



FLEISCHMANN

Software Vertriebs GmbH

Bibliothek an Leser- bitte melden

Elektronische Benachrichtigung und Infos per
e-Mail und SMS

Zielgruppe:

Bibliotheksleiter/Bibliotheksmitarbeiter/EDV-Administratoren

Workshop

09.12.2009, 14 Uhr , Rendsburg

Büchereizentrale Schleswig-Holstein

Wrangelstr. 1, Rendsburg

Veranstalter:

Büchereizentrale Schleswig-Holstein

Kontakt: **Magret Much (Dipl.-Bibl.)**

<http://www.bz-sh.de>

Referent:

Michael Drauz

(Dipl.-Wirtsch.Ing)

(Fleischmann Software)



FLEISCHMANN
Software Vertriebs GmbH

Themen:

Einstieg / Motivation:

Umfrage:

- Wieviele der Teilnehmer nutzen e-Mail ?
- Wieviele der Teilnehmer haben ein Mobiltelefon
(oder umgekehrt: Wer hat keines)

(Antwort: alle)

Wieviele Prozent ihrer Leser nutzen die Medien ?

(Antwort: mehr als 70%)

Wie informieren Sie Ihre Leser momentan ?

(Antwort:: Schilder, Handzettel, Presse) ...

→ Wir müssen unsere Informationswege an die aktuellen Gegebenheiten („das Jahr 2010“) anpassen und dadurch den Service verbessern



FLEISCHMANN Software Vertriebs GmbH

Inhalt / Ziele:

Benachrichtigung von der Bibliothek an den Leser
per e-Email und SMS:

... bei vorgemerkten Medien:

→ „...liegt zur Abholung bereit“

... über demnächst fällige Medien:

--> „...bitte zurückgeben oder ggf. verlängern“

... über Termine (Schließzeiten):

→ „...während der Weihnachtstage“

... über Veranstaltungen:

→ „...Lesung“

... über neue Medien:

→ „...Leser-Profil“

... Sonstiges:

→ „...Sie haben Ihren Leser-Ausweis hier vergessen“



FLEISCHMANN Software Vertriebs GmbH

Willkommen in der Realität

Im Jahr 2010 leben wir in einer Informationsgesellschaft.

Ein Großteil der Menschen möchte immer und sofort über alles informiert werden und Bescheid wissen:

Welche Kommunikations-Möglichkeiten werden verwendet:

- Radio
- Fernsehen
- "Print-Medien" (Zeitung, Zeitschriften, Kataloge, Prospekte, Briefe)
- Computer (Internet, Newsgroups, RSS-Feeds, e-Mail)
- Telefon / Mobiltelefon
- "Mund-zu-Mund-Propaganda" (virales Marketing)

Die Kommunikation wird immer rasanter und die jüngere Generation wächst mit Computer und Mobiltelefon auf.

Welche der o.g. Möglichkeiten sind für eine Bücherei wichtig ?



FLEISCHMANN Software Vertriebs GmbH

Das sollen Sie heute “mitnehmen”:

Büchereien müssen sich – um im 21. Jahrhundert überleben zu können – an die Gesellschaft anpassen, sonst werden Sie zu Museen und Archiven “degradiert”.

Was müssen wir dazu tun ?

1. Marketing “auf die Bücherei aufmerksam machen”

2. Service verbessern / wir sind “Dienstleister”:

Die Leser sollen sagen: “Die sind gut”

Das Ziel ist erreicht, wenn die Ehefrau des Bürgermeisters oder seine Kinder sagen: “Die Bücherei hat einen super Service.
Warum: Weil der Bürgermeister – damit er wiedergewählt wird - positive Nachrichten braucht

ACHTUNG:

Der Service kann mit den gegebenen Möglichkeiten (“Ressourcen”) nur verbessert werden, wenn wir “effizienter” arbeiten.



FLEISCHMANN

Software Vertriebs GmbH

Wie werden die Leser bis jetzt benachrichtigt ?

Am Beispiel: "Vorgemerkttes Buch ist zurückgekommen"

- | | Vorteil | Nachteil |
|--------------------------------------|--|---|
| <input type="checkbox"/> Anruf | sehr persönlich "aufdringlich" schnell | wenn nicht sofort erreichbar dann wird es zeitaufwendig Ich muß meine Arbeit unterbrechen |
| <input type="checkbox"/> Brief | "elegant" unpersönlich | es dauert lange (2-Tage) zeitaufwendig |
| <input type="checkbox"/> gar nicht → | der Leser kommt sowieso vorbei ("das ist kein Service") | |

Welche Möglichkeiten sollten wir auch noch nutzen:

- | | | |
|---------------------------------|--|-------------------|
| <input type="checkbox"/> SMS | persönlich schnell (unterwegs) automatisch ("effizient") | Kosten (2,5 Cent) |
| <input type="checkbox"/> e-Mail | persönlich automatisch kostenlos ("effizient") | |

Welche Leser-Gruppen gibt es und wie werden Sie benachrichtigt ?

- Älterer Mensch: Hat kein Mobil-Telefon , keinen Computer , Fest-Netztelefon
→ Anrufen
- "Hausfrau" und Berufstätige ohne PC , aber mit Mobiltelefon
→ SMS oder anrufen
- "Berufstätige" mit PC im Büro und Mobiltelefon
→ e-Mail oder SMS
- "Junge Menschen" mit Mobiltelefon und PC
→ SMS oder e-Mail



FLEISCHMANN

Software Vertriebs GmbH

Was müssen wir tun ?

→ Anfangen – mit kleinen Schritten

- Die Leser informieren, dass wir uns “verbessern” wollen

NEU: Benachrichtigung per e-Mail oder SMS

- E-Mail-Adressen und Mobil-Telefon-Nr “sammeln”
 - Hinweis auf dem Konto-Auszug
 - Hinweis-Schilder
 - Ansprechen
 - iOPAC / Leser-Konto

Wie kann mich meine Bibliothekssoftware dabei unterstützen ?

(für Anwender von Fleischmann Software LIBRARY for Windows)

- automatische Nachricht (e-Mail und SMS bei vorgemerkten Medien)
- Einzel-Nachricht (e-Mail und SMS)
- Mahnung per e-Mail
- e-Mail Newsletter (separater Workshop)

ab 2010: Erinnerung zu Abgabe der Medien

Fragen ?