

ServicePoint IT und Bibliothek



Kundenorientierte und
kooperative
Auskunft
von Bibliothek
und Rechenzentrum
an der
Hochschule Ingolstadt



Die Hochschule - Fakten und Zahlen



- SS 2013: 4.500 Studierende
- 130 Professoren
- 130 Nichtwissenschaftliche Mitarbeiter
- 60 Mitarbeiter im Institut für Angewandte Forschung
- Wirtschaft/Ingenieurwissenschaften/Informatik
Internationale Ausprägung
- **1.7.2013 → Technische Hochschule**

Die Bibliothek – Fakten und Zahlen



- 1994 gegründet
- Bezug Neubau 2000

- 12 Mitarbeiter = 8 Vollzeitstellenäquivalente
- 1 Auszubildende

- 126 Stunden Öffnungszeit/Woche
- davon 49 Stunden Servicezeit

- Kooperation mit der UB Eichstätt-Ingolstadt

- Erweiterungsbau



Das Kerngeschäft



Erster Bibliotheksentwicklungsplan 1999

„... Wichtigstes bibliothekarisches Kerngeschäft ist der Benutzungsbereich. ...“

➔ Kundenorientierung

➔ Serviceorientierung

- Outsourcing
- Kooperationen
- Automatisierung
- 18/7
- Teaching Library



Die Hochschulbibliothek



Eingangsbereich mit Theke

Transparenz durch Glas

Exponierter Standort

Kombiraum:

- Erstinformation
- Rechercheplätze für Externe
- Geldaufladegerät und Abbuchungsterminal
- Studentenausweisaktualisierungsdrucker
- PC für Einzelplatz-Lizenzen
- RFID-Terminals ...



Der Ausleihbereich



- **Organisation**
Ausleihe und Information
Alle Mitarbeiter
2-Stunden-Schichten
- **Qualifizierung**
Englisch-Kurse
Lerntagebücher für Datenbanken
- **Qualität**
Wiki für
Interne Kommunikation
Prozessbeschreibungen
(Standardisierung)

Einführung RFID 2009



Technologiewechsel



Entlastung von
Routineverbuchungsvorgängen



Ressourcen für qualitative
Beratung und Information



Veränderungen in den
bibliothekarischen Prozessen



Einführung RFID 2009



Ausleihtheke



ServicePoint



Einführung RFID 2009



Technologiewechsel



Veränderungen in den
bibliothekarischen Prozessen



Veränderungen in der
Hochschulorganisation



Ein Arbeitsplatz am ServicePoint
wird für den neuen
kundennahen IT-Service zur
Verfügung gestellt

ServicePoint





Das hat es schwierig gemacht ...



Einführungsphase

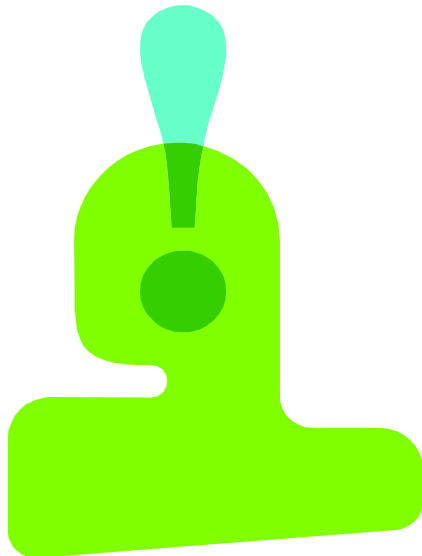
Unterschiedliche Philosophien

Kommunikation

→ Probleme auch in der Bibliothek



Das hilft ...



Auswahl der Mitarbeiter RZ

Englisch für RZ

Krisengespräche

Vorbildfunktion

➤ **Workshop Kundenorientierung**



Kurzfristige Maßnahmen

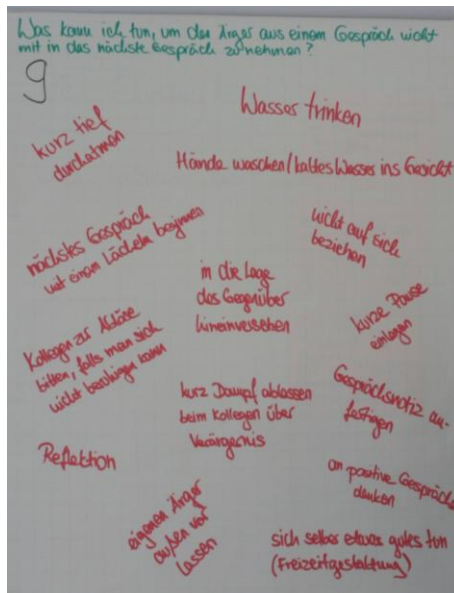
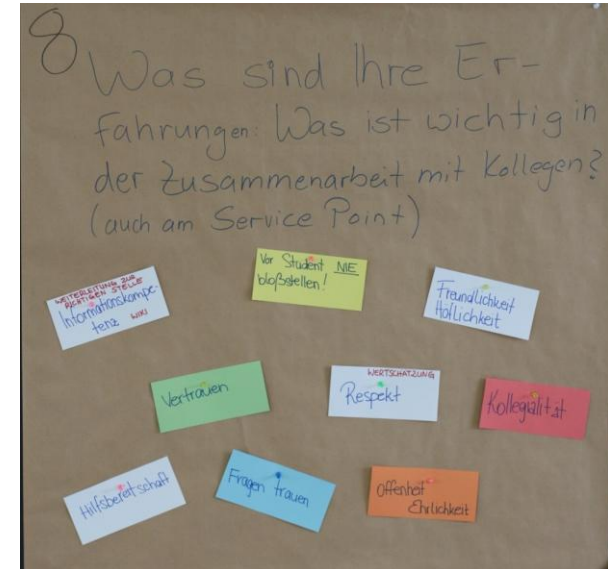
Wir möchten wissen...

- was Ihr macht
- und warum?
- was Ihr so alles anbietet,
organisiert + treibt.
- wie Ihr Euch Euren
Service Point vorstellt.
- wer vertritt wen?

- **Personenverzeichnis**
- **Lageplan**
- **Sicherheitsplan**



Mittelfristige Maßnahme



Gründung AG Service-Standards für einheitlich hohe Service-Qualität

- Anschluss an Hochschule-Ziele
- Basis für ein professionelles und respektvolles Miteinander
- Alle OE in AG vertreten



Service-Standards = Wir-Botschaften ...

Wir sind Partner unserer Kunden*.

Wir gehen offen auf unsere Kunden zu.
Wir helfen gerne.
Wir geben Hilfe zur Selbsthilfe.

Wir leben Respekt und Toleranz.

Wir handeln mit Respekt.
Wir möchten mit Respekt behandelt werden.
Wir schätzen Verschiedenheit.

Wir begeistern.

Wir bieten erstklassigen Service.
Wir steigern ständig unsere Qualität.
Wir handeln dynamisch.

Wir sind begeistert.

Wir arbeiten MITEINANDER.
Wir lieben, was wir tun.
Wir gestalten unsere Hochschule mit neuen Ideen.



Wir-Botschaften ...

Wir informieren.

Wir sind präzise und aktuell.

Wir nutzen die optimalen Kommunikationswege.

Wir sind international.

Wir lernen.

Wir bilden uns stetig weiter.

Wir messen uns mit den Besten.

Wir integrieren Innovationen.

Wir schaffen Vertrauen.

Wir nehmen uns Zeit.

Wir hören aufmerksam zu

Wir nehmen jedes Anliegen ernst.

Wie geht es weiter?

Konkretisierung in den einzelnen OE

→ Gemeinsamer Workshop

Kommunikationsworkshops

Interkulturelles Training

Erweiterungsbau



Erweiterungsbau

Ein ServicePoint in der zentralen Halle
für 4 OE:

- Bibliothek
- Career Service/International Office
- IT
- Studentenverwaltung





Wie geht es weiter?

Konkretisierung

→ **Gemeinsamer Workshop**

Kommunikationsworkshops

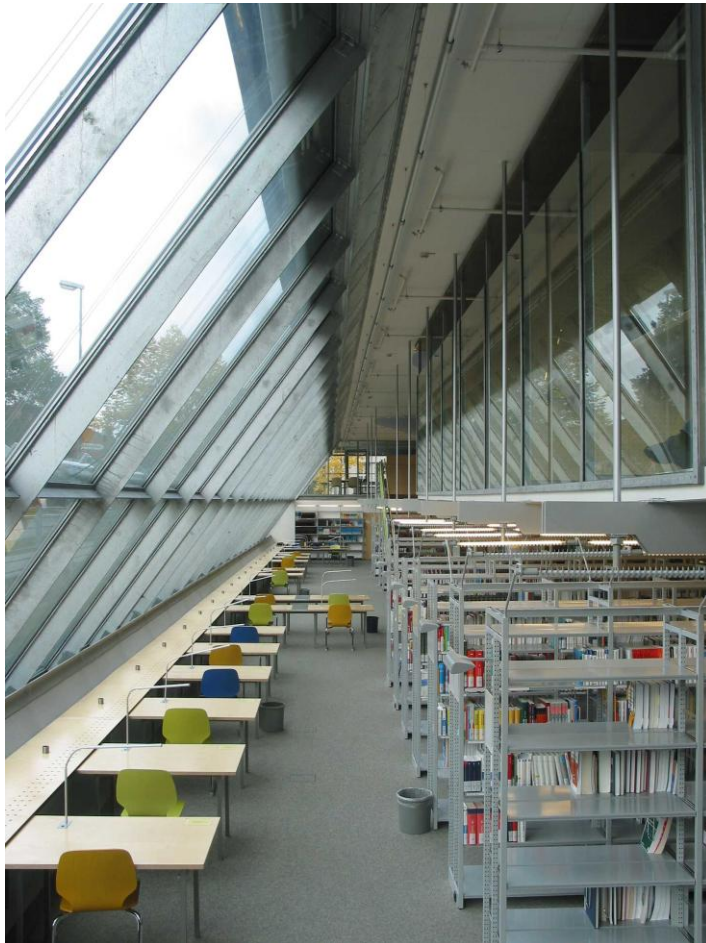
Interkulturelles Training

Erweiterungsbau

Ticket-System



Ein Ticketsystem ?



Bibliothek: QuestionPoint
im kooperativen Verbund mit den
Bibliotheken der bayerischen
Hochschulen für Angewandte
Wissenschaften

+

RZ: Ticket-System OTRS

= ???

Was hat es uns gebracht?

- Mehr Service für Studierende
- Bessere Umfragewerte
- Blick über den Tellerrand der OE
- Wissenszuwachs
- Verständnis füreinander
- ...





Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

