

Modul	Markt- und Benutzerforschung
Modulbereich	Public Management
EDV-Nummer	365649
Modulinhalte & Schwerpunktthemen	<p>Kennen Sie Ihre Kunden? Wissen Sie, welche Dienstleistungen am meisten genutzt oder am höchsten geschätzt sind? Und warum im Lesesaal manche Plätze frei bleiben und andere stets heiß begehrt sind? Auf diese und andere Fragen versucht die Kundenforschung in Bibliotheken Antwort zu finden, denn Kundenorientierung steht in vielerlei Hinsicht an oberster Stelle. Das Modul Markt- und Benutzerforschung beschäftigt sich daher mit den praxisrelevanten Methoden empirischer Sozialforschung wie sie im Bereich der Benutzerforschung, aber auch im Bereich der Benutzungsforschung (User Experience - UX) im Bibliothekskontext zum Einsatz kommen. Ausgehend von der Frage, welcher „Markt“ mit welchen primären Zielgruppen für verschiedene Bibliothekstypen relevant ist, werden sowohl quantitative als auch als qualitative Methoden vorgestellt, um Kunden kennenzulernen und zielgruppenspezifische Segmentierungen vorzunehmen. Andererseits geht es auch darum, die Denk- und Verhaltensweise vom Kunden her zu verstehen, d.h. sein Benutzererlebnis - (seine UX - User Experience) nachvollziehen zu können. Kundenforschung ist damit ein Teil der Qualitätssicherung, die für zufriedene und langfristig gebundene Kunden sorgen soll.</p> <p>Das Modul zeigt auf, welche Erhebungsinstrumente für welche Bibliothekszwecke geeignet sind und welche Besonderheiten im Bereich der Datensammlung & -erhebung sowie der Durchführung und Auswertung zu berücksichtigen sind. Dabei muss es nicht immer eine große Kundenbefragung sein. Es können auch Projekte kleineren Umfangs schon zu wertvollen Ergebnissen und Erkenntnissen führen. Schwerpunkte liegen auf der Präsentation und der Diskussion praxisrelevanter Beispiele und der Konzeption eines eigenen Projektes. Darüber hinaus ist auch externer Experteninput aus einem renommierten Marktforschungsinstitut vorgesehen.</p>
Lernziele	<p>Nach erfolgreichem Besuch des Moduls sind Sie in der Lage:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Kundenforschung als natürlichen Ausgangspunkt eines erfolgreichen Dienstleistungsunternehmens zu sehen▪ die Methodenvielfalt und ihre Potenziale und Grenzen zu überblicken und einzuordnen▪ Einsatzgebiete und konkrete Anwendung verschiedener Methoden einzuschätzen, zu bewerten und für eigene Bedürfnisse anzuwenden (Schwerpunkte: Befragung / UX-Methoden)▪ die eigene bisherige Kundenforschung zu reflektieren und zu bewerten▪ ein Projekt in der Kundenforschung zu konzipieren und durchzuführen.

Voraussetzungen & Vorkenntnisse	<p>Voraussetzung für die Teilnahme ist ein abgeschlossenes Hochschulstudium. Dies weisen Sie mit Ihrem Hochschulzeugnis bei der Anmeldung (Upload) nach.</p> <p>Wir empfehlen eine mindestens einjährige Berufserfahrung, um einen gewinnbringenden Wissenstransfer auf Ihre berufliche Praxis zu gewährleisten.</p>
Umfang des Moduls	<p>Das Modul kombiniert 3 Präsenztage mit einer mehrmonatigen Online-Phase.</p> <p>Das Modul umfasst 6 ECTS. Dies entspricht einem Zeitaufwand für das gesamte Modul von ca. 180 Zeitstunden.</p>
Laufzeit des Moduls	<p>07.07.2023 – 29.09.2023</p>
Präsenztermine	<p>Freitag, 07.07.2023, 12:00 – 17:00 Uhr Samstag, 08.07.2023, 09:00 – 14:00 Uhr Freitag, 29.09.2023, 11:00 – 16:00 Uhr</p> <p>In der eLearning-Phase finden zwischen den Präsenzterminen begleitend und ergänzend Online-Meetings (jeweils 120 Minuten) statt. Die Termine werden in Abstimmung mit den Teilnehmenden vereinbart.</p>
Lernsetting	<p>Präsenzveranstaltungen und modulbegleitende Online-Meetings.</p> <p>Das Modul bindet durch projektorientierte Arbeit Ihre konkreten beruflichen Erfahrungen ein und ermöglicht es Ihnen, auf Basis der erworbenen theoretischen Kenntnisse neue Impulse an Ihrem Arbeitsplatz zu setzen.</p>
Kosten & Finanzierung	<p>Die Gebühr für das Modul beträgt 600 Euro zzgl. 100 Euro Prüfungsgebühr. Verpflegung und Seminarunterlagen sind in den Teilnahmegebühren enthalten. Persönliche Aufenthalts- und Reisekosten sind von den Teilnehmenden selbst zu tragen.</p> <p>Kosten für Weiterbildung (Entgelte, Reise, Unterkunft) können steuerlich geltend gemacht werden. Weiterhin besteht die Möglichkeit, Bildungsurlaub zu beantragen.</p>
Zertifikat & optionale Prüfungsleistung	<p>Bei erfolgreichem Abschluss des Moduls mit einer Prüfungsleistung erhalten Sie ein Zertifikat der Hochschule der Medien, das Ihre erworbenen Kompetenzen und ECTS-Punkte bestätigt. Diese können im Master „Bibliotheks- und Informationsmanagement“ im Modulbereich Public Management angerechnet werden.</p> <p>Die optionale Prüfungsleistung setzt sich zusammen aus verschiedenen anwendungsorientierten Elementen, die im Modulverlauf bearbeitet</p>

werden. Als abschließende Prüfungsleistung setzen Sie sich in einer Studienarbeit basierend auf der Auseinandersetzung mit theoretischen Konzepten – mit einer anwendungsorientierten Fragestellung aus Ihrem beruflichen Kontext oder vertiefen ein Thema des Moduls. Für die erbrachten Prüfungsleistungen erwerben Sie 6 ECTS.

Abgabetermin der Studienarbeit: 29.09.2023

Daneben besteht die Möglichkeit, das Modul als Weiterbildung zu absolvieren und es mit einer Teilnahmebescheinigung, jedoch ohne Prüfung und ECTS Punkte, abzuschließen.

Dozentin

Prof. Dr. Simone Fühles-Ubach ist Professorin für Bibliotheksmanagement und Statistik an der TH Köln und Studiengangleiterin des Bachelors „Bibliothek und digitale Kommunikation.“ Ihre Forschungsschwerpunkte liegen im Bereich der Kunden- und Benutzerforschung, der Online-Kundenforschung (User-Tracking) sowie auch der Vermittlung von Datenkompetenz in und durch Bibliotheken. Von 2010-2018 war sie Dekanin der Fakultät für Informations- und Kommunikationswissenschaften. Seit 2018 ist sie stellvertretende Vorsitzende des Hochschulrats der TH Köln.