

Kommission Kundenorientierte Services im dbv

Protokoll der 2. internen Kommissionssitzung der Sitzungsperiode 2018 – 2021

Ort:	Ingolstadt, Technische Hochschule
Datum:	24.1.2019, 14.00 – 18.00 Uhr; 25.1.2019, 9.00 – 12.00 Uhr
Kommissions-Mitglieder:	Anwesend: Frau Claudia Büchel, Frau Belinda Jopp (Vorsitz), Herr Sebastian Nix, Frau Doris Schneider (Protokoll)
Entschuldigt	Frau Dr. Silke Glitsch
Gäste:	-/-

Tagesordnung

1. Begrüßung
2. Organisatorisches und Feststellen der Tagesordnung
3. Vorbereitung Bibliothekskongress
4. BibCamp 2019
5. Bericht AG Barrierefreiheit
6. Schwerpunkte der weiteren Kommissionsarbeit
7. Sonstiges (Themen und Termine)

Top	Typ	Thema	Zu erledigen durch / bis
1		Begrüßung	
2	I	<p>Organisatorisches und Feststellen der Tagesordnung</p> <p>Die TO wird in der vorliegenden Form genehmigt.</p> <p>Rückblick auf das letzte Protokoll:</p> <p>Ansprechpartner des Verbandes: Frau Lison bleibt Ansprechpartnerin im Vorstand bei Themen von größerer Tragweite. Alle Belange des „Alltäglichen“ werden mit Frau Schleihagen besprochen. Sie steht im engen Austausch mit dem Vorstand.</p> <p>Der Vorstand begrüßt die Vernetzung mit anderen Kommissionen und Kommissionsübergreifende Projekte.</p>	
3		<p>Vorbereitung Bibliothekskongress Leipzig</p> <p>Öffentliche Sitzung</p> <p>Tagesordnung</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Begrüßung (Frau Jopp) 2. Vorstellung der neuen Kommissionsmitglieder 3. Rückblick seit dem letzten Bibliothekartag (Frau Jopp) 4. Ausblick auf zukünftige Kommissionsarbeit (Frau Jopp) 5. Umfrage (Frau Jopp) Aktuelle Publikationen, Fortbildungs- und Veranstaltungsangebote hinsichtlich des Themas Kunden- und Serviceorientierung analysieren und bereitstellen als Service der Kommission Umfrage mit Handzeichen 6. Kurzüberblick niederländisches Bibliothekssystem und Reise 2018 (Herr Nix) Gastland Niederlande – 3 Vorträge Vorstellung und Moderation (Herr Nix) Leitfragen vorstellen 7. Frau Astrid Vlug (Openbare Bibliotheek Amsterdam): Kundenperspektive im Kontext von Qualitätsmanagement 8. Frau Monique Bradley (DOK Delft) – Mehrwerte für Kunden trotz Sparzwängen 9. Frau Ingrid Balijon (Probiblio) – Dienstleistung im Bereich Marktforschung für Bibliotheken 10. Murrelgruppe Sind die Ideen aus den Vorträgen übertragbar? Wer macht schon so was? – Feedback 11. Aufgaben für Kommission und wichtige Punkte auf Moderationskärtchen dokumentieren 	

Top	Typ	Thema	Zu erledigen durch / bis
	I	12.Verabschiedung Gäste bekommen von der Kommission die Fahrtkosten finanziert. Abrechnung über Herrn Nix. BI international übernimmt Hotel- und sonstige Kosten.	
	A	Programm des Bibliothekskongresses durchforsten hinsichtlich der Kunden- und Serviceorientierung: Tag/Uhrzeit/Ort – Titel – Typ – Link. Mo: Herr Nix Di: Frau Jopp Mi: Frau Büchel Do: Frau Schneider	Alle Bis 4.2. an Frau Jopp
	A	⇒ Blogbeitrag	Über Frau Jopp
	A	⇒ Hinweis auf Blogbeitrag (Inetbib, Forum ÖB)	Frau Büchel
4	I	BibCamp 2019 15.-16.11.2019 in Köln	
	A	Keine neuen Informationen – aktuellen Sachstand erfragen. Evt. Themen der Arbeitssitzung Leipzig aufgreifen.	Frau Büchel
5	I	Bericht AG Barrierefreiheit Frau Jopp hat die Kommission bei der Sitzung der AG Barrierefreiheit in Leipzig am 13./14. November 2018 vertreten. Themen: Bauliche Aspekte der Barrierefreiheit Vertrag von Marrakesch (Zugang zu Informationen für Blinde und Sehbehinderte) Sichtbarkeit von elektronischen Medien, Websites etc. Lese-/Schreibschwäche BIKOSAX	
	E	Vorschlag der Kommission: Die Folien der Veranstaltung und evt. weitere Informationen können über den Blog der Kommission Kundenorientierte Services kommuniziert werden. Bisher hat die AG Barrierefreiheit keinen formellen Status. Der lose Zusammenschluss umfasst ca. 60 Teilnehmer.	Frau Jopp
	E	Das Thema Inklusion ist ein Querschnittsthema (dbv-Kommissionen Bau, Kinder- und Jugendbibliothek, Schulbibliothek, Kundenorientierte Services, IK). Die Kommission Kundenorientierte Services sieht vor dem Hintergrund des Marrakesch-Vertrags bzw. des Teilhabegedankens grundsätzlich Möglichkeiten der Zusammenarbeit mit der AG Barrierefreiheit.	
	A	Folgende Ideen sollen mit der AG diskutiert werden:	

Top	Typ	Thema	Zu erledigen durch / bis
		<ul style="list-style-type: none"> - Einrichtung einer neuen dbv-Kommission Inklusion, evt. mit Unterstützung durch die anderen Kommissionen - Möglichkeit einer gemeinsamen Veranstaltung auf dem Bibliothekartag 2020 - Mitwirkung im Kommissionsblog 	Frau Jopp/ Herr Nix
6	A	<p>Schwerpunkte der weiteren Kommissionsarbeit</p> <p>Die Ideen aus dem Brainstorming der ersten Arbeitssitzung werden noch einmal aufgegriffen. Die Mitglieder entscheiden sich, das Thema <u>Qualitätsmanagement aus Kundenperspektive</u> als Schwerpunktthema aufzugreifen.</p> <p>Folgende Perspektiven sollen das Thema konkretisieren:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Agilität in der Organisation schaffen, um schneller auf Kundenbedürfnisse zu reagieren - Systematische Herangehensweise - Zukunftsentwicklungen einbeziehen, am Puls der Zeit bleiben - Prozesseffizienz - Analyse des Mehrwerts für die Führungsebene, die Personalentwicklung und die Mitarbeitermotivation <p>Zur Analyse der Ist-Situation könnte eine <u>Projektarbeit</u> an einen bibliothekswissenschaftlichen Studiengang vergeben werden. Welche Bibliotheken sind zertifiziert? Mit welchen Systemen? Regionale Verteilung? Verteilung hinsichtlich des Bibliothekstyps? Erfahrungen?</p> <p>Für 2020 wird eine <u>Fortbildungsveranstaltung</u> zum Thema angedacht:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eintägige Veranstaltung, evt. gemeinsam mit der Managementkommission - Vorträge von Best Practice Bibliotheken (ÖBs, WBs, unterschiedliche Zertifizierungssysteme) - World Café im Anschluss zum Austausch und zur Diskussion - Dokumentation der Ergebnisse - Termin: Anfang März 2020 - Ort: ? (1 Vortragsraum + evt. 2-3 kleinere Seminarräume) <p>Kontakt mit Managementkommission über Frau Untiedt</p>	Frau Büchel
7		<p>Sonstiges</p> <p>Die nächste interne Sitzung der Kommission wird am 19.3.2019 auf dem Bibliothekskongress in Leipzig stattfinden.</p> <p>Die übernächste interne Sitzung der Kommission wird voraussichtlich am 14.11. in Neuss stattfinden zur Vorbereitung des BibCamp.</p>	