

Analyse der Kundenfragen an den Informationspunkten der Universitätsbibliothek am Standort Bozen und Brixen

Für die Dauer eines Jahres wurden an den Standorten Bozen und Brixen stichprobenartig die Anfragen der Kunden an den Informationsschaltern erhoben. Die tageszeitlichen Nutzungsschwankungen der Bibliothek, aber auch die saisonal bedingten Unterschiede im Kundenaufkommen mussten bei der Planung der Erhebungsphasen berücksichtigt werden. Jede Tageszeit, jeder Wochentag und Monat lieferte schließlich entsprechende Daten, die für die beiden Standorte separat ausgewertet wurden. Unterschieden werden musste dabei zudem zwischen dem jeweils näher zum Bibliothekseingang befindlichen Informationspunkt, der an beiden Standorten jeweils von externen Dienstleistern (Kulturkooperative „Codess“) der Bibliothek besetzt ist und jenem, der sich etwas weiter abseits des Eingangsbereiches befindet und mit bibliotheksinternem Fachpersonal besetzt ist.

Das Ziel dieser Analyse war es, die Häufigkeit auftretender Kundenfragen und Schwierigkeiten zu erfassen, um dadurch Verbesserungspotenzial in den internen Betriebsabläufen zu erkennen.

Durch eine Vorerhebung konnten verschiedene Kategorisierungen der Anfragen vorgenommen werden. So wurden in der Kategorie „Loan“ die Dauer aller Ausleih- und Rückgabeaktionen registriert, die vom Bibliothekspersonal durchgeführt wurden und Bücher, Zeitschriften oder andere Medien betrafen (wie etwa Schlüssel oder Kopfhörer), nicht aber die Anzahl der Medien, um die es dabei ging. In der Kategorie „Print Credits“ wurde die Dauer des Verkaufs von Druckguthaben erhoben, in „Phone Calls“ wurde die Beantwortungszeit von Telefonanrufen und in „Library Card“ die Dauer für das Ausstellen und Erneuern von Bibliotheksausweisen für externe Kunden festgehalten. In einer Sammelkategorie für alle nicht speziell bibliothekarischen Anfragen wurden unter „Infrastructure“ die Zeiten für Auskünfte über Öffnungszeiten und Örtlichkeiten/Veranstaltungen, für PC- und Raumreservierungen, Lieferantenempfang und Ähnliches registriert.

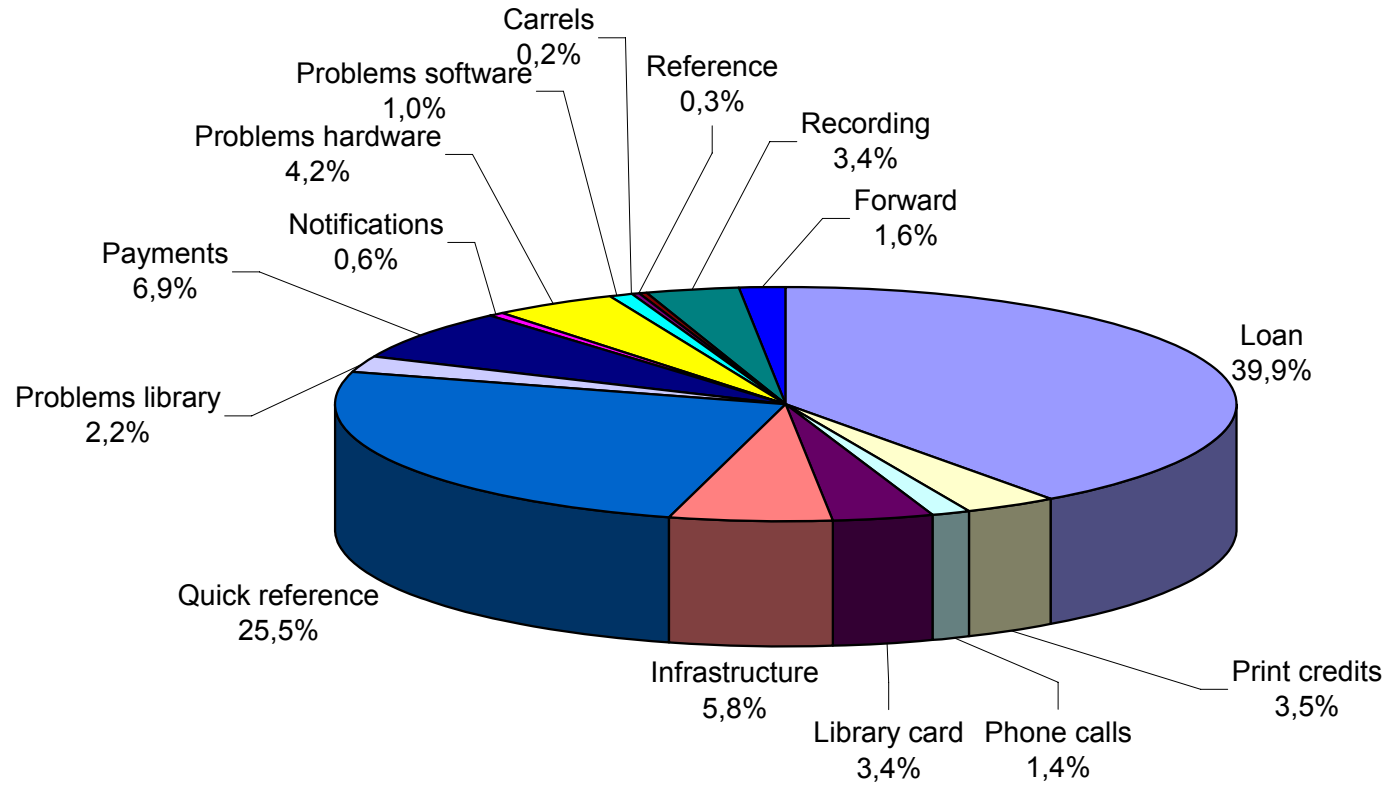
Für die Analyse der Beratungstätigkeit war es notwendig, eine Unterscheidung von „Reference“ und Kurzinformation („Quick Reference“: allgemeine Information über die Dienste der Bibliothek, Auskunft zum Bibliotheksaccount, Opac usw.) vorzunehmen. Ersteres beinhaltete jene Zeit, die für vertiefte Fachinformation zu einem Thema mit Recherche in den elektronischen Informationsquellen oder für die Beratung zu den Formalia einer wissenschaftlichen Arbeit verwendet wurde. „Problems Library“ umfasste jenen Zeitverlust, der durch das Holen/Suchen noch nicht

katalogisierter Medien, durch Probleme bei Vormerkungen oder durch Reklamationen entstand. „Payments“ als Kategorie für alle Zahlungen und „Notifications“ als jene für Benachrichtigungstätigkeit waren ebenso unverzichtbar.

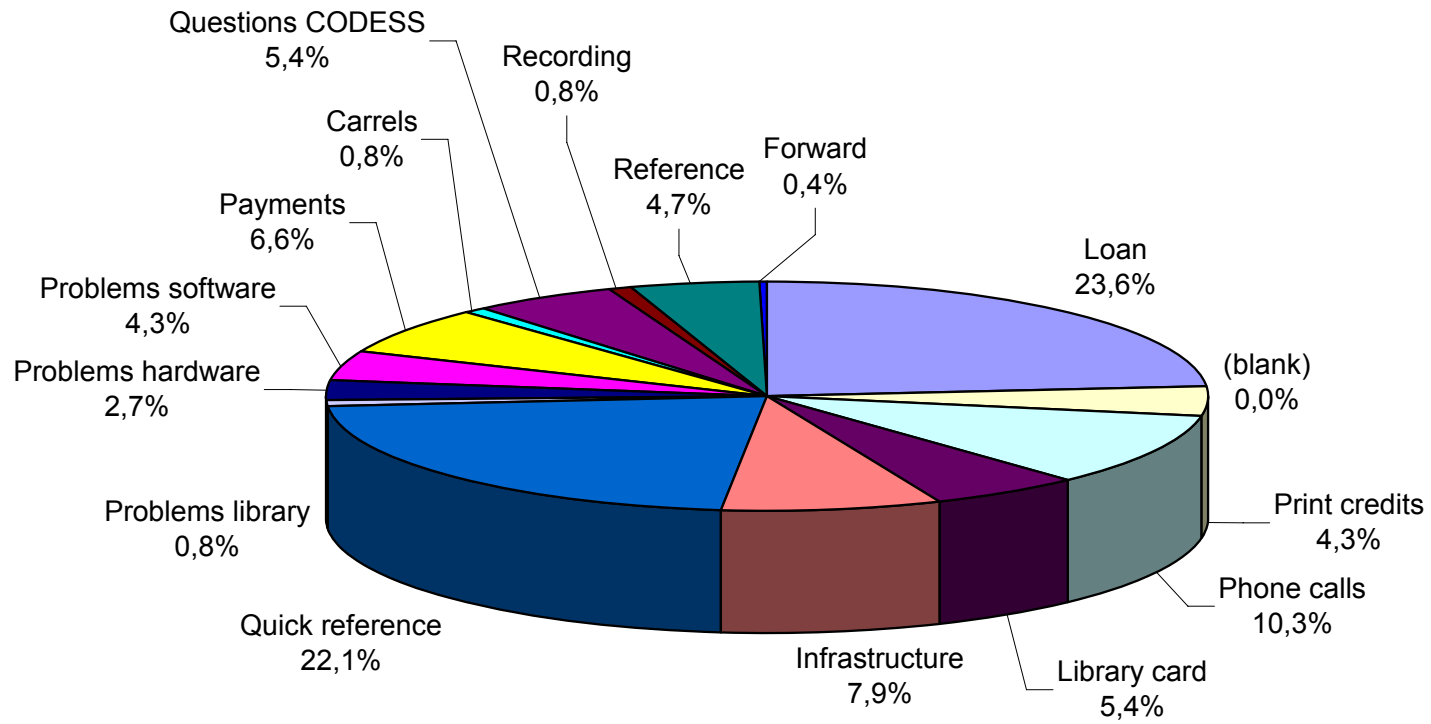
Für die Aufzeichnung jener Zeit, die sich durch die Beschäftigung des Bibliothekspersonals mit technischen Schwierigkeiten ergab, bei denen es auf die Unterstützung der Abteilung I&CT setzen musste, wurden die Kategorien „Problems Software“ und „Problems Hardware“ erstellt.

In den Auswertungsgrafiken zeigt sich, dass vor allem bei den sich nahe am Eingang der Bibliothek befindlichen Informationsstellen („Codess“) ein hoher Zeitanteil in die Ausleih- und Rücknahmetätigkeit und in die „Kurzinformation“ fällt. Trotzdem überrascht der insgesamt hohe Anteil an anderen Tätigkeiten, die in Summe das abwechslungsreiche Alltagsgeschehen an der Informationstheke widerspiegeln. Als Folge dieser Auswertungen soll das Zeitfeld „Notifications“ durch stärkere Automatisierung im Benachrichtigungssystem (SMS-Service) verkleinert werden. Durch die Entwicklung und Implementierung des neuen Bibliotheksleitsystem und Corporate Design soll außerdem das Zeitfeld „Infrastructure“ verringert werden. Weitere Verbesserungsmaßnahmen sind in Entwicklung.

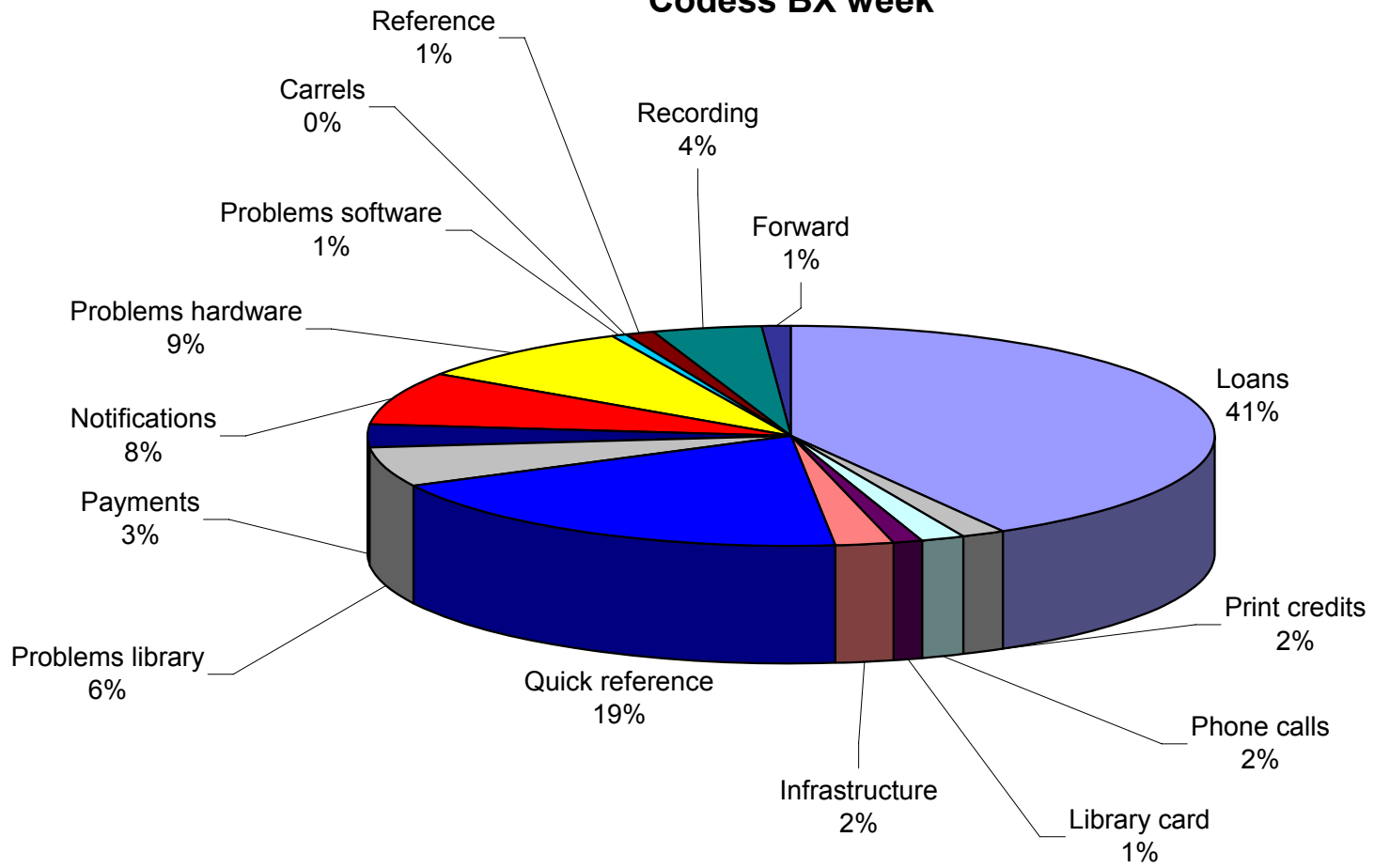
Codess BZ week
49,3% of total time



Library BZ week
21,5% of total time



Codess BX week



Library BX week

