



Kundenmonitoring Bibliotheken

Das Instrument Kundenbefragung

Kundenbefragungen sind im Bibliotheksbereich kein neues Instrument. Nimmt man aber die etablierten Kosten- und Leistungskennzahlen zum Vergleich, so überrascht es dann doch, dass im Bereich der Kundenbefragungen kaum feste Standards und Benchmarkvergleiche vorhanden sind.

Kundenbefragung vs. Kundenmonitoring

Im Gegensatz zu sporadisch durchgeführten Kundenbefragungen werden im Rahmen eines Kundenmonitorings **regelmäßig Daten** erhoben. Die generierten Informationen werden ständig nach **definierten Berichts- und Auswertungsstandards** analysiert. Mit der Etablierung eines Kundenmonitoringsystems schaffen sie somit ein Instrument, das Ihnen eine **daten- und evidenzbasierte strategische Steuerung** Ihrer Bibliothek ermöglicht. Darüber hinaus können die Daten im Rahmen eines **Bechmarkings** mit denen anderer Bibliotheken verglichen werden, um z.B. Best Practices zu identifizieren.

Eine ständige Auswertung des Nutzerverhaltens ermöglicht Ihnen die Ausrichtung ihrer täglichen Arbeit am tatsächlichen Bedarf Ihrer Kunden. Trends werden so frühzeitig identifiziert und können in der strategischen Planung entsprechend berücksichtigt werden.

Unser Kundenmonitoringsystem

Aufbauend auf unseren Erfahrungen bei den dänischen nationalen „Better Libraries“-Surveys und Referenzprojekten in Berlin und Hamburg haben wir als Beratungsspezialisten für den öffentlichen Sektor eine Kundenmonitoring-Lösung speziell für Bibliotheken entwickelt.

Wir bieten Ihnen eine Komplettlösung, um in Ihrer Bibliothek mit Ihren Kunden in einen regelmäßigen Dialog zu treten und die Basis für eine strategische Steuerung zu schaffen.

Unser Angebot umfasst

- Browserbasierte Softwarelösung
- Individuell anpassbaren Standardfragebogen
- Vielfältige Analyseoptionen
- Unterstützung/Übernahme der Datenerhebung

Im Ergebnis erhalten Sie

- Solide Datengrundlagen
- Etablierter Fragebogen
- Ganzjähriger Zugriff auf die Befragungswerte zur Analyse
- Handlungsleitende Analysemethoden
- Einordnung der Ergebnisse
- Begleitung beim Folgeprozess

Rambøll Management Consulting

Wir sind ein Beratungsunternehmen dänischen Ursprungs mit über 600 Beraterinnen und Beratern. Derzeit haben wir Büros in Dänemark, Schweden, Norwegen, Finnland, 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 Rambøll-Konzern, der mit mehr als 12.300 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in der Management-, Ingenieurs-, IT- und Umweltberatung zu den größten Beratungsgruppen Europas zählt.

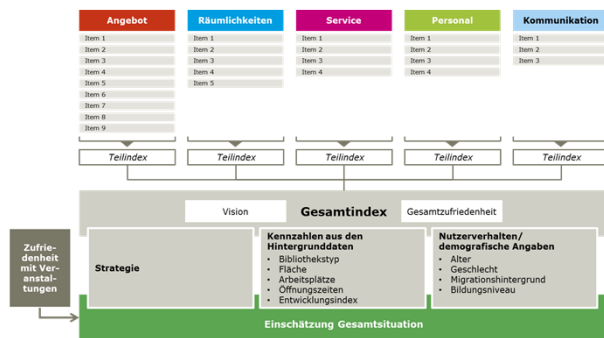
Datenerhebung

Auf Wunsch organisieren wir den kompletten Datenerhebungsprozess.



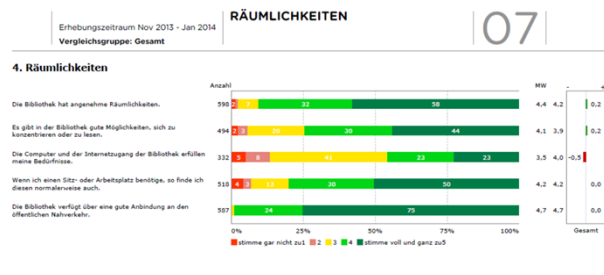
Fragebogen

Wir passen die Fragebogenvorlage mit Ihnen gemeinsam an.



Einzelberichte

Verwenden Sie standortspezifische Auswertungsberichte.



Unsere Referenzen (Auswahl)



Analyse/Benchmarks

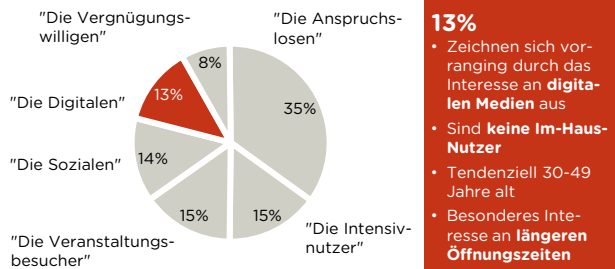
Mit unserem Tool analysieren wir die Ergebnisse nach Ihren Erkenntnisinteressen.

Antworten analysieren

Klicken, um Antwort als Diagramm oder Tabelle hinzuzufügen

Kundensegmente

Wir quantifizieren und typologisieren Ihre Kunden entsprechen der Befragungsergebnisse.



Unsere Ansprechpartner

Henning Werner
Business Manager
T +49 40 302020-116
M henning.werner@ramboll.com



Thomas Puchta
Senior Consultant
T +49 40 302020-135
M thomas.puchta@ramboll.com

