

# **Erhebung der Kundenzufriedenheit mit dem Bibliotheksservice-Zentrum Baden-Württemberg**

**Prof. Sebastian Mundt**

**Hochschule der Medien Stuttgart**

**7. BSZ-Kolloquium, 22.-23. November 2006**

# Ausgangspunkt

---

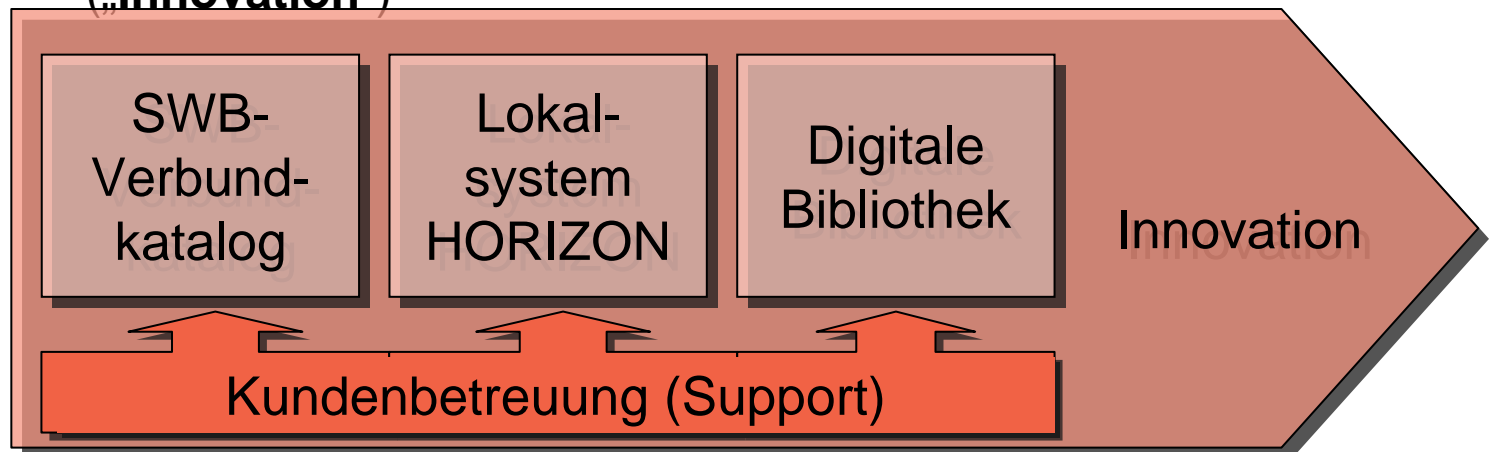
- Auftrag des MWK Baden-Württemberg: Durchführung einer Wertanalyse (2005) und einer Nutzungsanalyse (2006) beim BSZ
- AG „Nutzungsanalyse“ konstituiert aus Vertretern des BSZ-Kuratoriums und weiteren Mitgliedern
- Interpretation der „Nutzungsanalyse“ als Erhebung der Kundenzufriedenheit
  - viele Kunden mit ähnlichem Anspruchsprofil
  - Erhebung des Ist-Status gewünscht (zusätzlich Anregungen)
  - Kundenzufriedenheit als zentraler Erfolgsfaktor im IT-Servicebereich
- Fragebogen-Entwicklung in einer AG des Kuratoriums unter Einbeziehung von IT-Experten in Bibliotheken

# Aufgaben des BSZ

---

Das BSZ ...

- sorgt für reibungslosen Betrieb der bereitgestellten und betreuten IT-Infrastruktur und angebotener Software-Dienstleistungen („**Betrieb**“)
- berät Kunden bei Fragen im Betrieb der Hard- und Software („**Support**“)
- entwickelt neue Problemlösungen bedarfsorientiert und zeitgerecht („**Innovation**“)



# Faktoren der Dienstleistungsqualität

---

- Quellen:
  - Struktur- und Entwicklungsplan des BSZ
  - Wertanalyse
- Faktoren
  - Sachkompetenz (Beratung, Dokumentation, Schulungen)
  - Funktionalität (Benutzeroberfläche, Schnittstellen, Pflege und Entwicklung)
  - technische Bereitschaft (Verfügbarkeit, Aktualisierung, Zugriffsschutz, Verlostsicherheit)
  - Projektmanagement (Zweckeignung, Termintreue)
  - Kommunikation (Information, Ansprechbarkeit/Feedback)

## Beispiel: Fragestruktur

---

- Überführen und Zusammenfassen von Organisations- und Tätigkeitsmerkmalen in Leistungselemente aus der Sicht von Bibliotheken
- Aussagesätze, die auf einer 7-stufigen Skala zwischen voller Zustimmung und voller Ablehnung beurteilt werden können.
- ergänzt um Freitext-Kommentarfelder (Erläuterung und Korrektiv)
- Vermeiden der Einleitungsformel „Wie zufrieden sind Sie mit ...“

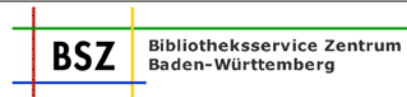
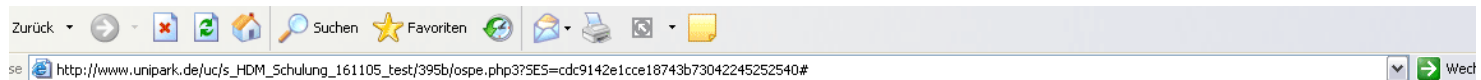
### Beispiel:

Statt: „Wie zufrieden sind Sie mit ...

- dem Betrieb des Notfallrechenzentrums?“ (sehr zufrieden – sehr unzufrieden)

⇒ “Die eingesetzte zentrale Hard- und Software steht ohne Unterbrechungen zur Verfügung.“ (stimme voll zu – lehne voll ab)

# Beispiel: Zufriedenheit mit Verbunddatenbank



**Auf den folgenden Seiten bitten wir Sie nun, die von Ihrer Bibliothek genutzten Dienstleistungen des BSZ zu bewerten. Zunächst geht es um Ihre Zufriedenheit mit der SWB-Verbunddatenbank.**

*Nutzen Sie für Ihre Einschätzungen bitte die vorgegebene Antwortskala von -3 (trifft gar nicht zu) bis +3 (trifft voll zu). Können Sie zu einem Merkmal keine Bewertung abgeben, dann haken Sie bitte das Feld k.A. (keine Angabe) an.*

	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	k.A.
Die eingesetzte zentrale Hard- und Software steht ohne Unterbrechungen zur Verfügung.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Unsere Datenbestände werden nach unserem Eindruck durch das BSZ angemessen gegen Verlust gesichert.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Daten und Anwendungen werden nach unserem Eindruck angemessen gegen unberechtigten Zugriff geschützt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Der Datenbestand für unser Lokalsystem wird regelmäßig aktualisiert.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Qualität der Erschließungsdaten im Verbundkatalog ist hoch.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die durch SWBplus eingespielten „Mehrwertdaten“ stellen eine Aufwertung des Katalogdatenbestands dar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

 Zurück  Weiter



# Struktur des Fragebogens

---

- SERVIMPERF-Ansatz: subjektiv empfundene Wichtigkeit und erlebtes Leistungsniveau als Bestimmungsgrößen der Dienstleistungsqualität
  1. Zeitliche Perspektive der Zusammenarbeit (Erfahrungshorizont)
  2. Nutzung von BSZ-Dienstleistungen (Steuerung der Folgefragen)
  3. Wichtigkeit der genutzten Dienstleistungen des BSZ
  4. Zufriedenheit mit den genutzten Dienstleistungen des BSZ
  5. Strategie und Dienstleistungsorientierung des BSZ
  6. Allgemeine Fragen zur eigenen Institution (Typ, Bundesland)

# Zielgruppe

---

- Das BSZ betreut derzeit etwa 1.200 Institutionen
- Einschränkung auf eine relativ homogene Teilzielgruppe von etwa 300 Bibliotheken
  - keine dezentralen Bibliotheken in mehrschichtigen Systemen
  - Museen und Archive in separater Befragung
  - keine Institutionen, die noch nicht BSZ-Kunden sind
- Ansprache innerhalb der Bibliotheken: Bibliotheksleitung? IT-Leitung? IT-Personal? Personal mit Kundenkontakt? Endkunden?
  - Zusammentragen und Erfassen von Beiträgen aus verschiedenen Arbeits- bzw. Verantwortungsbereichen
  - Verzicht auf direkte Abfrage der Urteile von Bibliothekskunden (z.B. zu Benutzeroberflächen, Performance/Verfügbarkeit)



# Durchführung

---

- Versand einer gedruckten Version des Fragebogens
  - ermöglicht verteilte Bearbeitung in Bibliotheken
- Rücksendung über Online-Eingabeformular erbeten
  - minimiert den Übermittlungsaufwand (Zeit, Kosten)
  - Daten liegen maschinenlesbar vor (beschleunigte Auswertung)
  - flexible Steuerung der Fragebogeninhalte je nach „Nutzungsprofil“
- Einladungsschreiben sind versandt (Abschluss der Befragung bis Jahresende angestrebt)
- Auswertung und Erstellung des Ergebnisberichts in einer Arbeitsgruppe

Vielen Dank -  
wir freuen uns auf Ihre Mitarbeit!

[befragung@hdm-stuttgart.de](mailto:befragung@hdm-stuttgart.de)

## **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](mailto:mundt@hdm-stuttgart.de)  
[www.iuk.hdm-stuttgart.de](http://www.iuk.hdm-stuttgart.de)