



Customer Journey Mapping für Bibliotheken

Öffentliche Bibliotheken konkurrieren mittlerweile nicht nur mit den klassischen Buchhandlungen, sondern auch mit dem Internetversandhandel und den zahlreichen Streaming-Diensten für Musik, Filme, E-Books und Zeitschriften. Während diese jedoch mit riesigen Budgets ihre Kundensegmente und Kundenwünsche unter die Lupe nehmen, sind moderne Marktforschungsmethoden im Bibliotheksbereich oftmals noch nicht verbreitet. Eine ertragreiche und dabei kostengünstige Methode die Bedürfnisse der (möglichen) Kunden besser zu verstehen ist das Customer Journey Mapping.

Was ist Customer Journey Mapping ?

Das Customer Journey Mapping ist eine Methode, das Customer Experience in ihrer Bibliothek zu verbessern. Von der ersten Phase, in der der Kunde überhaupt erst auf die Bibliothek aufmerksam werden soll, bis zur eigentlichen Nutzung der Bibliothek und der möglichen Kündigung werden alle Berührungspunkte zwischen Kunde und Bibliothek systematisch dargestellt. Diese sogenannten Touchpoints werden anschließend detailliert betrachtet und bewertet. Wo sind mögliche Schwachstellen? Welche Touchpoints sind besonders wichtig? Was funktioniert bereits gut? Die Ergebnisse dienen schließlich der strategischen Weiterentwicklung, können als Vorbereitung für eine Kundenbefragung dienen oder auch für interne Mitarbeiterschulungen verwendet werden.

Unsere Ansprechpartner

Henning Werner

Business Manager

T +49 40 302020-116

M henning.werner@ramboll.com



Customer Journey Mapping Workshop

In unserem Ganztagesworkshop

- entwickeln wir zunächst sog. „Personas“, um einen bestimmten Kundenbrille aufzusetzen
- das Konzept der Micro-Moments wird vorgestellt und angewendet
- Customer Journey Phasen und Touchpoints werden herausgearbeitet

Nach dem Workshop werden die Ergebnisse grafisch aufbereitet und Ihnen als großformatiges Poster zur Verfügung gestellt.

Ramboll Management Consulting

Wir sind ein Beratungsunternehmen dänischen Ursprungs mit über 600 Beraterinnen und Beratern. Derzeit haben wir Büros in Dänemark, Schweden, Norwegen, Deutschland und Belgien und beraten öffentliche Verwaltungen auf allen staatlichen Ebenen (Europäische Kommission, Bund, Länder/Regionen, Kommunen), nationale und internationale Organisationen und Stiftungen sowie privatwirtschaftliche Unternehmen. Wir gehören zum Ramboll-Konzern, der mit mehr als 13.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in der Management-, Ingenieur- und Umweltberatung zu den größten Beratungsgruppen Europas zählt.

Thomas Puchta

Senior Consultant

T +49 40 302020-135

M thomas.puchta@ramboll.com

