

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 31.8.2017

Beiratssitzung September 2017

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 im Berichtsjahr:

30.9.2016 7. Sitzung in Biberach
3.2.2017 8. Sitzung in Ingolstadt
1.6.2017 öffentliche Arbeitssitzung in Frankfurt/Main

Der Schwerpunkt der Kommissionsarbeit lag im vergangenen Jahr in der Diskussion über die Ausrichtung der Arbeit in verschiedenen internen und der öffentlichen Arbeitssitzung während des Bibliothekartags in Frankfurt am Main. Die nahe Verwandtschaft des Kommissionsthemas ‚Kundenorientierte Services‘ zu Themenbereichen des Marketings wurde als Schwerpunkt sowohl im Kommissionsblog als auch in der Planung der Veranstaltungen für den Bibliothekartag identifiziert. Diese Schwerpunktsetzung sollte den Blick über den eigenen Tellerrand hinaus ermöglichen und Impulse aus branchenfremden Bereichen in die Diskussionen rund um die digitale Transformation einbringen.

Im Blog der Kommission spiegelt sich diese Fokussierung in Beiträgen zum ‚Employer Branding‘, zur Innovationskommunikation und zum ‚Job-Shadowing‘ wieder, die neben eher bibliotheks-zentrierteren Blogposts zu Nutzerbefragungen, zu Infoscreens und zur Bibliotheksarbeit für Senioren dort veröffentlicht wurden.

Die öffentliche Arbeitssitzung der Kommission im Rahmen des Bibliothekartags in Frankfurt am Main trug den Titel ‚Überlebensstrategien in einer digitalisierten Welt: Neue Dienstleistungen und Geschäftsmodelle für Bibliotheken‘ und war mit knapp 100 Teilnehmern die bisher bestbesuchte Veranstaltung der Kommission. In dieser Session wollten wir uns der Frage stellen, wie Branchen sich

erfolgreich dem digitalen Wandel stellen - oder eben nicht. Dazu wurde mit Prof. Dr. Stefan Rock (Lehrstuhl für Handelslogistik und Handelsmanagement, Technische Hochschule Ingolstadt) ein externer Referent gewonnen, der Anregungen zur Reflexion über die Zukunft bibliothekarischer Services im digitalen Zeitalter gab. Kommissionsmitglied Frau Prof. Dr. Georgy eröffnete die Session mit einem Impulsvortrag zum Schlagwort ‚Innovator’s Dilemma‘. Beide Referenten hatten Ihre Vorträge mit einigen provokanten Thesen abgeschlossen, die anschließend im Plenum diskutiert wurden. Die Ergebnisse der Gruppendiskussion wurden danach kurz kartenbasiert (rote Karten für „Ablehnung der These“, grüne Karte für „Zustimmung zur These“) präsentiert. Ein erfolgreiches Format, das auch im Nachhinein noch viel positives Feedback erfuhr.

Ein weiterer Marketingbereich, die Öffentlichkeitsarbeit, wurde durch einen Vortrag zum Blognetzwerk der Staatsbibliothek zu Berlin durch Gudrun Nelson-Busch, gemeinsam mit Barbara Schneider-Kempf, Generaldirektorin der SBB tangiert. Kundenorientierung wird hier durch thematisch speziell ausgerichtete Blogsparten erzielt, die sich mithilfe von RSS-Feeds einzeln abonnieren lassen.

Die Sessions ‚Digitale Transformation meistern: Herausforderungen an die bibliotheks- und informationswissenschaftliche Ausbildung‘ und ‚Methoden und Instrumente der internen Kommunikation‘ wurden von Kommissionsmitglied Ursula Georgy moderiert.

Im November 2017 ist der Termin für die nächste Kommissionssitzung angesetzt. Vorausschauend wird auch im kommenden Jahr der Schwerpunkt der Kommissionsarbeit auf der Erstellung von Blogartikeln und der Vorbereitung von Beiträgen zum Bibliothekartag liegen.