

KISS* ALS KONZEPT

Strategisches Service-Management

Grundsätze für die Produktplanung intuitiv nutzbarer Bibliotheksangebote



SELBSTBEDIENUNG

Basis-Dienste in Selbstbedienung, an allen Standorten gleich
Usabilitytests + Anleitungen im Web + Erklärvideos
Neu: Fernleihautomat + QR-Code-Ausweis in der App

WENIG REGELN

So wenig wie möglich - bis hin zur Verschlinkung der Systematik
Dienste: vereinfachte Konditionen
Zonierung und virtuelles Leitsystem statt Schilderwald



PERSONALISIERUNG

Informationen dort, wo sie gebraucht werden, statt überall
Katalog plus als persönliches Portal mit Abo-Diensten
Persönliche Kommunikation durch Online-Chat

ONE-STOP-SHOP

Eine Servicetheke für alle - *eine* Mailadresse für alle Anfragen
Im Neubau: zentrale Servicestelle auf dem Campus mit
kooperativer Auskunft der Uni



INNOVATIONSFREUDE

Permanent Beta: Entwicklung mit Nutzer*innen
Prototypen: Testlabore z.B. für RFID/dynamische Aufstellung
Partizipative Lernräume: Library-Lab, Makerspaces