

## **Protokoll der Öffentlichen Arbeitssitzung der Kommission „Kundenorientierte Services“ des dbv am Bibliothekskongress in Leipzig, 14.3.2016**

### **Thema: Kundenorientierung leicht gemacht**

Ort: Messe Leipzig

Zeit: 13:30 bis 16:00 Uhr

#### TeilnehmerInnen:

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

Die öffentliche Arbeitssitzung war mit ca. 60 Teilnehmern sehr gut besucht. Bemerkenswert: nur sehr wenige Teilnehmer haben bereits in Nürnberg die öffentliche Arbeitssitzung besucht.

### **Arbeitsbericht**

Kurze Vorstellung der Kommission:

Die Kommission wurde 2014 als Nachfolgerin der Dienstleistungskommission gegründet und war auf dem Bibliothekartag in Nürnberg das erste Mal vertreten.

Über ein studentisches Projektseminar an der FH Köln im WS 2014/15 sollten Einsichten in eine zielgruppenorientierte Fokussierung der Arbeitsinhalte der Kommission gewonnen werden: Aufgrund der Ergebnisse fokussiert sich die Kommission deshalb aktuell darauf, Plattformen zu bieten für einen fachlichen Austausch. An dieser Umsetzung hat die Kommission seitdem gearbeitet, Veranstaltungen und Fortbildungen initiiert, ihre Webangebot im Rahmen der dbv-Internetpräsenz erweitert und außerdem ein Weblog als niedrigschwelliges Angebot eingerichtet.

#### Veranstaltungen Nürnberg

In Nürnberg fand auf dem Bibliothekartag neben der öffentlichen Arbeitssitzung eine Podiumsdiskussion mit internationalen Gästen unter dem Titel „Customer-oriented library services: what does it mean“ statt. Ein Audiomitschnitt der Sitzung steht auf der Webseite der Kommission zur Verfügung.

#### Veranstaltungen Leipzig

- Unter dem Titel „Was wollen unsere KundInnen - und warum? Ein Kurzworkshop zur bibliothekarischen Nutzerforschung“ fand am Montag, 14.3. um 9 Uhr ein zweistündiger Workshop zum Thema Marktforschung statt, der mit 30 Teilnehmern trotz der Randzeit sehr gut besucht war. Unter der Leitung von Kommissionsmitglied Sebastian Nix und Dr. Doreen Siegfried von der Deutschen Zentralbibliothek für Wirtschaftswissenschaften Kiel wurde das Thema mit einem theoretischen Input aus der Sicht von Bibliotheken beleuchtet. Die gewonnenen Erkenntnisse wurden gleich in fünf (echte) Szenarien eingebracht, die in Gruppen zu bearbeiten waren. Die Ergebnisse wurden anschließend kurz im Plenum präsentiert und diskutiert.
- Eine Session zum Thema Innovationsmanagement am Dienstag, 15.3., wurde von Kommissionsmitglied Ursula Georgy moderiert.
- In die öffentliche Arbeitssitzung der Kommission waren zwei Impulsvorträge zum Thema Kundenorientierung integriert (s.u.)

### Weblog zum Thema Kundenorientierte Services

Das Blog der Kommission ist seit wenigen Tagen frei geschaltet, allerdings noch nicht auf der Homepage des dbv verlinkt.

<http://blog-servicekommission.bibliotheksverband.de/>

Das Blog wird auf der öffentlichen Arbeitssitzung zum ersten Mal öffentlich präsentiert. Der Schwerpunkt der Einträge orientiert sich an den Ergebnissen des studentischen Projektes in Köln und richtet sich gleichermaßen an Kolleginnen und Kollegen aus ÖBs und WBs. Das Blog ist auch offen für Externe; interessante Beispiele aus anderen Branchen und Arbeitsbereichen sollen das Blickfeld weiten. Inhaltlich werden Best-Practice-Beispiele, Trends, Literatur- und Veranstaltungshinweise vorgestellt. Die Beiträge sind außerdem mit Schlagworten erschlossen, so dass auch eine inhaltliche Suche möglich wird. Kolleginnen und Kollegen, die selbst gerne Beiträge im Blog der Kommission veröffentlichen wollen, sind eingeladen, sich an die Kommissionsmitglieder zu wenden.

Nähere Informationen zur Kommission, zu den Veranstaltungen etc. finden sich auf der Website der Kommission:

<http://www.bibliotheksverband.de/fachgruppen/kommissionen/kundenorientierte-services.html>

### **Impulsvorträge**

#### Frank Raumel: Konzeption und Umsetzung einer Kundenbefragung in einer öffentlichen Bibliothek

„Kundenorientierung ist das A und O für die Weiterentwicklung einer Bibliothek“ meint Frank Raumel. Deshalb finden seit 1993 in der Stadtbücherei Biberach an der Riß in dreijährigem Abstand (als guter Zeitspanne für Vorbereitung, Durchführung, Nachbereitung und Umsetzung der Erkenntnisse) Kundenbefragungen statt, die vor allem untersuchen sollen, wie zufrieden die Kunden der Stadtbücherei mit den Dienstleistungen sind und welche Dienstleistungen sie sich für die Zukunft wünschen.

Dabei werden die Grundfragen über die Büchereifachstelle Baden-Württemberg gestellt und ausgewertet. Ergänzt wird der allgemeine Fragenkatalog durch individuelle Fragen spezifisch für Biberach.

Ideen für neue Serviceleistungen entwickelt zunächst das Bibliotheksteam aus der Leitbilddiskussion heraus und der Verfolgung von Trends. Diese werden in den Fragebogen aufgenommen.

Alle Fragen werden einem Pretest mit Kollegen unterzogen.

Die Fragebögen werden ausgelegt und online verschickt als Anhang zum Newsletter. Zusätzlich übernimmt eine Praktikantin Face-to-face-Befragungen.

Für die Erstellung des Online-Zusatz-Fragebogens und die Auswertung steht der Stadtbücherei eine eigene Software zur Verfügung.

Die Auswertung erfolgt im Team. Die Realisierung erfolgt in Abhängigkeit von den finanziellen Möglichkeiten und in kleinen Schritten in den folgenden drei Jahren.

Untersucht wird zusätzlich, wie repräsentativ die Ergebnisse sind. Dazu erfolgt ein Vergleich mit der Nutzerstatistik.

Über Verwaltung, Jahresbericht, Pressemitteilung, Newsletter und Plakate wird die Einbindung der Kunden in die Entwicklung der Stadtbücherei kommuniziert. Damit erhält die Bibliothek ein gutes Standing in der Stadt und der Stadtverwaltung

## Belinda Jopp und Gudrun Nelson-Busch: Konzept für eine Multiplikatorenschulung zum Thema „Serviceorientierung“ in einer großen wissenschaftlichen Bibliothek

Der erste Eindruck entscheidet. Die Bibliothek will ein gutes Image haben. Der Kunde soll zufrieden sein. Deshalb gibt es für den Umgang mit Kunden in Bibliotheken relativ viele Fortbildungsangebote, die aber meist davon ausgehen, dass, wenn es denn zu Schwierigkeiten kommt, der Benutzer das Problem ist.

Aber das beschreibt das Problemfeld nicht vollständig. Nicht immer ist der Kunde das Problem. Manchmal ist es auch der Kollege am Infoschalter oder an der Ausleihtheke: Da gibt es Mitarbeiter, bei denen der Servicegedanke noch nicht vollständig ausgeprägt ist; Mitarbeiter, die grundsätzlich Probleme mit Kunden haben; Mitarbeiter, denen es in vielen Jahren nicht gelungen ist, eine Fortbildung zum Thema ‚Umgang mit Kunden‘ zu besuchen ... Diese Ausgangslage ist sicher in vielen Bibliotheken bekannt.

Dazu kommen organisatorische Rahmenbedingungen: Fortbildungen kosten Geld und Zeit.

Außerdem stehen im Kundenkontakt oft nicht nur die eigentlichen Mitarbeiter an den Informations- und Ausleihtheken, sondern auch Wach- und Schließdienste, Garderobenpersonal u.a.

Weil systematische, externe Fortbildungen für alle nicht zu finanzieren sind und dadurch nie alle erreicht werden, berichten Belinda Jopp, Leiterin des Referats Benutzungsdienste und Gudrun Nelson-Busch, Leiterin E-Services und Kommunikation und Fortbildungsleiterin Benutzung der Staatsbibliothek zu Berlin von der Idee einer hausinternen Multiplikatorenschulung.

Dazu wurde ein Rahmenvertrag mit einem externen Referenten für Serviceorientierung geschlossen. Auf der Grundlage der bereits vorhandenen Auskunftsstandards für die Staatsbibliothek bietet dieser jährlich Schulungen für Serviceorientierung an. 2016 kam dazu eine einmalige, sogenannte Multiplikatorenschulung. Hier haben einige MitarbeiterInnen Tipps bekommen, wie sie das Gelernte weitergeben können und Grundlagen zur Didaktik kennengelernt. Die so geschulten MitarbeiterInnen werden künftig interne Workshops anbieten, um das Angebot des Dozenten einem größeren Teilnehmerkreis zugutekommen zu lassen. Auch diese internen Workshops wurden mit dem externen Referenten entwickelt. Aktuell ist geplant, zwei Workshops pro Jahr zu veranstalten, die jeweils einen halben Tag dauern sollen. In einer Art ‚World Café‘ beschäftigen sich die Teilnehmer spielerisch und interaktiv z. B. mit den Qualitätsstandards. Mit den Workshops soll der Servicegedanke kontinuierlich in der Diskussion bleiben, so die Bedeutung des Themas für die Bibliothek verdeutlichen und möglichst viele KollegInnen erreichen.

Auf dem Weg zu einem Verständnis des Zusammenhangs zwischen Serviceorientierung und Mitarbeiterzufriedenheit ist es für die Kolleginnen aus der Staatsbibliothek zu Berlin wichtig, den Prozess extern begleiten zu lassen, sich auf gemeinsame Qualitätsstandards zu verständigen, die Kollegen mitzunehmen auf dem Weg zur Serviceorientierung und gemeinsam Konzepte zu entwickeln zur kollegialen Weitergabe der Erfahrungen und dem Thema ständige Aufmerksamkeit zu schenken, weil sich Themen und Kunden ändern.

Aus dem Plenum wird kritisch angemerkt, dass das Konzept der WorldCafés ergebnisoffen ist, was im Widerspruch steht zu Qualitätsstandards, die schon feststehen. Außerdem sollten die Fortbildungen für jeden Kollegen im Servicebereich mittelfristig verbindlich sein.

## Interne Besprechung der Kommission Benutzerorientierte Services

Ort: Messe Leipzig

Zeit: 14.3.2016, 16:00 bis 17:30 Uhr

### TeilnehmerInnen:

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

### **Blog der Kommission**

#### Folgende Blogeinträge werden geplant:

Workshop Bibliothekartag

Sebastian Nix

Allgemeine Informationen Bibliothekartag

Doris Schneider

Innovationsmanagement

Ursula Georgy

Impulsvortrag Raumel

Doris Schneider

Impulsvortrag Multiplikatoren-schulung

Gudrun Nelson-Busch

Bildersammlung „Don‘ts in der Bibliothek“

Doris Schneider

#### Tipps für die Erstellung guter Blogeinträge:

- ✓ Schlagwörter ohne Komma
- ✓ Kurze Titel, wichtige Wörter am Anfang (wichtig für SEO – search engine optimization)
- ✓ Beitragsbilder immer in Querformat da verschiedene Funktionen belegt werden (z. B. Archiv)  
Positionierung unten rechts  
Beitragsbilder werden in Mediathek aufgenommen
- ✓ Blogeinträge speichern und nach Veröffentlichung aktualisieren
- ✓ Beiträge nur im Editor erarbeiten ohne Formatierung
- ✓ Zukünftig sollen Blog und Website verlinkt werden
- ✓ Zukünftig sollen mehr Bilder im Blog auftauchen. Dazu Bilder aus Servicebereich sammeln und in Mediathek hinterlegen
- ✓ Idee: Collagen aus Auskunftstheken

#### Marketing für den Blog:

- ✓ Inetbib
- ✓ Forum ÖB
- ✓ Dbv Newsletter → Textentwurf

Sebastian Nix

### **Twitter**

- ✓ Der Twitteraccount wird zeitnah eingerichtet. Gudrun Nelson-Busch
- ✓ Name: Kundenorientierte Services
- ✓ Jeder Autor eines Blogeintrags macht einen Twitterhinweis (attraktiver Titel, inhaltlicher Aufriss + Link)
- ✓ Retweets beachten
- ✓ Alle Kommissionsmitglieder sollten Follower werden bei einschlägigen Accounts.
- ✓ Hashtags fördern das Auffinden von Tweets und die Follower-Anzahl.

### **Rollen- und Zuständigkeitsverteilung**

Die Kommissionsmitglieder einigen sich auf eine vorläufige Rollenverteilung um die Arbeitslast besser zu verteilen:

Kommunikation mit dbv für Website	Doris Schneider
Protokollierung der Treffen	Rotierend
Einladungen für Sitzungen	Vorsitzende
Vertretung der Kommission in Gremien (Beirat)	Vorsitzende
Erstellung des Beiratsbericht (auch mit Leistungen von Kommissionsmitgliedern)	Vorsitzende
WordPress – Kompetenz	Vorsitzende und Sebastian Nix

Vorbereitung der Sessions auf dem Bibliothekartag Alle  
Dafür soll ein Fokus auf Best-Practice-Beispielen liegen und der Einladung von Referenten außerhalb der kompetitiven ‚Call for papers‘ liegen.  
Das jeweilige Thema muss im Titel der öffentlichen Kommissionssitzung auftauchen.  
Marketing über Blog und Twitter

### **Nächste Sitzung:**

30.9.2016, Biberach an der Riss  
Einladung  
Vorbereitung vor Ort

Gudrun Nelson-Busch  
Frank RaumeI