

Projekt „Ideenpool Auskunft“

Titel Ihres Praxisbeispiels:	Gemeinsamer ServicePoint IT und Bibliothek
Name Ihrer Bibliothek:	Bibliothek der Technischen Hochschule Ingolstadt
Autor/in dieses Textes:	Doris Schneider

Bibliotheksprofil:

Bibliothekstyp:	Hochschulbibliothek
einschichtige oder zweischichtige Bibliothek?	einschichtig
hauptamtliches oder nebenamtliches Auskunftsteam?	hauptamtlich
ein Standort oder mehrere räumlich verteilte Standorte?	ein Standort
Größe der primären Nutzergruppe (z.Bsp. Hochschulangehörige):	Aktive Entleihende Stand 31.12.2013: Hochschulangehörige: 4761
kurze Beschreibung des Infoteams (Zahl der Mitglieder, Qualifikation, ...):	Von 14 Bibliothekskolleginnen und Kollegen insgesamt arbeiten bis auf eine Kollegin alle im Infoteam mit. Die Arbeit am ServicePoint ist in zweistündigen Schichten organisiert. Abgedeckt werden in 6 Tagen 49 Stunden Servicezeiten. Das Team besteht aus 1 Auszubildenden, FaMIs, Bibliotheksassistenten, Diplom-Ingenieuren und Diplom-Bibliothekaren

Zielsetzung:

Einen gemeinsamen Auskunftsservice mit dem Rechenzentrum anbieten

Schlüsselbegriffe:

Serviceorientierung, zentrale Organisationseinheiten, RFID, Kundenorientierung, Organisationsentwicklung, Personalentwicklung

Beschreibung:

Die RFID-Einführung brachte eine Entlastung der Ausleihmitarbeiter von Routinetätigkeiten. Außerdem wurden nicht mehr alle Arbeitsplätze an der Ausleihe benötigt. Das Rechenzentrum wollte seine Präsenz und Erreichbarkeit verbessern.

⇒ Zusammenführung der Informationsstellen der beiden Infrastruktureinrichtungen Bibliothek

und Rechenzentrum einer Hochschule an einer Stelle (in der Bibliothek) unter einem neuen Namen ‚ServicePoint‘, der den Kunden in den Fokus rücken lässt.

Konzept: Alle Mitarbeiter haben ihren jeweiligen Kernarbeitsbereich in der Bibliothek bzw. im Rechenzentrum und arbeiten im Schichtsystem am ServicePoint mit. Der ServicePoint ist Ergänzung und Erweiterung des Aufgabenbereichs.

Ziele im Qualitätsmanagement: bessere Erreichbarkeit; Angleichung der Servicezeiten, der Kunde bleibt im Mittelpunkt des Denkens aller Mitarbeiter

Ziele in der Personalentwicklung: Erweiterung des Blicks auf die ganze Organisation; Denken über Abteilungsgrenzen hinweg; Verständnis für andere OE schaffen, Erweiterung der fachlichen Kompetenzen



Zu bedenken:

Zwei unterschiedliche Kulturen kommen auf engem Raum zusammen, was zu einem erhöhten Kommunikations-, Abstimmungs- und Anpassungsbedarf führt.

Um dem veränderten Anforderungsbedarf gerecht zu werden, wurden Fortbildungsmaßnahmen veranlasst:

- Regelmäßige Englischkurse für alle Mitarbeiter
- Workshops zum Thema Serviceorientierung und interkulturelles Management für alle Mitarbeiter, die zum einen zu einer AG ‚Wir-Botschaften‘ führte, in der alle Serviceeinheiten (auch Studierendenservice, International Office und Career Service) gemeinsam Service-Standards entwickelt haben. Zum anderen entstand daraus eine die Organisationseinheiten (OE) übergreifende Steuerungsgruppe ServicePoint, die sich regelmäßig, mindestens einmal im Monat trifft.
- Individuelle Fortbildungen zu Themen wie Konfliktgespräche, Beratungsgespräche etc.

Da sich in der Bibliothek der Schwerpunkt der Tätigkeiten weg von Routinetätigkeiten hin zu Information, Auskunft und Beratung verlagert, besteht ein erhöhter fachlicher Qualifizierungsbedarf bei den Mitarbeitern, der zu einem

- Projekt ‚Lerntagebücher zu Datenbanken‘

für das gesamte Team führte.

Fazit:

Die Zusammenlegung der Service-Teams hat sich gelohnt. Die Zufriedenheitswerte bei den Studierendenbefragungen konnten deutlich verbessert werden. Das Verständnis für die jeweils andere OE konnte deutlich verbessert werden; ebenso wie die Kenntnisse über die Tätigkeiten der jeweils anderen OE.

Weiterführende Informationen:

Vorträge und Publikationen:

Schneider, Doris:

[Service auf den Punkt gebracht : der neue ServicePoint von Bibliothek und IT in der Hochschulbibliothek Ingolstadt.](#) In: Bibliotheksforum Bayern : BfB 4 (2010) 1, S. 20.

Ansprechpartner in der Bibliothek:

Doris Schneider, Leiterin der Bibliothek

Link auf die Bibliotheks-Website:

<http://www.thi.de/service/bibliothek.html>