



Universitätsbibliothek Mannheim

# Optimierung von Dienstleistungen an Hochschulbibliotheken auf der Basis von Web 2.0 Technologien

Christine Krätzsch · Universitätsbibliothek Mannheim

ODOK '07

- 12. Österreichisches Online-Informationstreffen
- 13. Österreichischer Dokumentartag

Graz, 19.09.2007



## Universitätsbibliothek Mannheim

- Neue Strategien im Marketing
- Herausforderung für Bibliotheken
- DFG-Projekt Weblogs als Steuerungsinstrument in Hochschulbibliotheken
  - Rezensionsfunktion im Online-Katalog
  - Weblog für die aktuellen Meldungen
- Fazit und Ausblick

## Neue Strategien im Marketing

- Im Kontext von Web 2.0 neue Kommunikations- und Distributionsmöglichkeiten
  - Transaktionsmarketing → Beziehungsmarketing
  - Ziele: Kundenzufriedenheit und Kundenbindung
  - Weblogs für den interaktiven Austausch zwischen Unternehmen und Kunden
- Nutzung von user generated content
- Kunden: Informationen für Konsumententscheidungen  
Unternehmen: Kundenprofile, Individualisierung des Angebots, Optimierung von Produkten und Geschäftsprozessen



Universitätsbibliothek Mannheim

## Herausforderung für Bibliotheken

- Geänderte Erwartungshaltungen nachwachsender Studierendengenerationen
  - Sinkende Attraktivität gegenüber anderen Informationsanbietern (Google, Amazon.de)
  - Trivialisierung des Informationszugriffs
- Informationskompetenz vermitteln
- (neue) KundInnen (wieder stärker) an die Universitätsbibliothek binden



## Aufgaben für das Bibliotheksmarketing

Evaluierung von Ansprüchen, Bedürfnissen und Kundenzufriedenheit



Dialog mit den KundInnen anstoßen



**Zuhören**



Stärkere Ausrichtung der Dienstleistungen und Geschäftsprozesse am Kundenbedarf



## **DFG-Projekt "Weblogs als Steuerungsinstrument in Hochschulbibliotheken"**

- 1) Rezensionfunktion im Online-Katalog
  - Bewertung des Medienangebots
  - Beteiligung an der inhaltlichen Erschließung
- 2) Weblog für die aktuellen Meldungen
  - Fenster, durch das mit der Bibliothek kommuniziert werden kann
  - Fragen, Wünsche und Kritik können direkt und transparent artikuliert (und beantwortet) werden



Universitätsbibliothek Mannheim

## 1) Rezensionsfunktion im Online-Katalog

- Integration eines Content-Management-Systems im Online-Katalog
- jeder Titel kann von den Angehörigen der Uni Mannheim bewertet und rezensiert werden
- Eingabe direkt auf der Katalogseite
- Rezensionen bleiben, wenn sie den Rezensionsrichtlinien entsprechen, dauerhaft abrufbar

## Universitätsbibliothek Mannheim

**Rezensionen ausblenden**

Schreiben Sie die ersten Kundinnen und Kunden dabei unsere **Rezensionsliste**

Bewertung  5  4  3  2  1 [Was bedeuten diese Angaben?](#)

Überschrift

Tragen Sie hier Ihre freie Rezension ein.

Rezension

Passw

**sehr emp** **nicht empfehlenswert**

**freie Rezension**

**Authentifizierung**



## Universitätsbibliothek Mannheim

### Rezensionen ausblenden

Schreiben Sie eine Online-Rezension zu diesem Titel und teilen Sie anderen Kundinnen und Kunden der Bibliothek Ihre Meinung mit! Bitte berücksichtigen Sie dabei unsere Rezensionsrichtlinien!

### Online-Rezensionen

Student/in Fakultät für Sozialwissenschaften 01.03.2007 23:03 [Alle Rezensionen dieses Users anzeigen](#)

**Bewertung: ★★★★★**

#### Prima Überblick

Das Buch bietet einen tollen Überblick über, wie der Titel schon sagt, klassische und neuere Theorien der Migration, und zwar zusammengefasst nach Gemeinsamkeiten. So findet man leicht heraus welche Annahmen den Theorien zugrunde liegen, uns bekommt auch gleich Anhaltspunkte für die empirische Überprüfung. Ein idealer Einstieg in das Thema bzw. eine Grundlage, auf der man für H

Diese Rezension war für 1 von 1 User hilfreich.

War diese Rezension für Sie hilfreich?

Ja

Nein

[\(Rezension unzumutbar?\)](#)

**Selbstkontrolle**



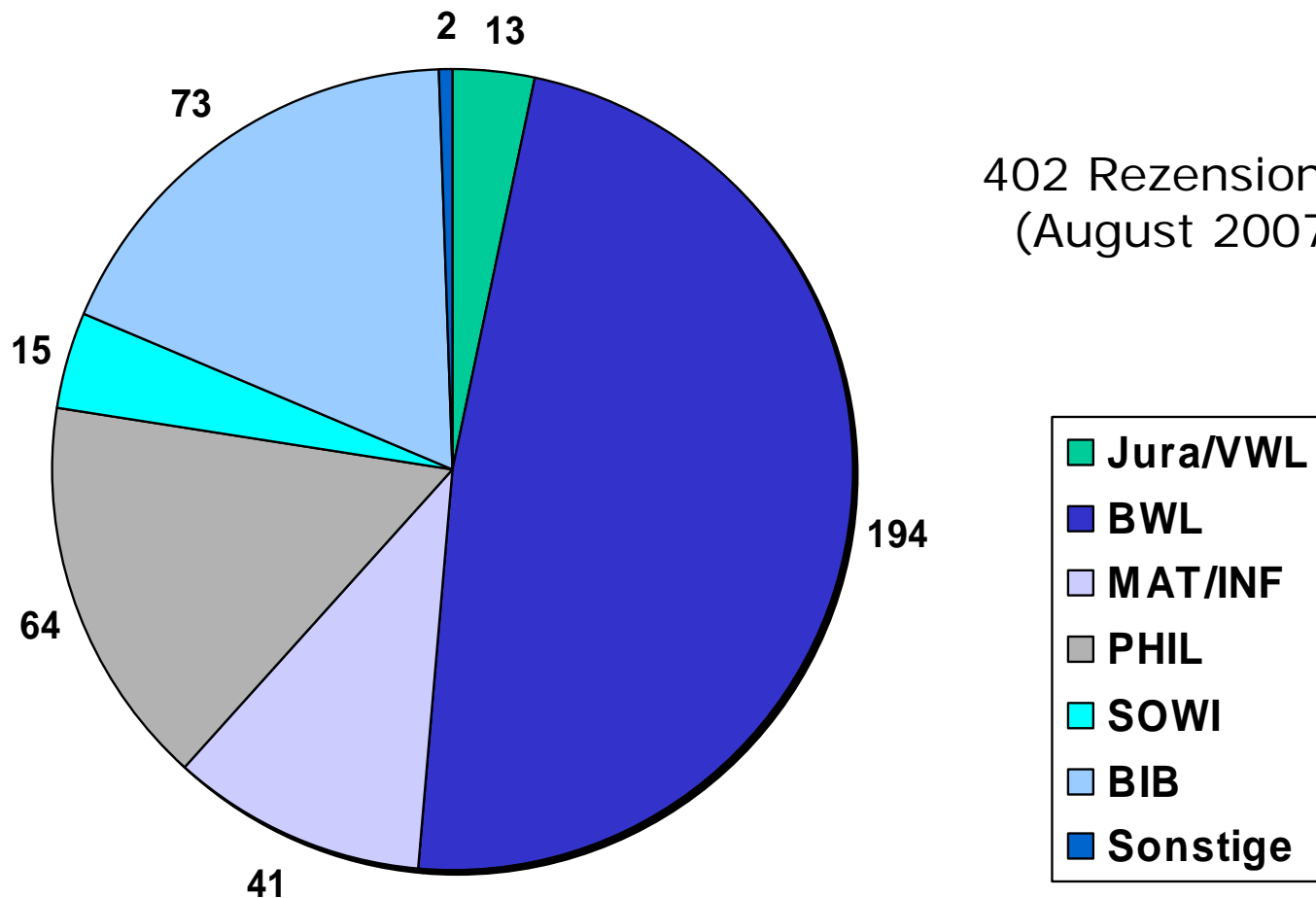
Universitätsbibliothek Mannheim

## Zwischenergebnisse

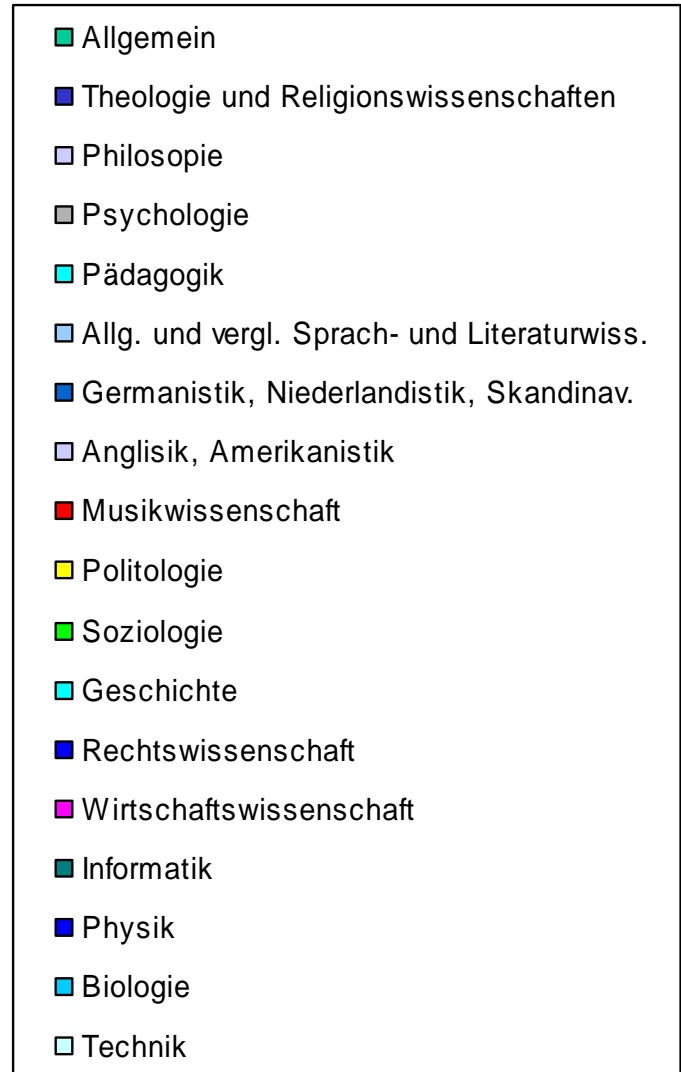
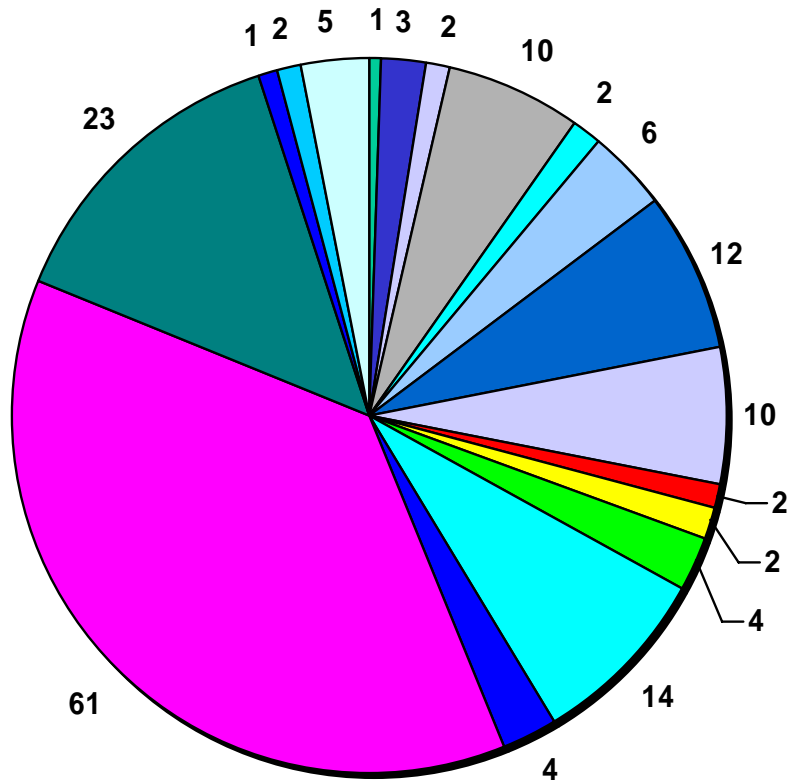
- 402 Rezensionen, Stand August 2007
  - Hauptsächlich positive Bewertungen
  - Insgesamt positive Resonanz → aber Motivationsproblem
  - Authentifizierung problematisch
- Werbung und Anreize notwendig
- Nutzerkreis an einer Universität scheint zu klein, um kritische Masse an Beteiligung zu erreichen

## Universitätsbibliothek Mannheim

Verteilung der Rezensionen nach Fakultäten/Einrichtungen

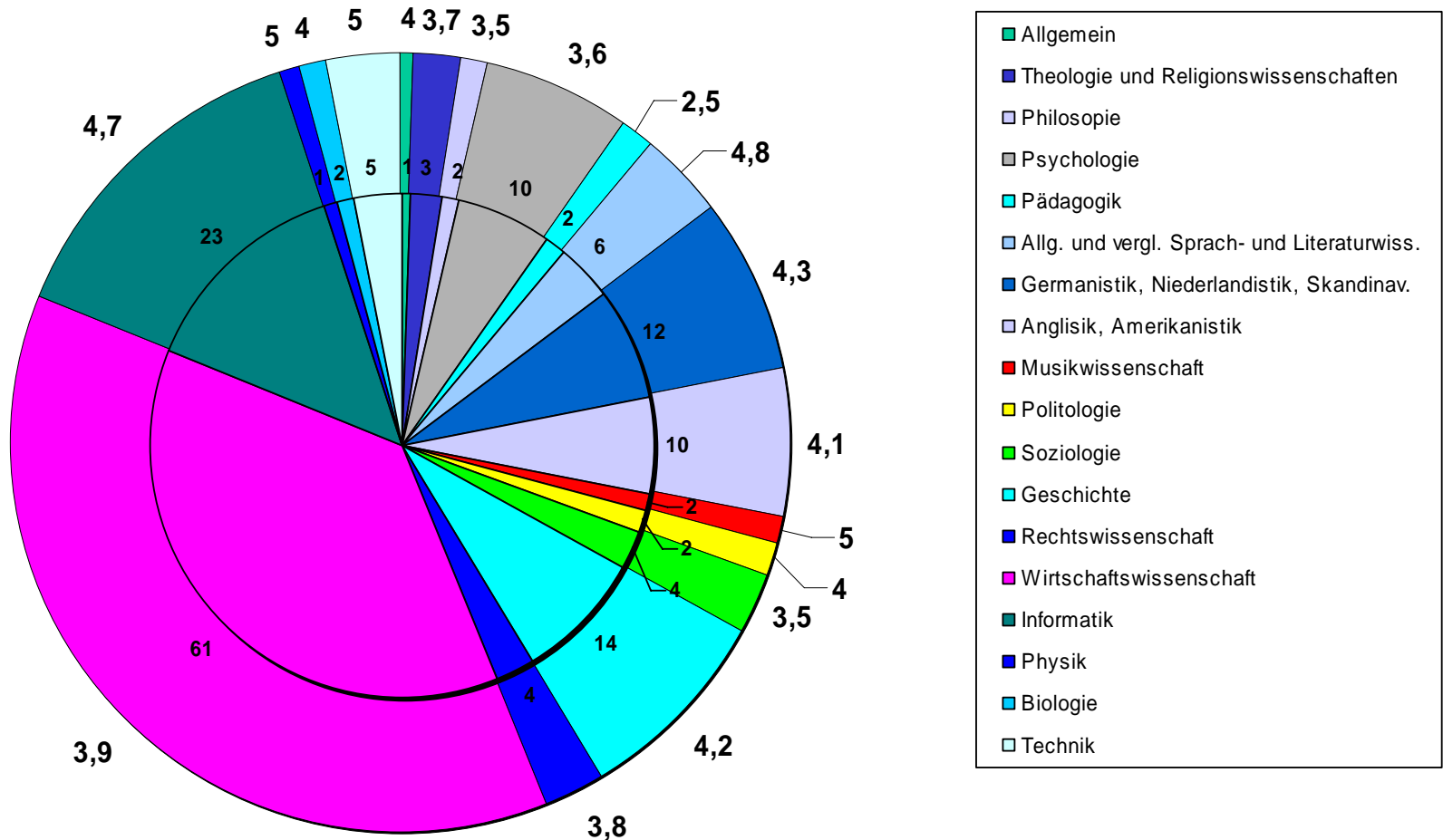


## Rezensionen nach RVK-Notationen



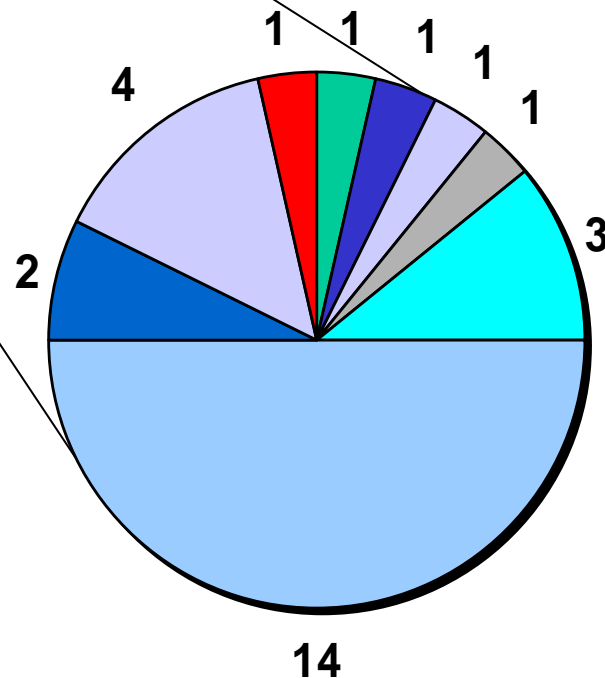
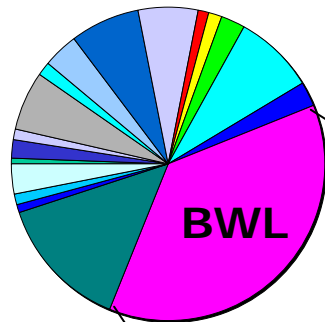
## Universitätsbibliothek Mannheim

Ø Bewertungen (RVK-Notationen)



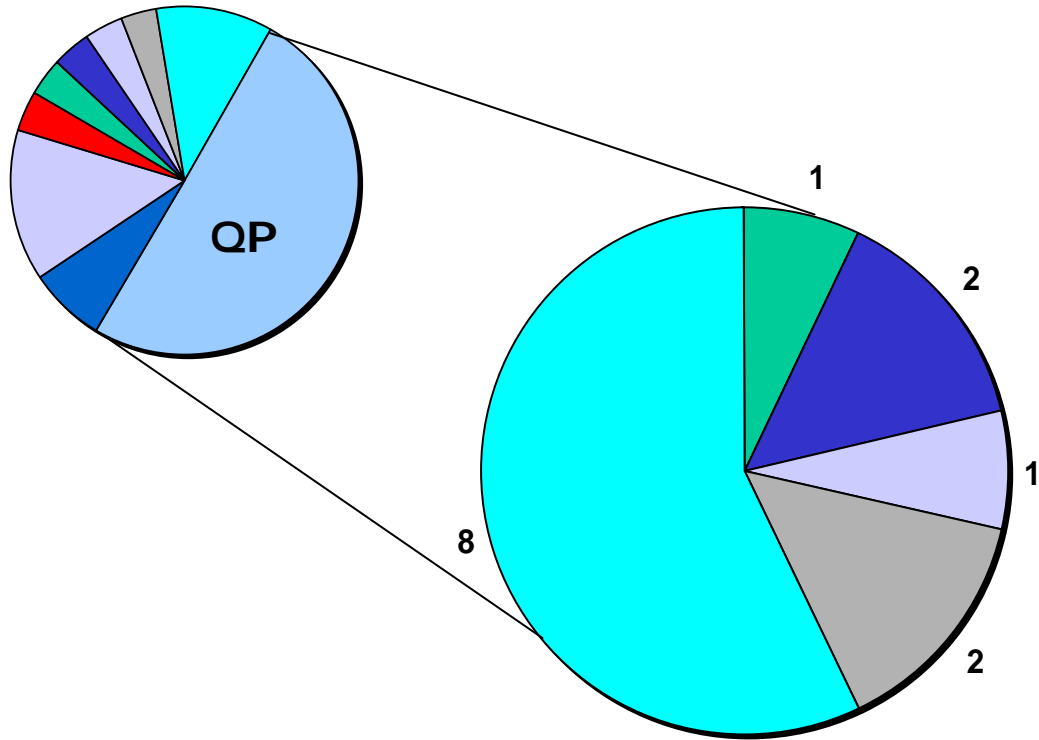
## Universitätsbibliothek Mannheim

### RVK-Notation Q - Wirtschaftswissenschaften



- QB Allgemeines. Methoden
- QC Wirtschaftstheorie, einschließlich Geldtheorie
- QG Wirtschaftskunde
- QH Mathematik. Statistik
- QK Geld, Kredit- und Bankwesen
- QP Allgemeine Betriebswirtschaftslehre
- QQ Spezielle Betriebswirtschaftslehren
- QR Gewerbepolitik. Einzelne Wirtschaftszweige
- QX Sozialpolitik. Gesundheitswesen. Bildungsökonomie

## Universitätsbibliothek Mannheim

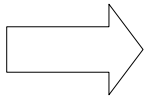


- QP 020 Lexika, Handbücher, Sammelwerke
- QP 100-150 Gegenstand, Methoden und Gesamtdarstellungen
- QP 200-240 Forschung, Rationalisierung und Wachstum des Unternehmens
- QP 300-390 Unternehmensführung
- QP 410-890 Aufbauelemente des Unternehmens



Universitätsbibliothek Mannheim

## 2) Weblog für die aktuellen Meldungen



- Seit Juni 2007 Abbildung der News in einem Weblog
- Archivierung der Beiträge (Kategorien, Zeit)  
→ Zugriff auch später möglich
- LeserInnen können kommentieren – Freischaltung nach Prüfung
- Abonnieren von News und Kommentaren (RSS)
- Verknüpfung von Homepage und Weblog



[Online-Katalog](#)[Suchen & Bestellen](#)[Service](#)[Fachinformation](#)[Aktuelles](#)[Die UB](#)[Bibliotheksbereiche](#)[Kontakt](#)

## Weblog der UB Mannheim

### Wünsch Dir was!

6. September 2007, 10:15 — Christine Krätzsch — 19 Aufrufe

Vermissen Sie in unserem Bestand einen Titel, den Sie für Ihr Studium dringend benötigen?

Kein Problem! Für diesen Fall gibt es eine Lösung:



Machen Sie doch einen **Anschaffungsvorschlag** und teilen uns mit, welchen Titel Sie sich wünschen. Die FachreferentInnen prüfen Ihren Vorschlag und entscheiden über die Anschaffung. Im positiven Fall wird die Bestellung als Eilfall behandelt und Ihnen der Titel auf Wunsch als ErsteR zur Verfügung gestellt. Die Bereitstellungszeit hängt von der Beschaffungsdauer im Handel ab, Kosten entstehen Ihnen keine.

Darüber hinaus haben Sie diese Möglichkeiten:

Über die **Fernleihe** können Sie Titel, die nicht in der UB vorhanden sind, in anderen Bibliotheken bestellen und diese hier ausleihen. Die Bereitstellungszeit dauert i.d.R. 2-3 Wochen, die Kosten pro Titel liegen bei € 1,50.

Wenn Sie es eilig haben, hilft Ihnen vielleicht ein **Dokumentenlieferdienst** weiter. Sie können Aufsätze und Bücher z.B. über subito online recherchieren und bestellen. Die Lieferung erfolgt innerhalb von 72 Stunden per E-Mail, Post oder Fax direkt an die von Ihnen gewünschte Adresse. Die Kosten hängen vom Anbieter und Bestellumfang ab und betragen z.B. bei subito für einen 20seitigen Aufsatz per E-Mail € 5.

Nicht zuletzt finden Sie in der Rhein-Neckar-Region ein dichtes Netz von Bibliotheken. Vielleicht steht der gesuchte Titel in einer **anderen lokalen Bibliothek** zur Verfügung. Beispielsweise kann die Universitätsbibliothek Heidelberg von allen Studierenden der Uni Mannheim kostenfrei genutzt werden.

Kategorie Allgemein, Services, Aktuelles | 0 Kommentare » | Bearbeiten

### Stellenangebote

5. September 2007, 16:42 — Gabriele Leichert — 1 Aufruf

Es gibt neue [Stellenangebote](#) der UB.

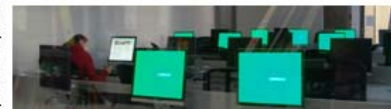
Kategorie Aktuelles, Stellenangebote | 0 Kommentare » | Bearbeiten

### Neues Kursangebot der UB startet

27. August 2007, 15:11 — Christine Krätzsch — 344 Aufrufe

Pünktlich zum neuen Herbstsemester unterstützt Sie die UB wieder mit **zahlreichen Veranstaltungen** bei der Orientierung im wissenschaftlichen Informationsangebot.

Lernen Sie in den Führungen unsere Bibliotheksbereiche kennen und informieren Sie sich in den fächerübergreifenden Schulungen über wissenschaftliche Recherche. Erfahren Sie z.B. wie Sie mit RefWorks wissenschaftliche Literatur effizient verwalten können oder wie Sie das CIT-Sprachtraining bei der Auffrischung Ihrer

- » [Über das Weblog](#)
- » [Wer schreibt hier?](#)

### Neueste Beiträge

- » [Wünsch Dir was!](#)
- » [Stellenangebote](#)
- » [Neues Kursangebot der UB startet](#)
- » [Für alle Neulinge - Führungen durch die UB](#)
- » [Neu an der Uni Mannheim?](#)

### Kategorien

- » [Aktuelles](#) (16)
- » [Allgemein](#) (5)
- » [Aus den Bibliotheksbereichen](#) (6)
- » [Campus](#) (11)
- » [Elektronische Angebote](#) (9)
- » [Neue Rezensionen](#) (3)
- » [Projekte aus Studiengebühren](#) (5)
- » [Services](#) (25)
- » [Stellenangebote](#) (1)
- » [Veranstaltungen](#) (8)

### Links zur UB

- » [Baumaßnahmen](#)
- » [UB Startseite](#)
- » [Newsletter abonnieren](#)
- » [Fragen Sie die UB!](#)
- » [Stellenangebote](#)
- » [Veranstaltungen](#)

### Archiv

- » [September 2007](#)
- » [August 2007](#)
- » [Juli 2007](#)
- » [Juni 2007](#)
- » [Mai 2007](#)
- » [April 2007](#)
- » [März 2007](#)
- » [Februar 2007](#)



Universitätsbibliothek Mannheim

## Ziele

- Transparenz, Ehrlichkeit, Vertrauen → Kundenbindung stärken
- Identifikation von Themen, die NutzerInnen wichtig sind
- Auswertung der Kundenkommentare
- Anpassung von Services



Universitätsbibliothek Mannheim

## Was interessiert?

### Die Beiträge mit den meisten LeserInnen

|  |      |
|--|------|
| Vom 20. bis 30. Juli keine Ausleihe                        | 5961 |
| Wichtige Infos zu Neuerungen in der Universitätsbibliothek | 5821 |
| ecUm wird Bibliotheksausweis                               | 3830 |
| BWL-Bibliothek zieht um!                                   | 3474 |
| Nur Beamen geht schneller                                  | 2719 |
| E-Books  | 2687 |
| Neue Scan-Station im Bibliotheksbereich BWL                | 2632 |
| Feiern statt Lernen  | 2224 |
| Noch mehr E-Books  | 1829 |
| UB Mannheim ist BIX-Sieger                                 | 1527 |



Universitätsbibliothek Mannheim

## Was wird diskutiert?

### Die Beiträge mit den meisten Kommentaren

|  |    |
|--|----|
| Wichtige Infos zu Neuerungen in der Universitätsbibliothek | 69 |
| ecUm wird Bibliotheksausweis                               | 48 |
| Vom 20. bis 30. Juli keine Ausleihe                        | 29 |
| BWL-Bibliothek zieht um!                                   | 28 |
| Web-Formular für Externe ist online                        | 18 |
| Nur Beamten geht schneller                                 | 17 |
| Ihre Wünsche an den Online-Katalog                         | 13 |
| Fernleihe wieder verfügbar                                 | 9  |
| Die neuesten Rezensionen im Online-Katalog                 | 5  |
| Feiern statt Lernen  | 4  |

Durchschnittlich 9,3 Kommentare pro Beitrag



Universitätsbibliothek Mannheim

## Fallbeispiel Systemumstellung

- Migration des gesamten Bibliothekssystems (Lokalsystem und OPAC) nach ALEPH 500
- Frühzeitige Bekanntgabe der Einschränkungen im Weblog + kontinuierliches Update der Informationen
- Zahlreiche Kommentare der LeserInnen, davon:
  - 34 Fragen, 12 Antworten, 6 zusätzl. Infos, 1 Korrektur, 8 Erklärungen
  - 4 pos. Kritiken, **36 neg. Kritiken**, 3 Beschwerden, 8 Äußerungen
- Zeitnahe Anpassung und Fehlerbehebung
- Abschätzung der Prioritäten der NutzerInnen – entsprechende Bearbeitung der Katalogfunktionen



## Universitätsbibliothek Mannheim

### Wichtige Infos zu Neuerungen in der Universitätsbibliothek

30. Juli 2007, 10:08 — Isabelle Gölker — 5,738 Aufrufe

#### ecUM als Benutzungsausweis

Die multifunktionale Chipkarte der Universität *ecUM* ersetzt ab 30.07.2007 den bisherigen Benutzungsausweis der Bibliothek. Eine *ecUM* kann nur für Personen, nicht für Institutionen, Lehrstühle etc. erstellt werden.

*Sie haben noch keine ecUM? Informationen zu den Konditionen und der Erstellung im Flyer „ecUM als Benutzungsausweis der Bibliothek“.*

#### **ACHTUNG** 😊

*Das Webformular zur Anmeldung externer Nutzer ist online. [Hier](#) finden Sie die Infos und den Antrag.*

#### Authentifizierung als Bibliotheksnutzer

Für alle elektronischen Dienstleistungen, die eine Anmeldung erfordern, verwenden Sie ab heute Ihre persönliche Rechenzentrums-kennung und das dazugehörige Passwort (bisher z.B. als Mailkennung verwendet).

*Sie wissen Ihre Kennung/Ihr Passwort nicht? Bitte wenden Sie sich an die Kolleginnen im [InfoCenter](#).*

#### Ausleihe

Sie können die Leihfrist der von Ihnen entliehenen Medien jetzt jeden Tag verlängern. Zulässig ist eine maximale Gesamtleihfrist, die abhängig vom Benutzerstatus ist. [Den ganzen Beitrag lesen](#) »

Kategorie [Services](#), [Aktuelles](#) | [69 Kommentare](#) » | [Bearbeiten](#)

## Universitätsbibliothek Mannheim

### Bsp. Kritik an der Schriftgröße im Online-Katalog (1)

#### **Julia**

Am 30. Juli 2007 um 14:22 Uhr

Hallo!

Ich bin entsetzt! **Die Schrift ist so klein, dass ich sie kaum lesen kann** und die Navigation ist umständlich. Ich sehe nicht auf Anhieb, wann ein Buch zurückgegeben werden muss

#### **Artur**

Am 30. Juli 2007 um 19:26 Uhr

Ich muss mich den meisten anderen Kommentaren anschließen: der neue Katalog ist sehr unübersichtlich, **die Schrift ist viel zu klein**, der Farbenmix ist auch verbesserungswürdig.

#### **Seba**

Am 30. Juli 2007 um 19:50 Uhr

Der neue Katalog ist wirklich ganz, ganz schlecht. Viel zu unübersichtlich!  
**Vor allem viel zu kleine Darstellung!**

## Universitätsbibliothek Mannheim

### Bsp. Kritik an der Schriftgröße im Online-Katalog (2)

#### **Externer**

Am 31. Juli 2007 um 10:15 Uhr

Dass die Schrift zu klein ist, steht außer Frage. Etwas größer und mehr Zeilenabstand wäre echt von Vorteil.

#### **Sabine**

Am 31. Juli 2007 um 12:46 Uhr

Meiner Meinung nach verbesserungsfähig:

Die Schriftgröße ist viel zu klein

#### **Gabi Leichert (Mitarbeiterin der UB)**

Am 1. August 2007 um 12:56 Uhr

Eine erste Verbesserung im Online-Katalog ist bereits seit gestern Abend umgesetzt: Die Schrift ist nun größer. Wem das noch nicht genügt, der hat bei Mozilla Firefox und im Internet Explorer die Möglichkeit, bei "Ansicht" die Schriftgröße zu wählen.



## Zwischenergebnisse

- Dialogangebot wird genutzt → Kritik!
- Insbesondere Themen (Einschränkungen) der Nutzung der Bibliothek werden diskutiert
- Größere Reichweite persönlicher Fragen und Antworten → können von anderen nachvollzogen werden
- LeserInnen helfen sich auch untereinander
- Engagierte Pflege und Feingefühl notwendig
- nicht alle Themen sind geeignet, auf der Plattform der Institution diskutiert zu werden



Universitätsbibliothek Mannheim

## Steuerung der betrieblichen Abläufe

- Bessere Ausrichtung des Angebots auf die Zielgruppen
- Optimierung der Präsentation wenig nachgefragter Bestände und Services
- Umsetzung des Konzepts der Bringbibliothek auf Grundlage der Kundeninteressen
- Anpassung von Service und Geschäftsprozessen
- Optimierung des Einsatzes der Mitarbeiter



Universitätsbibliothek Mannheim

## Fazit

- Interaktive Kommunikation und stärkere Kundenorientierung sind möglich
- User generated content ist wertvoll für die Anpassung der Steuerungsprozesse in der Bibliothek
- Erfolgskriterien:
  - Kritikfähigkeit
  - Offene Diskussionskultur
  - Rückhalt in der Organisation
  - Engagierte MitarbeiterInnen



Universitätsbibliothek Mannheim

## **Ausblick – Web 2.0 Technologien an der UB Mannheim**

- 1) Rezensionen im Online-Katalog
- 2) Weblog für die aktuellen Meldungen
- 3) Kollaborative inhaltliche Erschließung (Tagging) durch die NutzerInnen
  - Volltexte und Zeitschriftenartikel können von den NutzerInnen verschlagwortet werden
  - Vergleich der Ergebnisse mit automatischen Erschließungsmethoden und der Erschließung durch bibliothekarische Fachkräfte



Universitätsbibliothek Mannheim

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**

Kontakt:

Christine Krätzsch

[kraetzsch@uni-mannheim.de](mailto:kraetzsch@uni-mannheim.de)

DFG-Projekt:

[www.ub.uni-mannheim.de/930.html](http://www.ub.uni-mannheim.de/930.html)

Weblog der UB Mannheim:

[www.ub.uni-mannheim.de:8080/blog](http://www.ub.uni-mannheim.de:8080/blog)