

# Nutzungsstatistiken als Instrument des Customer Relationship Management (in wissenschaftlichen Bibliotheken)

Roundtable der Managementkommission des DBV am 22.11.2004 an  
der Stadtbibliothek Würzburg

# Recherche nach „CRM“ bei Google

Google News BETA

Web Bilder Groups Verzeichnis News

crm News-Suche Web-Suche Einstellungen

News Ergebnisse 1 - 10 von ungefähr 430 für crm (0,07 Sekunden)  
Sortiert nach Relevanz **Sortiert nach Datum**

**Schlagzeilen**  
International  
Deutschland  
Wirtschaft  
Wissen/Technik  
Sport  
Unterhaltung  
Gesundheit

News Alerts


Über Google News

**Hosted CRM: Sugar gibt es nun auch zur Miete**  
Computerwoche - vor 2 Stunden gefunden  
Dem Salesforce.com-Vorbild, Lösungen für das Customer-Relationship-Management (CRM) über das Internet an Kunden zu vermieten, folgt nun ein Anbieter von ...  
[Die KUMATronik Software GmbH liefert die Version 2.6 der Verivox](#)  
[Die KUMATronik Software GmbH liefert die Version 2.6 der DocHouse ...](#) PresseBox (Pressemitteilung)(abonnement)  
[und 3 ähnliche Artikel »](#)

**PeopleSoft auf der CRM-expo 2004**  
PresseBox (Pressemitteilung)(abonnement) - vor 6 Stunden gefunden  
(box) Pleasanton/ Köln, 05.11.2004 - PeopleSoft Inc.(Nasdaq: PSFT) präsentiert auf der CRM-expo 2004 (Halle 10.2, Stand D10) innovative Konzepte und neue ...  
[Guter Draht zum Kunden - Symposion zu Customer Relationship ...](#) idw (Pressemitteilung)  
[CRM-expo 2004: Kundenmanagement für prozessorientierte ...](#) ECommerce Magazin  
[PeopleSoft auf der CRM-expo 2004](#) Pressrelations (Pressemitteilung)  
[Verivox - und 6 ähnliche Artikel »](#)

**CRM-Lösung bei Pernod Ricard von update software**  
braumanager (Abonnement) - vor 3 Stunden gefunden  
Die update software AG, Wien, hat sich mit ihrer Customer Relationship Management (CRM)-Lösung bei Pernod Ricard durchgesetzt. ...

**CRM stößt auf wenig Gegenliebe**  
ZDNet.de - 3. Nov. 2004  
Customer Relationship Management (CRM) stößt besonders bei deutschen Unternehmen auf wenig Gegenliebe. Die Fixierung auf die Produktion ...  
[Management-Trends auf dem Prüfstand](#) Firmenpresse (Pressemitteilung)  
[CRM stößt auf wenig Gegenliebe](#) it-news.cc  
[CRM stößt auf wenig Gegenliebe](#) Presstext.at  
[und 9 ähnliche Artikel »](#)

**Tiscover launcht neues Webportal**  
extradienst - vor 4 Stunden gefunden  
... Management". Mit den drei Produkten Booking Center, Zimmer Info und Address/CRM ist für effizientes Arbeiten im Tourismusverband gesorgt. ...  
[extradienst](#)

# Definition von CRM im Kontext von Bibliotheken

- CRM ist ein ganzheitlicher Ansatz zur Bibliotheksführung
- Integration und Optimierung aller kundenbezogenen Prozesse innerhalb der Bibliothek
- Ziel ist die Schaffung von Mehrwert für Kunden (und Liefereranten)

# Zielsetzungen von CRM-Strategien

- Effizienzsteigerung
- Verbesserung der Wissensbasis
- Ausbau der Kundenbindung
- Verbesserung der Neukundengewinnung
- Imageverbesserung

# Worum geht es bei CRM wirklich?

- Kundenbeziehungen
- Kundenbeziehungsmanagement
- Modernes Kundenmanagement
- „gezieltes Marketing“
- um einen der fünf wichtigsten Marketingtrends
- um die Beziehungsarbeit eines Unternehmens (einer Bibliothek) zu seinen Kunden

# Schritte auf dem Weg zu CRM-Entscheidungen

- Operative CRM-Prozesse (Unterstützung im Front Office-Bereich)
- Analytisches CRM (+ Informationspotential der Kundeziehung)
  - = alle relevanten Daten werden in einem *Data Warehouse* systematisch erfasst und durch *Online Analytical Processing (OLAP)* und *Data Mining* abgefragt und analysiert

Es geht somit ...

- um die Bibliothekskunden,
- um deren Wünsche und Interessen

Es geht also um die Frage,...

- welche Dienste und Dienstleistungen erwarten die Bibliothekskunden von den Bibliotheken.

# Ermittlung der Kundenerwartungen durch

- schriftliche Umfragen bei aktiven Kunden
- Umfragen bei Nichtkunden
- Delphi-Umfragen (in mehreren Schritten)
- Zielgruppenorientierte schriftliche Umfragen
- Zielgruppenorientierte Interviews
- Kundenworkshops
- Feedback-Analysen / Beschwerdemanagement
- Verwendung statistischer Methoden

Frage:

Wer sind unsere Kunden?

# Produkte / Dienstleistungen einer wissenschaftlichen Bibliothek (1)

## ■ Dienstleistungen

- Information und Auskunft
- Recherchen jeder Art
- Bereitstellen von Medien
- Dokumentlieferung
- Kopierdienste

## ■ Produkte

- Bibliothekskatalog / Bibliothekssystem
- Datenbankangebote (CD-Rom / Online)
- Medienbestand (konventionell)
- Medienbestand (elektronisch)
- Linksammlungen

# Produkte / Dienstleistungen einer wissenschaftlichen Bibliothek (2)

- „Produkterweiterungen“

- „Alert-Service

- „My Library“ – Konzept

- Aufnahme von Abstracts in Titelaufnahmen

- Natürlichsprachige Recherche in Titelaufnahmen

- Graphische Darstellung der Thesaurusbegriffe

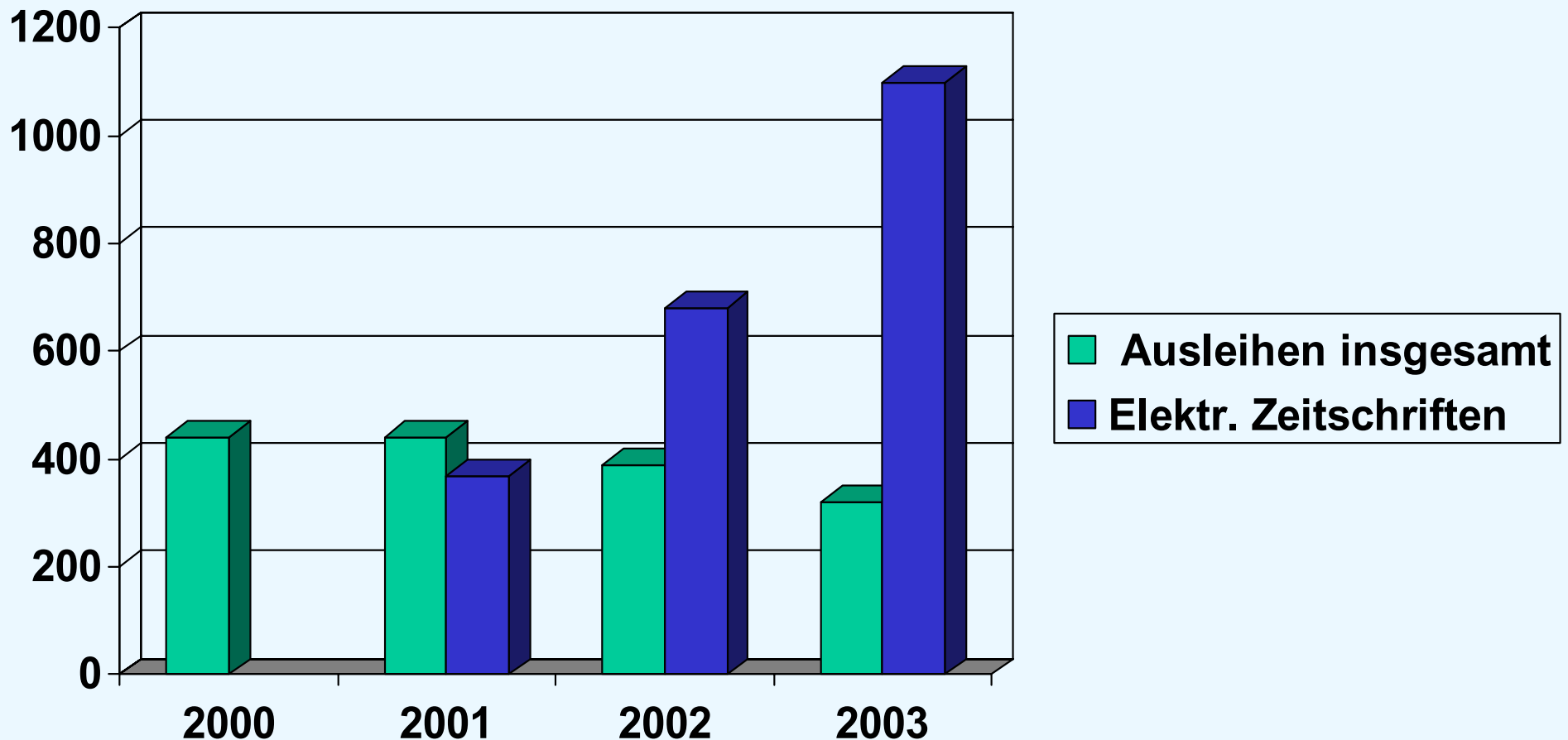
- Digitalisierung von Bibliotheksmedien

- •  
•  
•  
•

# Indikatoren für die Performance von Bibliotheken im Vergleich

Indikatoren	Institution	Institution	Institution	Institution	Institution	Institution	Institution
<b>Kurzdefinition</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>	<b>F</b>	<b>G</b>
Beitrag der Hochschule an die Bibliothek als Prozentsatz des Hochschul Etats	2.9%	1.3%	3.1%	1.9%	3.2% (2001)	5.2% (2001)	1.3% (2001)
Gesamtausgaben der Bibliothek pro Studierender (in CHF)	2'585	365	1'945	1'876	2'271	2'580	2'325
Gesamtausgaben der Bibliothek pro aktiven Benutzer (in CHF)	1'282	399	1'877	949	k.A.	k.A.	k.A.
Personalausgaben als Prozentsatz der Gesamtausgaben der Bibliothek	56.2%	62.4%	50,1%	42.2%	52.5%	49.1%	49.3%
Erwerbungskosten als Prozentsatz der Gesamtausgaben der Bibliothek	33.7%	32.7%	31%	41.2%	31%	34.1%	36.6%
Kosten für elektronische Dienstleistungen als Prozentsatz der gesamten Erwerbungskosten	11.9%	59.2%	k.A.	2.2%	k.A.	k.A.	k.A.
Kosten für Zeitschriften als Prozentsatz der gesamten Erwerbungskosten	76.8%	34%	81.7%	86%	57%	48.7%	80.5%
Erwerbungskosten pro Studierender (in CHF)	869	119	603	773	704	881	851
Anzahl Mitarbeitende pro 1000 Studierende	14	4	12	14	22	30	21
Mitarbeitende für die Entwicklung von e-Dienstleistungen als Prozentsatz der Gesamtzahl der Mitarbeitenden	3.6%	4.8%	23.3%	k.A.	k.A.	k.A.	k.A.
Publikumsfläche pro 1000 Studierende	248 m <sup>2</sup>	113m <sup>2</sup>	216m <sup>2</sup>	k.A.	k.A.	k.A.	k.A.
Anzahl Publikumsarbeitsplätze pro 1000 Studierende	33	16	60	204	k.A.	k.A.	k.A.
Anzahl Computerarbeitsplätze pro 1000 Studierende	5.6	3.6	11.5	40	k.A.	k.A.	k.A.

# Medienausleihe und Nutzung elektronischer Zeitschriften an der ETH Zürich



# Nutzung elektronischer Bibliotheksdienstleistungen an der ETH Zürich

(% an Benutzern, die hinsichtlich einer häufigen Nutzung  
mit „ja“ geantwortet haben; Jahr 2001)

78%

Use online  
catalog



72%

Borrow  
books



62%

Use  
e-journals



37%

Use DBs



9%

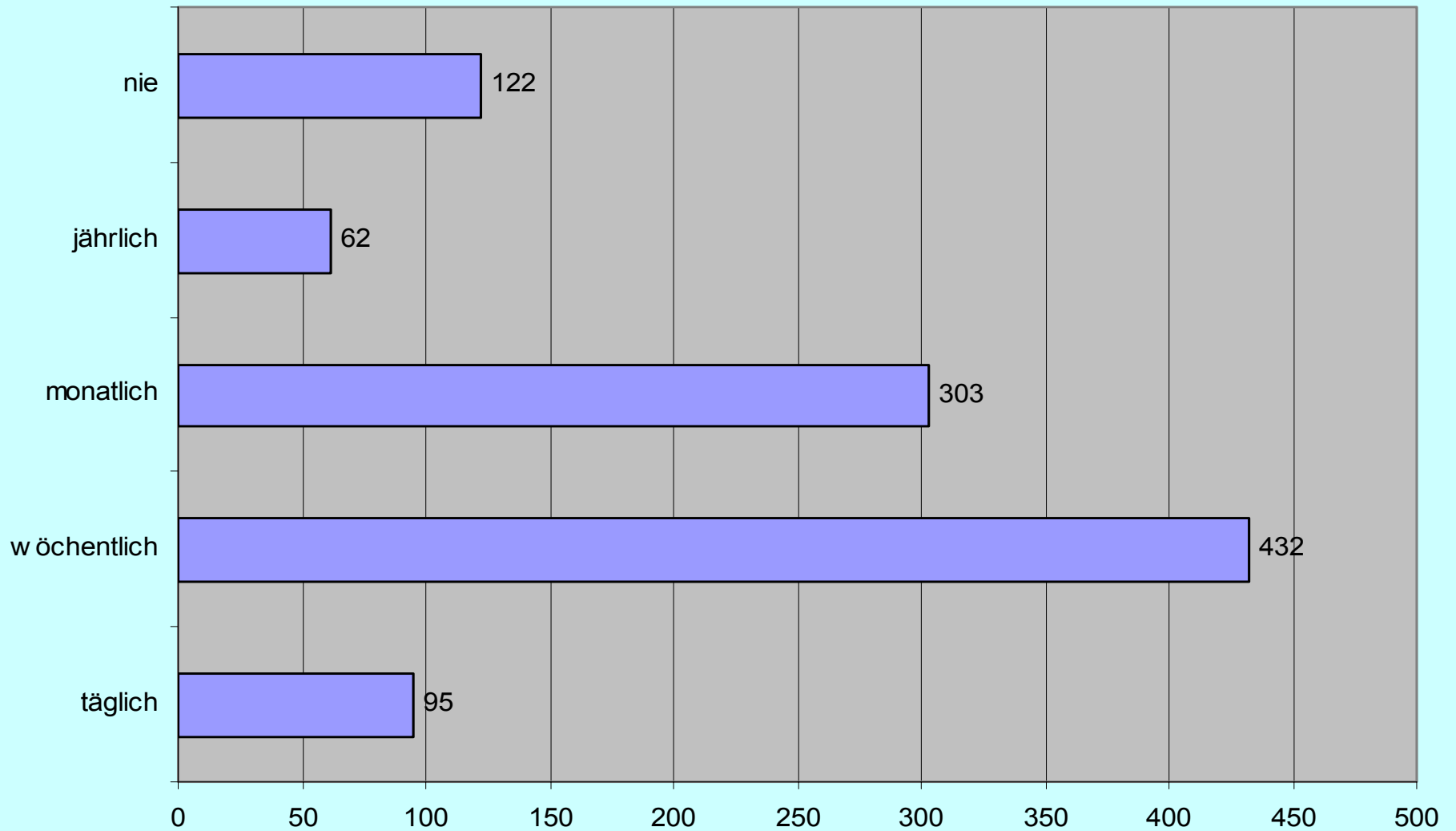
Use online  
articles & docs



0%

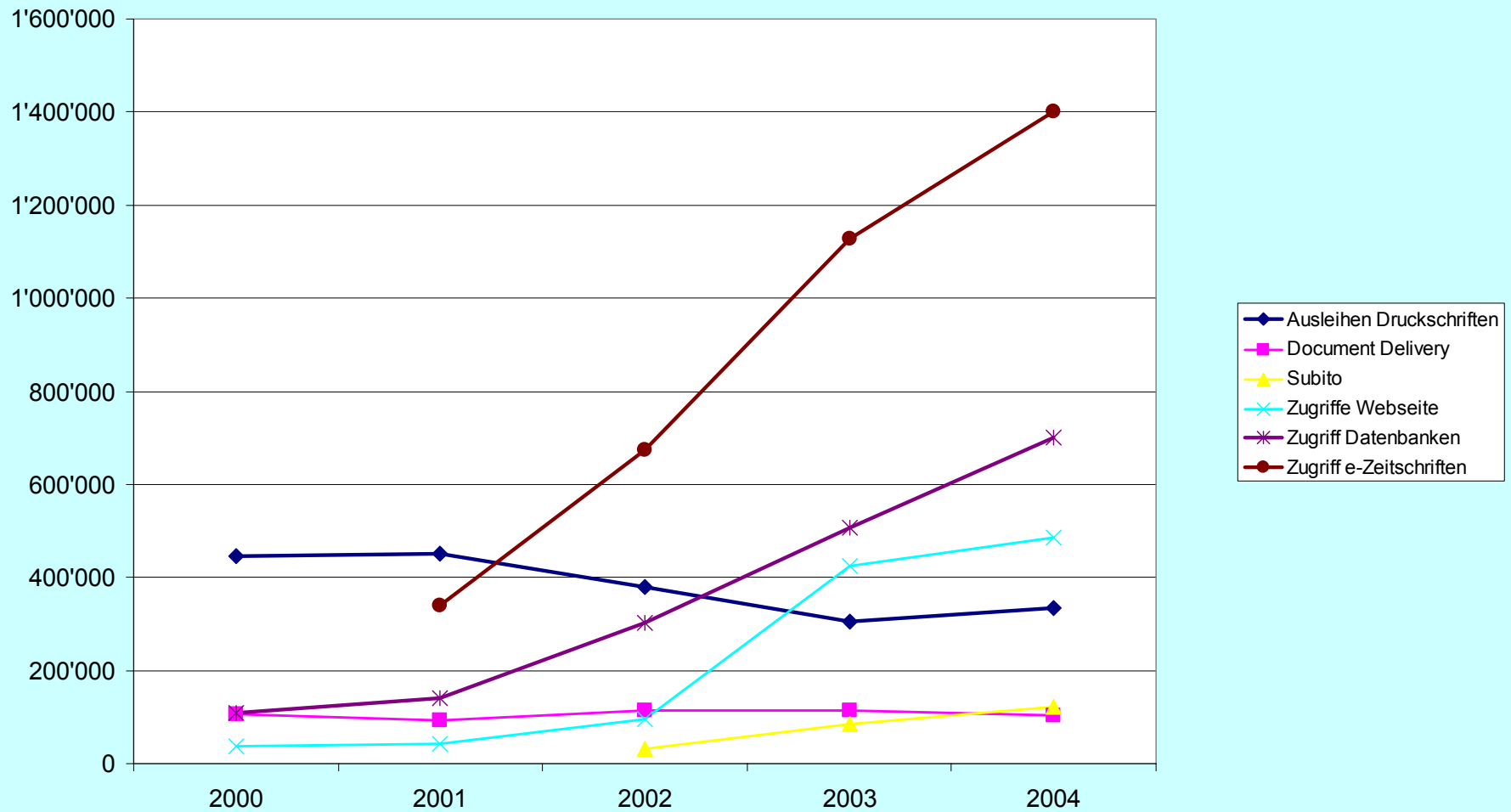
Use link  
collection

# Nutzungshäufigkeit des Online-Katalogs

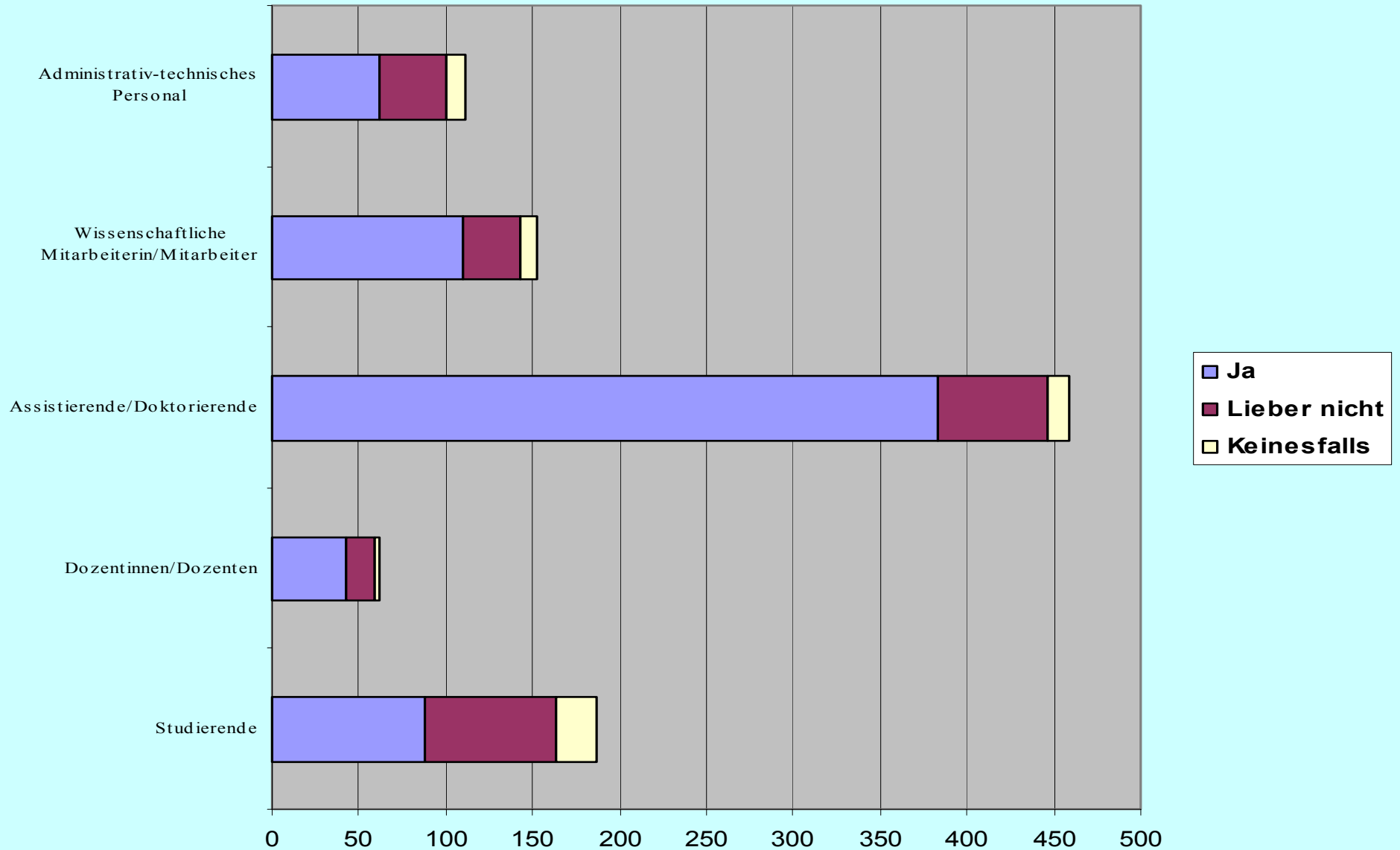


# Nutzung der wichtigsten elektronischen Bibliotheksangebote (2002-2004)

Nutzung der Angebote der ETH-Bibliothek 2000-2004



# Möglicher Verzicht auf gedruckte Zeitschriftentitel



# Nutzung der elektronisch recherchierbaren Zeitschriftentitel an der ETH Zürich (2001-03)

Place	Title	Publisher	2001	2002	2003	Diff.%	Diff.%
1	Nature	Nature/Macmillan	7541	35692	101874	373	185%
2	Science	Am.Assoc.Adv.Scienc	24428	34230	36255	157	6%
3	Journal of the American Chemical Society	ACS	13330	26442	30450	98	15%
4	Journal of Biological Chemistry	Am.Soc.Biochem.&Mo	13876	18851	24582	36	30%
5	Proceedings of the National Academy of Sciences	Nat.Acad.Sciences	13948	16814	19883	21	18%
6	Angewandte Chemie : International Edition	Wiley	*	14624	16970	n/a	16%
7	Nature Medicine	Nature America	*	1953	15158	n/a	676%
8	Nature Biotechnology	Nature America	1012	3979	12507	193	214%
9	Tetrahedron Letters	Elsevier	3408	4871	11112	43	128%
10	Journal of Organic Chemistry	ACS	6518	11090	10072	70	-9%
11	Organic Letters	ACS	5056	6542	9713	29	48%
12	Nature Neuroscience	Nature America	*	1360	9624	n/a	608%
13	Nature Genetics	Nature America	*	1578	9269	n/a	487%
14	Nature Cell Biology	Nature/Macmillan	657	2620	8073	299	208%
15	Journal of Physical Chemistry A & B	ACS	4076	5329	7075	31	33%
16	Oncogene	Nature	*	237	6714	n/a	2733%
17	Nature Structural Biology	Nature America	603	2161	6549	258	203%
18	EMBO Journal	Oxf. Univ. Press	3026	5608	6491	85	16%
19	Journal of Chemical Physics	AIP	4422	6273	6416	42	2%
20	Biochemistry	ACS	3660	5686	6386	55	12%
21	Cell	Cell Press	5745	3829	6130	-34	60%
22	Angewandte Chemie	Wiley	*	6184	5925	n/a	-4%
23	Tetrahedron	Elsevier	1854	4871	5922	163	22%
24	Environmental Science and Technology	ACS	2429	3404	5826	40	71%
25	Journal of Bacteriology	Am.Soc.Microbiology	*	4841	5655	n/a	17%
26	Journal of Cell Biology	Rockefeller Univ. Press	3694	4464	5618	21	26%
27	Physical Review Letters	APS	4944	6401	5559	29	-13%
28	Langmuir	ACS	2503	4841	5439	93	12%
29	Organometallics	ACS	2829	3987	5302	41	33%
30	EMBO Reports	Nature	*	877	5083	n/a	480%
31	Applied and Environmental Microbiology	Am.Soc.Microbiology	*	3847	5046	n/a	31%
32	Journal of Physics: Condensed Matter	IoP	2429	3816	4620	57	21%
33	Journal of Molecular Biology	Academic Press	2689	3923	4450	46	13%
34	Earth and Planetary Science Letters	Elsevier	1254	2200	4384	75	99%
35	Nature Immunology	Nature America	*	617	4348	n/a	605%
36	Physical Review B	APS	3890	4576	4267	18	-7%
37	Acoustical Physics	AIP	*	*	4169	n/a	n/a
38	Applied Physics Letters	AIP	3282	3282	4169	0	27%
39	Chemical Reviews	ACS	2694	3885	4029	44	4%

# Nutzungsreport für e-Zeitschriften an der ETH-Bibliothek (n = 5.307; 2003)

Zeitschriftentitel	2001	2002	2003	2003 (%)
Nature	7541	35692	101874	9,0
Science	24428	34230	36255	3,2
Journal of the American Chemical Society	13330	26442	30450	2,7
Journal of Biological Chemistry	13876	18851	24582	2,2
Proceedings of the National Academy of Sciences	13984	16814	19883	1,8
Angewandte Chemie : International Edition	*	14624	16970	1,5
Nature Medicine	6514	1953	15158	1,3
Nature Biotechnology	3408	3979	12507	1,1
Tetrahedron Letters	5056	4871	11112	1,0
Journal of Organic Chemistry	4944	11090	10072	0,9
Organic Letters	4422	6542	9713	0,9
Nature Neuroscience	*	1360	9624	0,9
Nature Genetics	3660	1578	9269	0,8
Nature Cell Biology	3026	2620	9269	0,8
Journal of Physical Chemistry A & B	4076	5329	9269	0,8
Oncogene	1854	237	9269	0,8
Nature Structural Biology	*	2161	9269	0,8
EMBO Journal	2503	5608	9269	0,8
Journal of Chemical Physics	3890	6273	9269	0,8
Biochemistry	3694	5686	9269	0,8
Gesamtzugriffe pro Jahr		674345	1127780	100,0

# Nutzung von E-Journals der ETH-Bibliothek

## (Print- und Online-Versionen ausgewählter Titel)

Titel	1996 pr.	2001 pr.	2001 onl.	2002 onl.	2003 onl.	2003 pr.
Science	468	332	24	34'230	32'570	441
Proc.Nat.Acad.Sci.	468	332	13'984	16'814	19'885	359
Chem. Communications	88	466	4'102	1'972	k.A.	385
J. Appl. Physics	408	536	3'282	2'272	2'567	716
Physical Review Letters	45	52	4'944	6'401	5'559	141
Supercond. Sci. & Techn.	29	8	618	928	1'082	2
Europ. J. of Physics	7	14	182	312	403	3
Annual Rev.Immun.	26	10	188	328	308	k.A.
Low Temp. Physics	6	10	45	60	41	60
J. Plankton Research	36	14	32	21	63	21

# Zusammenfassung der Nutzungszahlen für elektronische Zeitschriften an der ETH-Bibliothek (2003; durchschn. Zugriff = 175)

- 14% aller elektronischen Titel wurden nicht genutzt
  - Bei 58% der Titel liegen die Zugriffszahlen < 100
  - Für 11% der Titel gibt es keine statistischen Angaben
  - 22 Titel haben mehr als 5.000 Zugriffe
  - 12 Titel haben mehr als 10.000 Zugriffe
  - Mehr als 100.000 Zugriffe entfallen auf einen Titel
- Relativ wenige Titel werden intensiv, viele Titel werden wenig genutzt

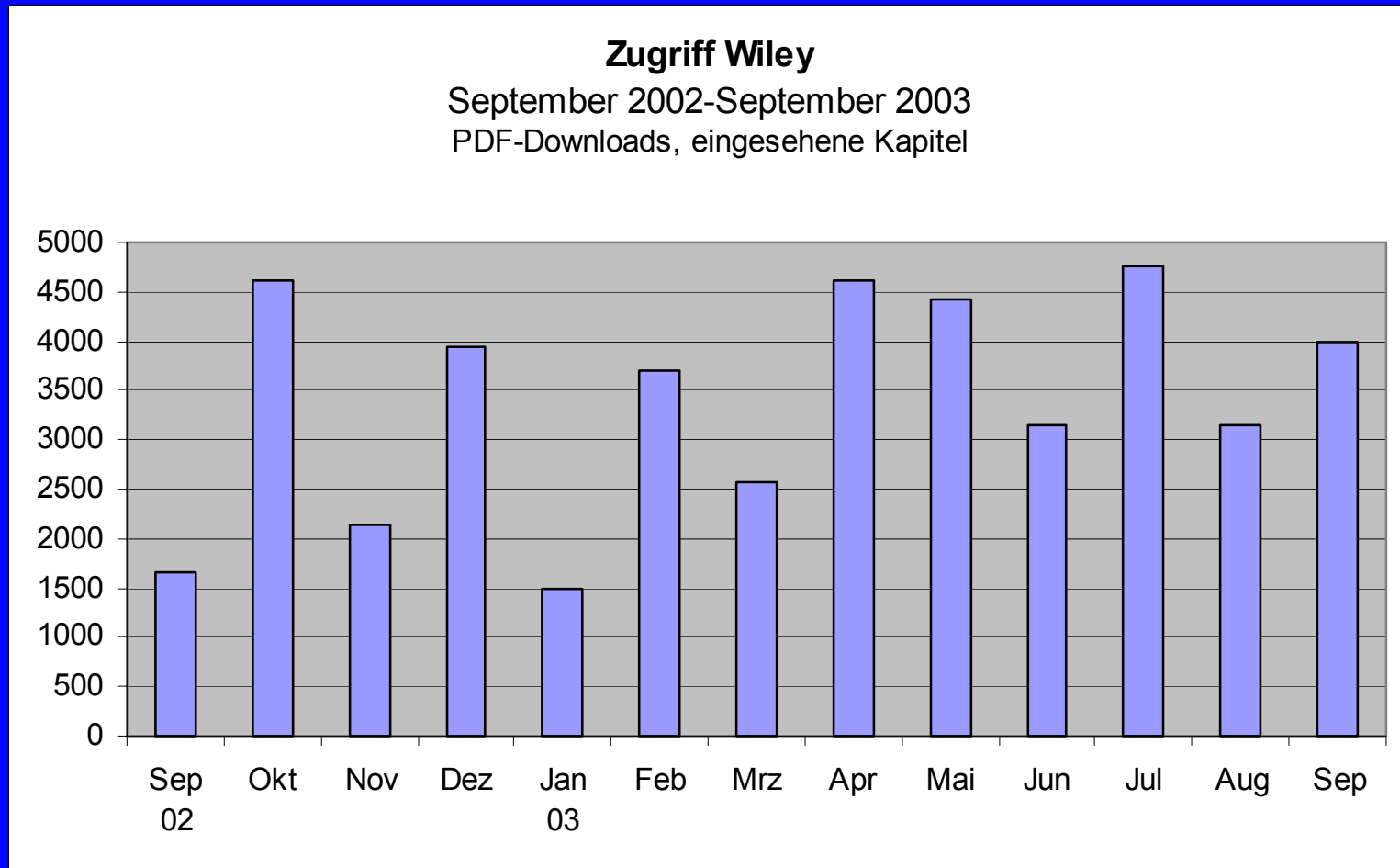
# Frage?

- Welche *möglichen* bibliothekarischen Konsequenzen ergeben sich aus diesen Zahlenangaben?

# Mögliche Antworten!

- Abbestellen von nicht oder nur wenig genutzten Titeln?
- Ist die grosse Zahl der Titel überhaupt für den „Erfolg“ der Universität/der Trägerinstitution notwendig?
- Wo liegt die Grenze von „relevant/nicht relevant“?
- Stehen die Kunden/Kundinnen überhaupt im Zentrum unserer Überlegungen?

# Nutzung von Titeln des Anbieters Wiley Interscience Online Books

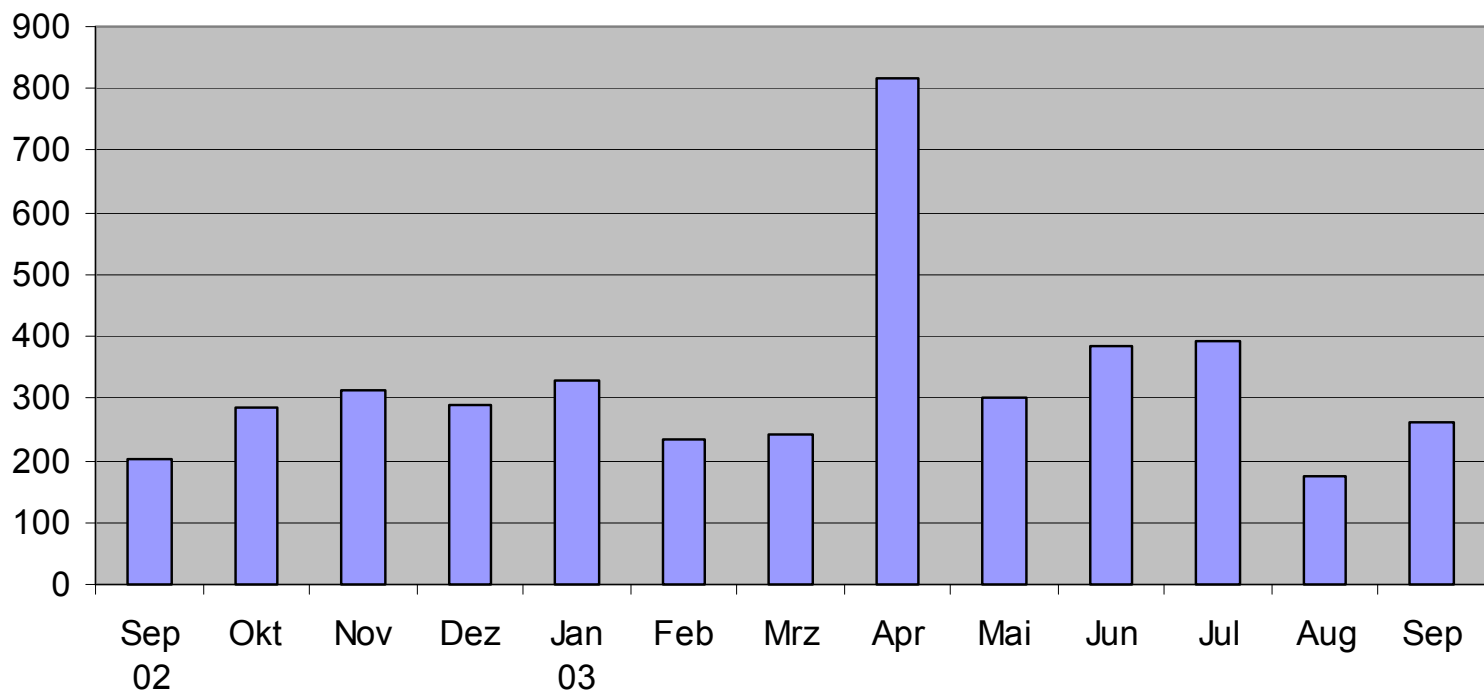


# Nutzung von Ullmann's Encyclopedia of Industrial Chemistry

## Zugriff auf Ullmann's Encyclopedia of Industrial Chemistry

September 2002-September 2003

PDF-Downloads, eingesehene Artikel



# Datenbanknutzung ETH Zürich (2003; n = 102)

Database	SFX enabled	Access	2003	%	2002	2001	2000
Web of Science	SFX	Web	140946	27.54%	104909	63004	52166
IEEE/IEE Electronic Library (IEL)		Web	48005	9.38%	20648		n/a
Wiley InterScience		Web	36590	7.15%			
ScienceDirect		Web	32884	6.43%			
SciFinder Scholar	SFX	NetMan	27403	5.35%	5759	n/a	n/a
Biosis Previews (Biological Abstracts)	SFX	ERL	24881	4.86%	21037	6042	3980
INSPEC	SFX	ERL	20035	3.91%	26086	9207	8204
Neue Zürcher Zeitung = NZZ		Web	17768	3.47%	9426	1589	506
Medline on Silverplatter = Medline Advanced	SFX	ERL	14436	2.82%	12806	3393	4225
ACM Digital Library		Web	12769	2.50%			
GEOTitles	SFX	ERL	9927	1.94%	8067	8928	8174
CAB Abstracts, Commonwealth Agricultural Bureaux #	SFX	ERL	9807	1.92%	8627	3296	4553
Journal Citation Reports = JCR Web / Science Edition		Web	7924	1.55%	8328	296	n/a
El Compendex = Compendex Plus		ERL	7471	1.46%	7291	3780	3693
INIS	SFX	ERL	6844	1.34%	5823	1000	1371
ETDE Energy Database 87-99 (closed)	SFX	ERL	6622	1.29%	5435	620	1012
AGRIS	SFX	ERL	6578	1.29%	5974	2041	2832
Zentralblatt Math		Web	6552	1.28%	4822	5453	4135
Agricola	SFX	ERL	5747	1.12%	5304	2703	3584

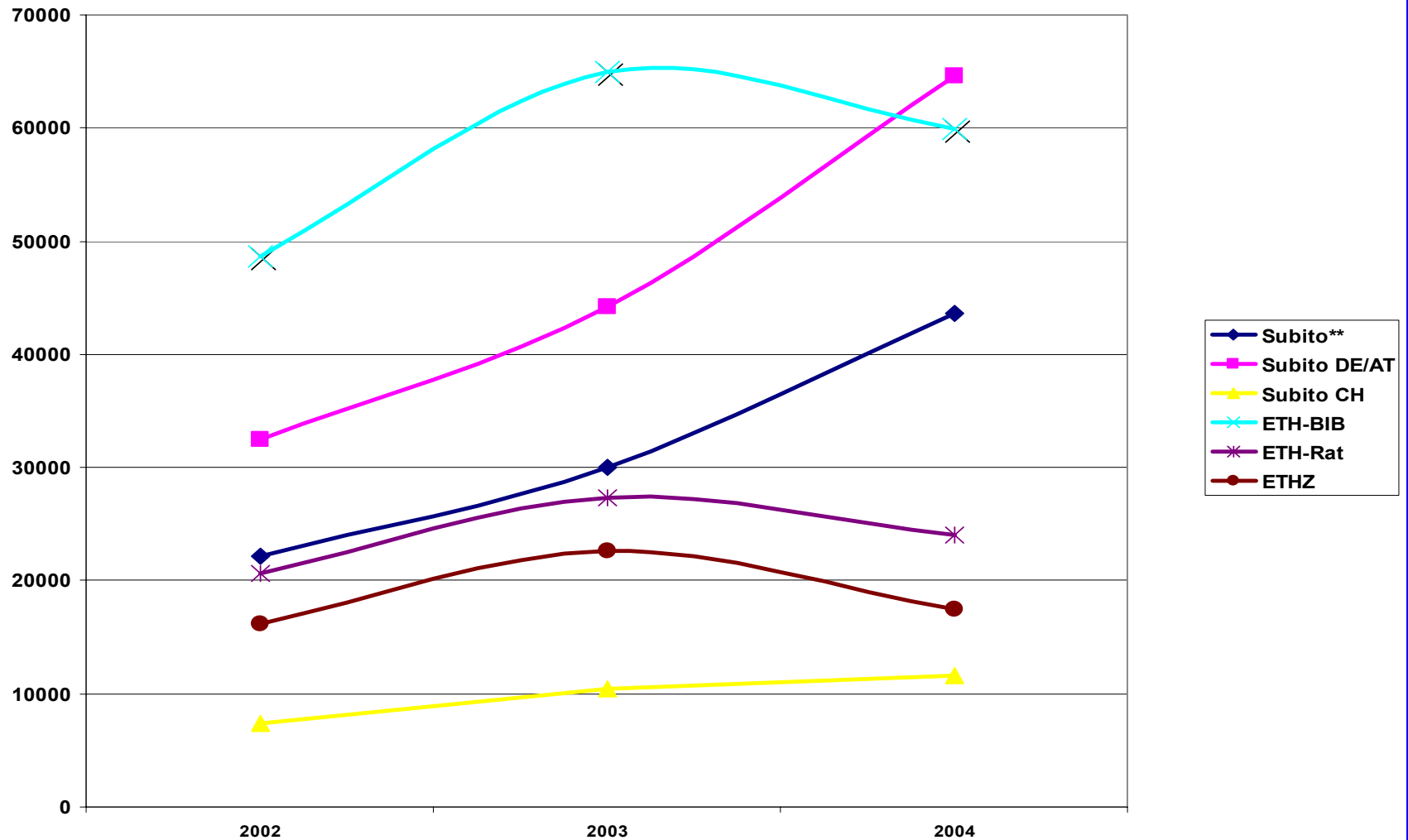
# Datenbanknutzung ETH Zürich (2003; n = 102)

- 14 Produkte decken 80% des Gesamtzugriffs ab
- Lediglich 1 Produkt verzeichnet mehr als 100.000 Zugriffe
- 10 Datenbanken verzeichnen mehr als 10.000 Zugriffe
- 44 Produkte haben mehr als 1.000 Zugriffe (= 0,2%)
- 31 Produkte haben weniger als 100 Zugriffe (= 0,02%)
- 15 Produkte liegen unter der „Nachweisgrenze“ (= 0,01%)
- 3 Datenbanken haben keinerlei Nutzung

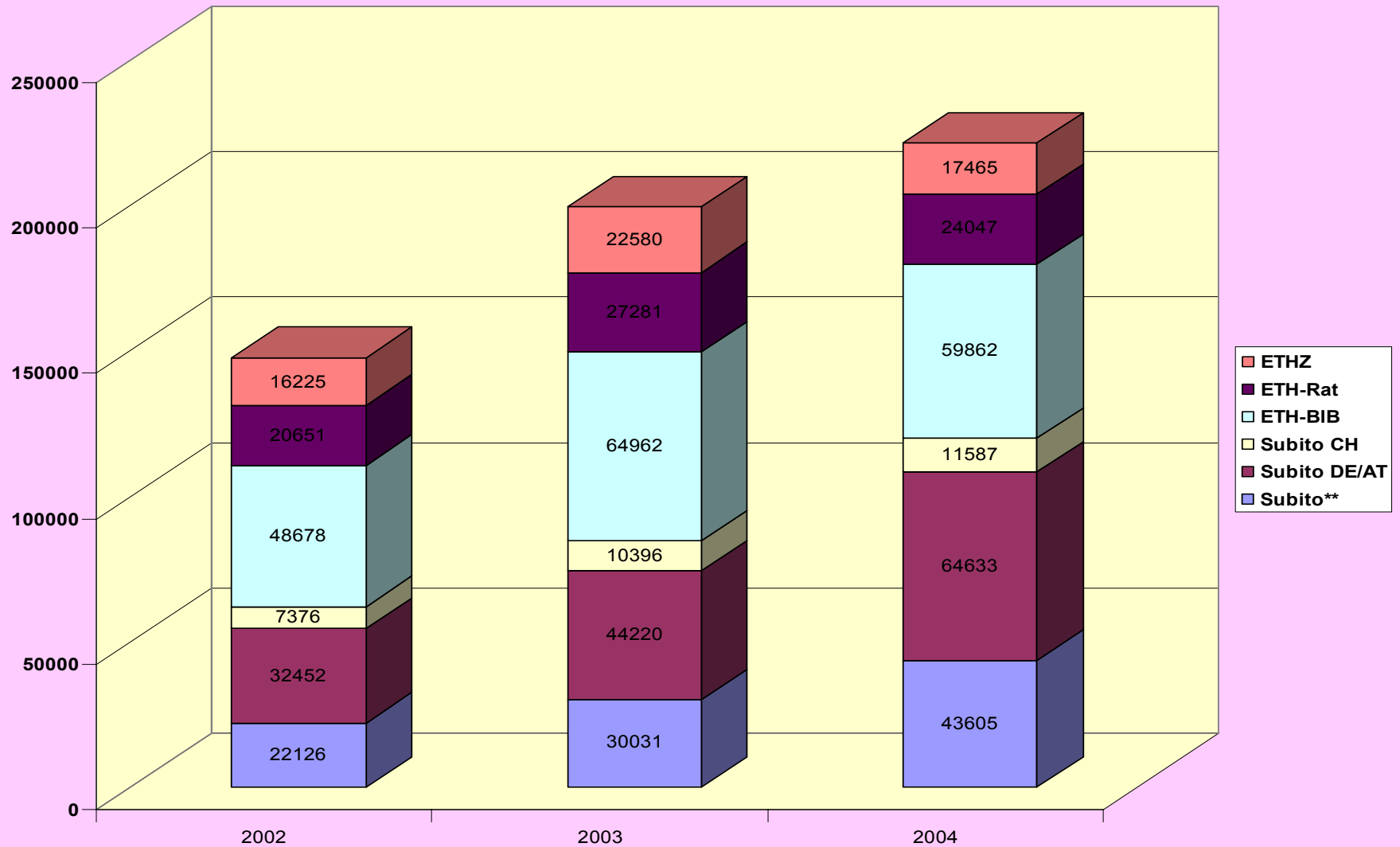
# Dokumentlieferdienste der ETH-Bibliothek

2001	93'000
2002	147'000
2003	201'000
2004	221'000

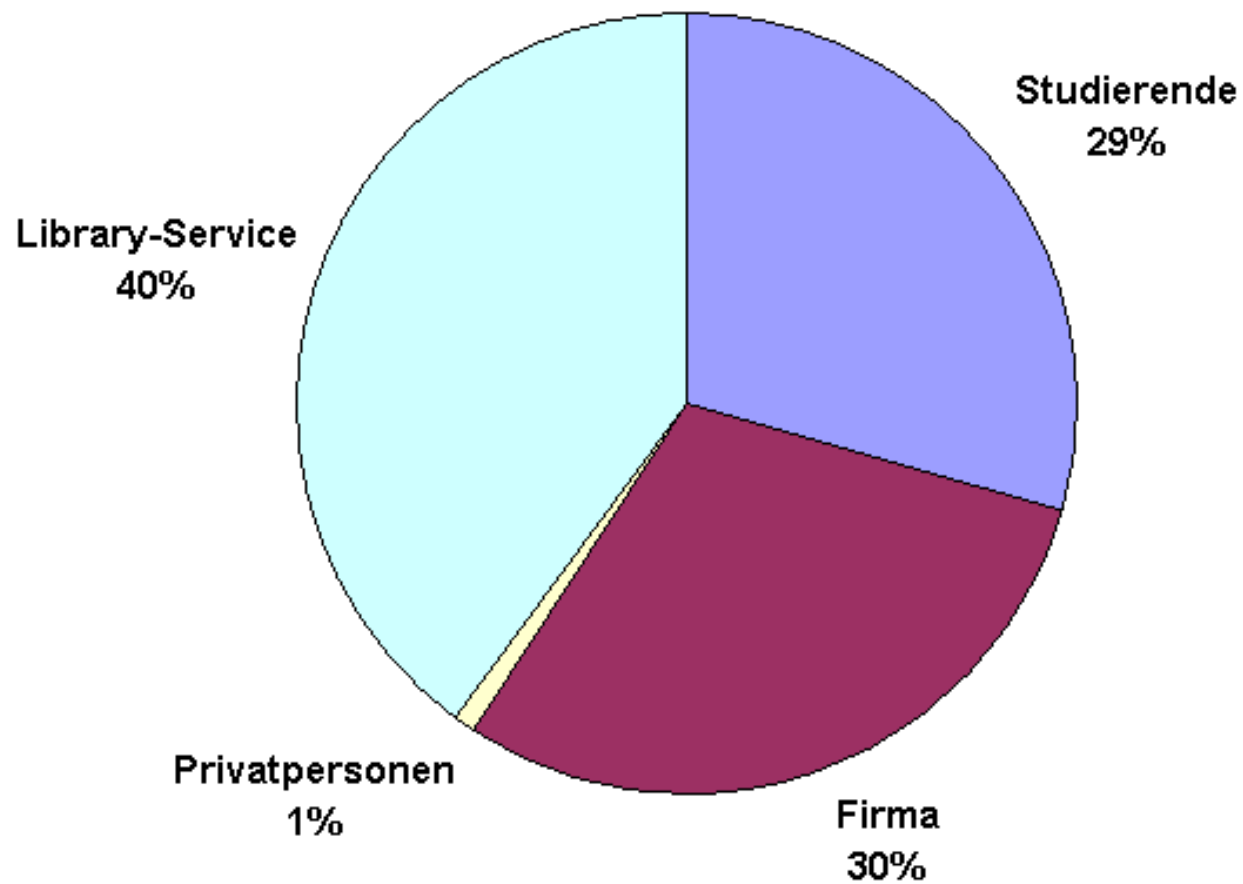
# Document Delivery-Aufträge (2002-2004)



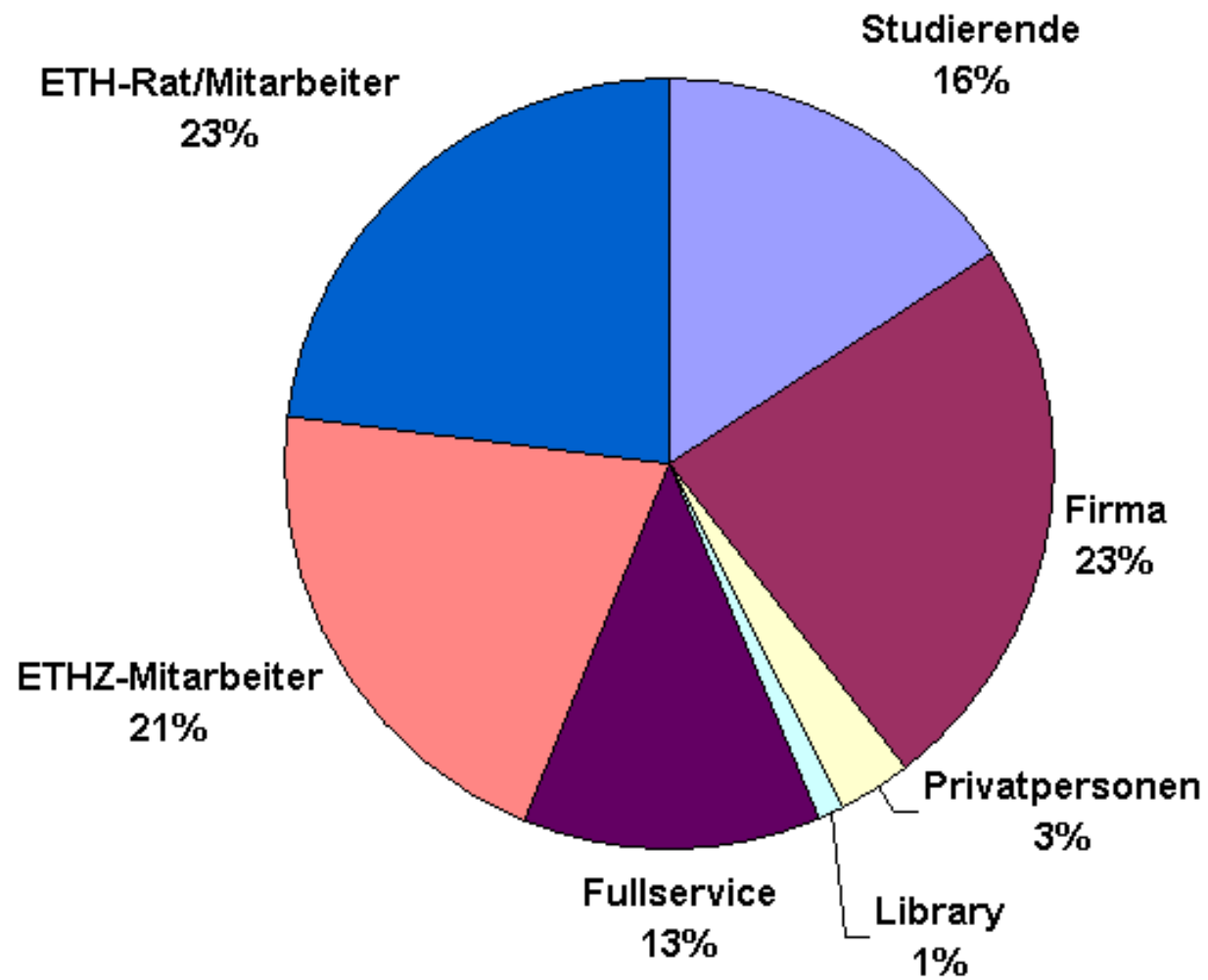
# Document Delivery-Aufträge (2003-2004)



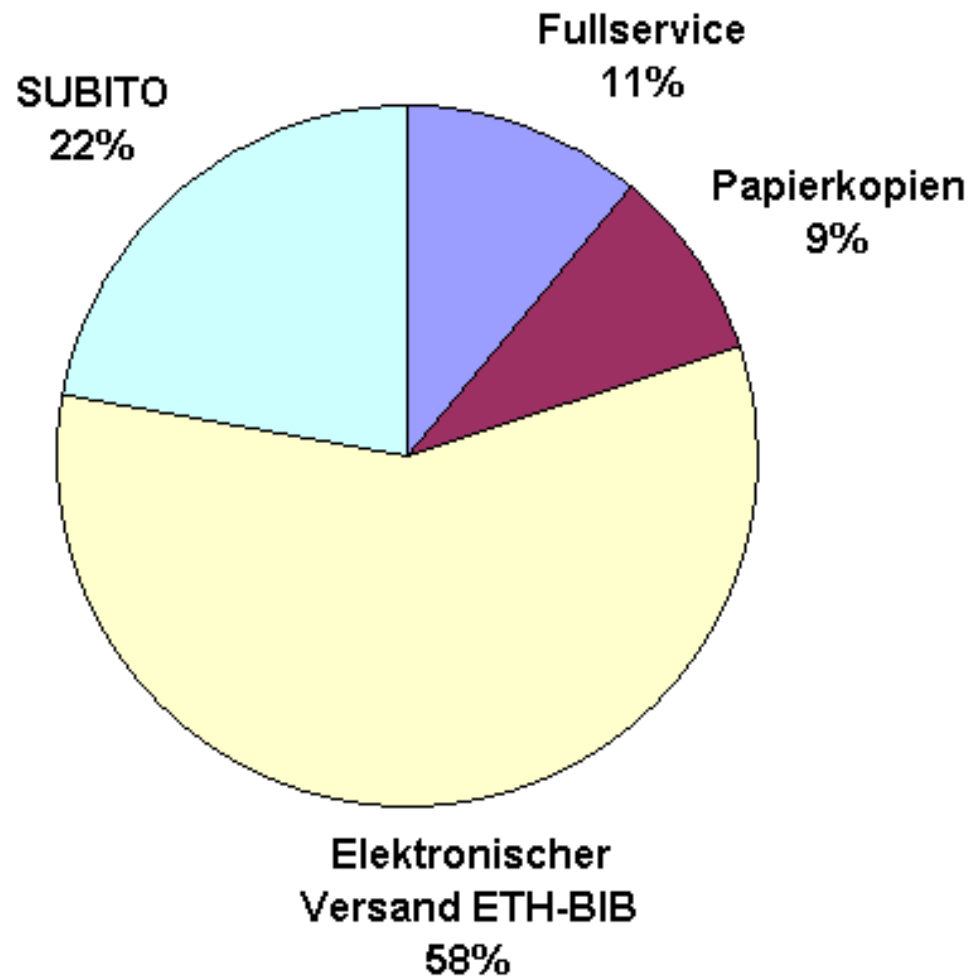
## Erledigte Subito-Aufträge nach Nutzergruppen (2003; Monate 01-08)



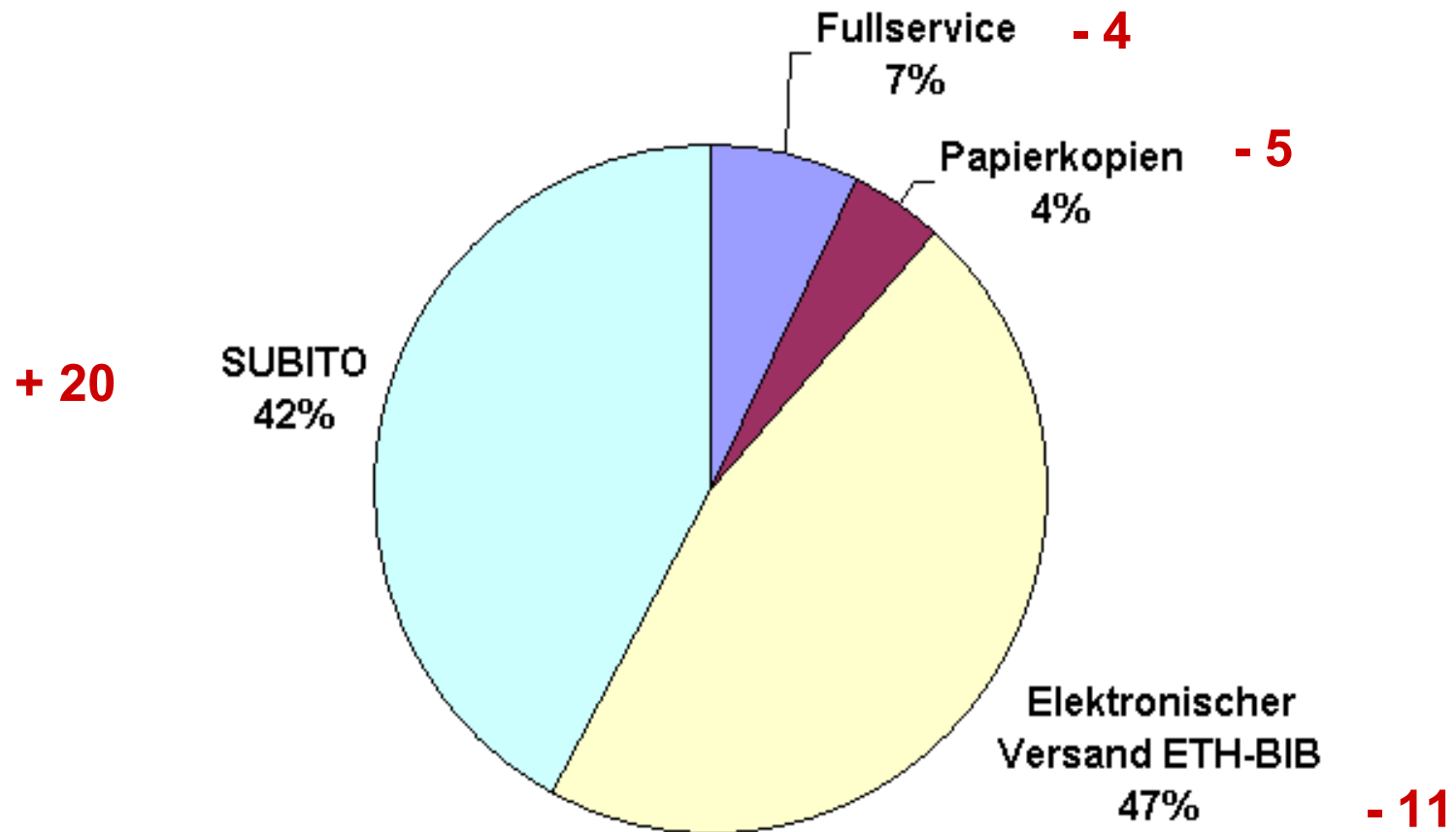
## Erledigte ETH-Bib-Aufträge nach Nutzergruppen (2003; Monate 01-08)



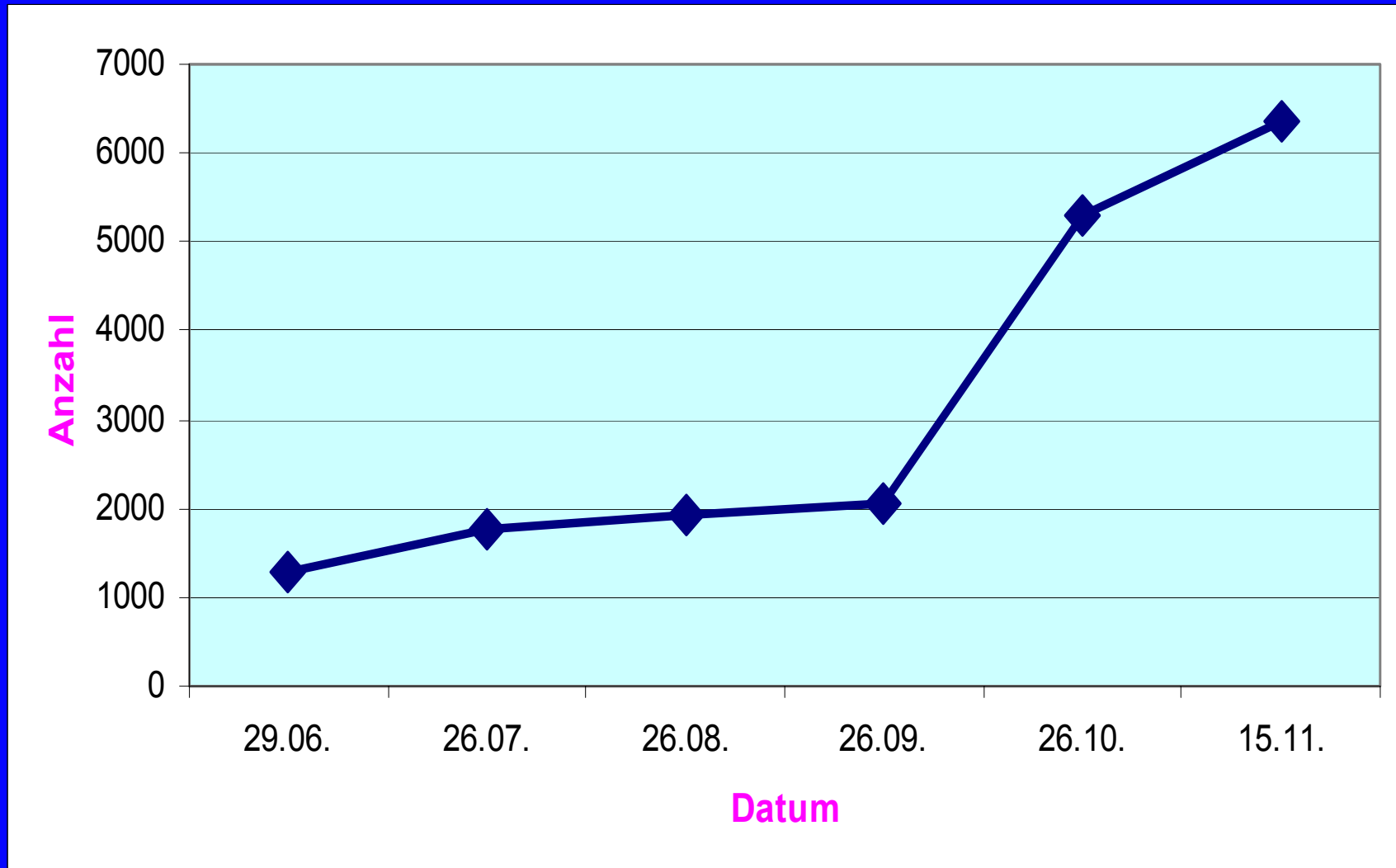
## Gesamtaufträge nach Bestellart (2002; n = 147.000)



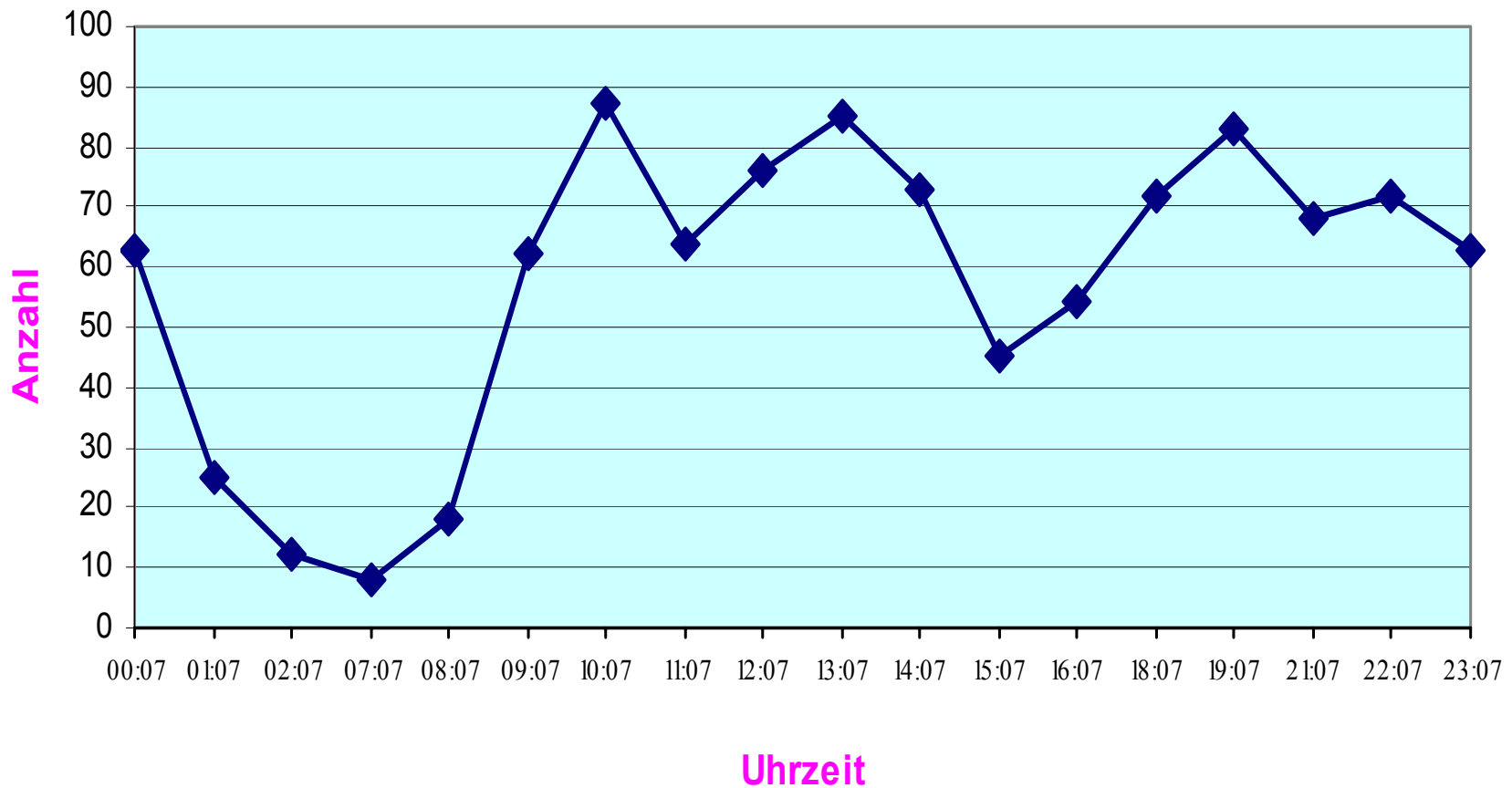
# Gesamtaufträge nach Bestellart (2003; Monate 01-08; n = 126.000)



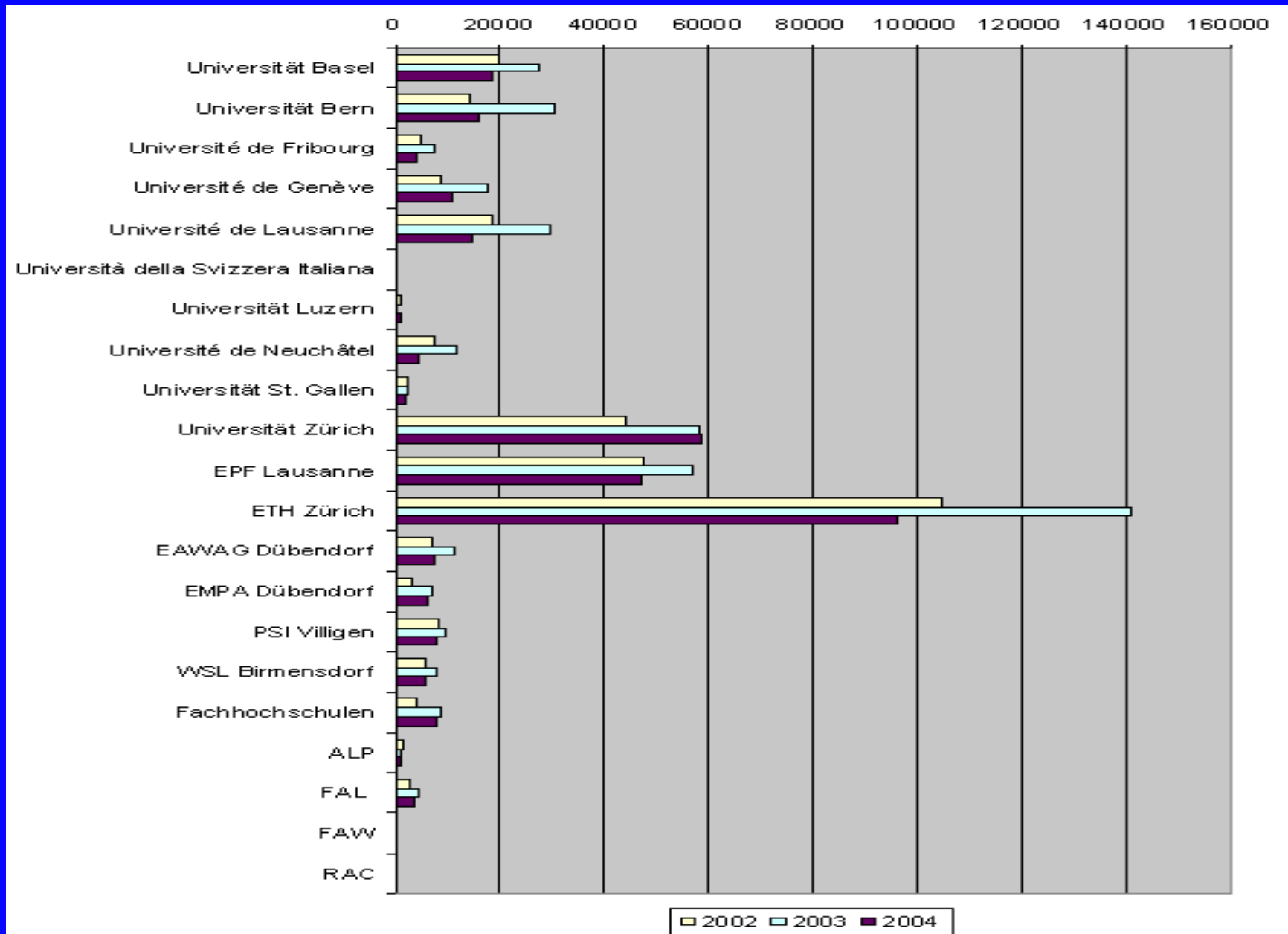
# Angemeldete Benutzer von „MyETH“



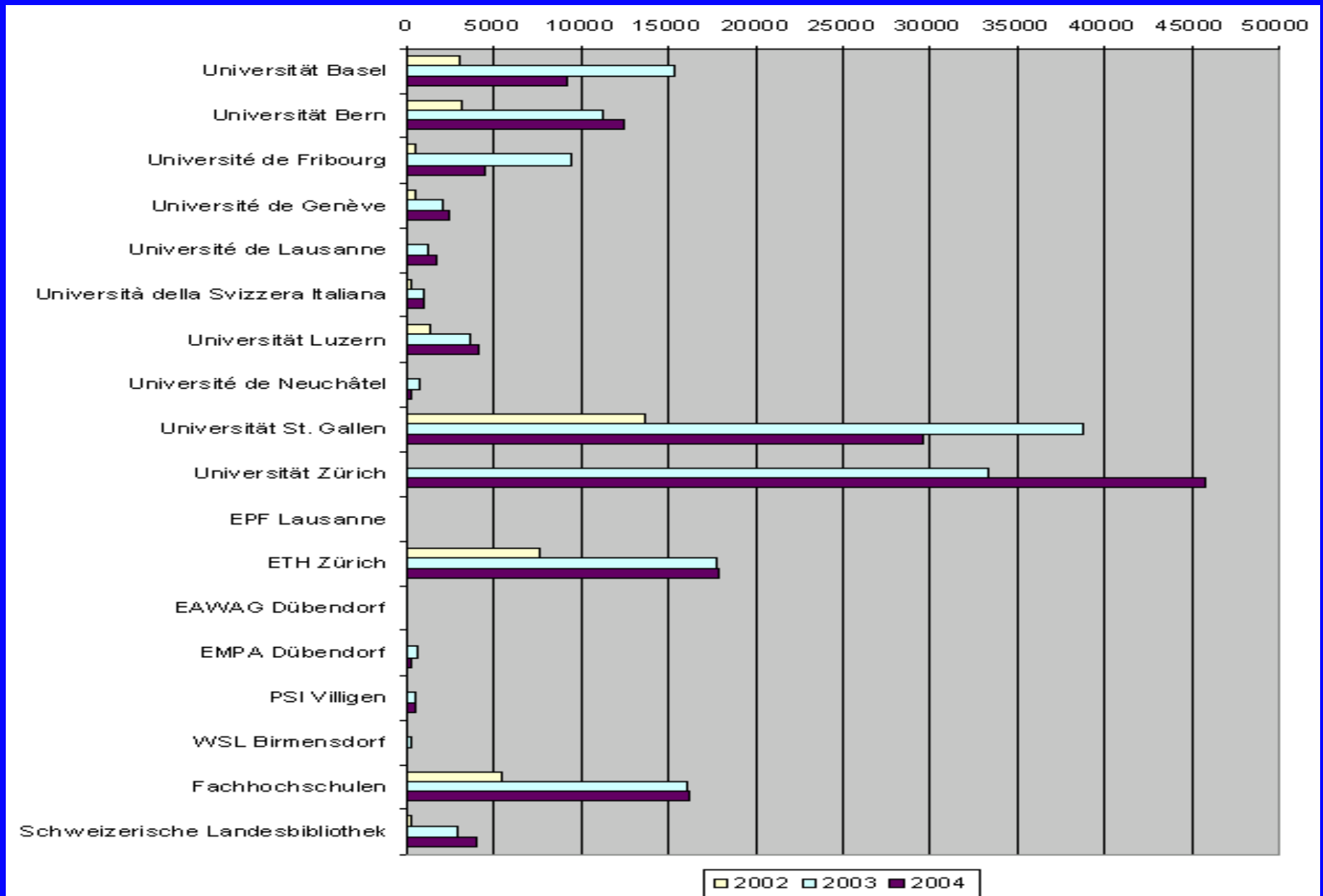
# Parallelnutzer (sessions) im Verlauf eines Tages (z.B.: 15.11.2004)



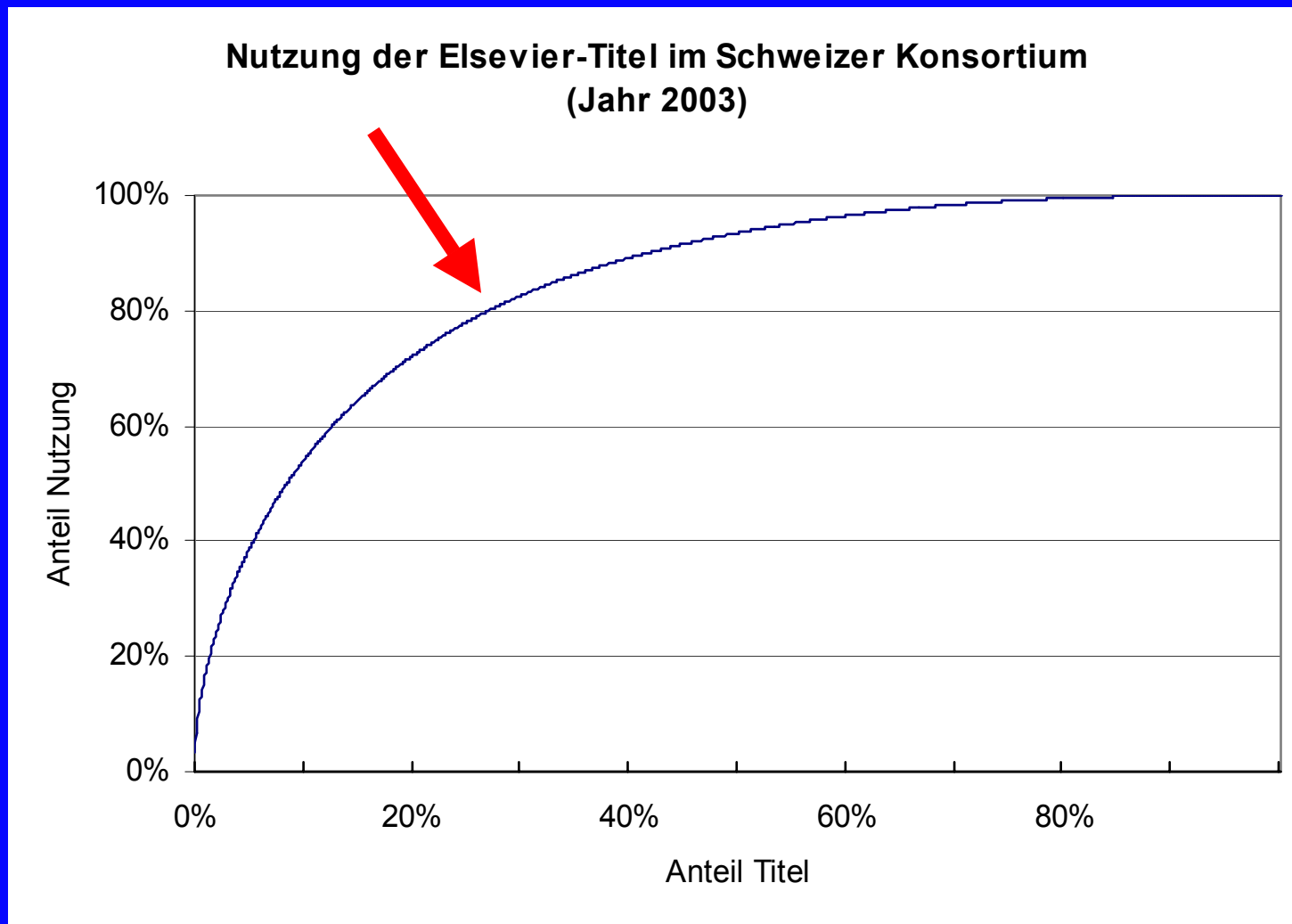
# Nutzung von Datenbanken im Konsortium: Produkt „Web of Science“ (einschliesslich 09/04)



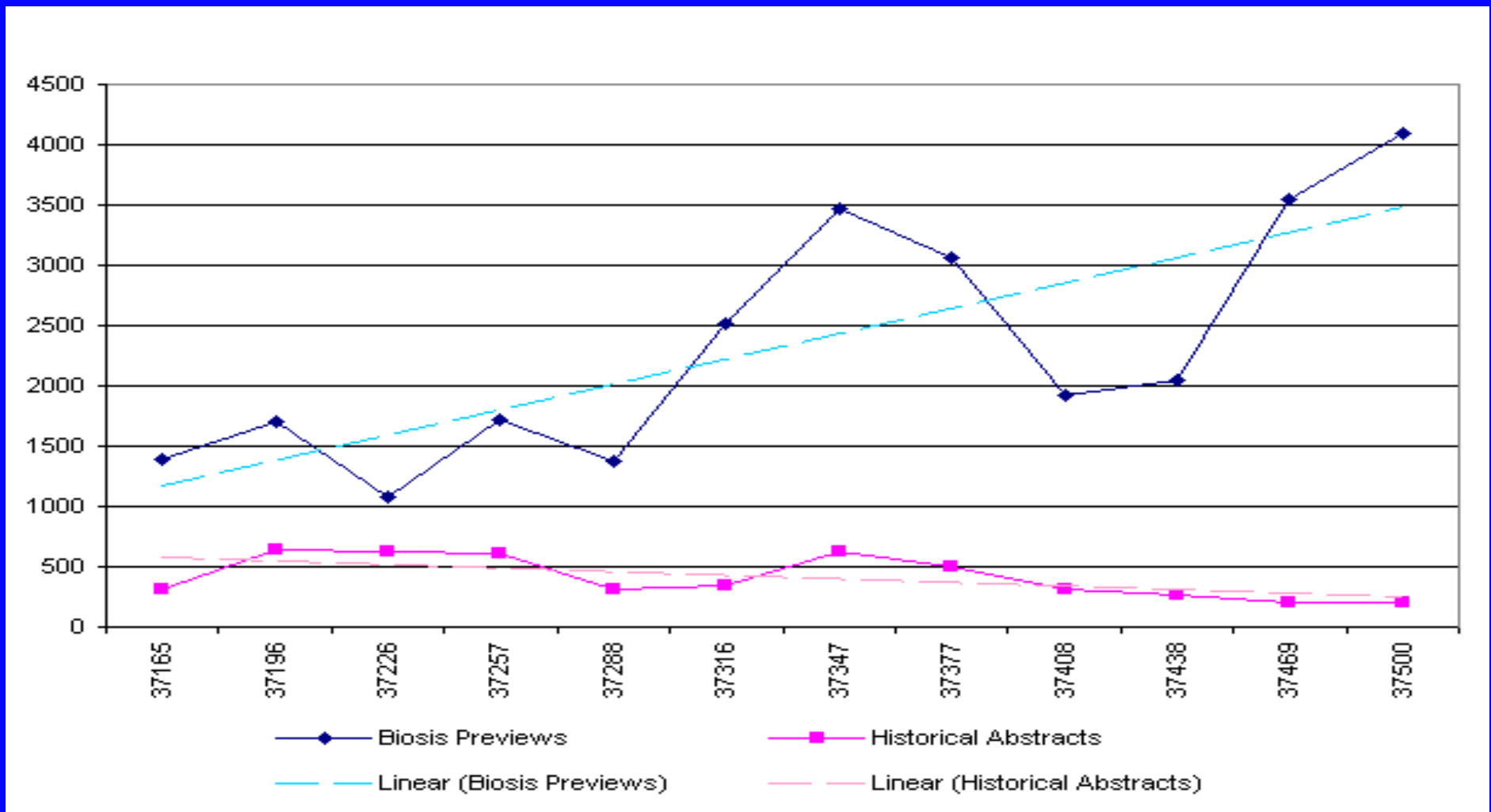
# Nutzung von NZZ Online im Konsortium: 09/02-09/04



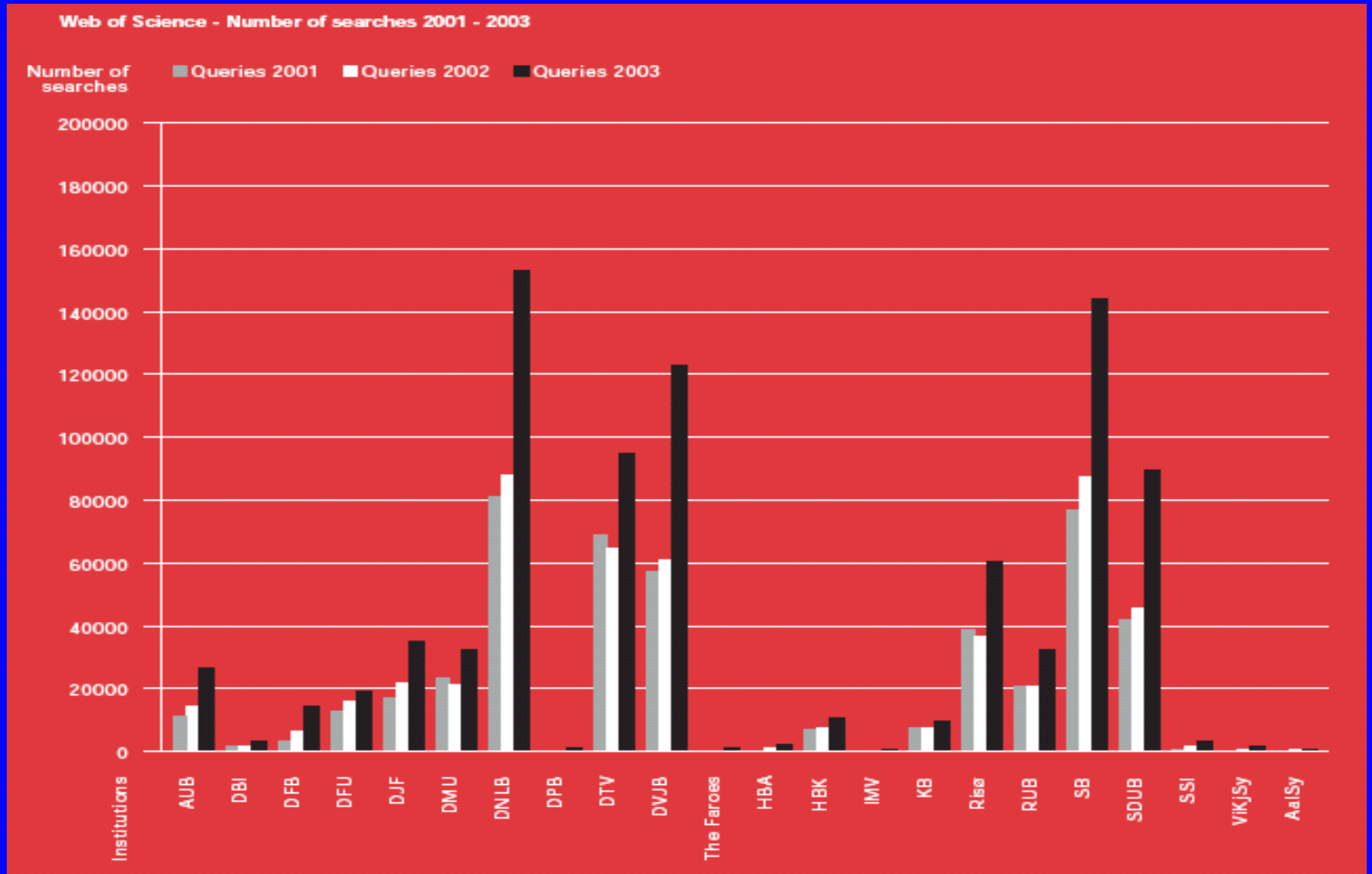
# Elektronische Zeitschriften: Cross Access und Additional Access



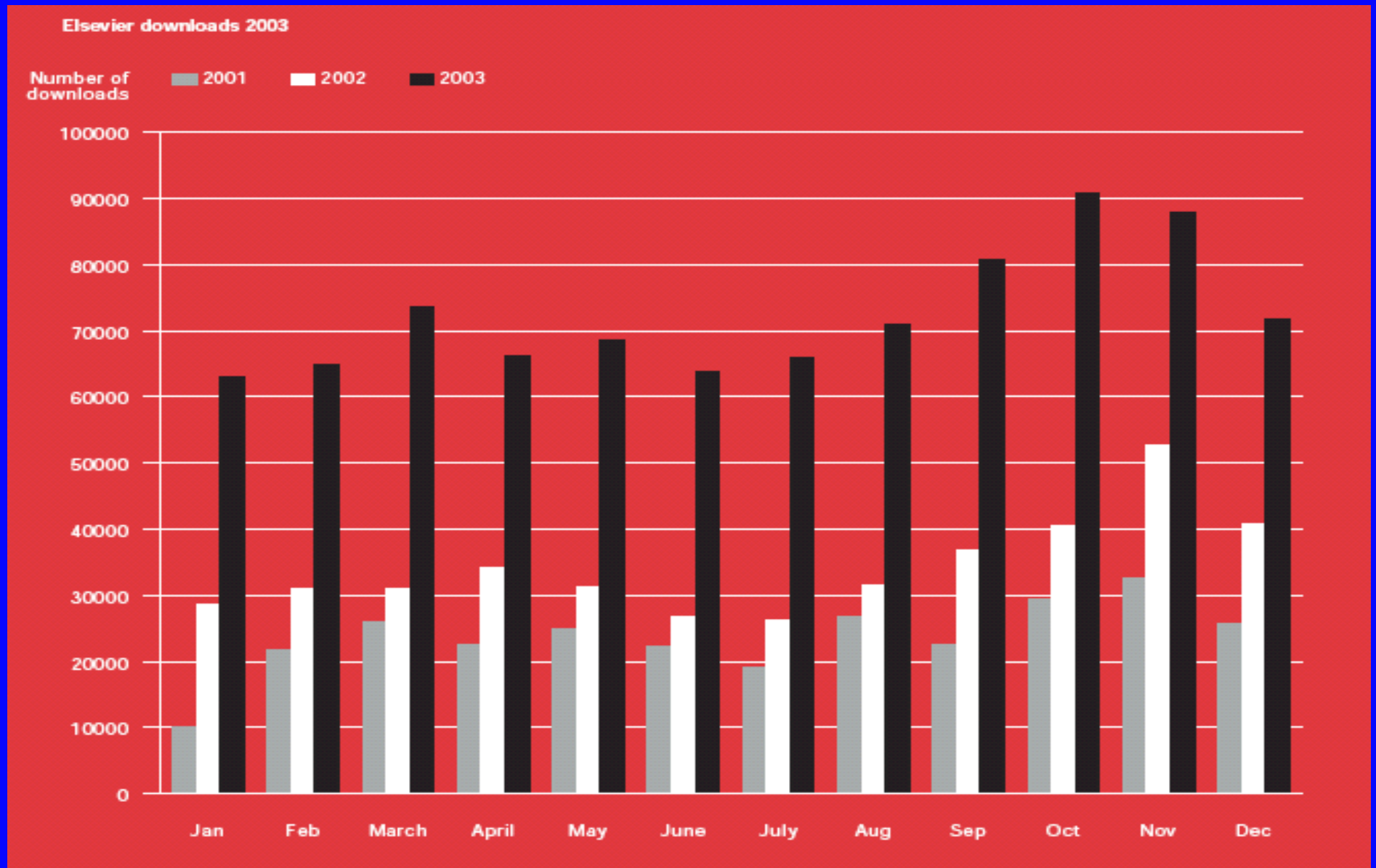
# Anzahl von Recherchen/Monat für zwei ausgewählte Datenbanken



# Recherchen in Web of Science im Konsortium Chest



# Downloads von Artikeln aus Zeitschriften des Verlages Elsevier im Konsortium Chest



# Zusammenfassung

- Nutzungsstatistiken sind nur in Zusammenhang mit anderen CRM-Methoden zu betrachten
- Statistische Auswertungen sind im allgemeinen sehr interpretationsbedürftig
- Frage: Was passiert mit den Ergebnissen?
- Bedeutungszunahme von statistischen Auswertungen aufgrund einer gewissen „Müdigkeit“ bei den Befragten