
Die ETH-Bibliothek: Volkswirtschaftlich wertvoll dank qualitativ hochstehenden Dienstleistungen

Ergebnisse der Kundenumfrage 2011

Begeisterte Kunden und viel Lob – so lassen sich die Ergebnisse der im Jahr 2011 durchgeführten Umfrage bei den externen Kundinnen und Kunden auf den Punkt bringen. Die Bedeutung der ETH-Bibliothek für die Schweizer Bildungslandschaft, den Wissenschaftsstandort Schweiz sowie für Industrie und Wirtschaft kann nicht hoch genug eingeschätzt werden: insbesondere für Klein- und Mittelbetriebe ist sie beinahe unverzichtbar.

Im November 2011 führte die ETH-Bibliothek – in Kooperation mit dem Marktforschungsinstitut TNS Infratest, Bereich Business Intelligence, in München – bei ihren externen Kundinnen und Kunden sowie den Alumni der ETH Zürich eine Online-Umfrage durch. Von den rund 25 000 angeschriebenen Personen füllten knapp 10 % den deutschen oder englischen Fragebogen aus.

Ziele waren zum einen die Eruiierung des von der ETH-Bibliothek generierten volkswirtschaftlichen Wertes sowie zum anderen die Abfrage der Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden ganz allgemein sowie mit einzelnen Dienstleistungen. Auf diese Weise sollten zukünftige Handlungsfelder ermittelt werden.

Volkswirtschaftlicher Mehrwert

Die Wertermittlung der ETH-Bibliothek erfolgte nach der Methode der Contingent Valuation: Hierbei wurden Fragen zur Quantifizierung ihres Wertes gestellt. Auf der Grundlage der Zahlungsbereitschaft der Befragten und der Höhe der Entschädigungszahlung im Fall eines Verzichts auf die Nutzung wurde eine monetäre Schätzung des Wertes der ETH-Bibliothek vorgenommen.

Das Resultat zeigt, dass den Kundinnen und Kunden die ETH-Bibliothek 4,3 Mal so viel wert ist, wie sie Kosten verursacht.

Wenn die öffentliche Förderung der ETH-Bibliothek eingestellt würde, entstünde der schweizerischen Volkswirtschaft pro Jahr ein Schaden in Höhe von mindestens 58 Millionen Schweizer Franken. Demnach dürfte der indirekte Nutzen, den die ETH-Bibliothek für die Wissenschaft und Wirtschaft der Schweiz stiftet, sogar noch um ein Beträchtliches höher sein.

„DIE ETH-BIBLIOTHEK LEISTET NICHT NUR EINEN WIRTSCHAFTLICHEN BEITRAG FÜR UNTERNEHMUNGEN, SONDERN TRÄGT GANZ ENTSCHEIDEND AUCH ZUR WISSENSBILDUNG BEI. DIES IST ZU UNTERSTÜTZEN.“

Allgemeine Zufriedenheit

Die Kundenbeziehungen bzw. Kundenbindung wurde mit der TRI*M Methode ermittelt. Der so berechnete TRI*M Index dient als Key Performance Indicator (KPI), der die Intensität der Beziehung zwischen den externen Kunden und der ETH-Bibliothek misst. Bei der TRI*M Methode handelt es sich um ein umfassendes Instrument zum Messen, Managen und Monitoren der Kundenbeziehungen eines Unternehmens oder einer öffentlichen Einrichtung.

Bei der allgemeinen Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden erreichte die ETH-Bibliothek mit dem Faktor 102 (TRI*M Index) einen Spitzenwert, was auf eine sehr enge Kundenbindung hindeutet. Dies schlägt sich auch in der Typologie der Kundenbeziehungen nieder: Über 80 % der Kundinnen und Kunden stehen der ETH-Bibliothek sehr loyal gegenüber (sogenannte Apostel). Der Kundenstamm ist sehr stabil und weist kaum Abwanderungstendenzen auf.

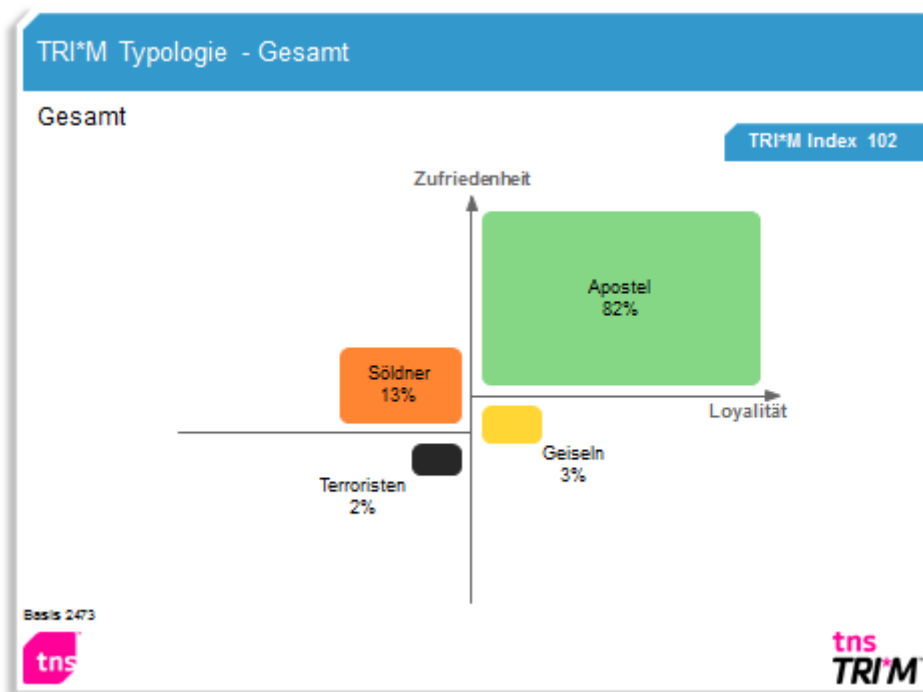


Abb. 1: Kundentypologie der ETH-Bibliothek

“THE ETH SCIENTIFIC LIBRARY IS AMONG THE BEST IN THE WORLD.”

Bewertung einzelner Dienstleistungen

Die abgefragten Dienstleistungen und Produkte wurden in vier Bereiche gegliedert:

- Angebote vor Ort
- Medien- und Rechercheangebot
- Lieferung von Dokumenten
- Kundenservice

Die einzelnen Dienstleistungen erhalten gute bis sehr gute Bewertungen. Hervorgehoben werden ganz allgemein die Schnelligkeit und Zuverlässigkeit der Leistungen.

Die Stärken der ETH-Bibliothek liegen in den hervorragenden Beständen, den gut funktionierenden traditionellen und elektronischen Dienstleistungen sowie in allen Arten von Dokumentenlieferungen: die nutzerfreundliche Bereitstellung von Medien vor Ort und die schnelle Lieferung von Dokumenten nach extern schätzt die Kundschaft sehr. Aber auch im Bereich des Kundenservice, im Umgang der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit der Kundschaft erhält sie exzellente Bewertungen.

„DIE ETH-BIBLIOTHEK IST KLAR VON UNSCHÄTZBAREM WERT, NICHT NUR FÜR UNS ALS BETRIEB, SONDERN AUCH NATIONAL BZW. INTERNATIONAL GESEHEN. BESTÄNDE SIND SEHR KOMPLETT, NACHGEFÜHRT, MAN FINDET SO ZIEMLICH ALLES, WAS MAN BRAUCHT. BESTELLVORGÄNGE SIND UNKOMPLIZIERT, ZÜGIGER SERVICE. WAS WILL MAN MEHR?“

Überraschend deutlich hat sich herauskristallisiert, welche zentrale Bedeutung die ETH-Bibliothek in der Schweizer Bildungslandschaft und Wissensgesellschaft einnimmt: Die Studie belegt, dass sie gerade für Firmen, die in Forschung und Entwicklung tätig sind, sowie besonders für Klein- und Mittelunternehmen von existenzieller Wichtigkeit ist.

„DIE ETH-BIBLIOTHEK LIEFERT [...] INFORMATIONEN UND ERLAUBT ES KLEINEN FIRMEN SICH AUF DEM MARKT ZU BEHAUPTEN. WENN DIE ETH-BIBLIOTHEK VERSCHWINDEN WÜRDE, DANN WÄRE ES FÜR DIE KLEINEN INGENIEUR- ODER ENTWICKLUNGSBÜROS SCHWIERIGER ZU BESTEHEN.“

Angebote vor Ort

Kleinere Schwächen verzeichnet die ETH-Bibliothek bei der räumlichen Situation vor Ort (Anzahl Arbeitsplätze) oder den Öffnungszeiten.

Der fehlende Freihandbestand scheint eher kein Problem darzustellen, erspart er den Nutzerinnen und Nutzern doch ein zeitraubendes Suchen in den Regalen.

Medien- und Rechercheangebot

Der Bestand wird als erstklassig eingestuft, und zwar sowohl im elektronischen und gedruckten Bereich als auch bei den Alt- und Spezialbeständen. Die ETH-Bibliothek erhält diesbezüglich auch im europäischen und weltweiten Quervergleich sehr gute Noten.

Das Wissensportal wird von rund drei Viertel der befragten Personen genutzt, es nimmt somit bei der Nutzung der ETH-Bibliothek bzw. ihres Online-Angebots eine zentrale Stellung ein. Einerseits werden die klare Strukturierung und der moderne Ansatz gelobt, andererseits ist eine Prüfung der Usability einzelner Funktionalitäten angezeigt.

Aus Nutzersicht ebenfalls schwierig einzuordnen sind die verschiedenen von Bibliotheken und Verbunden angebotenen Suchportale, die in der Schweiz existieren.

Kritisch bewerten die Umfrageteilnehmer den fehlenden externen Zugriff auf lizenzierte elektronische Dokumente wie E-Books, E-Journals oder Datenbanken. Die ETH-Bibliothek versteht dies als Auftrag, in Zukunft in Kooperation mit Verlagen und anderen kommerziellen Informationsanbietern entsprechende Lösungen zu erarbeiten.

Darüber hinaus sollte auch die Zusammenarbeit mit anderen Bibliotheken und Bildungseinrichtungen am Platz Zürich und in der Schweiz vertieft werden.

Lieferung von Dokumenten

Besonders geschätzt werden der elektronische Dokumentenversand und alle Arten von Dokumentenlieferungen, wenn auch die Qualität der verschickten Kopien bei der elektronischen Dokumentenlieferung teilweise zu verbessern ist.

Kundenservice

Lobend erwähnt werden die Kompetenz, Professionalität und Freundlichkeit der Mitarbeitenden. Die Schulungen und sozialen Medien sind für die externen Kundinnen und Kunden von eher geringer Bedeutung.

Optimierungsmöglichkeiten gibt es bei der kundenspezifischen Weiterentwicklung einzelner Dienstleistungen und den Informationen für einzelne Kundengruppen.

„FOKUS AUF DAS WESENTLICHE OHNE ALLZU GROSSEN "FIRLEFANZ". SO WIE DAS MILITÄRSACKMESSER HALT: FUNKTIONAL, NÜCHTERN, VIELSEITIG EINSETZBAR UND GOLD WERT, WENN MAN WEISS WIE DAMIT UMGEHEN.“

Fazit

Seit Vorliegen der Umfrageergebnisse wurde und wird bereits eine Reihe von Massnahmen umgesetzt. Von strategischer Relevanz sind die folgenden Aktivitäten, die mit besonderer Priorität behandelt werden:

- Verbesserung des Online-Zugriffs auf elektronische Angebote für externe Kundinnen und Kunden
 - Das derzeit laufende Projekt E-Lending arbeitet bereits in diese Richtung: Es evaluiert, wie die lizenzierten und erworbenen E-Books aus dem Bestand der ETH-Bibliothek auch von externen Kundinnen und Kunden online ausgeliehen werden können. Ab Herbst 2012 wird ein erster Pilotversuch zeigen, ob die Verlage zu einer Teilnahme motiviert werden können und die Kundschaft die Dienstleistung tatsächlich nutzt.
- Erhöhung der Anzahl Volltexte und weiterer Dokumente, auf die online zugegriffen werden kann
 - Die ETH-Bibliothek digitalisiert seit mehreren Jahren rechtlich unbedenkliche Inhalte und bietet sie auf Online-Plattformen an. Diese Aktivitäten werden kontinuierlich ausgebaut und fortgeführt.
- Weitere Integration verschiedener Informationsquellen in das Wissensportal, laufender Ausbau und Verbesserung der Usability

Die ETH-Bibliothek baut ihre kundenorientierten Dienstleistungen kontinuierlich aus und ist bestrebt, ihre Angebote stetig zu optimieren. Die Kundenumfrage des Jahres 2011 hat bestätigt, dass der von der ETH-Bibliothek gewählte Ansatz fortgeführt werden kann.

Impressum

Herausgeber

Dr. Wolfram Neubauer, Direktor

Redaktion und Layout

Dr. Arlette Piguet, Leitung Kundenservices

Dr. Christine Bärtsch, Kommunikation und Webredaktion

Die Zitate stammen von Teilnehmerinnen und Teilnehmern der Umfrage.

Kontakt

Innovation und Marketing

+41 44 632 64 77

marketing@library.ethz.ch

www.library.ethz.ch

© ETH-Bibliothek Zürich, August 2012