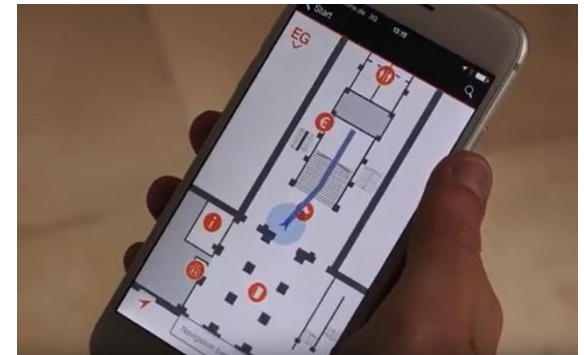
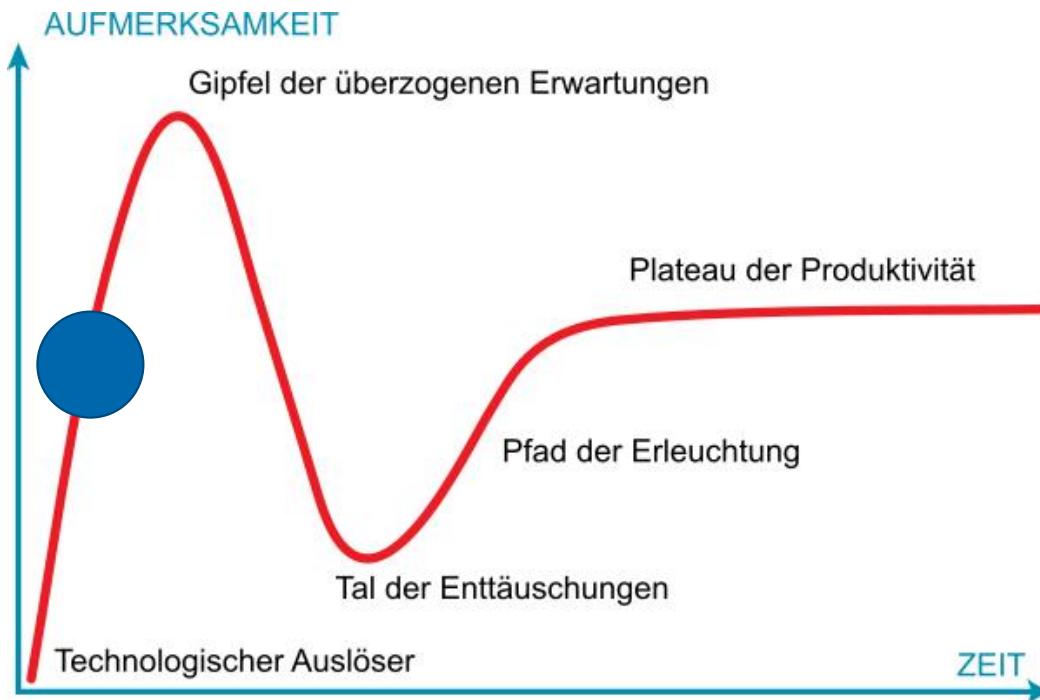


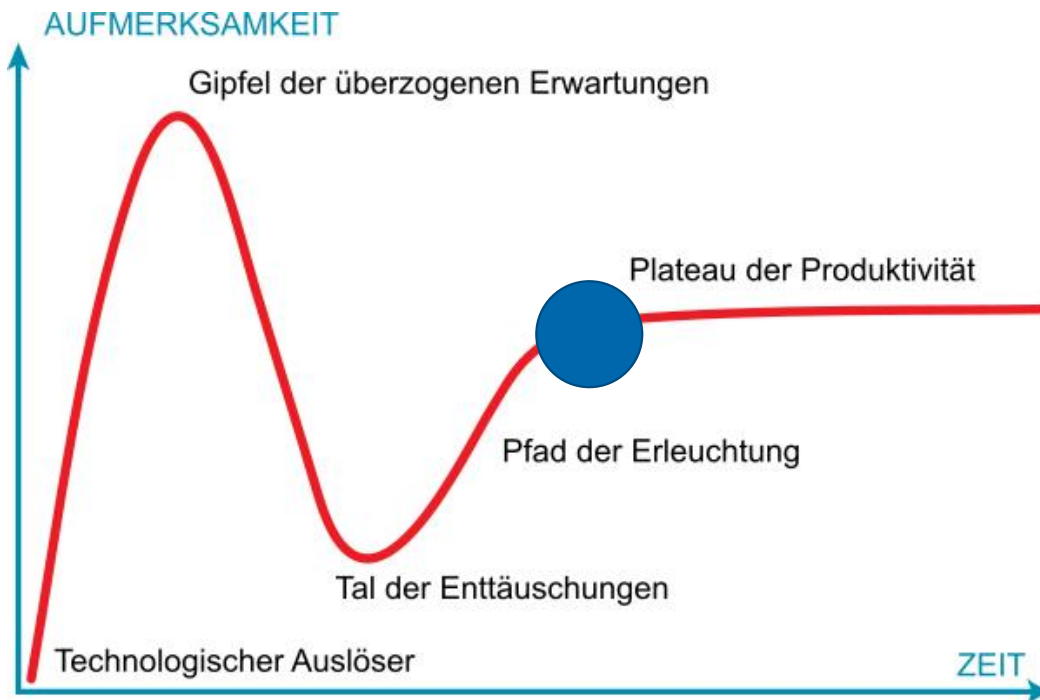
# Cloud Printing, Buchscanner, bargeldloses Zahlen: Leitlinien für die technische Infrastruktur von Lernräumen

Dr. Thomas Stöber  
(UB der LMU München)

# Leuchtturmprojekte...



# ... und ‚Alltagstechnik‘



# Warum Investitionen in die Alltagstechnik lohnen

Breitenwirkung

„widerstandsfreie Nutzungserfahrung“

Skaleneffekt

# Leitlinien für die Gestaltung der Alltagstechnik

Usability statt Innovation

Robustheit

Nachsteuerung durch Controlling

Induktion statt Deduktion



LMU Universitätsbibliothek München

2. August · 🌐

Akku leer? Kein Ladegerät dabei? Oder Ihr wollt einfach mal eine Smartphone-Auszeit und das Teil wegsperren?

Dann haben wir da was für Euch...



### Handy leer? Sie arbeiten, wir laden! - Universitätsbibliothek der LMU - LMU München

Für leere Akkus und zur Unterstützung Ihrer selbstaufgelegten Disziplin stellt die UB Ihnen ab sofort neue Handy-Ladestationen zur Verfügung.

[UB.UNI-MUENCHEN.DE](http://UB.UNI-MUENCHEN.DE)

👍 Gefällt mir    💬 Kommentieren    ➦ Teilen

👍 😄 🤔 60

Chronologisch ▾

4 Mal geteilt



!! was für dich!

Gefällt mir · Antworten · 👤 1 · 2. August um 15:26



# BEISPIEL 1: KOPIEREN, SCANNEN, DRUCKEN

# Breitenwirkung

UB der LMU:

~ 57.000 Personen in der primären  
Nutzergruppe / ~ 20.000 ‚Anwender‘

~ 4,6 Mio. Scans pro Jahr

~ 3,2 Mio. Kopien / Ausdrücke pro Jahr

=> ~ 390 Kopien und Scans pro  
‚Anwender‘ und Jahr



Gerätepark auf die Nutzer ausrichten

einfache Nutzeroberfläche

einfaches Ausdrucken eigener Dateien



Meine Aufträge Web-Druck

## Meine Aufträge

Dokument zum Drucken hochladen

Unterstützte Dokumentenformate beinhalten Microsoft Office, OpenOffice, PDF, JPG, GIF, PNG, TIF, BMP, TXT.

[Weiter »](#)

Datum/Zeit	Dateiname	Seiten	Status	aktualisieren
------------	-----------	--------	--------	---------------

## Hinweise

### Kosten

s/w	DIN A4	0,05 €
s/w	DIN A3	0,10 €
Farbe	DIN A4	0,15 €
Farbe	DIN A3	0,30 €

### Mensakarte

Zum Ausdrucken an den Kopiergeräten benötigen Sie eine Mensakarte. Mensakarten erhalten Sie bei den entsprechenden Ausgabestellen des **Studentenwerks**

### Anleitung & Support

- Eine Anleitung finden Sie auf den **Webseiten der Universitätsbibliothek**
- Bei Problemen steht Ihnen der telefonische Support der Fa. Ricoh unter der Nummer 0511/6742-4000 zur Verfügung.
- Bei Problemen mit der Mensakarte wenden Sie sich bitte an die Servicebüros / Infopoints der Mensen und Cafeterien des Studentenwerks





# BEISPIEL 2: BEZAHLEN

€ Kopierkosten

€ Gebühren für Fernleihkopien

€ Ausweisersatz

€ Gebühren für Reproduktionen

€ Verkauf von Skripten und Postern

€ Mahngebühren

€ Gebühren für Vormerkungen

€ Verkauf von Taschen, USB-Sticks, ...

€ Merchandising

€ Ersatzleistungen

vor Ort bezahlen?

- am Kassenschalter?
- am Kassensautomat?
- mit einer Guthabekarte?

ortsunabhängig via E-Payment bezahlen?

# Fazit

mehr Aufmerksamkeit für die Alltagstechnik

die Wirkung der Alltagstechnik auf die  
Nutzerzufriedenheit sichtbar machen

# Befragung zur Servicequalität der Universitätsbibliothek der BTU Cottbus-Senftenberg

## Ihr Eindruck zur Servicequalität der Bibliothek

Bitte wählen Sie zu jeder Aussage, den Ihrer Meinung nach passenden Wert aus.

Ich würde sagen, die Bibliothek bietet ausgezeichneten Service an.

	1	2	3	4	5	6	7	
Stimme überhaupt nicht zu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Stimme voll und ganz zu

Insgesamt ist die Qualität meiner Interaktionen mit den Service-Mitarbeiter\_innen der Bibliothek ausgezeichnet.

	1	2	3	4	5	6	7	
Stimme überhaupt nicht zu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Stimme voll und ganz zu

Ich habe immer eine gute Service-Erfahrung, wenn ich die Bibliothek besuche und nutze.

	1	2	3	4	5	6	7	
Stimme	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Stimme voll

Ich würde die physische Umgebung (Räume, technische Ausstattung, Mobiliar, etc.) der Bibliothek hoch bewerten.

	1	2	3	4	5	6	7	
Stimme überhaupt nicht zu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Stimme voll und ganz zu

Ich würde sagen, dass die Qualität meiner Interaktionen mit den Service-Mitarbeiter\_innen der Bibliothek hoch ist.

	1	2	3	4	5	6	7	
Stimme überhaupt nicht zu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Stimme voll und ganz zu

Ich bin der Meinung, dass die Bibliothek exzellenten Service anbietet.

	1	2	3	4	5	6	7	
Stimme überhaupt nicht zu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Stimme voll und ganz zu

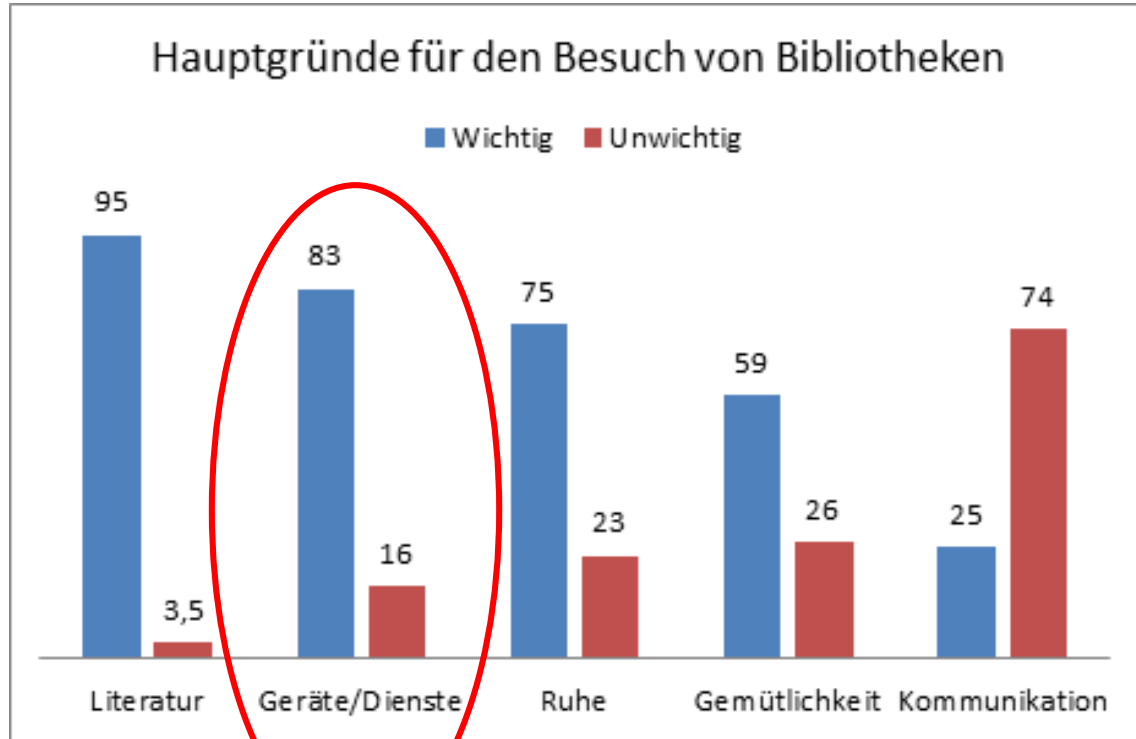
Ich würde sagen, dass die physische Umgebung (Räume, technische Ausstattung, Mobiliar, etc.) der Bibliothek eine der besten ist.

	1	2	3	4	5	6	7	
Stimme überhaupt nicht zu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Stimme voll und ganz zu



## Hauptgründe für den Besuch von Bibliotheken

■ Wichtig ■ Unwichtig



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

[thomas.stoeber@ub.uni-muenchen.de](mailto:thomas.stoeber@ub.uni-muenchen.de)

Bildnachweise:

Folie 2:

- Gartner Hype Cycle: Wikimedia Commons, [https://commons.wikimedia.org/wiki/Category:Hype\\_cycle?uselang=de](https://commons.wikimedia.org/wiki/Category:Hype_cycle?uselang=de)
- Beacon-Navigation: Bild aus dem Video der Bayerischen Staatsbibliothek, [https://youtu.be/gdvv\\_4bynUw](https://youtu.be/gdvv_4bynUw)

Folie 3:

- Gartner Hype Cycle: Wikimedia Commons, [https://commons.wikimedia.org/wiki/Category:Hype\\_cycle?uselang=de](https://commons.wikimedia.org/wiki/Category:Hype_cycle?uselang=de)
- Infostele der Stadtbibliothek Stuttgart: [https://invidis.de/2011/11/neue-stuttgarter-stadtbibliothek-informiert-digital/netvico\\_neue\\_bibliothek\\_stuttgart/](https://invidis.de/2011/11/neue-stuttgarter-stadtbibliothek-informiert-digital/netvico_neue_bibliothek_stuttgart/)
- Buchscanner der Fa. Microbox: <http://www.book2net.net/index.php/de/produkte/buchscanner/a3>
- Kassenautomat der UB der LMU: Foto des Autors

Folie 6:

- Smartphone-Ladeboxen der UB der LMU: Screenshot aus dem Facebook-Account der UB der LMU, [https://de-de.facebook.com/ub.lmu.muenchen/posts/1407065229309125?comment\\_id=1407072612641720](https://de-de.facebook.com/ub.lmu.muenchen/posts/1407065229309125?comment_id=1407072612641720)

Folie 7:

- Kopiergerät der Fa. Ricoh: <https://www.ricoh-europe.com/products/office-printers-fax/all-in-one-printers/mpc-2004asp.html>
- Buchscanner der Fa. Microbox: <http://www.book2net.net/index.php/de/produkte/buchscanner/a3>

Folie 10:

- Cloud Printing-Webseite der LMU: <https://www.printservice.uni-muenchen.de/>

Folie 11:

- Nutzungsdaten der Kopierer und Scanner an der UB der LMU

Folie 12:

- Kassenschalter: johnmerlin „Geschlossenes Kassenhäuschen mit Schiebemulde“, Lizenz Fotolia (<https://de.fotolia.com/id/102205871>)
- E-Payment: Ivan Kruk „Hands holding credit card and using laptop“, Lizenz Fotolia (<https://de.fotolia.com/id/85619102>)
- Kassenautomat der UB der LMU: Foto des Autors

Folie 13:

- Euro-Symbol: Wikimedia Commons, [https://commons.wikimedia.org/wiki/Category:Symbol\\_of\\_the\\_euro?uselang=de#/media/File:Euro\\_sign.svg](https://commons.wikimedia.org/wiki/Category:Symbol_of_the_euro?uselang=de#/media/File:Euro_sign.svg)

Folie 16:

- Umfrage der BTU Cottbus-Senftenberg: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScb7vA2PsmR0xmy2cMGtIVsnRvF7CjqaD3pOIE-NR9ekNOw/viewform>

Folie 17:

- Auswertung der Umfrage der Fachbibliothek Kunstwissenschaften der UB der LMU