

Befragung zur Kundenzufriedenheit mit dem Bibliotheksservice-Zentrum Baden-Württemberg

Vorstellung der Ergebnisse beim BSZ

Prof. Sebastian Mundt

Hochschule der Medien Stuttgart

24. Juli 2007

Auftrag an die Hochschule der Medien

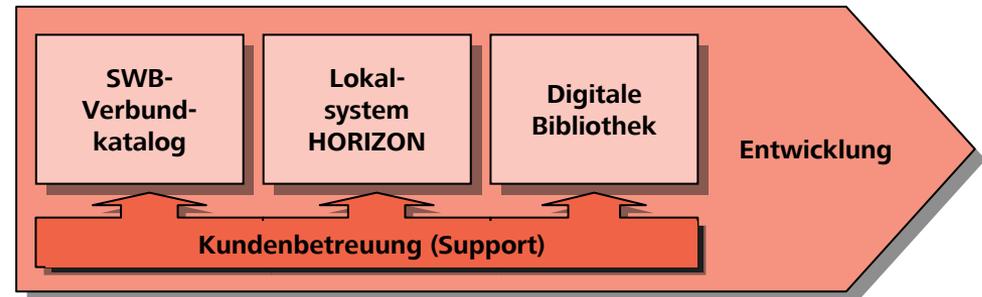
Ergänzend zur Wertanalyse soll in einer Nutzerbefragung die Sicht der Kunden auf die Serviceangebote des BSZ erhoben werden. Ziel ist,

- von den Bedarfsträgern ein systematisches Feedback über die derzeitigen Dienstleistungen zu erhalten und
- darüber hinaus Anregungen zur Optimierung und/oder Erweiterung des Serviceangebotes einzuholen.

Fragebogen

Drei Leistungsbereiche

- Verbundkatalog
- HORIZON
- Digitale Bibliothek

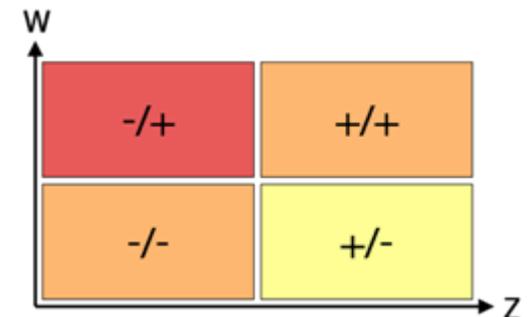


sollen von den Bibliotheken anhand von drei Merkmalen beurteilt werden:

- Nutzung (Einsatz ja/nein)

wenn ja:

- Wichtigkeit (subjektive Bedeutung)
- Zufriedenheit (erlebtes Leistungsniveau)
- d.h.



- grundsätzlich können für jeden Leistungsbereich Wichtigkeit und Zufriedenheit gegenüber gestellt werden
- Beurteilung nicht genutzter Angebote nur im Freitext vorgesehen

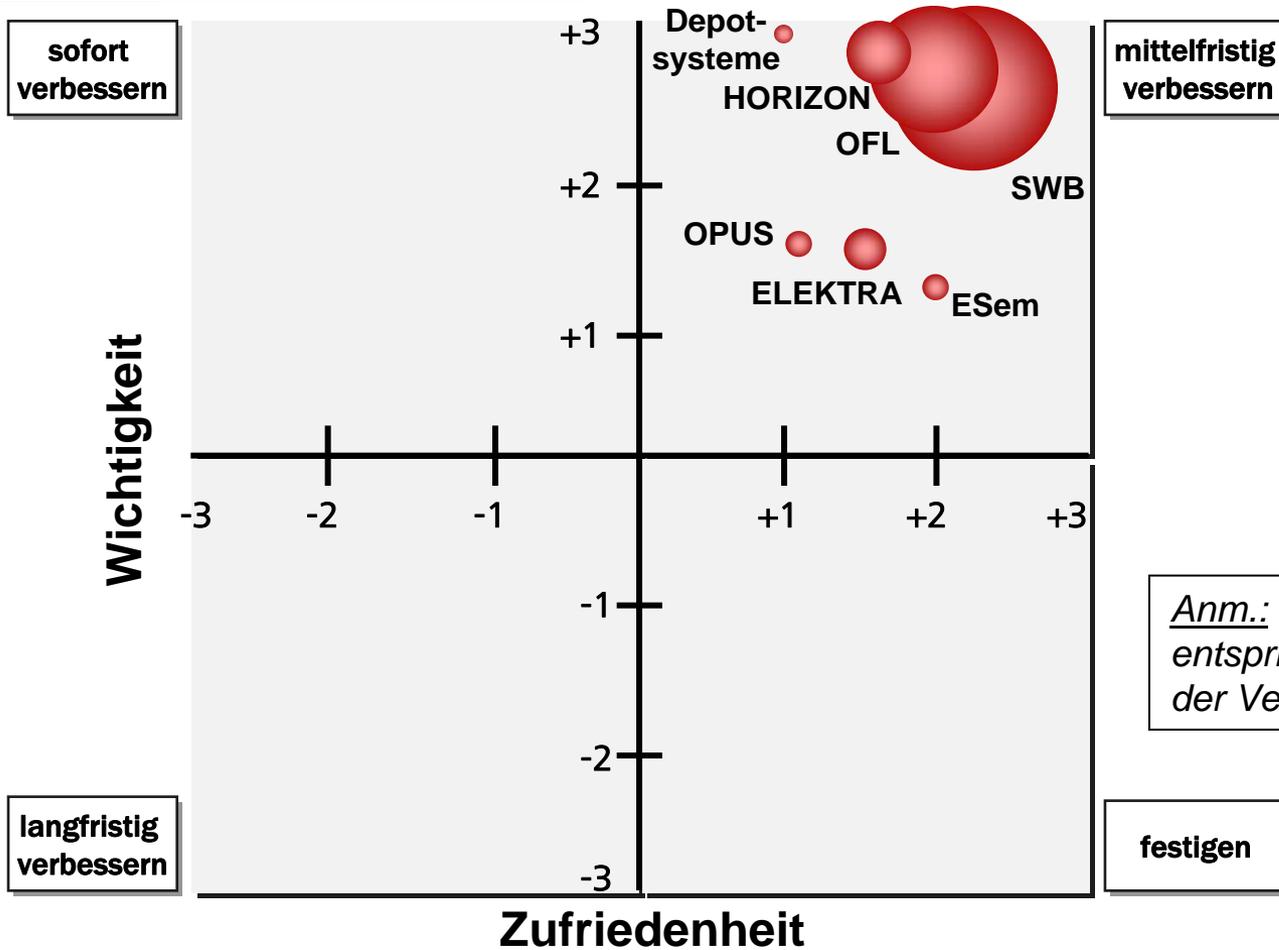
Rücklauf: Herkunft der Teilnehmer

- 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



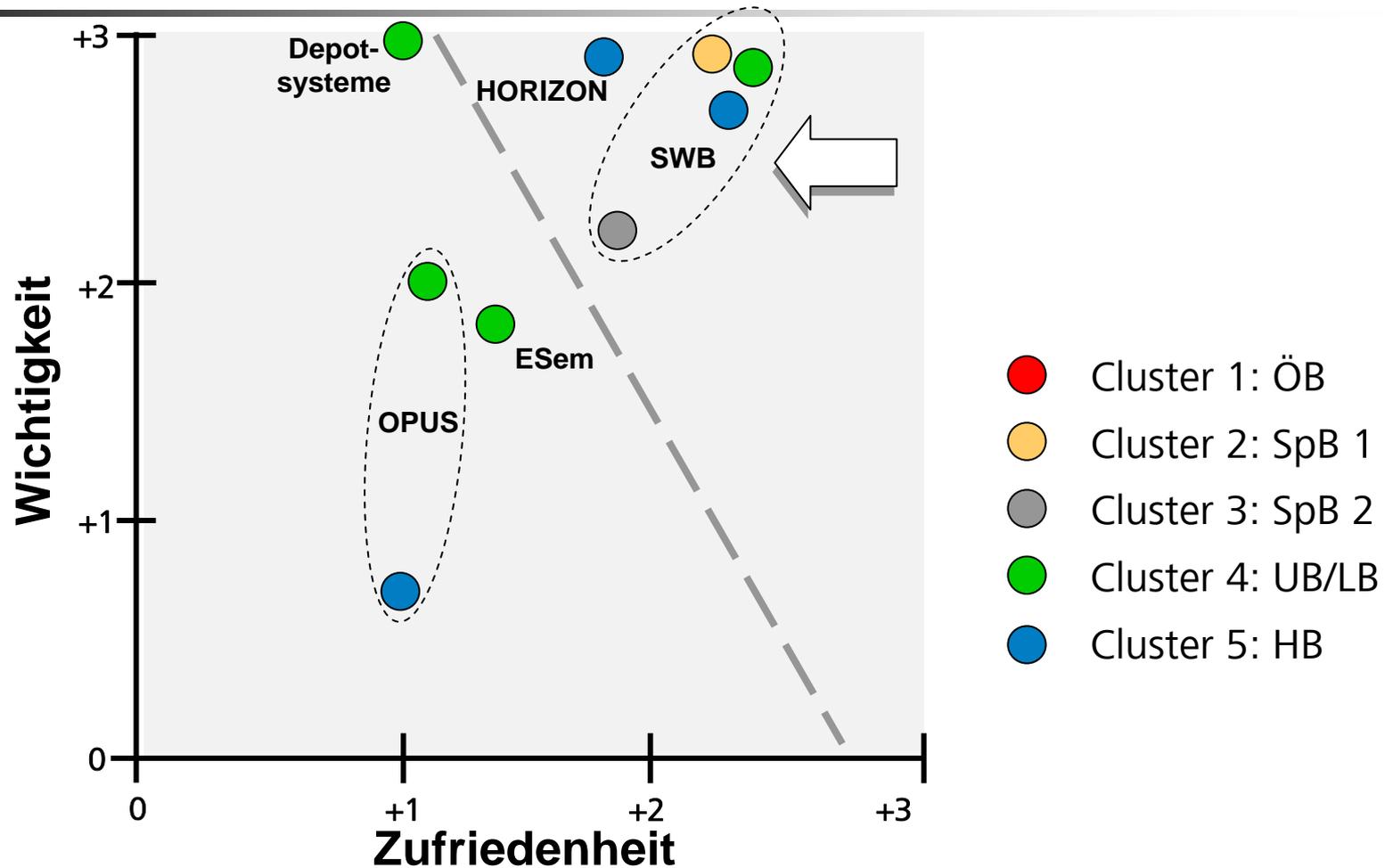
Erstes Fazit

- Zufriedenheit und Wichtigkeit der BSZ-Angebote werden insgesamt sehr hoch bewertet.
 - Hochgradige Bedarfsdeckung?
 - Geringer Anspruch?
 - Starke Abhängigkeit?
- „Neue“ Dienstleistungen sind weit weniger verbreitet als traditionelle.
 - Bedienen neue Angebote speziellere Kundengruppen bzw. Bedarfe?
 - Sind neue Angebote noch in der Einführungsphase?
 - Wurde hinreichend beraten / beworben?

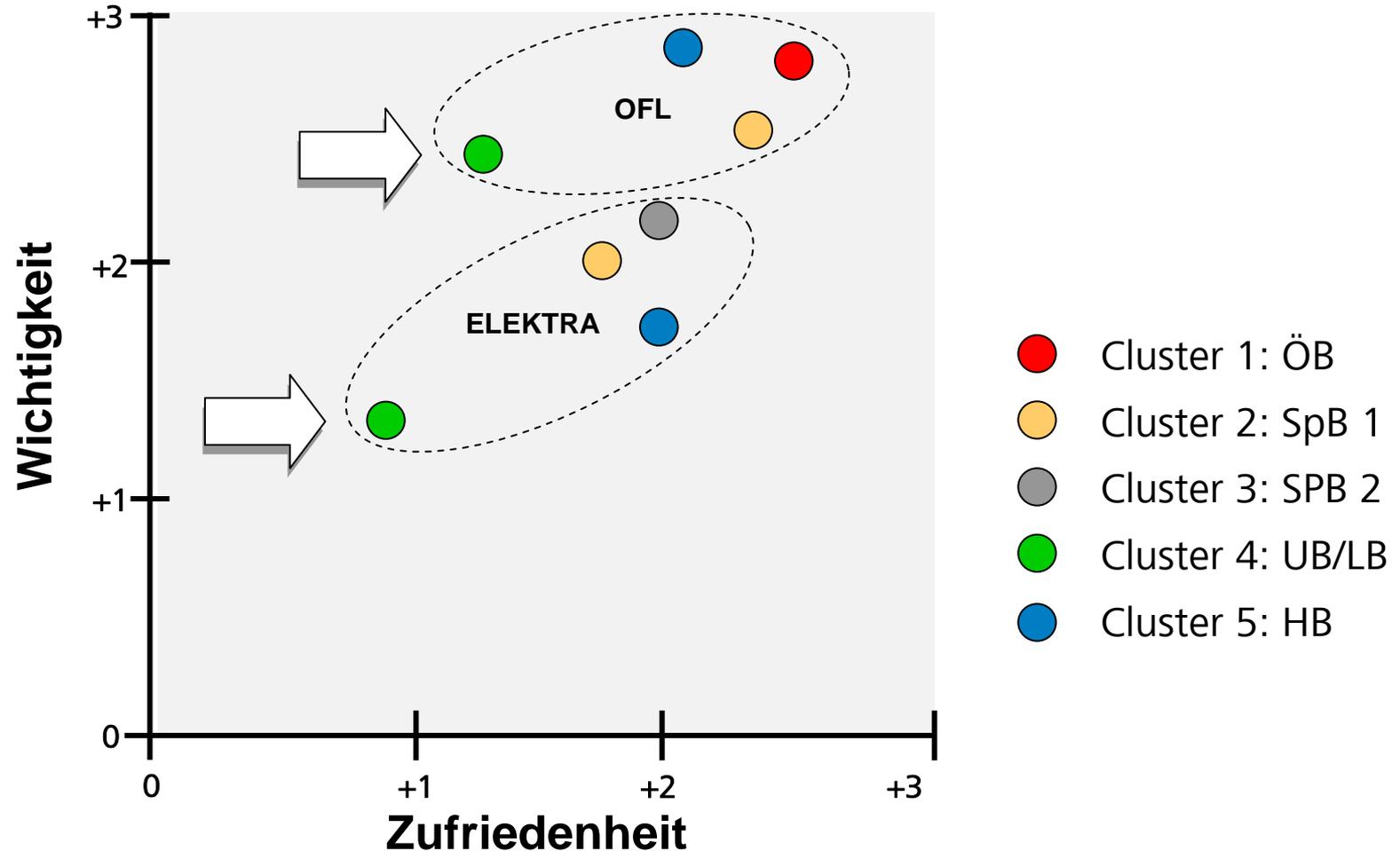
Identifikation von Kundengruppen

		SWB-Kat	Horizon	Elektra	OPUS	Kontakt, Fobi	Kundenstatus	Nutzungsprofil
ÖB	44	nein	nein	teilw	nein	teilw	eher neu	Potenzial
HB, SpB	39	ja	teilw	teilw	nein	teilw	eher neu	Potenzial
SpB	23	ja	nein	nein	nein	viel	mittel	wenig Profil
UB, LB	11	ja	nein	ja	ja	viel	lang-jährig	intensiv + breit
HB	33	ja	ja	teilw	teilw	viel	mittel	intensiv

Portfolio nach Zielgruppen: Übersicht 1



Portfolio nach Zielgruppen: Übersicht 2



Allgemeine Serviceorientierung: Das BSZ ...

... kommuniziert gegenüber seinen Kunden die Ziele und Schwerpunkte seiner Arbeit.

... informiert über Ansprechpartner und Zuständigkeiten.

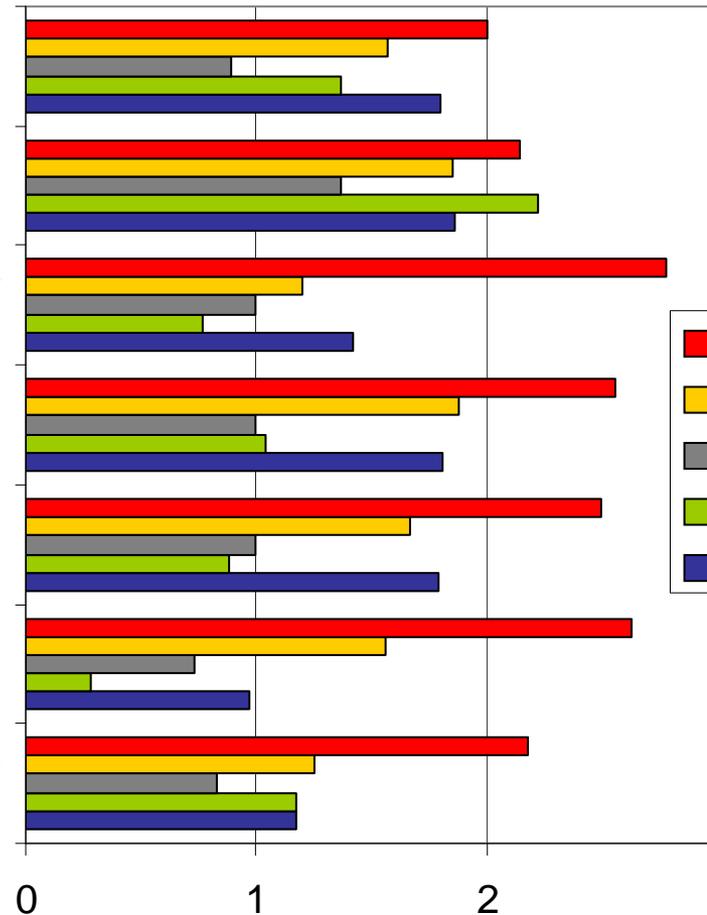
legt die Prioritäten seiner Arbeit mit Blick auf die Bedürfnisse seiner Kunden fest.

... optimiert bestehende Dienstleistungen auf Grundlage der Rückmeldungen seiner Kunden.

... erkennt Entwicklungsbedarf für zukünftig relevante Dienstleistungen.

... entwickelt Problemlösungen zeitgerecht.

fördert den Erfahrungsaustausch zwischen Bibliotheken.



Ø = +1,29

Ø = +2,39

Ø = +1,10

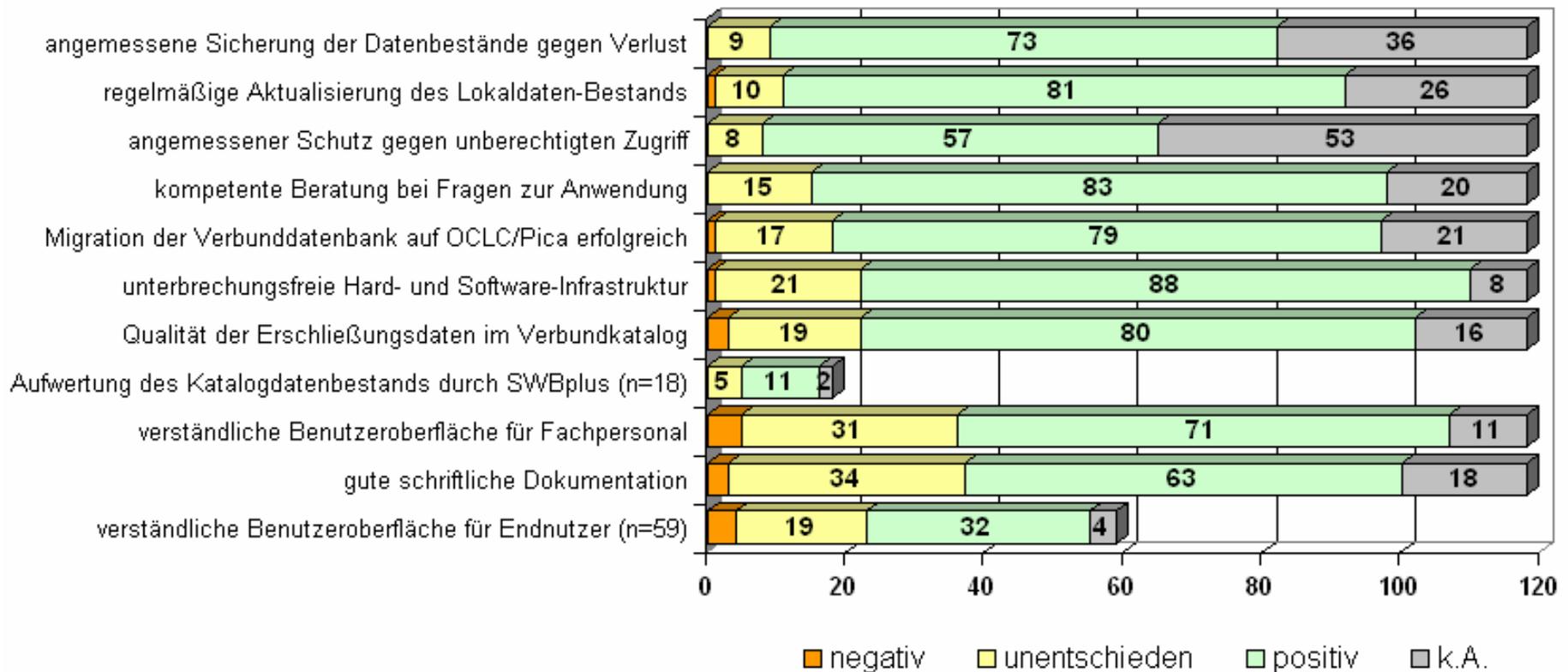
Ø = +1,00

Ø = +1,25

Vereinfachung der Zufriedenheitsskala

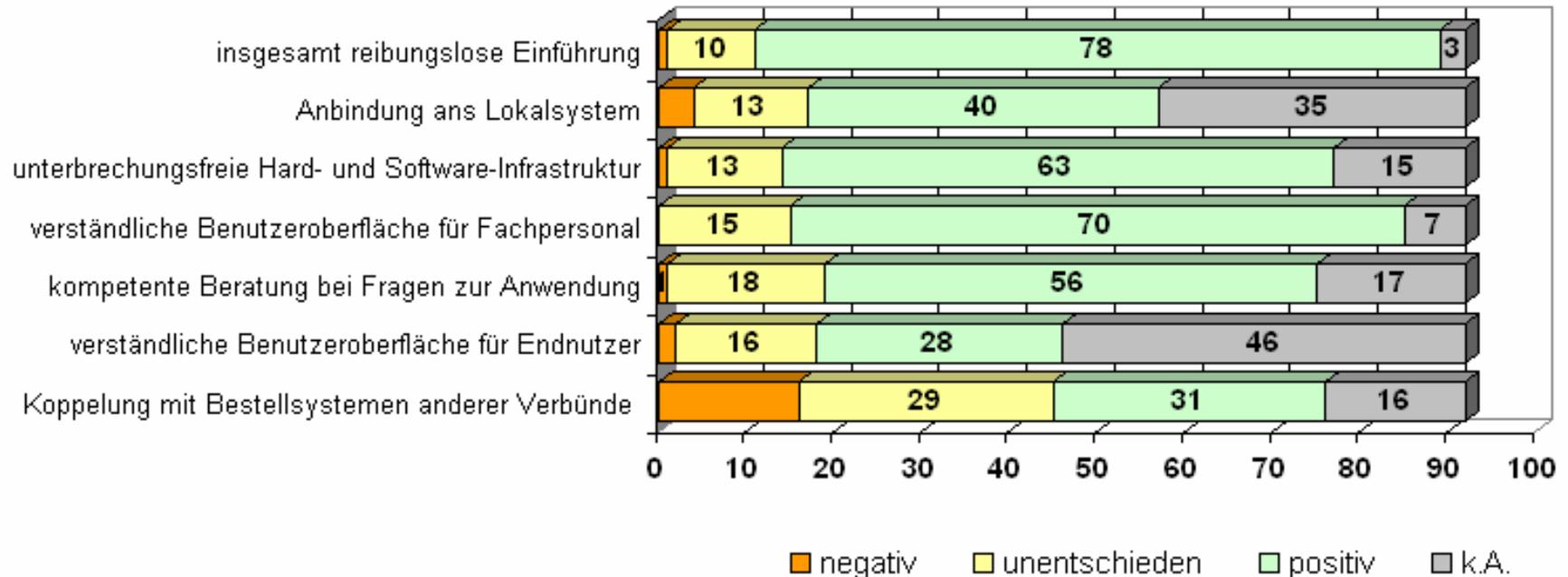
	lehne voll ab		unentschieden			stimme voll zu		k.A.
	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	
beratung durch	<input type="radio"/>							
ndreichungen zu (Mailinglisten)	<input type="radio"/>							
	negativ		unentschieden			positiv		keine Angabe

Im Detail: Verbundkatalog (n=118)



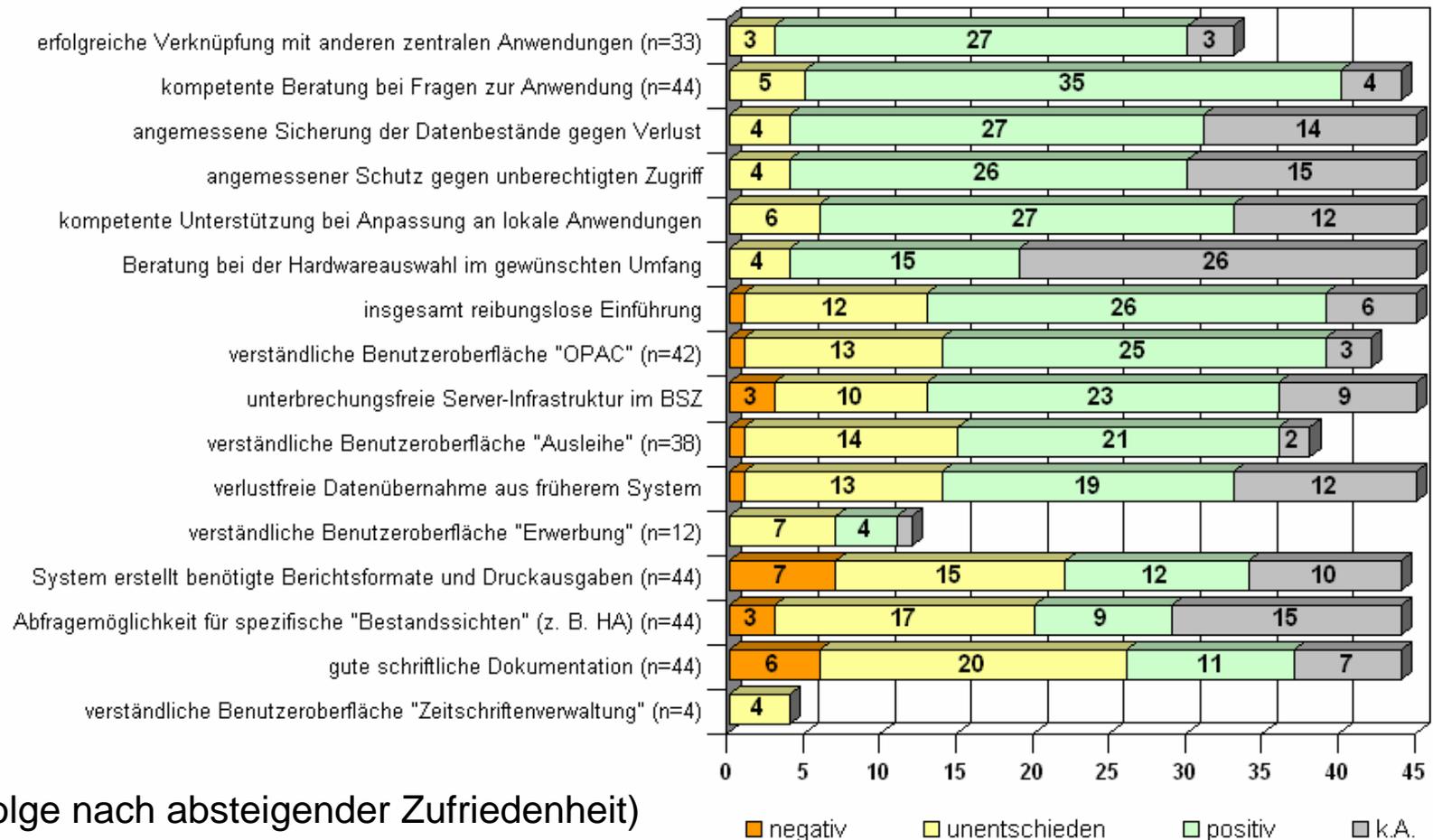
(Reihenfolge nach absteigender Zufriedenheit)

Im Detail: Online-Fernleihe (n=92)

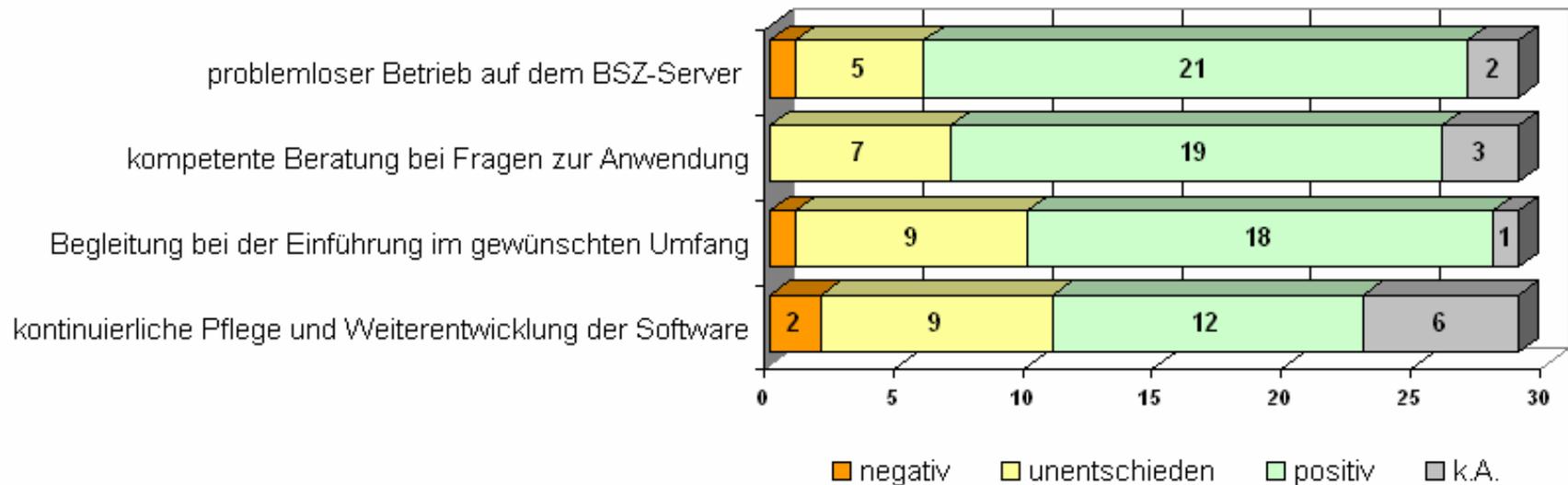


(Reihenfolge nach absteigender Zufriedenheit)

Im Detail: Lokalsystem HORIZON (n=45)

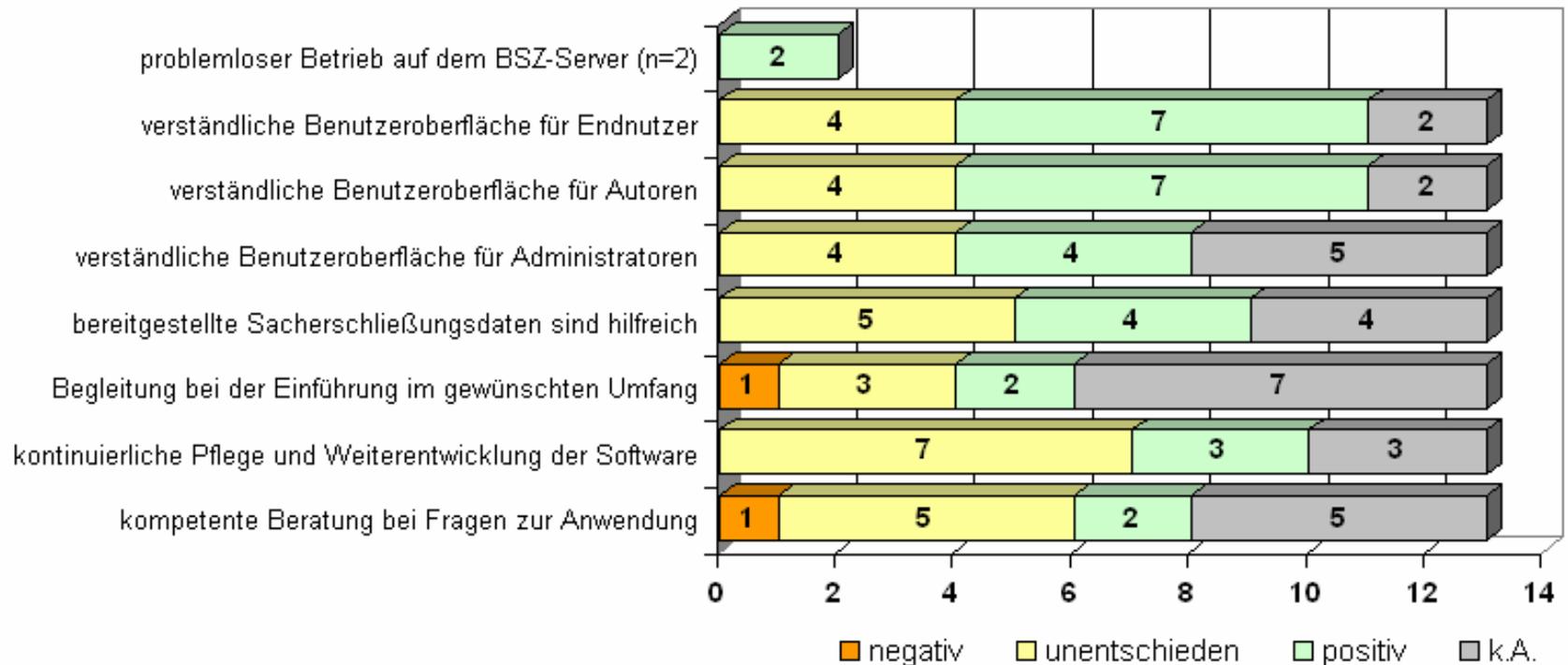


Im Detail: ELEKTRA (n=29)



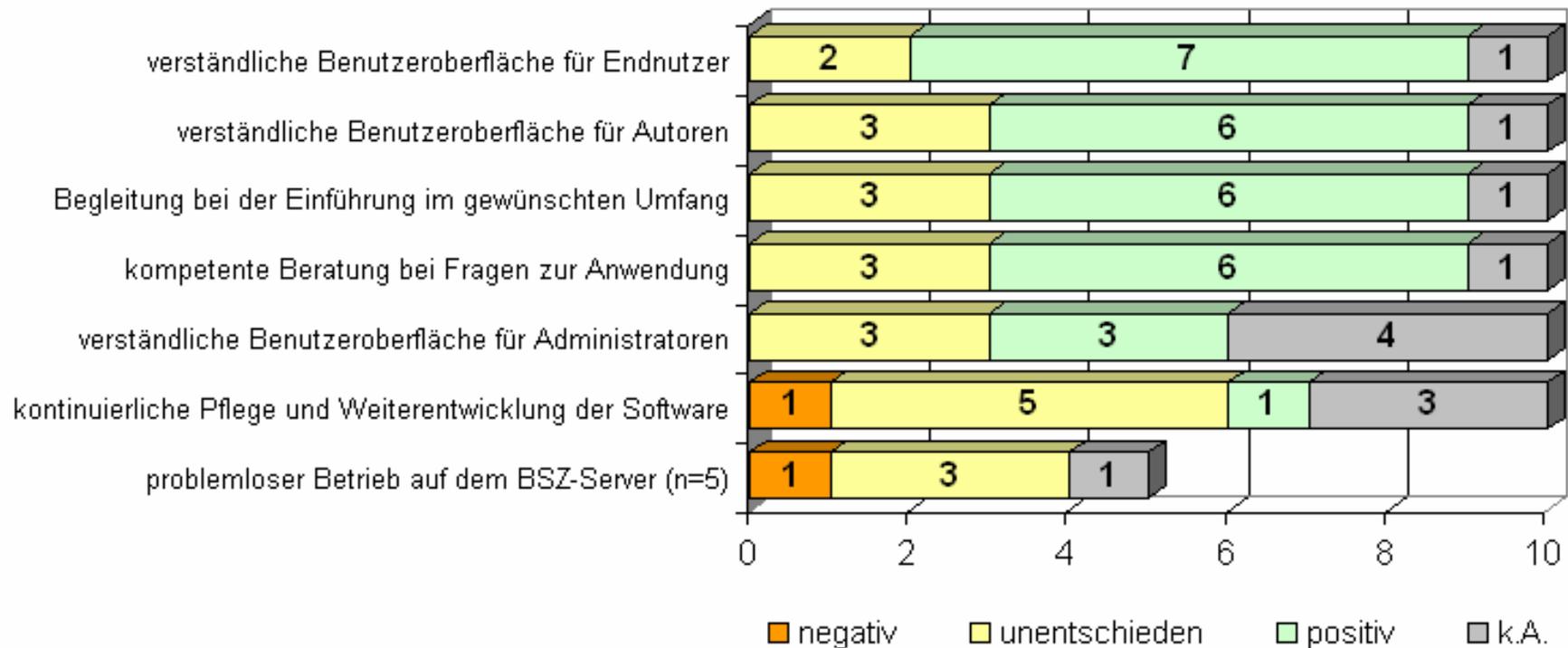
(Reihenfolge nach absteigender Zufriedenheit)

Im Detail: OPUS (n=13)

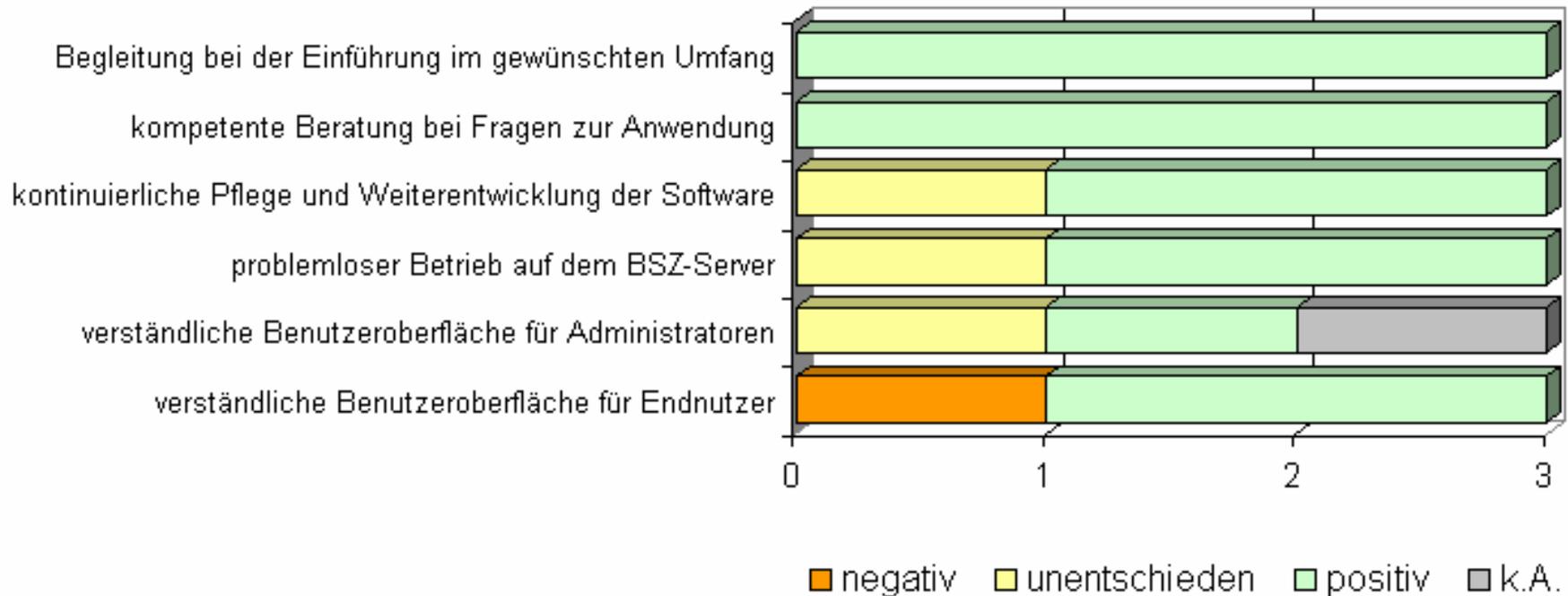


(Reihenfolge nach absteigender Zufriedenheit)

Im Detail: ESem (n=10)



Im Detail: Depotsysteme (n=3)



Themen in den Kommentarfeldern

Einzelkommentare von insgesamt 67 Teilnehmern (kein „Mehrheitsvotum“), insbesondere zu folgenden Themen:

- differenziertere Betreuung der Kundengruppen
- Transparenz bei Planung und Entwicklung neuer Angebote
- Mehr und kontinuierlichere Fortbildungsangebote (PICA!)
- Realisierung der verbundübergreifenden Online-Fernleihe
- effizientere OPUS-Betreuung
- HORIZON-Benutzeroberfläche
- Qualitätskontrolle der Erschließungsdaten im Verbundkatalog

Fazit und Diskussionsansätze

- Die Kunden sind mit dem BSZ insgesamt hoch zufrieden.
- Das BSZ leistet für viele Bibliotheken einen wichtigen Beitrag.
- Mögliche Ansatzpunkte für Verbesserungen:
 - (Wie) kann das Marketing speziell für die neuen Dienstleistungen (Digitale Bibliothek) verbessert werden?
 - Wie können Entwicklungsaktivitäten inhaltlich und zeitlich besser am Kundenbedarf ausgerichtet werden? Wie überprüft das BSZ seine Neuprodukte/Entwicklungen?
 - Wie kann den unterschiedlichen Bedürfnissen verschiedener Kundengruppen Rechnung getragen werden?
 - (Wie) sind die Kundengruppen zu priorisieren?
 - Wie können die Kommunikationsstrukturen optimiert werden?

Vielen Dank für Ihr Interesse!

Haben Sie weitere Fragen?

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