

# Kommission Kundenorientierte Services im dbv

## Protokoll der 3. internen Kommissionssitzung der Sitzungsperiode 2018 – 2021

Ort:	Neuss, Stadtbibliothek
Datum:	21.1.2020, 13.00 – 18.00 Uhr; 22.1.2019, 9.00 – 12.30 Uhr
Kommissions-Mitglieder:	Anwesend: Frau Claudia Büchel, Frau Belinda Jopp (Vorsitz), Herr Sebastian Nix, Frau Doris Schneider (Protokoll), Frau Glitsch über Telefon am 22.1., 9.30-11.00 Uhr
Entschuldigt	
Gäste:	

### Tagesordnung

1. Begrüßung
2. Organisatorisches und Feststellen der Tagesordnung
3. Bericht aus dem Beirat (Frau Jopp)
4. Bericht AG Barrierefreiheit (Frau Jopp)
5. Vorbereitung Deutscher Bibliothekartag 2020  
Podiumsdiskussion der Kommission  
Öffentliche Arbeitssitzung  
Interne Arbeitssitzung
6. Schwerpunkte der weiteren Kommissionsarbeit (Themendiskussion, mögliche Umsetzung etc.)
7. Vorbereitung nächste Interne Arbeitssitzung
8. Sonstiges

Top	Typ	Thema	Zu erledigen durch / bis
1		<p><b>Begrüßung</b></p> <p>Frau Büchel begrüßt die Kommissionsmitglieder als Hausherrin.</p>	
2	I	<p><b>Organisatorisches und Feststellen der Tagesordnung</b></p> <p>Die TO wird in der vorliegenden Form genehmigt. Eine Bibliotheksführung findet in der Nachmittagspause statt.</p> <p>Die Kommissionsmitglieder halten fest, dass zwischen den beiden letzten Kommissionssitzungen mehrere informelle Austausche stattfanden; beim Bibliothekskongress, per Telefonkonferenzen etc.</p>	
3	A	<p><b>Bericht aus dem Beirat</b></p> <p>Das Beiratsprotokoll mit der Fotodokumentation wird geschickt. Der Strategieprozess wird fortgesetzt; Bericht dazu auf dem Bibliothekartag. Nächste Beiratssitzung Hannover 27.5., 16-18 Uhr Mitgliederversammlung Hannover: 28.5., 9-12 Uhr Beiratssitzung Konstanz: 14.-15.9.2020</p>	<b>Frau Jopp</b>
4	I	<p><b>AG Barrierefreiheit (Frau Jopp)</b></p> <p>Die Kommission Kundenorientierte Services hat den Wunsch der AG Barrierefreiheit auf Änderung des Status zu einer neuen Kommission Inklusion durch ein Schreiben vom 30.7.2019 unterstützt. Der dbv hat sich inzwischen geäußert und weist darauf hin, dass nicht jedes neue Thema eine neue Kommission bekommen kann; gleichwohl aber anerkannt wird, dass das Thema Inklusion als Querschnittsthema für alle Bibliotheken wichtig ist.</p> <p>Mit Schreiben vom 14.12.2019 hat sich der dbv an die Kommission Kundenorientierte Services gewandt. Der dbv schlägt vor, zwei Mitglieder der AG Barrierefreiheit als ständige Gäste in die Kommission Kundenorientierte Services aufzunehmen.</p> <p>Dazu gab es inzwischen ein Telefonat am 20.1.2020 zwischen Frau Jopp, Frau Schleihagen, Frau Felsmann und Frau Sieberns.</p> <p>Die Kommission begrüßt die Initiative.</p>	
5		<p><b>Vorbereitung Deutscher Bibliothekartag 2020</b> <b>Podiumsdiskussion der Kommission: Kundenorientierung quergedacht: neue Kompetenzen für neue Services (?)</b></p> <p>Moderation: Sebastian Nix</p> <p>Die Zusage aller Teilnehmer*innen liegt vor: Lukas Opheiden      Stadtbibliothek Minden Romy Hilbrich      Staatsbibliothek zu Berlin Sarah Dudek      Stadtbibliothek Köln Frank Seeliger      Technische Hochschule Wildau</p>	

Top	Typ	Thema	Zu erledigen durch / bis
		Thomas Gottschalk Bezirksamt Friedrichshain-Kreuzberg Berlin	
	<b>B</b>	<p><u>Ablauf:</u> Begrüßung mit Hintergrundinfos aus Abstract Eigenständige Vorstellung der Podiumsteilnehmer*innen – Aktuelle Position, konkrete Aufgaben, Persönliche Motivation zu dieser Podiumsdiskussion (à 2 Min.)</p> <p><u>Diskussion</u> Anstoß zu wechselseitigem Austausch der Podiumsteilnehmer*innen auf der einen Seite und Integration des Plenums auf der anderen Seite Ausgangspunkt: Wir brauchen neue Kompetenzen für die Services der Zukunft. Warum?</p> <p><u>Leitfragen</u> der Diskussion (hier nur knapp wiedergegeben): Welche Kompetenzen brauchen wir vor diesem Hintergrund? Was wird in den einzelnen Häusern getan, um Kolleg*innen/Mitarbeitende zu diesen neuen Aufgaben zu befähigen? Was bedeuten die neuen Services in den Teams und für die Zusammenarbeit? Welche Schwierigkeiten/Barrieren/Verwerfungen tauchen auf? Wie war der Umgang damit? Was war hilfreich?</p>	
	<b>A</b>	<p><u>Slideshow</u> begleitend 1. Während der Vorstellungsrunde Folie(n) pro Teilnehmer*in mit Namen/Position und Bildern zu den Services 2. Während der Diskussionsrunde Bilder als Dauerläufer zusammengestellt</p>	<b>Frau Schneider</b>
	<b>A</b>	<p>3. Anmerkung: Die Podiumsteilnehmer*innen wurden durch Herrn Nix bereits um Bilder gebeten. Nachhaken, nachdem die Entscheidung der Programmkommission bekannt ist und den Referenten die Details mitgeteilt werden können.</p>	<b>Herr Nix</b>
		<p><b>Vorbereitung Deutscher Bibliothekartag 2020</b> <b>Öffentliche Arbeitssitzung</b></p> <p>Abschließende Planung erst möglich, wenn bekannt ist, ob die Podiumsdiskussion der Kommission genehmigt wurde.</p> <p><u>Szenario 1</u> – Die Podiumsdiskussion wird genehmigt.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Begrüßung (Frau Jopp)</li> <li>2. Kurzer Kommissionsbericht (Frau Jopp) mit Darstellung der aktuellen Situation zur erweiterten Aufgabe der Kommission Richtung Barrierefreiheit</li> <li>3. Vorstellung der ständigen Gäste Frau Christiane Felsmann, Deutsche Zentralbücherei für Blinde, Leipzig, und Frau Anne Siebers, Bibliothek des Deutschen Instituts für Menschenrechte Berlin, mit jeweils einem persönlichen Kurzbericht über die Tätigkeiten</li> <li>4. Kurzbericht aus Stadtbibliothek Neuss mit Bildern zur Fortbildung Barrierefreiheit als Teaser für Workshop/Fortbildung</li> </ol> <p><u>Szenario 2</u> – Die Session wird <b>nicht</b> genehmigt. Dann müssen die Inhalte der geplanten Session in die Öffentliche Arbeitssitzung verlegt werden. Evt. muss der Zeitplan überdacht werden. Der Kommissionsbericht wird auf das unbedingt notwendige Maß verkürzt.</p>	

Top	Typ	Thema	Zu erledigen durch / bis
		<i>Anmerkung Evt. Frau Nelson-Busch und Herrn Raumel einladen</i>	
		<b>Vorbereitung Deutscher Bibliothekartag 2020 Interne Arbeitssitzung</b>	
<b>6</b>	<b>B</b>	<p><b>Schwerpunkte der weiteren Kommissionsarbeit</b></p> <p><b>Barrierefreiheit/Inklusion</b></p> <p>Thema wird mit den beiden neuen Gästen in der nächsten internen Arbeitssitzung ausgelotet.</p> <p><u>Gedanken zu einem möglichen Workshop/Fortbildung</u> Fortbildung aus der Stadtbibliothek Neuss aufgreifen: ,Nichts über uns ohne uns' – 3 Themenbereiche Homepage, Leichte Sprache, Barrierefreiheit Dabei sollen verschiedene Situationen der Eingeschränktheit erlebbar gemacht und so eine Sensibilisierung erreicht werden. Zusätzlich evt. Erfahrungsbericht Finnland (Frau Rantamo)</p> <p><b>Partizipation</b></p> <p>Es findet ein Brainstorming statt, ob und wie sich die Kommission des Themas annehmen könnte. Die Diskussionsbeiträge werden schlaglichtartig dargestellt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Verständigung über Begrifflichkeiten</li> <li>✓ Nicht interne Partizipation (Managementfrage) ist gemeint, sondern externe (Kundenorientierung)</li> <li>✓ Für ÖBs ist Design Thinking aktuell ein wichtiges Thema</li> <li>✓ Thema von Partizipationsfeldern her denken</li> <li>✓ Beteiligung zur Entwicklung von Serviceleistungen, aber Entscheidungshoheit bei der Einrichtung</li> <li>✓ Unterschiedliche Grade von Kundenbeteiligung → Einbeziehung in strategische Entscheidungen (z. B. durch einen Beirat) ist mehr als PDA</li> <li>✓ Diskussionspunkt: Grenzen der Partizipation</li> <li>✓ Demographische Entwicklung und digitaler Wandel – Möglichkeiten, Chancen, Grenzen und Risiken durch Partizipation</li> </ul>	
	<b>A</b>	<p><u>Gedanken zu einem möglichen Workshop/Fortbildung</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mögliche Referenten: Andreas Mittrowann (ehemals ekz) und Vortrag Olaf Eigenbrodt Vortrag zur Bürgerpartizipation in Neuss)</li> <li>✓ Theoretischer Input als Einstieg (z.B. Rudolf Mumenthaler)</li> <li>✓ Analyse des aktuellen Fortbildungsangebots zum Thema und Überlegungen vor den jeweiligen bibliothekstypischen Hintergründen</li> <li>✓ Anspruch: systematische Aufbereitung und Beispiele</li> <li>✓ Mögliches Ergebnis: Moderationskoffer</li> <li>✓ Kooperation mit FU Weiterbildungszentrum; Organisation wird übernommen</li> <li>✓ Überlegungen zu Zielgruppe?</li> </ul>	<b>Alle</b>

Top	Typ	Thema	Zu erledigen durch / bis
	B	<p><b>Idee: Barrierefreiheit als Aspekt von Partizipation aufgreifen</b></p> <p><b>Aus den vergangenen Sitzungen sind als Ideen noch offen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Recherche nach Lehrpersonen im Bereich Service und evt. Einladung als Gast in die Kommission</li> <li>✓ QM-Thema in Verbindung mit Management-Kommission wird nach einem Telefonat von Frau Büchel mit Frau Vonhof vorerst zurückgestellt.</li> </ul>	
7	B  A	<p><b>Vorbereitung nächste Interne Arbeitssitzung</b></p> <p>2.3., 10.30 Uhr – 15.30; Max-Planck-Institut für Bildungsforschung, Berlin</p> <p>Einladung wird verschickt.</p> <p>TOPs:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evt. Kennenlernen der Gäste, Blick in die Zukunft</li> <li>• Konkretisieren Session und Arbeitssitzungen Bibliothekartag</li> <li>• Fortsetzung der Schwerpunkte der zukünftigen Kommissionsarbeit: Diskussion Partizipation und/oder Barrierefreiheit/Inklusion</li> <li>• Idee Workshop/Fortbildung zur Barrierefreiheit konkretisieren</li> <li>• Mitwirkung der AG Barrierefreiheit beim Kommissionsblog</li> <li>• Telefon Jour fixe</li> <li>• Kommissionsnachrichten in den dbv-newsletter</li> <li>• Bibliotheksportal.de als Plattform für AG Barrierefreiheit?</li> <li>• Kostenerstattung für die Gäste</li> </ul>	Frau Jopp
8	A  B  A	<p><b>Sonstiges</b></p> <p><b>Handynummern</b> intern verteilt</p> <p><b>Blog</b> der Kommission Austausch des dbv-Logos demnächst</p> <p><b>bibliotheksportal.de</b> Diskutiert wird, ob die Kommission und ihre Themen auf den Seiten sichtbar sein muss. Im Pfad ‚Ressourcen‘ tauchen die Schlagwörter Service/Kundenorientierung nicht auf. Kritisch wird angemerkt, dass die Aktualität der einzelnen Unterthemen zum Teil veraltet ist. Ein Engagement der Kommission auf dem bibliotheksportal.de ist nur sinnvoll, wenn die Seiten konsequent bearbeitet und aktuell gehalten werden. Die Kommission sieht zum jetzigen Zeitpunkt keine Möglichkeit einen qualitativ hochwertigen Auftritt auf Dauer zu gewährleisten und sieht deshalb von einem Engagement ab. In diesem Zusammenhang wird auch diskutiert, ob es möglich sei, die von Herrn Nix mitverfasste Publikation und bei de Gruyter erschienene Veröffentlichung „Nutzerbezogene Marktforschung für Bibliotheken“ als Open-Access-Version zur Verfügung zu stellen. Herr Nix wird sich diesbezüglich mit seiner Co-Autorin Dr. Doreen Siegfried und ggf. mit dem Verlag ins Benehmen setzen.</p>	Frau Jopp   Herr Nix

Top	Typ	Thema	Zu erledigen durch / bis
	A	<b>Gäste in der Kommission</b> Zu klären: Kostenerstattung (ständige Gäste, die vom Vorstand berufen werden, sind in der Rahmengeschäftsordnung nicht vorgesehen)	Frau Jopp