

Der Ideenpool Auskunft und Information

Dr. Thomas Stöber
(Universitätsbibliothek der LMU)

Bibliotheksverbund Bayern ► KSI ► Ideenpool Auskunft und Information ► Ideenpool

Ideenpool Auskunft und Information

Wissensdatenbank-Start | [Kürzlich aktualisierte Artikel](#)

SUCHEN

| Titel ▲ |
|---|
| Auskunft via Social Media (Bibliothek der FH Würzburg-Schweinfurt) Stand 01/2015 |
| E-only: webbasierter Auskunftsservice (TUB München) Stand 02/2015 |
| Gemeinsamer ServicePoint IT und Bibliothek (Bibliothek der Technischen Hochschule Ingolstadt) Stand 01/2015 |
| Ihr Weg zu uns! Entwicklung von Standards in den Auskunftsdiensten (UB Heidelberg) Stand 02/2015 |
| InfoWiki für das Infoteam (BSB München) Stand 01/2015 |
| Leitlinien für den Auskunftsdienst (UB Würzburg) Stand 01/2015 |
| Mobile Infotheke (Bibliothek der FH Würzburg-Schweinfurt) Stand 01/2015 |
| Ticketsystem OTRS für die Online-Auskunft (UB Bamberg) Stand 03/2015 |
| UB Coach (Universitätsbibliothek Erlangen-Nürnberg) Stand 11/2015 |
| Wissensbar (SLUB Dresden) Stand 01/2015 |

Zeige 10 Ergebnisse. Elemente pro Seite Seite von 1 [Erste](#) [Zurück](#) [Weiter](#) [Letzte](#)

▲ NACH OBEN

Filtern nach Themen

- [Auskunftsleitlinien \(2\)](#)
- [Beratungstermin \(2\)](#)
- [Chat \(1\)](#)
- [Expertenberatung \(2\)](#)
- [Informationsaustausch \(1\)](#)
- [Informationsstand \(1\)](#)
- [Infoteam \(2\)](#)
- [Internettelefonie \(1\)](#)
- [Kooperation \(1\)](#)
- [Mobile Auskunft \(1\)](#)
- [Organisation \(2\)](#) [Otrs \(2\)](#)
- [Persönliche Beratung \(2\)](#)
- [Qualitätssicherung \(3\)](#)
- [Rechenzentrum \(1\)](#)
- [Social Media \(2\)](#)
- [Standards \(2\)](#)
- [Ticketsystem \(2\)](#)
- [Webbasierte Auskunft \(2\)](#)
- [Wiki \(1\)](#)
- [Wissensmanagement \(1\)](#)

Filtern nach

Bibliotheksprofil

- [Auskunftsteam](#)
- [Bibliothekssystem](#)
- [Bibliothekstyp](#)
- [Standorte](#)

Ideenpool Auskunft und Information

[Wissensdatenbank-Start](#) | [Kürzlich aktualisierte Artikel](#)

Ihr Weg zu uns! Entwicklung von Standards in den Auskunftsdiensten (UB Heidelberg) Stand 02/2015

1. Bibliotheksprofil

| | |
|----------------------------------|---|
| Bibliothekstyp | Universitätsbibliothek |
| Bibliothekssystem | einschichtig |
| Auskunftsteam | gemischt |
| Standorte | ein Standort |
| Größe der primären Nutzergruppe | 44.000 Hochschulangehörige |
| kurze Beschreibung des Infoteams | 20 Mitarbeiter (ohne Hiwis, Vertretungen) im mittleren und gehobenen Dienst |

2. Zielsetzung

Verbesserung Kundenorientierung, Qualitätssicherung der Auskunft, Leistungen und Grenzen für Nutzer/innen aufzeigen, Teambildung, Abstimmung der Dienstleistungen, Sicherheit und Orientierung für Mitarbeiter/Hilfskräfte/Vertretungen

3. Beschreibung

Die Information der Benutzer/innen vor Ort, per Telefon oder Internet gehört zu den zentralen Dienstleistungen von Bibliotheken. Standards, in denen entsprechende Anforderungen formuliert sind, wurden bisher vorrangig von öffentlichen Bibliotheken erarbeitet. Ihre Entwicklung und der Einsatz in der Auskunft soll vor allem dazu dienen, das Qualitätsniveau dieser bibliothekarischen Dienstleistung konkret festzulegen, um es dann halten bzw. auf Dauer steigern zu können.

Der intensive Dialog mit den Kollegen und die Auseinandersetzung mit den Arbeitsabläufen, Verhaltensweisen und Rahmenbedingungen der Abteilung sollen Anstöße für Verbesserungen und Umdenken fördern. Dies bildet die Grundlage dafür, Leistungen und Kundenorientierung zu optimieren.

Filtern nach Themen

- [Auskunftsleitlinien \(2\)](#)
- [Beratertermin \(2\)](#)
- [Chat \(1\)](#)
- [Expertenberatung \(2\)](#)
- [Informationsaustausch \(1\)](#)
- [Informationsstand \(1\)](#)
- [Infoteam \(2\)](#)
- [Internettelefonie \(1\)](#)
- [Kooperation \(1\)](#)
- [Mobile Auskunft \(1\)](#)
- [Organisation \(2\)](#) [Otrs \(2\)](#)
- [Persönliche Beratung \(2\)](#)
- [Qualitätssicherung \(3\)](#)
- [Rechenzentrum \(1\)](#)
- [Social Media \(2\)](#)
- [Standards \(2\)](#)
- [Ticketsystem \(2\)](#)
- [Webbasierte Auskunft \(2\)](#)
- [Wiki \(1\)](#)
- [Wissensmanagement \(1\)](#)

Filtern nach Bibliotheksprofil

- ▷ [Auskunftsteam](#)
- ▷ [Bibliothekssystem](#)
- ▷ [Bibliothekstyp](#)
- ▷ [Standorte](#)

Bibliotheksverbund Bayern ▶ KSI ▶ Ideenpool Auskunft und Information ▶ Ideenpool

Ideenpool Auskunft und Information

Wissensdatenbank-Start | Kürzlich aktualisierte Artikel

SUCHEN

| Titel ▲ |
|---|
| Auskunft via Social Media (Bibliothek der FH Würzburg-Schweinfurt) Stand 01/2015 |
| E-only: webbasierter Auskunftsservice (TUB München) Stand 02/2015 |
| Gemeinsamer ServicePoint IT und Bibliothek (Bibliothek der Technischen Hochschule Ingolstadt) Stand 01/2015 |
| Ihr Weg zu uns! Entwicklung von Standards in den Auskunftsdiensten (UB Heidelberg) Stand 02/2015 |
| InfoWiki für das Infoteam (BSB München) Stand 01/2015 |
| Leitlinien für den Auskunftsdienst (UB Würzburg) Stand 01/2015 |
| Mobile Infotheke (Bibliothek der FH Würzburg-Schweinfurt) Stand 01/2015 |
| Ticketsystem OTRS für die Online-Auskunft (UB Bamberg) Stand 03/2015 |
| UB Coach (Universitätsbibliothek Erlangen-Nürnberg) Stand 11/2015 |
| Wissensbar (SLUB Dresden) Stand 01/2015 |

Zeige 10 Ergebnisse. Elemente pro Seite Seite von 1 [Erste](#) [Zurück](#) [Weiter](#) [Letzte](#)

▲ NACH OBEN

Filtern nach Themen

- [Auskunftsleitlinien \(2\)](#)
- [Beratungstermin \(2\)](#)
- [Chat \(1\)](#)
- [Expertenberatung \(2\)](#)
- [Informationsaustausch \(1\)](#)
- [Informationsstand \(1\)](#)
- [Infoteam \(2\)](#)
- [Internettelefonie \(1\)](#)
- [Kooperation \(1\)](#)
- [Mobile Auskunft \(1\)](#)
- [Organisation \(2\)](#) [Otrs \(2\)](#)
- [Persönliche Beratung \(2\)](#)
- [Qualitätssicherung \(3\)](#)
- [Rechenzentrum \(1\)](#)
- [Social Media \(2\)](#)
- [Standards \(2\)](#)
- [Ticketsystem \(2\)](#)
- [Webbasierte Auskunft \(2\)](#)
- [Wiki \(1\)](#)
- [Wissensmanagement \(1\)](#)

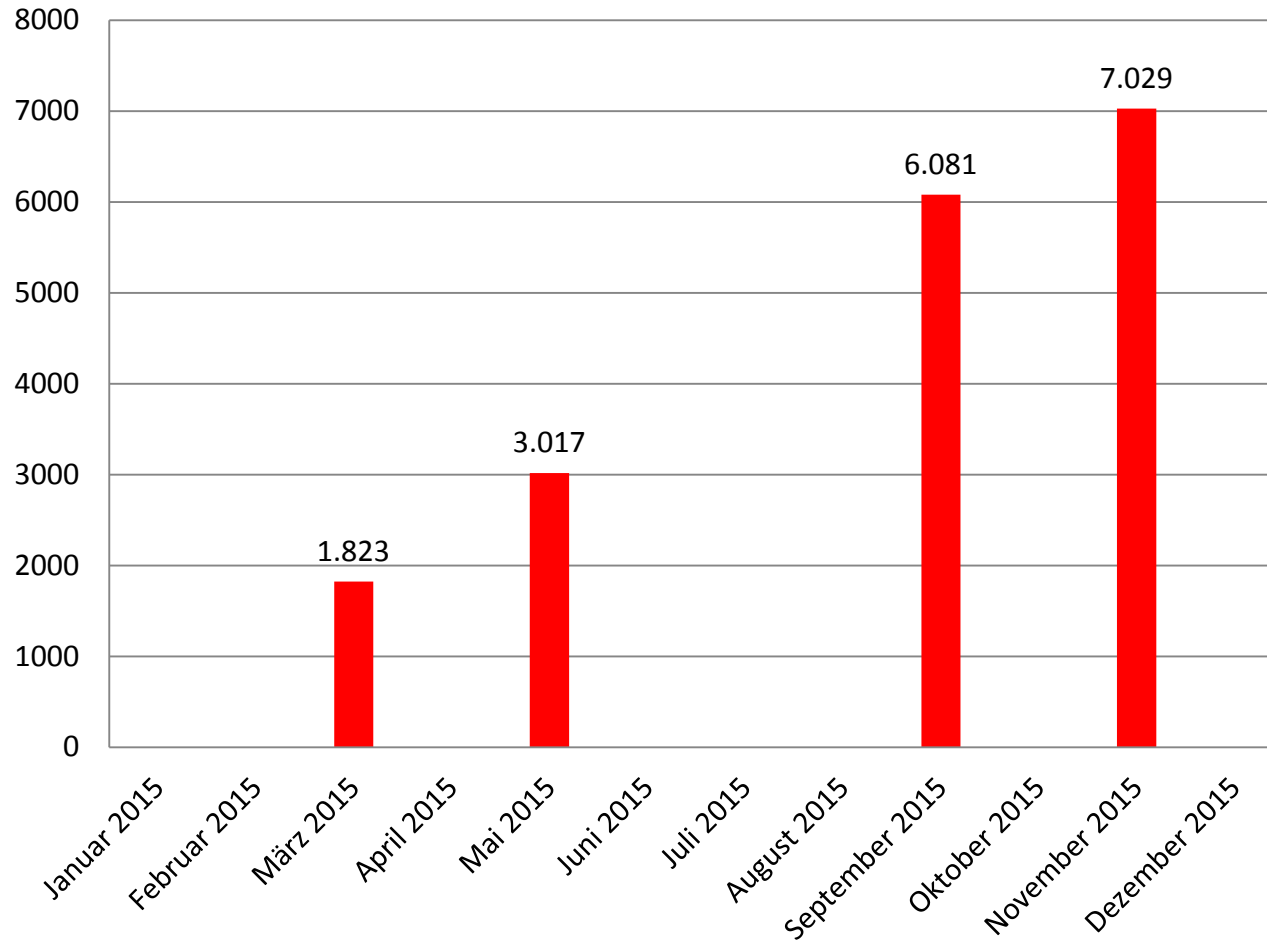
Filtern nach Bibliotheksprofil

- ▶ [Auskunftsteam](#)
- ▶ [Bibliothekssystem](#)
- ▶ [Bibliothekstyp](#)
- ▶ [Standorte](#)



Zugriffsstatistik

(Summe Aufrufe aller Praxisbeispiele)



<http://www.bib-bvb.de/web/ksi/ideenpool>

ideenpool-auskunft@bib-bvb.de

**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!**

<http://www.bib-bvb.de/web/ksi/ideenpool>

ideenpool-auskunft@bib-bvb.de

thomas.stoeber@ub.uni-muenchen.de