

Originalveröff. in: <http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2005/150/>

Kosten und Nutzen der Optimierung von Inhalterschließung

Dienstleistungsqualität

„Grundlage des Erfolgs sind **die aus Sicht des Kunden** erzielten nachhaltigen Wettbewerbsvorteile, die darin bestehen, in den **für den Kunden** wichtigen Leistungsmerkmalen besser zu sein als der Wettbewerber.“

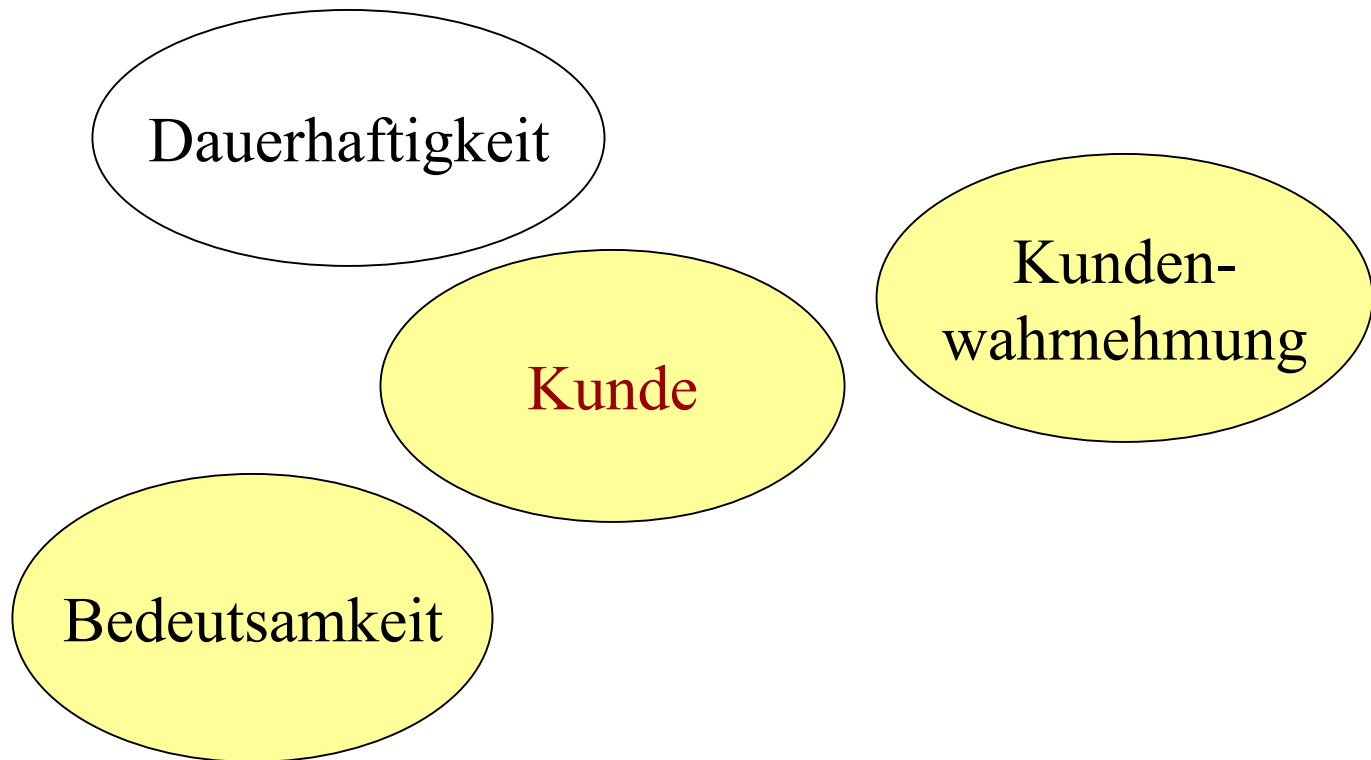
(Bruhn, Manfred: Qualitätsmanagement für Dienstleistungen, Berlin: Springer, 2004, S. 4)



Optimierung Dienstleistungsqualität*



Fokus Kunde



Fokus Kunde

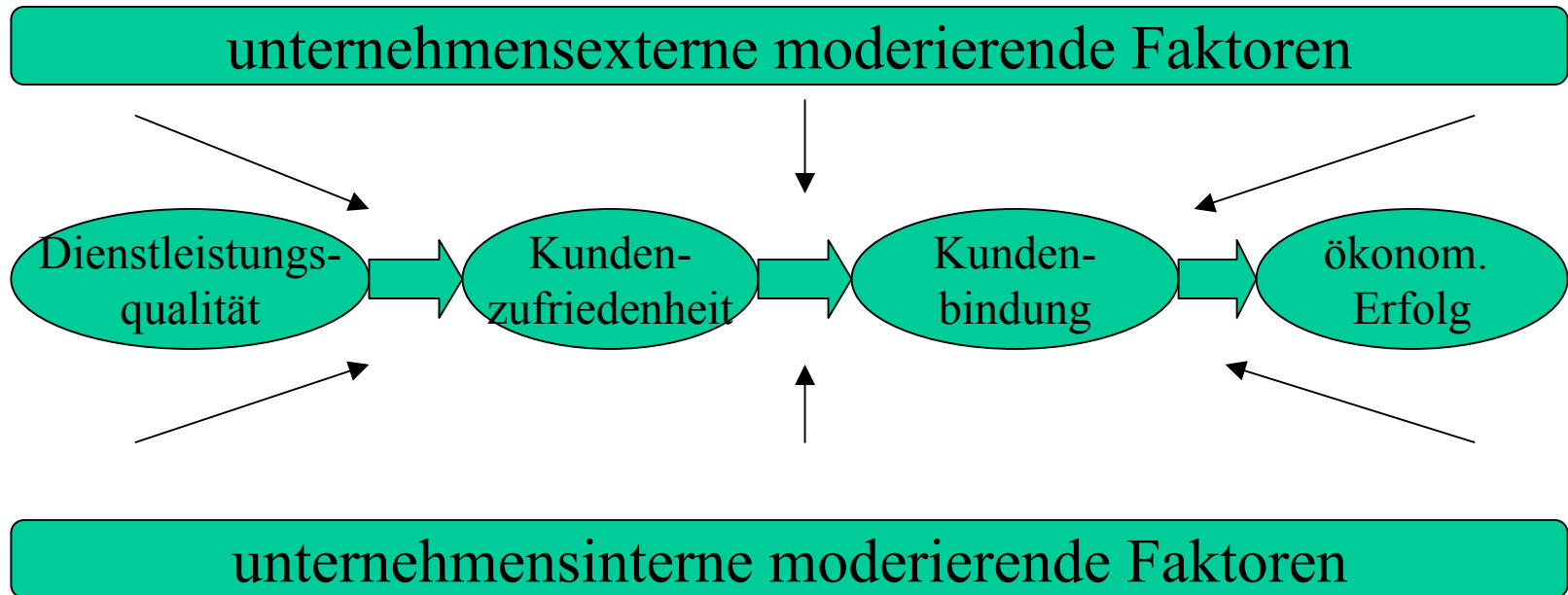
- *„Kundenwahrnehmung*: Die Leistungsvorteile müssen vom Kunden (!) als wesentliches Differenzierungsmerkmal erkannt werden.
- *Bedeutsamkeit*: Der Vorteil muss bei einer vom Kunden als besonders wichtig eingeschätzten Leistung (...) erzielt werden (...).

Fokus Kunde

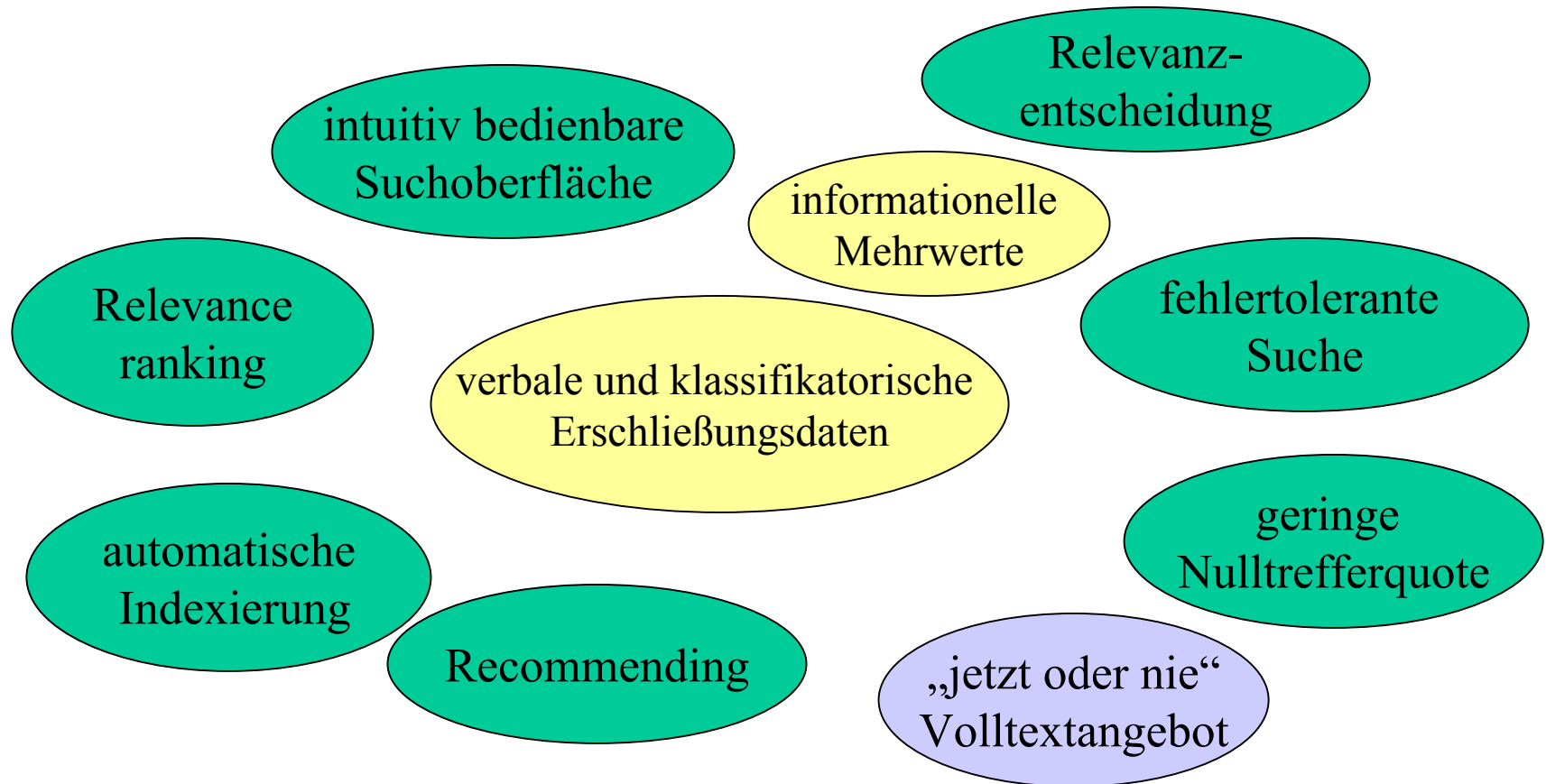
- *Dauerhaftigkeit*: Der Wettbewerbsvorteil muss eine zeitliche Stabilität aufweisen und darf nicht kurzfristig zu imitieren sein.“

(Bruhn, Manfred: aaO., S. 3f)

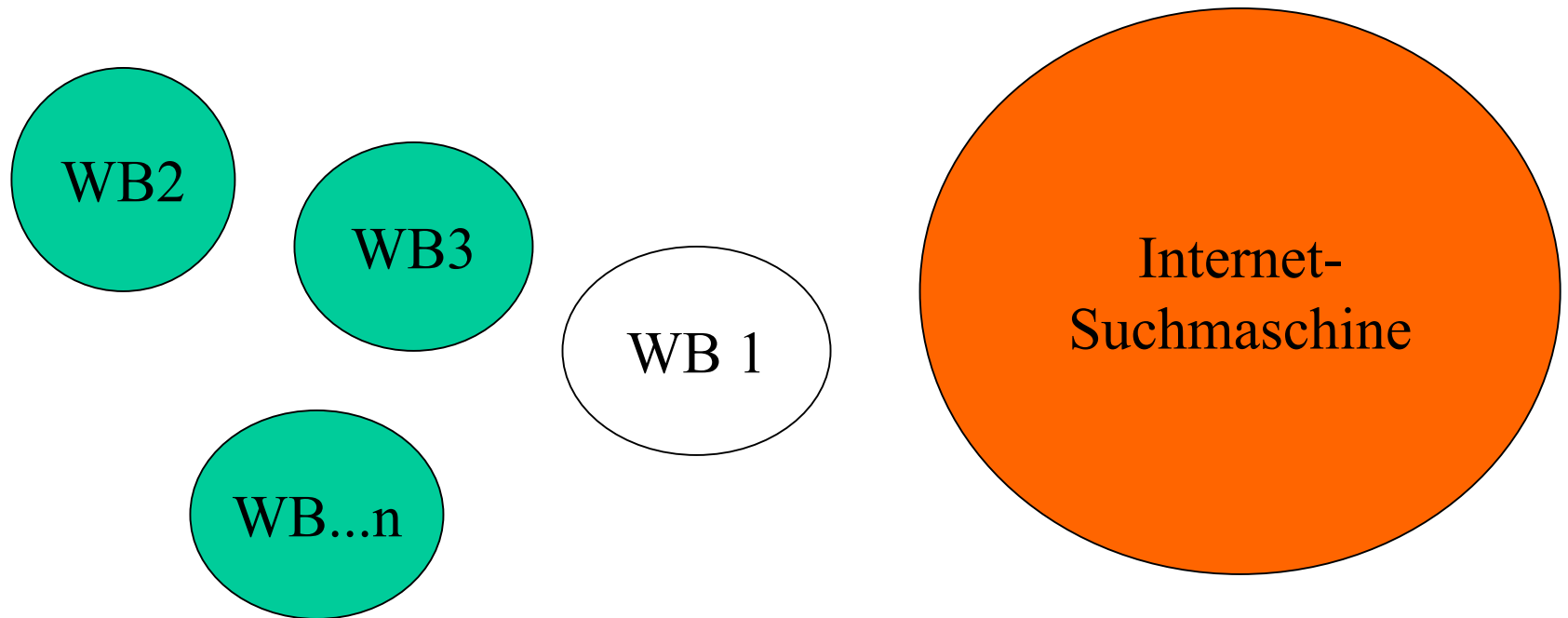
Erfolgskette des Qualitätsmanagements*



OPAC-Qualitätsmerkmale aus Kundensicht



Inhaltserschließung - Wettbewerber



kommerzielle Wettbewerber

Prägung des Alltags-, Normal- bzw. Laiennutzers:

- einfache Suchoberfläche
- Volltext („jetzt oder nie“)
- kaum Nulltreffer bei Ein- und Wenige-Wort-Suche
- Relevance Ranking, unsichtbar kommerziell
- Recommending, ?unsichtbar kommerziell
- Abdeckung der Zielmenge unklar

nicht-kommerzielle Wettbewerber

- Anreicherung magerer Inhaltserschließungsdaten durch informationelle Mehrwerte (Inhaltsverzeichnisse, Rezensionen, LoC-SH...)
- Anreicherung + Auswertung der informationellen Mehrwerte (automatische Gewinnung von Deskriptoren)
- nicht-kommerzielles Ranking (z. B. UB Bielefeld)
- nicht-kommerzielles Recommending (z. B. UB Karlsruhe)

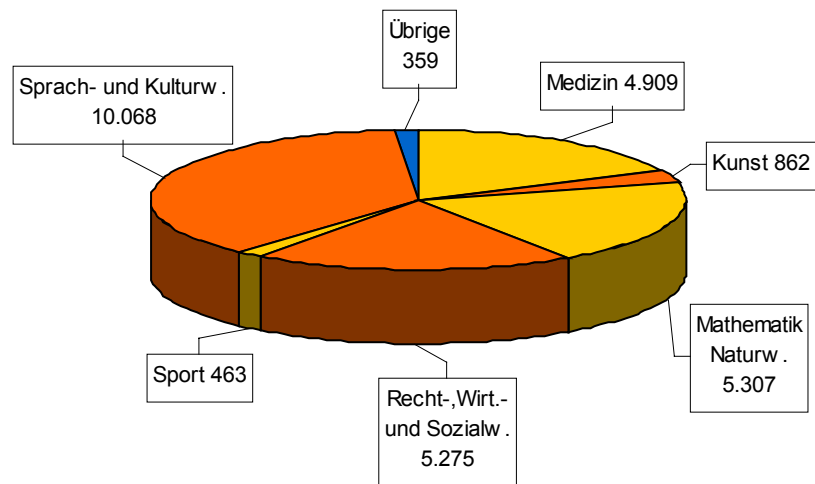
Qualitätsmanagement

Inhaltserschließung

- Schritt 1: wer ? relevante Kundengruppen
- Schritt 2: was ? Kundenanforderungen
- Schritt 3: wie ? Qualitätsmerkmale
- Schritt 4: wie viel ? quantitative Ausprägung der Qualitätsmerkmale
- Schritt 5: Wechselwirkungen prüfen
- Schritt 6: Leistungsvergleiche mit Wettbewerbern

Schritt 1: Wer ?

Studierende Universität Heidelberg nach Fachgruppen WS 04/05



Wer ?

Studierende Universität Heidelberg: 27.243

davon:

ausländische Studierende: 5.648

(Stand: WS 2004/2005)

Wer ?

aktive Nutzer der UB Heidelberg: 33.005

davon: Mitglieder der Universität: 24.595

davon: Nicht-Mitglieder der Universität:
8.410

(Stand: 12/04)

Wer: relevante Kundengruppen

- 60% (15.000) der Studierenden haben eine starke Nachfrage nach Inhaltserschließung
- 20% (5.650) der Studierenden sind ausländische Studierende
- 26% (8.410) der aktiven UB-Benutzer sind Nicht-Mitglieder der Universität

Schritt 2: Was ?

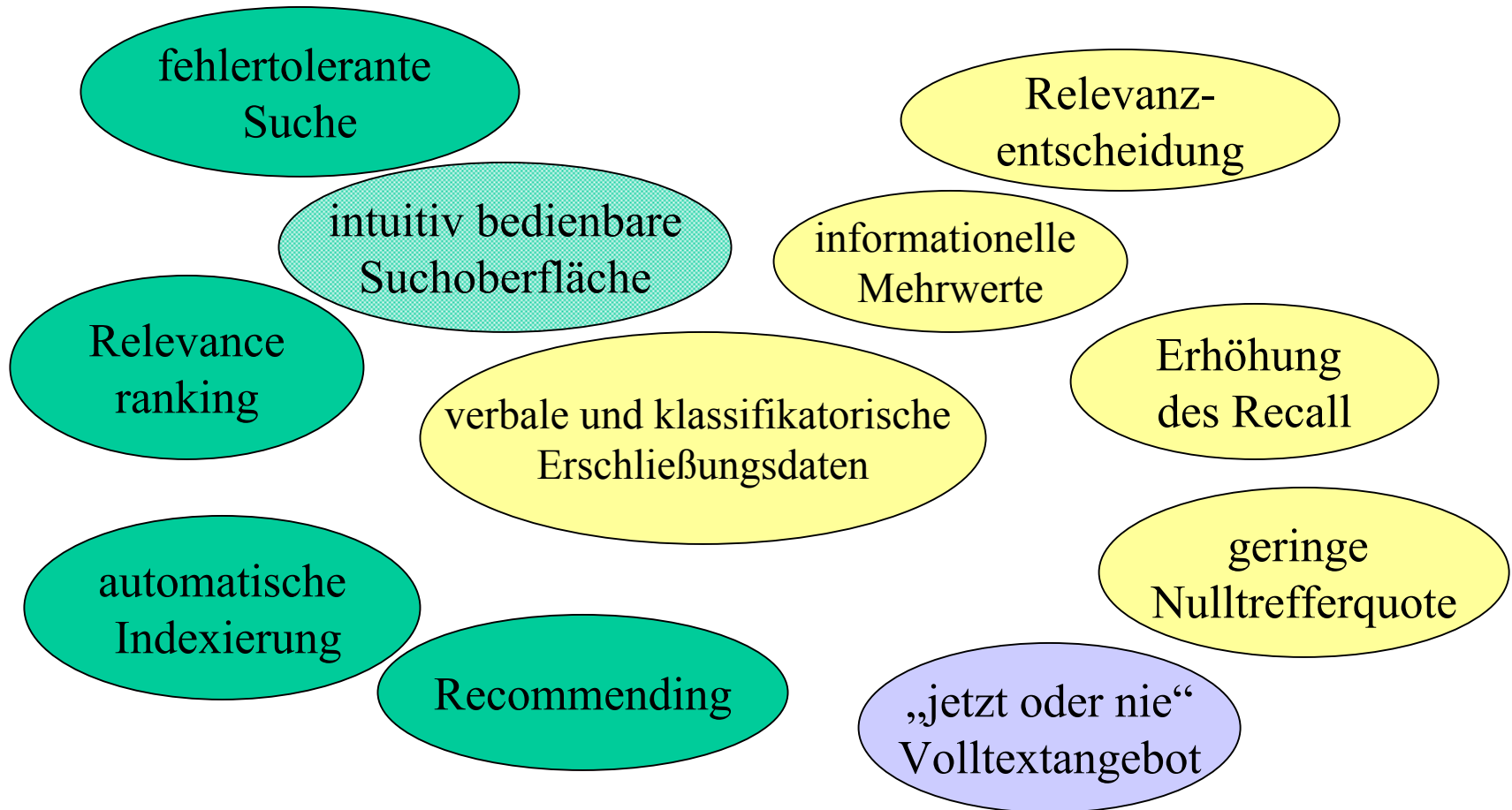
Bibliothek	Benutzerbefragung	Nutzungsgrund Suche im OPAC	Vergleich der Nutzungsgründe Suche/Ausleihe
UB Augsburg	Online-Benutzerbefragung Frühjahr 2003 Auswertungsbasis: 3.078 Befragungen	Suche nach Titeln im OPAC 92,3% Suche zu einem Thema: 88,3%	Suche nach Literatur: 2,6 Ausleihe: 2,6 (Skala: 1= nie, 4= sehr oft)
SUB Göttingen	Postalische Benutzerbefragung Sommer 2003 Auswertungsbasis: 1.803 Befragungen	Suche nach Literatur/ allgemeiner Information 82%	Nennungen 1. Suche nach Literatur: 82% 2. Ausleihe: 73%

Schritt 2: Was ?

Nutzung der Schlagwortsuche im OPAC der UB Heidelberg: Differenzierung nach Fächern

Studienschwerpunkt	Täglich/ mehrmals pro Woche	mehrmals pro Monat	seltener	nie	unbekannt	Gesamt
Politikwissenschaften	51,1	23,4	19,1	6,4	0,0	100,0
Kunst-/Musikwissenschaften	50,9	18,2	25,5	5,5	0,0	100,0
Geschichte	44,7	26,3	18,4	10,5	0,0	100,0
Germanistik	43,5	23,5	25,2	7,8	0,0	100,0
Altertumswissenschaften/ Orientalistik	41,7	26,7	18,3	11,7	1,7	100,0
Anglistik	40,3	25,4	22,4	10,4	1,5	100,0
Theologie / Philosophie	37,7	23,0	27,9	11,5	0,0	100,0
Romanistik	36,8	31,6	21,1	10,5	0,0	100,0
Geowissenschaften	36,0	38,0	14,0	10,0	2,0	100,0
Soziologie/Ethnologie	35,8	30,2	24,5	7,5	1,9	100,0
Psychologie	34,0	26,4	28,3	11,3	0,0	100,0
Rechtswissenschaft	30,6	33,9	21,5	12,4	1,6	100,0
Übersetzen/Dolmetschen	28,6	33,9	26,8	10,7	0,0	100,0
Alle Studierenden	27,6	30,0	24,0	16,8	1,6	100,0
Mathematik	25,0	20,0	32,5	20,0	2,5	100,0
Biologie	21,6	27,3	26,1	22,7	2,3	100,0
Pädagogik	20,0	43,3	26,7	10,0	0,0	100,0
Chemie	19,3	35,1	19,3	22,8	3,5	100,0
Wirtschaftswissenschaften	16,5	32,9	22,4	22,4	5,9	100,0
Pharmazie	16,0	48,0	28,0	4,0	4,0	100,0
Medizin	12,5	27,8	25,6	32,0	2,1	100,0
Sportwissenschaft	11,1	55,6	22,2	11,1	0,0	100,0
Physik/Astronomie	9,8	33,3	28,5	27,6	0,8	100,0

Wie ? Optimierung von Dienstleistungsmerkmalen



Schritt 4: wie viel ?

möglichst niedrige Nulltrefferquote

Optimierung der Recherche im OPAC der UB Heidelberg

Termin	Stichprobe	Schlagwortsuche	Themensuche	Nulltreffer
01/2003	340.440	18.383 (05,4%)	00	46,4%
06/2003	310.316	29.984 (09,7%)	00	46,4%
01/2004	278.242	32.669 (11,7%)	00	46,1%
07/2004	292.709		10,8%+0,4%+5,9%	38,8%+10,6%+39%

Zum Vergleich

- Nulltreffer bei der Titelsuche: 35,5%
- Verwendungshäufigkeit: 64,5%
- Nulltreffer bei der Autorsuche: 43,8%
- Verwendungshäufigkeit: 33,3%
- Nulltreffer bei der Themensuche: 17,1%
- Verwendungshäufigkeit: 38,8%

(Stichprobe: 07/2004)

Optimierung Nulltrefferquote: Kosten

- Anzahl beteiligter Mitarbeiter: Abteilung Sacherschließung, Abteilung IT, Diplomand/FH
- organisatorischer Aufwand:
 - statistische Auswertung der Gesamtstichproben
 - intellektuelle Auswertung der Nulltreffer
- Betreuung einer Diplomarbeit



Optimierung Retrieval und Suchoberfläche

- dreigliedrige Standard-Suche entsprechend der Häufigkeitsverteilung
- Einrichtung einer Themensuche
- Einführung einer kontext-sensitiven Hilfe
- Suchoberfläche und Hilfe deutsch- und englischsprachig
- weitere Optimierungen notwendig



Optimierung Suchoberfläche - Kosten

- Anzahl beteiligter Mitarbeiter: Abteilung Sacherschließung, Diplomand, Abteilung IT, Webteam
- organisatorischer Aufwand: intellektuelle Auswertung von best-practice-Beispielen

Produktion und Einbindung informationeller Mehrwerte

SWB: 12.300 Dokumente
davon: 6.900 Inhaltsverzeichnisse
davon in UBHD erstellt:
2.856 Inhaltsverzeichnisse

(Stand: 01/2005)

Produktion von informationellen Mehrwerten: Kosten

beteiligte Mitarbeiter:

IT-Abteilung, Mitarbeiter Kopierstelle, studentische
Hilfskräfte

Kosten für die Dateierstellung (ohne Kontrolle)

2.856 pdf-Dateien (Inhaltsverzeichnisse)

6.714 eingescannte Seiten

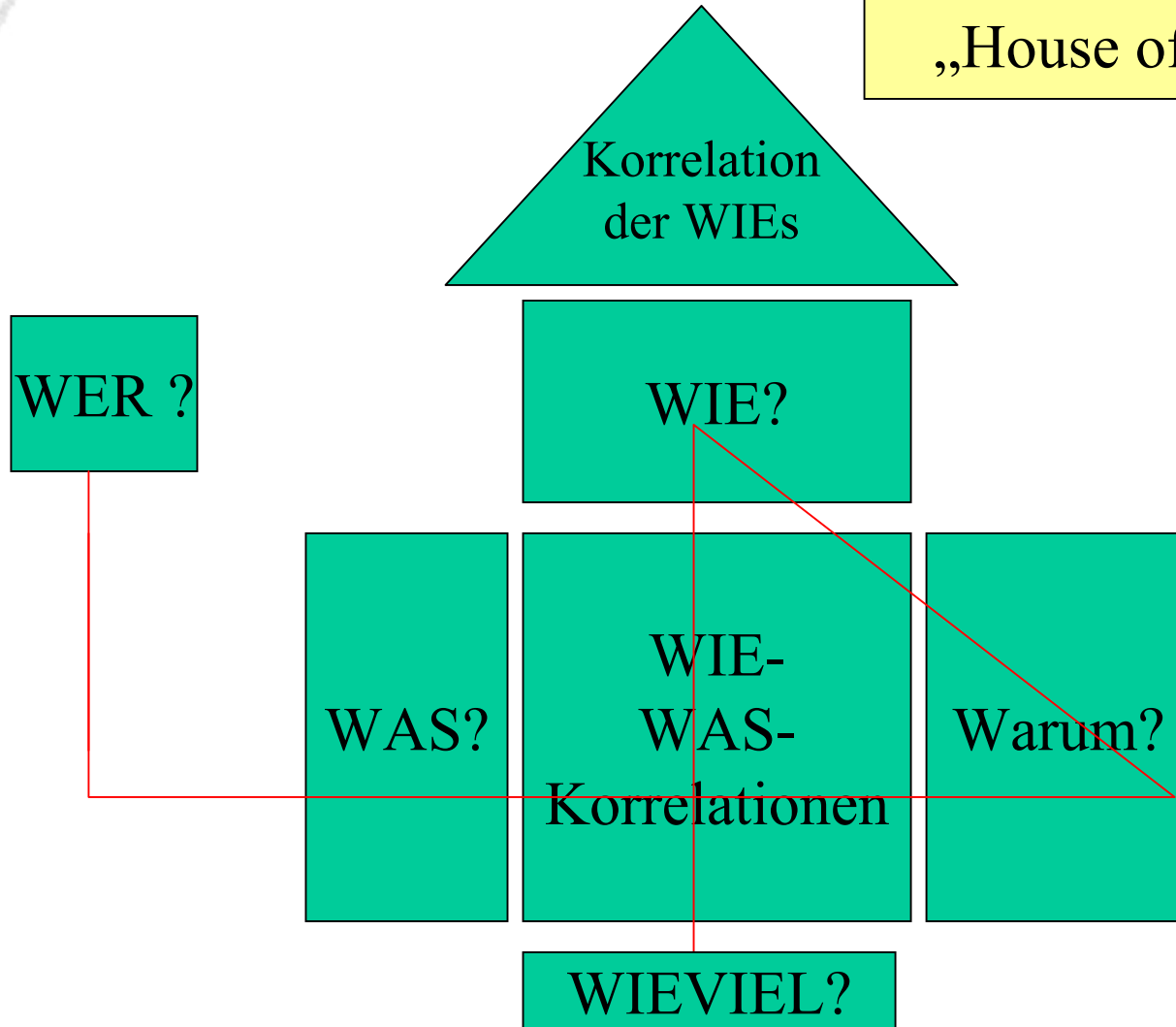
2,35 Seiten pro Medieneinheit

10,57 pdf-Dateien/ Stunde

Kosten für die lokale Anwendungsprogrammierung



„House of Quality“*



Ausblick

- verstärkte Nutzung von Fremdleistung bei den informationellen Mehrwerten („verknüpfen statt kopieren“)
- automatische Erschließung der informationellen Mehrwerte
- OPAC-Integration in ein Portal zur Aufhebung der objektorientierten Präsentation von Informationsressourcen

Aber!!!

- ! Eine wissenschaftliche Bibliothek in der Trägerschaft eines Bundeslandes ist kein Dienstleistungsunternehmen !
- ? Ist ein OPAC im allgemeinen und Inhaltserschließung im besonderen mit der Dienstleistung eines Unternehmens zu vergleichen?
- ??? Wissenschaftliche Bibliotheken haben Benutzer, keine Kunden???



* *Graphische Darstellungen, vgl.: Bruhn, Manfred: aaO., S. 32, 7, 201*