

# Umfrage zum Bestellservice der UB für Lehrstühle und Einrichtungen der Universität

## Zusammenfassung

Seit dem Herbstsemester 2008 bietet die Universitätsbibliothek den Lehrstühlen und Einrichtungen der Universität Mannheim einen Bestellservice für Literatur an, die aus eigenen Mitteln beschafft und am Lehrstuhl aufgestellt wird. Im Jahr 2009 wurden über diesen Dienst rund 950 Bestellungen mit einem Volumen von ca. 66.000 EUR abgewickelt.

Zur Sicherung und Verbesserung der Dienstleistungsqualität wurde Anfang Oktober 2009 eine Umfrage zur Zufriedenheit der Kunden mit dieser neuen Dienstleistung durchgeführt. Ein Fragebogen mit acht Multiple Choice-Fragen und einem freien Bemerkungsfeld wurde an 81 aktive Teilnehmer versendet. Es wurden 59 ausgefüllte Fragebögen an die UB zurückgesendet; dies entspricht einer Rücklaufquote von 72,8%.

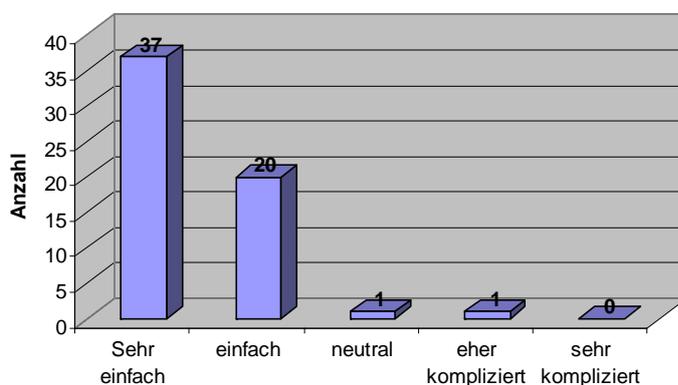
Das Ergebnis zeigt eine große Zufriedenheit der Benutzer in allen Bereichen, mit Ausnahme der Liefergeschwindigkeit bei ausländischer Literatur. Hier ist ein signifikanter Anteil der Befragten weniger zufrieden. Die UB hat darauf reagiert und einen Weg gefunden, bei dem Internet-Buchhändler amazon.de bestellen zu können. Wenn das Buch dort am Lager ist, ist eine Lieferzeit von wenigen Tagen realisierbar. Diese beschleunigten Bestellungen sind aber für die UB mit zusätzlichem Aufwand und manchmal auch mit höheren Kosten verbunden. Daher können nur mit „eilig“ gekennzeichnete Lehrstuhlbestellungen auf diesem Wege erledigt werden.

## Einzelauswertung

Die Ergebnisse der einzelnen Fragen werden im Folgenden grafisch dargestellt und aus Sicht der Universitätsbibliothek kurz kommentiert.

### Frage 1:

Als wie einfach oder kompliziert empfinden Sie das Aufgeben von Bestellungen?

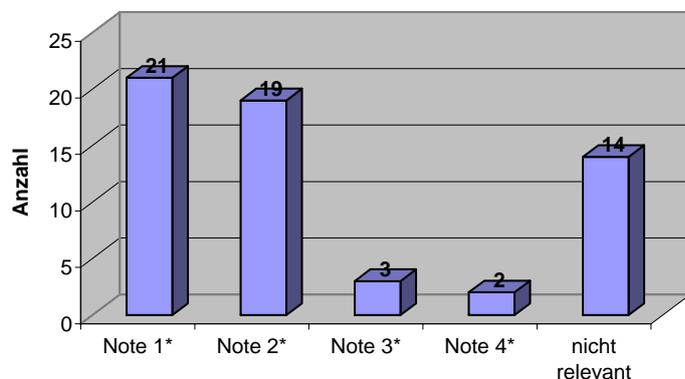


### Kommentar:

Die UB beabsichtigt, den Bestellvorgang für die Teilnehmer so einfach wie möglich zu gestalten. Bestellungen können telefonisch, per Mail oder in Papierform an die UB übermittelt werden. Die Umfrage hat gezeigt, dass dies offenbar gelungen ist: 96,61% der Teilnehmer empfanden das Aufgeben der Bestellung als „eher einfach“ oder „sehr einfach“.

**Frage 2:**

**Werden Sie bei Verzögerungen oder sonstigen Problemen ausreichend informiert?**



\* **Note 1:** Ich werde immer gleich benachrichtigt, wenn es Probleme mit meinen Bestellungen gibt.

\* **Note 2:** In der Regel werde ich zeitnah informiert, wenn es Probleme gibt.

\* **Note 3:** Manchmal habe ich das Gefühl, dass meine Informationen zu den Bestellungen nicht aktuell sind.

\* **Note 4:** Ich muss oft erst nachfragen, um von Problemen zu erfahren.

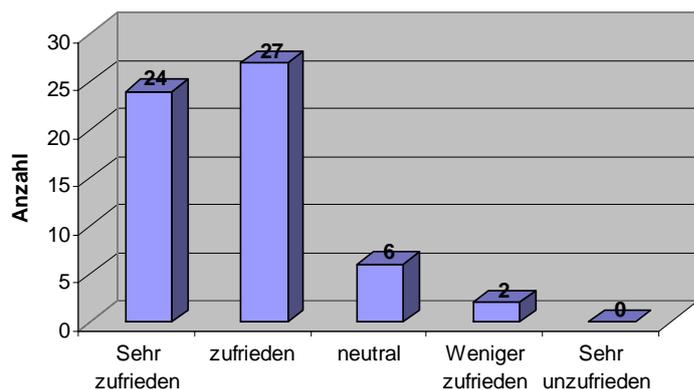
**Kommentar:** Der Bestellprozess wird überwiegend als ausreichend transparent betrachtet: Nur 8,47% der Befragten wünschen sich mehr Informationen zum Stand ihrer Bestellung.

Die UB bietet daher künftig auf Wunsch die Möglichkeit, beim Versand der Bestellung eine Rückmeldung an den Besteller per Mail zu versenden. Der Status der Bestellung kann sodann jederzeit im Online-Katalog der UB eingesehen werden. Beim Eingang der Bestellung wird der Initiator ohnehin kurzfristig benachrichtigt. Informationen über eine Verzögerung bei der Lieferung oder einen späteren Erscheinungstermin werden von der UB weitergegeben, sobald sie bekannt werden.

Der ebenfalls geäußerte Wunsch nach Angabe einer exakten Lieferzeit vor allem bei Auslandsbestellungen kann leider nicht erfüllt werden, da diese Information in der Regel zum Zeitpunkt der Bestellung nicht vorliegt. Es ließe sich allenfalls grob angeben, dass die Lieferzeit aus dem englischsprachigen Ausland normalerweise bei 2-8 Wochen liegt; im Mittel ist von 20 Tagen auszugehen. Zur Frage einer möglichen Verkürzung der Lieferzeiten vgl. auch den Kommentar zu Frage 3b.

**Frage 3a:**

**Wie zufrieden sind Sie mit der Geschwindigkeit der Lieferung bei deutscher Literatur?**

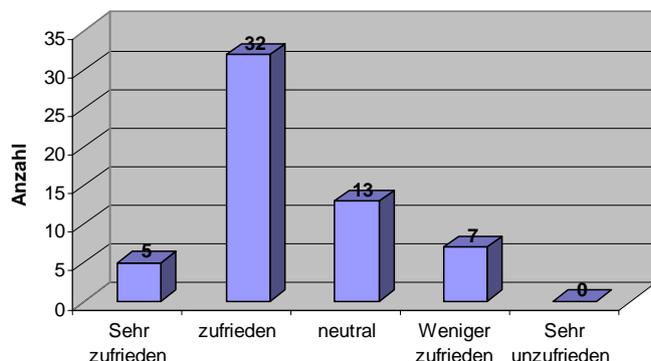


**Kommentar:** Von den rund 950 im Jahr 2009 abgewickelten Lehrstuhl-Bestellungen waren rund ein Drittel Auslandsbestellungen; die restlichen zwei Drittel bezogen sich auf deutsche Verlagsprodukte. Bei deutscher Literatur sind 86,44% der Befragten mit der Liefergeschwindigkeit zufrieden oder sehr zufrieden. Dieses gute Ergebnis bestätigt die positiven Erfahrungen der UB in der Zusammenarbeit mit den lokalen Buchhandlungen, über die die Beschaffungen im deutschsprachigen Bereich abgewickelt werden. Mit diesen Partnern wird die UB daran arbeiten, den hohen Standard in diesem Bereich zu sichern und verzögerte

Lieferungen möglichst vollständig zu vermeiden.

**Frage 3b:**

**Wie zufrieden sind Sie mit der Geschwindigkeit der Lieferung bei ausländischer Literatur?**



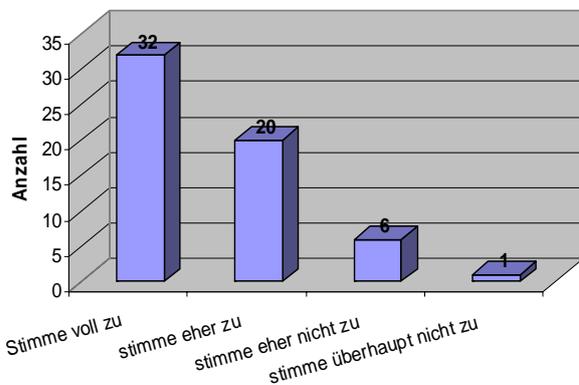
**Kommentar:** Bei ausländischer Literatur äußerte sich mit 62,71% der Befragten immer noch eine deutliche Mehrheit zufrieden mit der Liefergeschwindigkeit ihrer Bestellungen. Es gibt jedoch einen signifikanten Anteil, der diesen Aspekt nicht positiv beurteilt; 11,86% davon sind ausdrücklich „weniger zufrieden“. Obwohl die UB in den vergangenen Jahren in Zusammenarbeit mit ihren langjährigen Auslandslieferanten die durchschnittliche Lieferzeit bereits um einige Tage verkürzt hat, konnten damit offenbar noch nicht die Erwartungen aller Kunden erfüllt werden.

Die Universitätsbibliothek hat daher nun verschiedene neue Lieferwege getestet, u.a. auch die häufig angeregte Bestellung über den Internet-Buchhändler Amazon. In der Tat konnte die Lieferzeit im Rahmen der Tests auf durchschnittlich 5,6 Tage reduziert werden. Diese beschleunigten Bestellungen sind allerdings für die UB mit zusätzlichem Aufwand und/oder Kosten verbunden, daher kann das Verfahren nicht auf das gesamte Bestellvolumen angewendet werden. Bei eiligen Lehrstuhlbestellungen wird die UB jedoch künftig in vielen Fällen in der Lage sein, englischsprachige Literatur deutlich schneller zur Verfügung zu stellen. Ein entsprechender Hinweis bei der Bestellung genügt.

Die Universitätsbibliothek hat daher nun

**Frage 4a:**

**Für alle Fragen zum Bestellservice habe ich eindeutig benannte Ansprechpartner an der UB.**



**Kommentar:** Obwohl die Ansprechpartner für den Bestellservice bei einer großen Mehrheit (88,14%) der Befragten bekannt sind, ist dieses Ergebnis aus Sicht der UB nicht zufriedenstellend. Ziel ist es vielmehr, dass möglichst allen Teilnehmern klar ist, an wen sie sich mit Fragen zum Bestellservice wenden können. Daher wurden die Informationsmaterialien zum Bestellservice, die auf den Webseiten der Bibliothek angeboten werden, überarbeitet und ergänzt. Auch an dieser Stelle sei darauf hingewiesen, dass die Teamleiter/innen der für das jeweilige Fach zuständigen Bibliotheksbereiche die primären Ansprechpartner für alle Fragen des Bestellservice sind.

Dies sind im Einzelnen:

**Bibliotheksbereich BWL:**

Herr Scheuermann, Tel. 2936, Mail (auch für Bestellungen): [bwlerw@bib.uni-mannheim.de](mailto:bwlerw@bib.uni-mannheim.de)

**Bibliotheksbereich Schloss Ehrenhof (VWL, Rechtswiss., Geschichte, Geographie):**

Frau Wagner-Meyhöfer, Tel. 3025, Mail (auch für Bestellungen): [ehew@bib.uni-mannheim.de](mailto:ehew@bib.uni-mannheim.de)

**Bibliotheksbereich A3 (Medien- und Kommunikationswiss., Philologien, Philosophie, Psychologie, Pädagogik):**

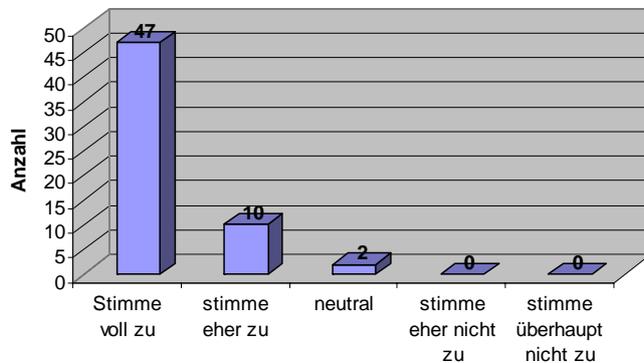
Frau Dreisiebner, Tel. 2989 o. 3058, Mail (auch für Bestellungen): [a3erw@bib.uni-mannheim.de](mailto:a3erw@bib.uni-mannheim.de)

**Bibliotheksbereich A5 (Sozialwiss., Mathematik, Informatik):**

Frau Diewald, Tel. 3031, Mail (auch für Bestellungen): [a5erw@bib.uni-mannheim.de](mailto:a5erw@bib.uni-mannheim.de)

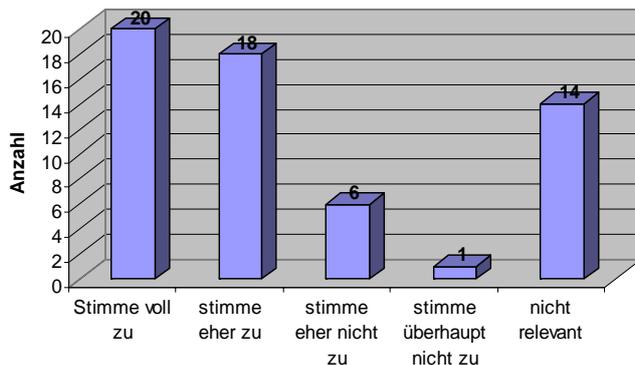
**Frage 4b:**

**Meine Wünsche und Fragen zum Bestellservice werden von den Ansprechpartnern an der UB freundlich und kompetent bearbeitet.**



**Kommentar:** Ein hervorragendes Ergebnis wurde bei der Frage nach der Qualität des Kontakts zu den Ansprechpartnern an der UB erzielt. 96,61% der Befragten urteilten, dass ihre Wünsche und Fragen zum Bestellservice von diesen freundlich und kompetent bearbeitet werden; knappe 80% vergaben hierfür sogar die bestmögliche Bewertung. Leitung und Mitarbeiter/innen der UB freuen sich sehr über diese positive Rückmeldung und bedanken sich ihrerseits für die angenehme und vertrauensvolle Zusammenarbeit.

**Ich erhalte von den Ansprechpartnern der UB auch weitergehende Informationen über preisgünstigere Ausgaben, bereits vorhandene Exemplare etc.**

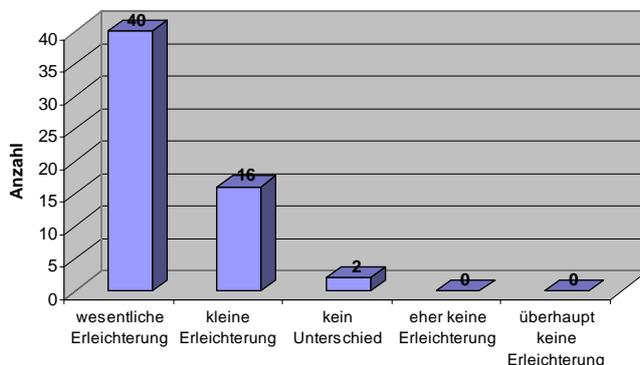


**Frage 4c:**

**Kommentar:** Die Relevanz und Qualität von Zusatzinformationen zu den Bestellungen wird unterschiedlich beurteilt. Positiv antworteten hier 64,41% der Befragten; ein erheblicher Anteil von 23,73% hielt dies für „nicht relevant“. Es verbleibt ein Anteil von 11,86%, die sich hier mehr Informationen wünschen. Insbesondere der Hinweis auf bereits vorhandene Exemplare wurde auch im freien Kommentarfeld gefordert. Künftig werden daher mögliche Dubletten an den Lehrstühlen stets anhand der Katalogdaten der UB geprüft und die Besteller ggf. entsprechend benachrichtigt.

**Frage 5:**

**Empfinden Sie den Bestellservice insgesamt als Erleichterung für die Arbeit am Lehrstuhl?**



**Kommentar:** Das abschließende Gesamturteil zum Bestellservice fällt ausgesprochen positiv aus: 96,61% der Teilnehmer äußern sich zufrieden; 67,80% betrachteten den Service sogar als „wesentliche Erleichterung“. Mit den beiden Befragten, die den Bestellservice nicht als Erleichterung sahen, wurden im Kontext der Auswertung direkte Gespräche geführt, bei denen einige Kritikpunkte und Unklarheiten ausgeräumt werden konnten. Die UB setzt sich zum Ziel, durch Verbesserungen beim Informationsfluss und v.a. bei der Liefersgeschwindigkeit ausländischer Literatur künftig auch diese Kunden zu überzeugen und die Zufriedenheit mit

dem Bestellservice insgesamt noch zu steigern. Die Ergebnisse der Umfrage zeigen jedoch, dass das Angebot sich etabliert hat und zu einem sinnvollen und erfolgreichen Bestandteil des Dienstleistungsangebots der UB geworden ist.

Für Rückfragen oder Kommentare zur Umfrage steht Ihnen Frau Dr. Klein (Tel. 2975, E-Mail: [annette.klein@bib.uni-mannheim.de](mailto:annette.klein@bib.uni-mannheim.de)) gerne zur Verfügung.