

dbv-Kommission Kundenorientierte Services
Die Vorsitzende
Gudrun Nelson-Busch
Staatsbibliothek zu Berlin
Potsdamer Straße 33
10785 Berlin

Telefon: 030 266 433520
gudrun.nelson-busch@sbb.spk-berlin.de

Berlin, den 1.9.2014

Beiratssitzung September 2014

Bericht der Kommission Kundenorientierte Services

Kommissionsmitglieder:

Gudrun Nelson-Busch (Staatsbibliothek zu Berlin, Vorsitz)
Prof. Dr. Ursula Georgy (Fachhochschule Köln - Institut für Informationswissenschaft KIBA)
Sebastian Nix (Bibliothek Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung gGmbH)
Frank Raumel (Medien- und Informationszentrum Stadtbücherei Biberach)
Doris Schneider (Bibliothek TH Ingolstadt)

Sitzungen:

24. Januar 2014 Konstituierende Sitzung in Berlin
4. Juni 2014 2. Sitzung in Bremen

Die Kommission wurde im Januar 2014 neu gegründet. In der Nachfolge der bis 2012 aktiven Dienstleistungskommission wurde ihr Aufgabenspektrum in der Ausschreibung neu formuliert:

Die Kommission „Kundenorientierte Services“ soll die Mitglieder und Organe des dbv beraten, Entscheidungen vorbereiten und Anregungen geben für die Arbeitsfelder von Bibliotheken, die für die Erbringung direkter Dienstleistungsangebote verantwortlich sind.

Die Kommission „Kundenorientierte Services“ hat folgende inhaltliche Schwerpunkte:

- *Anregungen für die Arbeitsfelder von Bibliotheken, die für die Erbringung direkter Dienstleistungsangebote verantwortlich sind.*
- *Kundenorientierung als Teil des Qualitätsmanagements inkl. Methodenbetrachtung*
- *Vor-Ort-Dienstleistungen der Bibliotheken: u.a. Ausleihe, Auskunft, Information, Recherche, Veranstaltungen*
- *Online-Dienstleistungen der Bibliothek: Website, e-Lending, Social Media u.a.*
- *Allgemeiner Kundendienst (Anmeldeverfahren, Gebührenpraxis usw.)*

Dabei soll der Entwicklungs- und Innovationsaspekt für bibliothekarische Dienstleistungen im Vordergrund der Arbeit stehen. Besonders wichtig dabei ist sowohl die Optimierung bestehender als auch die Reflexion zukünftiger Dienstleistungen von Bibliotheken.

Bei der Auswahl der Bewerber um die Mitarbeit wurde versucht, möglichst alle Bibliothekssparten und –größen sowie Forschung und Lehre in der Kommission abzubilden.

Bereits bei der Ausschreibung führte der Name der Kommission durch die Verwendung des Begriffs "Kundenorientierung" zu einer Diskussion in der Mailingliste Inetbib. Diese Diskussion wurde in der konstituierenden Sitzung aufgegriffen. Um zu diesem Thema einen Diskussionsansatz bieten zu können, aber auch um die neu gegründete Kommission erstmals vorzustellen, wurde eine Posterpräsentation auf dem Bibliothekartag in Bremen beschlossen.

Bei den kommissionsinternen Überlegungen zu einer inhaltlichen Themensammlung wurde schnell deutlich, dass eine Einbeziehung der bibliothekarischen Community im Hinblick auf eine praktische Verwendbarkeit der Arbeitsergebnisse der Kommission unumgänglich ist. Erste Überlegungen zu einer anzubietenden Diskussionsplattform und zu einer möglichen Umfrage zu relevanten Themenkomplexen wurden angestellt.

Zwar kam es im Rahmen der Posterpräsentation in Bremen dann nicht zu einer Fortführung der Diskussion über den Kundenbegriff, wohl aber zu vielfältigen Gesprächen mit interessierten Kolleginnen und Kollegen, die die Arbeit der neuen Kommission mit einiger Erwartung beobachteten. Das beim Bibliothekartag gezeigte Poster wurde zwischenzeitlich auch auf der Webseite der Kommission verlinkt.

In der zweiten Sitzung wurden die Überlegungen zum künftigen Vorgehen der Kommission präzisiert. Das Angebot von Frau Prof. Dr. Georgy (FH Köln, Institut für Informationswissenschaft) zur Ausgestaltung und Begleitung einer studentischen Projektarbeit im Rahmen eines Seminars zum Informationsmarketing für ca. 30 Studierende im fünften Semester wurde einstimmig angenommen und bietet eine sehr gute (und für die Kommissionsmitglieder vom Arbeitsaufwand noch gut handhabbare) Möglichkeit für den Auftakt der operativen Kommissionsarbeit.

Die Themenstellung für die Studenten wurde wie folgt formuliert: *Die Kommission Kundenorientierte Services im Deutschen Bibliotheksverband (dbv) möchte sich bei der Definition ihrer Aufgabenschwerpunkte an den konkreten Bedürfnissen der bibliothekarischen Fachcommunity orientieren. Als Basis dazu möchte sie fünf Themen detailliert aufgreifen, um mittels der Ergebnisse eine klare Basis für ihre eigenen Aktivitäten zur Verfügung zu haben.*

Detailaufgaben:

- *Vergleichen Sie verschiedene Plattformen zur Webpräsentation im Hinblick auf die Eignung für die Kommunikation der Kommission „Kundenorientierte Services“ des dbv mit der Fachcommunity.*
- *Konzipieren Sie eine teilstandardisierte Online-Befragung, mit deren Hilfe die Erwartungen der bibliothekarischen Fachöffentlichkeit an die dbv-Kommission genauer ermittelt werden können.*
- *Recherchieren Sie sowohl auf nationaler als auch auf internationaler Ebene (int. vor allem Asien, GB, Nordeuropa, USA) nach vorbildhaften, konkreten und realisierten Projekten zum Thema Dienstleistung und Kundenorientierung in Bibliotheken.*
- *Erstellen Sie ein Konzept, um die dbv - Kommission Kundenorientierte Services bekannt zu machen.*
- *Trends und Wettbewerber - Recherchieren Sie welche bibliothekarischen (Trend-)Berichte und Quellen (IFLA, Horizon etc.) und nicht-bibliothekarischen (Trend-)Berichte und Quellen (Gartner, Shell etc.) sich für eine Wettbewerbsanalyse eignen und wie die konkrete Vorgehensweise einer Wettbewerbsanalyse aussehen könnte / sollte.*

Die fünf studentischen Gruppen werden dabei während ihrer Arbeit durch die Kommissionsmitglieder betreut und beraten. Anfang Februar 2015 erfolgt eine Vorstellung der Ergebnisse.

Die dritte Sitzung der Kommission wird hierzu in Köln stattfinden. Auf Basis der von den Studierenden erarbeiteten Ergebnisse werden dann die operativen Arbeitsschwerpunkte der Kommission genauer definiert und priorisiert werden können.