



Studiengang in Bibliotheks- und Informationswissenschaft 2017-2019

Goetschi, Alina (2019). Das Feedback-Management in Bibliotheken: Theorie, Vergleich von Fallbeispielen und Empfehlungen für eine effiziente Umsetzung

Abstract

Bibliotheken geraten vermehrt unter Konkurrenzdruck und Rechtfertigungszwang und haben daher ein wachsendes Interesse daran, ihre Dienstleistungen und Angebote im Hinblick auf Kundenbedürfnisse und -wünsche zu optimieren. Als Instrument dafür bietet sich das Feedbackmanagement an, dessen Modell aus den Wirtschaftswissenschaften stammt. Die vorliegende Arbeit untersucht, ob und wie ein Feedbackmanagement in einer Bibliothek überzeugend umgesetzt werden kann. Es wird gezeigt, dass sich die Implementierung eines Feedbackmanagements für eine Bibliothek durchaus lohnt, aber dass die Umsetzung an die Gegebenheiten und die Ressourcen angepasst werden muss. Es werden demnach Empfehlungen gemacht für eine effiziente Umsetzung und gezeigt, worauf bei der Implementierung geachtet werden muss.