

**Kurzprotokoll der Podiumsdiskussion „Customer-oriented library services: what does it mean“
der Kommission „Kundenorientierte Services“ des dbv
am Bibliothekartag in Nürnberg, 27.5.2015**

Ort: NCC Nürnberg

Zeit: 11.00 bis 12.00 Uhr

Moderation: Dr. Jochen Haug, Staatsbibliothek zu Berlin

TeilnehmerInnen:

- Dr. Claudia Lux, Projektdirektorin Qatar National Library
- Sebastian Nix, Leiter Bibliothek und wissenschaftliche Information, Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung
- Gülcan Palo, wissenschaftliche Mitarbeiterin Ataturk University, Erzurum
- Cy Behroozi, Bibliotheksleiter Brookings Institution, Washington D.C.

Nach einer kurzen (Selbst-)Vorstellungsrunde der Gäste wurden die folgenden Aspekte diskutiert:

Den klassischen 'Bibliotheksnutzer' oder ‚user‘ gibt es in keinem Umfeld mehr. Die einzelnen Vertreter sprechen von Customer, Partner, Guest, Client.

Personalisierte Services werden – gerade in einer Forschungsumgebung – immer wichtiger.

Sich verändernde Informations- und Medienlandschaften müssen akzeptiert und gestaltet werden. Das kann nur mit Mitarbeiterfortbildungen als permanenter Aufgabe gelingen.

Umfragen müssen regelmäßig und v. a. auch bei Nicht-Kunden erfolgen um den Dienstleistungskanon immer wieder neu ausrichten zu können.

Weil nicht alle Erwartungen erfüllt werden können, braucht eine Bibliothek strenge Kriterien für ihre strategische Weiterentwicklung. Insofern ist auch das Management von Kundenerwartungen ein wichtiger Aspekt von Kundenorientierung.

Die Bedeutung von Umfragen als Marketing-Instrument wird noch zu wenig erkannt und genutzt.

Die Bibliothek braucht sowohl ein intensiven face-to-face-Kontakt zu ihren Kunden, als auch einen sehr guten virtuellen Auftritt.

Globalisierung erfordert verstärkte Anstrengungen von Bibliotheken auf dem Gebiet der Interkulturalität.

**Kurzprotokoll der internen Arbeitssitzung der Kommission „Kundenorientierte Services“
des dbv am Bibliothekartag in Nürnberg, 27.5.2015**

Ort: NCC Nürnberg

Zeit: 12:00 bis 13:00 Uhr und 15.30 bis 17.30 Uhr

TeilnehmerInnen:

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

Die Erkenntnisse aus der öffentlichen Arbeitssitzung legen nahe, Hinweise und Informationen zu Themen schnell weiter zu leiten bzw. bekannt zu geben. Die Kommission sieht ihre Aufgabe auch in einer Multiplikatorenwirkung bzw. einer Vernetzungsfunktion.

Die Website der Kommission ist dazu zu unflexibel, kann aber für die eigentlichen Inhalte eingesetzt werden. Die eigentliche Werbung muss über andere Kanäle erfolgen.

Zwei Marketing-Instrumente sollen – quasi als Wissenstankstellen - bedient werden:

- Twitter für Kurzhinweise
- Blog mit vertieften Informationen.

Twitter

Frau Nelson-Busch richtet einen Twitteraccount für die Kommission ein.

@kundenorientierterservice

Mit dem Twitteraccount wird auf die Blogbeiträge auf der Homepage verwiesen.

Blog

Für den Blog muss mit der Geschäftsstelle geklärt werden:

- Hosting des Blogs
- Impressum
- Datenschutzerklärung

Diskutiert wird über die zu verwendende Software, z. B. WordPress (Sicherheitslücken, integriertes Statistiktool?)

Inhalte:

- Die besten Ideen aus Best practice und Trends sollen als Blogbeiträge verwendet werden.
- Anregungen für Umfragen
- Fachrecherche, Gestaltung von Bibliotheksräumen
- Als zusätzliche Inputlieferanten werden angesprochen:
 - Fachstellen (Herr Raumel)
 - Belinda Jopp (Frau Nelson-Busch)
 - Elke Greifeneder und Frau Dr. Siegfried

- Projekte aus dem Ideenpool Auskunft und Information des Bibliotheksverbundes Bayern (Frau Schneider zu KSI)
<http://www.bib-bvb.de/web/ksi/ideenpool>

Noch nicht endgültig geklärt ist die Betreuung des Blogs. Vorstellbar sind sowohl die gleichzeitige Zuständigkeit aller Kommissionsmitglieder als auch ein Einsatzplan. Bis zur nächsten Sitzung sollen die Redaktionsrichtlinien und das Impressum fertig sein. Herr Raumel macht einen Vorschlag für die Strukturierung der Inhalte: was und wie tief wir sammeln wollen.

Homepage der Kommission:

- Ergänzung: Zu jedem Mitglied soll ein Satz zur individuellen Expertise ergänzt werden.
→ Meldung an Frau Nelson-Busch
- Die Jahresberichte werden bei den Arbeitsdokumenten eingestellt.
- Protokoll und Umfrageergebnisse (Zusammenfassung von Herrn Nix) werden zeitnah auf die Homepage gestellt.

Bibliothekartag 2016

Vorgeschlagen wird neben der Öffentlichen Arbeitssitzung einen Workshop mit aktuellen Themen anzubieten evt. als OpenSpace oder WorldCafé (Vorstellung von Best-Practice-Beispielen durch Spezialisten, z. B. Servicetag' oder Was passiert vor der Bibliothek? Verkehrsmittel, Öffnungszeiten, Fahrradständer etc.)

Termin nächste Sitzung: : 20.11.2015 in Berlin.

Planung: Arbeitssitzung in Leipzig März 2016, Biberach Herbst 2016, Ingolstadt Frühjahr 2017.

Protokoll der Öffentlichen Arbeitssitzung der Kommission „Kundenorientierte Services“ des dbv am Bibliothekartag in Nürnberg, 27.5.2015

Ort: NCC Nürnberg

Zeit: 13:30 bis 15:00 Uhr

TeilnehmerInnen:

- Gudrun Nelson-Busch (Vorsitzende)
- Sebastian Nix
- Frank Raumel
- Doris Schneider (Protokoll)
- Ca. 60 externe TeilnehmerInnen
- Entschuldigt: Prof. Dr. Ursula Georgy

Vorstellung der Kommission und ihrer Mitglieder

Eine Umfrage ergibt, dass der überwiegende Teil der zu Beginn anwesenden KollegInnen den Hinweis auf diese Veranstaltung dem Programm (22) entnommen haben, 6 der Mailingliste Inetbib, 4 den dbv-News und 3 durch Mundpropaganda aufmerksam wurden.

Seminar für die dbv-Kommission Kundenorientierte Services im 5. Semester BA Bibliothekswesen an der FH Köln im WS 2014/15

Betreut von Prof. Georgy sollten in einem Seminar mit fünf studentischen Projekten Einsichten in eine zielgruppenorientierte Fokussierung der Arbeitsinhalte der Kommission gewonnen werden.

Vorstellung der Studentenprojekte:

- Analyse von Plattformen zur Webpräsentation der Kommission mit der Fachcommunity
- Konzeption und Durchführung einer teilstandardisierten Online-Befragung über die Erwartungen der bibliothekarischen Fachöffentlichkeit
 - Die Ergebnisse der Umfrage werden als Handout verteilt und sind diesem Protokoll als Anlage beigelegt.
- Analyse und Dokumentation von Best-Practice-Beispielen zum Thema Dienstleistung und Kundenorientierung
- Entwicklung eines Marketing-Konzeptes für die Kommission
- Analyse von Trends und Wettbewerbern

Diskussion

Es ergibt sich eine rege Diskussion mit Anmerkungen aus dem Plenum:

- Begrüßt würde der Input von Kollegen und Best-Practice-Beispiele, auch als Workshop.
- Vorgeschlagen wird eine Datenbank mit einem Content-Management-System, die praxisorientiert angelegt ist, mit Checklisten zu verschiedenen Themen.
- Die Zuhörer betonen, dass Ihnen ‚quick-&-dirty‘-Lösungen lieber sind als ausgereifte, lange dauernde Lösungen.
- Die Zuhörer schlagen vor, die Landesfachstellen als Multiplikatoren zu nutzen.
- Es wird vorgeschlagen, bibliothekarische Open-Access-Zeitschriften zu nutzen um auch studentische Projekte zu veröffentlichen und damit dauerhaft sichtbar zu machen.

Folgende Themen beschäftigen die Kollegen aktuell, bei denen sie sich Unterstützung durch die Kommission vorstellen könnten:

- Marketing-Aktivitäten
- Reorganisation des Auskunft- und Servicebereiches
- Grenzen der Kundenorientierung in der eigenen Bibliothek
- Sonntagsöffnung
- Zielorientierte Umfragerstellung ohne professionelle Unterstützung
- Interkulturelle Kompetenz im studentischen Umfeld
- Kundenorientierung nach innen
- Kundenorientierung und ‚Change management‘ bzw. Kundenorientierung und Innovationsmanagement

Die Kommissionsmitglieder bestätigen, dass sie ihre Aufgabe auch darin sehen zu beraten, bzw. Kontakt zu Spezialisten zu vermitteln.