



**DIE AUTORIN**  
**Doris Schneider ist**  
**Leiterin der Hochschulbibliothek**  
**Ingolstadt.**

Eine Bibliothek braucht – dank Automatisierung – nicht mehr alle Arbeitsplätze an der Ausleihtheke. Ein Rechenzentrum will für seine Kunden besser erreichbar sein. Was liegt näher, als die beiden zusammenzubringen?

Die Einführung von RFID in der Bibliothek war Anlass, ein seit langem schlummerndes Problem der Hochschule Ingolstadt konzeptionell neu aufzurollen: Das Rechenzentrum der Hochschule ist weit ab von Kundenströmen angesiedelt. Die schlechte Erreichbarkeit und reduzierte Öffnungszeiten gaben immer Anlass zu Beschwerden.

Die Ausleihe der Bibliothek dagegen ist seit der Einführung von RFID von vielen Routineverbuchungsvorgängen entlastet. Zugenommen hat – wie erhofft und gewollt – der Bedarf an qualitativ hochwertiger Information der Kunden der Bibliothek. Und dank der neuen Technologie ist jetzt mehr Zeit für Beratung und Information. Definitiv nicht mehr benötigt werden aber die drei Ausleihtische. Deshalb konnte ein Arbeitsplatz dem neuen kundennahen IT-Service zur Verfügung gestellt werden.

So entstand an der ehemaligen Ausleihtheke ein gemeinsamer ServicePoint von Bibliothek und IT. Der Service-Begriff unterstreicht den Gedanken, der hier umgesetzt wird: Der Kunde steht im Fokus. Er erhält eine Dienstleistung von hoher Qualität, die speziell auf seine Bedürfnisse ausgerichtet ist. Damit positionieren sich Bibliothek und IT-Service weiter im Sinne des von der Hochschule anvisierten Ziels eines verbesserten Qualitätsmanagements.

Beide ServicePoints arbeiten nach dem gleichen Konzept: Es gibt keine Mitarbeiter, die ausschließlich im Front Office tätig sind. Alle zwei Stunden



wechseln die Kollegen, die den ServicePoint betreuen. Alle Mitarbeiter haben ihre Kernarbeitsbereiche in der Bibliothek bzw. im IT-Service. Der ServicePoint ist Ergänzung und Erweiterung des eigentlichen Aufgabenbereiches. Die Mitarbeiter brauchen dazu einen Blick auf die gesamte Organisation; sie müssen offen sein für Fragen quer über alle Abteilungsgrenzen hinweg. Die Praxis am ServicePoint gewährleistet, dass der Blick auf den Kunden im Mittelpunkt aller Mitarbeiter steht. Dieser Blick wirkt sich auch nachhaltig positiv auf die Qualität der Arbeit in den Kernaufgabenbereichen aus. Der zweistündige Rhythmus gewährleistet, dass niemand zu lange an dem mitunter anstrengenden Arbeitsplatz zu sein braucht.

Der IT-Service ist jetzt an fünf Tagen die Woche insgesamt 34 Stunden an zentraler Stelle erreichbar. Die Bibliothek bietet den ServicePoint an sechs Tagen insgesamt 49 Stunden an; hinzu kommen 35 Stunden Self-Service.

Nachdem die Bibliothek bereits seit dem Frühjahr 2009 mit Question Point arbeitet, hat auch der IT-Service ein Ticketsystem eingeführt, um schriftliche und telefonische Anfragen systematisch und schnell beantworten zu können.

In den nächsten Semesterferien sollen in einem Workshop die Erfahrungen der Mitarbeiter an den ServicePoints, die Zusammenarbeit und die Kundenorientierung thematisiert werden. Gleichzeitig wird die fachliche Qualifikation der Mitarbeiter durch interne Weiterbildungen verbessert.

Zentralisierung und Erweiterung der Serviceeinrichtungen werden sehr begrüßt und als deutliche Qualitätssteigerung im Service der Hochschule wahrgenommen.

## Service auf den Punkt gebracht

**Der neue ServicePoint von Bibliothek und IT in der Hochschulbibliothek Ingolstadt**

**Von Doris Schneider**