

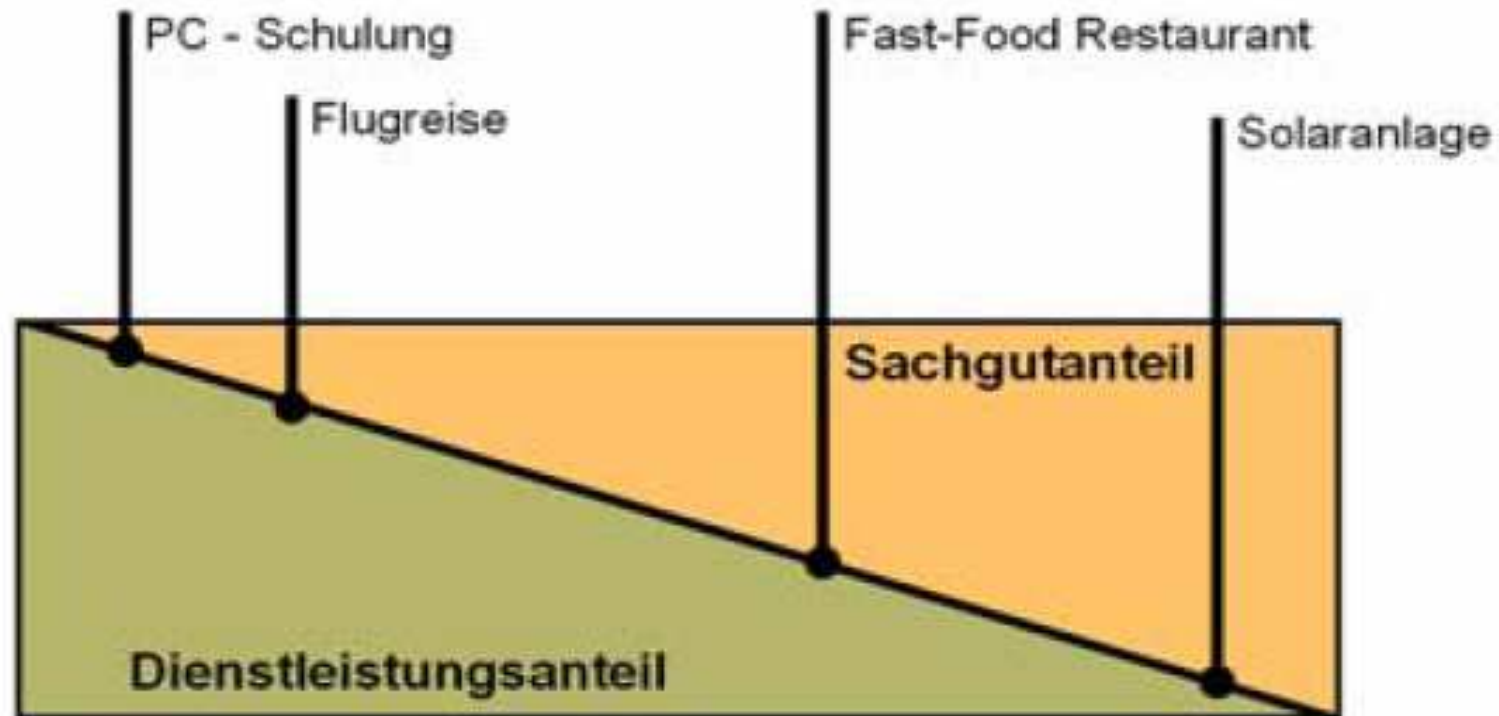
Elektronische Dienstleistungen in der Diskussion

4. Leipziger Kongress für Information und Bibliothek,
15.-18.03.2010: "Menschen wollen Wissen!"

4 Wege der Dienstleistungsentwicklung

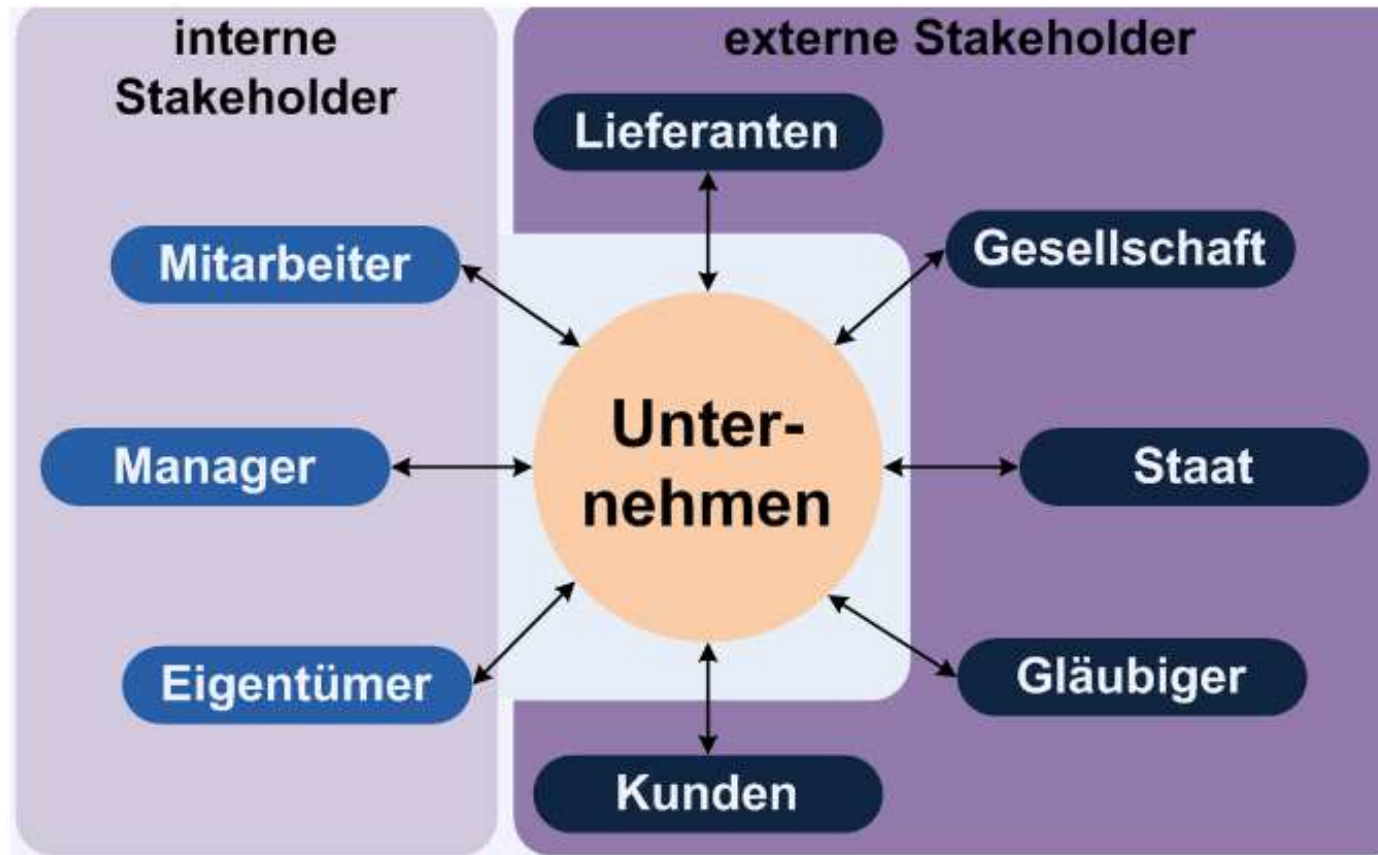


Produkte & Dienstleistungen

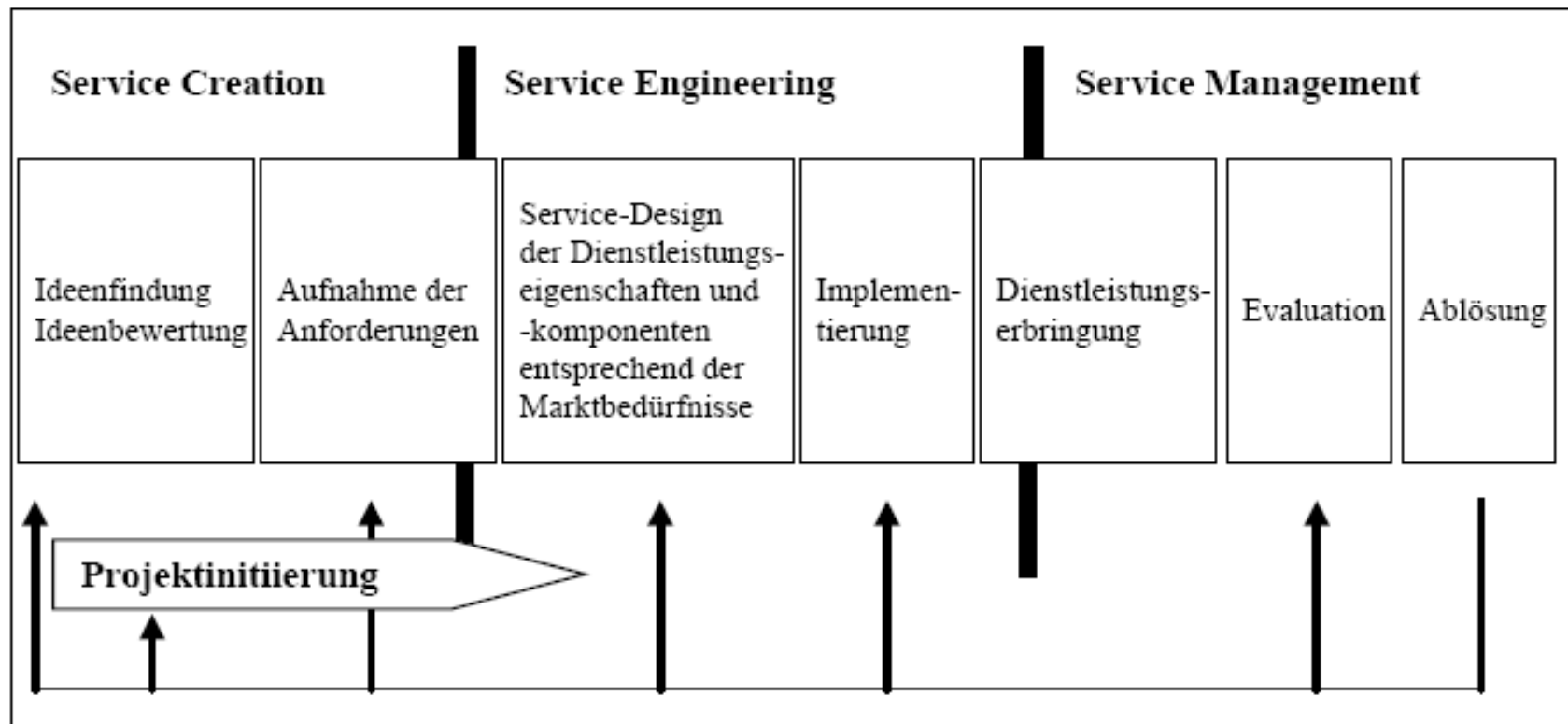


Schreiner P., Klein L., Seemann C. 2001. Die Dienstleistung im Griff – Erfolgreich gründen mit System, *Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO*. Stuttgart.

Stakeholder einer Unternehmung



Dienstleistungsentwicklung nach DIN



DiViBib

> 125 Bibliotheken nutzen
das Angebot

Welche Kundengruppen
werden durch das neue
Angebot erreicht?

Oder auch nicht ?



Quelle:

http://www.divibib.com/fileadmin/divibib/media/Brosch_re_DiViBib_4MB.pdf 24.02.2010

Leipzig: 17.3.2010: E-Services Kaiser/Ratzek

Bibliothek der ETH Zürich

- Ausgangslage:
 - Systematisierung der Ideensuche
 - Systematischer Erfassung des Innovationspotentials
- Bereichsleiter Innovation und Marketing
 - Koordiniert Innovationsprozesse
- Einbettung in das Produktmanagement
 - Kernprodukte definieren

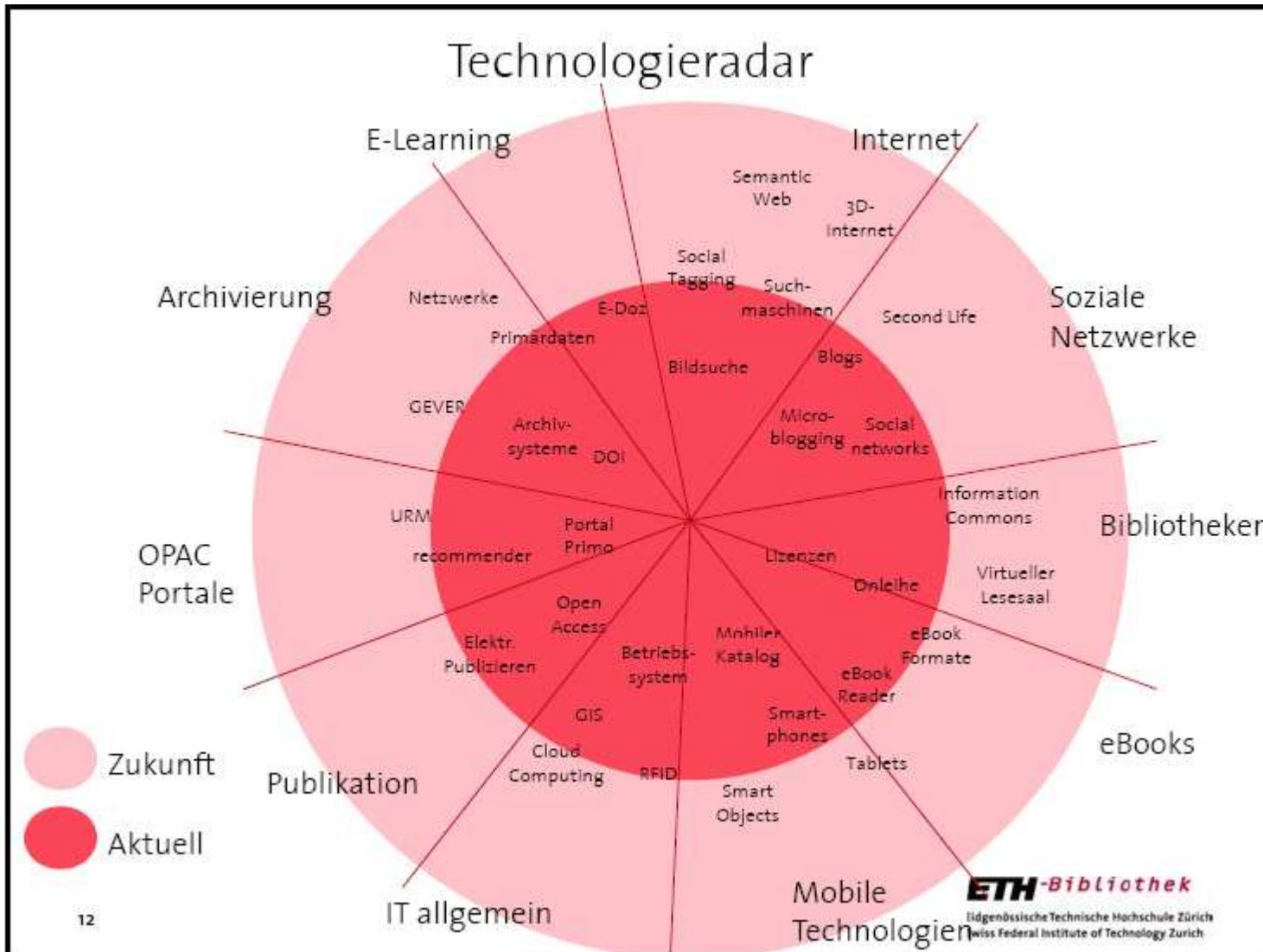
PRODUKTGRUPPEN - KERNPRODUKTE

1. Bereitstellung von Informationsressourcen
2. Aufbereitung und Vermittlung von Informationen
3. Angebot von Recherchemitteln
4. Publikation und Registrierung von wissenschaftlichen Arbeiten
5. Sicherung und Archivierung von Ressourcen
6. Infrastruktur für Lernen und Arbeiten
7. Vermittlung von Informationskompetenz
8. Hilfe beim Suchen von Dokumenten

INNOVATIONSPROZESS DER ETH-BIBLIOTHEK



6

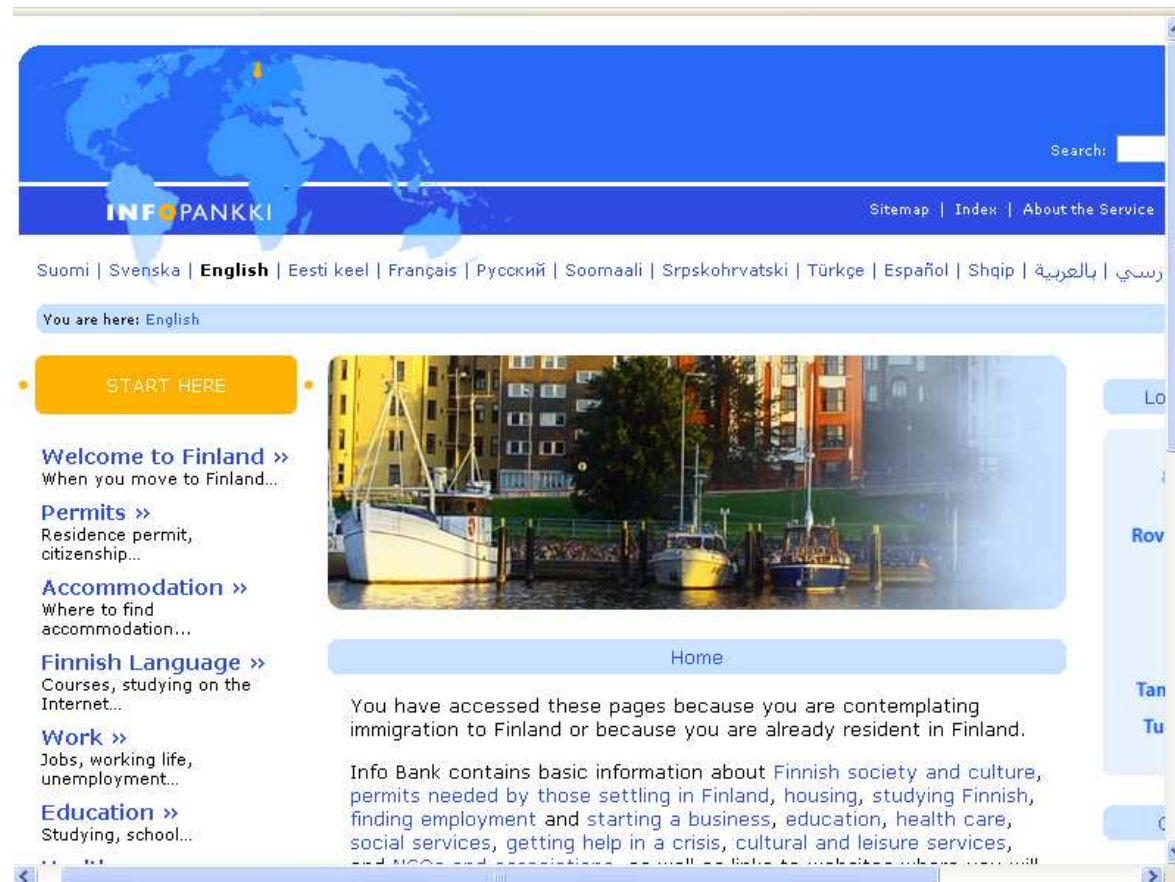


Rudolf Mumenthaler

Leipzig:17.3.2010:E-ServicesKaiser/Ratzek

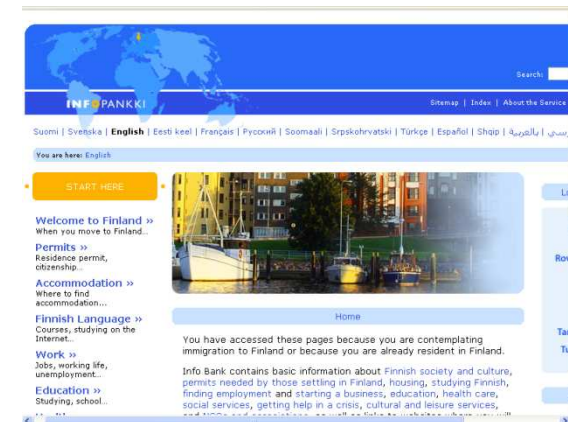
Infopankki

<http://www.infopankki.fi/en-GB/home>



Infopankki (Finland)

- Koordination:
- International Cultural Centre Caisa
- Stadtbibliothek Helsinki
- Sponsoren
- Innenministerium
- Bildungsministerium
- teilnehmende Städte



Infopankki

- seit 2005 Informationsbank in 15 Sprachen für
 - Menschen mit Migrationshintergrund in Finnland
 - Menschen, die in Finnland leben wollen
 - Behörden, die mit Migrationsfragen befasst sind
- Themenspektrum
 - Gesundheit, Sozialdienste, Bildung, Berufsleben, Linkliste

FINFO (Dänemark) <http://www.info.dk/>

<http://www.herningbib.dk/biblioteket-tilbyder/information-til-indvandrere>

- Portal für BürgerInnen mit
 - einem anderen ethnischen Ursprung als dänisch
- Inhalt:
 - Arbeit, Familie, Kultur
 - Neu in Dänemark
 - Zusammenleben, Gesundheit, Ausbildung

The screenshot shows the website for 'Biblioteket tilbyder' (The library offers) with a focus on 'Information til indvandrere' (Information for immigrants). The page includes a navigation menu, a search bar, and a list of services. The main content area has a green header with the FINFO logo and a list of topics. A sidebar on the right lists various services. At the bottom, there is a contact form with fields for 'Dit navn/alias' and 'Din kommentar'.

FINFO

- von engagierten dänischen Bibliothekaren entwickelt
- wollen den Demokratisierungsprozess unterstützen,
- alle Infos in 11 Sprachen:
 - Afghanisch, Albanisch, Arabisch, Persisch, Urdu-Hindi, Punjabi, Russisch, Somalisch, Türkisch, Vietnamesisch, Kurdisch, Dänisch
- Fragen an FINFO über zwei „Briefkästen“: „Neu in Dänemark“ und Gesundheit/Essstörungen“



Referenten

Ronald Kaiser B.A.
Fritz-Doppel-Str.9
96215 Lichtenfels
Mail: kontakt@ronald-kaiser.com
HP: <http://www.ronald-kaiser.com>

Prof. Dr. Wolfgang Ratzek
Wolframstr. 32
70191 Stuttgart
Mail: ratzek@hdm-stuttgart.de
HP: <http://www.iuk.hdm-stuttgart.de/ratzek/>