



## Kundenbefragung 2009

Hochschulbibliothekszentrum des Landes Nordrhein-Westfalen



---

<b>1 Hintergrund der Befragung</b> .....	3
1.1 Einbettung in das Qualitätsmanagement.....	3
1.2 Beschreibung der Teilnehmenden.....	4
<b>2 Produkte bzw. Dienstleistungen des hbz</b> .....	4
2.1 Nutzung von Produkten bzw. Dienstleistungen .....	4
2.2 Zufriedenheit mit Produkten bzw. Dienstleistungen.....	5
2.2.1 Einschätzung der Ergebnisse aus Sicht des hbz .....	7
2.2.2 Maßnahmen bzw. Konsequenzen des hbz.....	9
2.3 Stellenwert von gegenwärtigen und möglichen zukünftigen Produkten bzw. Dienstleistungen .....	12
2.3.1 Basisdienstleistungen des hbz .....	12
2.3.2 Unverzichtbarkeit von Produkten bzw. Dienstleistungen .....	13
2.3.3 Gründe für die Nicht-Inanspruchnahme von Produkten bzw. Dienstleistungen.....	13
2.3.4 Einschätzung der Ergebnisse aus Sicht des hbz .....	14
2.3.5 Zukünftige Angebote des hbz.....	15
2.3.6 Einschätzung der Ergebnisse aus Sicht des hbz .....	15
2.3.7 Maßnahmen bzw. Konsequenzen .....	16
<b>3 Strategische Ausrichtung und Zukunft des hbz</b> .....	17
3.1 Strategische Ausrichtung des hbz .....	17
3.1.1 Einschätzung der Ergebnisse aus Sicht des hbz .....	17
3.1.2 Maßnahmen bzw. Konsequenzen des hbz.....	17
3.2 Modell des hbz.....	18
3.2.1 Einschätzung der Ergebnisse aus Sicht des hbz .....	18
<b>4 Zufriedenheit mit dem hbz</b> .....	19
4.1 Allgemeine Kompetenzen .....	19
4.1.1 Einschätzung der Ergebnisse aus Sicht des hbz .....	20
4.2 Allgemeine Zufriedenheit .....	20
4.2.1 Einschätzung der Ergebnisse aus Sicht des hbz.....	20
<b>5 Kommunikation und Information</b> .....	21
5.1 Informiertheit und Informationswege .....	21
5.1.1 Einschätzung der Ergebnisse aus Sicht des hbz .....	22
5.1.2 Maßnahmen bzw. Konsequenzen des hbz.....	22
5.2 Servicebedarf.....	22
5.2.1 Einschätzung der Ergebnisse aus Sicht des hbz .....	23
5.3 Außenwirkung des hbz.....	23
5.3.1 Einschätzung der Ergebnisse aus Sicht des hbz .....	24
5.3.2 Maßnahmen bzw. Konsequenzen des hbz.....	24
<b>6 Ausblick</b> .....	24

## 1 Hintergrund der Befragung

Das hbz verbessert stetig seine Produkte und Dienstleistungen und entwickelt sein Angebot kontinuierlich bedarfsgerecht weiter. Voraussetzung hierfür ist ein enger Dialog mit den Kunden des hbz; auf verschiedenen Ebenen ist das hbz auf ihr kontinuierliches Feedback angewiesen – sei es z. B. im Hinblick auf spezifische technisch-funktionale Bedürfnisse oder Meinungen zu aktuellen Fragestellungen, die für das hbz in strategischer Hinsicht von Bedeutung sind. Eine wichtige Quelle stellt die Rückmeldung der mit dem hbz kooperierenden Hochschul- und weiteren wissenschaftlichen Bibliotheken der Länder Nordrhein-Westfalen und Rheinland-Pfalz auf die 2009 vom Zentrum für Hochschul- und Qualitätsentwicklung der Universität Duisburg-Essen (ZfH) im Auftrag des hbz durchgeführte Kundenbefragung dar.

Der vorliegende Bericht liefert einen Überblick über die wichtigsten Ergebnisse der Befragung sowie die daraus resultierenden konkreten Anhaltspunkte, die das hbz – dank der regen Beteiligung an der Umfrage durch die Hochschulbibliotheksleitungen und die Fachebene – in reichlichem Maß gewonnen hat. Diese Anhaltspunkte ermöglichen es dem hbz, entsprechende Maßnahmen zu entwickeln und damit gezielt auf die artikulierten Bedürfnisse zu reagieren. Wie dem Bericht zu entnehmen ist, konnten erste Maßnahmen bereits umgesetzt werden. Weitere Maßnahmen sind im Rahmen des Prozesses, der sich mit der Auswertung der Kundenbefragung verbindet, in Arbeit. Das hbz wird seinen Kunden über den Stand einzelner Maßnahmen sukzessive im Zusammenhang mit diesen Maßnahmen berichten.

Das hbz versteht diesen Bericht auch als Ermunterung an die Leitungen und die Fachebene der Verbundbibliotheken, den für das hbz wertvollen Dialog mit ihm fortzuführen. Ihr Feedback ist dem hbz auch unabhängig von dieser Befragung wichtig.

### 1.1 Einbettung in das Qualitätsmanagement

Mit der in dieser Form erstmalig durchgeführten umfassenden Kundenumfrage hat das hbz im vergangenen Jahr ein systematisches Instrument der Kundenkommunikation eingerichtet. Das hbz befragte im Spätsommer 2009 Kunden aus wissenschaftlichen Bibliotheken in Nordrhein-Westfalen (NRW) und Rheinland-Pfalz (RP). Um die Bedürfnisse und Interessen in den Bibliotheken zu erfassen, wurde jeweils ein spezifischer Fragebogen für die Leitungs- und die Fachebene entwickelt und als Online-Befragung umgesetzt. Die Bewertung der hbz-Dienstleistungen sowie die anschließende Ergebnisanalyse und Maßnahmenplanung versteht das hbz als einen Teil von Qualitätsentwicklung. Das hbz möchte auch in Zukunft den Weg der Kundenbefragung nutzen, um Bedürfnisse und Meinungen seiner Kunden zu aktuellen Fragestellungen zu erfassen und für strategische Entscheidungen heranzuziehen. Die Kundenbefragung soll regelmäßig, etwa alle drei Jahre, wiederholt werden. Die Durchführung sowie die Aufbereitung der anschließenden Auswertung lag in den Händen des ZfH, das die Ergebnisse dem hbz überreichte.

Die statistische Bearbeitung und Auswertung der erhobenen Daten wurde vom ZfH unter den Maßgaben des Datenschutzgesetzes des Landes Nordrhein-Westfalen durchgeführt. Um die technische Datensicherheit zu gewährleisten, wurden die Online-Befragungen auf einer Plattform umgesetzt, die nach ISO 27001 auf der Basis vom IT-Grundschutz des Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik zertifiziert ist. Während und nach der Datenerhebung wurde Sorge getragen, dass erhobene Daten von Dritten nicht eingesehen oder nachvollzogen werden konnten. Nach Abschluss der Datenanalyse wurden alle vom

ZfH erhobenen Daten vollständig gelöscht. Das hbz erhielt die Ergebnisse ausschließlich in aggregierter und anonymisierter Form. Sämtliche im Zusammenhang mit den Online-Befragungen und deren Auswertung stehenden Verfahrensschritte wurden mit dem behördlichen Datenschutzbeauftragten des hbz abgestimmt.

## 1.2 Beschreibung der Teilnehmenden

**Befragung der Leitungsebene:** In der Zeit vom 6. August bis 6. September 2009 haben sich 32 der 42 eingeladenen Bibliotheksleitungen aus NRW und RP an der Online-Befragung beteiligt und den Fragebogen komplett ausgefüllt. Die Einladung zur Online-Befragung erfolgte postalisch, die mittlere Bearbeitungszeit des Fragebogens lag bei ca. 30 Minuten.

Bei den Teilnehmenden handelt es sich bei 54,8% um Leitungen von Universitätsbibliotheken, bei 35,5% um Leitungen von Fachhochschulbibliotheken sowie bei 9,7% um Leitungen anderer wissenschaftlicher Bibliotheken. 84,4% der teilnehmenden Bibliotheken kommen aus NRW, 15,6% aus RP. Rund ein Drittel der auf dieser Ebene teilnehmenden Bibliotheken besitzt „bis zu 200.000 Medieneinheiten“ (35,5%), knapp ein Drittel „mehr als 1.500.000 Medieneinheiten“ (29%).

**Befragung der Fachebene:** In der Zeit vom 8. bis 27. September 2009 haben sich 89 Mitarbeiter/innen von Bibliotheken aus NRW und RP an der Online-Befragung beteiligt und den Fragebogen komplett ausgefüllt. Die mittlere Bearbeitungszeit des Fragebogens lag bei rund 24 Minuten. Die Einladung zur Online-Befragung erfolgte per E-Mail an 143 Bibliotheksmitarbeiter/innen, der Fragebogen wurde insgesamt 146 mal aufgerufen, da die Einladung auch an Kolleg/inn/en weitergeleitet werden konnte.

Gefragt nach der Abteilung, in der die Teilnehmenden tätig sind, nannten 44,9% „Erwerbung und Medienbearbeitung“, 39,3% „Benutzung/Service“, 34,8% „Fernleihe“, 19,1% „Digitale Bibliotheksdienste“, 16,9% „Bibliotheks-IT“ sowie 10,1% „Interne Organisation“. Andere Abteilungen wurden von weniger als 10% der Befragten genannt.

90,9% der auf dieser Ebene teilnehmenden Mitarbeiter/innen kommen aus NRW, 9,1% aus RP. Die Befragten arbeiten zu jeweils 45,3% in Universitäts- bzw. Fachhochschulbibliotheken, deren Größe von „bis zu 200.000 Medieneinheiten“ (43%) bis „mehr als 1.500.000 Medieneinheiten“ (25,6%) variiert. 22 Teilnehmer/innen waren bzw. sind zudem Mitglieder eines Gremiums bzw. einer Arbeitsgruppe.

## 2 Produkte bzw. Dienstleistungen des hbz

### 2.1 Nutzung von Produkten bzw. Dienstleistungen

**Leitungsebene:** Die Teilnehmenden wurden befragt, welche Produkte bzw. Dienstleistungen aus der Angebotspalette des hbz in Anspruch genommen werden. Aus einer Liste konnten dazu die entsprechenden Produkte bzw. Dienstleistungen ausgewählt werden; Mehrfachnennungen waren möglich.

Von allen an der Befragung teilnehmenden Bibliotheken wird die hbz-Verbunddatenbank genutzt, von mehr als 90% der Bibliotheken werden die DBS – Deutsche Bibliotheksstatistik (93,8%), DigiBib – Digitale Bibliothek (93,8%), Dokumenten- und Monographienfernleihe (90,6%) genutzt bzw. in Anspruch genommen sowie von mehr als 80% die Konsortiale Erwerbung. Fast die Hälfte der teilnehmenden Bibliotheken setzen DigiLink – Linkverwaltung (46,9%) und DigiAuskunft (37,5%) ein. Weniger als die Hälfte, aber immerhin mehr als 10% nutzen DiPP – Digital Peer Publishing (15,6%) und OPUS (12,5%).

**Fachebene:** Die Teilnehmenden wurden befragt, ob sie mit den Produkten bzw. Dienstleistungen DigiBib, Online-Fernleihe, hbz-Verbunddatenbank sowie Konsortiale Erwerbung persönlich arbeiten bzw. welche davon persönlich in Anspruch genommen werden.

71,9% der Befragten nutzen die hbz-Verbunddatenbank, 68,5% die DigiBib, 57,3% die Online-Fernleihe sowie 33,7% die Konsortiale Erwerbung.

## 2.2 Zufriedenheit mit Produkten bzw. Dienstleistungen

**Leitungsebene:** Ihre Zufriedenheit mit den Produkten bzw. Dienstleistungen konnten die Befragten auf einer 5er-Skala von „sehr zufrieden“ bis „überhaupt nicht zufrieden“ angeben.

Mit den Produkten bzw. Dienstleistungen, die von mindestens drei Vierteln der Bibliotheken in Anspruch genommen werden, sind die Befragten durchweg zufrieden. In der Summe am wenigsten zufrieden sind die Teilnehmenden mit OPUS (25%); allerdings gaben nur vier Befragte an, OPUS in Anspruch zu nehmen. Die Zufriedenheit mit den am häufigsten in Anspruch genommenen Produkten bzw. Dienstleistungen verteilt sich wie folgt:

Tabelle 1

Produkt bzw. Dienstleistung	Kumulierte Zufriedenheit	Kumulierte Unzufriedenheit
Konsortiale Erwerbung	96,0%	0,0%
Dokumenten- und Monographien-Fernleihe	89,3%	0,0%
DigiBib	77,8%	7,4%
hbz-Verbunddatenbank	71,0%	0,0%
DBS	48,1%	11,1%

Kumulierte Zufriedenheit = Kumulierung der Nennungen „eher zufrieden“ und „sehr zufrieden“; kumulierte Unzufriedenheit = Kumulierung der Nennungen „eher nicht zufrieden“ und „überhaupt nicht zufrieden“. Auf 100 fehlende Prozent = Nennung der Mittelkategorie.

**Fachebene:** Hier konnten die Befragten zu den Produkten bzw. Dienstleistungen, die genutzt bzw. in Anspruch genommen werden, auf verschiedenen Ebenen ihre Zufriedenheit und Kritik äußern.

**hbz-Verbunddatenbank:** 94,6% der Befragten stimmen der Aussage „Die hbz-Verbunddatenbank unterstützt mich bei meiner Arbeit“ zu, während 76,4% der Mitarbeiter/innen angibt, mit der hbz-Verbunddatenbank insgesamt zufrieden zu sein. Bezogen auf die hbz-Verbunddatenbank stimmen 76,8% der Befragten Aussagen zur Stabilität und Zuverlässigkeit, der Einhaltung von Ankündigungen (76 %), dem Erhalt von zufrieden stellenden Lösungen bei Problemen (70%) und der Güte der Performanz (62,5%) positiv zu. Bei Störungen fühlen sich die Mitarbeiter/innen zum Großteil zeitnah informiert (85,5%), ebenso werden Probleme meist zeitnah behoben (77,8%). Auch die Informationen des hbz zur hbz-Verbunddatenbank werden positiv gesehen: 77,3% der Mitarbeiter/innen stimmen der Aussage „Die Darstellung des Produkts hbz-Verbunddatenbank entspricht meinen Bedürfnissen“ zu; E-Mail-Informationen werden von 71% der Befragten als ausreichend transparent angesehen. Sämtliche in der Erhebung abgefragten Bereiche des Produkts hbz-Verbunddatenbank werden von den Teilnehmenden als wichtig erachtet – meist von 80% und mehr der befragten Mitarbeiter/innen. Als besonders wichtig werden das Fremddatenangebot (96%), die Schnittstellen zwischen Verbundsystem und Lokalsystemen (98,1%), die Datenqualität (98,2%) und der Kundenservice (100%) angesehen. Einen Wert unter 80% erreicht lediglich der WWW-hbz-Verbundkatalog, den 75% der Befragten für wichtig erachten. Die Zufriedenheit mit folgenden Bereichen der hbz-Verbunddatenbank liegt bei über 80%: Unterstützung der Arbeit durch Normdateien (80,9%) und Katalogisierungsfunktionen des ALEPH-Clients (85,4%); den Höchstwert erreicht das Fremddatenangebot, mit dem 91,8% der Mitarbeiter zufrieden sind. Mindestens ca. zwei Drittel der Befragten sind mit den Bereichen Schnittstellen zwischen Verbundsystem und Lokalsystemen (64,6%), Kunden-

service (66,7%), Kataloganreicherung (66%), Aktualität der hbz-Verbunddatenbank (68,8%) Schulungen/Anwendertreffen (70,7%) und WWW-hbz-Verbundkatalog (74,5%) zufrieden. Nur deutlich weniger als die Hälfte der befragten Mitarbeiter/innen äußert sich zufrieden mit der Einhaltung bibliothekarischer Standards/Dublettenfreiheit (37,3%) und der Bereitstellung von Metadaten für konsortial erworbene E-Books (45,2%).

**DigiBib:** 70,2% der Befragten stimmen der Aussage „Die DigiBib unterstützt mich bei meiner Arbeit“ zu. 61% der Mitarbeiter/innen geben an, mit der DigiBib insgesamt zufrieden zu sein. Bezogen auf die DigiBib stimmen jeweils ca. 65% der Befragten Aussagen zur Stabilität und Zuverlässigkeit (64,3%), der Einhaltung von Ankündigungen (63,8%) und dem Erhalt von zufrieden stellenden Lösungen bei Problemen (65,2%) in positivem Sinne zu. Bei Störungen fühlen sich die Mitarbeiter/innen zum Großteil zeitnah informiert (75,9%), ebenso werden Probleme meist zeitnah behoben (72%). Auch wenn die Dokumentation der DigiBib noch von rund der Hälfte der Befragten positiv gesehen wird (52,6%), so stimmen insgesamt 18,4% der Mitarbeiter/innen der Aussage, die Dokumentation „entspricht meinen Bedürfnissen“ nicht, zu. Wichtig schätzen die Teilnehmenden vor allem Kundenservice/Beratung (90%), Anwendertreffen (74,5%), Durchführung von Produktschulungen (63,5%) sowie Statistiken (59,6%) ein; als (eher) unwichtig werden Marketingmaterialien von 36% der Mitarbeiter/innen angesehen. Über 70% Zufriedenheit sind bei Anwendertreffen (86,8%), Kundenservice/Beratung (77,3%) sowie der Durchführung von Produktschulungen (72,4%) zu verzeichnen; für die beiden anderen Bereiche werden Werte von 57,9% (Statistiken) bzw. 30,4% (Marketingmaterialien) erreicht.

**Online-Fernleihe:** 97,7% der Befragten stimmen der Aussage „Die Online-Fernleihe unterstützt mich bei meiner Arbeit“ zu, während 95,6% der Mitarbeiter/innen angibt, mit der Online-Fernleihe insgesamt zufrieden zu sein. Bezogen auf die Online-Fernleihe stimmen 90,7% der Befragten Aussagen zur Stabilität und Zuverlässigkeit, der Einhaltung von Ankündigungen (76,9%) und dem Erhalt von zufrieden stellenden Lösungen bei Problemen (82,1%) positiv zu. Bei Störungen fühlen sich die Mitarbeiter/innen zum Großteil zeitnah informiert (85,7%), ebenso werden Probleme meist zeitnah behoben (82,9%). Auch die Dokumentation der Online-Fernleihe wird positiv gesehen: 78,4% der Mitarbeiter/innen stimmen der Aussage, die Dokumentation „entspricht meinen Bedürfnissen“, zu. Sowohl Bibliothekarischer Kundenservice/Beratung (95,2%), Technischer Support/Beratung (95%), die Durchführung von Anwendertreffen (90,7%) und Statistiken (83,3%) als auch die Durchführung von Produktschulungen (76,2%) werden als wichtig angesehen. Die Zufriedenheit liegt bei Statistiken (81,6%) und der Durchführung von Anwendertreffen (84,2%) bei über 80%; für die drei anderen Bereiche werden sogar Werte über 90% erreicht (Durchführung von Produktschulungen (92,6%); Technischer Support/Beratung (91,9%); Bibliothekarischer Kundenservice/Beratung (91,7%)).

**Konsortiale Erwerbung:** 95,7% der Befragten schätzen die Konsortiale Erwerbung im Hinblick auf die eigene Arbeit als wichtig ein. Alle Mitarbeiter/innen (100%) geben an, mit der Konsortialen Erwerbung insgesamt zufrieden zu sein. Sämtliche in der Erhebung abgefragten Bereiche der Konsortialen Erwerbung werden von den Teilnehmenden als wichtig erachtet – meist für 90% und mehr der Mitarbeiter/innen. Lediglich die Durchführung von Konsortialtreffen (47,8%), die Durchführung von Produktschulungen (66,7%) und das Hosting von konsortial erworbenen Produkten (69,6%) halten weniger als 70% der Befragten für wichtig. Die Zufriedenheit mit den abgefragten Bereichen der Konsortialen Erwerbung liegt – außer bei der Konsortialen Erwerbsdatenbank (68,4%) und dem Hosting von konsortial erworbenen Produkten (68,8%) – bei mindestens 78,9% (Elektronischer Fragebogen zur Lizenzverlängerung). Den Höchstwert erreichen hier die zentrale Verhand-

lungsführung und das Vertragsmanagement durch das hbz, mit denen 95% der Mitarbeiter/innen zufrieden sind.

### 2.2.1 Einschätzung der Ergebnisse aus Sicht des hbz

Für das hbz ist es sehr erfreulich, dass die kundenstärksten Services auch die höchsten Zufriedenheitswerte erreichen. Die Basisdienstleistungen sowie das fachliche Know-how der Mitarbeiter des hbz zählen demnach auch in der Kundenbewertung zu dessen Stärken.

**hbz-Verbunddatenbank:** Insgesamt unterstreichen die Ergebnisse die regionale Rolle des hbz als Dienstleistungseinrichtung für die Bestandserschließung in den Bibliotheken von Nordrhein-Westfalen und Rheinland-Pfalz mit kurzen und schnellen Kommunikationswegen zwischen hbz und Verbundkunden. Die Auswertung des Fragebogens zeigt dabei sehr deutlich den Stellenwert der hbz-Verbunddatenbank als zentrale Quelle bibliographischer Metadaten für die Katalogisierung in den Verbundbibliotheken und als Lieferant dieser Daten an die angeschlossenen Lokalsysteme (Nutzung und Wichtigkeit einzelner Bereiche i.d.R. über 85%). Aufgrund des hohen Stellenwertes dieser Kerndienstleistungen ist es aus Sicht der Verbundbibliotheken verständlich, dass sowohl Quantität, Aktualität und Güte der Metadaten als auch die Stabilität und Performanz der hbz-Verbunddatenbank und der Schnittstellen zu den Lokalsystemen wesentliche Qualitätsaspekte darstellen, die Geschäftsgänge in den Bibliotheken optimal zu unterstützen. Die Ergebnisse unterstreichen zudem die Funktion des hbz als Kompetenzeinrichtung in allen Fragen rund um das Metadaten-Management (Wichtigkeit Kundenservice 100% und Wichtigkeit Schulungen/Anwendertreffen 86,5%). Lediglich der Web-OPAC erhält hinsichtlich seiner Wichtigkeit einen Wert von ‚nur‘ 75%. Dies ist sicherlich dadurch begründet, dass aus Sicht der Bibliotheken und ihrer Kunden zunächst der lokale OPAC bzw. eine Portallösung wie die DigiBib im Fokus der Endnutzerrecherche steht.

Hinsichtlich der Zufriedenheit mit den oben dargestellten Dienstleistungen und Qualitätsaspekten ergibt sich ein heterogenes Bild (37,3% – 91,8%). Während mit dem Kernprodukt Katalogisierung (Fremddatenangebot 91,8% und ALEPH-Client 85,4%) eine sehr hohe Zufriedenheitsquote existiert, erreichen die produktionsrelevanten Aspekte wie Stabilität und Zuverlässigkeit (76,8%), Aktualität der Verbunddatenbank (68,8%), Schnittstellen zu den Lokalsystemen (64,6%) und Performanz (62,5%) nicht diese Werte. Hier zeigt sich, wie komplex die Aufrechterhaltung eines robusten Produktionsbetriebes in den letzten Jahren geworden ist; es wird von Kundenseite erwartet, dass immer mehr und bessere Metadaten schnell, zuverlässig und über neue Funktionen ausgetauscht werden. Gerade hier zeigen sich jedoch auch die Grenzen der Kommunikation zwischen den heterogenen zentralen, regionalen und lokalen Systemen, die inzwischen zum größten Teil über Online-Schnittstellen miteinander kommunizieren und dadurch eine höhere Abhängigkeit gegeben ist. Der niedrige Wert bei der Stabilität und Zuverlässigkeit der hbz-Verbunddatenbank lässt sich zum Teil dadurch erklären, dass in den zwei Jahren vor der Kundenbefragung alle SunRise- und Libero-Lokalsysteme auf die Versorgungsschnittstelle umgestiegen sind; in diesem Rahmen sind wiederholt Betriebseinschränkungen (mit nur recherchierendem Zugriff) notwendig gewesen. Für das hbz sind diese Ergebnisse ein wichtiger Indikator dafür, Schwächen des Produktionsbetriebes der hbz-Verbunddatenbank (teilweise in Zusammenarbeit mit den Lokalsystemen) zu analysieren und die Prozesse zu optimieren.

Im Bereich der Qualität von Metadaten erreicht die Zufriedenheit der Verbundkunden lediglich Werte zwischen 66% (Kataloganreicherung) und 37,3% (Einhaltung bibliothekarischer Standards/Dublettenfreiheit) sowie 45,2% bei der Bereitstellung von Metadaten zu E-Books.

Diese Zahlen charakterisieren sehr gut das Spannungsfeld zwischen Quantität/Aktualität von (automatisierten) Metadaten-Nachweisen bei gleichzeitiger Einhaltung eines hohen Metadaten-Standards. Gerade im Bereich der von Verlagen gelieferten E-Book-Metadaten ist das hbz von dem Lieferzeitpunkt, dem Datenumfang und der Datenqualität der Lieferanten abhängig, wenn diese Daten maschinell und in kurzer Zeit – unter Vermeidung von manueller Erschließung – importiert werden sollen. Auch beim Anschluss neuer Bibliotheken an die hbz-Verbunddatenbank ist die maschinelle Datenübernahme – aufgrund der hohen Anzahl von Datensätzen – die einzige Möglichkeit, diese Daten schnell nachzuweisen; dabei entstehen Dubletten, wenn neue Datensätze nicht als bereits vorhandene Datensätze identifiziert werden können. Auch im Bereich der Personennamen ist die Anzahl von dubletten hbz-Datensätzen gegenüber Datensätzen der überregionalen PND – bedingt durch historische Gründe – sehr hoch. Die niedrigen Zufriedenheitswerte bei der Kataloganreicherung und der Bereitstellung von Metadaten zu E-Books geben den Stand von 2009 wieder; in beiden Bereichen sind inzwischen deutliche Qualitätsverbesserungen erreicht worden.

Die Zufriedenheit in den Bereichen Kommunikation zwischen hbz und Kunden (Schnelligkeit, Termintreue, Darstellung des Produkts, Transparenz, Zufriedenheit mit Kundenservice und Lösungen bei Problemen) liegen zwischen 70% und 85% (mit Ausnahme des Kundenservice/Qualität der Fragebeantwortung: 66%). Im Vergleich mit der Wichtigkeit des Kundenservice (100%) sind die Zahlen zum Teil deutlich geringer, aber immer noch als relativ gut zu bewerten. Aufgrund der diversen Projekte und neuen Anforderungen sowie vor dem Hintergrund geringerer Personalressourcen ist es für das hbz sehr schwierig geworden, einen Kundenservice aufrechtzuerhalten, der allen Kunden mit ihren unterschiedlichen Lokalsystemen, Anforderungen und Wissensständen gerecht wird. Das hbz sieht in diesem Bereich jedoch Möglichkeiten der Optimierung, damit auf Kundenwünsche mit möglichst hoher Akzeptanz reagiert werden kann.

**DigiBib:** Die Unterstützung, die die DigiBib bei der täglichen Arbeit der Kunden leistet, wird von einem hohen Prozentsatz der befragten Mitarbeiter/innen angenommen. Dies bedeutet, dass die DigiBib auch aus Sicht der Kunden zu den Basis-Dienstleistungen des hbz gehört. Die sehr hohen Zufriedenheitswerte für Kundenservice, Anwendertreffen und Produktschulungen werden das hbz auch zukünftig weiterhin anspornen. Sehr erfreulich ist, dass die Anstrengungen des DigiBib-Teams beim Auftreten von Störungen und Problemen von über 70% der Teilnehmenden anerkannt werden, nämlich die zeitnahe Information und Fehlerbehebung. Ziel ist es, diesen Prozentsatz noch zu steigern.

Mit Stabilität und Zuverlässigkeit, der Art der Problemlösungen und dem Einhalten der Ankündigungen sind immerhin zwei Drittel der Befragten zufrieden; das hbz denkt darüber nach, wie die Zufriedenheit diesbezüglich noch erhöht werden kann. Wegen der angespannten Haushaltslage der öffentlichen Hand und der daraus resultierenden finanziellen Engpässe im Erwerbungssetat der Bibliotheken steigen die Anforderungen an Nutzungsstatistiken. Immerhin noch fast zwei Drittel der Mitarbeiter/innen ist mit den derzeitigen Statistiken zufrieden. Hier erkennt das hbz jedoch Verbesserungspotential (vgl. 2.2.2).

Dass die Dokumentation der DigiBib nicht mehr voll den Kundenbedürfnissen entspricht, hängt mit dem Wechsel von Release 5 auf Release 6 zusammen. Da die Arbeiten für den Release-Wechsel im Vordergrund standen und nicht genügend Personal vorhanden war, ging dies zu Lasten der Dokumentation. Auch die vergleichsweise geringe Einschätzung der Bedeutung der Marketingmaterialien und diesbezügliche Zufriedenheit sind auf den Release-Wechsel zurückzuführen: Die Marketingmaterialien standen zum Zeitpunkt der Umfrage noch nicht mit neuem Inhalt zur Verfügung. Der neue Endnutzer-Flyer mit aktuel-

dem Inhalt und neuem Layout konnte erst zwei Monate nach der Umfrage erstellt werden, als das Release 6 fertig entwickelt und als Produkt frei gegeben war.

**Online-Fernleihe:** Die Online-Fernleihe erreichte in allen Bereichen Spitzenwerte, die dazu motivieren, diese Ergebnisse auch für die Zukunft zu halten und darüber hinaus die 100% nicht aus den Augen zu verlieren.

**Konsortiale Erwerbung:** Die durchweg sehr hohen Zustimmungswerte zur konsortialen Erwerbung im hbz sind Ansporn für eine weitere kontinuierliche Verbesserung dieser Basisdienstleistung. Erfreulich ist, dass gerade der als besonders wichtig angesehene konsortiale Kernbereich – die zentrale Verhandlungsführung sowie das Vertragsmanagement durch die hbz-Konsortialstelle – sehr gute Zustimmungswerte erhalten hat. Auch die Bewertung der Verhandlungsergebnisse im Hinblick auf Kosteneinsparungen für die Bibliotheken ist – insbesondere vor dem Hintergrund der schwierigen Marktentwicklung – äußerst positiv zu sehen (Zufriedenheit bei 80%), da naturgemäß die Zufriedenheit je nach konsortialem Produktportfolio jeweils unterschiedlich ausfallen kann („Teils-teils“ 20%).

### 2.2.2 Maßnahmen bzw. Konsequenzen des hbz

**hbz-Verbunddatenbank:** Im nachfolgenden Abschnitt werden einzelne Dienstleistungen und Qualitätsaspekte zur hbz-Verbunddatenbank in aufsteigender Reihenfolge der Ergebnisse zur Kundenbefragung aufgelistet, wenn zu diesen bereits Maßnahmen durchgeführt wurden bzw. geplant sind:

- **Einhaltung bibliothekarischer Standards/Dublettenfreiheit (37,3%):**  
Das hbz hat im Jahr 2010 in Zusammenarbeit mit einem externen Dienstleister damit begonnen, die Dubletten im Bereich der Personennamen zu identifizieren. Zurzeit werden diese Ergebnisse analysiert; eine Realisierung der Zusammenführung dubletter Datensätze ist für das Jahr 2011 vorgesehen. Auch im Bereich der Datenübernahmen von neuen Kunden (sogenannte Match- und Merge-Programme) hat das hbz Optimierungen implementiert, damit die Zusammenführungsquote neuer Daten auf bestehende Daten erhöht wird.
- **Bereitstellung von Metadaten zu konsortial erworbenen E-Books (45,2%):**  
Während diese Dienstleistung zum Zeitpunkt der Befragung aufgrund verschiedener Umstände (Metadatenqualität der Verleger, Aktualität) noch nicht zufriedenstellend war, ist es dem hbz im Jahr 2010 gelungen, die Bereitstellung von Metadaten zu E-Books – unter anderem in Diskussion mit den Datenlieferanten (u.a. Springer) – organisatorisch, technisch und inhaltlich zu optimieren. Inzwischen ist die kontinuierliche Fortführung von weiteren Importen zu E-Books eine Standard-Dienstleistung der hbz-Verbunddatenbank mit kurzen Bereitstellungszeiten geworden. Neben den hbz-Mindeststandards für das Lieferformat wird diese Thematik auch überregional in der Arbeitsgruppe Kooperative Verbundanwendungen (AG KVA) behandelt.
- **Performanz und Antwortzeitverhalten der hbz-Verbunddatenbank (62,5%):**  
Der Bereich Performanz und Antwortzeitverhalten umfasst diverse Aspekte wie z.B. die Antwortzeiten bei der Arbeit mit dem ALEPH-Client, den Zeitpunkt der Indexierung eines neuen Titeldatensatzes oder auch den Zeitverzug bei der Replikation der Daten aus dem Verbund- ins Lokalsystem. In allen Bereichen sind Optimierungen denkbar, ihre Realisierung ist jedoch nicht immer sofort möglich. Oftmals sind dem hbz Grenzen durch die eingesetzte Hardware und durch die konzeptionellen Eigenschaften der eingesetzten Systeme gesetzt, insbesondere wenn eine hohe Anzahl von Updates

importiert und verteilt werden muss. Arbeiten zur Performanzverbesserung befinden sich in der Analyse.

- **Schnittstellen zwischen Verbundsystem und Lokalsystemen (64,6%):**  
Betroffen sind in diesem Bereich die Online-Schnittstellen zwischen hbz-Verbundsystem und ALEPH- bzw. VST-Lokalsystemen (SunRise, Libero) sowie die hbz-MAB2-Offline-dienste. Bei den MAB2-Diensten sind keine Verbesserungen notwendig bzw. möglich (außerdem werden diese nur noch von einer geringen Anzahl von Kunden genutzt). Dem gegenüber sind bei der ALEPH-ALEPH-Kommunikation und der Versorgungsschnittstelle Optimierungsmöglichkeiten bereits identifiziert, analysiert und zum Teil realisiert worden. Die Funktionserweiterungen für die ALEPH-Replikation (u.a. zentrale Titelumlenkungen) sollen im November dieses Jahres produktiv eingeführt werden. Kleinere „Lücken“ und Schwächen der Versorgungsschnittstelle sind vom hbz Ende 2009 im Rahmen eines Abschluss-Workshops zur VST beschrieben worden; hier sind Verbesserungen in Zusammenarbeit zwischen hbz und den beteiligten Lokalsystemen möglich. Grundsätzlich hat das hbz keinen Einfluss auf konzeptionelle Eigenschaften der eingesetzten Schnittstellen, die sich im Produktionsbetrieb ggf. als negativ darstellen.
- **Kataloganreicherung (66%):**  
Ende des Jahres 2009 (nach der Kundenbefragung) konnte im hbz die erste Phase des Projekts Kooperative Neukatalogisierung abgeschlossen werden. Seitdem werden regelmäßig und automatisiert hbz-Titeldaten mit Inhaltsverzeichnissen der DNB angereichert. Die Realisierung weiterer Phasen des Projektes ist bereits für das Jahr 2011 terminiert (zunächst Anreicherung von hbz-Daten um weitere Objekte und Metadaten zur Sacherschließung der DNB).
- **Aktualität der Verbunddatenbank, z.B. Indexierung, Importe (68,8%):**  
Im Bereich der Indexierung können inzwischen in der neuesten ALEPH-Version 20 Titeldatensätze deutlich schneller als in der früheren ALEPH-Version 16 indexiert werden. Bei dem Aktualisierungszyklus der Fremd-, ZDB- und Normdaten ist das hbz von den Lieferanten abhängig; zukünftig sind hier teilweise tägliche Updates möglich und vorgesehen, bei der PND werden bereits jetzt täglich aktualisierte Personennamen von der DNB über OAI geharvestet.
- **WWW-hbz-Verbundkatalog (74,5%):**  
Der jetzige hbz-Verbundkatalog basiert auf den Funktionalitäten des ALEPH-Web-OPACs. Mittelfristig ist die Ablösung des Web-OPACs durch eine Suchmaschinenbasierte Lösung geplant.
- **Darstellung des Produktes hbz-Verbunddatenbank (77,3%):**  
Die Überarbeitung der Web-Seiten zur hbz-Verbunddatenbank und anderer Informationsmittel hat bereits begonnen; aufgrund paralleler Arbeiten und Projekte können diese Informationen jedoch nur schrittweise aktualisiert werden.
- **Stabilität und Zuverlässigkeit der hbz-Verbunddatenbank (76,8%):**  
Das hbz ist ständig bemüht, die Stabilität und Zuverlässigkeit der hbz-Verbunddatenbank sicherzustellen. Dennoch sind Betriebseinschränkungen der hbz-Verbunddatenbank manchmal unumgänglich, z.B. durch unerwartete Hardware-Probleme oder durch geplante Wartungsarbeiten aufgrund von Projekten mit einem hohen Datenumsatz. Das hbz wird auch zukünftig versuchen, in diesen Fällen eine Kopie der hbz-Verbunddatenbank zumindest für recherchierende Zugriffe anzubieten.

- Fremddatenangebot (91,8%):  
Mit Einführung der ALEPH-Version 20 (Mai 2010) ist die Verbunddatenbank des Österreichischen Bibliothekenverbands (OBV) in die Z39.50-gateway-Funktionalität eingebunden worden. Die Einbindung der Verbunddatenbank des Hessischen Bibliotheksverbands (HeBIS) ist für November 2010 vorgesehen.  
Aufgrund von Anforderungen einzelner Verbundbibliotheken hat das hbz in Zusammenarbeit mit der Kommission Verbundsystem/Lokalsysteme Anfang 2010 die Erweiterung des Fremddatenangebots der hbz-Verbunddatenbank nach folgender Prioritätenreihenfolge geplant: 1. Aux Amateurs de Livres (AUXAM, Offline-Bezug in MAB2), 2. Library of Congress (LoC), 3. National Library of Medicine (NLM), 4. Eine CJK-Quelle, 4. IDS/NEBIS, 5. Bibliothèque Nationale de France (BNF), 6. Weitere CJK-Quellen (2. - 6. = Z39.50, MARC/UNIMARC). Die Integration der AUXAM-Daten steht kurz vor der Produktionsaufnahme.

**DigiBib:** Der Prozentsatz der Zufriedenheit hinsichtlich zeitnaher Information und Problembewegung bei Störungen ist mit über 70% zwar relativ hoch, kann aber durch den Einsatz eines Ticketing-Systems noch erhöht werden. Demnächst wird testweise die Software JIRA im Dienstleistungsbereich des hbz eingesetzt. Geplant ist zudem die spätere Anwendung im Kundenservice der DigiBib. Außerdem arbeitet das hbz an einer Optimierung im Rahmen eines allgemein verbesserten Workflows bei Notfall-Szenarien.

Um den gestiegenen Anforderungen an die Nutzungsstatistiken gerecht zu werden, werden die hbz-Fachgruppe ‚Portale‘ und die hbz-Konsortialstelle gemeinsam und in Zusammenarbeit mit den Bibliotheken noch besser auf den Bedarf zugeschnittene Lösungen erarbeiten. Die Idee einer zentralen Verwaltung von Leistungszahlen hat bereits in konzeptionelle Überlegungen des hbz zu einem Statistik-Portal Eingang gefunden.

Wie unter 2.2.1. schon erwähnt, standen neue, an das Release 6 angepasste Marketing-Materialien ab November 2009 für die Kunden bereit. Der Endnutzer-Flyer, dessen Texte nachgenutzt werden können und der Möglichkeiten der lokalen Anpassung bietet, ist 2010 durch ein neues Plakat ergänzt worden. Außerdem wird die Dokumentation der DigiBib in den nächsten Monaten an das Release 6 angepasst.

Das hbz strebt an, auch unter veränderten Bedingungen die hohe Zufriedenheit mit den Produktschulungen zu erhalten und weiter zu verbessern. Durch den Umzug des Zentrums für Bibliotheks- und Informationswissenschaftliche Weiterbildung (ZBIW) in die Fachhochschule Köln im Jahr 2009 ist der bisherige Schulungsraum im hbz aufgelöst worden. In der Zwischenzeit wurde ein neuer Schulungsraum geschaffen, so dass in Kürze wieder auf eine interne Schulungsumgebung zurückgegriffen werden kann.

**Konsortiale Erwerbung:** Zur Aufrechterhaltung und zum Ausbau der oben skizzierten hohen Standards werden gezielt Arbeitsabläufe analysiert und optimiert. Verbesserungspotentiale im Bereich des innerkonsortialen Kommunikationsablaufs, z.B. bezogen auf die zeitnahe Information über Verhandlungsergebnisse oder die Präsentation von Produktinformationen stehen im Fokus unserer Optimierungsanalysen. Die Konsortialstelle greift diesen Ansatzpunkt durch eine Straffung und entsprechende Ausrichtung ihrer Workflows sowie durch den Ausbau entsprechender Funktionalitäten in ihrer Erwerbungsdatenbank auf. Zugleich wird ein bedarfsbezogenes Konzept für Konsortialveranstaltungen erarbeitet.

Erwerbungsdatenbank und konsortiales Hosting sind zwei technische Bereiche, bei denen – wieder bei insgesamt guten oder auch sehr guten Zustimmungswerten – konkrete technische und administrative Verbesserungen bereits begonnen haben:

- *Erwerbungsdatenbank und Konsortialumfragen:* Über die Erwerbungsdatenbank („EDB“) des hbz werden die meisten konsortialen Vorgänge abgebildet und angestoßen. Eine für unsere Verbundteilnehmer eingerichtete externe Sicht auf die EDB ist im Hinblick auf die innerkonsortiale Transparenz und den Informationsfluss erheblich ausgebaut worden und wird kontinuierlich weiterentwickelt. Beispielsweise zu nennen sind das Einblenden von bibliotheksbezogenen Lizenzdaten wie etwa die Anzahl der lizenzierten Simultanzugänge (bereits umgesetzt) oder Angaben zum remote access (wird noch umgesetzt). Des Weiteren ist bei der konsortialen Interessenabfrage über die EDB im Frühjahr 2010 erstmals eine in Echtzeit dynamisch aktualisierte Produktübersicht samt aktuellem Rückmeldungsstand sichtbar gemacht worden. Gleichzeitig beobachtet die hbz-Konsortialstelle den Markt im Bereich der Electronic Resource Management Systeme (ERMS) und informiert sich über Optimierungsmöglichkeiten für die EDB und über mögliche Schnittstellen zu kommerziellen ERMS.
- *Hosting konsortial erworbener Datenbanken:* Rund 69% der befragten Fachkollegen zeigten sich mit dieser Dienstleistung generell zufrieden, während ca. 31% mit „Teils-teils“ antworteten. Insgesamt gesehen unterliegt das Hosting einer steten Abnahme an installierten Anwendungen, da das hbz die Strategie verfolgt, dort, wo dies möglich und qualitativ sowie ökonomisch sinnvoll ist, technisch veraltete Hostinganwendungen durch Online-Zugänge über Verlagsserver abzulösen; zum Teil wird dies bereits auch durch strategische Entscheidungen der Anbieter ausgelöst (Beck Online, Beilstein/Reaxys, Reference Global). Im Bereich des Normenhostings sind in der Vergangenheit teilweise Störungen aufgetreten, die unter Umständen Ausfälle bei der Nutzung von DIN- oder VDI-Normen zur Folge haben konnten. Durch Virtualisierung von Servern konnte jedoch bereits eine deutliche Verbesserung der Performanz und eine merkliche Minimierung von Fehlern erreicht werden. Mit der für 2011 endgültig zu erwartenden Migrierung der DIN-Normen und der VDI-Richtlinien auf die Online-Perinorm wird eine wichtige Konsortialanwendung auf Verlagshosting umgestellt, so dass damit auch bei den Normen die teilweise als problematisch geltende ica-Anwendung durch einen zeitgemäßen, browsergestützten Zugang abgelöst werden wird. Weitere Optimierungen konnten in den letzten Monaten durch gezielte Maßnahmen wie z.B. rechtzeitige Benachrichtigungen bei ausstehenden bzw. einzuspielenden Updates vorgenommen werden.

## 2.3 Stellenwert von gegenwärtigen und möglichen zukünftigen Produkten bzw. Dienstleistungen

### 2.3.1 Basisdienstleistungen des hbz

**Leitungsebene:** Die Teilnehmenden wurden danach befragt, ob die einzelnen Produkte bzw. Dienstleistungen ihres Erachtens eine Basisdienstleistung des hbz sind.

Die Produkte bzw. Dienstleistungen Dokumenten- und Monografienfernleihe, hbz-Verbunddatenbank und Konsortiale Erwerbung werden von allen Befragten, die diese Produkte/-Dienstleistungen in Anspruch nehmen, als Basisdienstleistung des hbz verstanden, weitere 93,1% sehen die DigiBib als Basisdienstleistung an.

Für rund 50% der Befragten sind DigiAuskunft (50,0%) und DBS (44,4%) Basisdienstleistungen. Ein Viertel sieht OPUS (25,0%) als Basisdienstleistung an.

### 2.3.2 Unverzichtbarkeit von Produkten bzw. Dienstleistungen

**Leitungsebene:** Die Wichtigkeit der einzelnen Produkte bzw. Dienstleistungen wurde erhoben, indem die Beteiligten gefragt wurden, ob die Produkte bzw. Dienstleistungen für sie verzichtbar sind.

Die Produkte/Dienstleistungen, die von mindestens drei Vierteln der Bibliotheken in Anspruch genommen werden, sind für diese in hohem Maße unverzichtbar: Alle Befragten, die die Konsortiale Erwerbung in Anspruch nehmen, halten diese für unverzichtbar. Für die anderen Produkte stellt es sich folgendermaßen dar: DBS 76,9%, DigiBib 82,8%, Dokumenten- und Monographienfernleihe 89,7%, hbz-Verbunddatenbank 96,8%. Zwei von vier der Befragten, die OPUS in Anspruch nehmen, halten OPUS für unverzichtbar.

### 2.3.3 Gründe für die Nicht-Inanspruchnahme von Produkten bzw. Dienstleistungen

**Leitungsebene:** Nicht alle Bibliotheken nutzen die Produkte bzw. Dienstleistungen des hbz in gleichem Maße. Warum Produkte bzw. Dienstleistungen des hbz von Bibliotheken nicht genutzt bzw. in Anspruch genommen werden, wurde innerhalb der Befragung differenziert erhoben; Mehrfachnennungen waren dabei möglich.

Fast die Hälfte der teilnehmenden Bibliotheken nutzen DigiAuskunft, DigiLink, DiPP und OPUS. Gründe für die Nicht-Inanspruchnahme dieser Produkte bzw. Dienstleistungen durch die andere Hälfte der Kunden stellt die nachfolgende Tabelle zusammen:

Tabelle 2

Aus welchen Gründen nutzen Sie das Produkt bzw. die Dienstleistung nicht? (Mehrfachnennungen möglich)

Grund	DigiAus- kunft (20)		DigiLink (17)		DiPP (27)		OPUS (28)	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ich kannte das Produkt/die Dienstleistung bislang nicht.	0	0,0	2	8,3	0	0,0	1	3,0
Das Produkt/die Dienstleistung entspricht nicht den fachlichen Erfordernissen meiner Bibliothek.	7	23,3	5	20,8	6	18,2	2	6,1
Für das Produkt/die Dienstleistung besteht überhaupt kein Bedarf in meiner Bibliothek.	13	43,3	4	16,7	17	51,5	6	18,2
Das Produkt/die Dienstleistung ist zu teuer.	1	3,3	0	0,0	2	6,1	0	0,0
Wir decken das Produkt/die Dienstleistung über einen anderen Dienstleister ab.	1	3,3	7	29,2	0	0,0	5	15,2
Wir setzen eine Eigenentwicklung ein.	2	6,7	1	4,2	1	3,0	8	24,2
Aus anderen Gründen.	5	16,7	2	8,3	6	18,2	9	27,3
Weiß nicht/ keine Angabe	1	3,3	3	12,5	1	3,0	2	6,1
<b>Gesamt</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>33</b>	<b>100</b>	<b>33</b>	<b>100</b>

In Klammern die Anzahl der das Produkt bzw. die Dienstleistung nicht nutzenden Bibliotheken.

### 2.3.4 Einschätzung der Ergebnisse aus Sicht des hbz

**DigiAuskunft:** Allen Befragten ist die DigiAuskunft bekannt. Allerdings sehen über 40% der Bibliotheken keinen Bedarf für die DigiAuskunft in ihrer Bibliothek. Dies könnte fachlich damit zusammenhängen, dass Hochschulbibliotheken befragt wurden, die in der Regel mit ihrem Auskunftspersonal ein größeres Fächerspektrum abbilden als z.B. eine kleine Spezialbibliothek und die deshalb der Meinung sind, dass ein Auskunftsverbund keinen Mehrwert darstellt. Als organisatorischer Grund käme in Betracht, dass die Verteilung der Auskunftsanfragen innerhalb der Bibliothek schon zufriedenstellend über Mailverteiler u.ä. geregelt ist und eine spezielle Software verzichtbar erscheint. Rund 16% nennen „andere Gründe“ für das Nicht-Einsetzen der DigiAuskunft. Nur 10% der Nicht-Anwender der DigiAuskunft setzen eine andere Anwendung (Eigenentwicklung oder anderer Dienstleister) ein.

**DigiLink:** Bei DigiLink fällt auf, dass ein insgesamt relativ hoher Prozentsatz (ca. 21%) das Produkt nicht kannte oder keine Angaben hierzu machen konnte. Ursache hierfür könnte sein, dass DigiLink in der DigiBib enthalten ist und deshalb als eigene Dienstleistung nicht so präsent ist. Ein Drittel deckt die Dienstleistung über ein anderes Angebot ab, nämlich über das Datenbank-Infosystem (DBIS). Die rund 20% der Kunden, für die DigiLink nicht den fachlichen Erfordernissen entspricht, sind wahrscheinlich vollständig oder überwiegend in dem Anteil der DBIS-Anwender zu finden.

**DiPP:** Das Produkt DiPP setzt in einem sehr frühen Stadium der Informationsversorgung – nämlich bei der Produktion von frei verfügbaren Informationsressourcen durch die Wissenschaftler/innen – an. DiPP versetzt die Wissenschaftler/innen der Hochschulen in die Lage, eigene und qualitativ hochwertige Fachzeitschriften zu betreiben und ihre Forschungsergebnisse damit nach dem Open-Access-Modell in die Fachwelt zu tragen. Daher richtet sich auch das Produkt zuerst an die Wissenschaftler/innen. Dies kann erklären, dass die nicht nutzenden Bibliotheken entweder keinen Bedarf für sich sehen (52%) oder meinen, dass es nicht ihren fachlichen Erfordernissen entspricht (18%). Etwa ein Fünftel der Befragten nennt keinen der aufgeführten Gründe für die Nichtnutzung des Produktes.

Mit DiPP bietet das hbz ein auch für Bibliotheken relevantes Produkt an, denn das Entstehen von Universitätsverlagen, die üblicherweise an den Hochschulbibliotheken angesiedelt sind, zeigt, dass auch die Bibliotheken zunehmend Dienstleistungen anbieten möchten, die den Wissenschaftler/innen das Publizieren der eigenen Ergebnisse nach dem Open-Access-Prinzip erleichtern bzw. ermöglichen. Das hbz stellt deshalb mit DiPP ein Produkt zur Verfügung, das die Bibliotheken bei ihren zukünftigen Aufgaben unterstützen kann.

**OPUS:** Für das OPUS-System lässt sich aus Sicht des hbz kein eindeutiger Grund für den Verzicht auf die Nutzung erkennen. Die meisten Befragten wählten keinen der vorgeschlagenen Gründe für ihren Verzicht auf OPUS (27%). Erkennbar ist jedoch, dass mehr als ein Drittel der Befragten einen Hochschulschriftenserver entweder in Eigenregie betreibt (24%) oder auf einen anderen Dienstleister zurückgreift (15%). Dementsprechend ist generell ein großer Bedarf an dem Produkt Hochschulschriftenserver zu erkennen, der jedoch bislang nicht unbedingt durch ein Angebot des hbz gedeckt wird. Es scheint deshalb als Konsequenz der Befragung sinnvoll, das Angebot OPUS zu überdenken und dafür die genauen Ursachen der Nichtnutzung weiter einzugrenzen. Diese Überprüfung sollte jedoch erst nach dem Erscheinen der OPUS-Software-Version 4 stattfinden, da damit das Produkt aktualisiert wird und einen erweiterten Funktionsumfang erhält.

### 2.3.5 Zukünftige Angebote des hbz

**Leitungsebene:** Das hbz entwickelt ständig neue Produkte bzw. Dienstleistungen. Die Befragung wurde deshalb auch zum Anlass genommen, das Interesse und den konkreten Bedarf der Bibliotheken an diesen Produkten bzw. Dienstleistungen zu erheben.

Bezüglich der Einschätzung zukünftiger Angebote des hbz und dem Interesse bzw. dem Bedarf der Bibliotheksleitungen an diesen Angeboten gibt deshalb folgende Tabelle eine Übersicht:

Tabelle 3

*Inwiefern sind Sie an den folgenden zukünftigen Angeboten des hbz interessiert und welcher Bedarf ergibt sich daraus Ihrerseits?*

	Langzeitarchivierung		Digitalisierung		Elektronischer Semesterapparat		Lokaler Suchraum		Erweiterung der DigiBib auf Web-OPAC-Funktionalitäten	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<i>A: Ich habe großen Bedarf an einem derartigen Angebot ...</i>										
A1 ... und bin deshalb an einem Produkt des hbz sehr interessiert.	13	43,3	10	34,5	8	25,0	13	43,3	13	46,4
A2 ... und deshalb arbeitet meine Bibliothek an bzw. mit einer Eigenentwicklung.	1	3,3	3	10,3	12	37,5	5	16,7	2	7,1
A3 ... und deshalb bezieht meine Bibliothek es bereits von einem anderen Anbieter.	0	0,0	2	6,9	2	6,3	3	10,0	2	7,1
<i>B: Ich sehe momentan noch keinen konkreten Bedarf ...</i>										
B1 ... bin aber an dem Angebot grundsätzlich interessiert.	8	26,7	9	31,0	8	25,0	5	16,7	8	28,6
B2 ... und bin deshalb an dem Angebot des hbz eher weniger interessiert.	8	26,7	5	17,2	2	6,3	4	13,3	3	10,7
<b>Gesamt</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>29</b>	<b>100</b>	<b>32</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>28</b>	<b>100</b>
Summe Interesse an der Dienstleistung vom hbz (A1 + B1)	21	70,0	19	65,5	16	50,0	18	60,0	21	75,0
Summe Bedarf an der Dienstleistung (A1 + A2 + A3)	14	46,6	15	51,7	22	68,8	21	70,0	17	60,6

N = Anzahl der absoluten Nennungen zu dieser Aussage.

### 2.3.6 Einschätzung der Ergebnisse aus Sicht des hbz

**Langzeitarchivierung:** 70% der Befragten sind langfristig an einem Angebot des hbz für die Langzeitarchivierung digitaler Ressourcen interessiert. Dies zeigt, dass das Thema Langzeitarchivierung zunehmend wichtiger wird. Fast die Hälfte der Befragten (46,6%) hat schon jetzt einen großen Bedarf an einer Dienstleistung für die Langzeitarchivierung. Von diesen wünschen sich fast alle ein entsprechendes Produkt des hbz für diese Dienstleistung. Weniger als 5% der Bibliotheken mit einem konkreten Bedarf bei der Langzeitarchivierung arbeiten an einer eigenen Lösung, keine der teilnehmenden Bibliotheken setzt ein Produkt eines anderen Anbieters ein.

Das Ergebnis zeigt, dass das hbz als wichtiger Partner für die komplexen Aufgaben der digitalen Langzeitarchivierung gesehen wird. Weiterhin ist erkennbar, dass sich die Bibliothe-

ken ein Engagement des hbz zu diesem zukünftig wichtiger werdenden Thema wünschen. Die Komplexität der mit der Langzeitarchivierung verbundenen Aufgaben legt ein gemeinsames konzeptionelles Handeln von Bibliotheken und dem hbz nahe.

**Digitalisierung:** Das hbz hat mit zwei Anbietern ein attraktives Angebot für die Bibliotheken aufgebaut. 34% der Bibliotheken sind an einem Angebot des hbz interessiert, perspektivisch sehen 31% einen zukünftigen Bedarf, so dass mit den 65%, die beide Gruppen ergeben, eine notwendige kritische Masse vorhanden ist, was die Entscheidung des hbz zum Ausbau dieser Dienstleistung weiter stützen kann.

**Elektronischer Semesterapparat:** Auf diesem Gebiet erscheinen Aktivitäten des hbz derzeit nicht sinnvoll, da Bibliotheken anders versorgt werden, bzw. von 6,3% keine Notwendigkeit für ein solches Angebot gesehen wird. Eventuell kann sich diese Einschätzung ändern, wenn z.B. der größte Teil der Fachhochschulbibliotheken zusammen mit dem hbz ein solches Angebot/Dienstleistung aufbauen möchte.

**Lokaler Suchraum und Erweiterung der DigiBib auf Web-OPAC-Funktionalitäten:** Insgesamt 60% der Kundenbibliotheken sind an einem lokalen Suchraum interessiert. Bei der Erweiterung der DigiBib auf Web-OPAC-Funktionalitäten sind es sogar insgesamt 75%, die Interesse an einer solchen Dienstleistung haben. Die Ergebnisse zeigen, dass die Bibliotheken anstreben, ihren Benutzern möglichst wenig oder bestenfalls sogar nur einen Einstiegspunkt für ihre Recherche anzubieten, also den sogenannten „One-Stop-Shop“ realisieren möchten.

### 2.3.7 Maßnahmen bzw. Konsequenzen

**DigiAuskunft:** Das hbz wird bei den Hochschulbibliotheken, die die DigiAuskunft nicht einsetzen, die Hintergründe hierfür erfragen. Hieraus gewonnene Erkenntnisse werden ggfs. in die weitere Entwicklung des Produktes DigiAuskunft einfließen.

**Lokaler Suchraum:** Im Zusammenhang mit dem relativ neuen Angebot großer Suchmaschinenindizes kommerzieller Anbieter (EBSCO, ExLibris, ProQuest) verfolgt das hbz folgende Strategie: Nach dem Vergleich und der Bewertung dieser Angebote werden in einem nächsten Schritt Gespräche über die Möglichkeit konsortialer Verträge geführt. Parallel hierzu entwickelt das hbz zurzeit ein Geschäftsmodell für den lokalen Suchraum; den Bibliotheken soll angeboten werden, die lokalen Daten, die nicht für die kommerziellen Indizes relevant sind, in der hbz Suchmaschine indexieren zu lassen und auf diese über die DigiBib oder eine standardisierte Rechercheschnittstelle zuzugreifen.

**Erweiterung der DigiBib auf Web-OPAC-Funktionalitäten:** Die Erweiterung der DigiBib auf Web-OPAC-Funktionalitäten befindet sich in der Entwicklung. Im Rahmen des Projekts „HILFD“ werden mit der Unterstützung von Pilotbibliotheken ausgewählte Funktionalitäten des Benutzerkontos von SISIS-Sunrise in das DigiBib-Portal integriert. Es ist geplant, im Anschluss daran die OPAC-Funktionalität weiterer Lokalsysteme zu integrieren, soweit die Software-Anbieter die entsprechenden Schnittstellen zur Verfügung stellen.

### 3 Strategische Ausrichtung und Zukunft des hbz

#### 3.1 Strategische Ausrichtung des hbz

**Leitungsebene:** Zur Einschätzung der strategischen Ausrichtung des hbz wurden den Teilnehmer/inne/n der Online-Befragung Aussagen vorgelegt. Zu diesen Aussagen konnten die Befragten ihre Zustimmung mithilfe einer 5er-Skala von „stimme sehr zu“ bis „stimme überhaupt nicht zu“ ausdrücken.

Im Folgenden werden zu den einzelnen Aussagen sowohl der kumulierte Anteil der zustimmenden sowie der nicht zustimmenden Befragten dargestellt:

Tabelle 4

Aussage	Kumulierte Zustimmung	Kumulierte Nicht-Zustimmung
Das hbz sollte als zentraler Dienstleister in Zukunft erhalten bleiben.	90,0%	3,3%
Die Angebote bzw. Dienstleistungen des hbz sind relevant für Lehre und Forschung.	68,8%	12,5%
Das hbz ist im Großen und Ganzen konkurrenzfähig im Vergleich mit anderen Anbietern.	64,5%	19,4%
Das hbz setzt im Großen und Ganzen auf die richtigen Produkte.	45,2%	9,7%
Die Breite der Angebotspalette des hbz ist angemessen.	34,3%	25,1%
Die Strategie des hbz ist für mich transparent.	25,0%	43,8%
Die Strategie des hbz spiegelt sich in seinem Produkt-Portfolio wider.	20,7%	24,1%

Kumulierte Zustimmung = Kumulierung der Nennungen „stimme eher zu“ und „stimme voll und ganz zu“. Kumulierte Nicht-Zustimmung = Kumulierung der Nennungen „stimme eher nicht zu“ und „stimme überhaupt nicht zu“. Auf 100 fehlende Prozent = Nennung der Mittelkategorie.

##### 3.1.1 Einschätzung der Ergebnisse aus Sicht des hbz

Die strategische Ausrichtung des hbz wird von den Befragten heterogen eingeschätzt. Im Großen und Ganzen setzt das hbz nach Meinung der Teilnehmenden auf die richtigen Produkte und ist im Vergleich mit anderen Anbietern konkurrenzfähig, allerdings wird die Strategie des hbz von vielen Bibliotheksleitungen als wenig transparent eingeschätzt. Eindeutig votieren die Befragten dazu, dass das hbz in Zukunft als zentraler Dienstleister erhalten bleiben sollte.

Der bemerkenswert hohe Wert der Nicht-Zustimmung in Bezug auf die Feststellung, ob die Strategie des hbz transparent erscheint, ist erklärbar mit dem ebenfalls artikulierten Informationsdefizit, so dass das hbz sehr schnell Optimierungsbedarf im Hinblick auf eine verbesserte Information erkannt hat.

##### 3.1.2 Maßnahmen bzw. Konsequenzen des hbz

Seit Ende 2009 sind regelmäßig zu den Sitzungen der Arbeitsgemeinschaften der Universitätsbibliotheken Newsletter erschienen, die ausführlich über die aktuelle Arbeit des hbz berichten und an alle Kunden weitergereicht werden.

Das hbz sieht sich grundsätzlich darin bestärkt, den 2009 eingeschlagenen Weg, „Richtungsveranstaltungen“ durchzuführen, stringent weiterverfolgen. Anfang Juli 2010 fand auf Veranlassung des hbz zusammen mit dem BSZ eine Veranstaltung zur „Zukunft der Bibliothekssysteme“ statt, in der die beiden wichtigsten Bibliothekssystemvertreter die Gelegenheit hatten, ihre zukünftigen Systeme zu präsentieren und mit den Bibliotheksleitern zu diskutieren. Im September findet die hochrangige zweitägige Veranstaltung „Digitale Wissenschaft 2010“ statt. Im November 2010 wird die Tagung „Semantic Web in Bibliotheken“, die 2009 ein großer Erfolg war, eine Fortführung finden. Darüber hinaus ist für 2011 eine Tagung zu Fragen des Urheberrechts geplant. Mit all diesen Veranstaltungen möchte das hbz nicht nur über die eigenen Schwerpunkte der gegenwärtigen Auseinandersetzung mit

wichtigen Themen informieren, sondern anderen Einrichtungen zudem die Gelegenheit zum fachlichen Austausch bieten. Dasselbe Ziel verfolgt die Konzeption von Blockveranstaltungen im Rahmen des Deutschen Bibliothekartags bzw. Leipziger Kongresses für Information und Bibliothek. Die Entscheidung darüber, ob die eingereichten Konzepte berücksichtigt werden, obliegt allerdings der jeweils zuständigen Programmkommission des Veranstalters. In 2009 und 2010 hat das hbz mehrere Blockveranstaltungen im Programm beider Bibliothekskongresse platziert und erfolgreich durchgeführt. Das hbz bietet im Rahmen dieser Richtungsveranstaltungen und deren nachhaltiger Dokumentation auf den Webseiten nicht nur Diskussionsplattformen für die Fachwelt, sondern seinen Kunden auch einen transparenten Einblick in aktuelle und zukünftige eigene Aktivitäten.

Diese Richtungsveranstaltungen dienen dem hbz auch dazu, die Veränderungen der Informationsversorgung in der Gesellschaft zu reflektieren. Auf diesem Weg wurden interne Perspektivdiskussionen, aber auch ein reger Austausch hierzu mit den betroffenen Gremien angestoßen.

## 3.2 Modell des hbz

**Leitungsebene:** Das hbz nimmt als Dienstleister zentrale, regionale und überregionale bibliothekarische Aufgaben wahr. Dies kann gegenüber Einzeldienstleistern Vor- und Nachteile mit sich bringen. Im Folgenden wird dargestellt, wie die Befragten das hbz als Dienstleister wahrnehmen.

66,7% der Teilnehmenden bevorzugen nach Abwägung der Vorteile der Modelle Voll- bzw. Einzeldienstleister das Modell des Volldienstleisters, 33,3% das des Einzeldienstleisters. Die in der Befragung vorgelegten Argumente für das Modell des Volldienstleisters werden von den Befragten wie folgt als zutreffend eingeschätzt:

- „Ich habe einen zentralen Ansprechpartner“ (71,9%);
- „Synergien zwischen den Produkten können genutzt werden“ (62,5%);
- „Ich spare mir die Zeit, Angebote mühsam zusammensuchen“ (56,3%);
- „Durch eine zentrale Institution wie das hbz sind die Bibliotheken überregional stärker vertreten“ (46,9%);
- „Das Angebot ist übersichtlicher“ (34,4%).

Ergänzend dazu werden die in der Befragung vorgelegten Argumente für das Modell des Einzeldienstleisters von den Befragten wie folgt als zutreffend eingeschätzt:

- „Ich bin nicht abhängig von einem einzelnen Anbieter“ (62,5%);
- „Ich erhalte eine bessere Qualität der einzelnen Produkte aufgrund der Spezialisierung des Anbieters“ (59,4%);
- „Ich kann mir die Produkte besser nach meinen Vorstellungen zusammenstellen“ (40,6%).

### 3.2.1 Einschätzung der Ergebnisse aus Sicht des hbz

Die Tendenz bzw. der Wunsch der Kunden nach einem Volldienstleister ist verständlich, er kann aber in dieser Vollständigkeit nicht realisiert werden. Durch die in den letzten zehn Jahren immer differenziertere Produktpalette des hbz (vor zehn Jahren war die Verbunddatenbank das einzige Produkt des Hauses) bei gleichzeitig deutlich sinkenden Personalressourcen ist ein hbz als Volldienstleister derzeit nicht realisierbar. Das hbz bietet dementsprechend eine Reihe von Produkten zusammen mit anderen Verbänden bzw. kommerziellen Partnern an und lotet konsequent alle Felder im Hinblick auf diese Ressourcenschonung aus.

## 4 Zufriedenheit mit dem hbz

### 4.1 Allgemeine Kompetenzen

**Leitungs- und Fachebene:** Zur Einschätzung der allgemeinen Kompetenzen des hbz wurden den Teilnehmer/-inne/n der Online-Befragung Aussagen vorgelegt. Zu diesen Aussagen konnten die Befragten ihre Zustimmung mithilfe einer 5er-Skala von „stimme sehr zu“ bis „stimme überhaupt nicht zu“ ausdrücken. Darüber hinaus wurden die Befragten nach ihrer Einschätzung der Kompetenzen des hbz in Bezug auf Technologien, bibliothekarisches Fachwissen sowie Kundenbetreuung gebeten. Hierzu konnte eine 5er-Skala von „herausragende Kompetenzen“ bis „große Defizite“ genutzt werden. Schließlich wurden die Teilnehmenden auch danach befragt, inwieweit das hbz Vorschläge in Überlegungen und Planungen aufnimmt.

Im Folgenden werden zunächst zu den einzelnen Aussagen sowohl der kumulierte Anteil der zustimmenden sowie der nicht zustimmenden Befragten dargestellt:

Tabelle 5

Aussage	Leitungsebene		Fachebene	
	Kumulierte Zustimmung	Kumulierte Nicht-Zustimmung	Kumulierte Zustimmung	Kumulierte Nicht-Zustimmung
Das hbz ist ein unverzichtbarer Partner meiner Bibliothek.	81,3%	3,1%	n.v. <sup>a</sup>	n.v.
Die Produkte bzw. Dienstleistungen des hbz führen in meiner Bibliothek zu Arbeitserleichterungen.	80,0%	6,6%	91,7%	1,2%
Für meine Bibliothek ist das Know-how des hbz wichtig.	78,1%	9,4%	82,5%	7,5%
Die Mitarbeiter/innen des hbz wirken auf mich fachlich kompetent.	74,2%	6,4%	87,8%	0,0%
Das hbz unterstützt meine Bibliothek dabei, den Nutzer/inne/n ein bedarfsgerechtes Dienstleistungsangebot zu bieten.	65,6%	12,5%	82,1%	9,0%
Die angebotenen Services entsprechen meiner Einschätzung nach dem aktuellen Stand der Technik.	64,5%	9,7%	70,5%	6,4%
Das hbz ist für meine Bibliothek ein wichtiges Informations- und Beratungszentrum.	53,1%	18,8%	74,7%	7,6%
Das hbz orientiert sich bei der Ausrichtung seines Angebots an den Bedürfnissen seiner Kund/inn/en.	28,1%	25,0%	68,4%	6,3%
Die Produkte und/oder Dienstleistungen des hbz führen in unserer Bibliothek zur Beschleunigung der Arbeitsabläufe.	n.v.	n.v.	78,5%	1,3%

n.v. = Frage wurde der Zielgruppe nicht vorgelegt. Kumulierte Zustimmung = Kumulierung der Nennungen „stimme eher zu“ und „stimme voll und ganz zu“. Kumulierte Nicht-Zustimmung = Kumulierung der Nennungen „stimme eher nicht zu“ und „stimme überhaupt nicht zu“. Auf 100 fehlende Prozent = Nennung der Mittelkategorie.

Tabelle 6

Wie bewerten Sie die allgemeinen Kompetenzen des hbz in den folgenden Bereichen?

	Leitungsebene		Fachebene	
	gute / herausragende Kompetenzen	einige / große Defizite	gute / herausragende Kompetenzen	einige / große Defizite
Technologien	74,2%	12,9%	83,3%	3,0%
Bibliothekarisches Fachwissen	71,9%	9,4%	86,8%	1,3%
Kundenbetreuung	46,9%	28,2%	75,0%	6,6%

Tabelle 7

Inwiefern berücksichtigt das hbz Ihrer Erfahrung nach Ihre Vorschläge in seinen Überlegungen und Planungen?

	Leitungsebene	Fachebene
eher / voll und ganz	36,0%	53,8%
eher nicht / überhaupt nicht	20,0%	7,7%

#### 4.1.1 Einschätzung der Ergebnisse aus Sicht des hbz

Das hbz wird vom Großteil der befragten Teilnehmer/innen als unverzichtbarer Partner mit fachlich kompetenten Mitarbeiter/innen angesehen, dessen Produkte bzw. Dienstleistungen in den Bibliotheken zu spürbaren Arbeitserleichterungen führen. Im Bereich „Technologien“ werden die Kompetenzen von einer überwiegenden Mehrheit (rund drei Vierteln der Befragten) als „gut“ bis „herausragend“ bewertet. Die Ergebnisse bestärken das hbz in einigen grundsätzlichen Aspekten der Zusammenarbeit mit den Bibliotheken. Optimierungsbedarf wird vor allem in der Kundenorientierung und -betreuung gesehen. Wie oben im Einzelnen schon zu sehen war, hat die Kundenbefragung in dieser Hinsicht an vielen Stellen wertvolle Hinweise geliefert.

## 4.2 Allgemeine Zufriedenheit

**Leitungs- und Fachebene:** Zur Einschätzung der allgemeinen Zufriedenheit mit dem hbz wurden die Teilnehmer/innen der Online-Befragung gebeten, ihre Zufriedenheit mithilfe einer 5er-Skala von „sehr zufrieden“ bis „überhaupt nicht zufrieden“ auszudrücken.

Tabelle 8

	Kumulierte Zufriedenheit	Kumulierte Unzufriedenheit <sup>a</sup>
Leitungsebene	59,4%	6,2%
Fachebene	80,7%	0,0%

<sup>a</sup>Kumulierte Zufriedenheit = Kumulierung der Nennungen „eher zufrieden“ und „sehr zufrieden“. Kumulierte Unzufriedenheit = Kumulierung der Nennungen „eher nicht zufrieden“ und „überhaupt nicht zufrieden“. Auf 100 fehlende Prozent = Nennung der Mittelkategorie.

#### 4.2.1 Einschätzung der Ergebnisse aus Sicht des hbz

Die Interessen und Bedürfnisse der Hochschulen driften – insbesondere in Nordrhein-Westfalen seit dem sogenannten Hochschulfreiheitsgesetz – tendenziell weiter auseinander. Das ist eine Situation, die es dem hbz schwerer macht, allen Kundenwünschen passgenau nachzukommen. Da jedoch die Zufriedenheit der Kunden der zentrale Orientierungspunkt der Arbeit des hbz ist, diskutiert das hbz seit einiger Zeit neue Formen der Kundenbeziehungen. In diesem Kontext ist auch die auf Anregungen der AG UB und AG FHB basierende Überlegung, in Zukunft mit Service-Level-Agreements zu arbeiten, schon recht weit geführt. Unter Service-Level-Agreements versteht das hbz schriftlich ausgestaltete Vereinbarungen, die in

Bezug auf bestimmte Dienste für beide Vertragspartner zum Beispiel den Leistungs- und Supportumfang, Zuständigkeiten und Bearbeitungszeiten festlegen.

## 5 Kommunikation und Information

### 5.1 Informiertheit und Informationswege

**Leitungs- und Fachebene:** Um mehr darüber zu erfahren, wie gut sich die Teilnehmenden über das Produkt-Portfolio, Neuentwicklungen und Projekte des hbz informiert fühlen, konnten die Befragten den Grund ihrer subjektiv empfundenen Informiertheit mithilfe einer 5er-Skala von „sehr gut informiert“ bis „sehr schlecht informiert“ ausdrücken. Im Folgenden werden zu den einzelnen Aspekten sowohl der kumulierte Anteil der informierten sowie der kumulierte Anteil der nicht-informierten Befragten dargestellt:

Tabelle 9

*Wie gut fühlen Sie sich vom hbz informiert über...*

	Leitungsebene		Fachebene	
	Kumulierte Informiertheit	Kumulierte Nicht-Informiertheit	Kumulierte Informiertheit	Kumulierte Nicht-Informiertheit
... das Produkt-Portfolio des hbz?	62,5%	9,4%	56,9%	8,3%
... Neuentwicklungen?	46,9%	28,1%	44,0%	17,3%
... Projekte des hbz?	31,3%	34,4%	n.v.	n.v.

Kumulierte Informiertheit = Kumulierung der Nennungen „eher gut informiert“ und „sehr gut informiert“. Kumulierte Nicht-Informiertheit = Kumulierung der Nennungen „eher schlecht informiert“ und „sehr schlecht informiert“. Auf 100 fehlende Prozent = Nennung der Mittelkategorie.

**Leitungs- und Fachebene:** Das hbz war daran interessiert, von seinen Kund/inn/en Einschätzungen darüber zu erhalten, auf welchen Wegen die Bibliotheksleitungen vom hbz vorrangig informiert werden möchten bzw. auf welchen Wegen die Kund/inn/en auf Leitungsebene selbst mit dem hbz in Kontakt treten möchten, um dem hbz ihre Anliegen mitzuteilen. Hierzu konnten die Befragten aus verschiedenen Informationswegen die von ihnen bevorzugten auswählen und innerhalb eines Rankings<sup>1</sup> gewichten.

Das Ranking der möglichen Informationswege ergibt bezüglich des Informationsflusses vom hbz zu den Kunden folgende Gewichtung:

Tabelle 10

Informationsweg	Leitungsebene	Fachebene
E-Mail	185	585
Newsletter	133	328
Homepage des hbz	100	358
persönliche Gespräche	100	214
Informationsmaterial	78	267
Brief	73	154
Veranstaltungen	n.v.	387

Umgekehrt (Informationsfluss von den Kunden auf Leitungsebene zum hbz) ergibt das Ranking der möglichen Informationswege die Gewichtung: E-Mail (77), persönliche Gespräche (54) und Brief (42).

<sup>1</sup> Beispielsweise wurde einem Informationsweg für Nennungen auf Rang 1 ein Wert von 7, für Nennungen auf Rang 7 ein Wert von 1 vergeben. Die Ränge dazwischen erhielten entsprechende Werte („Gewichtungen“) von 2 bis 6. Die hinter den Informationswegen in Klammern stehende Zahl stellt die Summe der gewichteten Ränge dar.

### 5.1.1 Einschätzung der Ergebnisse aus Sicht des hbz

Was den Grad der empfundenen Informiertheit betrifft, sind die Ergebnisse der Kundenbefragung verbesserbar und sollten deshalb zum Anlass genommen werden, den Einsatz von Informationsmitteln und -wegen im hbz zu optimieren. Insbesondere der Informationsfluss bei Neuentwicklungen und Produktveränderungen kann verbessert werden. Im Hinblick auf die Informiertheit liegen die Werte der Zustimmung unter 50%. Auf der anderen Seite ist das Ranking der möglichen Informationswege aufschlussreich im Hinblick auf die Informationsmittel, die von den Befragten favorisiert werden. Neben der E-Mail-Kommunikation erscheint den Kunden ein Newsletter besonders wünschenswert, gefolgt von der Webseite des hbz und dem Wunsch nach persönlichem Gespräch. Was die bereits eingesetzten Informationsmittel wie z.B. den hbz-Webauftritt betrifft, gibt es mit der Artikulation der empfundenen größeren Informationsdefizite in den Bereichen ‚Neuentwicklungen‘ und ‚Projekte‘ nun konkrete Anhaltspunkte für inhaltliche Verbesserungen. Mit dem großen Wunsch nach einem Newsletter ist ein Mittel hervorgehoben, das inzwischen vom hbz zur Information eingesetzt wird.

### 5.1.2 Maßnahmen bzw. Konsequenzen des hbz

Mit dem aufschlussreichen Ranking der Informationswege als Ergebnis der Kundenbefragung war für das hbz ein weiterer Anhaltspunkt gegeben, mit dem Jahr 2010 einen Newsletter einzuführen. Dieser Newsletter („Bericht aus dem hbz“) informiert etwa alle drei Monate über aktuelle Aktivitäten in den einzelnen Bereichen bzw. Fachgruppen des hbz. Das hbz möchte damit insbesondere dem Wunsch der Kunden entsprechen, über Projekte und Neuentwicklungen besser informiert zu werden. Eine Verbesserung der Kommunikation und Information insbesondere auf Fachebene verspricht sich das hbz auch durch die Einführung eines Wikis, das der Kommunikation und Dokumentation von hbz-Produkten und -Projekten sowie dem Austausch von Ideen mit der deutschsprachigen wie internationalen Fachöffentlichkeit dienen soll. Um vor einer grundsätzlichen Einführung erste Erfahrungen mit dieser Form der öffentlichen Kommunikation sammeln zu können, wurde 2010 ein öffentliches hbz-Wiki für den Bereich Linked Open Data/Semantic Web eingerichtet. Es ist beabsichtigt, dass in Zukunft auch andere Produkte und Projekte des hbz einen Wiki-Bereich erhalten.

## 5.2 Servicebedarf

**Fachebene:** Das hbz möchte seine Kundenbetreuung weiter optimieren. Hierbei sind verschiedene Modelle denkbar, etwa in Form einer zentralen Kundenbetreuung oder persönlichen Ansprechpartner/innen. Aus diesem Grund wurden die Kund/inn/en auf Fachebene befragt, welche Form der Kundenbetreuung sie bevorzugen würden. Darüber hinaus wurden die Teilnehmenden befragt, zu welchen Zeiten Bedarf an technischem Kundenservice besteht. Hierzu konnte der Bedarf auf einer 5er-Skala von „sehr hoher Bedarf“ bis „überhaupt kein Bedarf“ geäußert werden.

Für die Zukunft sprechen sich die Mitarbeiter/innen der Bibliotheken bezüglich der Organisation der Kundenbetreuung für ein Modell aus, welches aus einem Team von Ansprechpartner/innen besteht, das für Anfragen aus bestimmten Bereichen bereit steht. Hierfür votieren 68,8% der Teilnehmenden; eine zentrale Kundenbetreuung bevorzugen 12,5% Mitarbeiter/innen, weitere 18,8% wünschen sich eine/n persönlich zuständige/n Ansprechpartner/in.

Tabelle 11

Inwieweit haben Sie Bedarf an technischem Kundenservice zu folgenden Zeiten?

	Kumulierter Bedarf	Kumulierter Nicht-Bedarf
an Werktagen vor 9:00 Uhr	43,0%	24,1%
an Werktagen nach 17:00 Uhr	24,0%	42,7%
an Samstagen	7,1%	81,5%
an Sonntagen	0,0%	98,5%
an Feiertagen	0,0%	98,5%

Kumulierter Bedarf = Kumulierung der Nennungen „eher Bedarf“ und „sehr hoher Bedarf“. Kumulierter Nicht-Bedarf = Kumulierung der Nennungen „eher kein Bedarf“ und „überhaupt kein Bedarf“. Auf 100 fehlende Prozent = Nennung der Mittelkategorie.

### 5.2.1 Einschätzung der Ergebnisse aus Sicht des hbz

Das Kundenbetreuungsmodell, das die Teilnehmerinnen und Teilnehmer der Kundenbefragung in der Mehrheit bevorzugen (ein Team von Ansprechpartner/innen), ist eine Form der Betreuung, die bereits jetzt in vielen Fachgruppen des hbz praktiziert wird, so dass sich das hbz in der bestehenden Praxis vielfach bestätigt fühlt.

Nur bedingt melden die befragten Teilnehmerinnen und Teilnehmer Bedarf an technischem Kundenservice außerhalb der Kernarbeitszeiten an. Die höchsten Werte erreicht der Bedarf an Werktagen vor 9:00 Uhr mit 43%. Nach 17:00 Uhr sieht nur noch knapp ein Viertel (24%) der Befragten einen entsprechenden Bedarf.

### 5.3 Außenwirkung des hbz

**Leitungs- und Fachebene:** Zur Einschätzung der Außenwirkung des hbz wurden den Teilnehmer/innen/n der Online-Befragung Aussagen vorgelegt. Zu diesen Aussagen konnten die Befragten ihre Zustimmung mithilfe einer 5er-Skala von „stimme sehr zu“ bis „stimme überhaupt nicht zu“ ausdrücken.

Tabelle 12

Aussage	Leitungsebene		Fachebene	
	Kumulierte Zustimmung	Kumulierte Nicht-Zustimmung	Kumulierte Zustimmung	Kumulierte Nicht-Zustimmung
Das Informationsmaterial des hbz ist ansprechend gestaltet.	71,4%	3,6%	72,5%	8,7%
Das hbz hat ein gut gestaltetes Corporate Design.	70,4%	7,4%	69,9%	6,9%
Das hbz ist ein starkes Mitglied im Kreis der Verbünde.	67,9%	25,0%	n.v.	n.v.
Das hbz ist nach meiner Wahrnehmung durch Vorträge auf Tagungen und mit Publikationen in der community präsent.	62,1%	13,7%	84,7%	1,4%
Das hbz hat einen informativen Webauftritt.	55,6%	22,2%	59,7%	15,6%

Kumulierte Zustimmung = Kumulierung der Nennungen „stimme eher zu“ und „stimme voll und ganz zu“. Kumulierte Nicht-Zustimmung = Kumulierung der Nennungen „stimme eher nicht zu“ und „stimme überhaupt nicht zu“. Auf 100 fehlende Prozent = Nennung der Mittelkategorie.

### 5.3.1 Einschätzung der Ergebnisse aus Sicht des hbz

Es ist erfreulich, dass über 70% der befragten Teilnehmer/innen das Informationsmaterial des hbz als ansprechend gestaltet empfinden und fast ebenso viele das Corporate Design als gut gestaltet wahrnehmen. Allerdings können die Prozentzahlen im Bereich der Außenwirkung noch deutlich erhöht werden. Die Rundum-Erneuerung des Informationsmaterials zu einzelnen Produkten (verschiedene Flyer) bzw. neuen Dienstleistungen (wie z.B. ein Flyer zum Thema „Linked Open Data“) im Jahr 2010 wird hierzu hoffentlich beitragen.

Bedenklich ist, dass nur etwas mehr als die Hälfte der befragten Teilnehmerinnen und Teilnehmer den Webauftritt des hbz für informativ halten. Was den zu verbessernden Informationsgehalt der Seiten betrifft, erscheint dies eher eine Frage der Struktur des gegenwärtigen Webauftritts zu sein als eine Frage der Aktualität der Seiten, da die Webseiten seit 2008 – im Vorfeld der Evaluierung – mit besonderer Aufmerksamkeit auf ihre Aktualität hin überprüft worden sind. Grundsätzlich ist zu bemerken, dass der Webauftritt in seiner gegenwärtigen Struktur 2005 aufgesetzt wurde und die Überprüfung dieser Struktur auch im Sinne der notwendigen turnusmäßigen Überarbeitung (etwa alle fünf Jahre) ein aktuelles Anliegen des hbz ist.

Neue Themen und innovative Dienste haben im Jahr 2009 und 2010 zu einer Reihe von Einladungen von hbz-Mitarbeiter/innen zu Vorträgen geführt. Mitarbeiter/innen des hbz wurden zudem auch für zentrale Veranstaltungen als Moderator/inn/en angefordert. Dieses positive Signal verdeutlicht den hohen Stellenwert, den hbz-Mitarbeiter/innen extern einnehmen. Ohne Zweifel bringen darüber hinaus auch die umfangreichen Arbeiten im Rahmen der Evaluierung der Verbünde eine zusätzliche Professionalisierung des Außenauftritts des hbz mit sich, wie sich z.B. auch bei der Bewerbung um den Betrieb der Deutschen Digitalen Bibliothek gezeigt hat. Das hbz ist in den letzten zwei Jahren zu einem starken Mitglied im Kreis der Verbünde geworden und konnte seine Position um ein Vielfaches verbessern.

### 5.3.2 Maßnahmen bzw. Konsequenzen des hbz

Was den hbz-Webauftritt betrifft, sind von hbz-Marketing und -Webredaktion konkrete Vorschläge zum weiteren Vorgehen im Hinblick auf eine Verbesserung des Webauftritts erarbeitet worden. Im Anschluss daran ist nun die Umsetzung der möglichen Schritte zu prüfen. Durch die Etablierung eines öffentlichen hbz-Wikis (vgl. 5.1.2) wird der hbz-Webauftritt mittelfristig attraktiver werden, weil die Auslagerung von Fachinhalten ins Wiki zu einer Verschlankung des Webauftritts führt.

## 6 Ausblick

In rund zwei Jahren möchte das hbz die Kundenbefragung wiederholen. Ein Vergleich der Ergebnisse beider Befragungen, der der Leistungsüberprüfung dienen soll, lässt hoffentlich die gewünschte Leistungssteigerung erkennen, die sich das hbz zum Ziel gesetzt hat. Es ist wichtig, die Rolle des hbz als zuverlässiger Hintergrunddienstleister für die Bibliotheken und Hochschulen der Region zu festigen und die Dienstleistungen zu optimieren, denn eine Vielzahl von zentralen Anwendungen in den Bibliotheken sind unmittelbar mit dem hbz verknüpft.

In der Einführung von Service-Level-Agreements sieht das hbz vor dem Hintergrund der vorliegenden Ergebnisse einen wichtigen und sehr großen Schritt im Hinblick auf eine größere Kundenbindung und -zufriedenheit. In 2010 hat sich das hbz diesem Thema intensiv gewidmet. Nach Schulungen durch eine externe Firma wurde mit den Vorarbeiten begonnen. So

werden zurzeit die in Frage kommenden Dienste analysiert und deren zugrunde liegende Prozessabläufe identifiziert und bewertet.

In nächster Zeit wird eine weitere externe Bewertung des hbz erfolgen: Das hbz erwartet – wie alle anderen deutschen Verbände – mit Spannung die Ergebnisse der Evaluierung der Verbundsysteme durch den Wissenschaftsrat. Unabhängig vom Ausgang der Evaluation ist das hbz bereits jetzt der Meinung, aus der Begutachtung gestärkt hervorgehen zu können, denn durch die Evaluierung sind einige zentrale Entwicklungen beschleunigt worden und die Zusammenarbeit und Arbeitsteilung unter den Verbänden wurde verbessert.