

Ergebnis-Protokoll

der konstituierenden Sitzung der Kommission "Kundenorientierte Services" am 24.01.2014 in Berlin, Bundesgeschäftsstelle

Teilnehmer:

Barbara Schleihagen, Geschäftsführerin Bundesgeschäftsstelle

Barbara Lison, Ansprechpartnerin des Bundesvorstandes

Gudrun Nelson-Busch, Staatsbibliothek zu Berlin

Ursula Georgy, Professorin FH Köln

Doris Schneider, Bibliotheksleiterin Hochschule für Angewandte Wissenschaft Ingolstadt

Sebastian Nix, Bibliotheksleiter Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung

Frank Raumel, Bibliotheksleiter Medien- und Informationszentrum Stadtbücherei Biberach

TOP 1 Begrüßung und Regularien:

Frau Lison berichtet von vielen Bewerbungen für die neue Kommission und dem Versuch, möglichst alle Bibliothekssparten und –größen sowie Forschung und Lehre in der Kommission abzubilden. Die bisherige Dienstleistungskommission ist an der Vielfalt der Aufgaben gescheitert, weshalb unter neuer Aufgabenstellung und Bezeichnung ein Neustart versucht wird. Welche Wellen allein die Bezeichnung "Kundenorientierung" geworfen hat, demonstriert die Diskussion in INetbib, die Frau Georgy zusammengestellt und am 27.01.14 den Kommissionsmitgliedern zugesandt hat.

TOP 2 Genehmigung der Tagesordnung: keine Einwände oder Ergänzungen.

TOP 3 Übernahme des Protokolls für die Sitzung: durch Herrn Raumel.

TOP 5 (vorgezogen): Regelungen für alle Kommissionen des Bibliotheksverbandes:

Frau Schleihagen und Frau Lison erläutern die zentralen Rahmenbedingungen der neuen Kommission, insbesondere die Termine und Arbeiten, die auf den/die Kommissionsvorsitzende zukommen können:

- Die Kommissionen tagen zwei bis drei mal im Jahr. Dazwischen erfolgt der Austausch elektronisch, meist über eine interne mailingliste oder ein Kommissions-Wiki.
- Frau Schleihagen richtet die interne Mailingliste, ein Wiki und einen internen Arbeitsbereich für die Kommission ein. Im internen Bereich können Dokumente abgelegt werden.
- Die Fachgruppe ist auf der Homepage bereits angelegt. Frau Rieckoff benötigt noch ein **Foto** von den Mitgliedern der Kommission (**bitte umgehend erledigen**).

- Texte für die Website ebenfalls an Frau Rieckhoff.
- Aktuelle Meldungen für den dbv- newsletter an Frau Hagemeister.
- Zur **Abrechnung der Reisekosten** findet sich ein RK-Formular auf der Homepage, das mit den notwendigen Belegen zeitnah an Andrea Rieckhoff, Geschäftsstelle, zu senden ist.

Zusätzliche Aufgaben für die Vorsitzende:

- Alle 2 Jahre eine Einladung zu einer Vorstandssitzung zur Abgrenzung der Arbeitsbereiche
- Zwei Einladungen jährlich zum Beirat: " Zum Beirat des dbv gehören Vertreter der Landesverbände, der Sektionen, sowie Vertreter von Bund, Ländern und kommunalen Spitzenverbänden, der Deutschen Forschungsgemeinschaft und freier Bibliotheksträger. Der Beirat erörtert Probleme, die für das Bibliothekswesen von besonderer Bedeutung sind und berät die übrigen Organe des dbv."
- Termine 2014:
 - a. Bibliothekartag vor MV (5.6.) am 4.6.2014 von 16.00-18.00 Uhr,
 - b. 18. - 19. September 2014 in Weimar.
- Überwachung der Haushaltsmittel in Höhe von 3000 € jährlich. Verwaltet werden die Mittel von Judith Gärtner, Geschäftsstelle. Vierteljährlich erhält die Vorsitzende einen Auszug, auf Nachfrage auch ein tagesaktueller Auszug.

TOP 4 Wahl eines/einer Vorsitzenden:

Frau **Nelson-Busch** wird per Akklamation einstimmig zur Vorsitzenden gewählt.

TOP 6 Themensammlung für die Arbeit bis Ende 2015:

Der Vorstand hat die Aufgabenstellung für die Kommission „Kundenorientierte Services“ in seiner Ausschreibung definiert:

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.

1. Bei dem Versuch, eine gemeinsame **Definition für den Begriff des "Kunden"** zu finden, zeigt sich, dass dies ganz unterschiedlich erfolgen kann und eine Abgrenzung zum Leser, Nutzer oder Besucher nicht einfach ist.

Der Kunde ist:

- eine Person, die eine Dienstleistung von der Bibliothek abnimmt (Lison)
- eine Person, die einen Mehrwert aus der Bücherei zieht (Georgy)
- jeder, der Kontakt zur Bücherei hat, vom Postboten bis zu den eigenen Mitarbeitern (Raumel).

Letztere Definition wird als zu weit und zu ungünstig für das operationale Geschäft der Kommission betrachtet. Für Geldgeber, politische Entscheider etc. wird der Begriff "stakeholder" / Interessengruppen als passender empfunden und eine engere Fassung des Kundenbegriffs beschlossen.

Um aber die unterschiedlichen Ansätze der einzelnen Kommissionsmitglieder zu zeigen, sollen diese ihre **Kunden-Definition ins Wiki eingeben**. Aus den persönlichen Definitionen soll bei der nächsten Sitzung eine Kernaussage gestrickt werden, ev. werden diese später auch zur Vorstellung der Mitglieder benutzt.

2. **Die Themensammlung** soll über eine Befragung der KollegInnen im Land erfolgen. Mit der angestrebten Umfrage soll gleichzeitig deutlich werden, dass
 - gute Ideen auch von Kunden kommen können,
 - das bisherige Beschwerdemanagement im Rahmen des CRM nicht ausreicht
 - die Bedürfnisse mit den passenden Instrumenten beim Kunden zu suchen sind
 - Open Innovation im Sinne einer Kundenintegration sinnvoll ist.

Im Wiki soll nach Vorstellung verschiedener Möglichkeiten durch Frau Georgy eine geeignete **Plattform ausgewählt** und ein **gemeinsamer Fragenkatalog entwickelt** werden mit Fragen, die so offen wie nötig und so geschlossen wie möglich zu formulieren sind. Die Zahl der Antworten hängt vom versprochenen bzw. vermuteten ideellen Mehrwert der Kunden ab. Es könnte aber auch ein Preis oder eine Anerkennung ausgelobt werden.

Zwei bis drei häufige Fragestellungen sollen herausgegriffen und bis Mitte 2015 bearbeitet werden.

3. **Trends frühzeitig erkennen:** Damit eine Bibliothek ihre Services frühzeitig auf wichtige gesellschaftliche und technische Entwicklungen umstellen kann, sollte sie stabile, innovationsträchtige Trends zunächst wahrnehmen. Aber: welche Ressourcen gibt es, um sich über Trends zu orientieren? Um hier Hilfestellung zu geben, sollen im Wiki der Kommission zunächst gemeinsam entsprechende **Trend-Quellen gesammelt werden** (IFLA Trendreport ...). Welche Kriterien gibt es für die Beobachtung von Trends?
4. Was sollte bei **Generierung einer neuen Dienstleistung** beachtet werden? Die Idee einer Checkliste (Hr. Nix) soll später als Ergebnis unserer Arbeit umgesetzt werden.

TOP 7 Verschiedenes

TOP 8 Termine

Dienstag, 3. – Donnerstag 5. Juni 2014, Bibliothekartag in Bremen, Kommissionssitzung ev. in der Stadtbücherei. Kurze Abstimmung erfolgt in den nächsten Wochen. Inhalt: Vorbesprechung Crowdsourcing, Erstellung Fragenkatalog

Frau Nelson-Busch meldet ein Informationsplakat der Kommission an.

Anfang November 2014: 2. Sitzung entweder bei einem Kommissionsmitglied (außer Ingolstadt wg. Umbau) oder in einem Hotel in der geographischen Mitte.

2015: Vorstellung der Kommission auf dem Bibliothekartag.

Frank Raumel, 27.01.2014