



**Berufsverband  
Information Bibliothek e.V.  
Landesgruppe  
Nordrhein-Westfalen**

Der BIB über sich  
BIB-Mitgliedschaft  
BIB-Geschäftsstelle  
**BIB regional**  
BIB-Kommissionen  
Der BIB und die Welt  
BIB-Fortbildung  
BIB-Publikationen  
Fundgrube Internet

webmaster@bib-info.de

Letztes Update am 9.4.2003.

## **Stichwort OPL: Marketing von Informationsdienstleistungen**

### **in Zusammenarbeit mit der Kommission für One-Person Librarians des BIB und dem HBZ Nordrhein-Westfalen**

**Termin:** 16. bis 17. Mai 2003

**Veranstaltungsort:** Europäisches Übersetzer-Kollegium, Straelen

**Referentin:** Prof. Dr. [Ursula Georgy](#), Fachhochschule Köln, Fakultät für Informations- und Kommunikationswissenschaft

**Zielgruppe:** Beschäftigte in kleinen wissenschaftlichen und öffentlichen Bibliotheken

**Seminargröße:** 14 Personen

#### **Lernziel:**

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer sind in der Lage, ihr eigenes Marketingkonzept zu überprüfen und anhand von im Seminar erstellten Checklisten und Beispielen zu optimieren.

#### **Inhalt:**

Marketing und Kundenorientierung in Bibliotheken  
Eigenschaften von Dienstleistungen, insbesondere von Informationsangeboten  
Marketinginstrumente: Werbung, Kommunikation, Public Relations, Sponsoring  
Kundenorientierung: Kundenanalyse, Qualitätsmanagement/ Kundenzufriedenheit, Customer Relationship Management  
Corporate Identity: Probleme und Möglichkeiten einer Bibliothek Der CI-Prozess in einer OPL  
Komponenten eines Leitbildes  
Die wichtigsten Marketinginstrumente selbst erstellen und beurteilen  
Faltblätter, Plakate  
Event-Marketing- und Sponsorenkonzepte  
Analyse von Internetangeboten  
Kundenorientierung selbst leben  
Ist-Analyse  
Möglichkeiten zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit

#### **Seminarkosten:**

**Teilnahmegebühr für Mitglieder des BIB: 86,- EUR**

Teilnahmegebühr für Nicht-Landesbedienstete NRW: 155,- EUR

Im Preis enthalten sind Übernachtung und Vollverpflegung.

#### **Anmeldung:**

Für Beschäftigte der Hochschulbibliotheken und bibliothekarischen Zentraleinrichtungen des Landes NRW: Abgabe der Anmeldung bei der/dem Fortbildungsbeauftragten bis 28.2.2003.

Für Beschäftigte außerhalb der Landesverwaltung NRW bis spätestens 4.4.2003 bei der Gruppe "Fortbildung und Qualifizierung" des Hochschulbibliotheksentrums Köln

Frau Zimmermann (Tel. 0221-40075-117), [zimmermann@hbz-nrw.de](mailto:zimmermann@hbz-nrw.de)

Herr Schmidt (Tel. 0221-40075-401), [schmidt2@hbz-nrw.de](mailto:schmidt2@hbz-nrw.de)

Postfach 27 04 51

50510 Köln

Fax: 0221/40075-280

(Bitte Absender nicht vergessen!)