

**Zentralbibliothek im KAP1**

# **Digital strategie**

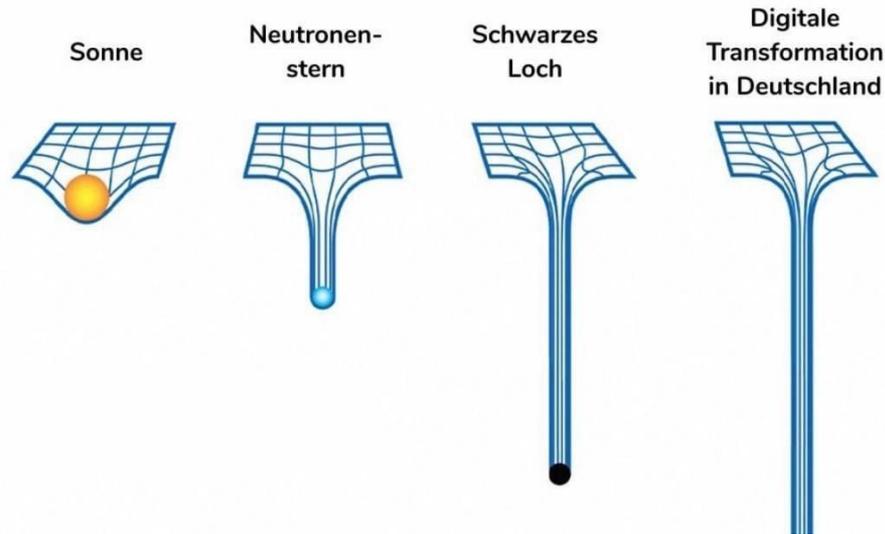


Landeshauptstadt Düsseldorf  
Stadtbüchereien

**Düsseldorf** Nähe trifft Freiheit

# Zentralbibliothek im KAP1 | Digitalstrategie

## Die schwersten Dinge im Universum



# Zentralbibliothek im KAP1 | Digitalstrategie

Vieles greift ineinander

**Alle** Abteilungen arbeiten an digitalen Angeboten



# Zentralbibliothek im KAP1 | Digitalstrategie Entwicklung

Vision 2025:

„Die Zentralbibliothek ist Zentrum und Anlaufstelle für die digitale Community und macht entsprechend Angebote. Sie unterstützt Menschen beim Zugang und ermöglicht ihnen die Teilhabe am digitalen Leben.“



# Zentralbibliothek im KAP1 | Digitalstrategie

- Prototyping LibraryLab als Prozess am alten Standort ab 2017
- den digitalen Wandel für Kolleg\*innen und Besucher\*innen erfahrbar machen
- Angebote für KAP1 ausprobieren, testen
- Zielgruppe: Innovations-, Inspirations- und Erlebnisorientierte



# Zentralbibliothek im KAP1 | Digitalstrategie

## Grundlagen & Entwicklung

- Landesprojekt 1: Expertengruppe für Entwicklung Digitalstrategie KAP1 (2019) – z.B. Anschaffung des humanoiden Roboters „Pepper“
- Landesprojekt 2: „Zentralbibliothek KAP1 – die neue Bibliothek. Mehr Zentralbibliothek durch digitale Self-Services“ (2020/2021)

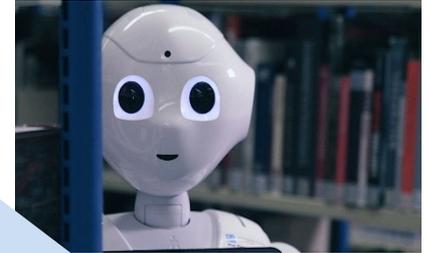
# Zentralbibliothek im KAP1 | Digitalstrategie



• Hohe  
Zugänglichkeit,  
auch sonntags

• Zentralbibliothek  
als „Open  
Library“

• Erforderlich:  
Digitale  
Selfservices &  
Digitalstrategie  
(mit  
Expertengruppe)



# Zentralbibliothek im KAP1 | Digitalstrategie

## Konkrete Bausteine des Landesprojektes

- Digitalisierung und Neuorganisation des Beschwerdemanagements / Kundenanfragen
- Entwicklung einer Bibliotheks-App
- Ausbau der Einsatzzwecke von Pepper
- Digitale Organisation und digitale Erlebnisse im Raum Bibliothek

# Zentralbibliothek im KAP1 | Digitalstrategie

Digitalisierung Beschwerdemanagement und interne Prozesse

- Einführung **DigiAuskunft**  
Hotline (*positives Feedback der Kund\*innen*)
- **TIMEOS** – digitaler Dienstplan (*positives Feedback der Kolleg\*innen*)
- **Notes Kalender** – Termine digital
- **MS Teams**-Zugang für alle Kolleg\*innen

# Zentralbibliothek im KAP1 | Digitalstrategie

## Entwicklung einer Bibliotheks-App

- Orientierung im Raum
- Vernetzung
- Veranstaltungen
- Raumbuchung
  
- Stellt Ort Bibliothek „hier und jetzt“ in den Mittelpunkt
  
- „Pionierprojekt“

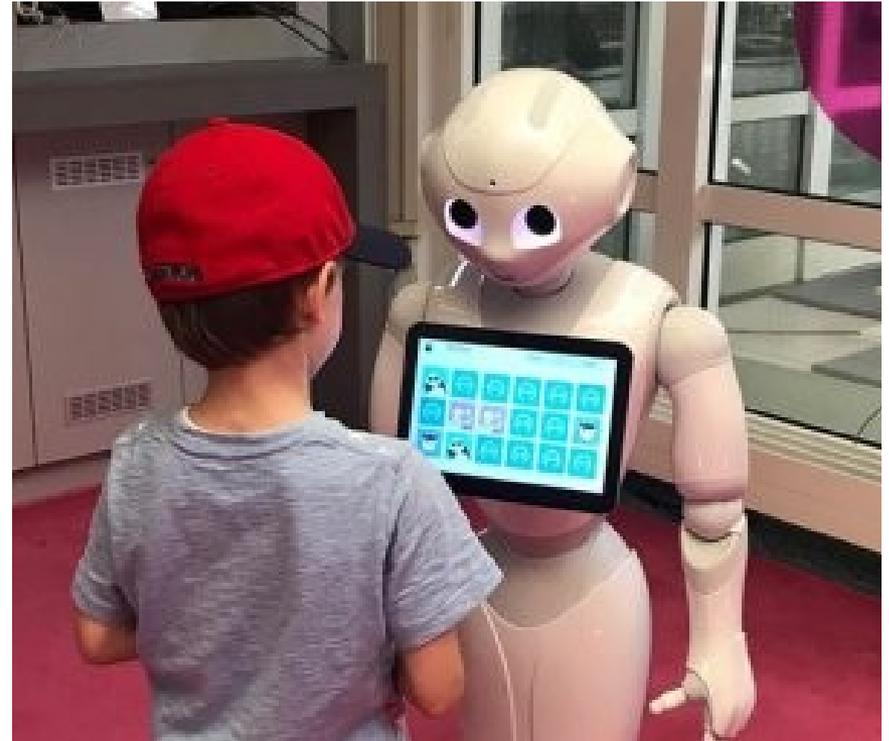
*\*\*2023 Ausgezeichnet mit „Auggie Award“ in den USA\*\* - „Best Consumer App“*



# Zentralbibliothek im KAP1 | Digitalstrategie

## Ausbau der Einsatzzwecke von Pepper

- städtischer Chatbot nicht so funktional wie gewünscht (muss „gefüttert“ werden; keine KI)
- Pepper bislang starkes PR-Instrument um den digitalen Wandel zu visualisieren
- Anziehungspunkt für Kinder; Erlebnis Bibliothek



# Zentralbibliothek im KAP1 | Digitalstrategie

Digitale Organisation und digitale Erlebnisse im Raum Bibliothek

- **Raumbuchungssystem** (Server erst Dez 2022 geklärt)
- **Tablet-Dispenser** (Hublets) eingeführt (digitale Angebote der Stadtbüchereien im Raum sichtbar & nutzbar machen)
- **Media-Device-Management** eingeführt (Lizenz für ca. 200 Geräte die nun zentral gewartet werden können)
- **Avatare** für OpenLibrary-Zeiten (noch nicht realisiert)
- **Share magazines** (Vermittlungsfrage)

**Zentralbibliothek im KAP1 | Digitalstrategie**

**Gemeinsame Sache.**

# Zentralbibliothek im KAP1 | Digitalstrategie

## Digitalisierung interne Prozesse

- **eRechnung:** Verwaltungsweites Projekt zur Digitalisierung der Rechnungsverarbeitung
- **eAkte:** Verwaltungsweites Projekt zur Digitalisierung der ämterübergreifenden Bearbeitung
- **Erweiterung Fremddatenübernahme:** Optimierung des Geschäftsgangs und Online-Katalogs
- **Erweiterung digitales Bestellverfahren ekz:** Optimierung des Geschäftsgangs und Medienewerbung

# Zentralbibliothek im KAP1 | Digitalstrategie

## Digitale Kundenservices

### **Online-Anmeldung** (Einführung Nov 2021)

1600 Anmeldungen; 2% der Neuanmeldungen 2022

(Stand März 2023)

### **Abo-Verfahren** (13 statt 12, Einführung Nov 2021)

6692 Abo-Kunden; 20% alle entgeltpflichtigen Kund:Innen

(Stand März 2023)

### **ePayment** (Einführung Mai 2022)

10 % aller Zahlungen (Stand März 2023)

### **Kartenzahlung systemweit (Einführung Okt 2022)**

Kartenzahloption in allen Stadtteilbüchereien ; 30% aller Zahlungen

# Zentralbibliothek im KAP1 | Digitalstrategie

## Digitale Kundenservices

# 70% aller Zahlungen erfolgen unbar.

(Stand März 2023)

# Zentralbibliothek im KAP1 | Digitalstrategie

## Digitale Kundenservices

- **Ausstattung mit leistungsfähigem WLAN**  
180 AccessPoints
- **Steckdosen**  
1.900 Steckdosen im Publikumsbereich in der Zentralbibliothek

# Zentralbibliothek im KAP1 | Digitalstrategie

## onlineBibliothek

### Digitale Medienangebote

Onleihe  
PressReader  
filmfreund Streaming  
Datenbanken  
etc.



# Zentralbibliothek im KAP1 | Digitalstrategie

## Bestandsaufbau, Sacherschließung

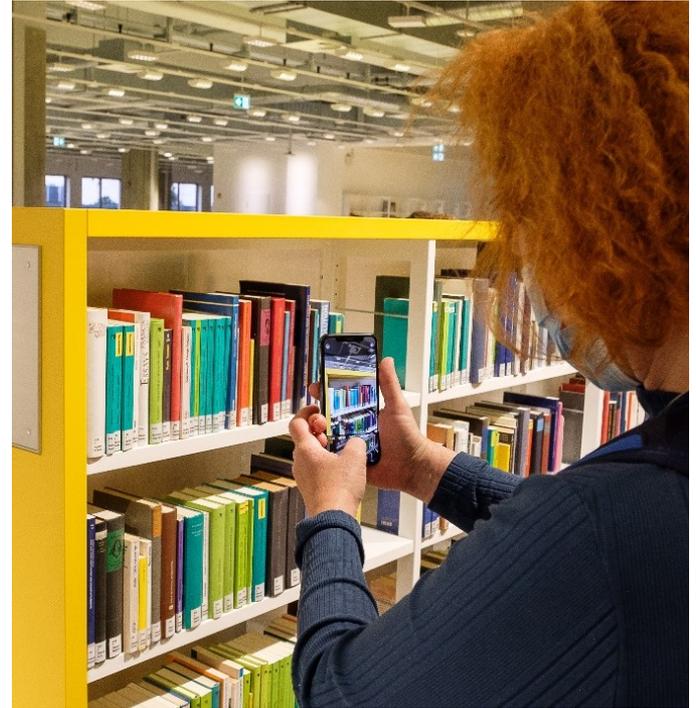
- **Übersicht Medienmarkt**
  - ekz-Medienshop
  - DNB
  - Verlagsinformationen
- **Lizenzierung digitaler Inhalte**
- **Sacherschließung**
  - Maschinelle Sacherschließung durch AG ÖB - DNB

# Zentralbibliothek im KAP1 | Digitalstrategie

## Digitale Kommunikation

### Präsenz & und Sichtbarkeit in Social Media

- Facebook
- Instagram
- Twitter
- TikTok
- Mastodon (testweise)
- YouTube
- Blog Buchstabensuppe
- Podcast „Von jetzt auf gleich“



# Zentralbibliothek im KAP1 | Digitalstrategie

Digitale Teilhabe

## LibraryLab

3D-Druck, 3D-Scanner, Virtual Reality

## LibraryLab Studio

Audio-, Video-, Fotobearbeitung, Aufnahmemöglichkeit Podcast

## Reallabor ideabox

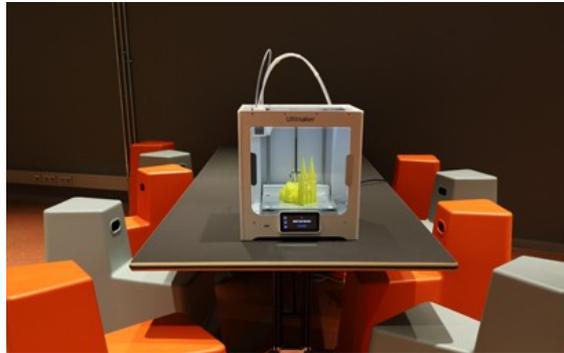
Vernetzung Smart City / moderner, digitaler Lernraum

## Digitales Musikstudio

## Internet-PCs & Drucker, Bibliothek der Dinge

# Zentralbibliothek im KAP1 | Digitalstrategie

## Digitale Kommunikation & Digitale Teilhabe



22 Stadtbüchereien

Düsseldorf Nähe trifft Freiheit

# Zentralbibliothek im KAP1 | Digitalstrategie

## Veranstaltungen

- **„Digital nicht egal“**
- **onlineBibliothek** Einführungen (allg. & mit Termin)
- Einführungen **Wolters Kluwer**
- Einführung in **onlineBibliothek Musikangebote**  
Musikbibliothek
- Veranstaltungen der **Medienpädagogen** in  
**Stadtteilbüchereien** und **Zentralbibliothek**
- **Erste Hilfe Facharbeit**

# Zentralbibliothek im KAP1 | Digitalstrategie

Fazit, Vorgehen



# Zentralbibliothek im KAP1 | Digitalstrategie

## Erstes Fazit, Vorgehen

- Digitalprojekte brauchen Zeit, es gibt viele Abhängigkeiten
- Digitalprojekte müssen (entstehende und aus dem Projekt folgende) Personalbedarfe stärker berücksichtigen
- Nutzung von Fördermöglichkeiten mit zeitlicher Begrenzung (z.B. Landesprojekte) sind bei großen digitalen Projekten und vielen Playern zu ungewiss
- zu ambitionierte digitale Projekte sind im öffentlichen Bereich schwierig (Ausschreibungen, Kommunikation, mögliche Demotivation und Frustration)

# Zentralbibliothek im KAP1 | Digitalstrategie

## Vorgehen

**Neustart** der „Zukunftsworkshops“ für alle Kolleginnen und Kollegen der Stadtbüchereien (donnerstags 9 bis 10 Uhr) mit Zukunftsthemen, um alle besser zu mitzunehmen.

Perspektivisch Entwicklung einer gemeinsamen „**Digitalen Gesamtstrategie**“ der Stadtbüchereien (Stadtteilbüchereien und Zentralbibliothek).

Ab 2024 Beschäftigung & Überprüfung der „Vision 2025“, Entwicklung einer „**Vision 2030**“ für die Stadtbüchereien gesamt.

"Mehr als die Vergangenheit interessiert mich die Zukunft, denn in ihr gedenke ich zu leben." (Albert Einstein)

# Zentralbibliothek im KAP1 | Digitalstrategie

## Erstes Fazit, Vorgehen

- zeitgemäße digitale Angebote sind nah an der Lebenswirklichkeit der Menschen und fördern weitere Nutzung der Bibliothek trotz Medienwandel (z.B. onlineBibliothek)
- zeitgemäße digitale Serviceangebote entsprechen den Erwartungen der Kund\*innen und fördern Kundenbindung (E-Payment, Abo-Verfahren, Online-Anmeldung)
- erfolgreiche Digitalprojekte befördern den gewünschten Imagewandel von Bibliothek

# Düsseldorf

Nähe trifft Freiheit

Herausgegeben von:



Landeshauptstadt Düsseldorf  
Stadtbüchereien

Stephan Schwering  
Leiter Zentralbibliothek  
Twitter: @StpnLibrarian

**Vielen Dank!**