

Beitrag für die 31. Tagung der Arbeitsgemeinschaften der Spezialbibliotheken

Name der Autorin: Christine Krätzsch

Thema: Weblogs als Steuerungsinstrumente in Hochschulbibliotheken

Kurzfassung

Durch die Entwicklung eines virtuellen Marktplatzes im Internet haben sich das Verhalten und die Ansprüche der Konsumenten in den letzten zehn Jahren radikal gewandelt. Diese neuen Ansprüche treffen auf veränderte Möglichkeiten der Kundenkommunikation auf der Basis von Web 2.0 und Social Software Anwendungen (z.B. Weblogs, Wikis, Bookmarkdienste). Die Kunden können auf dem virtuellen Marktplatz Dienstleistungen und Produkte vergleichen, bewerten und kommentieren. Eine entsprechende Wiki- oder Weblog-Software (z.B. MediaWiki) ermöglicht den direkten Austausch der Kunden untereinander und mit dem Dienstleister. Weblogs sind für Firmen wichtige Instrumente, über die sie die Akzeptanz von Dienstleistungen und Produkten bei den Kunden abfragen und deren Einträge sie im Hinblick auf die betriebliche Steuerung auswerten können. Eine gelungene wechselseitige Kommunikation kann nicht nur zu einer Optimierung und Beschleunigung von Geschäftsprozessen beitragen, sondern die Transparenz und Glaubwürdigkeit eines Unternehmens und damit die Kundenbindung fördern.

Im Rahmen eines DFG-Projekts führt die Universitätsbibliothek Mannheim Weblogsoftware als Instrument der betrieblichen Steuerung ein und richtet auf der Grundlage der gewonnenen Kundeninformationen die eigenen Geschäftsprozesse neu aus. Dabei sollen Konzepte von Online-Marketing innerhalb der Privatwirtschaft erarbeitet, auf den öffentlichen Sektor übertragen und die eigenen Kundendaten mit den unterschiedlichen Methoden des Data Mining evaluiert werden. Zusätzlich werden die Kundenkommentare mit den Titelaufnahmen im OPAC verknüpft. Auf diese Weise kann eine zusätzliche Möglichkeit offeriert werden, die in einer Hochschulbibliothek angebotenen Informationen inhaltlich zu erschließen.

Angaben zur Autorin:

Wissenschaftliche Mitarbeiterin der Abt. Digitale Bibliotheksdienste

Adresse:

Universitätsbibliothek Mannheim, Im Schloss, 68131 Mannheim

E-mail: christine.kraetzsch@bib.uni-mannheim.de

Projekt:

DFG-Projekt "Weblogs als Steuerungsinstrumente in Hochschulbibliotheken"