

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

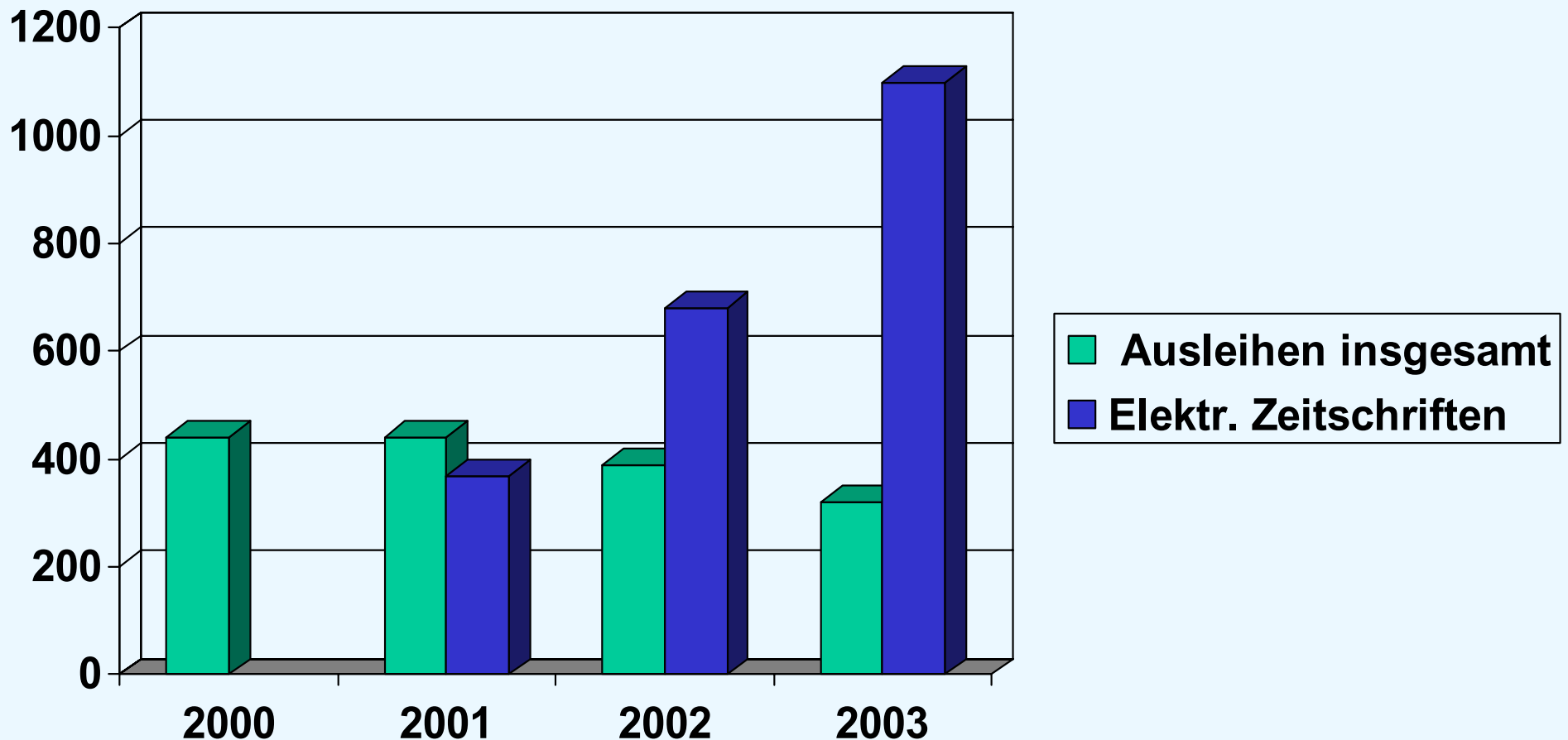
- Digitalisierung von Bibliotheksmedien

- •
•
•
•

Indikatoren für die Performance von Bibliotheken im Vergleich

| Indikatoren | Institution | Institution | Institution | Institution | Institution | Institution | Institution |
|--|--------------------|-------------------|-------------------|-------------|----------------|----------------|----------------|
| | | | | | | | |
| Kurzdefinition | A | B | C | D | E | F | G |
| 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 ² | 113m ² | 216m ² | 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%

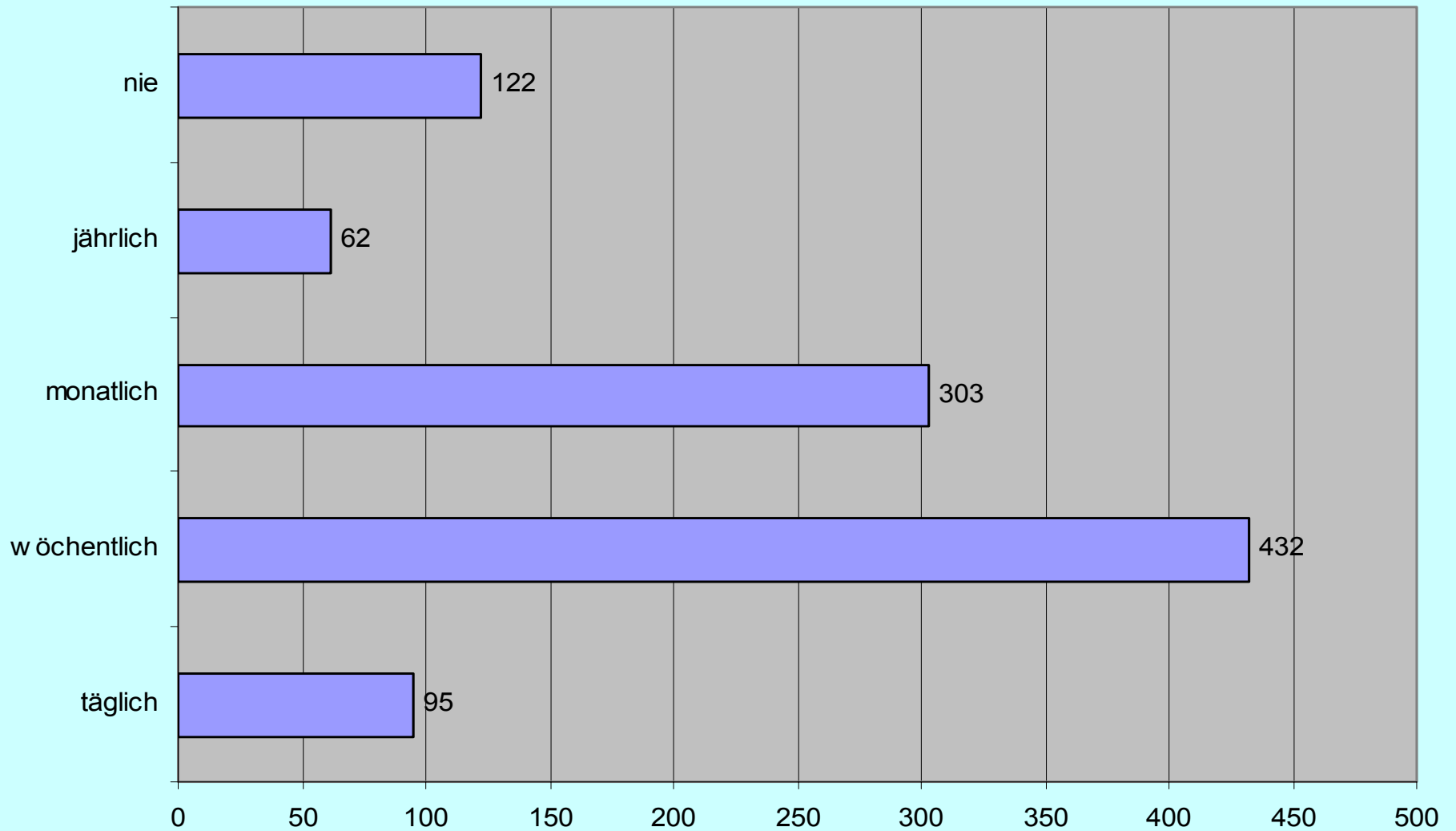
Use online
articles & docs



0%

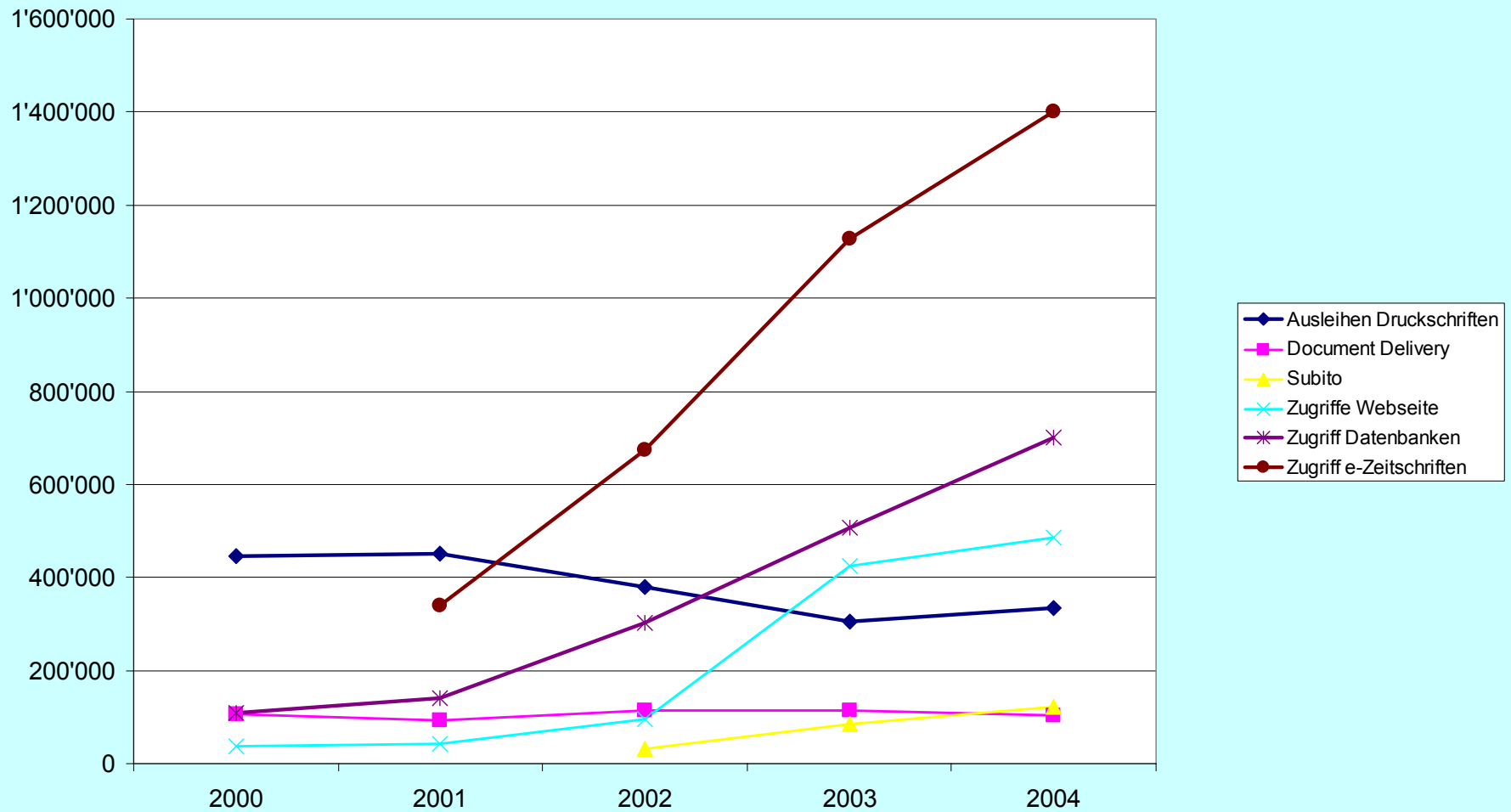
Use link
collection

Nutzungshäufigkeit des Online-Katalogs

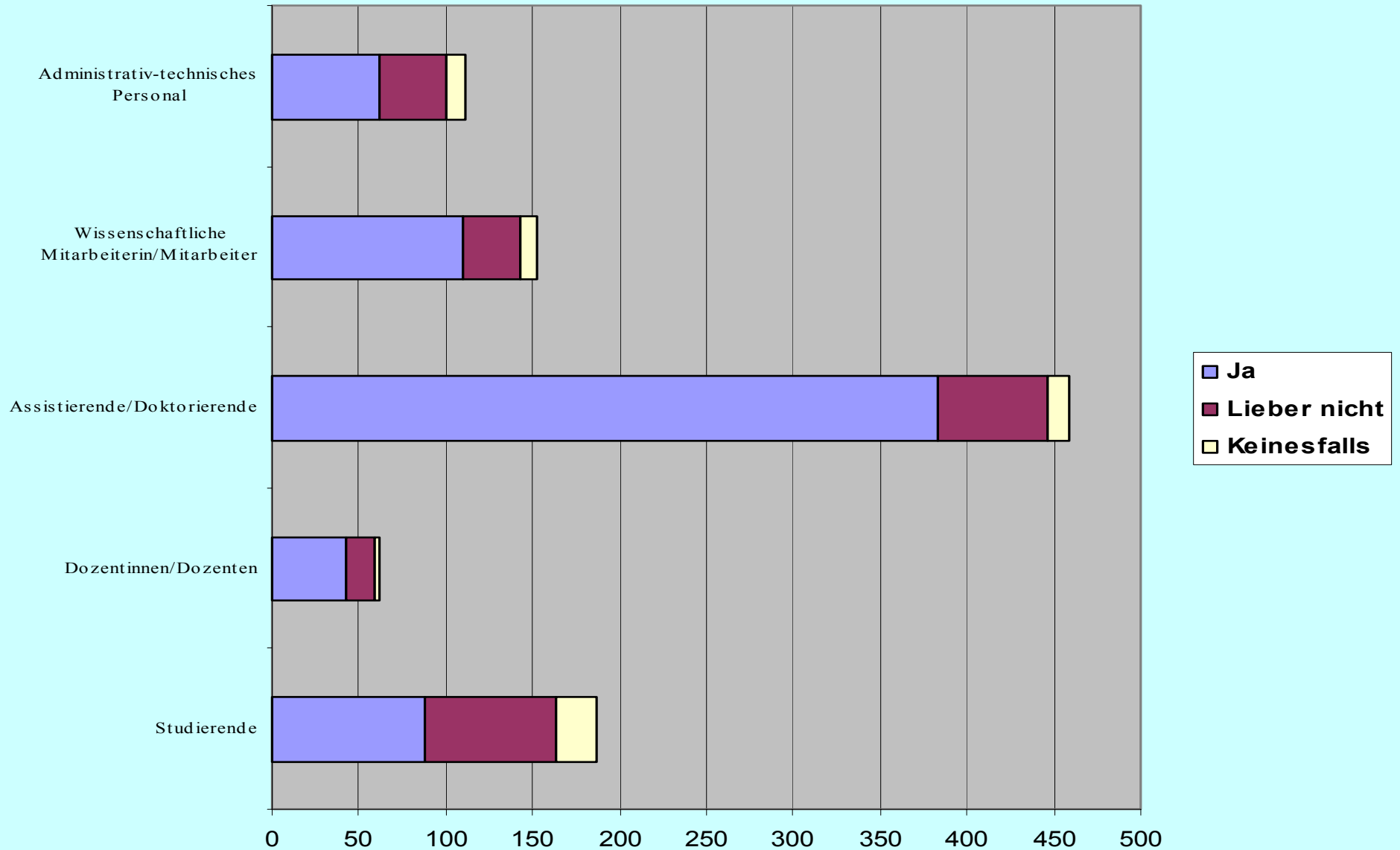


Nutzung der wichtigsten elektronischen Bibliotheksangebote (2002-2004)

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

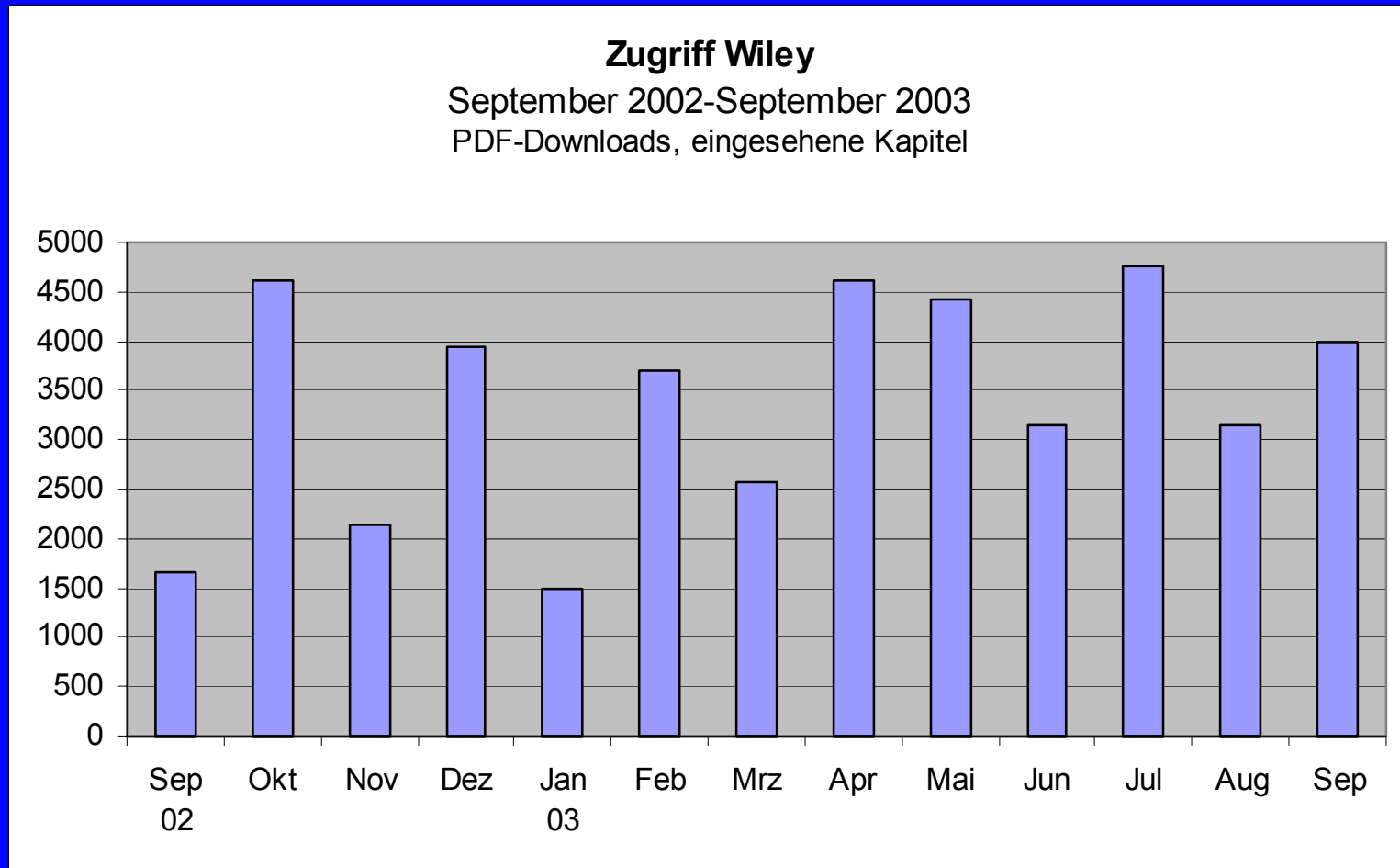
Frage?

- 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

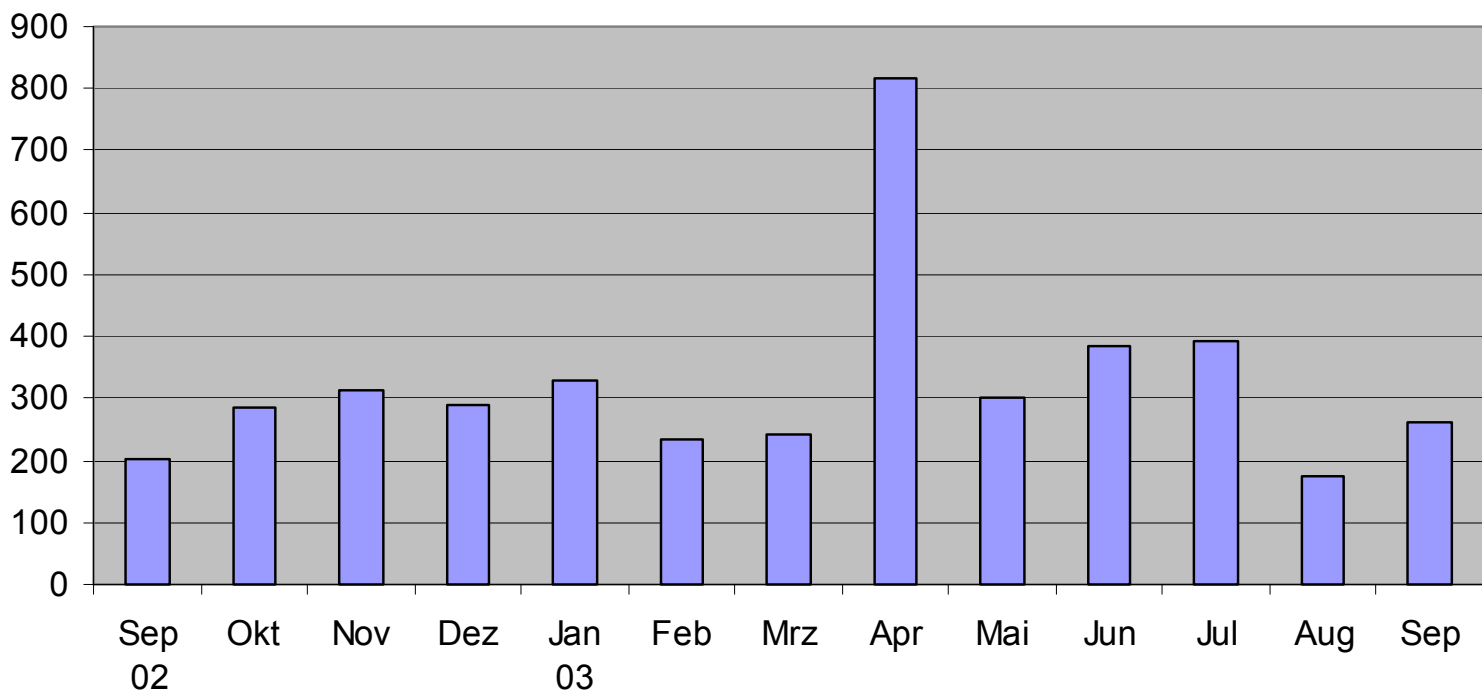


Nutzung von Ullmann's Encyclopedia of Industrial Chemistry

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 |

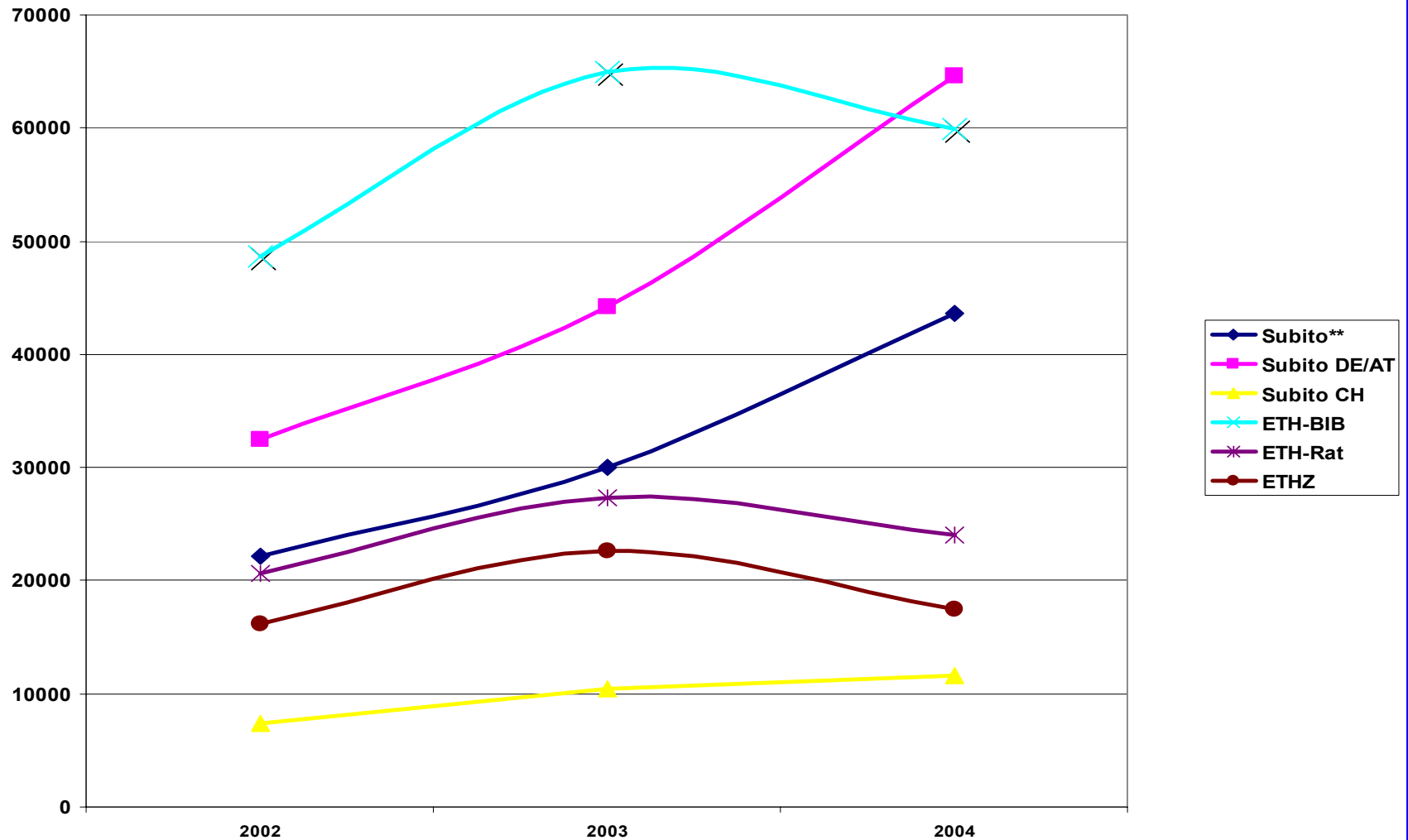
Datenbanknutzung ETH Zürich (2003; n = 102)

- 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

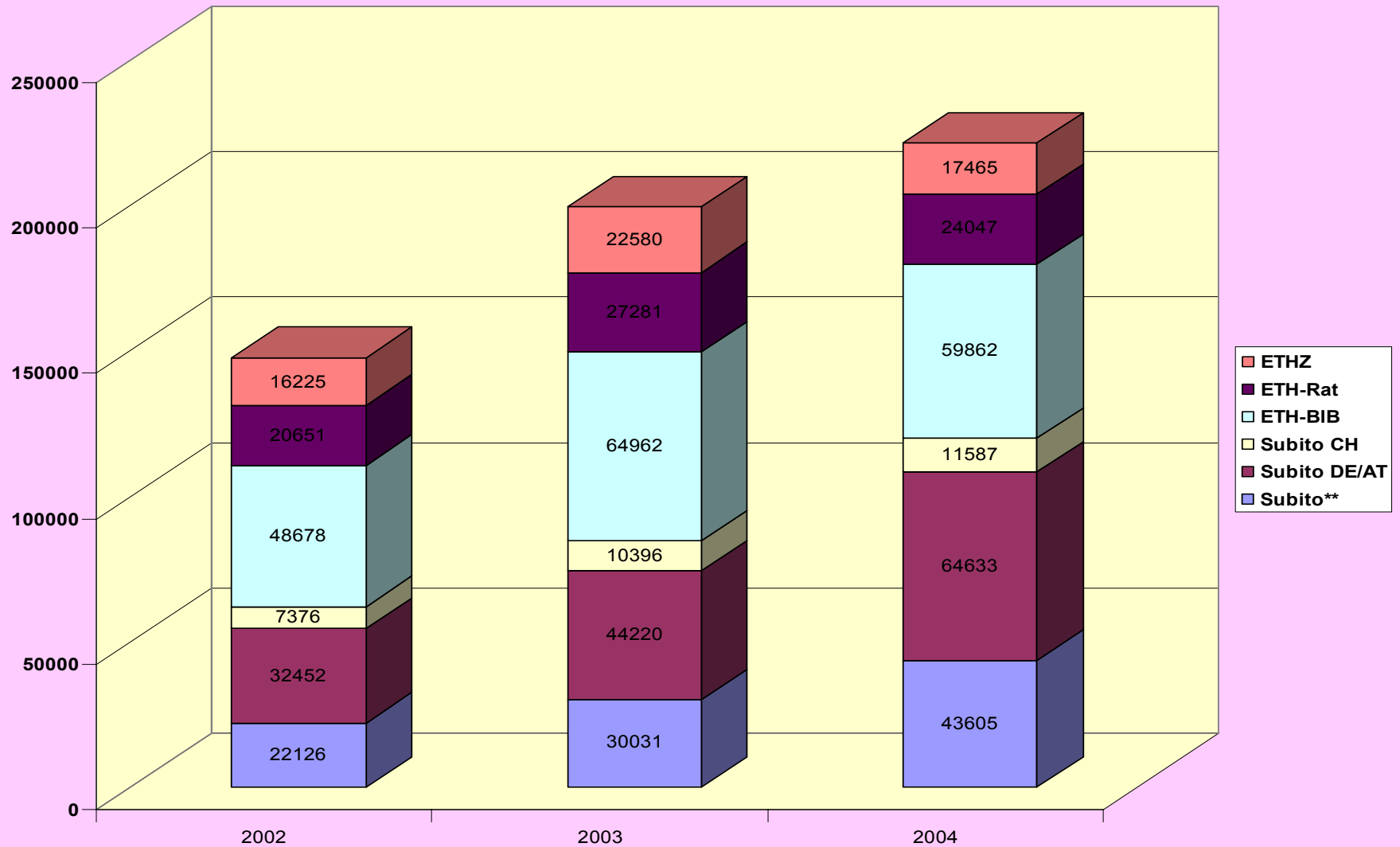
Dokumentlieferdienste der ETH-Bibliothek

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

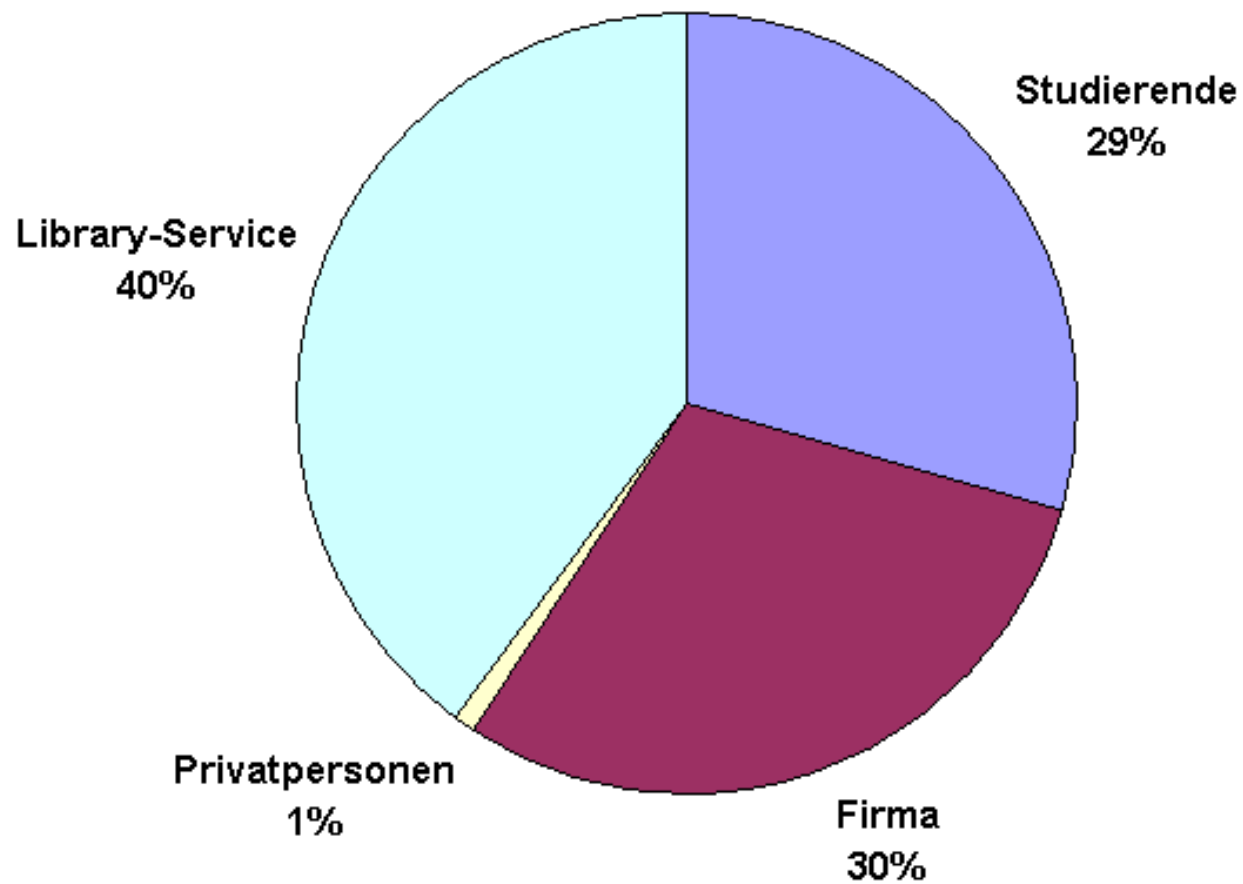
Document Delivery-Aufträge (2002-2004)



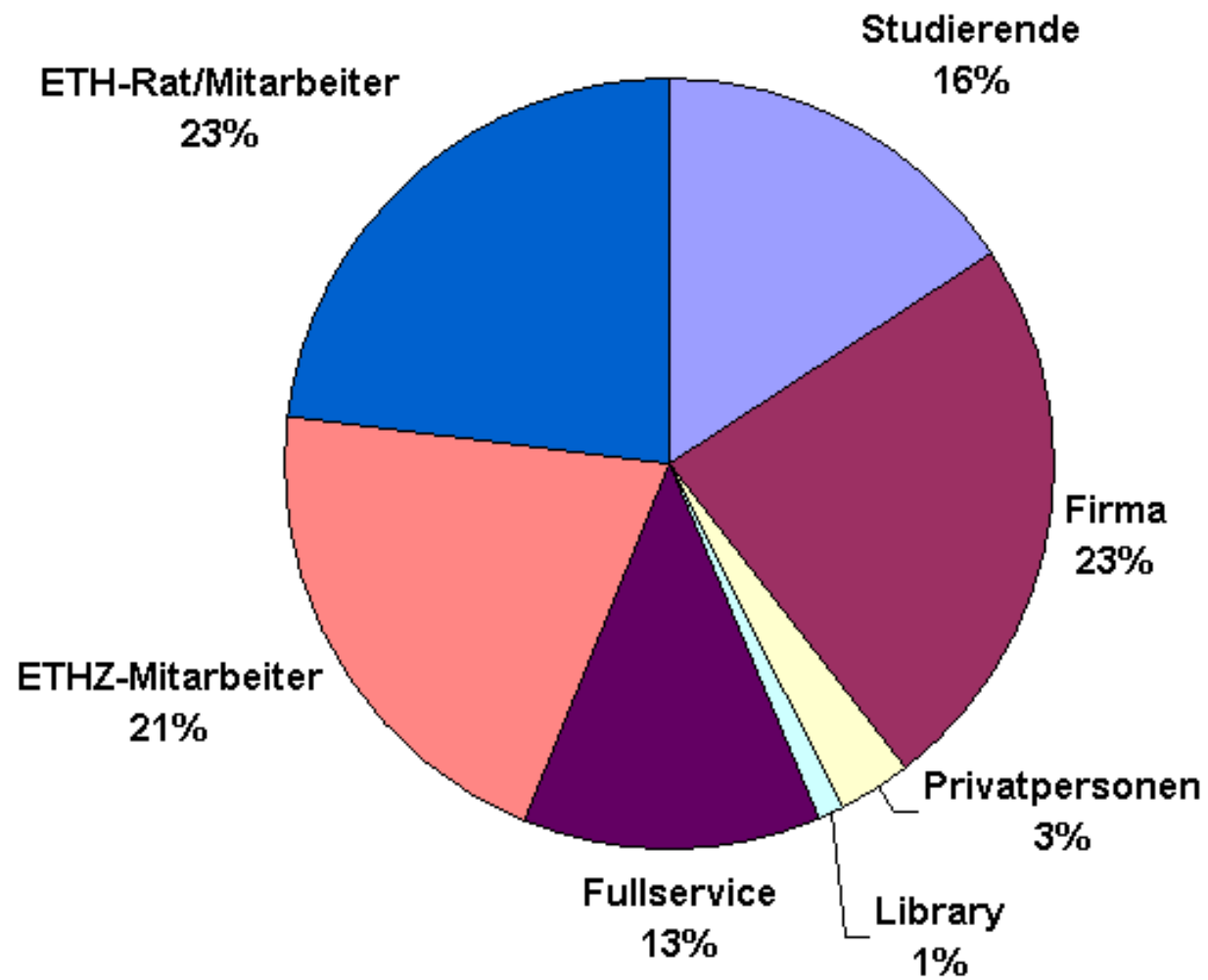
Document Delivery-Aufträge (2003-2004)



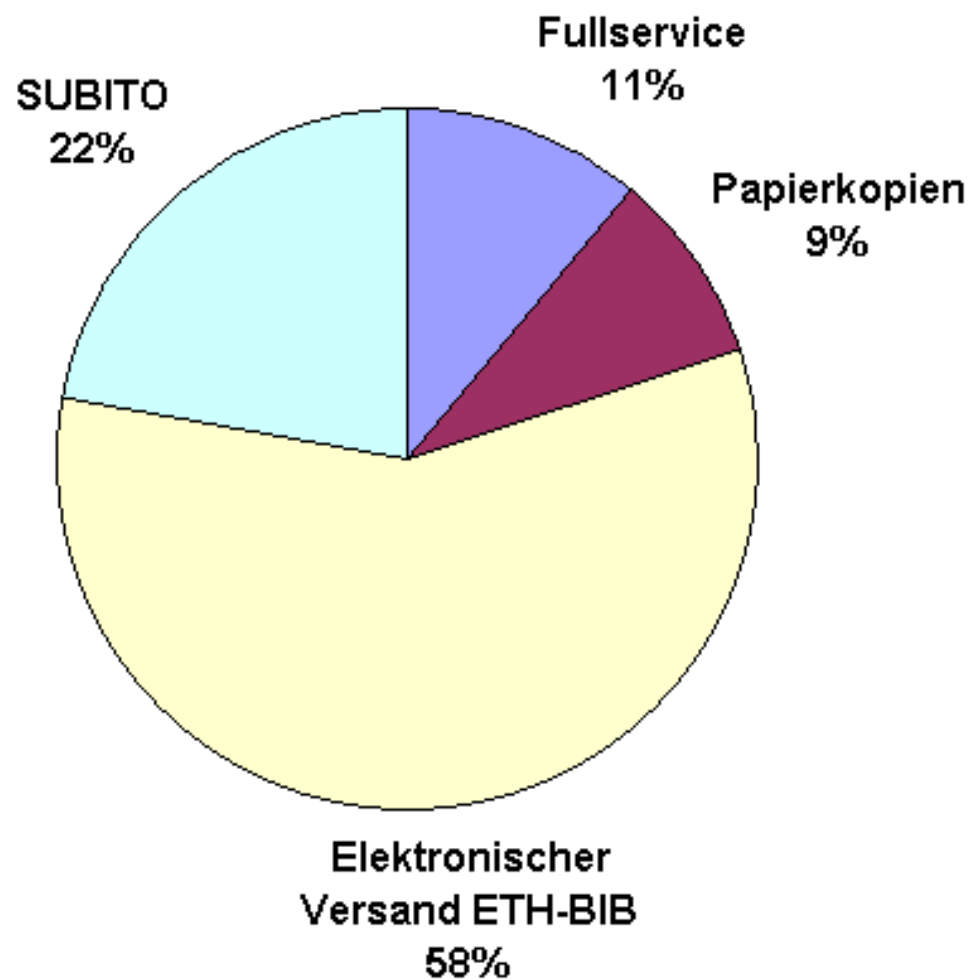
Erledigte Subito-Aufträge nach Nutzergruppen (2003; Monate 01-08)



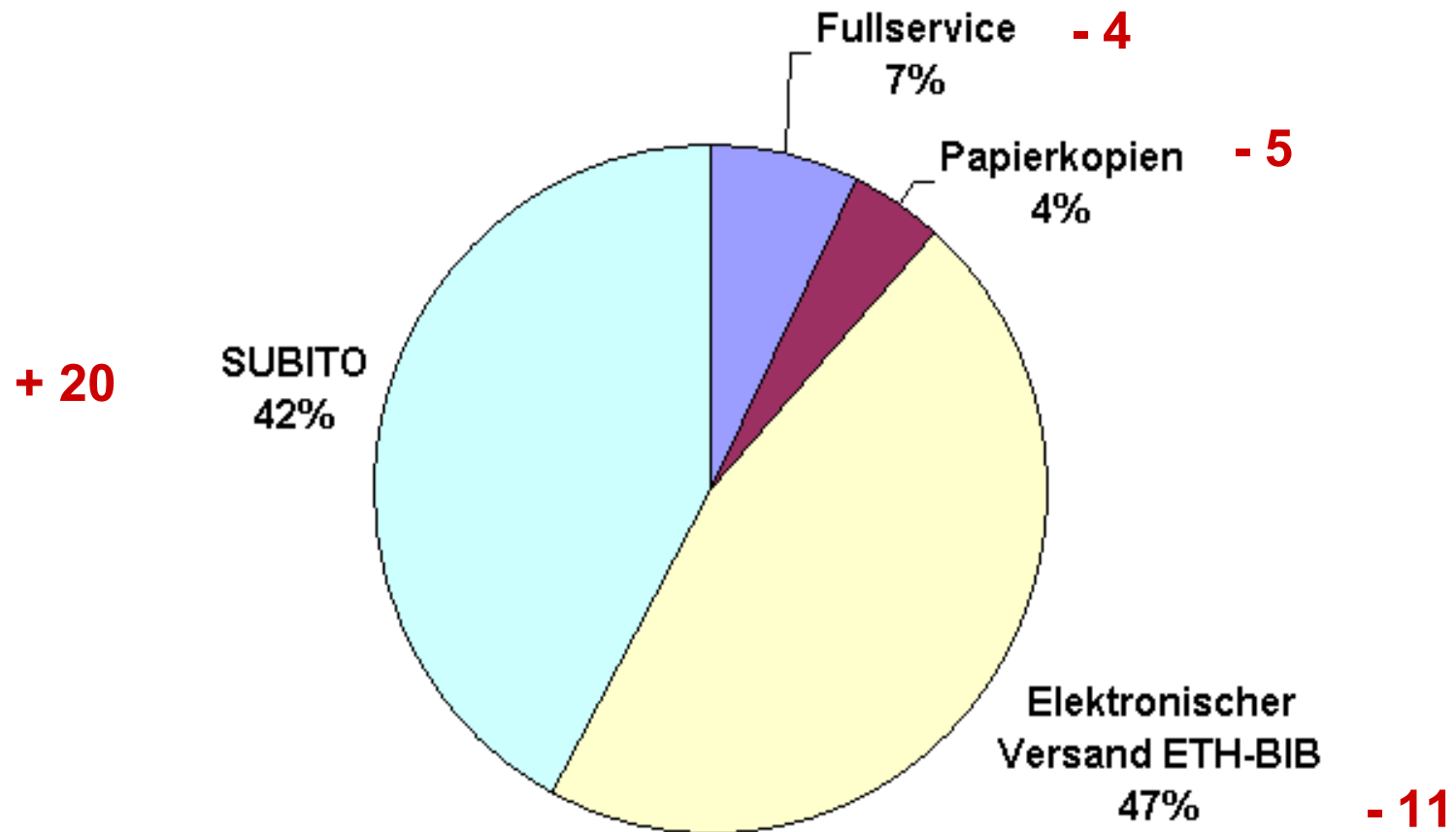
Erledigte ETH-Bib-Aufträge nach Nutzergruppen (2003; Monate 01-08)



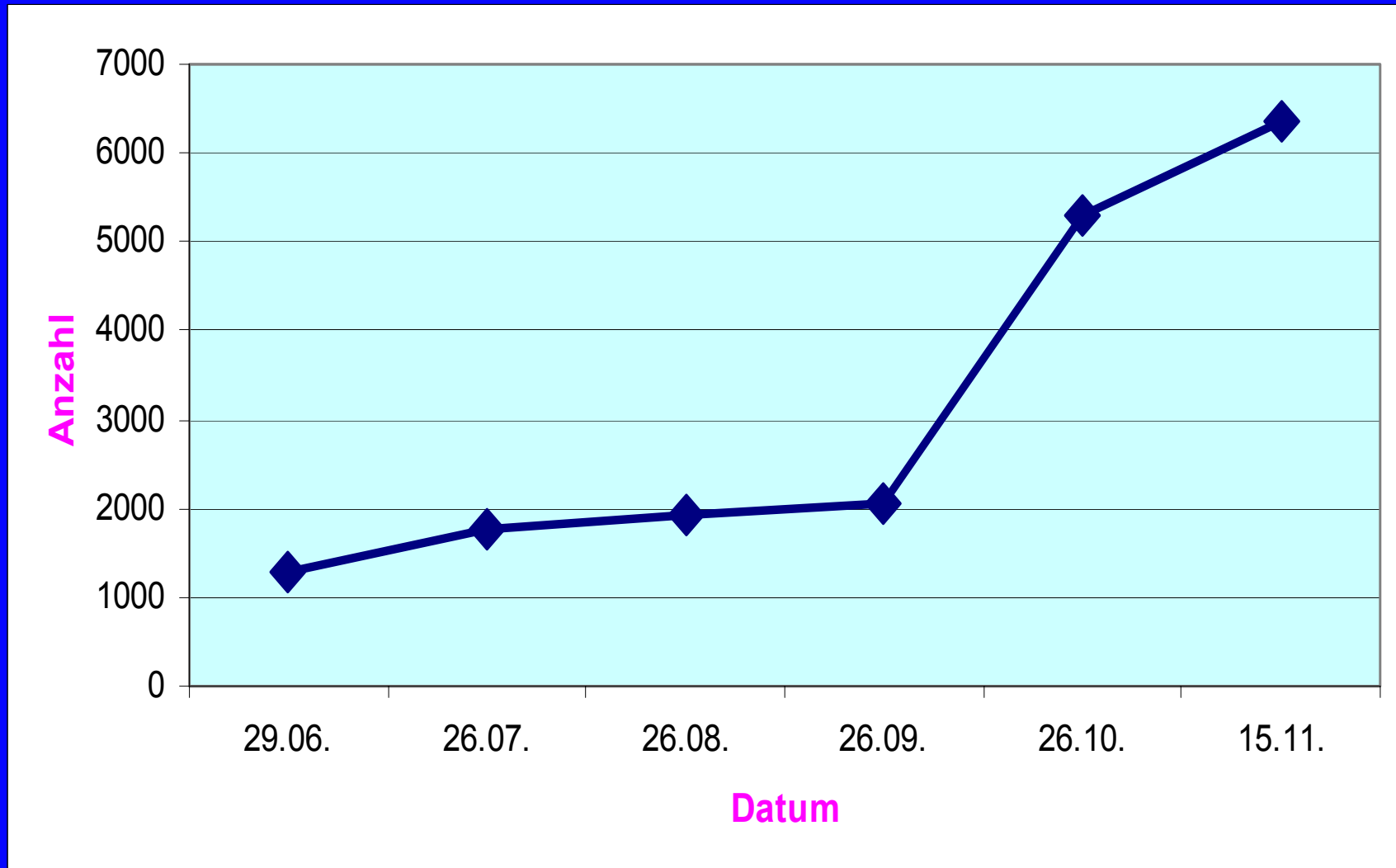
Gesamtaufträge nach Bestellart (2002; n = 147.000)



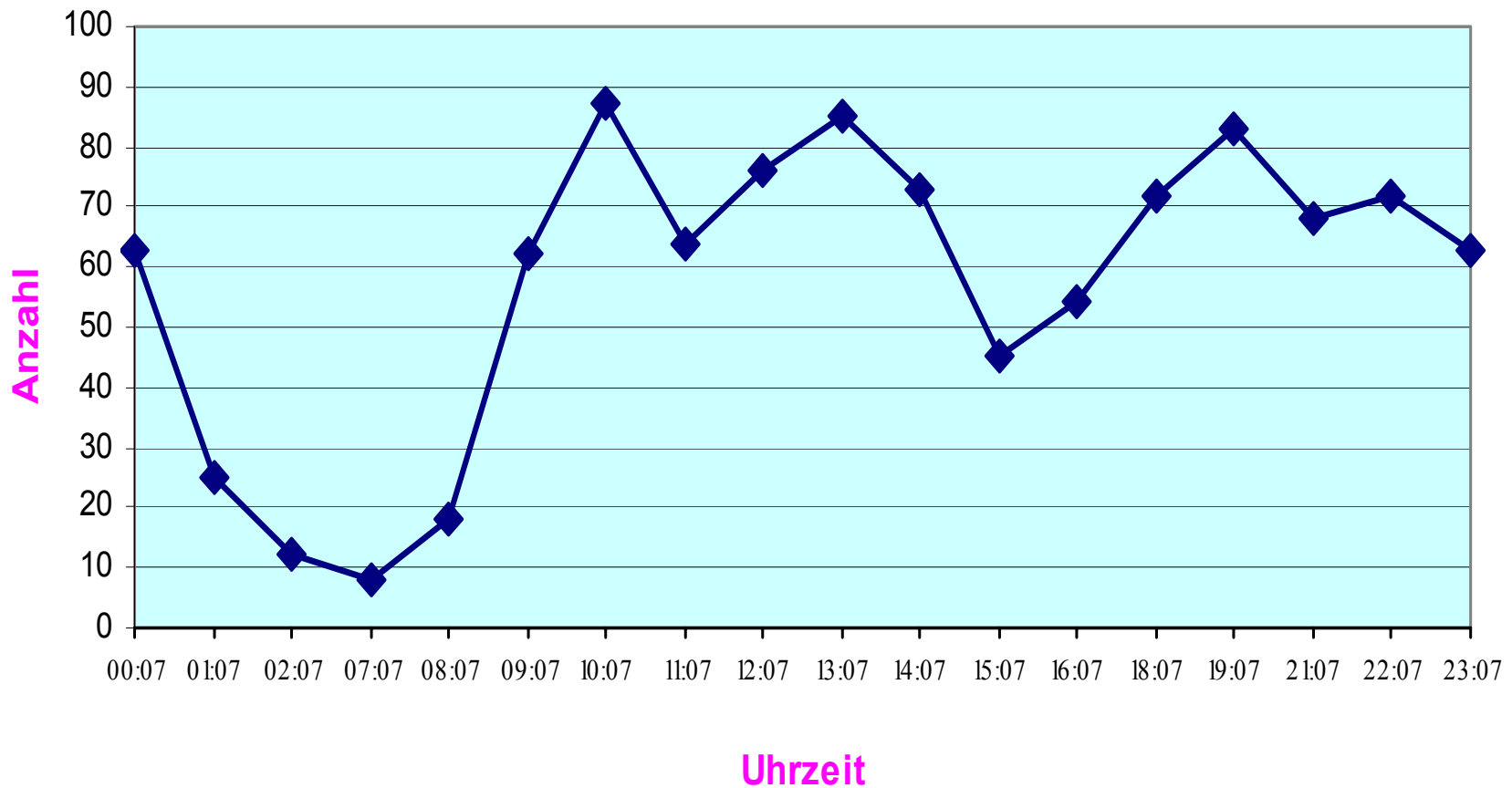
Gesamtaufträge nach Bestellart (2003; Monate 01-08; n = 126.000)



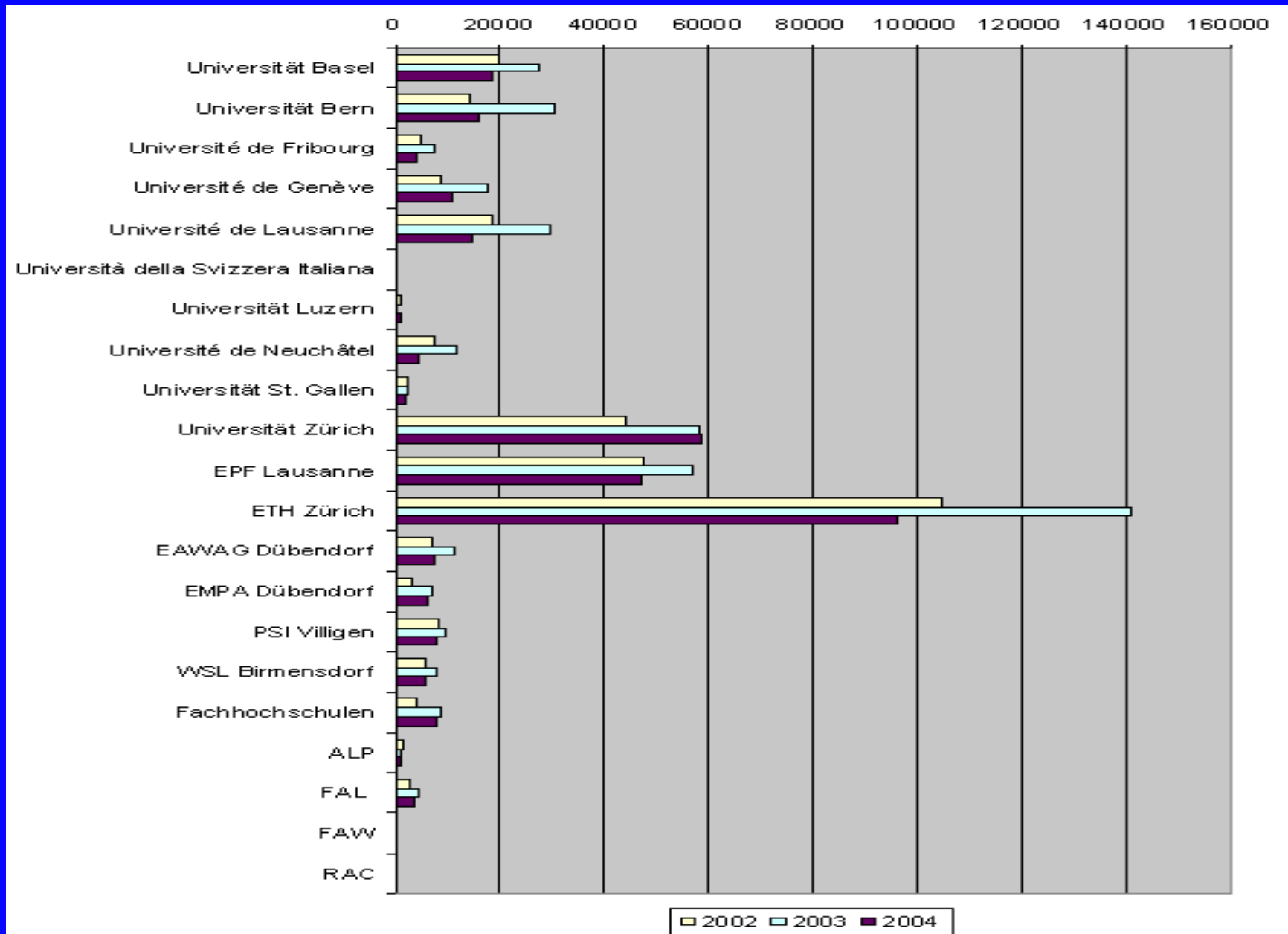
Angemeldete Benutzer von „MyETH“



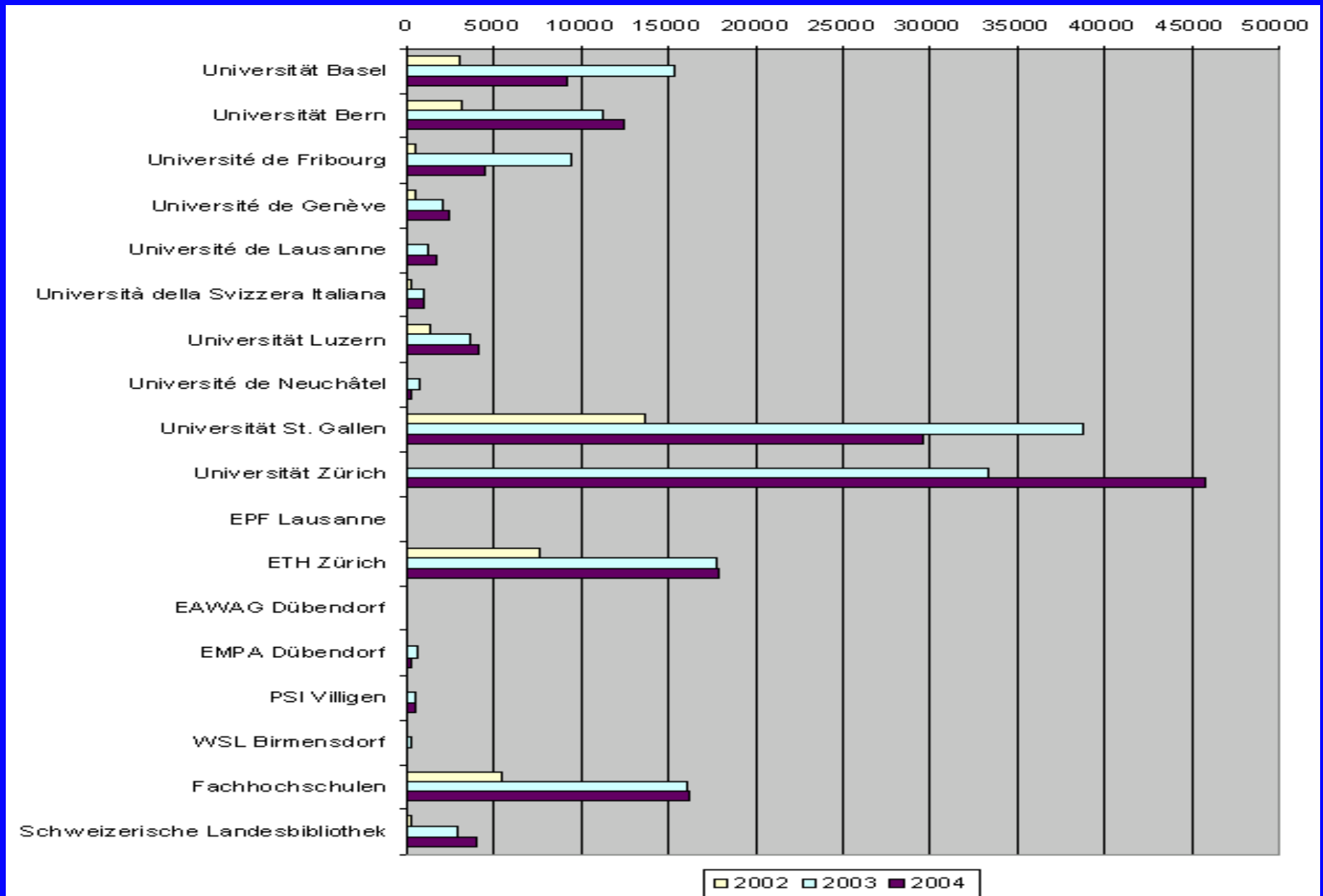
Parallelnutzer (sessions) im Verlauf eines Tages (z.B.: 15.11.2004)



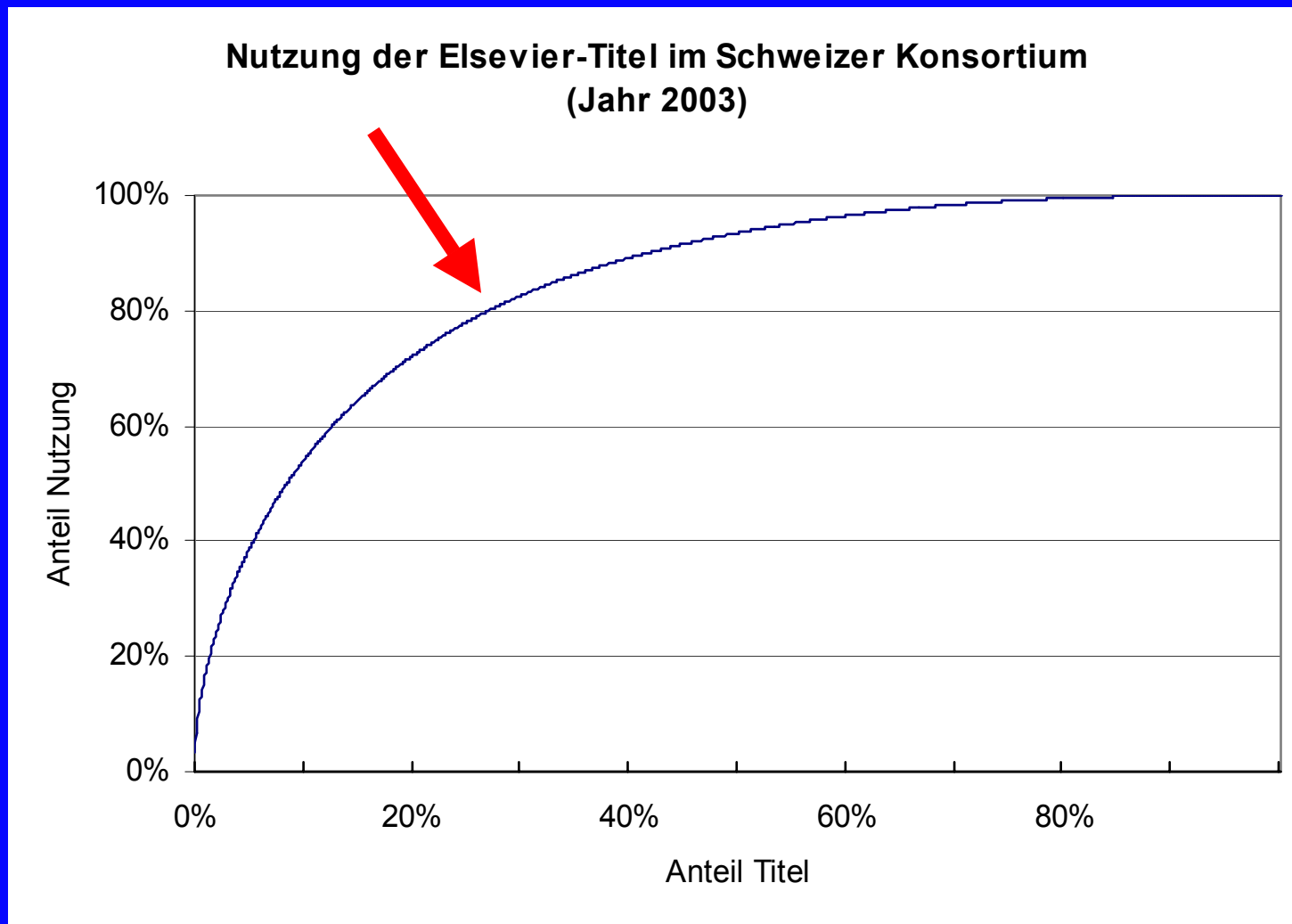
Nutzung von Datenbanken im Konsortium: Produkt „Web of Science“ (einschliesslich 09/04)



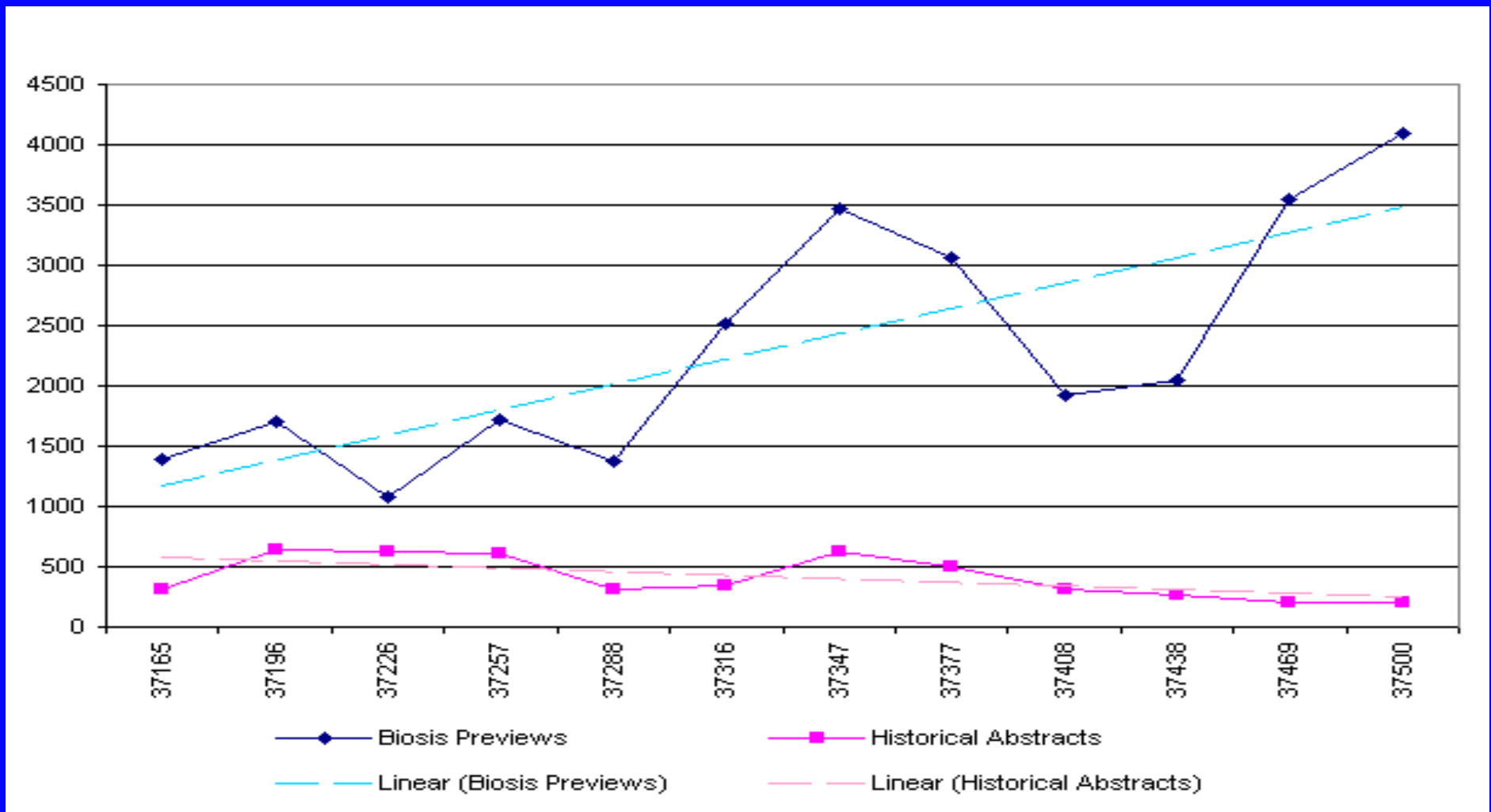
Nutzung von NZZ Online im Konsortium: 09/02-09/04



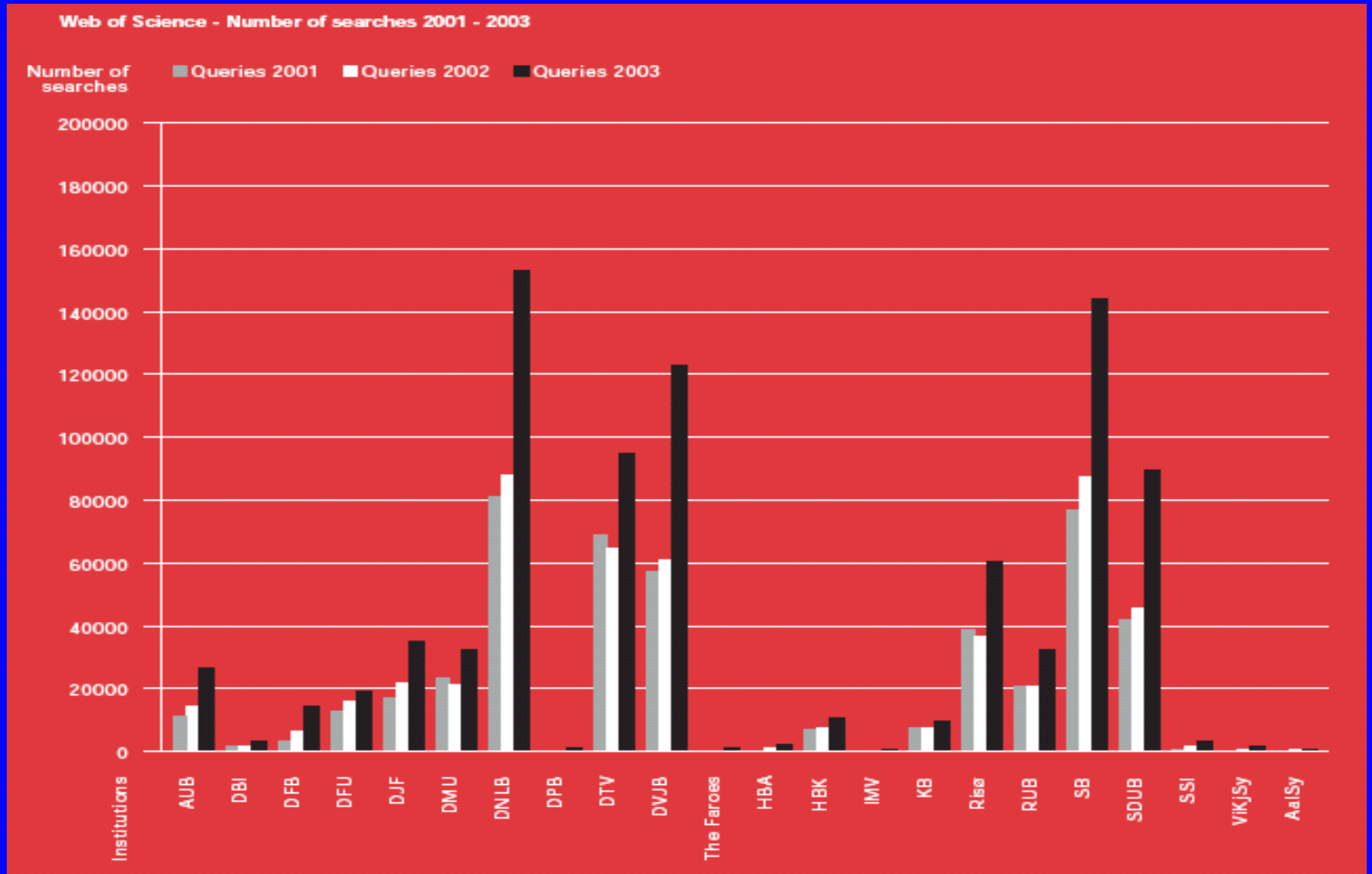
Elektronische Zeitschriften: Cross Access und Additional Access



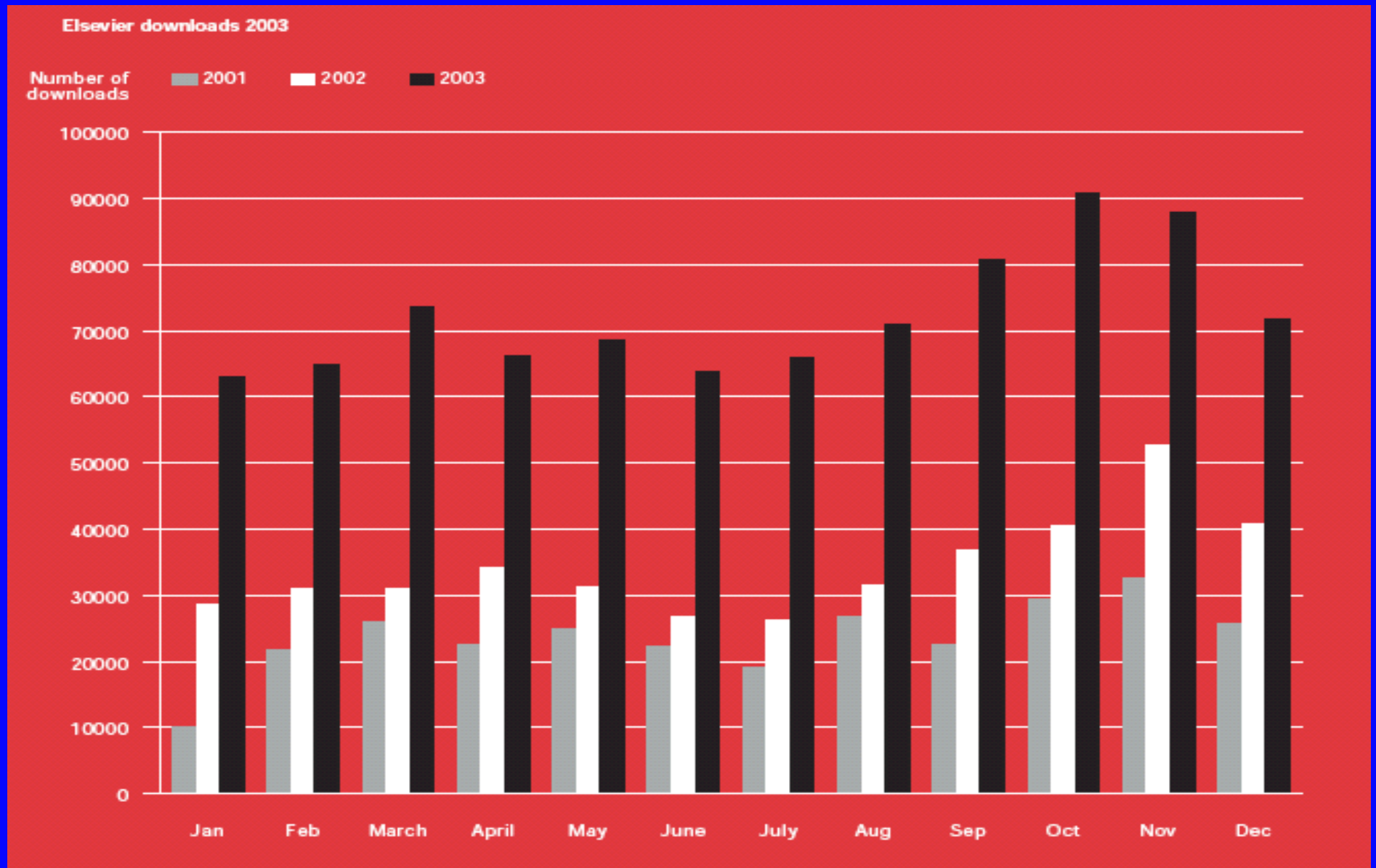
Anzahl von Recherchen/Monat für zwei ausgewählte Datenbanken



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