



h\_da

HOCHSCHULE DARMSTADT  
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

# Mystery Shopping in Bibliotheken

Projekt im WS 2013/14

Studiengang B.Sc. Informationswissenschaft

Hochschule Darmstadt

Catherine Beaupère  
● Claudia Schlemmermeyer  
Anna Unrau

103. Bibliothekartag  
Bremen 4. Juni 2014 ●

# Gliederung

1. Projektrahmen
2. Definition Mystery Shopping
3. Zielsetzung
4. Auswahl der Bibliotheken
5. Erhebungsinstrument
6. Vorstellung Fragebögen
7. Anfragenentwicklung
8. Durchführung
9. Auswertung
10. Fazit

# Projektrahmen

- Informationswissenschaft
- Bachelor an der Hochschule Darmstadt
- Vertiefungsrichtung Bibliothekswissenschaft
- 5 bibliothekswissenschaftliche Module
- Mindestens 1 Projektmodul

# Definition Mystery Shopping

- Methode der verdeckten Beobachtung
- Bewertung der Qualität von Angeboten oder Dienstleistungen
- Mystery Shopper fingieren reale Kundensituationen
- Methode stammt aus dem Einzelhandel
- Zuverlässige Qualitätsaussagen aus Kundensicht

# Zielsetzung

- Identifizierung von Stärken und Schwächen
- Ausarbeitung von Empfehlungen
- Beurteilung der Qualität von bibliothekarischen Dienstleistungen
- Informationsdienstleistungen im Auskunftsprozess

# Auswahl der Bibliotheken

- Repräsentation von typischen Kundengruppen
- Untersuchungen an hessischen Hochschul- und Universitätsbibliotheken
- kompetente Beratung im Rahmen des Studiums
- Augenmerk auf die Auskunftsprozesse

# Erhebungsinstrument

- Orientierung an bereits vorhandenen Mystery Shopping Projekten
- Schweizer Abschlussarbeit „Mystery Shopping als Bewertungsmethode der Dienstleistungsqualität von wissenschaftlichen Bibliotheken“ an der HTW Chur <sup>1</sup>
- Anpassung
- Bewertungsmöglichkeiten

<sup>1</sup> Churer Schriften zur Informationswissenschaft, Barth, Robert (2009), Schrift 31

# Fragebogen physische Präsenz

## Mystery Shopping

Beurteilungsbogen: Physische Präsenz

Name der Testperson _____
Name der Hochschule _____
Datum _____
Zeitpunkt _____

- Existiert Infomaterial zur Bibliothek?  ja  nein
- Ist die Bibliothek in der näheren Umgebung ausgeschildert?  ja  nein
- Existiert eine Beschilderung der Bibliothek (Außen)?  gut  
 vorhanden  
 schlecht  
 nicht vorhanden

# Fragebogen virtuelle Präsenz

## Beurteilungsbogen: Virtuelle Präsenz (Homepage)

Name der Testperson _____
Name der Hochschule _____
Datum _____
Zeitpunkt _____

### I. Navigation/Orientierung

- Wie nachvollziehbar ist die Struktur der Seite insgesamt?       1  2  3  4  5  6
- Ist ersichtlich wo auf der Seite man sich befindet?       ja       nein
- Sind die Links als solche erkennbar?       ja       nein
- Funktionieren die Links auf der Startseite?       ja       nein
- Gibt es eine funktionierende Suchmöglichkeit?       ja       nein

# Fragebogen E-Mail Anfrage

## I. E-Mail-Anfrage

Wurde eine E-Mail-Adresse auf der Homepage gefunden?

ja  nein

Wie viele Klicks wurden gebraucht,  
um die E-Mail-Adresse zu finden?

0x  1-2x  > 2x

Kontaktformular

ja  nein

Wenn ja:

Wie nutzerfreundlich ist das Kontaktformular strukturiert?

1  2  3  4  5  6

Wie lang war die Antwortzeit?

0-6 Stunden  
 6-12 Stunden  
 > 12 Stunden  
 ( \_\_ Stunden )

Benachrichtigung bei Verzögerung

ja  nein

# Fragebogen

## Face-to-Face Kontakt

### I. Verfügbarkeit der Auskunft

- Musste man warten um Auskunft zu erhalten?  ja  nein
- Wie angemessen war die Wartezeit?  1  2  3  4  5  6
- Signalisierte die AP Ansprechbarkeit?  1  2  3  4  5  6

Kommentar: \_\_\_\_\_

---

### III. Fragestellung / Auskunftsprozess

- Hat AP mich gleich richtig verstanden/aufmerksam zugehört?  ja  nein
- Wenn nicht, hat sie gezielt nachgefragt?  ja  nein
- Hat AP nach dem Zweck der Recherche gefragt bzw. was ich selbst bereits zum Thema gefunden habe?  ja  nein

# Anfragenentwicklung

- Beispiel Face-to-Face Kontakt
- Beispiel E-Mail Anfrage

# Durchführung

- Festlegung zeitlicher Rahmen
- Berücksichtigung der Öffnungszeiten
- Ausfüllen der Fragebögen

# Gesamtpunktevergabe

Berücksichtigung des Schwerpunktes „direkte Auskunftqualität“ durch dreifache Gewichtung der Schwerpunktbereiche Face-to-Face Kontakt und E-Mail Anfrage

Gesamtpunkte ohne Gewichtung	173 Punkte
Gesamtpunkte mit Gewichtung	341 Punkte

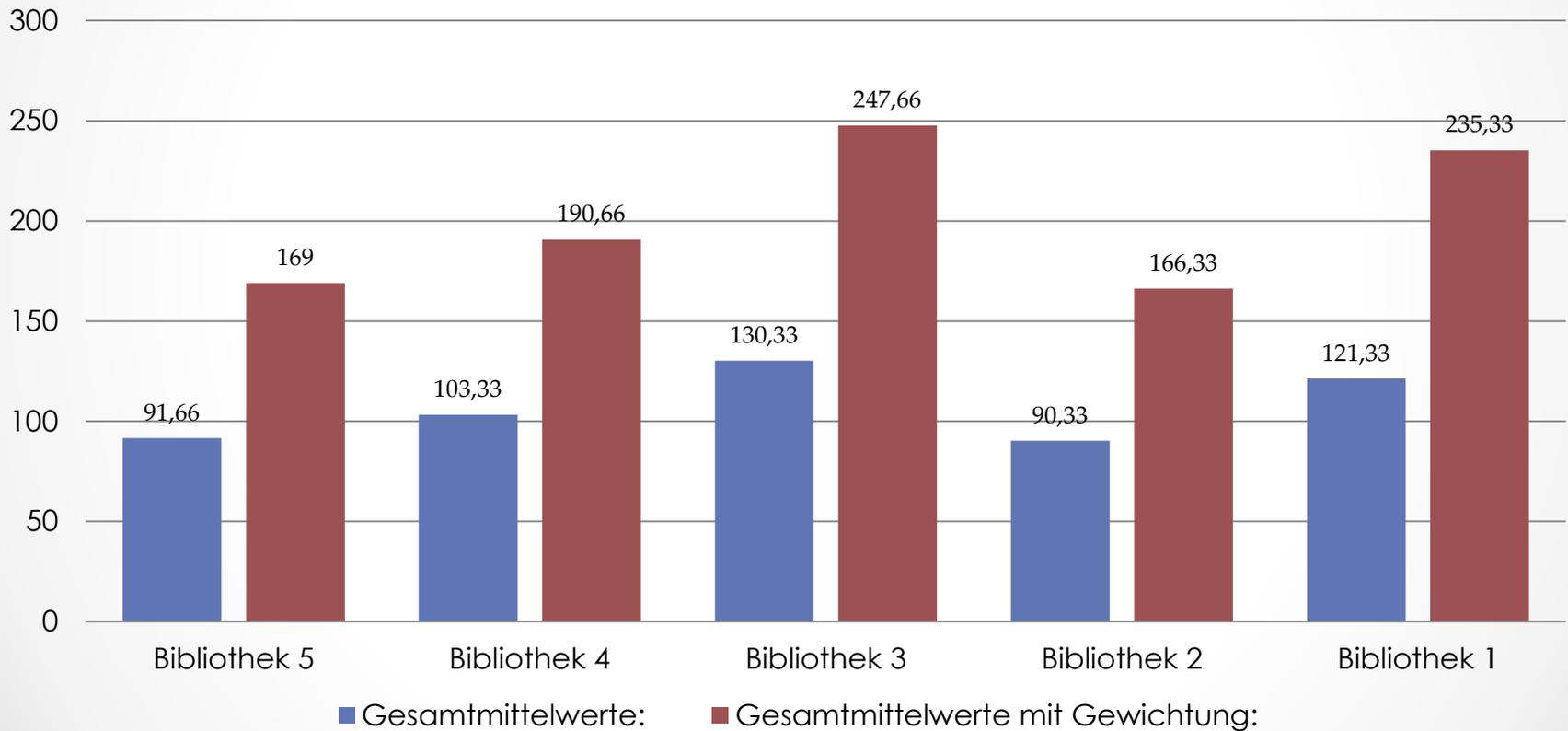
Die Gesamtpunkte ergeben sich aus den Einzelwerten der Schwerpunktbereiche.

# Bewertung Gesamtergebnisse

- Bibliothek 3 erreicht als beste Bibliothek 247, 66 von 341 möglichen Punkten
- Bibliothek 2 schließt mit 166,33 Punkten am schlechtesten ab

Die angewendete dreifach Gewichtung für unsere Schwerpunktbereiche verändert die Rangfolge der Bibliotheken nicht.

# Diagramm Auswertung Gesamt



# Einzelpunktevergabe

Maximal erreichbare Punkte unterteilt nach  
Schwerpunktbereich

Virtuelle Präsenz	29 Punkte
Physische Präsenz	60 Punkte
Face-to-Face Kontakt	50 Punkte
E-Mail-Anfrage	34 Punkte

# Auswertung Face-to-Face Kontakte

Für die Punktevergabe in diesem Bereich wurden besonders folgende Punkte berücksichtigt

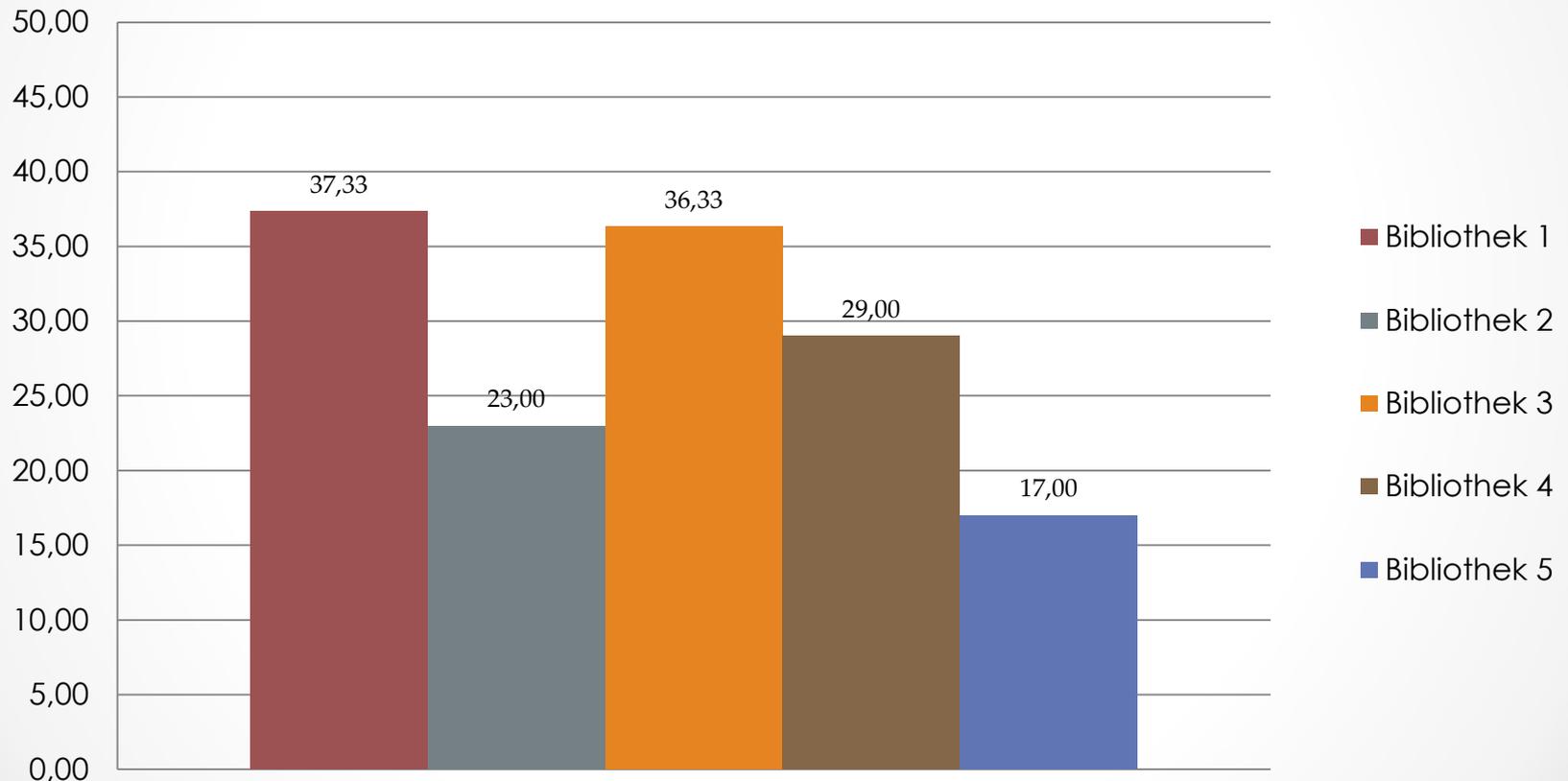
- Qualität der Antwort
  - Wurde die gestellte Frage „richtig“ beantwortet -> Abgleich mit Erwartungshorizont
- Umfang der Antwort
  - Tipps zu weiterer Literatur oder möglichen Informationsquellen
  - Hinweis auf Standorte der Medien (intern wie extern)
- Freundlichkeit des Auskunftspersonals

# Bewertung Einzelergebnisse

## Face-to-Face Kontakte

- In den dreifach gewerteten Schwerpunktbereichen unterscheidet sich die Rangfolge der einzelnen Bibliotheken
- Im Bereich Face-to-Face Kontakte schneidet Bibliothek 1 als Testsieger, der Gesamtpunkte-Bester Bibliothek 3 erreicht den 2. Rang
- Interessant ist die Wertung von Bibliothek 5 im Vergleich zum nachfolgenden Einzelergebnis

# Diagramm Auswertung Face-to-Face Kontakte



# Auswertung E-Mail Anfrage

Relevante Aspekte bei der Punktevergabe

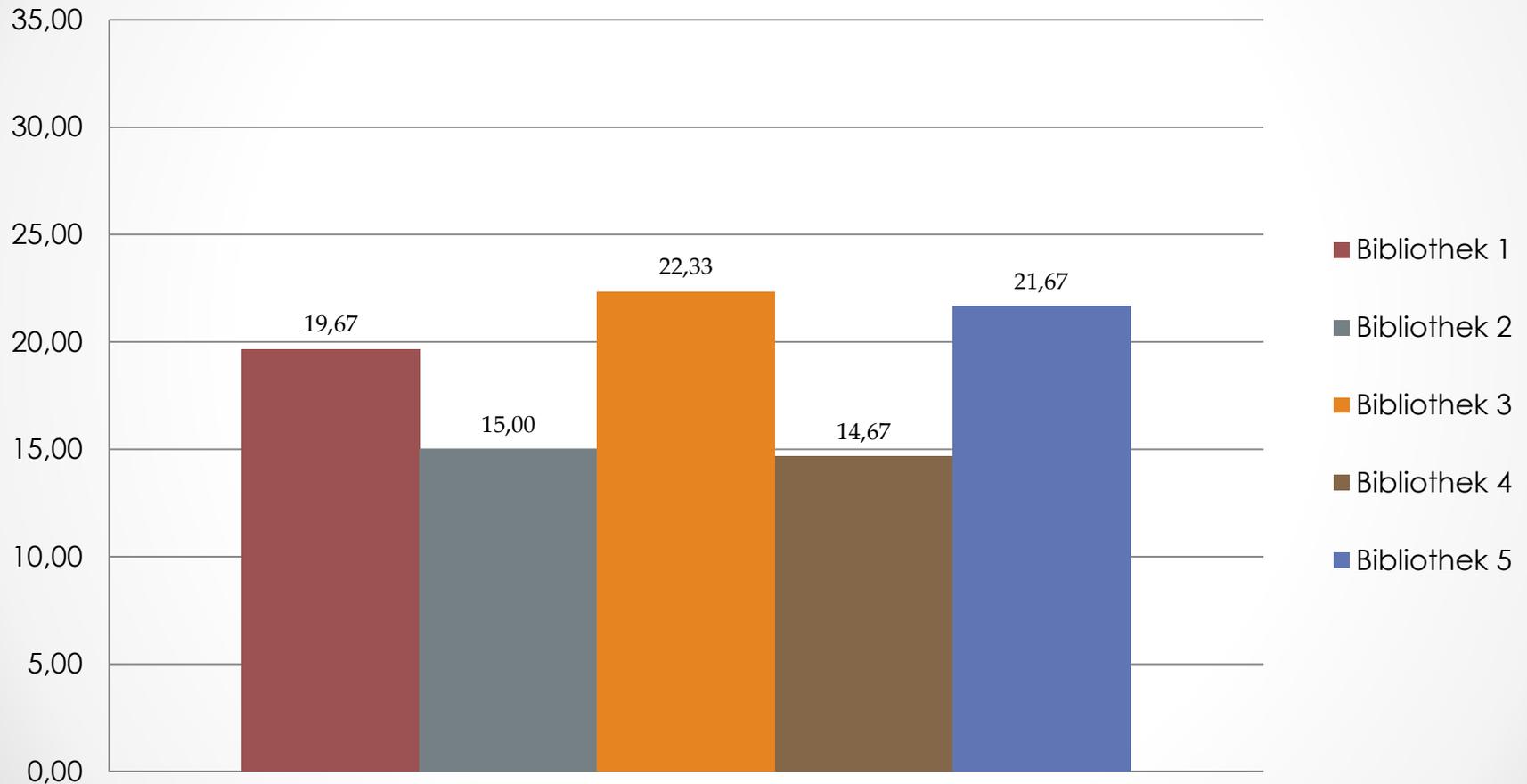
- Auffindbarkeit der Emailadresse auf der Homepage
- Kontaktformular vorhanden
- Antwortzeitraum
- Qualität der Emailantwort
  - Umfang der Antwort
  - Signatur vorhanden

# Bewertung Einzelergebnisse

## E-Mail Anfrage

- Bei dem Vergleich der Einzelergebnisse landet Bibliothek 5 im Bereich E-Mail Anfrage auf dem 2. Platz
- Den 1. Platz kann erneut Bibliothek 3 für sich verbuchen

# Diagramm Auswertung E-Mail Anfrage



# Fazit

- Grundsätzlich stellen wir die Eignung des Instrumentes Mystery Shopping zur Beurteilung der Dienstleistungsqualität fest
- Insbesondere die Ergebnisse der Face-to-Face Kontakte waren stark abhängig von Einzelfaktoren (Uhrzeit, Datum und Auskunftspersonal)
- Empfehlung:  
Regelmäßiger Besuch der Bibliotheken über einen längeren Zeitraum um Einfluss von Einzelfaktoren zu minimieren

# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

# Ansprechpartner

**Dr. Berthold Meier (betreuender Professor)**

berthold.meier@h-da.de

**Catherine Beaupère**

catherine.beaupere@stud.h-da.de

**Claudia Schlemmermeyer**

claudia.schlemmermeyer@stud.h-da.de

**Anna Unrau**

anna.unrau@stud.h-da.de