

Projekt „Ideenpool Auskunft“

Titel Ihres Praxisbeispiels:	Ihr Weg zu uns! Entwicklung von Standards in den Auskunftsdiensten
Name Ihrer Bibliothek:	Universitätsbibliothek Heidelberg
Autor/in dieses Textes:	Dr. Martin Nissen, Katharina Schöllhorn

Bibliotheksprofil:

Bibliothekstyp:	Universitätsbibliothek
einschichtige oder zweischichtige Bibliothek?	einschichtig
hauptamtliches oder nebenamtliches Auskunftsteam?	gemischt
ein Standort oder mehrere räumlich verteilte Standorte?	ein Standort
Größe der primären Nutzergruppe (z.Bsp. Hochschulangehörige):	44.000 Hochschulangehörige
kurze Beschreibung des Infoteams (Zahl der Mitglieder, Qualifikation, ...):	20 Mitarbeiter (ohne Hiwis, Vertretungen) im mittleren und gehobenen Dienst

Zielsetzung:

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

Schlüsselbegriffe:

Auskunft, Auskunftsdienst, Service, Servicestandard, Standards

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.

Unter Bezugnahme auf vorliegende Modelle hat die Universitätsbibliothek Heidelberg in 2013 entsprechende Standards für den Benutzungsbereich entwickelt, die thematisch den Umgang mit Benutzer/innen, die Organisation des Arbeitsplatzes, das Verhalten in schwierigen Situationen sowie das Miteinander unter Kollegen umfassen. Ein Ziel dieses Prozesses ist es, dass sich die Mitarbeiter/innen in der Erarbeitungsphase auf spezifische Standards verständigen. Im Anschluss daran tragen die Standards dazu bei, im Berufsalltag Orientierung zu bieten und in strittigen Situationen einen gemeinsamen Bezugspunkt zu bilden.

Nach einem Workshop zum Thema „Servicequalitäten im bibliothekarischen Auskunftsdienst“ für alle Mitarbeiter der Abteilung wurden die Standards in mehreren Gruppensitzungen entwickelt und diskutiert. Als Orientierungshilfe dienten dabei die Erfahrungen der Kollegen aus der Münchner Stadtbibliothek Am Gasteig. Bei der Entwicklung der Servicestandards waren alle Mitarbeiter gleichberechtigt beteiligt und besaßen ein Mitspracherecht, unabhängig etwa davon, welche Funktion sie in der Abteilung übernehmen.

Neben den Zielen, die für die Einführung der Standards gesetzt wurden, ergaben sich auch zusätzliche (positive) Nebeneffekte: Durch die intensive Zusammenarbeit und den Austausch über Themen, für die im Arbeitsalltag oft keine Zeit bleibt, lernten die Mitarbeiter gegenseitige Stärken und Schwächen besser kennen. Diese Erfahrung hat nicht nur das gegenseitige Vertrauen gestärkt, sondern durch den Austausch auf Augenhöhe auch neue Perspektiven eröffnet. Hilfreich während des Entwicklungsprozesses war, sich den Umgang mit den Nutzern im Alltag ganz bewusst vor Augen zu führen. Achtet man gezielt auf Verhaltensweisen im Alltag, merkt man, wie schnell sich Routine einschleicht, und dass Aufmerksamkeit und Freundlichkeit nicht so selbstverständlich sind, wie man annimmt. Durch diese Erfahrung konnte auch der erste Eindruck beseitigt werden, Standards wären unnötig, weil man „das ja sowieso schon mache“.

Die Standards sind für alle Mitarbeiter der Abteilung, einschließlich der Hilfskräfte und Vertretungen, verbindlich. Aufgrund der Größe und Organisationsstruktur der Universitätsbibliothek Heidelberg gelten sie aber nicht für die gesamte Einrichtung. Geplant ist die Konzeption eines internen Weiterbildungsangebot zum Thema für das Bibliothekssystem Heidelberg.

Weiterführende Informationen:

Vorträge und Publikationen:

<http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte//2014/1630/>

Ansprechpartner in der Bibliothek:

Dr. Martin Nissen, Abteilungsleiter Benutzung II

Link auf die Bibliotheks-Website:

<http://www.ub.uni-heidelberg.de/>