gesundheit unserer Benutzenden und Mitarbeitenden – was auf den Betrieb der Bibliothek einen bedeutenden (nicht immer positiven) Einfluss hatte.

Die Bibliothek konnte nicht wie gewohnt genutzt werden, es gab viele Einschränkungen und Vorgaben... Die Arbeitsbedingungen waren nicht einfach. Mir war es wichtig, ein Gleichgewicht zwischen den Bestimmungen von Kanton, Bund und Behörden und Bedürfnissen unserer Benutzenden zu finden. Für die Mitarbeitenden der Bibliothek war die Situation auch sehr anspruchsvoll: Die bisher bekannte Arbeitswelt, die Prozesse, die Abläufe haben sich stark verändert.

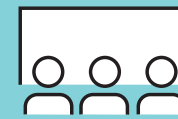
Als Reaktion auf die Veränderungen wollten wir in der Bibliothek eine moderne, bequeme, sichere Lern- und Arbeitsumgebung schaffen. Dies ist dank der neuen Möblierung und Umgestaltung gelungen. Die Mitarbeitenden waren in die Planung involviert, konnten diese begleiten, mitgestalten und gleichzeitig ihre Kompetenzen erweitern. Aufbauend auf einem Lernendenprojekt nutzen wir nun Phibi, einen humanoiden Roboter, als «Concierge» und Info-Point der Bibliothek. Ausserdem haben wir das Pilotprojekt Open Library finalisiert.

Zuerst hoffe ich, dass wir gesund, heil und mit neuen Kompetenzen gestärkt aus der Pandemie herauskommen. In der Pipeline stehen verschiedene Projekte wie der Zürcher Kurier, die automatisierte Abholstation, verschiedene On-Demand-Dienstleistungen, Weiterentwicklung von Phibi, Erwerb von E-Lehrmitteln – und noch vieles mehr. Das Bibliotheksteam arbeitet auf Hochtouren an neuen Ideen: Dabei wollen wir auch unsere Benutzenden stärker in die Entwicklung der Angebote involvieren.

Es bleibt also spannend. Ich wünsche viel Freude beim Lesen!

Biljana Mojsilovic
Leiterin Bibliothek PH Zürich

Zahlen 2021



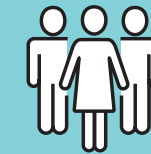
295
Tage vor Ort Services
angeboten



19
Semesterapparate
neu im Rechercheportal
verfügbar



6
Coffee-Lectures fanden
im Rahmen der Open Access
Week statt



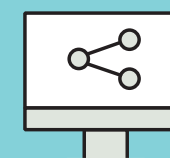
22%
aller Besuchenden nutzten
die Open Library



6234
E-Books neu für die
Nutzung lizenziert



238'185
E-Ressourcen des Konsortiums
neu im Rechercheportal verfügbar



37
Publikationen aus
dem Repositorium
via Twitter beworben



8
neue Selbsthilfe-Tools:
Videotutorials, 3D-Führung
und Lernbound

Fokus: Selbstständige Bibliotheksnutzung

Dienstleistungen der Bibliothek in den Händen der Nutzenden

2021 förderte die Bibliothek die selbstständige Nutzung ihrer Dienstleistungen intensiv. Sie konnte dabei auf Erfahrungen und Vorarbeiten aus den vergangenen Jahren bauen – insbesondere aus dem Pandemiejahr 2020.

Dass die eigenverantwortliche Nutzung digitaler und analoger Dienstleistungen das Modell der Zukunft ist, zeigt sich nicht nur, aber eben auch im Bibliotheksbereich. In der strategischen Ausrichtung ist Selbstständigkeit ein wichtiger Leitgedanke: Die Bibliothek der PH Zürich in den Händen der Nutzenden – ein Signal des Vertrauens und der Wertschätzung. Zudem eine zeitgemässe Reaktion auf pandemiebedingt veränderte Erwartungen.

Open Library

Open Library bedeutet die Nutzung analoger Dienstleistungen der Bibliothek, der Arbeitsplätze, der Infrastruktur und des physischen Bestands, ausserhalb bedienter Öffnungszeiten. Zugelassen sind PHZH-Angehörige, das heisst Studierende und Mitarbeitende mit einer gültigen Campuscard, die als Einlassschlüssel dient. Eingeführt wurde das Pilotprojekt mit Start des Herbstsemesters 2021, begleitet von einer breiten Informationskampagne mit Teaser- und Hauptkommunikation sowie Dossierseiten im Intra- und Extranet.

Wie kam es dazu? Die Pandemie war ein wichtiger Treiber der Digitalisierung und veränderte die Erwartungen an Dienstleistungsanbieter. Sie förderte neue zeitlich und örtlich flexiblere Lern- und Arbeitsmodelle, da auch – oder vielleicht gerade – in Pandemiezeiten deutlich wurde, dass der eigene Arbeitsplatz überall eingerichtet werden kann, wo es Internetzugang und eine Steckdose hat. Ob zu Hause, im Büro oder eben in der Bibliothek. Letztere wird als wichtiger geteilter Arbeitsort wahrgenommen. Der Zugriff auf die Infrastruktur zu ausgedehnten Öffnungszeiten ist begehrt, besonders unter Studierenden, die sich häufig am Campus aufhalten. Während der elektronische Bestand schon länger jederzeit (und überall) zugänglich ist, galt dies für die analogen Dienstleistungen wie Arbeitsplätze und physische Medien bisher nicht. Die Open Library ermöglichte PHZH-Angehörigen erstmals eine maximal flexible, selbstständige Nutzung, von 8 bis 22 Uhr.

Die statistische Auswertung der Nutzungszahlen und gebündelte Interpretation persönlicher Beobachtungen und Rückmeldungen soll den Entscheid zur Weiterführung der Open Library im neuen Jahr ermöglichen.

Handyausleihe

Auch die Ausleihe von Bibliotheksmedien vor Ort wurde 2021 nochmals deutlich vereinfacht und modernisiert. Bisher konnten Nutzende die Verbuchung an den Selbstausleihstationen vornehmen oder sich während der Servicezeiten an die bediente Information wenden. Seit Oktober 2021 lassen sich Medien mit dem eigenen Handy erfassen. Eine App wird nicht benötigt. Die Bewerbung des Angebots ging mit einer kurzen Schritt-für-Schritt-Anleitung auf dem Bibliotheksblog einher: Nach einer simplen Aufnahme der eigenen Bibliothekskarte via Webbrowser und einer nachfolgenden 2-Faktor-Authentifizierung via Mail kann der Strichcode des gewünschten Mediums eingescannt oder manuell eingegeben werden. Warten vor den Selbstausleihstationen gehört damit der Vergangenheit an.



Neu können Medien ganz einfach mit dem Handy erfasst und auf das eigene Benutzungskonto verbucht werden.

Orientierung vor Ort

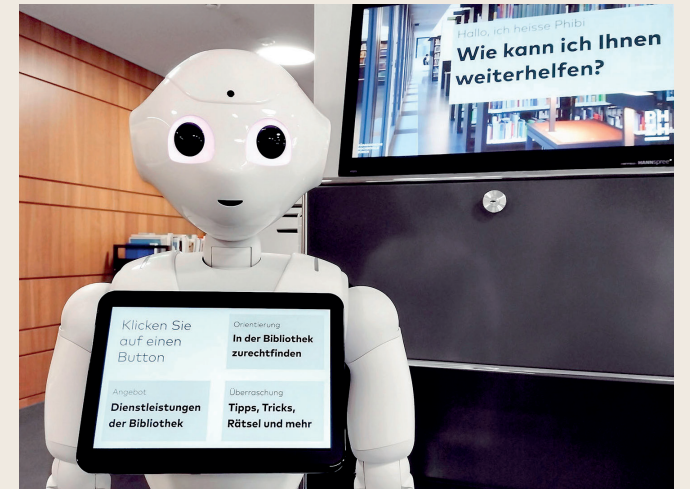
Damit die Bibliotheksservices vor Ort autonom genutzt werden können, braucht es einen guten Orientierungssinn (die Bibliothek erstreckt sich über drei Stockwerke), aber auch Tools, mit denen sich der Besuch von zu Hause aus vorbereiten lässt. Dazu gehört etwa das Raumorientierungssystem mapongo. Seit mehreren Jahren erhalten Besuchende damit wichtige Informationen zu den angebotenen Dienstleistungen, eingebettet in eine dreidimensionale Karte. Aufgrund der Umgestaltung ver-

schiedener Bereiche der Bibliothek wurde mapongo 2021 umfassend aktualisiert und ist weiterhin auf dem neuesten Stand. Dasselbe gilt für die Beschilderung vor Ort. Wem die stilisierte Darstellung von mapongo immer noch zu abstrakt ist, der nutzt seit Ende September 2021 die 3D-Führung: eine mit 360-Grad-Kamera aufgenommene Komplettabbildung der Bibliotheksräumlichkeiten. Wie bei ähnlichen Diensten, etwa Google Maps, bewegen sich Interessierte damit von zu Hause aus durch die Bibliothek, und können die Perspektive jederzeit um 360 Grad vertikal und horizontal selbst wählen. Zu wichtigen abgebildeten Objekten im Raum gibt es Zusatzinformationen, aufklappbare Videos und Links.

Humanoider Roboter Phibi

Im Herbst 2021 verzeichnete das Team der Bibliothek Zuwachs: Phibi. Zwar stand der humanoide Roboter bereits Ende 2020 im Rahmen eines Lernendenprojekts im Bibliothekseingang. Die finalen User Cases, basierend auf einer intensiven Analyse-, Konzeptions- und Implementierungsphase, wurden aber im Folgejahr 2021 unter Schirmherrschaft des Serviceteams definiert und umgesetzt. Hinter dem menschlich wirkenden Äusseren steckt eine komplexe Programmierung. Aufgabe von Phibi ist es, die Besuchenden bei Betreten der Bibliothek in Empfang zu nehmen und in ihrer autonomen Nutzung der Infrastruktur zu unterstützen. Phibi übernimmt drei wichtige Concierge-Funktionen: Orientierung, Auskunft und nicht zuletzt Unterhaltung – die Besuchenden sollen die Bibliotheksräumlichkeiten mit einem Lächeln betreten. Besonders innovativ ist die Interaktion zwischen dem Roboter und dem Multitouch-Monitor dahinter. Angezeigt werden stets komplementäre Inhalte. Da das Tablet von Phibi eher klein ist, übernimmt es primär Navigationsfunktionen, während feinteilige Toucheingaben nach dem technischen state of the art auf dem grossen Screen erfolgen. So wird die Aufmerksamkeit im Umgang mit Phibi behutsam auf Gesicht und Gestik des Roboters statt auf das Tablet gelenkt.

Wo befindet sich die neue Informationstheke der Bibliothek? Wo kann ich in Ruhe an meinem Projekt arbeiten? Wo stehen die Zeitschriften? Fragen, die sich ganz einfach klären lassen. Via Spracherkennung nimmt Phibi das Wunschziel auf und zeigt es auf dem grossen Multitouch-Monitor hinter ihr an. Nach Belieben können sich Benutzende nun dort im dreidimensionalen Raumorientierungssystem mapongo bewegen, zoomen etc. – direkt via Toucheingabe. Mit Witz und Charme – und



Phibi spricht die Besuchenden wiederholt an, um die Hemmschwelle für eine Interaktion möglichst zu minimieren.

durchaus einer eigenen Persönlichkeit – klärt Phibi ausserdem die häufigsten Fragen der Benutzung. Etwa: Kann ich in der Bibliothek drucken, kopieren und scannen? Wer hilft mir bei Unsicherheiten in der Recherche weiter? Wann schliesst die Bibliothek? Wie verbinde ich mich mit dem W-LAN? Benutzenden wiederum, die wenig Erfahrung mit Robotik haben, wird der Einstieg durch den Überraschungsbutton spielerisch erleichtert. So zeigt Phibi etwa kleine Bilderrätsel, macht Sprüche oder präsentiert den Recherche- und Medientipp des Monats.

Informationskompetenz

Hilfe zur Selbsthilfe ist auch das erklärte Ziel der digitalen Angebote im Bereich Informationskompetenz. 2021 wurde das bestehende Angebot an kurzen Videotutorials um sechs Neuzugänge ergänzt, womit sich Nutzende nun den Umgang mit Rechercheportal und E-Bestand in insgesamt zehn ansprechenden, effizienten und zeitgemässen Erklärvideos komplett selbst aneignen können. Bereits seit Anfang 2021 ist auf der Webseite zudem ein Lernbound verlinkt, mit dem Interessierte die Bibliothek und ihre Dienstleistungen in gut 15 Minuten interaktiv und spielerisch auf dem eigenen Handy kennenlernen. Unter dem Hashtag #Literatour postete die Bibliothek kurze Screencasts auf Social Media, begleitet von knackigen Recherchetipps zum neuen Katalog.

Die Workshops der Bibliothek im Rahmen des Lernforum-Kursprogramms wurden 2021 online angeboten und stiessen auf grosses Interesse: Im Frühjahrssemester meldeten sich 107 und im Herbstsemester gar 151 Personen zur Teilnahme an.

Rückblick 2021

Innovatives, Unterhaltsames und Lehrreiches aus den Teams

Auch 2021 wurden in den drei Bibliotheksteams, Bestände, Benutzung und Services, wieder vielfältige Projekte und Aufgaben geplant und umgesetzt.

Augenfällig ist die Umgestaltung des Lernorts sowie der Beratungs- und Kundenzonen, die im Spätsommer 2021 ihren Abschluss nahm. Insgesamt entsteht ein luftiger und heller Eindruck. Im Sinne der Nachhaltigkeit wird bisheriges Mobiliar anderorts in der Bibliothek weiterverwendet, womit sich die Anzahl Arbeitsplätze insgesamt erhöhte.

Die Benutzenden im Zentrum

Ziel aller Bemühungen ist weiterhin, die Bedürfnisse der Benutzenden möglichst treffsicher zu erfüllen – begleitet von einem modernen und wettbewerbsfähigen Betriebskonzept und einer wertschätzenden, transparenten und stilsicheren Kommunikation. Der direkte Austausch mit den Bibliotheksbesuchenden wurde einer Analyse unterzogen und das Leitziel der Kundenfreundlichkeit anhand interner Sprachleitfäden zu mündlichen und schriftlichen Alltagssituationen konkretisiert. Teamübergreifende Workshops und Weiterbildungen erneuerten die Devise einer benutzerorientierten Arbeitskultur. Auch die Webseite – Eintrittstor in den wachsenden digitalen Bibliothekskosmos – und ihre Verwandten (Studiweb-Auftritt und virtueller Infoscreen auf App und Rechercestationen) erfuhren eine grundlegende Frischekur nach Massgaben der Usability. Dazu gehören der gezielte Einsatz visueller und ordnender Elemente, eine sinnvolle Kürzung des Contents sowie eine klare, verständliche Sprache.

Auf Bestandsseite verlangte die Gesamterneuerung der PHZH-Netzwerkinfrastruktur eine enge Abstimmung mit den Anbietern lizenzierter E-Medien. Die frühzeitige Meldung der neuen Netzwerk-Kennung gewährleistete den fortlaufenden Zugang auf den elektronischen Bestand vor Ort wie von zu Hause aus.

Neues Bibliothekssystem

Integrieren statt auslagern – die Stossrichtung, welche die Bibliothek mit dem neuen System seit Dezember 2020 konsequent verfolgt. Das gilt zunächst einmal für die Semesterapparate, die bisher nur über separat hin-



Ergonomische Sitzgelegenheiten unterstützen erfolgreiches Studieren und Lernen.



Die Information befindet sich seit August 2021 im Stockwerk G Nord direkt oberhalb der Treppe.

terlegte PDF-Listen zugänglich waren. Nutzende wechselten damit jeweils die Umgebung, anstatt direkt im Bibliothekskatalog zu bleiben. Die Etablierung eines «Eingangs», der auf den gesamten Bestand führt, steigert jedoch die Nutzung und Funktionalität des Rechercheportals. So sind die Semesterapparate nun vollständig in letzterem integriert. Die Zugangslinks zu elektronischen Informationsquellen wie Fachdatenbanken, Zeitschriften und Büchern, welche die Schweizer Fachhochschulen gemeinsam abonniert haben, mussten bisher ebenfalls ausgelagert gesucht werden. Im Rechercheportal waren sie nur in Teilen verzeichnet. Wer sich sicher sein wollte, musste den entsprechenden externen Service nutzen. Damit ging gleichsam ein Wechsel der Webseite und ein Bruch in der Nutzung des

Suchtools einher. Auch diese Zeiten sind passé. Bis auf ein paar wenige Quellen sind alle genannten Ressourcen der Fachhochschulen nun ebenfalls via Rechercheportal auffindbar – meist sogar bis auf Ebene der einzelnen Inhalte. Das heisst, nicht nur die Datenbank an sich ist verzeichnet, sondern auch alle E-Books, E-Journals etc., die sich darauf befinden. Eine erhebliche Erweiterung des Katalogs und ein wichtiger Schritt in Richtung des Mottos «ein (elektronischer) Bestand, ein Eingang».

Fokus physischer Bestand

Ziel war eine systematische Bestandspflege über die übliche kontinuierliche Bestandssichtung hinaus. Möglichst viele Medien vor Ort sollten methodisch nach interner Wegleitung geprüft werden. Wie ist der Gesamteindruck des Mediums? Wie aktuell ist die Auflage, wie zeitgemäss wirken Illustrationen und Bilder? Inwiefern ist Verschleiss sichtbar? Dies eingedenk der Tatsache, dass ein Teil der Medien jeweils ausgeliehen und der Bestand aus pragmatischen Gründen nicht in seiner Gänze erfassbar war. Man setzte folglich Schwerpunkte, legte das Augenmerk unter anderem auf besonders feinteilige Bestände. Der Prozess ging mit einer Pflege und Behebung kleinerer Defekte, Aussonderung sowie Erneuerung einher und dauert noch bis Februar 2022. Anhand der Ergebnisse (lessons learned) soll eine Diskussion zum angestrebten Erscheinungsbild des Bestands angestossen werden.

Open Access

Das nationale Projekt OA-EASI zur Förderung von Open Access an Fachhochschulen wurde im Sommer erfolgreich abgeschlossen ([Projektberichte](#)). Die im Projekt erarbeiteten empirischen und qualitativen Erkenntnisse dienen unter anderem dem Aufbau des institutionellen Open-Access-Fonds und -Monitorings unter der Leitung der Bibliothek. Diese konnte ihr Netzwerk zu OA-Verantwortlichen an Partnerinstitutionen, zu Fachgesellschaften und Verlagen ausserdem aktiv ausbauen. Das Repositorium PHZH wurde um eine Sub-Community für ausgezeichnete Abschlussarbeiten von Studierenden ergänzt. Die Anzahl offener Volltexte im Repositorium stieg 2021 im Vergleich zum Vorjahr um 74% und betrug Ende Jahr knapp 500 Records. Ausgewählte Publikationen erschienen erneut auf Twitter und der Bibliothekswebseite. Die Coffee-Lectures-Reihe gipfelte in einer erfolgreichen hochschulübergreifenden Kooperation mit der ZHAW und ZHdK während der internationalen Open

Access Week. Seit Januar 2021 können PHZH-Mitarbeitende im Rahmen der nationalen Read-and-Publish-Agreements mit finanzieller Beteiligung der Bibliothek kostenfrei in ansonsten gebührenpflichtigen OA-Journals publizieren. Ende 2021 wurden erstmalig Publikationsdaten an OpenAPC geliefert. Zudem beteiligte sich die Bibliothek beratend am nationalen Projekt Open-Access-Monitoring (NOAM) von swissuniversities.

Veranstaltungen, Aktionen und Ausstellungen

Auch 2021 war ein Jahr vielfältiger Aktivitäten in und rund um die Bibliothek. So fand etwa ein nachhaltiger Erzählmorgen statt, bei dem Studierende geladenen Primarklassen aus dem Bibliotheksbestand vorlasen. Eine erfolgreiche Kooperation mit der Fachreferentin für Englisch – vermarktet unter dem Hashtag #ichbinalle. Daraus entstanden zudem zwei virtuelle und physische Ausstellungen zum Thema Nachhaltigkeit. Weitere Ausstellungen wurden begleitend zum Tag des Frauenstimmrechts, Tag der Lehre, Hochschultag und während der Nachhaltigkeitswoche präsentiert. Nach einem Ausfall 2020 fanden erneut die Lange Nacht der aufgescho-



Alle Abenteuer des Erzählmorgens thematisierten auf die eine oder andere Weise Nachhaltigkeit (#ichbinalle-Reihe).

benen Arbeiten und der Zukunftstag in der Bibliothek statt. Wie immer stiessen auch die Take-Away-Aktionen auf grosses Interesse. Erfolgreich ins Digitale transferiert wurde die Teilnahme am Schweizer Vorlesetag: Unter Federführung des Lernforums präsentierten 37 PHZH-Studierende und -Mitarbeitende «Herkunft» von Saša Stanišić in einer Video-Marathonlesung – angespornt durch eine persönliche Grussbotschaft des Autors.

Drei Fragen an Biljana Mojsilovic, Leiterin Bibliothek der PH Zürich

Open Library, Handyausleihe, Selbsthilfe-Tools, Phibi – die Bibliothek geht immer mehr in die Hände der Nutzenden über. Was kommt noch?

«Die Bibliothek folgt damit einem gesamtgesellschaftlichen Trend, für den die Pandemie ein weiterer – und wohl der wichtigste – Katalysator war. Damit sind wir innerhalb kurzer Zeit gleichsam mehrere Jahre in die Zukunft gesprungen. Diverse Bereiche der Gesellschaft mussten sich agil der neuen Situation anpassen. So auch wir. Bei den genannten Dienstleistungen handelt es sich um adäquate Reaktionen auf die Bedürfnisse unserer Nutzenden – opti-

malerweise sind unsere Angebote jederzeit und an jedem beliebigen Ort, sei es in der Bibliothek, zu Hause oder im Café zugänglich. Wichtig ist, dass der Mensch im Meer der Digitalisierung nicht vergessen geht. Darum werden wir weiterhin darauf achten, den sozialen Aspekt optimal mit den veränderten Erwartungen zu verknüpfen.»

Wie kann die soziale Komponente erhalten bleiben?

«Die Open Library erfüllt diesen doppelten Zweck optimal. Sie deckt die Bedürfnisse der digitalen Gesellschaft: Im Internetzeitalter stehen Medien und Informationen jederzeit

zur Verfügung. Die erweiterten Öffnungszeiten ermöglichen nun auch vor Ort beinahe unbegrenzten Zugriff. Gleichzeitig fördert sie als physische Dienstleistung den Austausch und das Sozialleben – weitere wichtige Funktionen einer Bibliothek. Auch die «Roboterdame» Phibi hat ein menschliches Antlitz. Und: Hinter jedem Selbsthilfetool steht ein Beratungsteam, das bei tiefergehenden Fragen jederzeit online oder vor Ort persönlich berät.»

Ihre Worte an die Nutzenden?

«Herzlichen Dank, dass Sie unser Schaffen mit Leben füllen. Sie sind die Seele der Bibliothek.»

Herausgeberin

Bibliothek der PH Zürich, Lagerstrasse 2, 8090 Zürich

Text, Gestaltung und Redaktion

Andreas Grossmann

Bildnachweise

Dieter Seeger (S. 2, 4), Christoph Hotz (S. Titelbild, 6),
Andreas Grossmann (S. 5, 7)