

Nürnberg, den 27. Mai 2015

Kundenorientierung wichtiges Thema:

Ergebnisse einer Umfrage

Im Auftrag dbv-Fachkommission „Kundenorientierte Services“ führten sieben Studierende im Dezember 2014 eine Umfrage in der bibliothekarischen Fachwelt durch. Die Befragung, die Teil eines Projektseminars im Studiengang „Bibliothekswesen“ an der Fachhochschule Köln war, zielte darauf ab, Erwartungen an die Arbeitsschwerpunkte und möglichen Dienstleistungen der Kommission zu erheben.

Die Resonanz war ausgesprochen erfreulich: Nach Einladungen zur Teilnahme über einschlägige Mailinglisten konnten 390 Antworten in die Auswertung einbezogen werden. Die Umfrage ist damit zwar im statistischen Sinn nicht repräsentativ, erlaubt aber aufgrund der hohen Zahl von Antworten doch belastbare Einschätzungen im Hinblick auf die zentralen Fragestellungen.

**Hohe Beteiligung:
390 Antworten**

Angehörige von Universitäts-/Hochschulbibliotheken bilden mit einem Anteil von 44 % die größte Gruppe unter den Befragten, gefolgt von Personen aus den öffentlichen Bibliotheken (26 %), wissenschaftlichen Spezialbibliotheken (21 %) sowie sonstigen Einrichtungen wie z.B. Schulbibliotheken oder Fachstellen (8%). Das Durchschnittsalter der mehrheitlich (75 %) weiblichen Befragten liegt bei 41 Jahren. Mehr als die Hälfte der Antwortenden verfügt mindestens über einen einschlägigen Fachhochschulabschluss.

Zwar kennen 82 % der Befragten die erst Anfang 2014 gegründete Kommission „Kundenorientierte Services“ noch nicht. Dennoch antworten 67 %, dass sie für sich einen persönlichen Bedarf sähen, Informationen und Dienstleistungen einer solchen Kommission zu nutzen. Nur 5 % beantworten die entsprechende Frage mit „Nein“. Unter den 27 % der Befragten, die hier noch keine Meinung haben („Weiß nicht“), sind Angehörige von wissenschaftlichen Spezialbibliotheken im Vergleich zur Gesamtheit aller Befragten überrepräsentiert.

Mehr als zwei Drittel der Befragten wollen Angebote der Kommission nutzen

Klare Vorstellungen haben die Befragten mit Blick auf die Themen, die die Kommission bevorzugt bearbeiten sollte: Als eher wichtig angesehen wird hier vor allem die Befassung mit Trends, die das Kundenverhalten mittel- bis langfristig beeinflussen werden (z.B. mobile Onlinenutzung), sowie die Optimierung von Online-Angeboten und Vor-Ort-Dienstleistungen. Auch Fragen der Öffentlichkeitsarbeit sind, besonders bei den öffentlichen Bibliotheken, ein wichtiges Thema. Ein deutliches Bild ergibt sich auch mit Blick auf als wichtig angesehene, potenzielle Dienstleistungen der Fachkommission: Besondere Bedeutung kommt hier dem Angebot von Workshops, Fortbildungen oder Schulungen zu, gefolgt von einer Sammlung von Best-Practice-Beispielen. Auch Richtlinien, Leitfäden und Policies zum Thema „Kundenorientierung“ werden noch als vergleichsweise wichtig angesehen, ebenso die Vermittlung von Kooperationspartnern oder Experten.

Wichtige Themen: Trends und Optimierung von Services

Fortbildungen gefragte Dienstleistung der Kommission

Ihre Informationsangebote sollte die Kommission nach Vorstellung der Befragten hauptsächlich über „klassische“ Internet-Kommunikationskanäle verbreiten, namentlich die Homepage der Kommission, einen E-Mail-Newsletter und eine Mailingliste.

Die Mitglieder der Kommission „Kundenorientierte Services“ sehen diese Ergebnisse als klaren Beleg dafür, dass es in der bibliothekarischen Fachwelt reges Interesse am Thema „Kundenorientierung“ gibt – und dass sich daraus Potenzial für entsprechende Themen- und Serviceangebote der Kommission ergibt. An der Konkretisierung dieser Angebote wird die Kommission zusammen mit der bibliothekarischen Community nun arbeiten.

Kontakt: Deutscher Bibliotheksverband e.V. – Kommission Kundenorientierte Services

Gudrun Nelson-Busch (Vorsitzende)
c/o Staatsbibliothek zu Berlin – Preußischer Kulturbesitz
Benutzerinformation und -kommunikation – Benutzungsabteilung
Potsdamer Straße 33
10785 Berlin
eMail gudrun.nelson-busch@sbb.spk-berlin.de
www.bibliotheksverband.de/fachgruppen/kommissionen/kundenorientierte-services.html

