



Schneller, einfacher, effizienter? Eine Erhebung zur Servicequalität in der Erwerbung für sensible Kundengruppen

Vortrag beim 4. Leipziger Kongress für Information und
Bibliothek

Dr. Annette Klein
Universitätsbibliothek Mannheim



Übersicht

- Der Bestellservice der UB Mannheim
- Die Umfrage
- Umfrageergebnisse
- Konsequenzen
- Schlussfolgerungen



Der Bestellservice

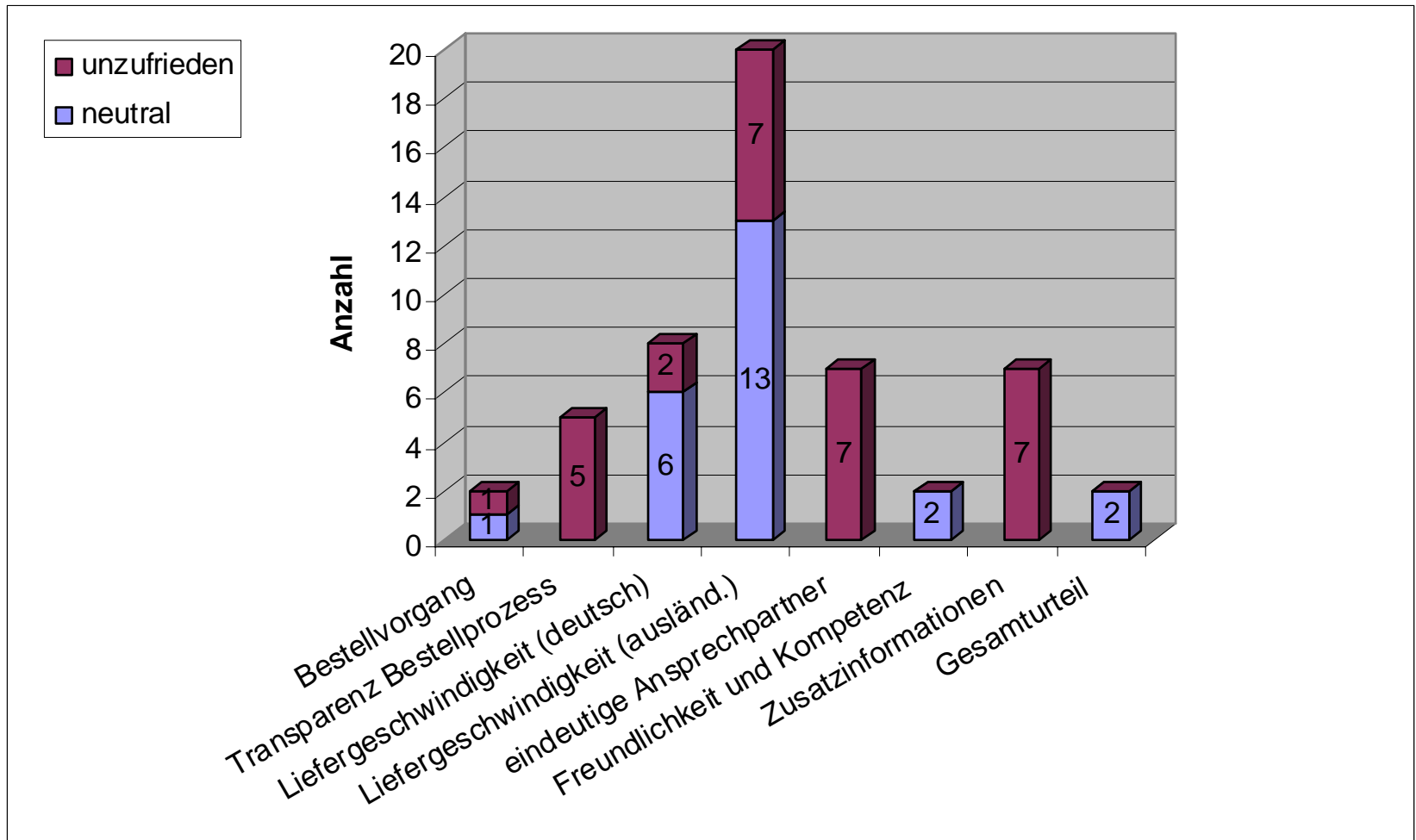
- Bibliothekssystem der Universität Mannheim:
 - UB mit 5 Bibliotheksbereichen (2,1 Mio. Medien)
 - Wenige verbleibende Lehrstuhlbibliotheken (1000-7000 Bde.)
 - Handapparate der Lehrstühle und Einrichtungen (max. 400 Bde.)
- Traditionell:
 - Beschaffung für Lehrstuhlbibliotheken und Handapp. in Eigenregie
 - Katalogisierung durch die UB
- Seit HS 2008: Bestellservice der UB für Lehrstuhlbibliotheken und Handapparate
- Volumen 2009: ca. 950 Bestellungen; 66.000 EUR



Die Umfrage

- Anfang Oktober 2009: Umfrage zur Kundenzufriedenheit mit dem Bestellservice
- 8 Multiple Choice-Fragen und freies Bemerkungsfeld
- 81 Adressaten
- Rücklauf: 59 ausgefüllte Fragebögen (72,8%)

Umfrageergebnisse: Nicht zufriedene Kunden





Konsequenzen

- Handlungsfeld Ansprechpartner
 - Namen statt Funktionen
 - Teamorganisation vs. persönlichen Betreuung
- Handlungsfeld Zusatzinformationen
 - Unterschiedliche Erwartungen
 - Generelle Regelung nur für Dubletten
 - Sonst: individuelle Absprachen

Konsequenzen: Auslandsbestellungen (1)

Alternative Bestellwege:

- Testphase (ca. 3 Monate)
 - Expresslieferdienst über Bibliothekslieferant
 - Barsortimenter über lokale Buchhändler
 - amazon.de über lokale Buchhändler
- Ergebnis: effizientester Bestellweg war amazon.de
- Konsequenz:
 - Einrichten von eigenen Amazon-Konten
 - Weitere Gespräche mit Bibliothekslieferanten

Konsequenzen: Auslandsbestellungen (2)

E-Books on demand im Online-Katalog

- Zusammenarbeit mit Aggregator dawsonera:
 - 100.000 überwiegend englischspr. E-Books
 - Marc-Daten verfügbar
 - 5 Minuten Voransicht frei
 - Kurzfristige Leihanfrage durch Benutzer möglich
 - Dauerhafter Erwerb durch die Bibliothek nach Bedarf
- Nahtlose Integration in den Katalog mit Primo

Schlussfolgerungen

Was sind Schlüsselthemen zur Verbesserung der Servicequalität im Bereich Erwerbung/Bereitstellung von Medien?

- Liefargeschwindigkeit!
 - Amazon setzt Maßstäbe
 - Aufwand vs. Service?
- Demand driven acquisition

... und, trotz allem: Zufrieden ist, wer gut und freundlich betreut wird!



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Annette Klein

annette.klein@bib.uni-mannheim.de

Tel. 0621/181-2975