



UNIVERSITÄTS-
BIBLIOTHEK



UNIVERSITÄT
HEIDELBERG
ZUKUNFT
SEIT 1386

Ihr Weg zu uns!

Entwicklung von Standards in den Auskunftsdiensten

Dr. Martin Nissen / Katharina Schöllhorn
Universitätsbibliothek Heidelberg

Jahresversammlung des VDB-Regionalverbands Südwest

Heidelberg, 3. Juni 2016

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 Informationsdienste

Teil der Benutzungsabteilung

3 Funktionseinheiten: Informationszentrum, Multimediazentrum,
Lesesäle

ca. 1,3 Mio. Besucher/ Jahr

ca. 156.000 Auskünfte/ Jahr (ohne Serviceanfragen)

Qualitätssicherung



UNIVERSITÄTS-
BIBLIOTHEK



UNIVERSITÄT
HEIDELBERG
ZUKUNFT
SEIT 1386

Qualitätssicherung an Bibliotheken

- Professionelles Berufsverständnis als Grundvoraussetzung
- 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
- Vorbilder vorrangig aus dem Bereich der Öffentlichen Bibliotheken

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 des Projekts

- interne Abstimmung der Dienstleistungen: Vereinheitlichung der Sprachregelungen
- Qualitätsniveau festlegen, erreichen, halten
- Benutzerorientierung 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)
- Unklarheit der Bedeutung der Standards für 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

Standards in den Auskunftsdiensten



UNIVERSITÄTS-
BIBLIOTHEK



UNIVERSITÄT
HEIDELBERG
ZUKUNFT
SEIT 1386

Präsentation der Projektergebnisse

- Vortrag auf der Fachtagung „Quo vadis Auskunftsdienst“ in Köln im Februar 2014
- Vortrag auf dem 103. Bibliothekartag in Bremen im Juni 2014
- Rückmeldung von 20 Bibliotheken, darunter die HU Berlin, die UB Leipzig, UB Salzburg, UB Basel, ÖNB
- Durchführung interner Schulungen für die UB Heidelberg und das dezentrale Bibliothekssystem
- Standards in den Auskunftsdiensten als internes Dokument, keine Veröffentlichung auf der Homepage, lediglich kollegiale Weiterleitung

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 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. Begriffe

Sprache
PROFFICE
Allgemeinverständlichkeit

Kapitelstruktur



UNIVERSITÄTS-
BIBLIOTHEK



UNIVERSITÄT
HEIDELBERG
ZUKUNFT
SEIT 1386

- 1. Allgemeine Standards**
- 2. Ihr Weg zu uns: Zugänglichkeit und Sichtbarkeit unserer Dienstleistungen**
- 3. Unser Service für Sie: Umgang mit Benutzer/innen**
- 4. Auskunftsinterview**
- 5. Arbeitsumfeld**
- 6. Miteinander unter Kollegen**

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

- 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 1



UNIVERSITÄTS-
BIBLIOTHEK



UNIVERSITÄT
HEIDELBERG
ZUKUNFT
SEIT 1386

Begrüßung

Allgemein: Wir siezen unsere erwachsenen und jugendlichen Benutzer (soweit wir keinen privaten Umgang mit ihnen haben).

Persönlich/ im direkten Kontakt: In der Regel begrüßen wir jeden Benutzer und bieten einen Platz an. Ausnahme: Auf eine direkte konkrete Frage, zumal, wenn wir mit einem anderen Benutzer in einem längeren Gespräch sind, begnügen wir uns mit einer kurzen freundlichen Antwort.

[...]. Nähert sich ein Benutzer eher unschlüssig der Auskunftstheke, betätigen wir uns als „Türöffner“ – mit einer Begrüßung – einer kurzen Pause – und einem Beratungsangebot.

Telefon: Intern melden wir uns mit der Dienststelle („Lesesaal“, „Informationszentrum“, etc.) und dem Nachnamen. Extern melden wir uns mit „Universitätsbibliothek Heidelberg“, der Dienststelle und dem Nachnamen.

Schriftlich (E-Mail/ Brief), im WWW, auf Facebook [...]

Servicestandard: Beispiel 2



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 2015: 151 Posts)

wöchentlich wechselnde Verantwortung innerhalb des Facebook-Teams

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

institutioneller Auftritt: Keine öffentliche 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**

Bewertung



UNIVERSITÄTS-
BIBLIOTHEK



UNIVERSITÄT
HEIDELBERG
ZUKUNFT
SEIT 1386

Bewertung

- Erfolgreiches Projekt, das auch in anderen Einrichtungen auf großes Interesse gestoßen ist.
- Projekt als Maßnahme der Personal- sowie Teamentwicklung: „**Der Weg ist das Ziel**“
- Qualitätssicherung als dauerhafte Aufgabe: Einsatz der Standards bei Einarbeitungen von Stammkräften und Hiwis
- **Problem der Nachhaltigkeit:** Erforderliche Umsetzung der Standards im Berufsalltag. Verzicht auf Durchführung einer Evaluation. Verzicht auf Einführung von „Standard des Monats“ 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

Jahresversammlung des VDB-Regionalverbands Südwest

Heidelberg, 3. Juni 2016