

dbv-Kommission Kundenorientierte Services
Die Vorsitzende
Gudrun Nelson-Busch
Staatsbibliothek zu Berlin
Potsdamer Straße 33
10785 Berlin

Telefon: 030 266 433520
gudrun.nelson-busch@sbb.spk-berlin.de

Berlin, den 30.8.2016

Beiratssitzung September 2016 Bericht der Kommission Kundenorientierte Services

Kommissionsmitglieder:

Gudrun Nelson-Busch (Staatsbibliothek zu Berlin, Vorsitz)
Prof. Dr. Ursula Georgy (TH Köln - Institut für Informationswissenschaft)
Sebastian Nix (Staatsbibliothek zu Berlin)
Frank Raumel (Medien- und Informationszentrum Stadtbücherei Biberach)
Doris Schneider (Bibliothek TH Ingolstadt)

Sitzungen:

20.11.2015	5. Sitzung in Berlin
14.3.2016	Öffentliche Arbeitssitzung in Leipzig
14.3.2016	6. Sitzung in Leipzig

Die Kommissionsarbeit war im vergangenen Jahr vor allem von **Vorarbeiten** geprägt. So wurde mit Unterstützung der Agentur 3pc ein [Kommissionsblog](#) auf Wordpressbasis aufgesetzt und veröffentlicht. Die Kommissionsmitglieder wurden in der Bedienung geschult und ein Konzept für die inhaltliche Befüllung wurde erarbeitet. Eine Bibliotheksreise von zwei Kommissionsmitgliedern zum Schweizer Bibliothekskongress (31.8.-3.9.2016) wurde geplant, die Dokumentation dieser Reise soll über die neu angelegten Informationskanäle (Blog und Twitterkanal) erfolgen und ist als Ergänzung dieses Jahresberichts zu sehen. Neben diesen Überlegungen wurde vor allem der Beteiligung am Bibliothekskongress in Leipzig breiter Raum eingeräumt.

Kommissionsbeiträge zum 6. Bibliothekskongress in Leipzig 2016

Unter dem Titel „Was wollen unsere KundInnen - und warum? Ein Kurzworkshop zur bibliothekarischen Nutzerforschung“ fand am Montag, dem 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, dem 15.3., wurde von Kommissionsmitglied Ursula Georgy moderiert.

In die **öffentliche Arbeitssitzung** der Kommission, die mit ca. 60 TeilnehmerInnen erneut gut besucht war, wurden zwei Impulsvorträge zum Thema Kundenorientierung integriert:

Frank Raumel: *Konzeption und Umsetzung einer Kundenbefragung in einer öffentlichen Bibliothek*. Seit 1993 finden in der Stadtbücherei Biberach an der Riß in dreijährigem Abstand 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. 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.

Gudrun Nelson-Busch und Belinda Jopp (Staatsbibliothek zu Berlin): *Konzept für eine Multiplikatorenschulung zum Thema „Serviceorientierung“ in einer großen wissenschaftlichen Bibliothek*. Um das Ziel: Förderung einer umfassenden Serviceorientierung bei allen Beschäftigten in allen Bereichen der Bibliothek nach innen und außen zu erreichen, müssen als Grundlage einer Verbesserung der Serviceorientierung aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter regelmäßig Schulungen unterschiedlicher Orientierung angeboten werden. Nicht zuletzt ist das eine finanzielle Herausforderung. Ergänzend zu den externen Schulungen sollen deshalb im Rahmen eines künftig regelmäßig stattfindenden ‚Servicetags‘ Schulungsinhalte zur Serviceorientierung durch die ausgebildeten Multiplikatoren an möglichst viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus allen Bereichen der Bibliothek mit Kundenkontakt weitergegeben werden. Daneben soll dieses Angebot auch genutzt werden, um die Inhalte der Servicestandards erneut in das Bewusstsein Auskunft gebender Kolleginnen und Kollegen zu bringen. Hinter diesem Konzept des ‚Servicetages‘ und der Wissensweitergabe durch Multiplikatoren steht die Idee, dass von einer durch alle vertretenen Serviceorientierung am Ende nicht nur die Kunden und das Image der Bibliothek, sondern auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ganz persönlich profitieren.

Daneben hatten verschiedene Kommissionsmitglieder **Anfragen** aus einzelnen Bibliotheken, die teils im Mailverkehr beantwortet werden konnten, zu denen in Leipzig aber auch individuelle Beratungsgespräche stattfanden.