

# Thema

- Von der Gemeinwesenanalyse zur Auskunftsevaluierung: Kundenbefragungen und Kundenerhebungen an der Münchener Stadtbibliothek
- Was haben wir gemacht und was haben wir daraus gemacht
- Einzelne Anwendungen und darausfolgende Maßnahmen
- Schwerpunkt: Auskunftsevaluierung
- Praktische Erfahrungswerte

## Hintergrund

- Seit Mitte der 90-er Jahre steht der Kunde im Mittelpunkt von Marketing und Management
- sinkende Ressourcen, Nutzungseinbruch nach Gebühreneinführung und politische Diskussion der Öffnungszeiten
- forderten effektiven kundenorientierten Mitteleinsatz
- sowie erweiterte Methoden der Markt- und Nachfrageanalyse

## Gemeinwesenanalyse

- Kooperation Münchner Stadtbibliothek / Statistisches Amt
- Vergleich Nutzer- / Einwohnerdaten
- Adressen, Geschlecht, Altersgruppen, Nationalitäten, Haushalt mit / ohne Kinder, topografische Faktoren, Erreichbarkeit
- Ergebnis: Nutzer- / Einwohnerprofile pro Bibliothek mit Einwohner- / Nutzerstrukturen, „weißen Flecken“
- Marktdaten für lokale Werbe- und Kontaktmaßnahmen, Zielgruppendefinition, mittelfristige Systemplanung
- Ziel ist Wiederholung in Mehrjahresintervallen

# Kundenbefragungen

- in Zentralbibliothek, später in ausgewählten Zweigstellen
- Unterstützung durch Statistisches Amt
- Pretest zur Verständlichkeit der Fragen
- jeweils einwöchige Fragebogenaktion (April / Oktober)
- Fragen zum Nutzerprofil
- Nutzerverhalten
- Kenntnis der Bibliothek und des Angebots
- im Zentrum: Zufriedenheit mit Medien-, Rechercheangebot, Personal, Ausstattung, Öffnungszeiten, Veranstaltungen

# Kundenbefragungen

- Geschlossene Fragen, teilweise kombiniert mit Bewertungsskala 1 bis 3 bzw. 1 bis 5
- sowie offene Fragen und Möglichkeit für Anregungen, Kritik, Wünsche
- Durchführung in Zentralbibliothek durch Mitarbeiter, in Zweigstellen durch Studenten
- Erfahrungen
  - breitere Bewertungsskala: differenziertere Ergebnisse
  - Einsatz von Fremdpersonal: höhere Akzeptanz
  - Anzahl offener Fragen gering halten
  - neben Daten auch Imagegewinn

## Infas-Umfrage

- BIX-Teilnahme mit Infas-Umfrage 2002
- Vorteile: Professionalität, Befragung von Kunden und Nichtkunden, Benchmarking
- Ergebnisse im Vergleich mit anderen Bibliotheken in der politischen Argumentation effektiv(er) einsetzbar
- Ziel ist Wiederholung in Mehrjahresintervallen

## Maßnahmen

- Schulung Kundenorientierung für alle Mitarbeiter:  
Förderung Kundenbewusstsein; Festlegung verbindlicher Servicekriterien
- Optimierung Produktqualität
  - Neues Bestandskonzept: Kundenorientierung statt universelle Ausrichtung
  - Internet-Schulungen für Mitarbeiter / Produkt Auskunft
  - PC-, Internet-, Opac-Kurse für Kunden
- Prozessoptimierung
  - Flexibilisierung der Arbeitszeit: Teams organisieren Arbeit / Zeit kundenorientiert; mit Fortbildung Teamentwicklung
  - Integrierter Geschäftsgang: 20 % Personalabbau in

# Auskunftsevaluierung: Konzeption

- Gemeinsames Projekt Zentralbibliothek / Bayerische Bibliotheksschule
- Modell HdM Stuttgart
- Projektziele
  - Messung der Auskunftsqualität aus Kundensicht
  - Erhebung Zufriedenheit mit gesamter Auskunftssituation
  - Aufdeckung von Schwachstellen
  - Ermittlung von Ansatzpunkten zur Leistungsverbesserung
  - Ermittlung von Schulungsbedarf
  - Ermittlung der eigenen Kundenorientierung durch Mitarbeiterbefragung
  - Vergleich Kunden-/ Eigensicht

# Auskunftsevaluierung: Durchführung

- Offene Information und Kommunikation im Vorfeld:  
Ziel ist Chance zur Qualitätsverbesserung, nicht Kontrolle
- 35 Studenten stellen incognito Fragen
- wählen Fragen nach persönlichen Interessen

## Auskunftsevaluierung: Bewertungsschritte

- Bewertung der Auskunftssituation nach 5 Kriterien mit Bewertungsskala von +3 bis –3
  - Wie gut wurde Ihre Frage verstanden?
  - Wie zufrieden waren Sie mit der Antwort?
  - Wie nützlich war die Antwort?
  - Wie freundlich war der Bibliothekar?
  - Wie sehr sind Sie bereit zum selben Bibliothekar zurückzukehren? Fazit aus Qualitätsmessung
- zusätzlich schriftliche Beschreibung des Interviews und
- Auflistung hilfreicher bzw. hinderlicher Aspekte
- Mitarbeiter bewerten eigene Kundenorientierung sowie Rahmenbedingungen Auskunft mit Skala +3 bis -3

# Auskunftsevaluierung: Ergebnisse

## Qualität der Auskunft

- Alle 5 Kriterien spielen zusammen / Korrelationen:
  - Freundlichkeit steht an erster Stelle, toppt auch mangelnde Nützlichkeit
  - Zufriedenheit abhängig von gesamter Gesprächsatmosphäre sowie von der Nützlichkeit
  - Nützlichkeit abhängig von Verständnis
  - Verständnis abhängig von Interviewtechnik
  - Interviewtechnik mit Kommunikations- und Fachkompetenz -> Nützlichkeit -> Zufriedenheit

# Auskunftsevaluierung: Ergebnisse

## Korrespondiert mit Ranking hilfreicher Aspekte

- häufig genannt:
  - Freundlichkeit
  - Fachkompetenz
  - Interviewkompetenz
  - Kunden in Recherche einbeziehen /  
Bildschirmeinsicht
  - Begleiten ans Regal / Aufschreiben der Signatur
  - Begrüßen, Blickkontakt
  - Offenheit für Thema
  - Zuhören, nicht Unterbrechen
  - Nachfrage, ob das Richtige gefunden wurde
- also Stärken der Sach- und Kommunikationsebene  
(verbale / nonverbale Interaktion)

# Auskunftsevaluierung: geplante Maßnahmen

- Externe Schulung zur Auffrischung Interviewtechnik
- Interne Schulungen zur Verbesserung der Fachkompetenz
- Vertiefung interner Regeln / Standards
  - Gespräch aktiv eröffnen; freundliche, offene Mimik
  - Weglegen von Nebentätigkeiten
  - keine Fixierung auf den OPAC als Allheilmittel
  - Einbeziehen in Recherche, Erklärung des Suchwegs
  - „Gibt's nicht“ gibt's nicht, nach Alternativen suchen
- Wiederholung der Auskunftsevaluation in 3 Jahren

## Erfahrungswerte

- Kundenerhebungen / -Befragungen ergänzen sich
- liefern quantitative und qualitative Daten für Produktverbesserung, mittelfristige Zielplanungen etc.
- möglichst professionell durchführen / Partner suchen
- stringent Maßnahmen ableiten und umsetzen
- Ergebnisse offen kommunizieren
- nicht zu unterschätzen sind die positiven Wirkungen:
  - Wechselwirkung Kunden- <-> Mitarbeiterzufriedenheit
  - Offenheit gegenüber Kundenwünschen /– Erwartungen bringt Imageverbesserung