



Der Bibliotheksindex



HOCHSCHULE DER MEDIEN

Standardisierte Kundenbefragungen

Vergleich von Methoden und Perspektiven des Einsatzes im BIX

Miriam Hölscher und Ute Zelch
Hochschule der Medien Stuttgart

4. Leipziger Kongress für Information und Bibliothek 16. März 2010



Struktur

1. Messung der Zufriedenheit - Relevanz für den BIX
2. Messung der Zufriedenheit - Bisherige Aktivitäten im BIX
3. Methodische Vorüberlegungen
4. Perspektiven für den BIX anhand konkreter Beispiele
 - SCONUL-Templates
 - LibQual+ und LibQual+ Lite
 - Perspektive Deutschland 2001/2002



Messung der Zufriedenheit - Relevanz für den BIX

- Kundenzufriedenheit gilt als DIE zentrale Kennzahl der Servicequalität
- Viele Bibliotheken haben eigene Kundenbefragungen durchgeführt
 - meist geringer Rücklauf (15-25%), relativ uniforme Ergebnisse
- Meldung individuell erhobener Ergebnisse zum Leistungsvergleich im Rahmen des BIX reicht nicht aus, weil
 - kein einheitliches Fragebogen-Instrument
 - keine einheitliche Administration (TN-Ansprache, Ablauf usw.)
 - Modell der Kundenzufriedenheit fehlt
- Aufwand bei individueller Durchführung für viele Bibliotheken zu hoch



Messung der Zufriedenheit - Bisherige Aktivitäten im BIX

- Einmalige Umsetzung einer repräsentativen telefonischen Befragung (Bertelsmann-Infas, 1996) im Projekt „Betriebsvergleich an öffentlichen Bibliotheken“
- 18 Standorte mit jeweils 750 erfolgreichen Kontakten
- Zusätzliche Sonderstichprobe (BRD, n=1.000) zur bundesweiten Einordnung der Standorte
- Vergleichbares Angebot zum Start des BIX-ÖB in 2000/01
- 12 Teilnehmer, Kosten ca. 5.000 bis 7.000 Euro (zzgl. MwSt)
- Keine Wiederholung der Erhebung



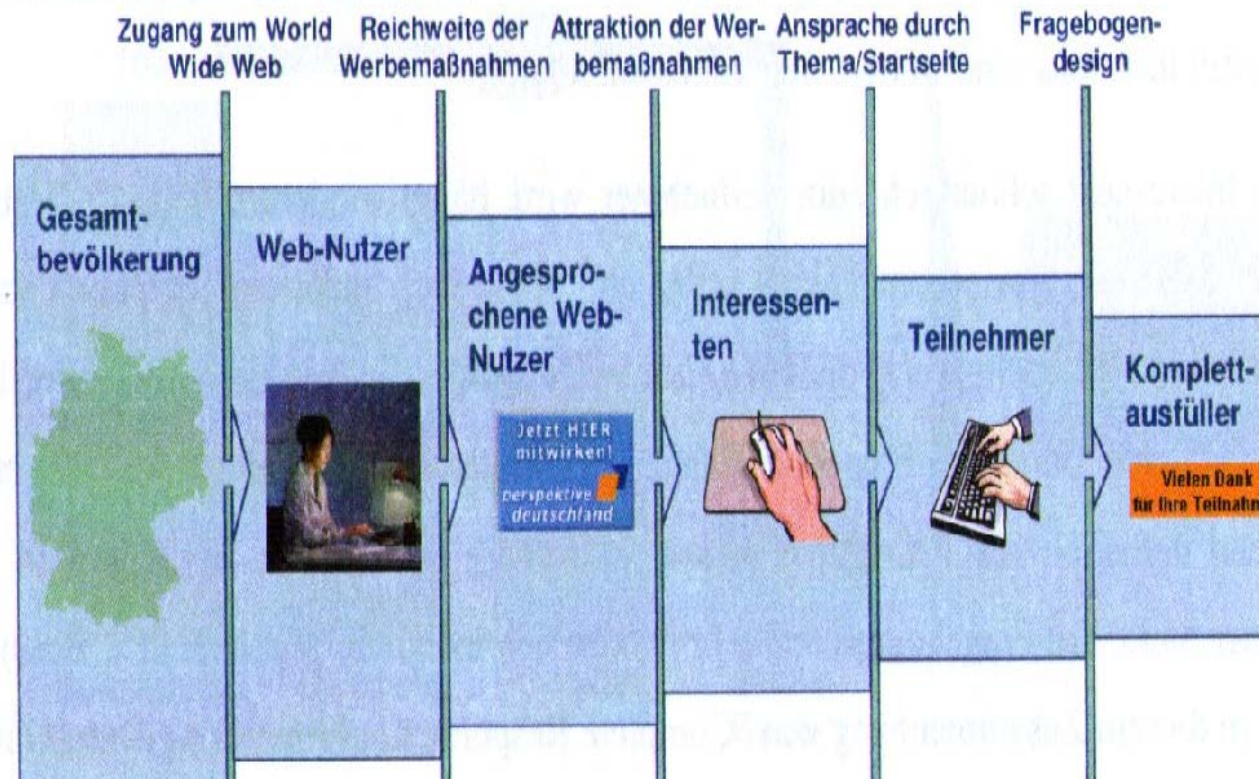
Online-Fragebogen

- Inzwischen am häufigsten eingesetzte Befragungsmethode
- Relativ geringer Aufwand für BIX-Bibliotheken insbesondere bei zentral koordinierter Erhebung
- Systematische Selbstselektion
 - ⇒ Stichprobengröße allein sichert keine Repräsentativität

„Die Eigenschaft einer Stichprobe, die Grundgesamtheit in den zu untersuchenden Merkmalen verzerrungsfrei widerzuspiegeln.“ (Hauptmann/Lander 2001; Fries 2006)



Selektionsprozesse im WWW



Fries (2006, 61)



Repräsentativität bei Befragungen im WWW

- **Verfahren zur Erlangung von erhöhter Repräsentativität**
 - A-priori-Verfahren: zufallsgesteuerte Auswahl der Grundgesamtheit
 - A-posteriori-Verfahren: Umgewichtung der erhobenen Rohdaten im Nachhinein
- **Mögliche Rekrutierungsformen**
 - WB: „gelistete“ Zielgruppe (z.B. Mailverteiler, E-Mail-Adressenpool)
 - ÖB: ungelistete lokale/regionale Zielgruppe \Rightarrow Ansprache von Ex- und Nicht-Kunden aufwändig (z.B. telefonisch)



Befragungen in Online-Panels

- Pool von registrierten Personen zur wiederholten Teilnahme an Online-Untersuchungen
- Repräsentativität wird i.d.R. durch Gewichtung anhand repräsentativer Offline-Stichproben oder demographischer Basisdaten erreicht
- Panel-Betreiber könnten die Durchführung übernehmen (Praktikabilität vs. Kosten)
- Problem: kein bestehendes Panel enthält eine hinreichende Zahl von Angehörigen aller BIX-Teilnehmerstädte



Mixed-Mode-Verfahren

- Kombination einer internetgestützten Methode (Umfrage im WWW) mit einer konventionellen Befragungsmethode (z.B. schriftliche Befragung)
- Ziel: Ausgleich von Selektionseffekten
- Aufwändige Durchführung und Auswertung
- Steigerung der Repräsentativität (Laufkundschaft ohne Internet-Zugang)



Beispiel 1: SCONUL-Templates



- Angebot der Society of College, National and University Libraries in Großbritannien und Irland seit 1996 (Überarbeitung 2001)
- Muster eines Online-Fragebogens zur Kundenzufriedenheit zur freiwilligen Anwendung in SCONUL-Bibliotheken
- einfaches, leicht verständliches Konzept
- keine Verfahrensvorgaben
- keine administrative Unterstützung
- bisher nur eine Pilotstudie in 2005 zur Anwendung der Templates



Beispiel 2: LibQual+



- Bibliotheksbezogene Version von SERVQUAL™, angesiedelt bei der Association of Research Libraries (ARL)
- „Komplettlösung“ zur jährlichen Durchführung von Online-Kundenzufriedenheitsbefragungen in WB
- Seit 2000: 1.000 Bibliotheken eingesetzt (aber nur ca. 200 pro Jahr)
- Wesentliche Gründe:
 - Teilnahmegebühren mindestens USD 3.200 p.a.
 - komplexer Fragebogen ⇒ hohe Abbrecherquoten



Beispiel 2: LibQual+

- drei Fragebogenblocks mit 22 Kernfragen
- lokale Ergänzungen möglich
- Modifizierung: LibQual+ Lite: Zufallsauswahl einzelner Fragen



When it comes to...	My Minimum Service Level is		My Desired Service Level is		Perceived Service Performance is		N/A
	Low	High	Low	High	Low	High	
1) Employees who instill confidence in users	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		<input type="checkbox"/>
2) Making electronic resources accessible from my home or office	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		<input type="checkbox"/>
3) Library space that inspires study and learning	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		<input type="checkbox"/>
4) Giving users individual attention	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		<input type="checkbox"/>
5) A library/Web site enabling me to locate information on my own	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		<input type="checkbox"/>
6) Providing health information when and where I need it	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		<input type="checkbox"/>
7) Employees who are consistently courteous	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		<input type="checkbox"/>
8) The printed library materials I need for my work	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		<input type="checkbox"/>
9) Quiet space for individual activities	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		<input type="checkbox"/>
10) Readiness to respond to users' questions	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		<input type="checkbox"/>
11) The electronic information resources I need	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		<input type="checkbox"/>
12) Employees teaching me how to access or manage information	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		<input type="checkbox"/>
13) Employees who have the knowledge to answer user questions	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		<input type="checkbox"/>
14) An environment that facilitates group study and problem solving	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		<input type="checkbox"/>
15) A comfortable and inviting location	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		<input type="checkbox"/>



Beispiel 3: Perspektive Deutschland



- Bundesweite Online-Umfrage zu gesellschaftspolitischen Themen 2001/02
- Methodische Herausforderung: Repräsentativität herstellen, um Aussagen über die Gesamtbevölkerung zu erhalten
- Aufwändige Filterführung im Fragebogen \Rightarrow Minimierung des Zeitaufwands zur Bearbeitung
- TN-Rekrutierung im Mixed-Mode-Verfahren:
 - Intensive Werbung online/offline \Rightarrow 170.000 Teilnehmer
 - aufwändige Korrektur (Nachgewichtung) mit Hilfe einer repräsentativen Offline-Stichprobe (n=2.700)



Schlussfolgerungen

- Vergleichsanspruch erfordert Standard-Fragebogen und Aufwand bei der Teilnehmeransprache
- Empirische Verfahren zur Verbesserung der Datengüte sind erprobt
- Realistische Modelle:
 - Online-Fragebogen mit nachträglicher demographischer Korrektur
 - Mixed Mode Online-/Telefonbefragung
 - Intensive Nutzung von Maßnahmen zur Steigerung der Antwortbereitschaft („Lite“, Incentives usw.)
 - Online-Panel?
- Unterschiedliche Konzeption für WB und ÖB notwendig
- evtl. Befragung im mehrjährigen Turnus (Aufwand, Wirksamkeit)



Literatur

- Creaser, Claire: Benchmarking the standard SCONUL User survey – report of a pilot study. In: SCONUL Focus 34 (2005) Spring, S. 61-65
- Davis, MaShana; Kyrillidou, Martha: LibQual+ Procedures Manual. Washington, D.C. : ARL, 2009
- Fries, Ralph: Großumfragen im World Wide Web. Durchführung, Repräsentativität und Bereinigung von Selektionseffekten am Beispiel von Perspektive-Deutschland 2001/2002. Aachen: Shaker, 2006
- Kyrillidou, Martha: Item sampling in service quality assessment surveys to improve response rates and reduce respondent burden: The “LibQual+ Lite” randomized control trial (RCT). Diss., Urbana, IL
- LibQual+ > About. URL: <http://www.libqual.org/about> Letzter Zugriff am 14.03.2010
- Perspektive Deutschland. Projektbericht zur größten Online-Umfrage Deutschlands. URL: <http://www.perspektive-deutschland.de/files/ergebnisse/Projektbroschuere-Perspektive-Deutschland.pdf> Letzter Zugriff am 14.03.2010
- Pröhl, Marga; Windau, Bettina (Hrsg.): Betriebsvergleich an Öffentlichen Bibliotheken. Band 1: Empfehlungen und Arbeitsmaterialien für ein output-orientiertes Berichtswesen. Gütersloh: Verlag Bertelsmann Stiftung, 1997.
- SCONUL > Performance > Quality > Customer Satisfaction Surveys. URL: <http://vamp.diglib.shrivenham.cranfield.ac.uk/quality/customer-satisfaction-surveys> Letzter Zugriff am 14.03.2010
- Taddicken, Monika: Methodeneffekte bei Web-Befragungen. Einschränkungen der Datengüte durch ein „reduziertes Kommunikationsmedium“? Köln: Halem, 2008. (Neue Schriften zur Online Forschung; 5)
- Theobald, Axel; Dreyer, Marcus; Starsetzki, Thomas (Hrsg.): Online-Marktforschung. Theoretische Grundlagen und praktische Erfahrungen. 2., vollst. überarb. u. erw. Aufl. Wiesbaden: Gabler, 2003.
- Windau, Bettina (Hrsg.): Betriebsvergleich an Öffentlichen Bibliotheken. Band 2: Meßergebnisse, Richtwerte, Handlungsempfehlungen. Gütersloh: Verlag Bertelsmann Stiftung, 1997.



Vielen Dank!

Miriam Hölscher
Ute Zelch

Hochschule der Medien Stuttgart
Forschungsschwerpunkt „Bibliotheksmanagement, Evaluation
und Organisationsentwicklung“ (BEO)
hoelscher@hdm-stuttgart.de
zelch@hdm-stuttgart.de