

Sichtbarkeit fängt bei den eigenen Kunden an : ein Beispiel eines Kundenmanagementsystems

Autor(en): **Principe, Angelika**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Arbido**

Band (Jahr): - **(2016)**

Heft 4: **Zeigt euch! = Soyez visibles! = Siate visibili!**

PDF erstellt am: **16.08.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-769456>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Aufmerksamkeit von Personen, die über eine solche Aktivität oder zum Beispiel über eine Vortragsreihe nicht zu erreichen wären.

Die neue Art der Vermittlung zahlt sich aus

Das Staatsarchiv St. Gallen betrat für sich selber über weite Strecken Neuland. Es sammelte erste Erfahrungen mit der Präsentation von Primärarchivquellen (u. a. Publikation aller Regierungsratsprotokolle aus dem Jahr 1916). Die Mitarbeitenden mussten sich mit neuen Kommunikationsformen (insbesondere Twitter) auseinandersetzen. Nicht zuletzt war es für die beteiligten Archivare und Historikerinnen ungewohnt, Quellen nicht thematisch, sondern ausschliesslich nach Datum zu suchen und inhaltlich weder zu bewer-

ten noch quellenkritisch in einen Kontext zu stellen.

Mit dem History Blog ist das Staatsarchiv St. Gallen sichtbar, indem es auf kundenfreundliche und zeitgemässe Weise Archivquellen vermittelt. Ausserdem ist es besser präsent in einer weltweiten, virtuellen Umgebung. Mit dem modernen Auftritt über das Inter-

net kann es dem Image von Archiven als verstaubten Institutionen entgegenwirken und auf die Schätze und Vielfältigkeit der Themen in seinen Beständen hinweisen. Insofern ist der History Blog nicht nur ein Zeitfenster, sondern auch ein Schaufenster.

Kontakt: regula.zuercher@sg.ch

ABSTRACT

Les Archives d'État de Saint Gall ont mis sur pied depuis le début de 2016 un History Blog; la «Fenêtre sur 1916» (Zeitfenster 2016: <https://zeitfenster1916.ch/>). Ce blog est alimenté quotidiennement avec des sources provenant de fonds des Archives d'État. Le but est de présenter et faire comprendre l'année de guerre en 1916 d'une perspective régionale et historique du quotidien et d'attirer ainsi l'attention sur les richesses des fonds de l'archive. L'article présente le projet et tire un bilan intermédiaire.

Sichtbarkeit fängt bei den eigenen Kunden an: ein Beispiel eines Kundenmanagementsystems

Angelika Principe, Bibliothek PH Zürich

Die Bibliothek der PH Zürich erhält laufend und über verschiedene Kommunikationskanäle Kundenfeedbacks. Jede einzelne dieser Rückmeldungen ist ein Beweis dafür, dass wir es mit an der Bibliothek interessierten Benutzenden zu tun haben. Diese Inputs zu vernachlässigen oder zu ignorieren, wäre eine verlorene Chance uns laufend zu verbessern.

Es entspricht unserem Grundgedanken der Bibliothek der Pädagogischen Hochschule Zürich, Kundenbeziehungen zu pflegen und damit Dienstleistungen anzubieten, die von den Bibliotheksbenutzenden benötigt werden. Mit dieser Ausgangslage startete das Projekt Kundenmanagementsystem (KMS) im Team Benutzung im Januar 2015. Unser Ziel war es bis Ende 2015 ein funktionierendes System in den laufenden Betrieb zu integrieren. Dies ist in unserer Strategie, welche wir

Kanal: Information (dropdown)
Kundenkreis: PH-Angehöriger (dropdown)
Lob/Beschwerde: Lob (dropdown)
Kategorie: (dropdown)
Titel: (text)
Inhalt: (text)
Lösungsweg: (text)
Anzahl: (text)
Datum: (text)
Rückmeldungen aus den Teams BES/BMA: (text)
Buttons: Speichern, Abbrechen

Maske zum Eintragen der Kundenbedürfnisse und -feedbacks.

in den Jahren 2016–2020 verfolgen verankert und gehört zu unserem Alltag.

Vor Beginn des Projekts wurde anhand eines Auftrags festgelegt, was das KMS zwingend beinhalten muss:

- Definition der Kundenfeedbackkanäle
- die Möglichkeit, Feedback schriftlich festzuhalten.
- Regeln und Handhabungen für das Team Benutzung im Umgang mit Feedback.

- Zuständigkeiten: wer, was, wann, wo.
- Reaktionszeiten auf Benutzeranliegen.
- Möglichkeit, regelmässige Evaluationen durchzuführen.

In einem ersten Schritt wurde abgeklärt wie unsere Benutzenden mit dem Bibliotheksteam kommunizieren. Dabei haben wir uns auf drei Hauptkundenfeedbackkanäle festgelegt. Die Information der Bibliothek, die Hotline/Fernleihe und die Floorwalker (meist studentische Aushilfen, die sich im Bestand bewegen und aufhalten, um Medien zu versorgen oder im Bestand Ordnung zu halten).

Nach der Festlegung der Kanäle wurden sämtliche Kategorien aufgelistet zu denen wir jeweils Feedback erhalten. Zu den wesentlichen Kategorien gehören unter anderem die Postversandgebühren, Mahngebühren, E-Medien, Fernleihe und die Infrastruktur. Für jedes der drei Bibliotheksteams wurde noch zusätzlich eine eigene Sparte erstellt, damit spezifische Feedbacks auseinander gehalten werden können. Das Team Benutzung nimmt in diesem Fall die Rolle des Vermittlers ein und informiert die beiden anderen Abteilungen über relevante Informationen. Ebenso ist das Team Benutzung eine wichtige Schnittstelle für die Informatikdienste und das Facility Management. Der regelmässige Infodfluss ist gewährleistet durch die monatliche Weiterleitung aller Eintragungen.

Zusätzlich wurde noch festgelegt wie lange die Reaktionszeit seitens der Bibliothek auf Rückmeldungen bzgl. der oben genannten Kategorien ist. Diese ist unter der Woche auf 24 und fürs Wochenende auf 48 Stunden angesetzt.

Als nächstes war es entscheidend zu definieren, welche Art von Feedback das Team Benutzung in ihr Kundenmanagementsystem eintragen möchte. Der Bibliothek war es ein zentrales Bedürfnis, dass nicht nur Beschwerden erfasst werden, sondern auch Lob und Bedürfnisse von Seiten der Benutzenden.

In einem weiteren Schritt ging es darum die passende technische Lösung für unsere Bibliothek zu finden. Durch eine gezielte Umfrage bei verschiedenen Institutionen in der ganzen Schweiz wie zum Beispiel der Universität Bern oder der ETH Zürich, konn-

ten wir in Erfahrung bringen, dass das Thema Kundenmanagement ein brisantes ist, jedoch noch keine entsprechenden Computerprogramme zur Verfügung stehen oder in Gebrauch sind. Somit konzentrierten wir uns auf allfällige interne Schnittstellen wie die Informatikdienste der PHZH, welche bereits ein internes Ticketsystem führen.

Schlussendlich haben wir uns dafür entschieden mit der Webanwendung Microsoft Sharepoint ein Kundenmanagementsystem zu entwerfen.

Da es noch nichts Vergleichbares gab, waren wir in der Gestaltung und dem Aufbau frei.

Unsere Maske zum Eintragen der Kundenbedürfnisse, -beschwerden und -lobe, sieht zum jetzigen Zeitpunkt (Stand: Oktober 2016) wie folgt aus:

Nach einer internen Schulung der Mitarbeitenden wurde im Sommer 2015 das Kundenmanagementsystem erfolgreich in den laufenden Betrieb eingeführt. Alle Mitglieder des Teams Benutzung ergänzen das Formular regelmässig mit Feedback der Benutzenden.

Um die Wichtigkeit der Eintragungen immer wieder ins Bewusstsein zu rufen, wurde ein Leitfaden erstellt, in dem nochmals festgehalten wurde, wann wir mit einer Beschwerde oder einem Lob konfrontiert sind. Es wird anhand verschiedener Beispiele näher erläutert woran man Beschwerden oder auch Lob erkennt, welche Schlüsselwörter von den Benutzenden oft benutzt werden, die uns signalisieren welcher Fall vorliegt.

Bereits Ende 2015 fand eine erste Evaluation statt, die Ergebnisse wurden in einem internen Blog für das gesamte Bibliotheksteam publiziert.

Anfangs 2016 starteten wir mit diversen Verbesserungen und Erweiterungen im Kundenmanagementsystem, darunter auch der Archivierung. Die Weiterentwicklungen ermöglichen die Erhebung spezifischer Bedürfnisse. Unser KMS soll einer der Grundsteine für den Dienstleistungskatalog der Bibliothek darstellen.

Im Herbst 2016 widmen wir uns vermehrt der Evaluation, welche einige Zeit in Anspruch nimmt und uns die Bedürfnisse unserer Benutzenden aufzeigt. Wir werden uns mit diesen aktiv

auseinandersetzen, gewissenhaft prüfen und wenn möglich weiterverfolgen. Es ist geplant, dass die Benutzenden halbjährlich über alle neuen Innovationen, welche aus dem KMS entstehen auf der Homepage der Bibliothek informiert werden. Die Ergebnisse sind für uns eine wichtige Grundlage, da wir die höchstmögliche Kundenzufriedenheit anstreben.

Kontakt: angelika.principe@phzh.ch



Angelika Principe hat die Ausbildung zur Informations- und Dokumentationsassistentin von 2000 bis 2003 in der Zentralbibliothek Zürich absolviert. Seit Februar 2011 arbeitet sie in der Bibliothek der Pädagogischen Hochschule in Zürich im Team Benutzung. Seit Anfang 2016 agiert sie zudem als Berufsbildnerin für die Lernenden der PH-Bibliothek. Zusammen mit Carmen Seyfried war Angelika Principe Projektleiterin des Projekts Kundenmanagementsystem. Dieses betreut sie auch weiterhin und sie ist zuständige für dessen Evaluation und Erweiterung.