

Ergebnis-Protokoll

der 2. Sitzung der Kommission "Kundenorientierte Services" am 4.6.2014 in Bremen, Deutscher Bibliothekartag

Teilnehmer:

Gudrun Nelson-Busch, Ursula Georgy, Sebastian Nix, Frank Raumel, Doris Schneider
(Protokoll)

TOP 1 Begrüßung und Protokoll der letzten Sitzung

Alle To Dos sind erledigt bzw. in Arbeit.

TOP 2 Postersession 1. Tag

Das Poster war gut gelungen und soll jetzt auf die Homepage der Kommission gestellt werden.

Die räumliche Situation war nicht befriedigend. Die Stellwände waren viel zu eng gestellt.

Die Diskussion um die Begriffe Kunde/Benutzer wurde nicht mehr aufgegriffen. Die Mitglieder beschließen deshalb diesen Aspekt nicht weiter zu verfolgen.

Weitere Diskussionspunkte: Serviceorientierung, Positionierung in einer Konkurrenzsituation

TOP 3 Umfrage

Eruiert werden sollen die Erwartungen der Kollegen an die Kommission.

Frau Georgy schlägt vor, eine Projektarbeit zu diesem Thema einer Studentengruppe aus dem 5. Semester in ihrem Seminar Informationsmarketing (2 ECTS) mit ca. 30 Studierenden zu übertragen.

Die Studenten sollen 5 Teilaspekte bearbeiten (Details und Meilensteine s. S. 2 ff).

TOP 4 Termine

Die nächste Kommissionssitzung findet an der FH Köln im Januar 2015 statt.

Doris Schneider, 5.6.2014

Basis- informationen für alle Studierenden:	Ausschreibung der Kommission, Poster mit Kundendefinitionen Zusammenfassung der Inetbib-Diskussion Literatur: Walton, Graham: Customers, stakeholders, patrons ... In: New review of academic librarianship 18 (2012) 111-113		
Ziele	Um ziel- und bedarfsorientiert arbeiten zu können sollen die Erwartungen der Kollegen an die neue Kommission und ihre Angebote eruiert werden.		
Gruppenthema	Stichpunkte zum Inhalt	Anprechpartner Kommission	Ansprechpartner Studierende
Plattform	Einweg-/Mehrwegkommunikation zu Feedback/Vermarktung/ Information für alle (Kommissionsmitglieder und Externe) Marktsondierung (Vor-/Nachteile, Einrichtungs- und Pflegeaufwand, Usability, Datenschutzrechtliche Aspekte, auch im Hinblick auf Verbandsarbeit) Wiki/Social Media - interaktiv evt. auf Server dbv zu betreiben	Frau Nelson-Busch	
Umfrage	Rekrutierung der TN (Fach-Community) inhaltliche Konzeption eines Fragebogen für eine nicht-repräsentative Onlinebefragung erarbeiten teilstandardisiert mit wenigen offenen Fragen zum Erwartungshorizont technische Umsetzung mit Pretest Umfrage kommunizieren Auswertung	Herr Nix	

Best practice	<p>Status quo (konkrete, umgesetzte Projekte) in Dienstleistung und Kundenorientierung (Serviceentwicklung, Innovationsmanagement, Open innovation, Nutzerforschung, hidden champions, Zertifizierung, QM, Prozessmanagement) (Bsp: Bibliothek des Jahres, Standards für Servicequalität, innovativer Bibliothekar, BIX)</p> <p>national/international</p>	Frau Schneider	
Marketing	<p>Definition und Erreichbarkeit der Zielgruppen Kommissionsarbeit bekanntzumachen mit einem mehrschichtigen Marketingkonzept über alle Werbekanäle (analog/digital) zeitlich versetzt und gestaffelt unter der CI des dbv</p> <p>Budget</p>	Herr Raumel	
Trends und Mitbewerber	<p>Klassische Trendberichte (Shell, Gartner) Bibliothekarische Trendberichte (IFLA, Horizon, Innovationskonferenz) Spezifische Trends im Service ==> Relevanz für Bibliotheken aufzeigen und textuell darstellen</p> <p>Dienstleistungsportfolio von Bibliotheken definieren</p> <p>Mitbewerber breit fassen - Funktionen definieren Kundensicht einnehmen - Informationsbedarfe definieren - Alternativen aufdecken</p>	Frau Georgy	

Meilensteine

baldmöglichst	15.07.2014	13.09.2014	Anfang Okt.	Mitte Nov.	24.11.2014	Jan. 2015
<p>Frau Georgy verschickt eine Vorlage zur Projektausschreibung und teilt den Prüfungstermin mit</p> <p>Wegen der Auswertung der Umfrage nimmt Frau Georgy Kontakt mit Frau Fühles-Ubach auf</p>	Entwürfe der Pflichtenhefte per Mail an alle Kommissionsmitglieder	Fertigstellung der Pflichtenhefte	Gruppensprecher melden sich bei Ansprechpartnern	<p>Abschluss Marktsondierung Plattform</p> <p>==> Entscheidung in Kommission</p> <p>==> Beginn Installation</p>	Start Umfrage mit 3 Wochen Feldzeit	Dokumentation und Präsentation an der FH Köln am