

Service & Erlebnis Design

in Mediotheken und Dokumentationsstellen

Herbstschule 2011

Manfred Ritschard & Partner GmbH, Meggen, 2011

www.manfredritschard.ch



0900-0945 Referat **Einführung**

Manfred Ritschard

0945-1015 Referate **Service- und Erlebnisqualität in Bibliotheken** Nadia Adlun; HFT
Luzern **Dossier documentaire «Innovation»** HEG-Studenten, Genf

1015-1045 Pause

1045-1130 Referat **Fallbeispiel Kantonsbibliothek in Liestal BL** Dr. Gerhard Matter, Liestal

1130-1135 Pause

1135-1220 Referat **Inszenierung und Besucher-Involvierung** Matthias Imdorf,
Erlebnisplan GmbH, Luzern

1220-1230 Podium **Fragen und Antworten zur Umsetzung**



Richtziel

- Gestaltung von Service-Prozessen in Bibliotheken und Dokumentationsstellen

Themen

- Kundenprozesse verbessern
- Kundenbegeisterung
- Servicekonzept

Service und Erlebnis gehören zur Produktgestaltung

- Sortiment
- Infrastruktur
- **Service**
- **Inszenierung und Ambiance**



1. Unsere Kundschaft will nicht nur Medien, sondern auch gute Gefühle.
2. Kunden haben immer Priorität.
3. Bei uns wird auch in schwierigen Situationen professionell, freundlich, kompetent und effizient kommuniziert.
4. Wir denken und handeln unternehmerisch.



Freundlichkeit

(... besser unecht freundlich als echt unprofessionell...)

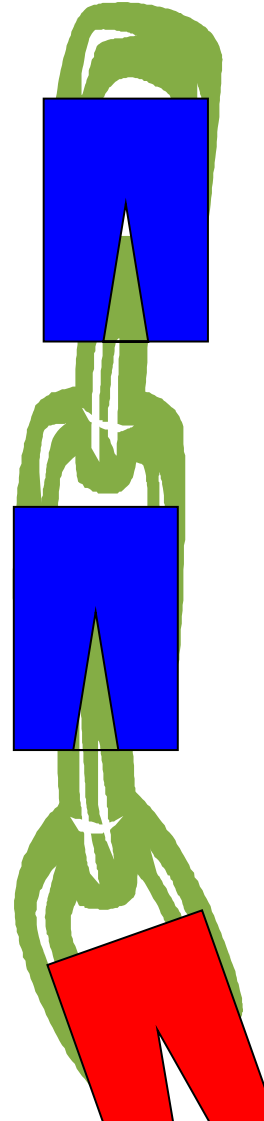


Effizienz & Effektivität

(...rasch das Richtige richtig tun ...)



Neukunden-Gewinnung



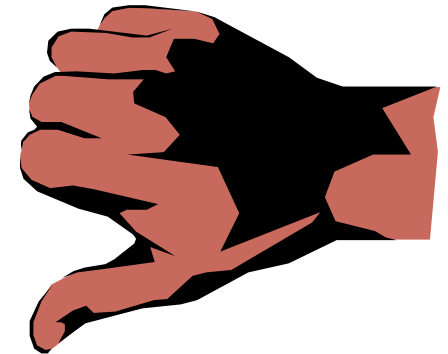
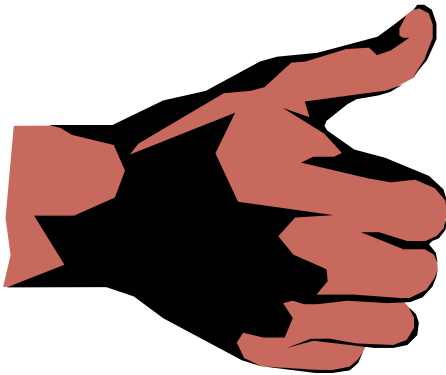
Der erste Eindruck von den Mitarbeitern/-innen zählt!

Freund oder Feind?

Kompetent oder nicht kompetent?

Engagiert oder nicht engagiert?

OK oder nicht OK?



Service ist auch Verhalten!

- Von Ferne: Körperhaltung, Äusseres, Gesten
- 3 – ca. 20 Meter: Mimik
- Nahbereich:
Augen





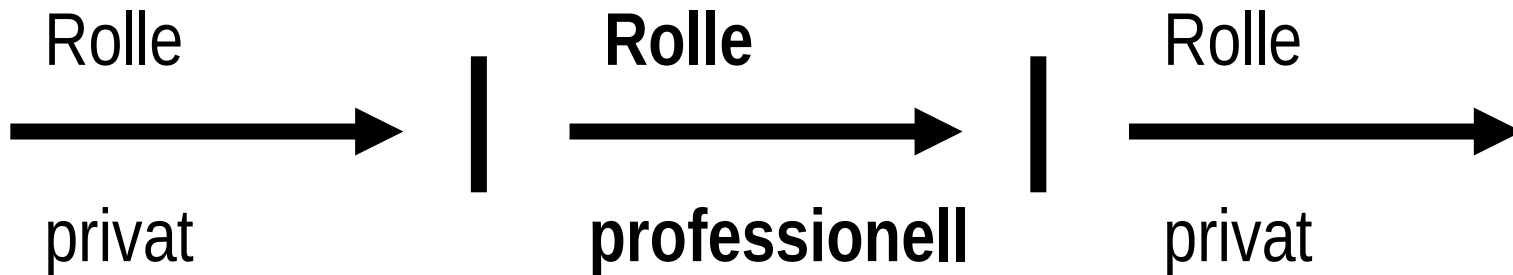
Die Objekt- / Subjektkoppelung!

- Wie mein Arbeitsplatz
 - so meine Zuverlässigkeit...?
- Wie meine Kleidung
 - so meine Kompetenz...(?)
- Wie meine Frisur
 - so meine Arbeitshaltung ... (?)
- Wie meine Sprache
 - so meine Bildung ... (?)



Professionalität

– eine Frage des Rollenverständnisses!



Besser unecht freundlich
... als echt unfreundlich!



- *Bibliothek (evtl. Ortsbezeichnung).*
- *Mein Name ist Müller. Petra Müller.*
- *Entschuldigung - ich habe Ihren Namen nicht verstanden – bitte wiederholen Sie ihn mir!*
- *Guten Tag Herr Meier, was kann ich für Sie tun?*
- *Gerne. Ich schaue das für Sie nach – es dauert einen kleinen Moment.*
- *Herr Meier? (Evtl. Danke für's Warten!)*
- *Wir rufen Sie zurück – geben Sie mir bitte Ihre Telefonnummer!*
- *Danke für Ihren Anruf und einen schönen Tag, Herr Meier.*



Kundenwünsche erfragen

(dem Kunden helfen herauszufinden, was er will...)

- *Wie kann ich Ihnen helfen?*
- *Wozu brauchen Sie es?*
- *Welche Informationen haben Sie bereits?*
- *Wo haben Sie schon gesucht?*
- *Eher generell zum Thema oder eher spezifisch?*
- *Können Sie mir einige Stichworte sagen?*
- *Sind Sie schon bei uns registriert?*
- *Ich zeige Ihnen am PC im Online-Katalog, wie Sie bei uns Medien finden. Bitte folgen Sie mir. Danke.*

Schwierige Situationen mit Kundschaft



- **Rückgabe-Erinnerungen („Mahnungen“):** Wie konsequent sind wir?
- **Kunden nutzen PC zu lange zum Surfen:**
 - *Bitte beschränken Sie die Nutzung des PC hier nur auf Abfragen im Katalog.*
 - *Bitte benutzen Sie die anderen PC's zum Internetsurfen. Diese Station ist für Katalogabfragen vorgesehen. Vielen Dank!*
- **Kunden essen in der Bibliothek:**
 - *Entschuldigung ... Bitte konsumieren Sie Esswaren und Trinkwaren ausserhalb der Bibliothek.*
 - *Das entspricht unserer Hausordnung.*
 - *Vielen Dank für Ihr Verständnis. Danke, dass Sie sich an unsere Hausordnung halten.*
- **Kinder toben herum:**
 - ohne Begleitung von Eltern: / in Begleitung von Eltern:.....



Ziel: Analyse von Situationen entlang von Serviceketten

- **Quality-Meetings** mit Mitarbeitenden (Prozessschritte – guter Service – schlechter Service)
- **Teilnehmende Beobachtung** durch Schulungsexperten
- **Mystery Testing**
 - vor einer Schulungskampagne zur Analyse der Ausgangslage – allenfalls auch ohne Ankündigung
 - nach einer Schulungskampagne als Führungsinstrument – immer mit Ankündigung
- **Workshops mit Kundschaft** und Mitarbeitern/-innen
- Auswertung der bisherigen **Reklamationen**
- **Kundenbefragungen** (persönlich oder mit Fragebogen)

Disposition eines Servicekonzeptes



1. **Analyse** der Serviceketten und Erlebnisqualität
 1. Auswertung Reklamationen, Kundenbefragungen, Mystery Testing etc.
 2. **Teilnehmende Beobachtung**
 3. **Benchmarking**
2. **Ziele**
 1. Qualitativ und quantitativ
3. **Strategien**
 1. **Workshops für Service Design** (Explorative Rollenspiele etc.)
 2. Schulung (intern / extern)
 3. Human Ressources (Optimierung der Einsatzplanung, Qualifikation)
 4. IT, Telefonanlage, Infrastruktur, Möblierung etc.
4. **Realisation**
 1. Beschrieb der Massnahmen
 2. Planung der Massnahmen (Wann? Was? Wer? Wie viel Fr.?)
5. **Kontrolle**

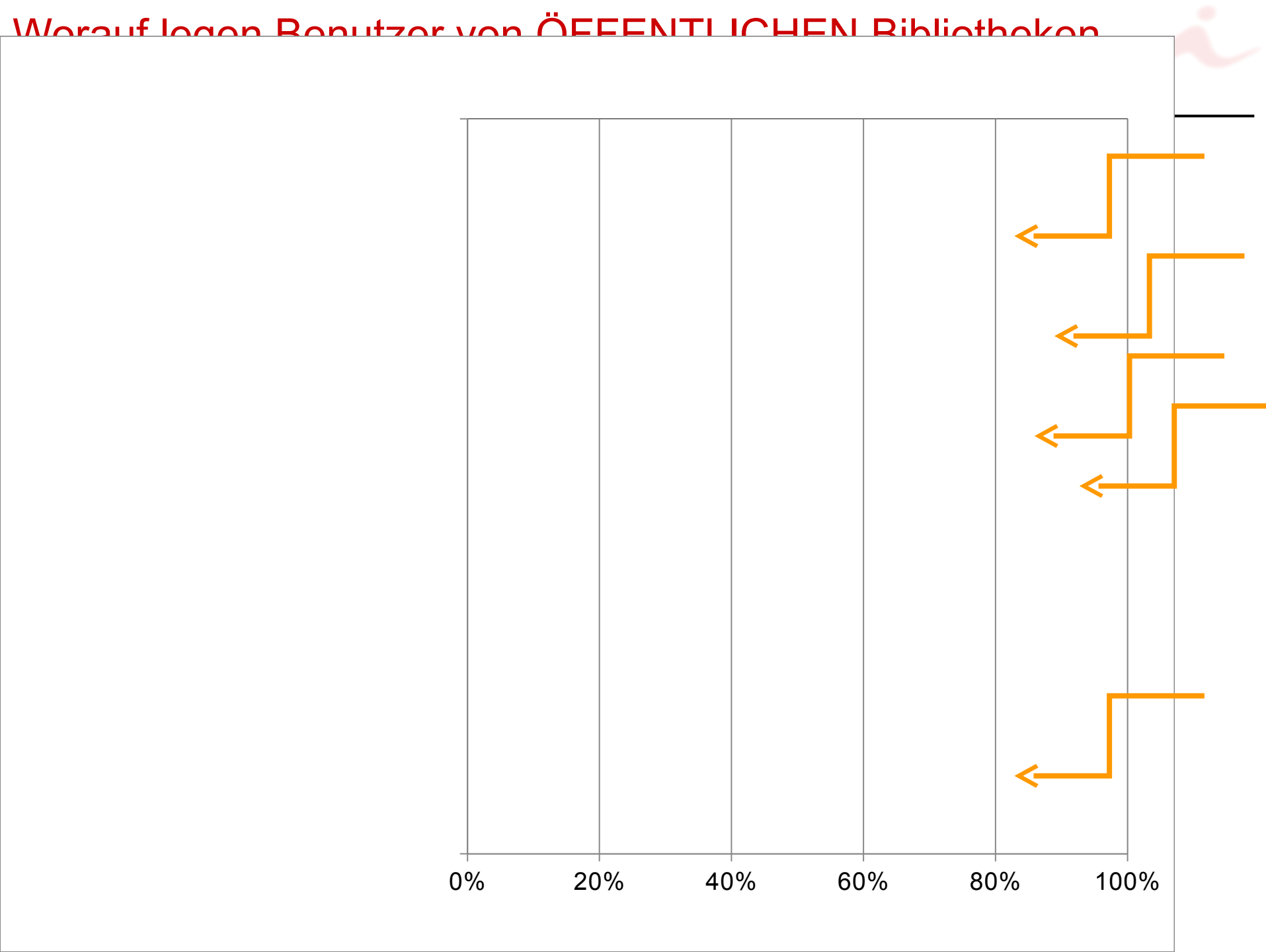


Die Manfred Ritschard & Partner GmbH besitzt das Verwendungsrecht über unsere Werke (Schulungsunterlagen, Merkblätter, Konzepte, Offerten etc.), da sie unabhängig von ihrem Wert oder Zweck, geistige Schöpfungen mit individuellem Charakter sind (vgl. Art. 2 URG). Jede Verwertung ausserhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung von Manfred Ritschard & Partner GmbH unzulässig (vgl. Art. 10 URG).

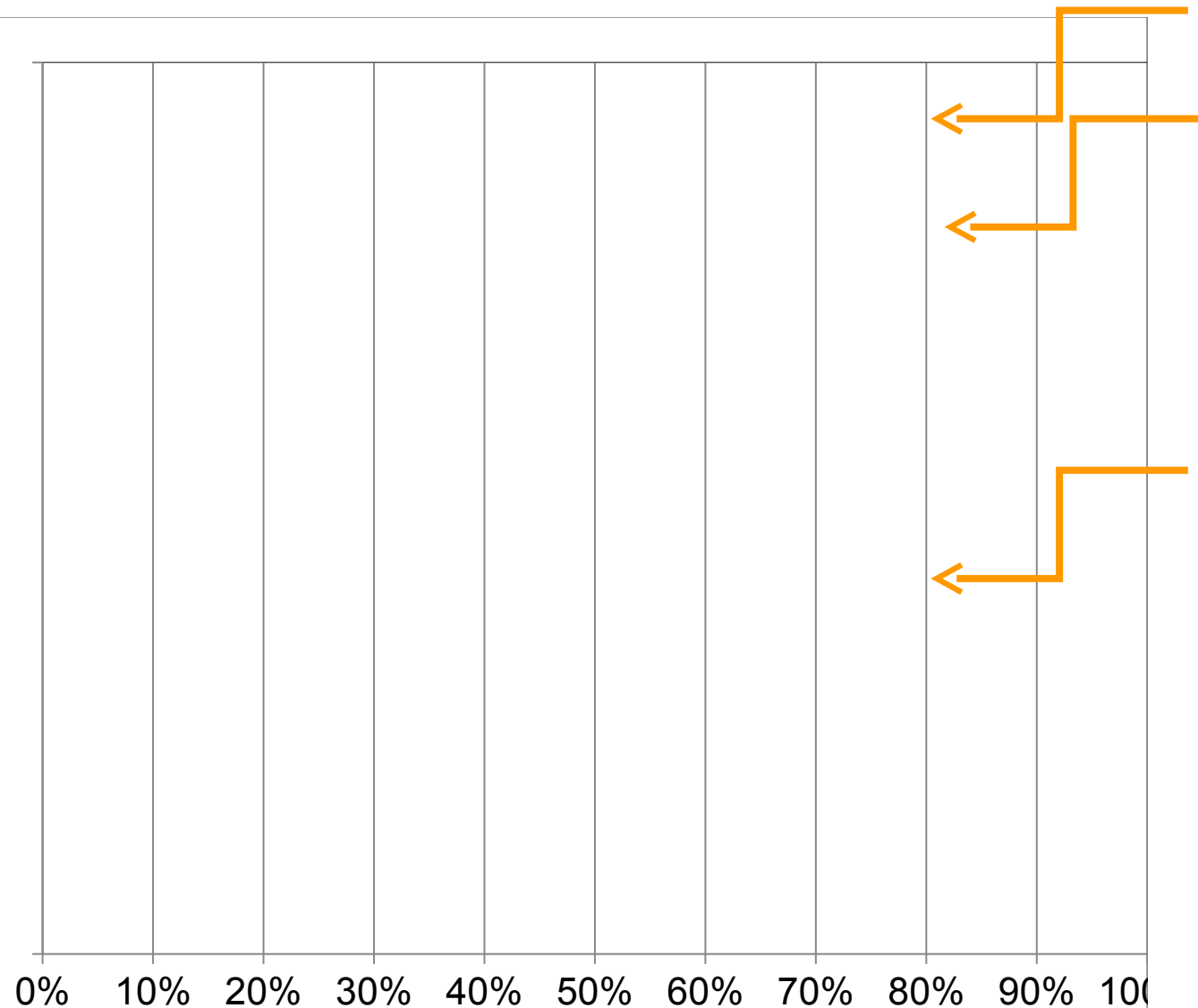
Die Teilnehmenden unserer Schulungsveranstaltungen erhalten Sie das Recht, die vermittelten Inhalte, Methoden, Techniken usw. selbst in ihrer beruflichen Praxis anzuwenden. Es ist ihnen jedoch nicht erlaubt, diese Schulungsunterlagen kommerziell weiter zu verwenden. Dies gilt auch für alle Personen, welchen Schulungsunterlagen zur Einsicht vorgelegt werden.

Die Gesetzgebung unterscheidet zwischen veröffentlichten und nicht veröffentlichten Werken. Veröffentlichte Werke dürfen auszugsweise und unter bestimmten Bedingungen von Bildungsinstitutionen kopiert werden. Ein grosser Teil der an unseren Schulungsveranstaltungen abgegebenen Unterlagen stellt jedoch keine veröffentlichten und keine erschienenen (in den Verkehr gebrachten) Werke nach Art. 9 und 19 URG dar und darf deshalb weder für private noch interne oder andere Zwecke kopiert werden.

Falls aus den Unterlagen zitiert wird, hat dies mit korrekter Quellenangabe zu erfolgen (vgl. Art. 68 URG).



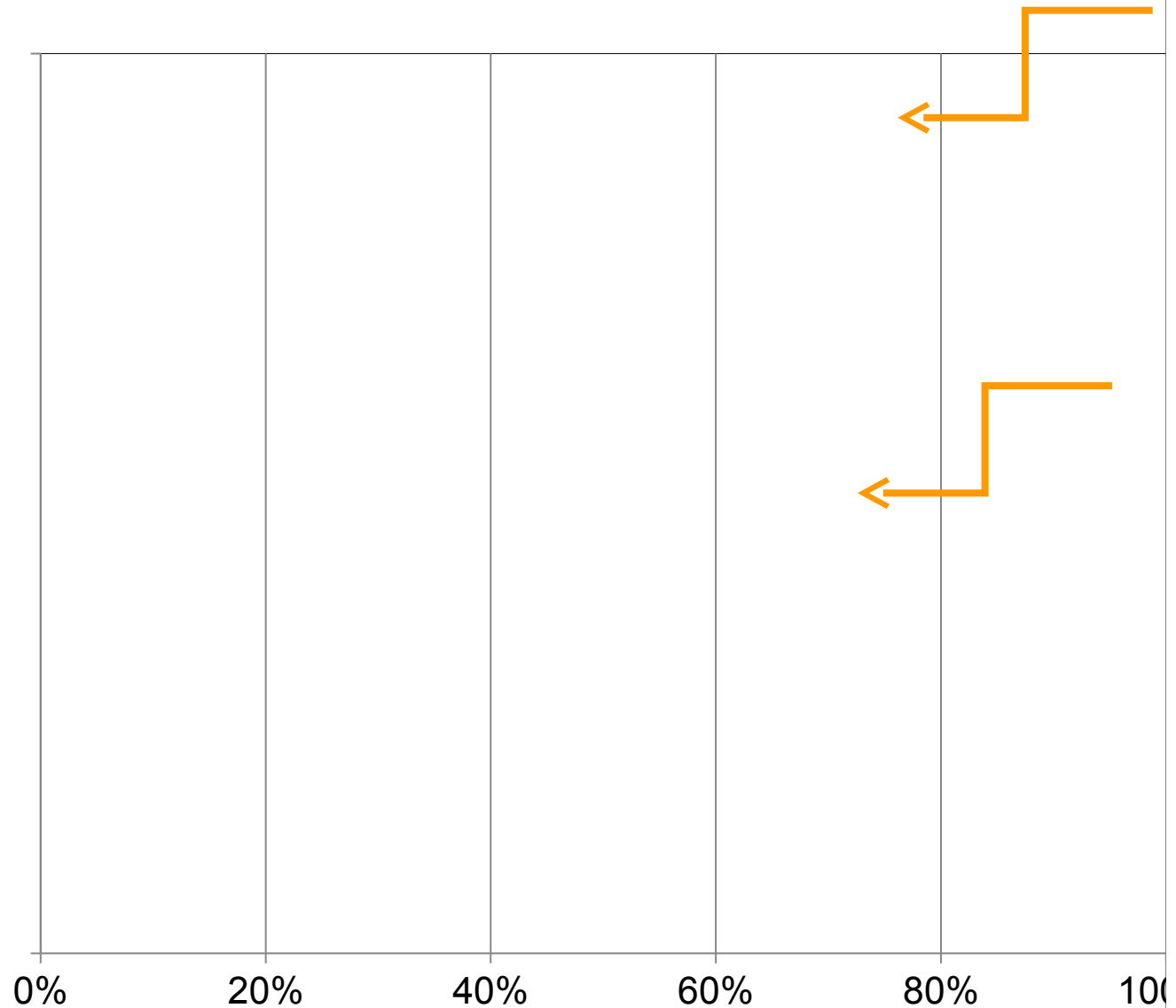
Was ist Ihrer Meinung nach heutzutage das allgemein vorherrschende Image von öffentlichen Bibliotheken?





Wie könnte der Service in ÖFFENTLICHEN Bibliotheken verbessert werden?

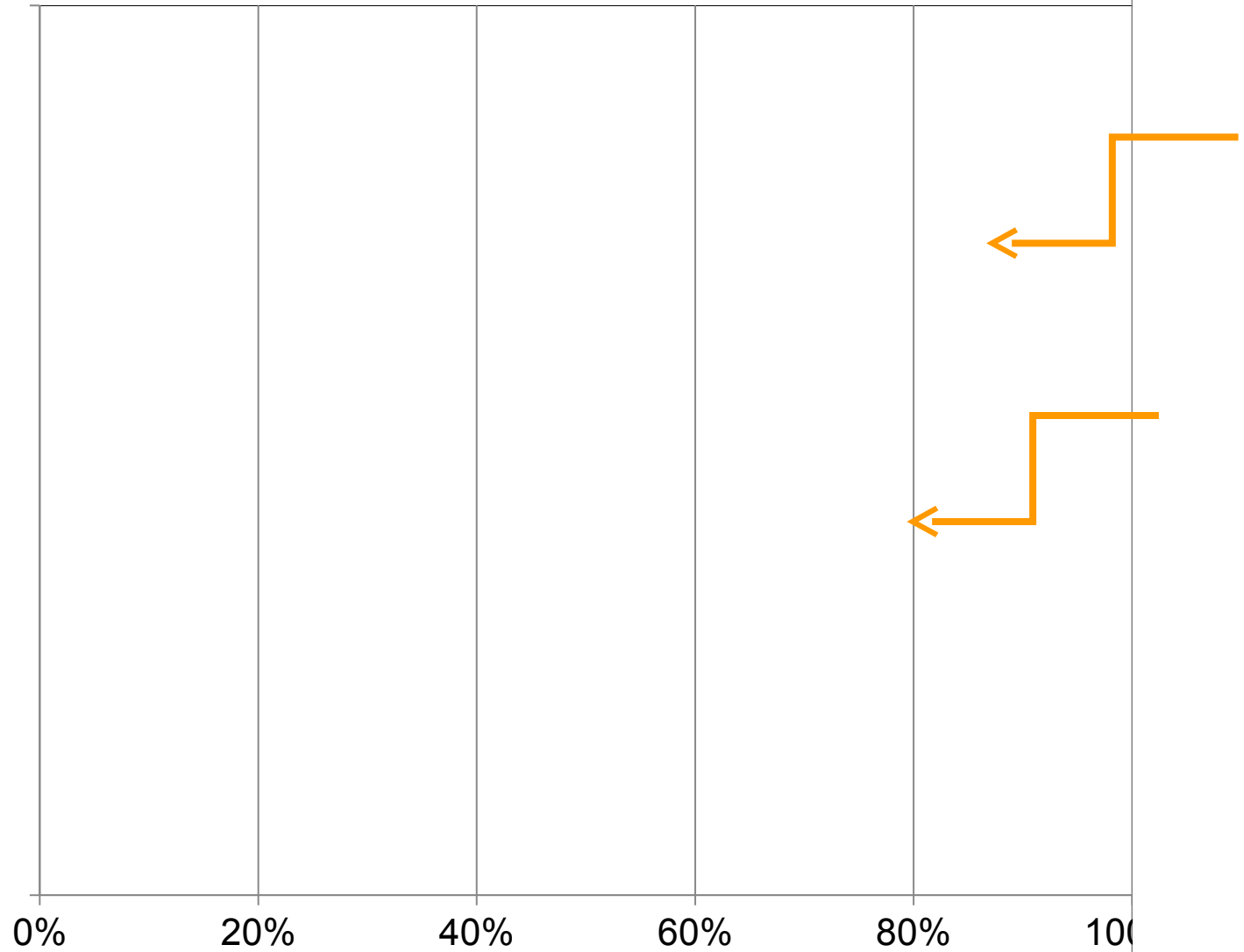
(58 von 61 Befragten meinen, dass Service verbessert werden könnte)



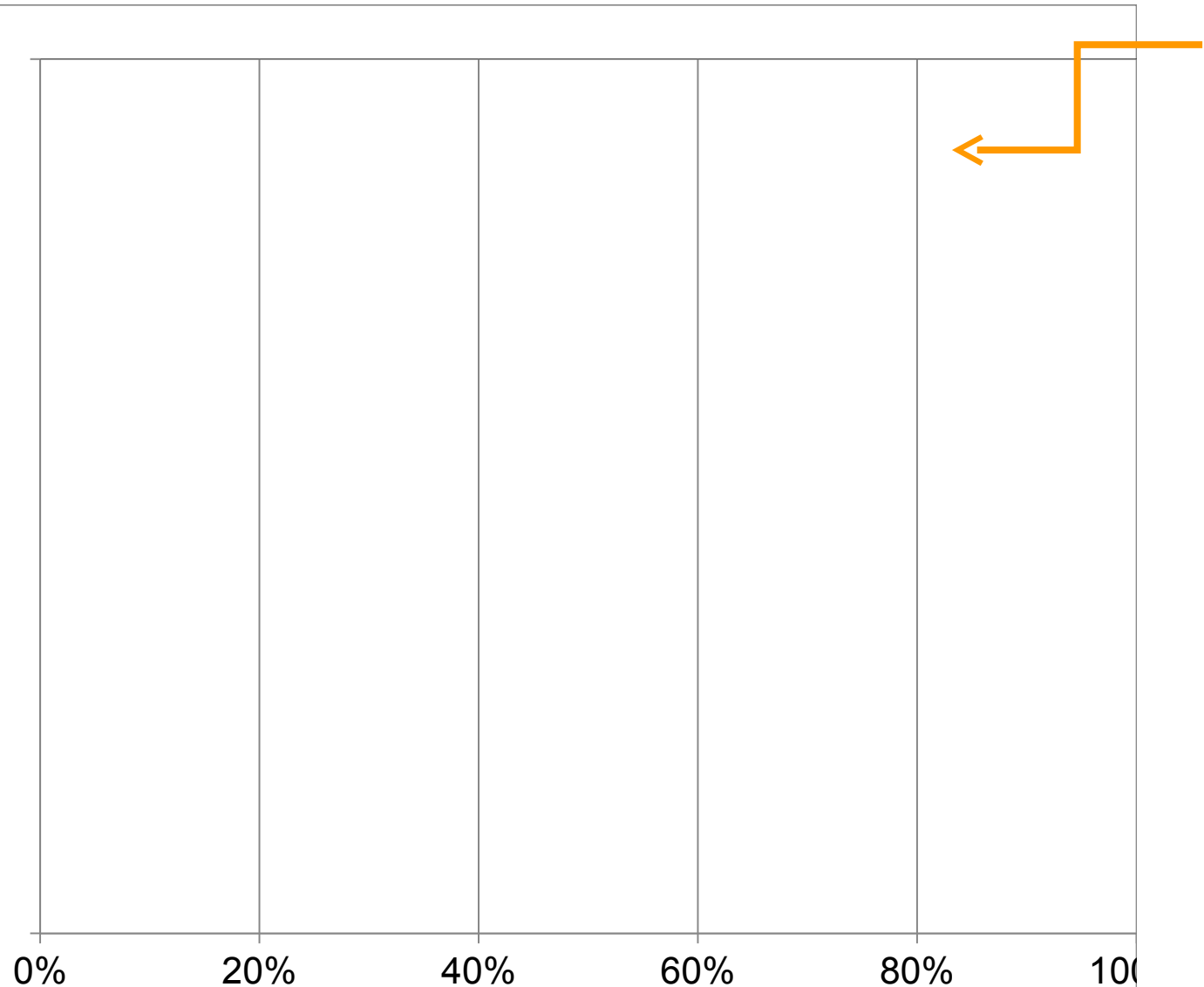


Wie könnte das Besuchererlebnis in ÖFFENTLICHEN Bibliotheken verbessert werden?

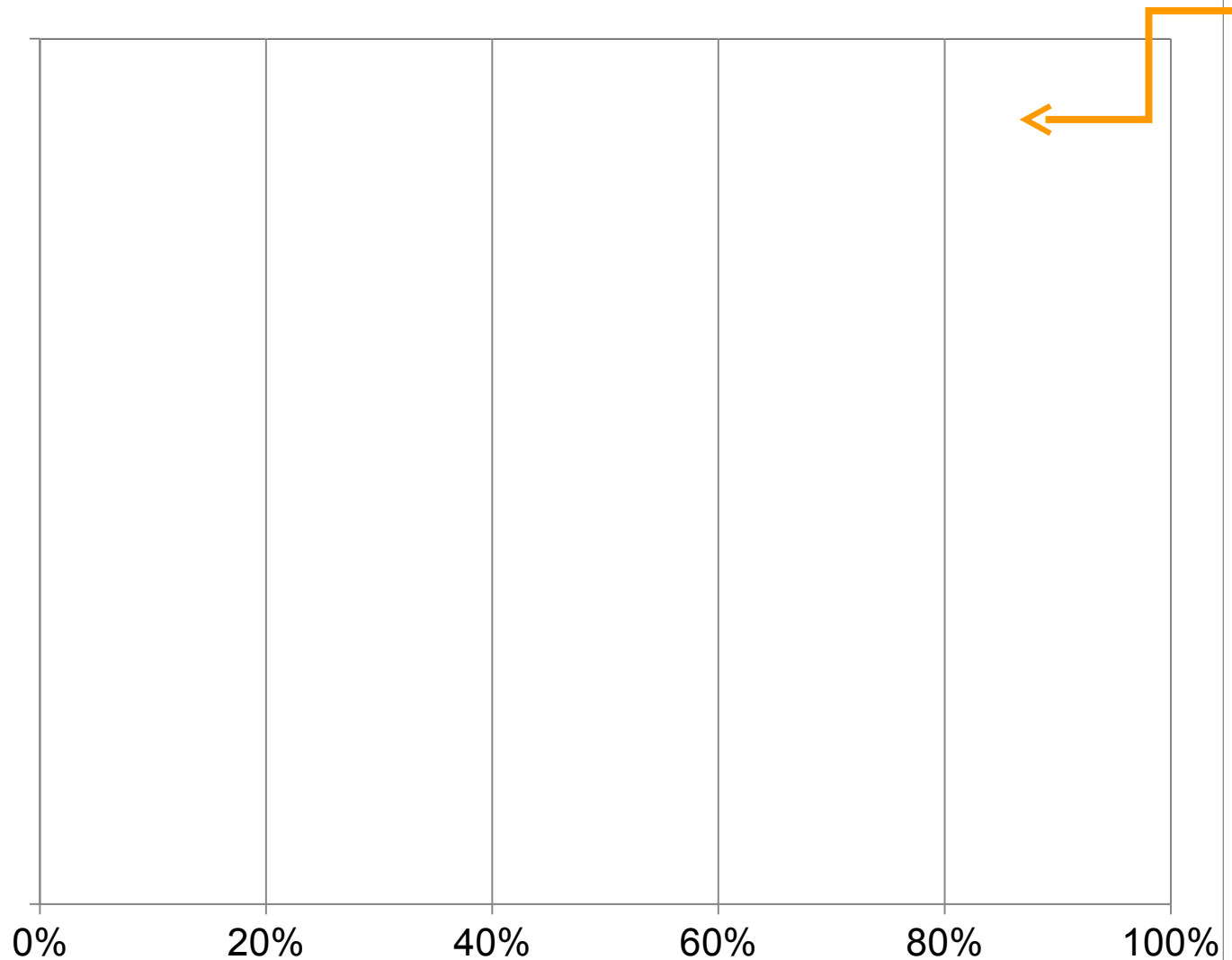
(52 von 61 Befragten meinen, dass Erlebnis verbessert werden kann)



Wie beurteilen Sie generell die ÖFFENTLICHEN Bibliotheken der Schweiz in Bezug auf...



Wie beurteilen Sie die Bibliothek, in welcher Sie tätig sind, bzw. zuletzt tätig waren oder als Benutzer kennen gelernt haben?





Öffentliche Bibliotheken werden zusammengefasst in Bezug auf

- das Image als wenig innovativ, zeitgemäss und kurzweilig
- den Service als eher gut,
- das Erlebnis als eher gut

Wahrgenommen.

Verbesserungspotenzial sehen die 61 Befragten vor allem

- bei der Einrichtung
- bei kompetenteren und kommunikativeren Mitarbeitenden
- Auch oft genannt wurden (????)