Zeitschrift: Arbido

Herausgeber: Verein Schweizerischer Archivarinnen und Archivare; Bibliothek Information Schweiz

Band: - (2016)

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

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

Autor: Principe, Angelika

DOI: https://doi.org/10.5169/seals-769456

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 09.01.2026

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

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 bewerten 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 Internet 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

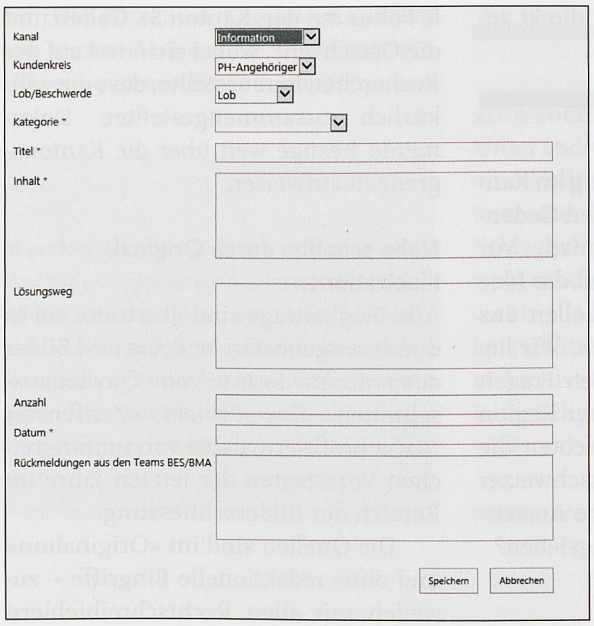
ABSTRACT

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 intérmédiaire.

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.



Maske zum Eintragen der Kundenbedürfnisse und -feedbacks.

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 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 Infofluss 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, konnten 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.

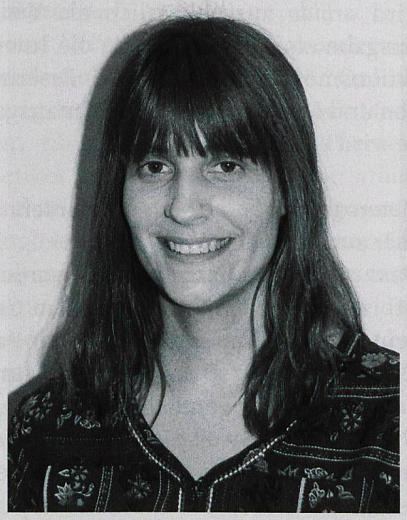
Um die Wichtigkeit der Eintragungen immer wieder ins Bewusstsein zu rufen, wurde ein Leitfaden erstellt, in dem nochmals festgehalten wurde, wann wir mit einer Beschwerde oder einem Lob konfrontiert sind. Es wird anhand verschiedener Beispiele näher erläutert woran man Beschwerden oder auch Lob erkennt, 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 arbeite 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.