



UNIVERSITÄTS-
BIBLIOTHEK



UNIVERSITÄT
HEIDELBERG
ZUKUNFT
SEIT 1386

Ihr Weg zu uns!

Entwicklung von Standards
in den Auskunftsdiensten

Dr. Martin Nissen / Katharina Schöllhorn
Universitätsbibliothek Heidelberg

Bremen, 4. Juni 2014

Übersicht



UNIVERSITÄTS-
BIBLIOTHEK



UNIVERSITÄT
HEIDELBERG
ZUKUNFT
SEIT 1386

Ausgangslage an der Universitätsbibliothek Heidelberg

Einführung Qualitätssicherung in den Auskunftsdiensten

Praxisbericht: Standards in den Auskunftsdiensten

Ergebnisse



Informationsdienste an der UB Heidelberg



UNIVERSITÄTS-
BIBLIOTHEK



UNIVERSITÄT
HEIDELBERG
ZUKUNFT
SEIT 1386

Abteilung Informationdienste

Teil der Benutzungsabteilung

3 Funktionseinheiten: Informationszentrum, Multimediazentrum,
Lesesäle

ca. 1 Mio. Besucher/ Jahr

ca. 150.000 Auskünfte/ Jahr (ohne Serviceanfragen)

Qualitätssicherung



UNIVERSITÄTS-
BIBLIOTHEK



UNIVERSITÄT
HEIDELBERG
ZUKUNFT
SEIT 1386

Qualitätssicherung

- Vereinheitlichung von Prozessen als bibliothekarische Aufgabe; Verschriftlichung von Geschäftsgängen
- zunehmende Serviceorientierung: Einführung Beschwerdemanagement etc.
- **Einführung von QM-Systemen im Bibliotheksbereich:**
„Ausgezeichnete Bibliothek“, „Bibliothek mit Qualität und Siegel“, DIN-Zertifizierung nach ISO 9000 ff.

Qualitätssicherung



UNIVERSITÄTS-
BIBLIOTHEK



UNIVERSITÄT
HEIDELBERG
ZUKUNFT
SEIT 1386

Qualitätssicherung im Auskunftsbereich

- **Vorbilder:** Stadtbibliothek München, Stadtbibliothek Bremen, Standards der American Library Association (ALA)
- **Aber:** Schwierigkeit, Auskunftsqualität zu garantieren aufgrund fehlender Rückmeldungen von Benutzerseite; geringer Normierungsgrad von Auskunftsgesprächen

Qualitätssicherung



UNIVERSITÄTS-
BIBLIOTHEK



UNIVERSITÄT
HEIDELBERG
ZUKUNFT
SEIT 1386

Universitätsbibliothek Heidelberg

- Verschriftlichung diverser Arbeitsabläufe
- Fortschreibung des integrierten Geschäftsgangs im Geschäftsgangsreferat
- Beschwerdemanagement („grüne Briefe“, „Kummerkasten“)
- DINI-Zertifikate für Publikationsserver

Standards in den Auskunftsdiensten



UNIVERSITÄTS-
BIBLIOTHEK



UNIVERSITÄT
HEIDELBERG
ZUKUNFT
SEIT 1386

Ziele

- interne Abstimmung der Dienstleistungen: Vereinheitlichung der Sprachregelungen
- Qualitätsniveau festlegen, erreichen, halten
- Kundenorientierung verbessern
- Leistungen und Grenzen für Nutzer/innen aufzeigen
- Sicherheit und Orientierung für Mitarbeiter, Hilfskräfte und Vertretungen
- Maßnahme zur Teambildung

Standards in den Auskunftsdiensten



UNIVERSITÄTS-
BIBLIOTHEK



UNIVERSITÄT
HEIDELBERG
ZUKUNFT
SEIT 1386

Bedenken zu Beginn

- **von Leitungsseite:** Bereitschaft der Mitarbeiter, den Prozess mitzugestalten
- **von Mitarbeiterseite:** fehlende Flexibilität, Individualitätsverlust, Kontrolle, hoher Anspruch durch Standardisierung („Versagensangst“)
- unklares Verhältnis der neu entwickelten Standards zu bestehenden Regeln (Dienstvorschriften)
- Annahme der Standards auf Benutzerseite (Bezugnahme auf Servicestandards)

Standards in den Auskunftsdiensten



UNIVERSITÄTS-
BIBLIOTHEK



UNIVERSITÄT
HEIDELBERG
ZUKUNFT
SEIT 1386

Rahmenbedingungen

- gleichberechtigte Teilnahme aller Mitarbeiter/innen der Abteilung
- Verbindlichkeit der Standards für alle Mitarbeiter/innen, Hilfskräfte und Vertretungen der Abteilung
- **Aber:** Keine Verbindlichkeit für gesamte Universitätsbibliothek
- Anregung für andere Abteilungen

Standards in den Auskunftsdiensten



UNIVERSITÄTS-
BIBLIOTHEK



UNIVERSITÄT
HEIDELBERG
ZUKUNFT
SEIT 1386

Vorgehen bei der Entwicklung der Servicestandards

- Prozess 2011 als „**Serviceprojekt**“ gestartet (Standards, interne Umfragen, Entwicklung einer Feedbackkultur)
- **inhaltliche Betreuung durch Prof. Tom Becker (FH Köln):**
Durchführung von zwei Workshops im Februar und Oktober 2013
- Erarbeitungsphase Februar bis November 2013: Erarbeitung der Standards in zwei Arbeitsgruppen
- Präsentation der Ergebnisse gegenüber der Direktion, der Benutzungscoordination und den Hilfskräften
- Vortrag auf der Fachtagung „Quo vadis Auskunftsdienst“ in Köln im Februar 2014

Standards in den Auskunftsdiensten



UNIVERSITÄTS-
BIBLIOTHEK



UNIVERSITÄT
HEIDELBERG
ZUKUNFT
SEIT 1386

Erarbeitung der Servicestandards in der Praxis

- Wechsel von Gruppenarbeit und Besprechungen im Rahmen von Abteilungssitzungen
- Diskussionen über die Grenzen der bestehenden Dienstleistungen („Extrameilen“)
- erforderliche Differenzierung von Alltags- und Abstraktionsebene
- Neubewertung bestehender Arbeitsabläufe
- erarbeiteter Text nur als Ergebnis der vorangegangenen Diskussionen

Allgemeine Standards

③ Motivation / Interesse

④ Freundlichkeit / Höflichkeit

→ Gleiches Service für alle / Extrameilen

→ Professionalität

→ Repräsentation nach außen

• Diskretion

→ Verhalten bei Beschwerden

→ Weiterbildung

→ Deutlichkeit des Ausdrucks /

- Verständliche
einheitl. Beschriftung

Sprache
Allgemeinverständlich

pro/office



Kapitelstruktur



UNIVERSITÄTS-
BIBLIOTHEK



UNIVERSITÄT
HEIDELBERG
ZUKUNFT
SEIT 1386

- 1. Allgemeine Standards**
 - 1.1 Freundlichkeit**
 - 1.2 Motivation und Interesse**
 - 1.3 Professionalität**
 - 1.4 gleicher Service für alle**
 - 1.5 verständliche Sprache**

Kapitelstruktur



UNIVERSITÄTS-
BIBLIOTHEK



UNIVERSITÄT
HEIDELBERG
ZUKUNFT
SEIT 1386

- 2. Ihr Weg zu uns: Zugänglichkeit und Sichtbarkeit unserer Dienstleistungen**
- 2.1 Zugänge im Gebäude**
- 2.2 Erreichbarkeit über die Homepage**
- 2.3 telefonische Erreichbarkeit**
- 2.4 Präsenz in den sozialen Netzwerken**

Kapitelstruktur



UNIVERSITÄTS-
BIBLIOTHEK



UNIVERSITÄT
HEIDELBERG
ZUKUNFT
SEIT 1386

- 3. Unser Service für Sie: Umgang mit Benutzer/innen**
- 3.1 Begrüßung**
- 3.2 aktives Anbieten von Hilfe: Mobile Auskunft**
- 3.3 Einbeziehung der Benutzer/innen, Förderung von Eigenlernen**
- 3.4 Diskretion**
- 3.5 Verhalten bei Unterbrechungen**
- 3.6 Umgang mit schwierigen Situationen**
- 3.7 Verhalten in Gefährdungssituationen**

Kapitelstruktur



UNIVERSITÄTS-
BIBLIOTHEK



UNIVERSITÄT
HEIDELBERG
ZUKUNFT
SEIT 1386

- 4. Auskunftsinterview**
- 4.1 Allgemeines und allgemeine Auskünfte**
- 4.2 Bibliothekarische Fachauskunft**
- 4.3 Auskunft am Telefon**
- 4.4 Auskunft per E-Mail**

Kapitelstruktur



UNIVERSITÄTS-
BIBLIOTHEK



UNIVERSITÄT
HEIDELBERG
ZUKUNFT
SEIT 1386

- 5. Arbeitsumfeld**
- 5.1 Verlässlichkeit**
- 5.2 äußere Erscheinung, Präsentation des
Arbeitsplatzes**
- 5.3 Essen und Trinken**
- 5.4 Telefonieren am Arbeitsplatz**

Kapitelstruktur



UNIVERSITÄTS-
BIBLIOTHEK



UNIVERSITÄT
HEIDELBERG
ZUKUNFT
SEIT 1386

- 6. Miteinander unter Kollegen**
- 6.1 Teamarbeit**
- 6.2 Anforderungen an die Abteilungsleitung**
- 6.3 Informationen weitergeben: Kommunikation bei der
Übergabe zwischen den Schichten**
- 6.4 Gespräche im Benutzungsbereich**
- 6.5 Feedback geben und annehmen**
- 6.6 Konflikte zwischen Kolleg/innen**
- 6.7 Zum Umgang mit Fehlern und Kompetenzgrenzen**

Servicestandard: Beispiel



UNIVERSITÄTS-
BIBLIOTHEK



UNIVERSITÄT
HEIDELBERG
ZUKUNFT
SEIT 1386

Präsenz in den sozialen Netzwerken

Aktivität in mindestens einem der verbreiteten sozialen Netzwerke (an der UB Heidelberg: Facebook-Instanz)

mindestens zwei Beiträge pro Woche (in 2013: 198)

wöchentlich wechselnde Verantwortung innerhalb des Facebook-Teams

Lockere, aber professionelle Kommunikation. „Wir siezen unsere Benutzer.“

institutioneller Auftritt: Keine Zuordnung zu einzelnen Mitarbeiter/innen!

Ergebnisse



UNIVERSITÄTS-
BIBLIOTHEK



UNIVERSITÄT
HEIDELBERG
ZUKUNFT
SEIT 1386

Ergebnisse des Serviceprojekts

Erforderliche Vereinheitlichung Stammkräfte – studentische Mitarbeiter/innen: Einführung regelmäßiger „Hiwi-Treffen“

Ihr Weg zu uns: Erstellung von Raumplänen, Neugestaltung der Infolyer, Projekt „Barrierefreier Zugang“; geplanter Relaunch des Webauftritts / Überarbeitung der Inhalte

Feedbackkultur: Einführung Manöverkritik im Informationszentrum

Innovationen: Mobile Auskunft, Verbesserung der technischen Ausstattung

Ergebnisse



UNIVERSITÄTS-
BIBLIOTHEK



UNIVERSITÄT
HEIDELBERG
ZUKUNFT
SEIT 1386

Nebeneffekte

- intensive Zusammenarbeit, gemeinsame Arbeit in den Workshops
- Stärken und Schwächen kennenlernen (Abteilung, Mitarbeiter/innen)
- Stärkung des gegenseitigen Vertrauens
- Erweiterung der eigenen Perspektive
- **Austausch auf Augenhöhe**

Ausblick



UNIVERSITÄTS-
BIBLIOTHEK



UNIVERSITÄT
HEIDELBERG
ZUKUNFT
SEIT 1386

Ausblick

- Erarbeitung der Standards für die Abteilung Informationsdienste;
Konzeption eines Weiterbildungsangebots für das Bibliothekssystem
Heidelberg
- Erforderliche Umsetzung der Standards im Berufsalltag.
Aber Verzicht auf Einführung von „Standards der Woche“ ö.ä.
- Einführung von Standards in weiteren (wissenschaftlichen)
Bibliotheken???



UNIVERSITÄTS-
BIBLIOTHEK



UNIVERSITÄT
HEIDELBERG
ZUKUNFT
SEIT 1386

Ihr Weg zu uns!

Entwicklung von Standards in den Auskunftsdiensten

Dr. Martin Nissen / Katharina Schöllhorn
Universitätsbibliothek Heidelberg

Bremen, 4. Juni 2014