

Ergebnisse der Befragung zur Kundenzufriedenheit mit dem BSZ

8. BSZ-Kolloquium am 04./05. Oktober 2007 in Konstanz

**Prof. Sebastian Mundt
Hochschule der Medien Stuttgart**

Auftrag und Rahmenbedingungen

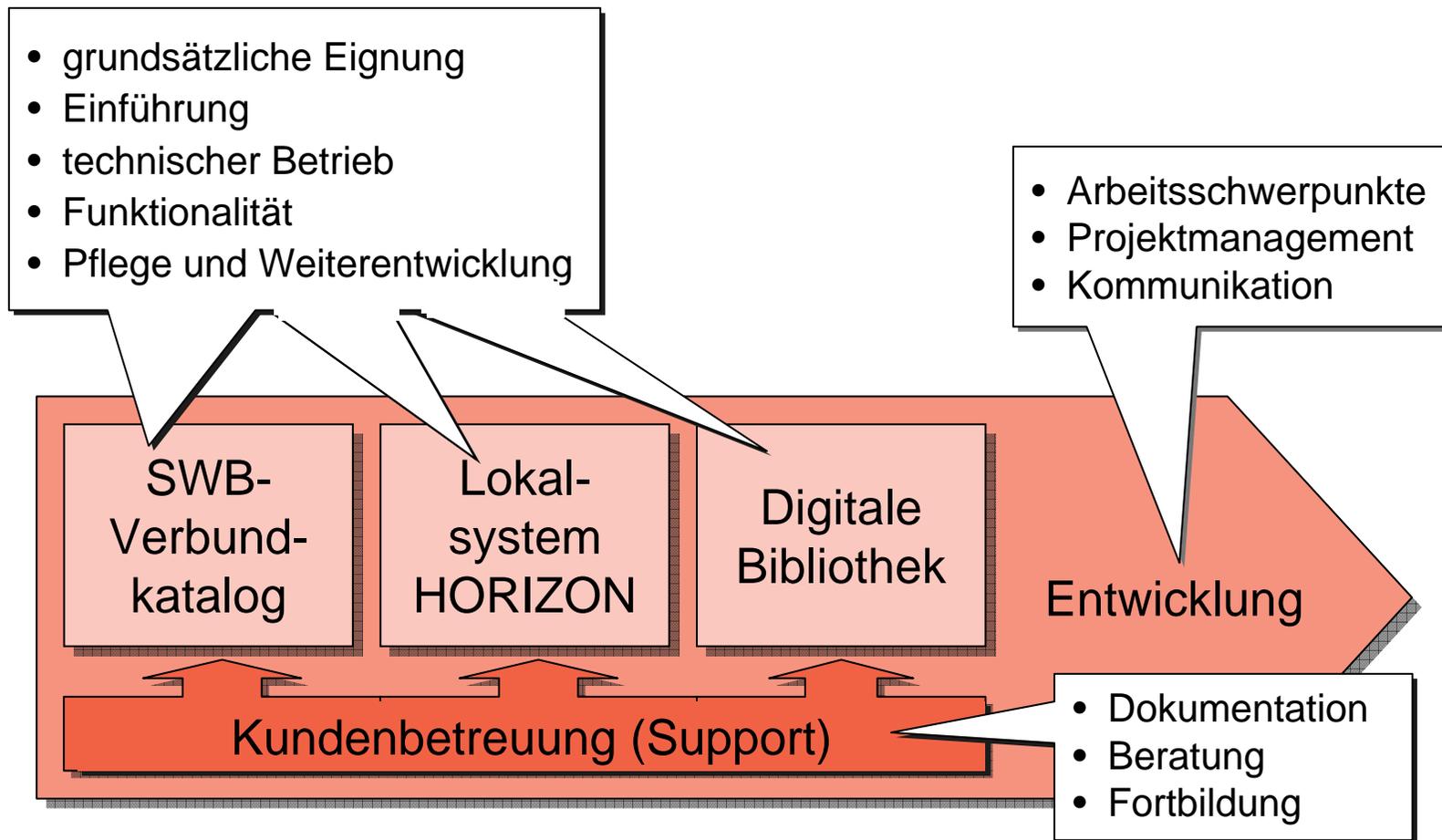
Auftrag

- systematisches Werturteil über die Dienstleistungen von den derzeitigen Kunden des BSZ
- ferner Anregungen zur Optimierung und/oder Erweiterung des Serviceangebotes

Rahmenbedingungen

- Wertanalyse (2005)
- Struktur- und Entwicklungsplan des BSZ (2005)
- Prüfung durch Staatl. Rechnungsprüfungsamt Freiburg (2006)
- Umstieg auf OCLC/Pica, Einführung Online-Fernleihe usw.

Inhalt und Struktur des Fragebogens

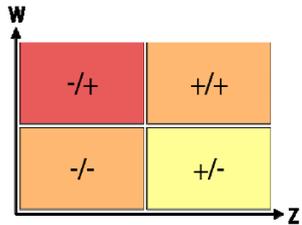


Rücklauf: Herkunft der Teilnehmer

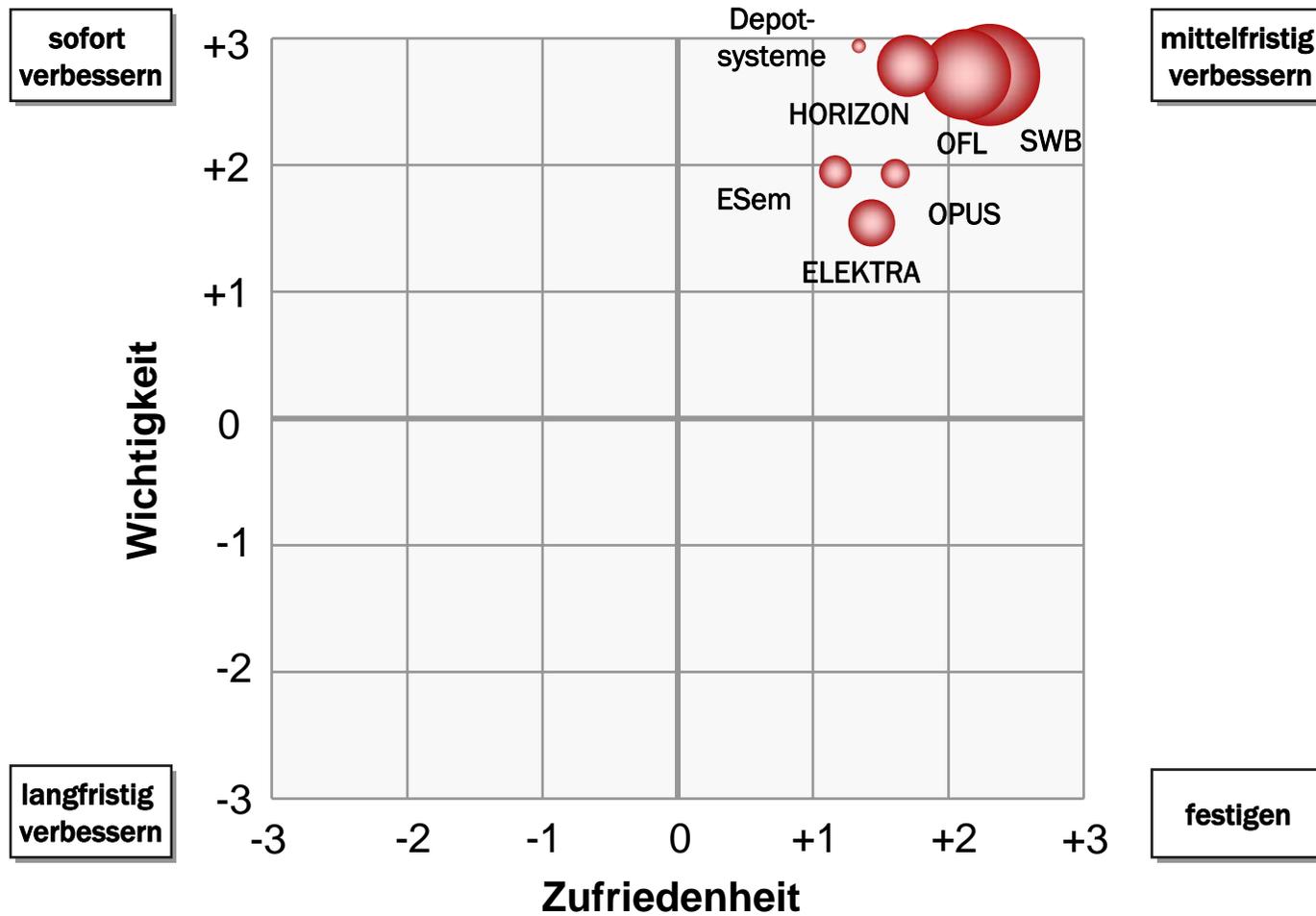
- 154 verwertbare Datensätze bezogen auf eine bereinigte Grundgesamtheit von 212 befragten Informationseinrichtungen (72,6%)
- nach Bundesland (keine Angabe = 8)

Baden-Württemberg	112 / 163 (69 %)
Sachsen	30 / 41 (73 %)
Saarland	3 / 7
andere	1 / 1
- nach Bibliothekstyp (keine Angabe = 6)

Universitäts- / Landesbibliotheken	16 / 16(100 %)
sonstige Hochschulbibliotheken	46 / 52 (88 %)
wissenschaftliche Spezialbibliotheken	46 / 50 (92 %)
öffentliche Bibliotheken	31 / 61 (51 %)
andere Bibliothekstypen	9 / 33 (27 %)



Portfolio der Hauptdienstleistungen

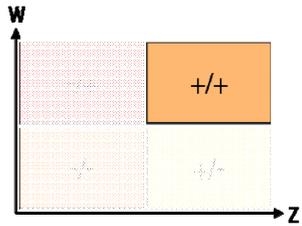


Erstes Fazit

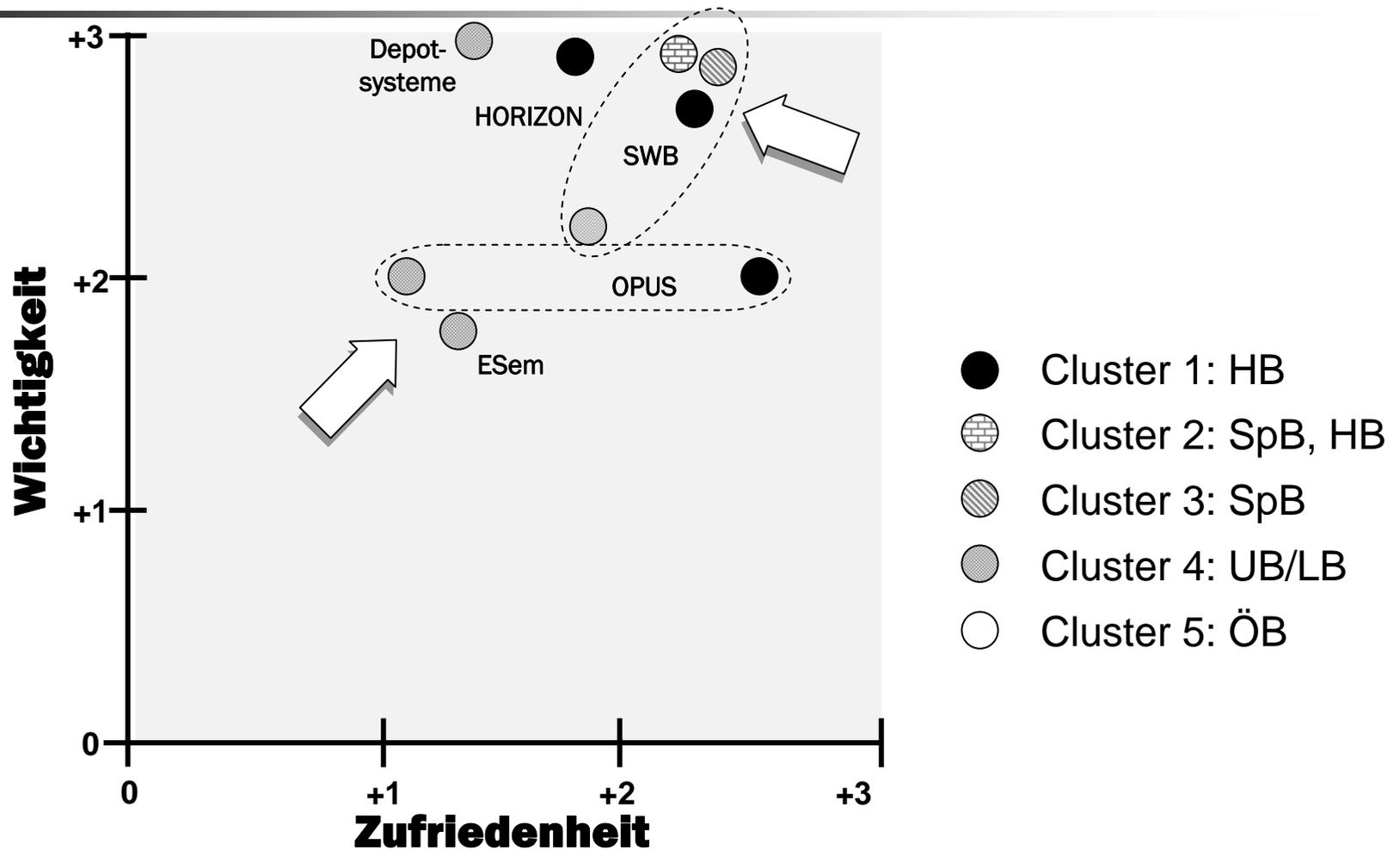
- Zufriedenheit und Wichtigkeit der BSZ-Angebote werden insgesamt sehr hoch bewertet.
 - Hochgradige Bedarfsdeckung?
 - Starke Abhängigkeit?
 - Geringer Anspruch?
- „Neue“ Dienstleistungen sind weit weniger verbreitet als traditionelle.
 - noch in Einführungsphase?
 - bedienen speziellere Kundengruppen?

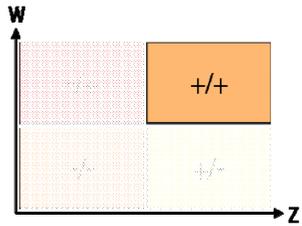
Identifikation von Kundengruppen

	Anzahl	überwiegender Typ	SWB-Kat	Horizon	Elektra	OPUS	Kontakt, Fobi	Kundenstatus	Nutzungsprofil
1	33	HB	ja	ja	eher nein	eher nein	viel	mittel	intensiv
2	39	SpB, HB	ja	eher nein	nein	nein	teils-teils	eher neu	Potenzial 
3	24	SpB	ja	nein	nein	nein	viel	mittel	schmales Profil Beratungsbedarf
4	13	UB, LB	ja	nein	ja	ja	viel	lang-jährig	intensiv + breit
5	44	ÖB	eher nein	nein	eher nein	nein	eher gering	eher neu	Potenzial 

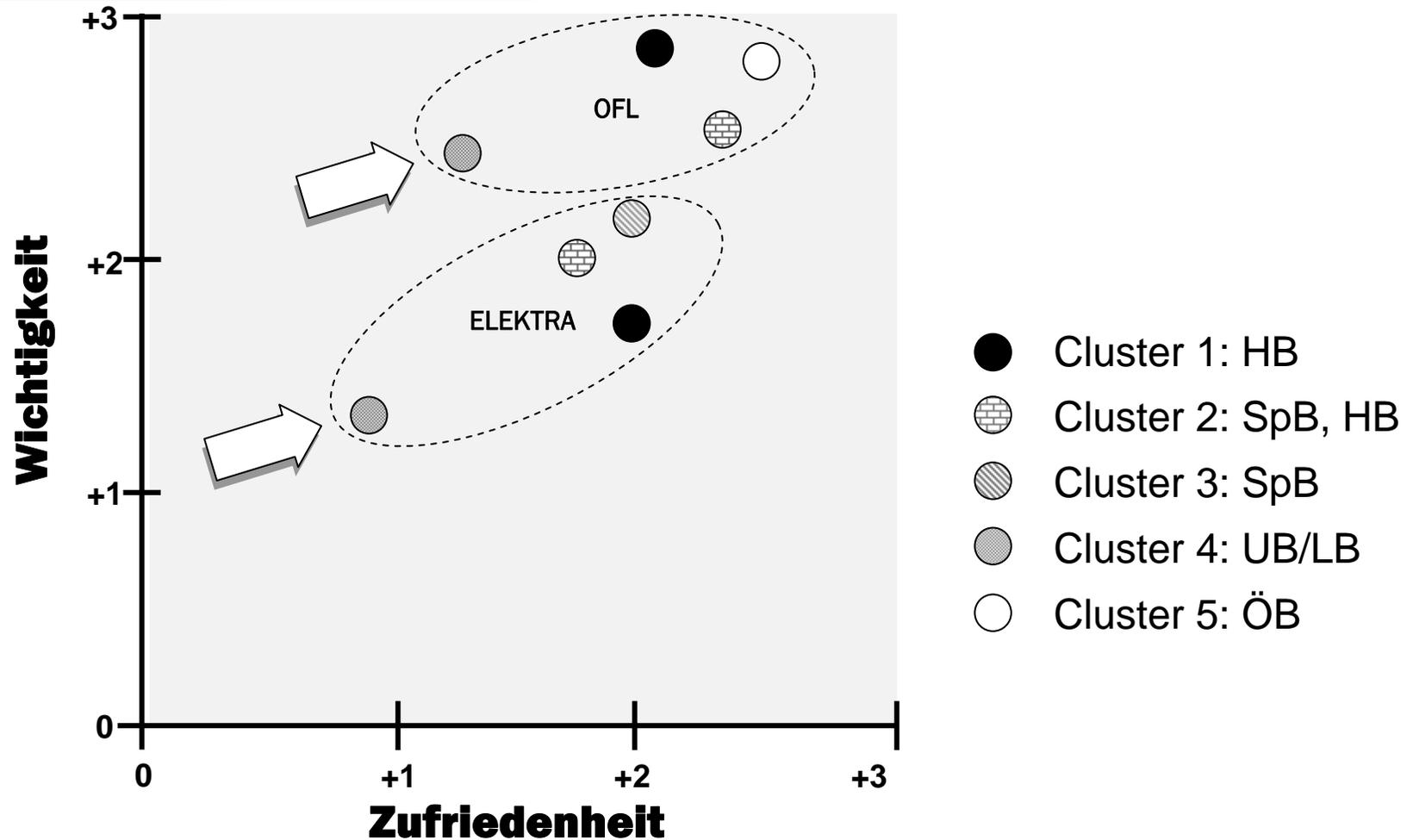


Portfolio nach Zielgruppen: Übersicht 1



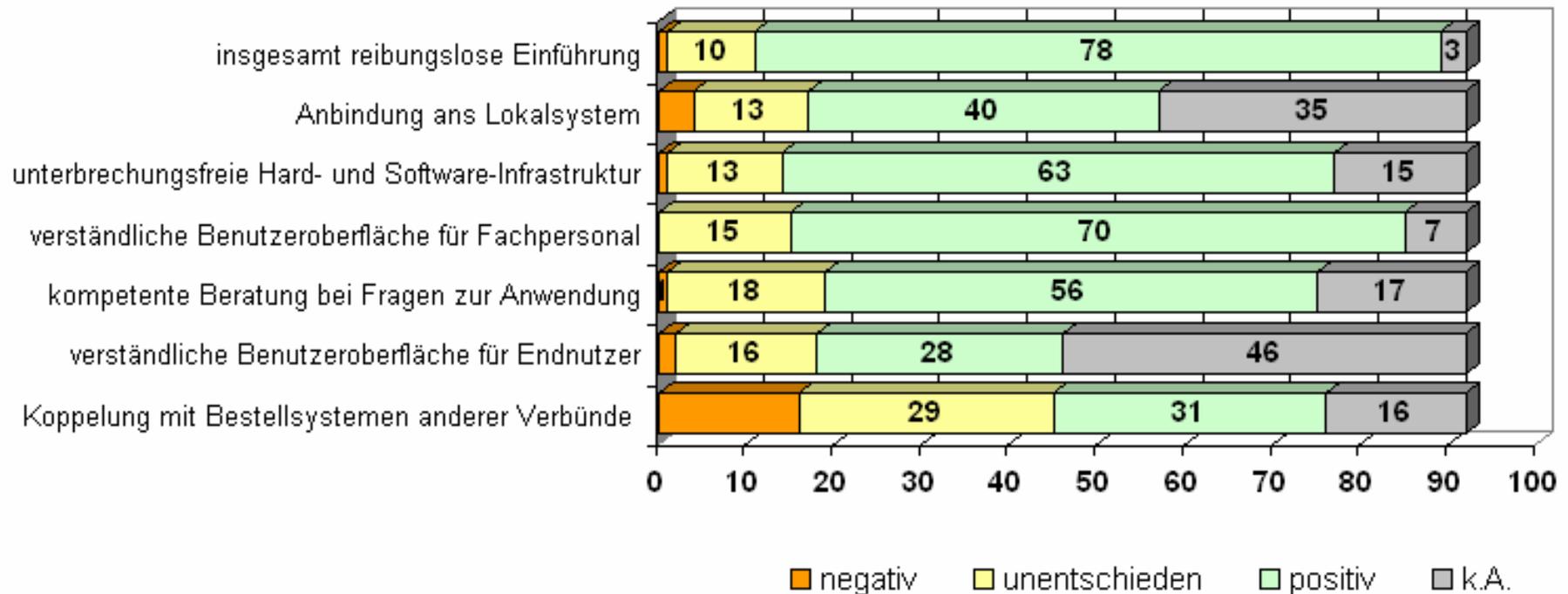


Portfolio nach Zielgruppen: Übersicht 2



	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	k.A.
eratung durch	○	○	○	○	○	○	○	○
ndreichungen zu (Mailinglisten)	○	○	○	○	○	○	○	○

Detailaussagen zur Online-Fernleihe (n=92)



(Reihenfolge nach absteigender Zufriedenheit)

Wesentliche Bewertungen und Kommentare (1)

SWB

- reibungsloser Routinebetrieb
- erfolgreiche Migration auf OCLC/Pica
- fachkundige Beratung
- Benutzeroberflächen optimieren
- schriftliche Dokumentation verbessern
- Qualitätskontrolle der Erschließungsdaten im Verbundkatalog

Online-Fernleihe

- Insgesamt reibungslose Einführung
- Realisierung der verbundübergreifenden Online-Fernleihe
- Benutzeroberfläche für Endnutzer verbessern

Wesentliche Bewertungen und Kommentare (2)

HORIZON

- fachkundige Beratung
- Benutzeroberflächen optimieren
- schriftliche Dokumentation verbessern

ELEKTRA Portalsoftware

- mehr Begleitung bei der Einführung gewünscht

OPUS

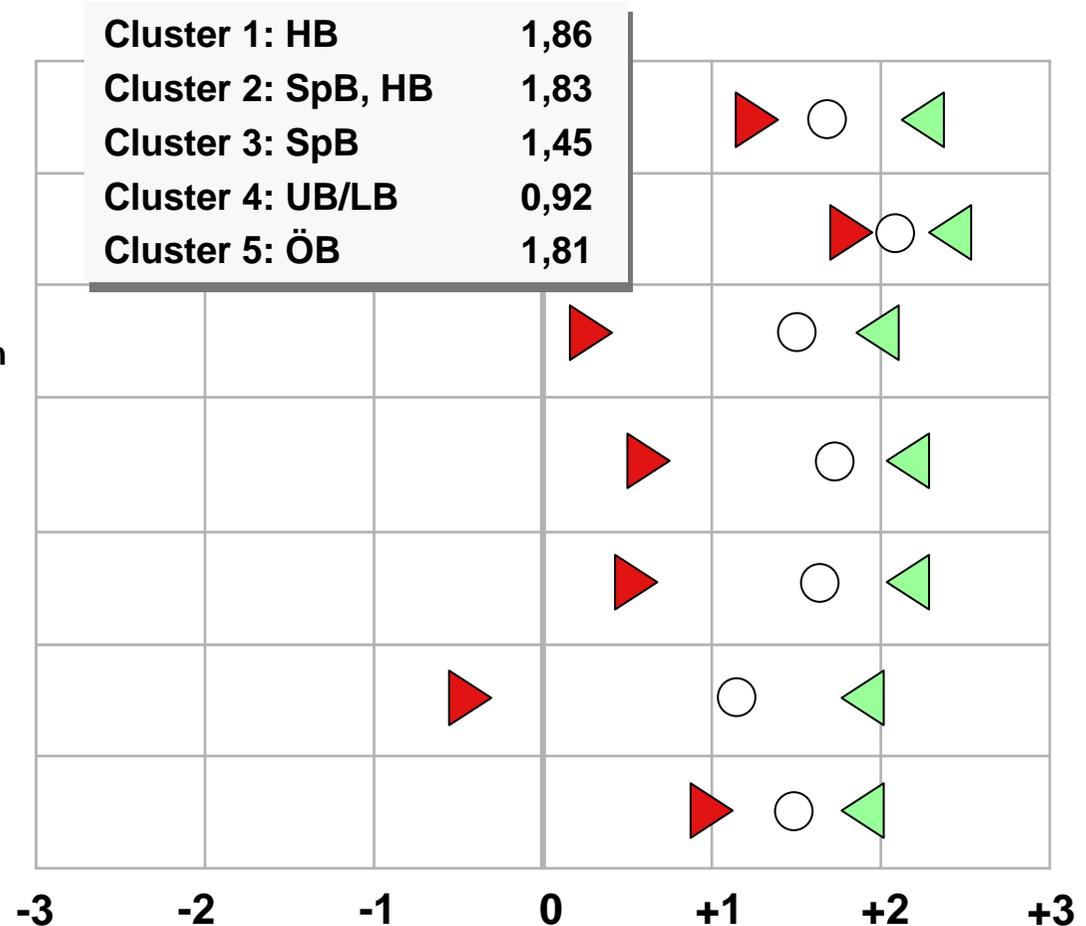
- Aufgabenverteilung (Entwicklung/Support) klären
- Benutzeroberflächen verbessern

Allgemeines

- mehr und kontinuierlichere Fortbildungsangebote (Pica)

Allgemeine Serviceorientierung: Das BSZ ...

- ... kommuniziert gegenüber seinen Kunden die Ziele und Schwerpunkte seiner Arbeit.
- ... informiert über Ansprechpartner und Zuständigkeiten.
- ... legt die Prioritäten seiner Arbeit mit Blick auf die Bedürfnisse seiner Kunden fest.
- ... optimiert bestehende Dienstleistungen auf Grundlage der Rückmeldungen seiner Kunden.
- ... erkennt Entwicklungsbedarf für zukünftig relevante Dienstleistungen.
- ... entwickelt Problemlösungen zeitgerecht.
- ... fördert den Erfahrungsaustausch zwischen Bibliotheken.



Fazit und Diskussionsansätze

- Das BSZ erbringt für viele Bibliotheken sehr wichtige Dienstleistungen.
- Die Kunden sind mit dem BSZ insgesamt hoch zufrieden.

- Mögliche Ansatzpunkte für Service-Verbesserungen:
 - etablierte Angebote anhand der Rückmeldungen optimieren
 - Marketing speziell für neue Dienstleistungen (Digitale Bibliothek) verbessern
 - „Entwicklungscontrolling“ etablieren (Projektmanagement, Erfolg)
 - unterschiedlichen Leistungs- und Kommunikationsbedarf der Kundengruppen (an)erkennen
 - Prioritäten aktiver vermitteln und zwischen Kundengruppen moderieren

Prof. Sebastian Mundt

Hochschule der Medien Stuttgart
Fakultät Information und Kommunikation
Wolframstraße 32
70191 Stuttgart

Tel. 0711 25706 263
Fax 0711 25706 300

mundt@hdm-stuttgart.de
www.hdm-stuttgart.de/iuk