

Ergebnisprotokoll der Sitzung der Kommission „Kundenorientierte Services“ des dbv am 20.11.2015

Ort: Berlin, Wissenschaftszentrum Berlin

Zeit: 09:00 bis 15:30 Uhr

TeilnehmerInnen:

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

Tagesordnung

- 1 Kurzer Bericht von der Beiratssitzung in Dortmund
- 2 Wie geht es weiter mit den Planungen?
 - 2.1 Kommunikationskanäle
 - 2.1.1 Blog – Nachnutzung des dbv-Blogs möglich? Wer übernimmt was?
 - 2.1.2 Twitter-Kanal
 - 2.1.3 Bewerbung der Angebote
 - 2.2 Blogbeiträge
 - 2.3 Vorbereitung Bibliothekskongress Leipzig 2016
 - 2.3.1 Öffentliche Kommissionssitzung
 - 2.3.2 Weitere Vorträge oder Angebote
- 3 Verschiedenes

0 Bereitstellung von Dokumenten auf der Website

Es wird sich darauf geeinigt, auf die Website der Kommission ein Bild vom Podium auf dem Bibliothekartag in Nürnberg zu stellen. Zudem soll die Audiodatei dort bereitgestellt werden. Die Fragen etc. werden aus Gründen des Datenschutzes gelöscht.

1 Kurzer Bericht von der Beiratssitzung in Dortmund

Hans-Joachim Grote ist neuer Präsident des dbv. Damit hat der Verband erneut einen erfahrenen Kommunalpolitiker (Oberbürgermeister von Norderstedt) an seiner Spitze.

Alle Kommissionen wurden auf der Sitzung gebeten, sich kurz vorzustellen. Über Schnittstellen zu / zwischen anderen Kommissionen wurde nicht diskutiert. Die Kommission wünscht sich jedoch einen stärkeren Austausch und eine intensivere Zusammenarbeit mit anderen Kommissionen. Dies betrifft insbes. folgende Kommissionen:

- Managementkommission: Herr Albert Bilo (Universitätsbibliothek Duisburg- Essen)
- Infokommission: Frau Ulrike Scholle (Universitätsbibliothek Duisburg- Essen)
- Baukommission: Herr Olaf Eigenbrodt (SUB Hamburg)

Das verabschiedete Protokoll liegt noch nicht vor.

2 Wie geht es weiter mit den Planungen?

2.1 Kommunikationskanäle

Nach ausführlicher Diskussion einigt sich die Kommission darauf, ein Blog einzurichten. Dazu stellt Frau Nelson-Busch ausführlich das Blog der SBB vor, das mit WordPress erstellt wird:

SBB-Blog: blog.sbb.berlin: Das BlogNetzwerk der Staatsbibliothek zu Berlin

Aber auch ein Facebook-Auftritt wird noch einmal diskutiert. Der Vorteil wäre, dass man ggf. stärker in die Social Media-Community integriert wäre und dass keine eigene Plattform aufgesetzt und gehostet werden müsste. Es wird jedoch bezweifelt, ob die Zielgruppe ausreichend stark auf Facebook vertreten ist. Zudem erscheint ein Blog auch wegen der größeren Gestaltungsflexibilität und der Möglichkeit, Inhalte zu verschlagworten und nach Schlagworten geordnet anzuzeigen, als bessere Option.

Laut Frau Schleihagen gibt es ein altes dbv-Blog, das wegen mangelnder Aktivitäten eingestellt wurde. Dieses wurde bei Berliner Firma 3pc gehostet und kann ggf. angepasst und nachgenutzt werden.

Für die Kommission ist wichtig, dass die Bedienung einfach ist und alle benannten Personen direkt in das Blog schreiben dürfen, ohne z.B. einen Umweg über ein Redaktionsteam bei 3pc gehen zu müssen. Ebenfalls muss es möglich sein, Bilder zu integrieren, da sie die Beiträge wesentlich attraktiver gestalten. Auch bzgl. des Gesamterscheinungsbildes muss es eine Anpassung an die Kommission geben, z.B. Titelbild. Wichtig wäre es auch, wenn es eine Mailbenachrichtigung gäbe, sobald ein neuer Kommentar eingegangen ist, damit zeitnah auf Kommentare geantwortet werden kann.

- ☑ Frau Nelson-Busch nimmt Kontakt mit dem Unternehmen auf, um Details einer möglichen Nachnutzung zu klären.
- ☑ Frau Nelson-Busch nimmt zudem Kontakt mit Frau Schleihagen auf und klärt, ob ein möglicher Auftrag ggf. ausgeschrieben werden muss, bzw. welche Vorschriften bzgl. Ausschreibungen existieren.
- ☑ Frau Nelson-Busch klärt, ob ein Hosting im Notfall ggf. über die SBB möglich wäre.
- ☑ Frau Georgy versendet eine Datei zu einer Studie über Corporate Blogs, aus der z.B. das Antwortverhalten bzw. auch die notwendige Strategie von Unternehmen bzgl. des Betriebes eines Blogs hervorgeht. *(erledigt)*

Man ist sich einig darüber, dass das Blog vielfältig beworben werden muss (Multi-Channel-Marketing). Dazu gehört

- die Einrichtung eines Twitter-Accounts (z.B. viele Protagonisten aus dem Bereich WB sind auf Twitter sehr aktiv),
- die Bewerbung über Inetbib nach dem Motto „Wenn Sie Interesse an dem Thema xyz haben, dann schauen Sie auf...“ oder „Wir bündeln Informationen zu den Themen xyz“,
- die Bewerbung über den dbv-Newsletter (evtl. ein „Abkommen“ mit dem dbv, dass unsere Kommission mit ihren Highlights jeweils erwähnt wird),
- Erstellung von Pressemitteilungen, wenn eine kritische Masse an Beiträgen gepostet wurde.

2.2. Blogbeiträge

Die Kommission einigt sich auf folgende Regelungen / Vorgehensweise:

- Für das Blog ist ein Einleitungstext zu formulieren zu den zu erwartenden Inhalten etc.
- Für das Blog sind Redaktionsrichtlinien zu erstellen.
- Die Kommission sieht es als Mehrwert an, wenn Aktivitäten z.B. aus verschiedenen (Bundes)ländern zusammengeführt werden. Dazu würde z.B. eine Verlinkung zum „BibliotheksVerbund Bayern (BVB) – Ideenpool Auskunft und Information“ (<http://www.bib-bvb.de/web/ksi/ideenpool>) gehören. Damit könnte gleichzeitig für die Aktivitäten anderer Kommissionen etc. geworben werden.
- Für das Blog sind Schlagwörter zu vergeben. Die Kommission einigt sich auf folgende „feste“ Schlagwörter, von denen immer *mindestens* eines zu vergeben ist, ggf. ergänzt durch freie Schlagwörter:
 - Best Practice
 - Literatur
 - Öffentliche Bibliotheken (ÖB) bzw. Wissenschaftliche Bibliotheken (WB), allerdings jeweils nur bei ganz klarem Fokus
 - Trend
 - Weiterbildung

 - Auskunft
 - Bestandsvermittlung
 - Gebäude und Einrichtung
 - Innovation
 - Marketing
 - Marktforschung
 - Personal
 - Qualitätsmanagement
 - Service vor Ort
- Es wird darüber diskutiert, ob es sinnvoll ist, auch feste Kategorien zu vergeben. Die Mehrheit der Kommissionsmitglieder sieht dies kritisch, solange nicht eine hinreichende Menge an Blogbeiträgen erstellt ist. Die Kategorien könnten ggf. auch später noch eingeführt werden.
- Bei den Blogbeiträgen ist es relevant, dass die „kundenorientierten Services“ stets mitgedacht werden. Inhaltliche Schwerpunkte sollen sein:

- Best Practice (werden als besonders relevant angesehen!)
 - Trends (zunächst Analyse der studentischen Ergebnisse, später auch z. B. Trends, die das Kundenverhalten beeinflussen)
 - Anregungen für Umfragen bzw. anderer Arten empirischer Nutzerstudien
 - Fachrecherche(n)
 - Gestaltung von Bibliotheksräumen
 - Optimierung von Online-Leistungen
 - Ergebnisse aus der Befragung in Nürnberg (s. Protokoll)
 - ...
- In der Anfangsphase werden Beiträge zunächst an die interne Liste geschickt. Wenn nach 2 Tagen kein Feedback, dann kann der Beitrag hochgeladen werden.
 - Es sollte auch überlegt werden, wer ggf. noch Beiträge für das Blog schreiben könnte. Hier wird primär an die angedachten Kooperationen mit anderen Kommissionen gedacht.

In der SBB gibt es Guidelines zur Vergabe von Schlagwörtern in einem Blog, der als Orientierung gelten kann. Frau Nelson-Busch wird einen Auszug aus diesen an die Kommission versenden.

- Frau Nelson-Busch kümmert sich um die Technik von Blog und Twitter
- Frau Schneider kümmert sich um Marketing / Öffentlichkeitsarbeit
- Herr Raumel wird den Schwerpunkt auf die Öffentlichen Bibliotheken legen
- Frau Georgy wird sich schwerpunktmäßig den Trends widmen.
- Herr Nix wird die empirische Nutzerforschung in den Blick nehmen.

2.3 Vorbereitung Bibliothekskongress Leipzig 2016

Es wird festgestellt, dass die Beiträge von Frau Nelson-Busch sowie Herrn Raumel abgelehnt wurden. Die Gründe sind unklar. Es wurde jedoch bereits angefragt, ob die Beiträge nicht in die öffentliche Kommissionssitzung integriert werden könnten.

Man einigt sich auf die folgenden Inhalte für die Kommissionssitzung:

1. Start mit dem eigenen Thema: Blog etc.
2. Kundenbefragung an ÖBs (Herr Raumel)
3. Ein Tag für den Service - ein Gewinn für alle: Multiplikatoren-schulung zum Thema Serviceorientierung (Frau Nelson-Busch)

Die Sitzung soll über die Website, Inetbib, Forum ÖB, dbv-News etc. beworben werden.

Der öffentlichen Kommissionssitzung soll sich die *interne Sitzung* anschließen. Dazu ist es notwendig, das genaue Programm zu kennen, das noch nicht / nicht mehr online ist.

Frau Nelson-Busch klärt, ob der Text für die Sitzung noch geändert / ergänzt werden kann.

- ☑ Frau Georgy kümmert sich um das Leipziger Programm. *(erledigt)*

3 **Verschiedenes**

Die Kommissionsmitglieder berichten, dass es Anfragen an die Kommissionsmitglieder gibt, z.B. zu Umfragen, der Einrichtung von Social-Media-Kanälen etc. Dies sollte auch kommuniziert werden.

Es sollte darüber nachgedacht werden, ob der Direktor Rolf Hapel des Dokk1 in Aarhus nach Leipzig eingeladen werden könne. Er könne einen wichtigen Beitrag zum Thema „die Bibliothek als Raum“ leisten.

Eine andere interessante ÖB ist die in Hjörning. Ein rotes Band zieht sich durch die gesamte Bibliothek und wirkt zwischen den verschiedenen Bereichen, die auch verschiedene Zielgruppen ansprechen, verbindend.

Es wird die Idee einer Exkursion diskutiert.

- ☑ Frau Georgy nimmt Kontakt mit Frau Susanne Riedel von BI International auf, um eine mögliche Kostenerstattung zu klären.

- ☑ Frau Nelson-Busch klärt mit dem dbv, ob Gelder auch für Exkursionen ausgegeben werden dürfen.

gez. Ursula Georgy

22. November 2015