

# Das Jahr 2020 aus Sicht der KIM-Beratung

## Die bibliothekarische Information

Kerstin Keiper



Bereits Anfang des Jahres 2020 traf sich die komplette KIM-Beratung in der Bischofsvilla zu einem Workshop, um das weitere Zusammenwachsen von IT- und bibliothekarischem Support zu besprechen. Dieser Workshop war sehr produktiv. Themen waren u.a. was können wir voneinander lernen, über

welche Themen sollte jede/r Bescheid wissen, welche Themen werden von Spezialisten in der Gruppe behandelt, wie wird die Arbeit an der Theke organisiert (nur festes Stammpersonal oder Ergänzung durch Hiwis und Eckdienst), welche Öffnungszeiten sind sinnvoll u.v.m.

Die Abbildungen geben einen kleinen Einblick in die Themensammlungen. Als erster Schritt sollten gegenseitige Fortbildungen alle auf einen einheitlichen Wissensstand bringen. Der Anfang wurde gemacht mit einer ersten Einführung in das



Ticketsystem, so dass zwei Kolleg\*innen des bibliothekarischen Beratungsteams beim First-Level-IT-Support gleich mitarbeiten konnten. Auch eine vertiefende Einarbeitung ins sogenannte IDM<sup>1</sup>, damit die bibliothekarische Information nicht nur neue Mail-Passworte vergeben, sondern auch Mail-Accounts tauschen, Speicherkapazität erhöhen und andere Anliegen rund um den Uni-Account beantworten können. Weitere Themen wie eine Biblio-

theksführung etc. standen noch aus, aber dann kam Corona und alles wurde anders.

Jetzt war Krisenbewältigung gefragt. Verbannt ins Homeoffice, wurden wir mit einer Fragenflut der Studierenden und Beschäftigten überschwemmt, die KIM-Webseiten mussten überarbeitet und viele Services den neuen Bedingungen angepasst werden usw. Auch die IT-Kolleg\*innen waren voll im Einsatz, weil plötzlich die digitalen Services die einzig verfügbaren waren und die Infrastruktur dazu verstärkt werden musste. Zusätzliche VPN-Zugänge für Studierende mussten eingerichtet, weitere Videokonferenzsysteme aufgebaut, ein Prüfungs-ILIAS-Tool etabliert werden ...

Nach dem 1. Lockdown am 16. März, konnten ab 14. Mai wieder Medien zur Selbstabholung bestellt werden. Der Zutritt erfolgte über einen Noteingang über den sogenannten Stangenarten von außen direkt ins Info-Zentrum, max. 10 Personen durften sich gleichzeitig im Info-Zentrum aufhalten und auch die KIM-Beratung war mit einer Person besetzt. Angestrebt war die schrittweise Erweiterung unserer Services unter Einhaltung der jeweils gültigen Corona-Bestimmungen.

Am 18. Juni wurden die Buchbereiche als Arbeitsplätze für Studierende teilweise wieder geöffnet. Hier haben wir eng mit dem ZEuS-Team zusammengearbeitet, die uns eine Online-Buchung zu den von uns vorgeschlagenen Bedingungen eingerichtet haben. Wir von der KIM-Beratung mussten die Eingangskontrolle regeln - tatkräftig unterstützt durch den Uni-Wachdienst. Der Verwaltungsaufwand hat uns stark beschäftigt: Täglich mussten die Listen ausgedruckt, auf Studierendenfragen und Beschwerden eingegangen werden usw. Zu Beginn konnten 300 Plätze in 2 Zeitslots angeboten werden. Man konnte eine Woche im Voraus pro Person eine Schicht am Tag buchen. Das entsprach natürlich nicht dem tatsächlichen Bedarf und führte zu vielen Klagen seitens

der Studierenden – manche davon berechtigt, manche aber auch aus Egoismus geboren und nur auf die eigenen Vorteile und Ansprüche bedacht. Wir waren ständig damit beschäftigt zu überlegen, wie man das Angebot optimieren kann, um sowohl das Beste für die Studierenden, wie auch den Verwaltungsaufwand für uns zu regeln. Dabei ging natürlich das Bedürfnis der Studierenden vor. Sukzessive wurden die Plätze auf 450 pro Schicht erhöht, dabei war der Zeitslot am Vormittag deutlich beliebter als der am Nachmittag. Natürlich kam sofort der Wunsch auf Nachbuchen zu können, d.h. wenn nachmittags noch Plätze frei sind trotz Vormittagsreservierung auch nachmittags noch einen Platz zu ergattern. Das ZEuS-Team hat eine Lösung gefunden, bis zur Realisierung mussten wir von der KIM-Beratung die Listen per Hand verwalten und ergänzen. Dies war sehr zeitaufwändig und Dank schneller Reaktion des ZEuS-Teams nur kurzzeitig nötig. Das Arbeitsplatz-Angebot wurde immer weiter angepasst. Buchbereich N kam mit 3 Zeitslots dazu – bis zum 2. Lockdown am 16.12.2020 der bis zum Redaktionsschluss dieses Heftes noch andauert.

Durch den erhöhten Bedarf an digitaler Lehre, sollte das KIM auch das Equipment für die Aufzeichnung von Vorlesungen etc. zur Verfügung stellen, um die Lehrenden zu unterstützen. Das Team KIM.Lecture Recording beschaffte die nötigen Komponenten und stellte einen Medienkoffer zusammen, genannt KIM.MediaBOX<sup>2</sup>, die über die KIM-Beratung ausgeliehen werden kann. Das Inventarisieren, Bereitstellung eines Bestellformulars und notwendigen Vorbereitungen zur Ausleihe erfolgte durch die KIM-Beratung.

Beschlossen wurde, dass die Ausleihe nur für Beschäftigte, d.h. mit einem gültigen 03/er



Mitarbeiterausweis ermöglicht wird. Als Leihfrist sollten 2 Tage gewährt werden mit ggf. individueller Absprache auch länger. Sowohl bei der Ausgabe als auch bei Rückgabe müssen die Einzelkomponenten im Koffer auf Vollständigkeit überprüft werden, gespeicherte Daten und Einstellungen am Laptop und der Speicherkarte der Handkamera werden anschließend vom Team KIM.LR wieder gelöscht und auf die Grundeinstellung zurückgestellt. Das Team von KIM.LR fragt täglich um 12 Uhr nach Rückläufen und bringt die kontrollierten MediaBOXen um 14 Uhr wieder zurück, so dass die KIM-Beratung die Neuausgabe zuverlässig planen kann. Dies klappt sehr gut.

Die Anfrage eines Interessenten erfolgt über ein Formular. Wir prüfen, ob zum gewünschten Termin eine KIM.MediaBOX frei ist und geben per Mail Rückmeldung. Der Koffer wird zum genannten Wunschtermin reserviert. Wir verwalten dies ganz konventionell in einer Kalenderübersicht, so dass die Leihfrequenz aller 6 Medienboxen gut überblickbar ist. Dies funktioniert bisher gut, setzt aber voraus, dass die Rückgabe immer fristgerecht erfolgt. Ein Puffer zwischen Rücknahme und Neuausgabe sollte daher mindestens einen Tag betragen. Die Nachfrage war zeitweise sehr groß, sodass neben den bisher 6 verfügbaren KIM.MediaBOXen noch zwei zusätzlich gekauft werden sollen. Eine regelmäßige Dauerreservierung für bestimmte Interessent\*innen im Wochenrhythmus können wir nicht garantieren. Hat ein Fachbereich dauerhaft in einem stetig wiederkehrenden Rhythmus Bedarf, dann empfiehlt es sich, eigenes Equipment anzuschaffen. Dazu hat KIM.LR eine Empfehlungsliste<sup>3</sup> erstellt. Von den Einzelkomponenten, wie beispielsweise Headsets, Mikrofone und Kameras wurden jeweils 10 Stück von verschiedenen Herstellern gekauft, inventarisiert und können über die KIM-Beratung zum Austesten ausgeliehen werden, um besser entscheiden zu können, was sich der jeweilige Fachbereich selbst aus den eigenen Etatmitteln beschafft. Wir als KIM können nicht die ganze Uni mit den entsprechenden Gerätschaften versorgen.

Auch wir als bibliothekarische Information mussten uns anpassen und unsere Semesteranfangsführungen digital abhalten. Zu einigen Themen haben wir Lehrfilme mittels einer open Source Software namens OBS produziert, die auf unserer Webseite<sup>4</sup> zu finden sind. Unsere Bibliothekseinführungen fanden ebenfalls per

Videokonferenz statt – auch eine ganz neue Erfahrung.

Fazit für uns in diesem für alle so anstrengenden Corona-Jahr: Viele neue Aufgaben, ständige Änderungen durch wechselnde Auflagen aufgrund neuer Verordnungen, mehr Organisation statt die Beantwortung konkreter Anfragen zu bibliothekarischen Themen.

Will man es so ausdrücken: vom Ja zum Nein! Wir vom Beratungsteam waren immer bemüht,

möglichst alle Bedürfnisse der Studierenden, Mitarbeiter\*innen und Externen Nutzer\*innen zu erfüllen, kreativ zu agieren und zu schauen was machbar ist. In diesen Pandemiewochen und Monaten, kam uns das Wort „Nein tut uns leid“ sehr häufig über die Lippen, weil vieles nicht möglich war. Der Servicegedanke war zwar immer da, aber oft nicht umsetzbar. Wir hoffen alle auf bessere Zeiten und der Rückkehr zur Normalität.

#### Fußnoten:

1 IDM = Identity Management

2 <https://streaming.uni-konstanz.de/kimmediabox/>

3 Auf der Seite <https://streaming.uni-konstanz.de/kimmediabox/> finden Sie in der blauen Box „Anleitung und Inventarliste“ den Link zur Empfehlungen.

4 <https://www.kim.uni-konstanz.de/services/lernen-und-arbeiten/neu-hier/>

## Der IT-Support

Gerhard Schreiner

Von heute auf morgen war der Präsenzsupport geschlossen. Die Hiwis waren „arbeitslos“ und wie können nun die IT-Probleme aus der Ferne gelöst werden? Eine komplett neue Situation für uns und der Support konnte nur über Internet, telefonisch oder per E-Mail geleistet werden.

Das Ticketsystem war gefragter denn je, weil jede Mail an [support@uni-konstanz.de](mailto:support@uni-konstanz.de) dort bearbeitet wird. Es kamen auch einige Anfragen, ob bzw. wann jemand vor Ort ist, der sich das Notebook oder den PC mal anschauen kann. Wir haben das sehr gut gemeistert bekommen und konnten sehr viele Probleme „online“ lösen und es gab auch viel Lob von allen Seiten, dass wir doch der Krise erreichbar sind und mit Rat und Tat zur Verfügung stehen.

Vor allem die Nachfrage nach Lizenzen für Videokonferenzen stieg von Tag zu Tag und wenn man heute sieht, wie viele Veranstaltungen darüber abgewickelt werden, das hätte vor einigen Jahren niemand gedacht und ist mittlerweile alltäglich. Nach einer kurzen Zeit, wo wir den Präsenzsupport wiederbesetzt hatten und sich viele über die persönlichen Hilfestellungen gefreut haben, ging es ab Dezember wieder in den Onlinestatus zurück, was aber diesmal nichts Neues für den IT-Support war. Alles in Allem können wir feststellen, dass wir diese Umstellung sehr gut bewältigt haben und

unseren Teil dazu beitragen, dass die Online-Lehre bzw. das hybride Semester durchgeführt werden kann.

### Videokonferenz-System Zoom

Zoom ist in aller Munde, wenn es um Videokonferenzen geht. Das amerikanische Unternehmen ist seit 2013 auf diesem Gebiet aktiv und hat sich mittlerweile zu einem anerkannten Tool für Online-Veranstaltungen bis zu zehntausend Benutzern etabliert. Die Reihe von Sicherheitslücken im System hat Zoom sehr schnell bearbeitet und die Software immer „sicherer“ gemacht, sodass auch Datenschutzbeauftragte der Nutzung dieser Software zustimmen konnten. Die Lizenzen der Uni Konstanz sind Lizenzen, die von einem Drittunternehmen in Europa gehostet werden und somit die Daten in Europa gespeichert werden. Zoom hatte im Dezember 2019 ca. 10 Millionen Nutzer weltweit und bis März 2020 ca. 200 Millionen und zeichnet sich durch seine Stabilität bzgl. Bild- und Tonübertragung aus. An der Uni starteten wir mit 50 Lizenzen und mittlerweile haben wir 695 Lizenzen im Einsatz. Das KIM kann somit einen kleinen Blumenstrauß an Videokonferenzsystemen<sup>1</sup> anbieten: BBB (lokal an der Uni), DFNconf (Service des deutschen Forschungsnetzes) und die beiden kommerziellen Systeme CISCO-Webex und Zoom.

#### Fußnote:

1 <https://www.kim.uni-konstanz.de/services/forschen-und-lehren/videokonferenzen/>