

# Kommission Kundenorientierte Services im dbv

## Protokoll der 1. internen Kommissionssitzung der Sitzungsperiode 2018 – 2021

Ort:	Berlin, Staatsbibliothek zu Berlin
Datum:	5.10.2018, 11.00 – 16.00 Uhr
Kommissions-Mitglieder:	Anwesend: Frau Claudia Büchel, Frau Dr. Silke Glitsch, Frau Belinda Jopp, Herr Sebastian Nix (Moderation und Protokoll), Frau Doris Schneider (Moderation)
Gäste:	-/-

### Tagesordnung

1. Begrüßung, Kennenlernen und Feststellung der Tagesordnung  
Leitfragen für die Kennenlernrunde:
  - Gründe für die Bewerbung?
  - Was haben wir bisher gemacht?
  - Welche Auswirkungen ergeben sich aus dem Ausschreibungstext (siehe [https://www.bibliotheksverband.de/fileadmin/user\\_upload/Kommissionen/Ausschreibungen/Ausschreibung\\_alle\\_dbv-Kommissionen.pdf](https://www.bibliotheksverband.de/fileadmin/user_upload/Kommissionen/Ausschreibungen/Ausschreibung_alle_dbv-Kommissionen.pdf), dort S. 1 und S. 8) für unsere konkrete Kommissionsarbeit?
  
2. Zukünftige Aufgaben  
Deckung mit strategischen Handlungsfeldern und Zielen des dbv bis 2020 (siehe [https://www.bibliotheksverband.de/fileadmin/user\\_upload/DBV/ueber\\_uns/dbv\\_strategien\\_161004.pdf](https://www.bibliotheksverband.de/fileadmin/user_upload/DBV/ueber_uns/dbv_strategien_161004.pdf))
  
3. Praktisches
  - 3.1 Geschäftsordnung (Rahmengeschäftsordnung der dbv-Kommissionen: [https://www.bibliotheksverband.de/fileadmin/user\\_upload/Kommissionen/Rahmengeschäftsordnung\\_LOGO\\_2016\\_07\\_25\\_endg.pdf](https://www.bibliotheksverband.de/fileadmin/user_upload/Kommissionen/Rahmengeschäftsordnung_LOGO_2016_07_25_endg.pdf))
  - 3.2 Finanzen
  - 3.3 Protokolle, Dokumentation
  - 3.4 Aufgabenverteilung
    - Vertretung in dbv-Gremien
    - Weblog
    - Monitoring Budget der Kommission
    - Pflege Website
    - Jährlicher Bericht
  
4. Bericht von der Beiratssitzung 2018
  
5. Konkretisierung der Arbeitsschwerpunkte 2019
  - 5.1 Vorbereitung Bibliothekartag 2019 (Nix)
  - 5.2 BibCamp 2019 an der TH Köln
  - 5.3 Kooperation mit der AG Barrierefreiheit (Jopp)
  - 5.4 Vorschlag Frank Raumel: 2. Kundenbefragung Gymnasien und Kindergärten
  
6. Wahl des/der Vorsitzenden
  
7. Sonstiges

Top	Typ	Thema	Zu erledigen durch / bis
1		<p><b>Begrüßung, Kennenlernen und Feststellung der Tagesordnung</b></p> <p>Die Tagesordnung in der am 2.10.2018 versandten Form wird angenommen. Das Protokoll folgt der Tagesordnung.</p> <p>Die Anwesenden stellen sich vor und legen dar, welche Gründe sie motiviert haben, sich für die Mitarbeit in der Kommission zu bewerben. Ein Aspekt, der dabei zur Sprache kommt, betrifft die Erwartungshaltung der Nutzer/innen, <i>individuelle Services</i> angeboten zu bekommen.</p> <p>In der Kommission vorhandene Kompetenzen umfassen bspw. Erfahrungen im Bereich der Nutzer/innen-Kommunikation, des Qualitätsmanagements, von Methoden der Nutzer/innen-Forschung, der Markenbildung/-entwicklung usw.</p> <p>Frau Schneider und Herr Nix berichten ergänzend über die bisherige Arbeit der Kommission, die ihren Fokus gerichtet hatte auf die Vermittlung diverser, bereits existierender Ansätze von Kundenorientierung im In- und Ausland im Sinne von „Best Practice“ u.a. durch Organisation entsprechender Veranstaltungen.</p> <p>Im Rahmen eines freien Brainstormings – ausgehend vom Text der Ausschreibung für die Kommission – werden verschiedene (mögliche) Aspekte der Kommissionsarbeit formuliert:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Frau Schneider</i>: Qualitätsmanagement i.S. von Service- und nicht von Prozessqualität; fließende Raumkonzepte; Personalentwicklung vor dem Hintergrund eines veränderten Serviceangebots; Schnittstellen zu anderen Kommissionen (z.B. Informationskompetenz);</li> <li>- <i>Frau Glitsch</i>: Qualitätsmanagement jenseits von Kennzahlen; Kundenorientierung vor dem Hintergrund der Strukturen und Prozesse der eigenen Organisation (Stichwort „agile Organisation“); Betrachtung von Ansätzen der Kundenorientierung, auch i.S. eines systematischen Monitorings und in internationaler Perspektive (mit Fokus auf USA, Skandinavien, Australien Niederlande);</li> <li>- <i>Frau Büchel</i>: Ermittlung der Verbreitung und des Mehrwerts von Qualitätsmanagement-Ansätzen einschließlich der Frage, wie Qualitätsmanagement definiert/verstanden wird; Öffentlichkeitsarbeit und Kundenorientierung (z.B. Zielgruppen öffentlicher und wissenschaftlicher Bibliotheken im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit); partizipative Weiterentwicklung von Bibliotheken (Stakeholder, Best Practices, Transfermöglichkeiten); Marken- und Profilbildung in Zeiten rückläufiger Ausleihen → zukünftiger Fokus;</li> <li>- <i>Herr Nix</i>: konsequent nutzerorientierte Serviceentwicklung; Methoden zum Erkennen von und Reagieren auf Kundenbedarfe; Best Practices (auch aus dem Ausland) im Bereich der Kundenorientierung;</li> <li>- <i>Frau Jopp</i>: Austausch mit Kolleg/inn/en – für Kolleg/inn/en; Vorstellung erfolgreicher und/oder neuer Best Practices; Sichtbarmachung der Themen der Kommission; Begeisterung anderer (der Mitarbeitenden) für Services.</li> </ul>	

Top	Typ	Thema	Zu erledigen durch / bis
		Es wird deutlich, dass Aspekte wie Qualitätsmanagement, die systematische Einbeziehung der Kundenperspektive in die Organisationsentwicklung und Methoden (im weitesten Sinne) zur Einbeziehung der Kundenperspektive in die praktisch-bibliothekarische Arbeit besonderes Gewicht in der Arbeit der Kommission haben sollten. Diese Aspekte sollten immer auch anhand praktischer Beispiele behandelt werden. Eine Konkretisierung der Arbeitsschwerpunkte wird in der zweiten Kommissionssitzung stattfinden.	
2	I	<p><b>Zukünftige Aufgaben: Deckung mit strategischen Handlungsfeldern und Zielen bis 2020 des dbv</b></p> <p>Es werden Wechselbezüge zwischen den Themenschwerpunkten der Kommission und den strategischen Zielen des dbv gesehen (z.B. Ziele 1, 2, 3, 4, 8, 16, 20, 21, 28). So hätte die Kommission bspw. den Anspruch, dass Kundenorientierung als „Leitmotiv“ bibliothekarischer Arbeit einen Platz sowohl in einer nationalen Bibliotheksstrategie als auch in Bibliotheksgesetzen und -entwicklungsplänen findet. Auch könnte die Kommission anhand von Best-Practice-Beispielen aufzeigen, wie Bibliotheken ihre Angebote auf eine ethnisch diverser werdende, alternde Gesellschaft ausrichten können.</p>	
3	B	<p><b>Praktisches</b></p> <p><u>1. Geschäftsordnung</u> Grundlage für die Arbeit der Kommission ist die Rahmengeschäftsordnung des dbv für die Kommissionsarbeit. Die Kommission trifft sich in der Regel dreimal jährlich zu internen Arbeitssitzungen an den Einrichtungen der Kommissionsmitglieder bzw. im Rahmen des Bibliothekartages/Bibliothekskongresses.</p>	
	I	<p><u>2. Finanzen</u> Hinsichtlich der Finanzmittel der Kommission verweist Herr Nix auf die Regelungen in §6 der Rahmengeschäftsordnung.</p> <p>Reisekosten werden direkt mit der dbv-Bundesgeschäftsstelle abgerechnet. Rechnungen seitens der Kommission wurden bislang nicht gestellt. Im Fall des Abschlusses von Honorarverträgen ist die Bundesgeschäftsstelle einzubeziehen; die Vertragspartner stellen dann dem dbv die vertraglich vereinbarte Leistung in Rechnung.</p>	
	B	<p><u>3. Protokolle, Dokumentation</u> Protokolle werden reihum geführt. Das vorliegende Formular wird für Protokolle verwendet. Der/die Protokollführer/in leitet die zur Veröffentlichung bestimmte Fassung des Protokolls an die dbv-Bundesgeschäftsstelle weiter.</p>	
	B	Die Dokumentation der Arbeit erfolgt auf verschiedenen Wegen: über das Weblog (ggf. zukünftig das gemeinsame Weblog aller dbv-Kommissionen) und die Website der Kommission (Veröffentlichung der Arbeitsberichte und Sitzungsprotokolle). Die Kommissionsmitglieder würden ein gemeinsames Weblog aller dbv-Kommissionen sehr begrüßen.	
	A	Bei der dbv-Bundesgeschäftsstelle soll der diesbezügliche Sachstand erfragt werden.	
	B	<u>4. Aufgabenverteilung</u>	
	A	<i>Weblog:</i> Das Weblog soll im Rahmen des zeitlich Möglichen von allen Kommissionmitgliedern arbeitsteilig befüllt werden. Frau Schneider wird	
			<b>Frau Jopp / Oktober 2018</b>

Top	Typ	Thema	Zu erledigen durch / bis
	B	einen kurzen Beitrag zum Bibliothekartag 2018 in das Blog einstellen, Herr Nix einen Beitrag zur neu zusammengesetzten Kommission.  <i>Pflege Website:</i> Die Pflege erfolgt durch die Geschäftsstelle. Änderungen werden kommissionintern abgestimmt und ad hoc durch ein Kommissionsmitglied an die Geschäftsstelle übermittelt.	<b>Frau Schneider &amp; Herr Nix / Oktober 2018</b>
	B	<i>Monitoring Budget:</i> Diese Aufgabe obliegt dem/der Vorsitzenden der Kommission (siehe dazu §6 Nr. 2 der Rahmengesäftsordnung).	
	A	<i>Jahresbericht:</i> Frau Schneider verschickt an die neuen Mitglieder den Jahresbericht 2017/18. Eine Zuständigkeit für die Erstellung des Berichts wird noch nicht definiert.	<b>Frau Schneider / Oktober 2018</b>
	B	<i>Vertretung in dbv-Gremien:</i> Frau Schneider wird die Kommission in der nächsten Beiratssitzung vertreten, um inhaltlich an die letzte Beiratssitzung – bei der die Kommission ebenfalls von Frau Schneider vertreten wurde – anknüpfen zu können.	<b>Frau Schneider / voraussichtl. Herbst 2019</b>
<b>4</b>	I	<b>Bericht von der Beiratssitzung</b>  Der dbv entwickelt eine Strategie, für die auf der letzten Beiratssitzung in Bremen im Rahmen von Workshops inhaltliche Vorarbeiten geleistet wurden. Die Strategie soll auf der nächsten Beiratssitzung weitgehend finalisiert werden, zumal die jetzige Strategie nur den Zeitraum bis 2020 umfasst.	
<b>5</b>	I	<b>Konkretisierung der Arbeitsschwerpunkte</b>  <u>1. Bibliothekskongress 2019</u> Die interne und öffentliche Arbeitssitzung wurden durch Frau Jopp rechtzeitig beantragt. Zwei Kolleginnen aus den Niederlanden konnten bereits für Vorträge im Rahmen der Sitzung gewonnen werden; die Antwort auf eine dritte Anfrage steht noch aus. In die Vorträge der niederländischen Gäste soll eingeführt werden unter Verweis auf die Studienreise von Herrn Raumel und Herrn Nix in die Niederlande im Jahr 2018. Nach Möglichkeit soll es noch ein aktivierendes Element zur Einbeziehung des Publikums geben, z.B. „Murmelgruppen“ zu der Frage, mit welchen Themen sich die Kommission im Rahmen ihrer Arbeit schwerpunktmäßig befassen sollte. Herr Nix hat außerdem einen Vortrag zur Strategieentwicklung in Bibliotheken eingereicht.	
	B	Bibliothekartag 2020: Thematischer Schwerpunkt für die öffentliche Arbeitssitzung im Rahmen des Bibliothekartags 2020 könnten Fragen des Qualitätsmanagements sein; evtl. würde Frau Büchel hier selbst einen Beitrag beisteuern.	
	B	<u>2. BibCamp 2019 an der TH Köln</u> Eine Teilnahme am BibCamp 2019 in Köln (15./16.11.) wird angestrebt, gekoppelt mit einer Kommissionssitzung am 14.11.2019 in Neuss.	
	B	<u>3. Kooperation mit der AG Barrierefreiheit</u> Frau Jopp vertritt die Kommission bei der Sitzung der AG Barrierefreiheit in Leipzig am 13./14. November 2018 und eruiert Möglichkeiten der Zusammenarbeit.	<b>Frau Jopp / November 2018</b>
	A	<u>4. Vorschlag Frank Raumel: 2. Kundenbefragung Gymnasien und Kindergärten</u> Frau Schneider wird Herrn Raumel bitten, einen Blogbeitrag über die Ergebnisse der Befragung für das Weblog der Kommission beizusteuern.	<b>Frau Schneider / Oktober 2018</b>

Top	Typ	Thema	Zu erledigen durch / bis
6	B	<p><b>Wahl der/des Vorsitzenden</b></p> <p>Frau Jopp wird einstimmig zur Vorsitzenden der Kommission gewählt.</p>	
7	A	<p><b>Sonstiges</b></p> <p>Bei der Geschäftsstelle soll erfragt werden, ob es beim dbv-Bundesvorstand eine/n feste/n Ansprechpartner/in für die Kommission gibt und im Zusammenhang mit welchen Fragen diese Person ggf. angesprochen werden kann bzw. sollte. Zudem soll die Geschäftsstelle darauf hingewiesen werden, dass eine spartenmäßig ausgewogenere Zusammensetzung der Kommission – namentlich auch mit einem/einer Vertreter/in aus dem Bereich der Ausbildung/Lehre – wünschenswert gewesen wäre. Ggf. wird die Kommission bei Bedarf Kolleg/inn/en mit entsprechendem Hintergrund als Gäste zu Sitzungen einladen.</p>	<b>Frau Jopp / Oktober 2018</b>
	B	<p>Die nächste Sitzung der Kommission wird am 24./25.1.2019 in Ingolstadt stattfinden.</p>	