

## **Protokoll der Sitzung der Kommission „Kundenorientierte Services“ des dbv am 5.2.2015 (Entwurf)**

Ort: Köln, Fachhochschule Köln

Zeit: 13:30 bis 17:25 Uhr

### TeilnehmerInnen:

- Prof. Dr. Ursula Georgy
- Gudrun Nelson-Busch (Vorsitzende)
- Sebastian Nix (Protokoll)
- Frank Raumel
- Doris Schneider

### *TOP 1: Organisatorisches I*

Verlängerte Amtszeit: Für die Kommission „Kundenorientierte Services“ erfolgt keine Neuausschreibung für das Jahr 2015. Die Mitglieder bleiben damit bis Ende 2016 im Amt; erst dann erfolgt eine Neuausschreibung.

Vorsitz: Vor dem Hintergrund der Verlängerung der Amtszeit der Kommissionsmitglieder wurde Frau Nelson-Busch per Akklamation als Vorsitzende bestätigt.

Bericht aus Weimar: Frau Nelson-Busch berichtete über ihre Teilnahme an der dbv-Beiratssitzung am 18./19.9.2014 in Weimar. Im Mittelpunkt stand für sie das Kennenlernen der dort vertretenden Kolleginnen und Kollegen. Zugleich regte sie an, die Arbeit der dbv-Kommission „Kundenorientierte Services“ in der nächsten Beiratssitzung näher vorzustellen. Dies findet einhellige Zustimmung. Frau Nelson-Busch wird daher Frau Lison einen entsprechenden Vorschlag unterbreiten.

Informationsweitergabe: Frau Nelson-Busch leitet ausgewählte dbv-E-Mails an Frau Georgy weiter.

Sonstiges: Aus der Diskussion mit den Studierenden ergab sich die Idee der Zusammenarbeit mit anderen dbv-Kommissionen. Überschneidungen werden vor allem mit der Managementkommission gesehen. Frau Nelson-Busch wird ggf. mit Frau Homilius, Vorsitzende der Managementkommission, Kontakt aufnehmen, um über Möglichkeiten der Kooperation zu sprechen. [Dieser Punkt wurde nicht weiter konkretisiert.]

### *TOP 2: Studentisches Projekt*

Aus Sicht der Kommissionsmitglieder stellen die Projektergebnisse der Studierendengruppen eine gute Grundlage für die Konkretisierung und Weiterführung der Kommissionsarbeit dar, auch wenn die Arbeitsergebnisse der Gruppen durchaus von unterschiedlicher Güte sind. Die Kommissionsmitglieder stimmen im Übrigen in ihrer Einschätzung der Qualität der Gruppenleistungen weitestgehend miteinander überein.

Die Arbeitsergebnisse der Gruppen sollen in Teilen sukzessive, d.h. im Verlauf des Jahres 2015, veröffentlicht werden (s. TOP 3).

### *TOP 3: Weiteres Vorgehen*

Mit Blick auf die Teilveröffentlichung der Ergebnisse des studentischen Projekts wurde Folgendes beschlossen:

- Gruppe „Umfrage“: Eine Synopse der wichtigsten Ergebnisse soll bis zur 11. Kalenderwoche erarbeitet und veröffentlicht werden. Verantwortlich innerhalb der Kommission ist Herr Nix.
- Gruppe „Best Practice“: Veröffentlicht werden sollen der von den Studierenden erarbeitete Kriterienkatalog sowie die auf dieser Grundlage ermittelten Fallbeispiele. Verantwortlich innerhalb der Kommission ist Frau Schneider.
- Gruppe „Trends und Wettbewerber“: Links zu den von den Studierenden analysierten Trend-Studien sollen publiziert werden. Verantwortlich innerhalb der Kommission ist Frau Georgy.

Die Arbeitsergebnisse der Gruppen „Plattform“ und „Marketing“ werden nicht veröffentlicht, fließen aber in die konkrete Arbeit der Kommission ein. So ist bezüglich der Plattform angedacht, auch die Internetpräsenz des Kompetenznetzwerks für Bibliotheken (KNB) zu nutzen, da das CMS der dbv-Webseite vergleichsweise unflexibel wirkt. Frau Nelson-Busch wird diesbezüglich Kontakt mit dem KNB aufnehmen. Das von der Gruppe „Marketing“ erarbeitete Kommunikationskonzept wird Eingang finden in die Kommunikationsaktivitäten der Kommission im Vorfeld des Bibliothekartages 2015 (s. auch TOP 4).

Zudem wurde in der Sitzung die Idee diskutiert, zusammen mit der FH Köln die Möglichkeit der Entwicklung eines Computerspiels „Wie modern ist unsere Bibliothek?“ (Arbeitstitel) zu eruieren, das auf spielerische Weise Ansätze für zeitgemäße, kundenorientierte Serviceangebote vermitteln könnte. Frau Georgy wird sich zu diesem Zweck mit Herrn Jörg Bartholdy, Professor für Mediendesign an der FH Köln und Ko-Direktor des Cologne Game Lab, in Verbindung setzen.

Weitere Arbeitsvorhaben, die andiskutiert wurden, betreffen die Anwendbarkeit von Methoden der Zukunftsforschung (konkret: Szenario-Techniken) im Bibliotheksbereich, mögliche Synergien mit dem Center for the Future of Libraries der ALA sowie die Beschäftigung mit Touchpoints in Bibliotheken. Hierzu gibt es noch keine konkreten Beschlüsse; allerdings signalisierte Frau Georgy ihre Bereitschaft, sich des Themas „Touchpoints“ anzunehmen.

### *TOP 4: Bibliothekartag - Vorbereitung*

Herr Raumel wird, ausgehend vom Kommunikationskonzept der Gruppe „Marketing“, eine Ankündigung zur öffentlichen Arbeitssitzung der Kommission in Nürnberg entwerfen und kommissionsintern abstimmen. Diese Ankündigung wird über Inetbib verschickt und, wenn terminlich noch möglich (Redaktionsschlüsse!), an die Redaktionen bibliothekarischer Fachzeitschriften weitergeleitet.

Im Rahmen der Arbeitssitzung der Kommission stellen die Mitglieder reihum die Ergebnisse des Projektseminars vor, jeweils für die von ihnen betreute Gruppe. Frau Georgy wird Herrn Professor Becker (FH Köln) bezüglich der Frage ansprechen, welche der Kölner Studierenden nach Nürnberg fahren werden und sich, sofern sie am Projektseminar teilgenommen haben, auch an der Sitzung beteiligen könnten. [Es wird im klassischen Sinne keine Exkursion geben, da dieses Mal keine LV mit dem Besuch verknüpft ist. Es wird aber eine „freie“ Exkursion geben, d.h., die Studierenden erhalten einen Zuschuss.] Als interaktives Element soll im Veranstaltungsraum eine Tafel bereitstehen, auf der konkrete Arbeitsvorhaben der Kommission von allen TeilnehmerInnen der Sitzung mit Klebepunkten o.ä. priorisiert werden können. [Studierende der Gruppe „Befragung“ sind bereit, bei der Sitzung mitzuwirken.]

Herr Nix berichtete, dass er einen Kollegen aus den USA erfolgreich nominieren konnte für ein Förderstipendium von BI-International, das ausländischen Gästen die Teilnahme am Bibliothekartag ermöglichen soll. Er regte an, eine Podiumsdiskussion am gemeinsamen Stand der Verbände zum Thema „Customer-oriented library services“ zu veranstalten, um auf diese Weise auch die Perspektive ausländischer Fachkolleginnen in die Fachdiskussion über Fragen der

Kundenorientierung einzubringen. Dieser Vorschlag fand Zustimmung. Herr Nix wird daher Kontakt mit Herrn Jansen, beim dbv zuständig für den Bereich „Internationale Kooperation“, aufnehmen, um das Weitere zu eruieren.

*TOP 5: Organisatorisches II*

Übertragung von Restmitteln: Frau Nelson-Busch wird bei der dbv-Geschäftsstelle die Übertragung von Restmitteln aus 2014 in das Jahr 2015 beantragen; es stehen noch gut 2.000 Euro aus 2014 für die Kommissionsarbeit im Jahr 2015 zur Verfügung.

Webseite: Die Webseite wird sukzessive mit weiteren Inhalten befüllt, wobei ggf. die KNB-Webpräsenz besser geeignet ist für die Vermittlung der Inhalte der Kommissionsarbeit (s. auch TOP 3).