

Aus den Verbänden

Open Access

Neue dbv-Kommission fördert Kundenorientierung in Bibliotheken

DOI 10.1515/bd-2015-0066

Die demographische Entwicklung und die zunehmende Konkurrenz v. a. im Bereich digitaler Medienangebote stellen eine wachsende Herausforderung für Bibliotheken dar. Deshalb wird es für die Zukunft der Bibliotheken immer wichtiger, ihre Dienstleistungen noch stärker auf den Bedarf ihrer Kunden abzustimmen.

Aus diesem Grund hat der Deutsche Bibliotheksverband (dbv) im Januar 2014 die Fachkommission „Kundenorientierte Services“ ins Leben gerufen. Sie ist eine von acht Fachkommissionen des dbv, für welche die folgenden fünf Experten für drei Jahre berufen wurden: Gudrun Nelson-Busch (Vorsitzende), Staatsbibliothek Berlin; Prof. Dr. Ursula Georgy, Fachhochschule Köln; Sebastian Nix, Bibliothek und wissenschaftliche Information Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung; Frank Raumel, Medien- und Informationszentrum Stadtbücherei Biberach; Doris Schneider, Bibliothek Technische Hochschule Ingolstadt.

Die Kommission will Anregungen geben für die Verbesserung sowohl direkter Kundendienstleistungen wie Auskunft, Recherche oder Veranstaltungen als auch indirekter Online-Dienste wie z. B. e-Lending oder den Einsatz von Social Media.

Kundenorientierung hat als Teil des Qualitätsmanagements aber auch Auswirkungen auf administrative Aspekte wie Anmeldeverfahren oder Gebührenstrukturen. Im Austausch über Erfahrungen und Best-Practice-Modelle will die Kommission zur Optimierung bestehender und zur Entwicklung zukünftiger Dienstleistungen von Bibliotheken anregen.

Dazu werden demnächst die Ergebnisse eines studentischen Seminars am Institut für Informationswissenschaft der FH Köln veröffentlicht und die Ergebnisse einer im Rahmen dieses Seminars durchgeführten Umfrage zum Thema „Kundenorientierte Services“ ausgewertet.

Weitere Informationen zur neuen Fachkommission stellt der dbv unter <http://www.bibliotheksverband.de/fachgruppen/kommissionen/kundenorientierte-services.html> zur Verfügung.