

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 11.9.2015

Beiratssitzung September 2015

Bericht der Kommission Kundenorientierte Services

Kommissionsmitglieder:

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

Sitzungen:

5. Februar 2015	3. Sitzung in Köln
27. Mai 2015	öffentliche Arbeitssitzung in Nürnberg
27. Mai 2015	4. Sitzung in Nürnberg

Für die Kommission „Kundenorientierte Services“ erfolgte keine Neuausschreibung für das Jahr 2015. Die Mitglieder bleiben damit bis Ende 2016 im Amt; erst dann erfolgt eine Neuausschreibung. Vorsitz: Vor dem Hintergrund der Verlängerung der Amtszeit der Kommissionsmitglieder wurde Frau Nelson-Busch per Akklamation als Vorsitzende bestätigt.

Im Wintersemester 2014/15 wurde, wie in der Arbeitssitzung der Kommission in Bremen im Juni 2014 geplant, ein Seminar zum Informationsmarketing an der FH Köln (seit 1.9. TH Köln) angeboten. Betreut von Frau Prof. Dr. Georgy haben ca. 30 Studierende im fünften Semester in fünf Gruppen Studienprojekte zu verschiedenen Aspekten der Arbeit der Kommission bearbeitet. Die Projektgruppen verteilten sich auf die folgenden Themen:

- Analyse von Plattformen zur Webpräsentation der Kommission in der Fachcommunity
- Konzeption und Durchführung einer teilstandardisierten Online-Befragung über die Erwartungen der bibliothekarischen Fachöffentlichkeit an die Arbeit der Kommission
- Analyse und Dokumentation von Best-Practice-Beispielen zum Thema Dienstleistung und Kundenorientierung
- Entwicklung eines Marketing-Konzeptes für die Kommission

- Analyse von Trends und Wettbewerbern

Die fünf studentischen Gruppen wurden während ihrer Arbeit durch die Kommissionsmitglieder betreut und beraten. Am 5. Februar 2015 erfolgte die Vorstellung der Ergebnisse. Auf der Grundlage der Arbeitsergebnisse der Studierenden wurde das weitere Vorgehen der Kommission geplant. Aus Sicht der Kommissionsmitglieder stellen die Projektergebnisse der Studierendengruppen eine gute Grundlage für die Konkretisierung und Weiterführung der Kommissionsarbeit dar, auch wenn die Arbeitsergebnisse der Gruppen durchaus von unterschiedlicher Güte waren.

Besonders erfolgreich war die studentische Gruppe, die sich mit der Online-Befragung beschäftigt hatte. Eine beachtliche Zahl von 390 Antworten konnten in die Auswertung einbezogen werden. Interessant war hier vor allem, dass 67% der Befragten einen persönlichen Bedarf sehen, Informationen und Dienstleistungen der Kommission zu nutzen. Klare Vorstellungen haben die Befragten mit Blick auf die Themen, die die Kommission bevorzugt bearbeiten sollte: Als eher wichtig angesehen wird hier vor allem die Befassung mit Trends, die das Kundenverhalten mittel- bis langfristig beeinflussen werden (z.B. mobile Onlinenutzung), sowie die Optimierung von Online-Angeboten und Vor-Ort-Dienstleistungen. Auch Fragen der Öffentlichkeitsarbeit sind, besonders bei den öffentlichen Bibliotheken, für die Befragten ein wichtiges Thema.

Die Arbeitsergebnisse der Gruppen „Plattform“ und „Marketing“ wurden nicht veröffentlicht, flossen aber in die konkrete Arbeit der Kommission ein. Auf der Basis der Anregungen aus dem studentischen Projekt wurden verschiedene Ideen diskutiert. Die Idee, zusammen mit der FH Köln ein Computerspiel „Wie modern ist unsere Bibliothek?“ (Arbeitstitel) zu entwickeln, wurde aus Kostengründen verworfen. Weitere Arbeitsvorhaben wurden diskutiert, so z. B. die Anwendbarkeit von Methoden der Zukunftsforschung (konkret: Szenario-Techniken) im Bibliotheksbereich, mögliche Synergien mit dem Center for the Future of Libraries der ALA sowie die Beschäftigung mit Touchpoints in Bibliotheken.

Für den Bibliothekartag 2015 in Nürnberg wurden eine öffentliche Arbeitssitzung, eine Podiumsdiskussion mit internationalen Teilnehmern und eine interne Arbeitssitzung vorbereitet.

Podiumsdiskussion: Unter dem Titel „Customer-oriented library services: what does it mean“ diskutierten Prof. Dr. Claudia Lux, Projektdirektorin Qatar National Library, Sebastian Nix, Gülcan Palo, wissenschaftliche Mitarbeiterin Ataturk University, Erzurum und Cy Behroozi, Bibliotheksleiter Brookings Institution, Washington D.C vor ca. 35 TeilnehmerInnen. Die Moderation übernahm Dr. Jochen Haug, Staatsbibliothek zu Berlin.

Öffentliche Arbeitssitzung: Dieses Angebot stieß auf besonders großes Interesse. Ungefähr 60 Gäste diskutierten nach kurzer Vorstellung der Kommission und Einführung in die bisherige Arbeit lebhaft über ihre Bedürfnisse. Ein besonderes Interesse besteht an einer Veröffentlichung von Best-Practice-Beispielen und Checklisten zu regelmäßig anfallenden Themen. Einfache, schnell zu realisierende Publikationswege werden dabei bevorzugt, perfekte Lösungen gar nicht erwartet. Hilfestellungen zu den Themen Marketing, Reorganisation, Umfragerstellung und interkultureller Kompetenz besonders begrüßt.

Interne Arbeitssitzung: Die Erkenntnisse aus der öffentlichen Arbeitssitzung legen nahe, Hinweise und Informationen zu Themen schnell weiterzuleiten bzw. bekannt zu geben. Die Kommission sieht ihre Aufgabe auch in einer Multiplikatorenwirkung bzw. einer Vernetzungsfunktion. Um hierfür ein geeignetes Arbeitsinstrument zu haben, wird die Einrichtung eines Blogs ‚Kundenorientierter Service in Bibliotheken‘ beschlossen. Ein Twitterkanal ‚@kundenorientierterService‘ soll unterstützend parallel angeboten werden. Alle praktischen und rechtlichen Fragen zur Einrichtung der Kommunikationskanäle sollen bis zur Herbstsitzung der Kommission (geplant: 20.11.) geklärt werden. Noch nicht endgültig

geklärt ist die Betreuung des Blogs. Vorstellbar sind sowohl die gleichzeitige Zuständigkeit aller Kommissionsmitglieder als auch ein Einsatzplan.

Zudem sollen beim Bibliothekskongress in Leipzig im Jahr 2016 neben einer weiteren öffentlichen Arbeitssitzung auch Angebote einzelner Kommissionsmitglieder (Vorträge, Workshops) rund um das Thema „Kundenorientierung“ in verschiedenen Themenschwerpunkten des Kongresses gemacht werden (vorbehaltlich einer Annahme der entsprechenden Einreichungen durch die Programmkommission), um diesem Thema und seinen verschiedenen Aspekten auch im Rahmen dieser bedeutendsten bibliothekarischen Fortbildungsveranstaltung im deutschsprachigen Raum noch mehr Sichtbarkeit zu verschaffen.