

## Themenheft: Kundenmonitoring in Bibliotheken

# Einleitung

DOI 10.1515/bd-2015-0035

Im digitalen Zeitalter mit seinen vielfältigen medialen Angeboten haben Bibliothekskunden andere Ansprüche und Erwartungen an Bibliotheken als früher und es wird für Bibliotheken immer wichtiger, diese Erwartungen zu kennen. Auch ein genaues Bild der Zufriedenheit oder auch Unzufriedenheit der Kunden ist wichtig für strategische Überlegungen und Weichenstellungen in der Bibliothek.

Das vorliegende Heft hat aus diesem Grund den Themenschwerpunkt „Kundenmonitoring“. Nach einer Einführung in das Thema und seine Facetten steht zunächst das Kundenmonitoring der Öffentlichen Bibliotheken Berlins, das 2014 durchgeführt wurde, im Mittelpunkt. Hintergrund, Verlauf und Ergebnisse des Projektes werden vorgestellt. Auf bestimmte Einzelergebnisse wie Interkulturelle Bibliotheksarbeit, Fahrbibliotheken usw. wird mit eigenen Artikeln ausführlicher eingegangen.

Das Bild wird abgerundet durch die Dokumentation verschiedener kleinerer Befragungen, die in deutschen Bibliotheken in den letzten Jahren durchgeführt wurden. Hier kommen mit der STUB Bremen, den STB Bergheim und Puhlheim sowie der VWL-Bibliothek Köln verschiedene Bibliothekstypen ins Spiel.

Ein Beitrag ändert den Blickwinkel und thematisiert Kundenmonitoring mit Bibliotheken als Kunden. Auch wenn dieser Beitrag nicht von einer von der öffentlichen Hand getragenen Bibliothek verfasst ist, sondern einen kommerziell am Markt agierenden Wettbewerber in den Mittelpunkt stellt, haben sich die Herausgeberinnen zur Veröffentlichung entschlossen. Denn die Methode des Kundenmonitorings ist das Kernthema und das eigentlich Interessante sowie die Rückschlüsse, die sich für die bibliothekarische Arbeit – eben nicht nur für die ekz, sondern für die Bibliotheken insgesamt – daraus ziehen lassen.

Die Herausgeberinnen