



NIEDERSÄCHSISCHE STAATS- UND
UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK GÖTTINGEN

Gemeinsam besser: Nutzerorientierte Entwicklung und Qualitätsmessung von Benutzungsservices

Dr. Silke Glitsch

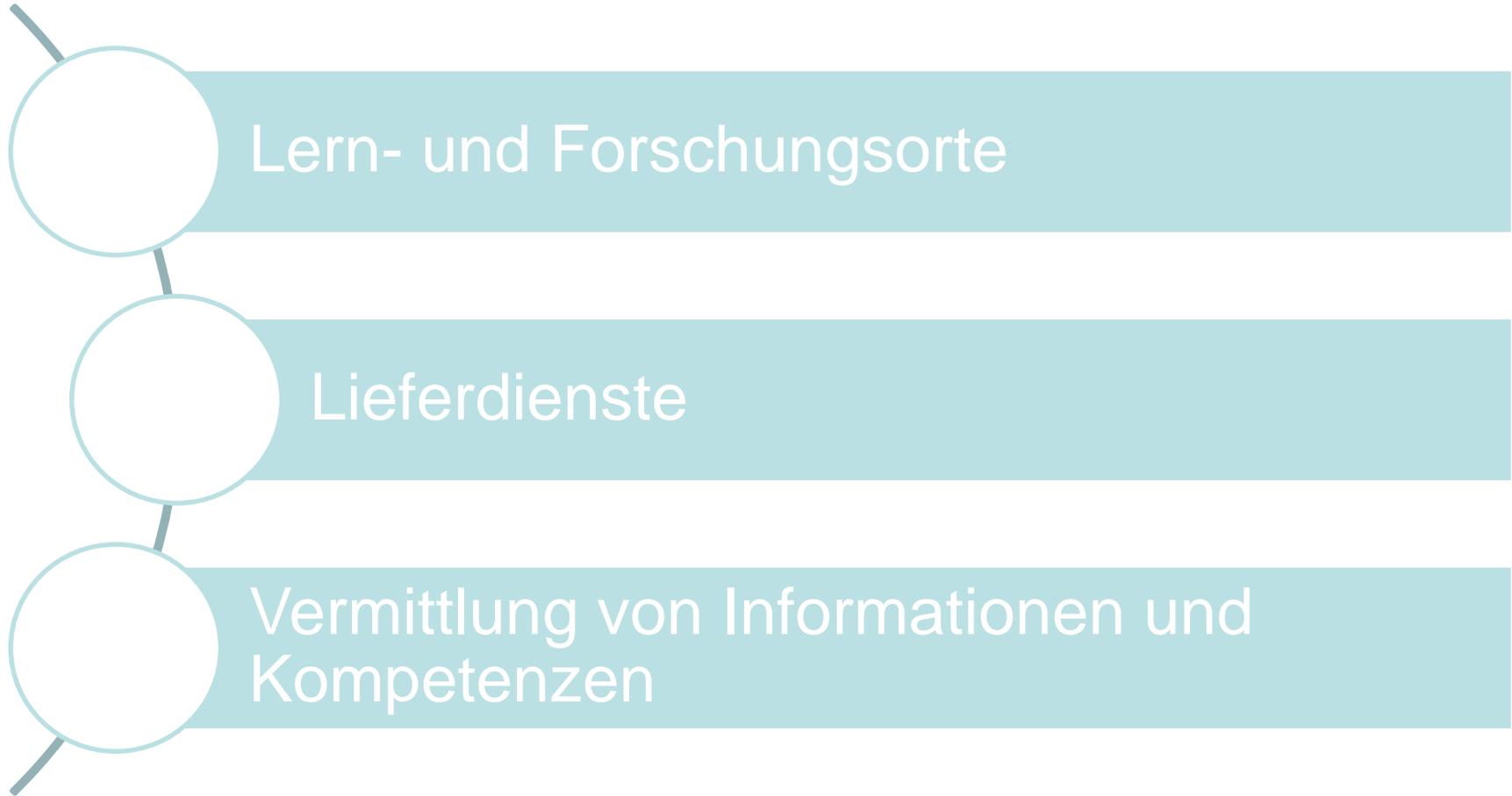
106. Deutscher Bibliothekartag in Frankfurt / Main

31. Mai 2017



GEORG-AUGUST-UNIVERSITÄT
GÖTTINGEN

Benutzungsabteilung: Serviceportfolio



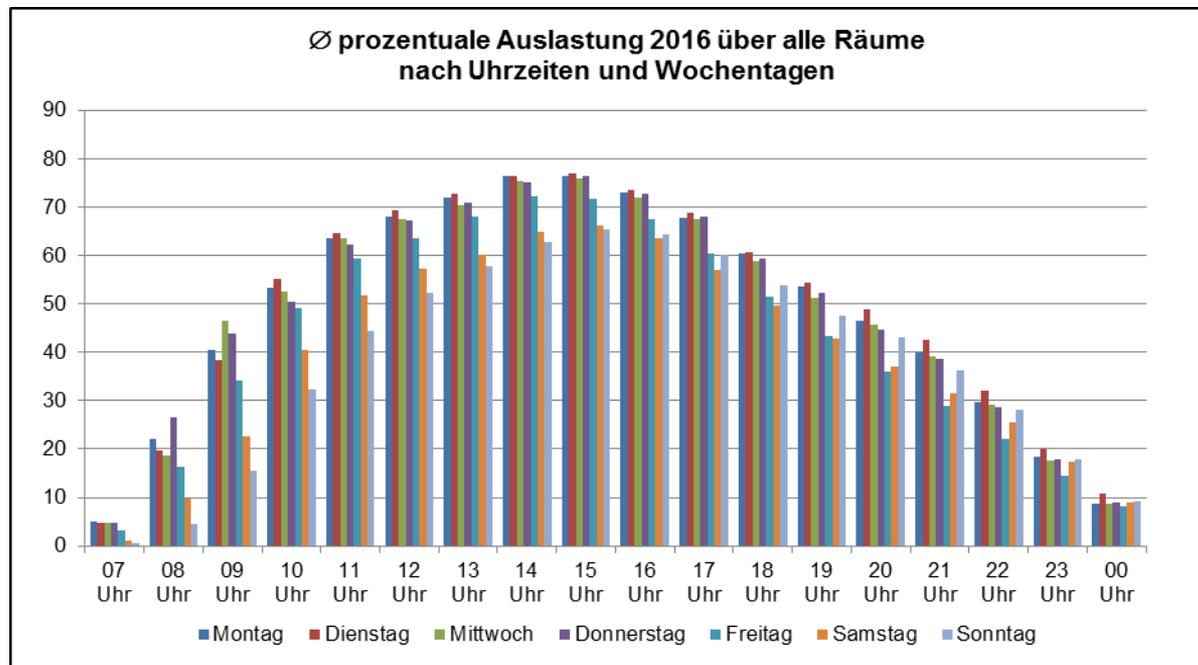
Benutzungsservices in nutzungsorientierten Kennzahlen

https://www.sub.uni-goettingen.de/wir-ueber-uns/portrait/die-sub-in-zahlen/

Portrait besuchen. Wir freuen uns über Ihre intensive Nutzung unserer Services!

Aufgabenverständnis	Bibliotheksbesuche (mit Lern- und Studiengebäude - LSG)	2.720.913
Strategie	Webseitenbesuche (ohne Katalog)	1.939.929
Digital Policies: Grundsätze für die digitalen Angebote der SUB Göttingen	Katalogrecherchen	10.049.724
Organigramm	Aus- und Fernleihen	798.867
Die SUB in Zahlen	Downloads E-Journals	2.001.557
Bisherige Statistiken	Downloads/Dokumentenzugriffe Dokumentenserver	1.543.414
Besondere Aufgaben & Bestände	Nutzungssessions eBooks	1.017.458
Auszeichnungen	Record views Online-Datenbanken	327.960
	Buchungen von Arbeitsplätzen (mit LSG)	189.453
	Scans, Kopien, Drucke	8.298.411
	Face-to-Face-Beratung	578.318
	Kurse zur Informations- und Medienkompetenz (Teilnehmende)	4.824
	Wissenschaftliche/kulturelle Veranstaltungen (Teilnehmende)	25.258

Benutzungsservices in nutzungsorientierten Kennzahlen



... aber:

Zahlen sind nicht alles!

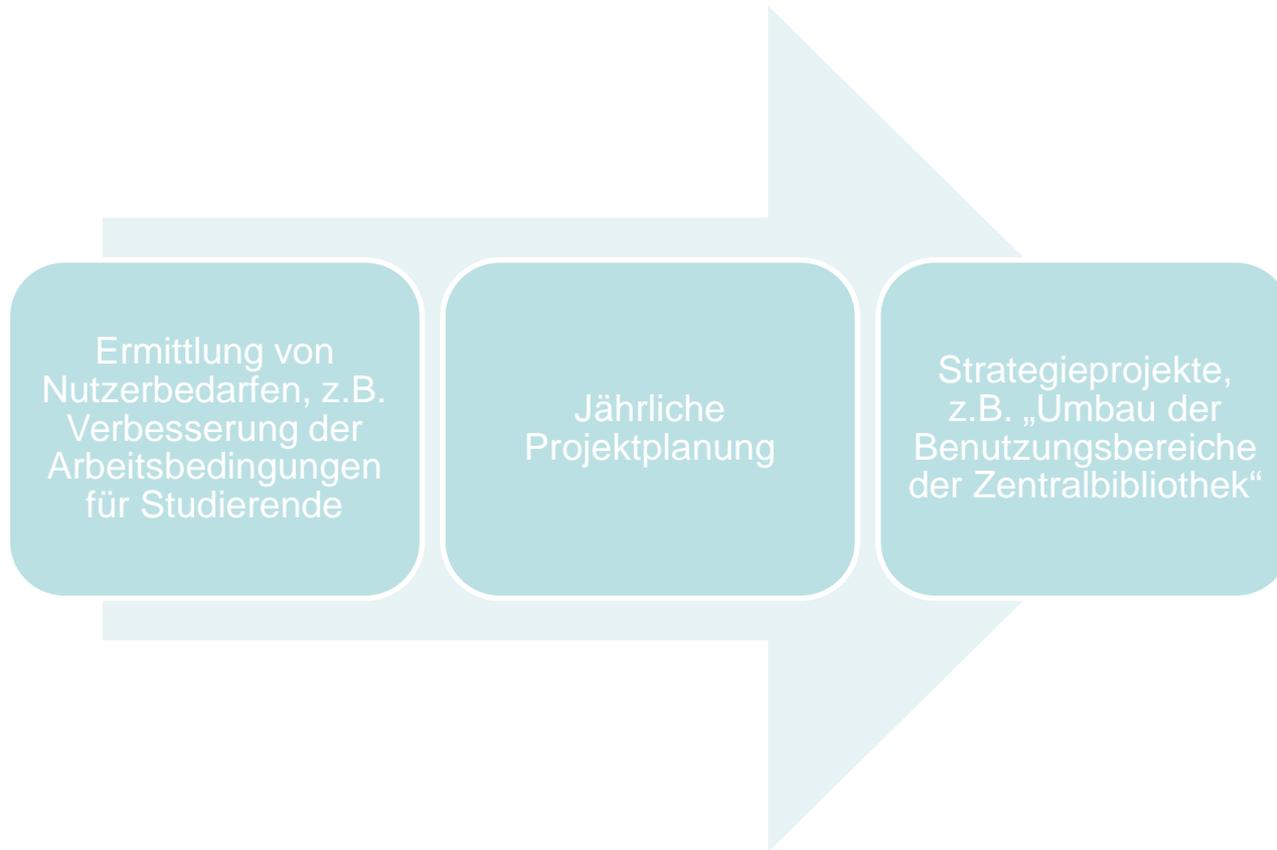
Strategie der SUB Göttingen

„Die Bereitstellung von Informationen für Studierende, Lehrende und Forschende und die Unterstützung im Umgang mit diesen Informationen zur Schaffung neuer Erkenntnisse ist Kernaufgabe der SUB Göttingen. Der Wandel der Informationspraxis bestimmt unsere aktuellen Strategischen Ziele sowie die konkreten Projekte zu ihrer Umsetzung. [...]. Wir sind überzeugt, dass sich dieser Wandel **nur mit den Forschenden und Studierenden am Göttingen Campus** und durch enge Kooperation seiner Infrastruktur- und Verwaltungseinrichtungen erfolgreich gestalten lässt.“

<https://www.sub.uni-goettingen.de/wir-ueber-uns/portrait/strategie/>



Benutzungsservices in SUB-Nutzerumfragen



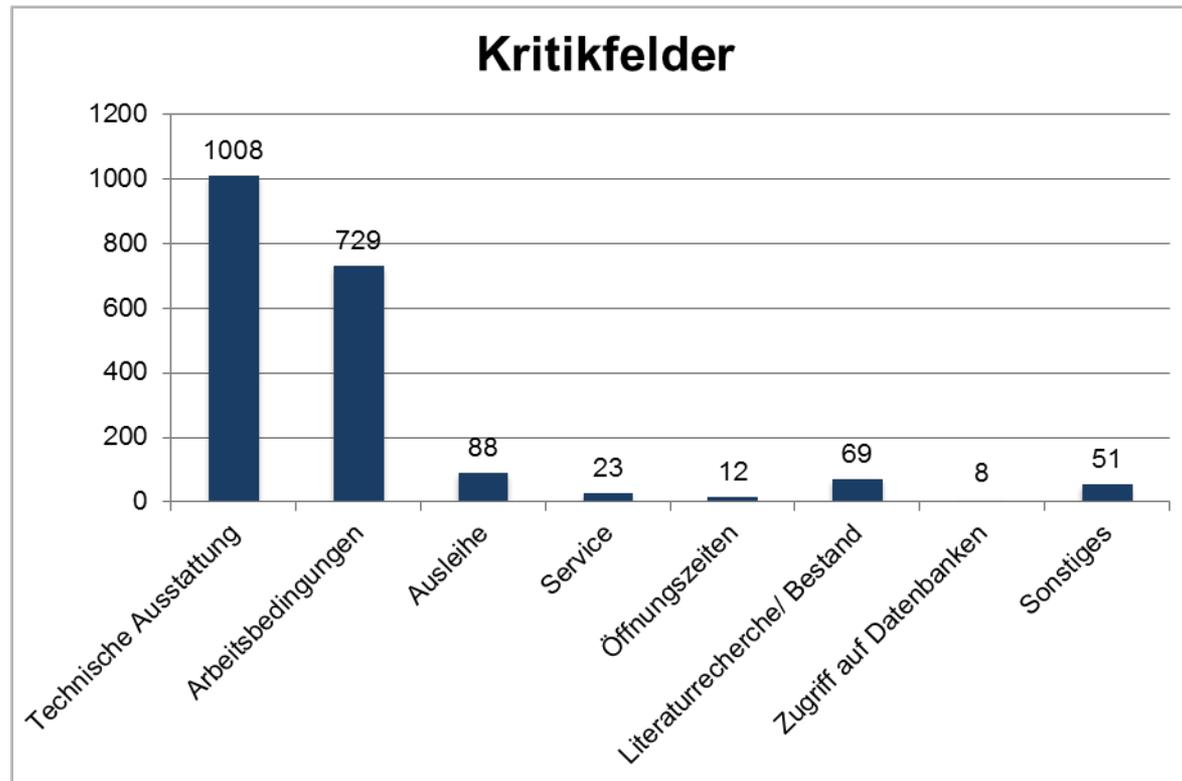
Benutzungsservices im Beschwerdemanagement

Ermittlung des
Beschwerdeaufkommens
durch standardisierten
Fragebogen an den SUB-
Standorten

Regelmäßige Erfassung
und Auswertung

Ggfs.
Maßnahmenableitung

Benutzungsservices im Beschwerdemanagement



Benutzungsservices in „Die SUB im Dialog“

The screenshot shows the website <https://www.sub.uni-goettingen.de/sub-aktuell/>. The main content area is titled "SUB aktuell" and features several news items, including "Geänderte Öffnungszeiten zu Ostern" and "Neues Angebot des Fachinformationsdienstes „Anglo-American Culture“ (FID AAC)". A sidebar on the right contains a list of services and social media links under the heading "Die SUB im Dialog". The links for "Frag die SUB", "Ihre Meinung", "SUB bei Facebook", and "SUB bei Twitter" are circled in red.

The screenshot shows a Facebook post from Tolga Coban. The post text reads: "mehr zur Verfügung stehen. Hierzu gehört auch die Universität Göttingen mit 440 Zeitschriften. Der Zugang zu den Archivjahrgängen ist in der Regel gewährleistet. Im Fall einzelner Zeitschriftenpakete speziell aus den Wirtschaftswissenschaften kann jedoch auch der Zugang zu sämtlichen Volltexten entfallen. <https://www.sub.uni-goettingen.de/-99E8M> Gaby Weigang / Informationszentrum". Below the text, there is a section titled "Voraussichtlich keine Volltexte von Zeitschriften des Elsevier-Verlags ab dem 1.1.2017" with further details. The post has 651 likes and is shared by Tolga Coban, whose name is circled in red.

Benutzungsservices: Webseiten-Feedbackbutton

Pilotprojekt 2017 der
Benutzungsabteilung:

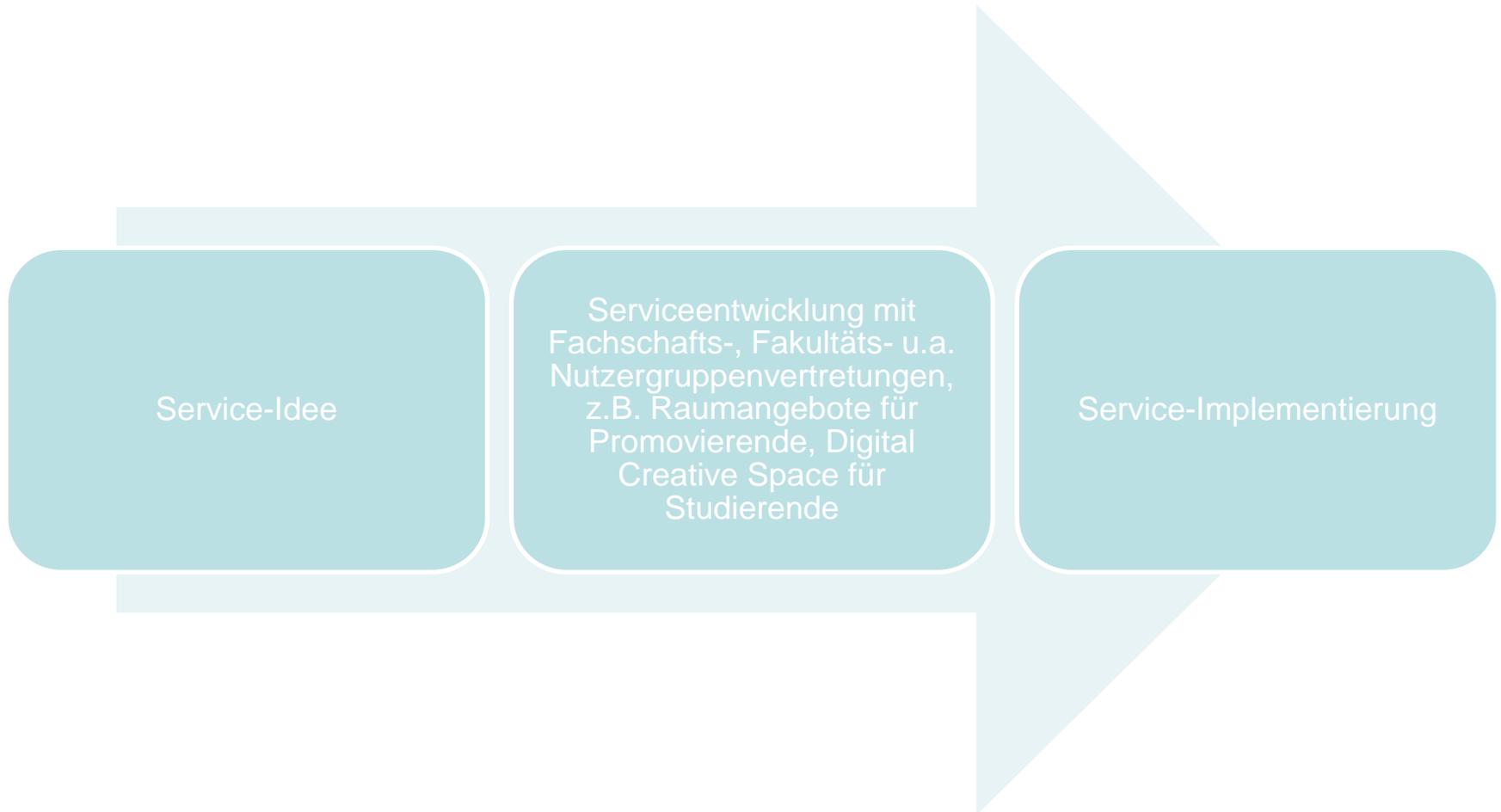
Intuitive, einfache und direkt auf
konkrete Services bezogene
Feedback-Möglichkeiten auf der
SUB-Website

Evaluierung und Entscheidung über
SUB-weiten Einsatz 2017/18

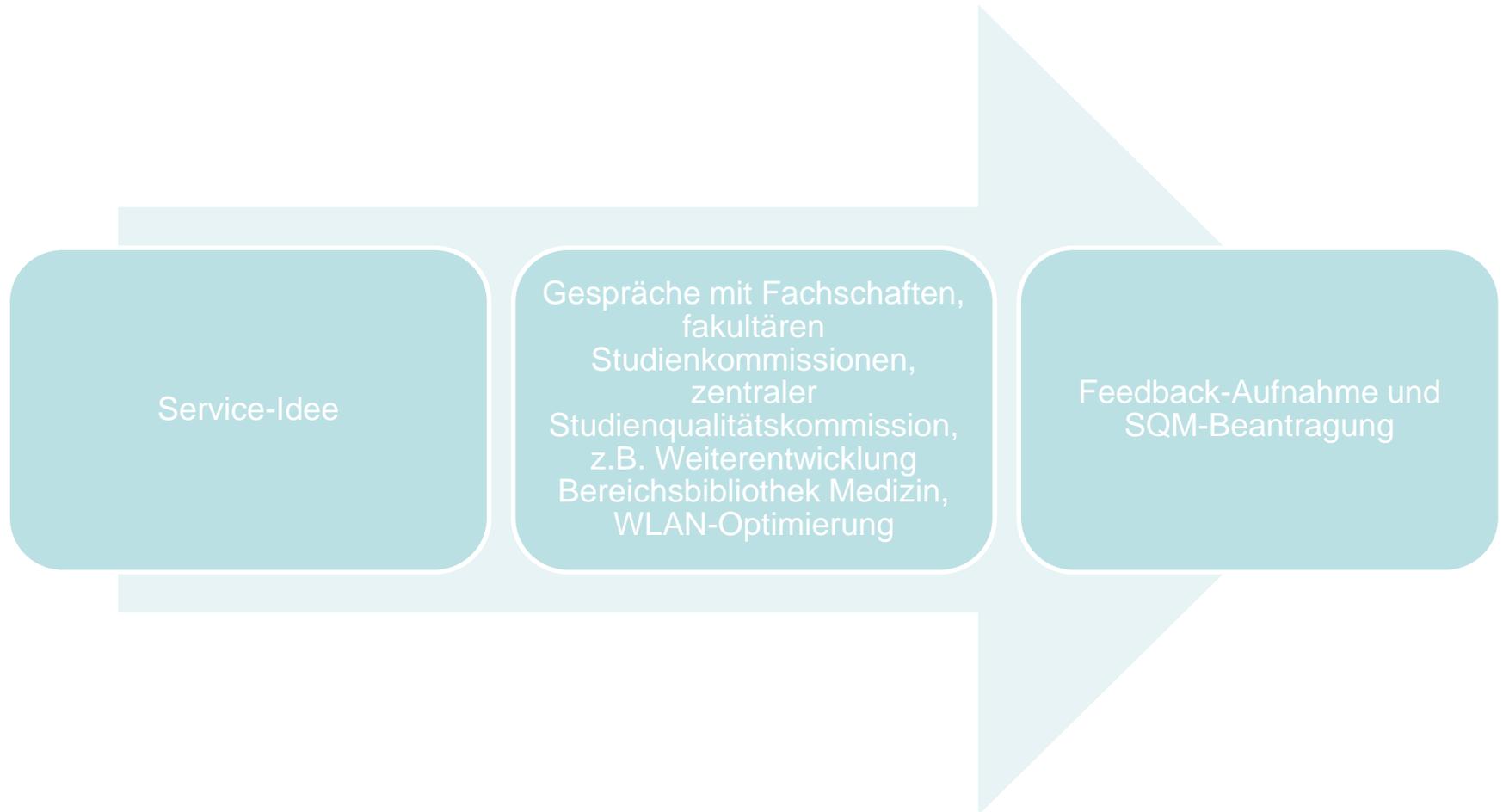


(Symbolbild)

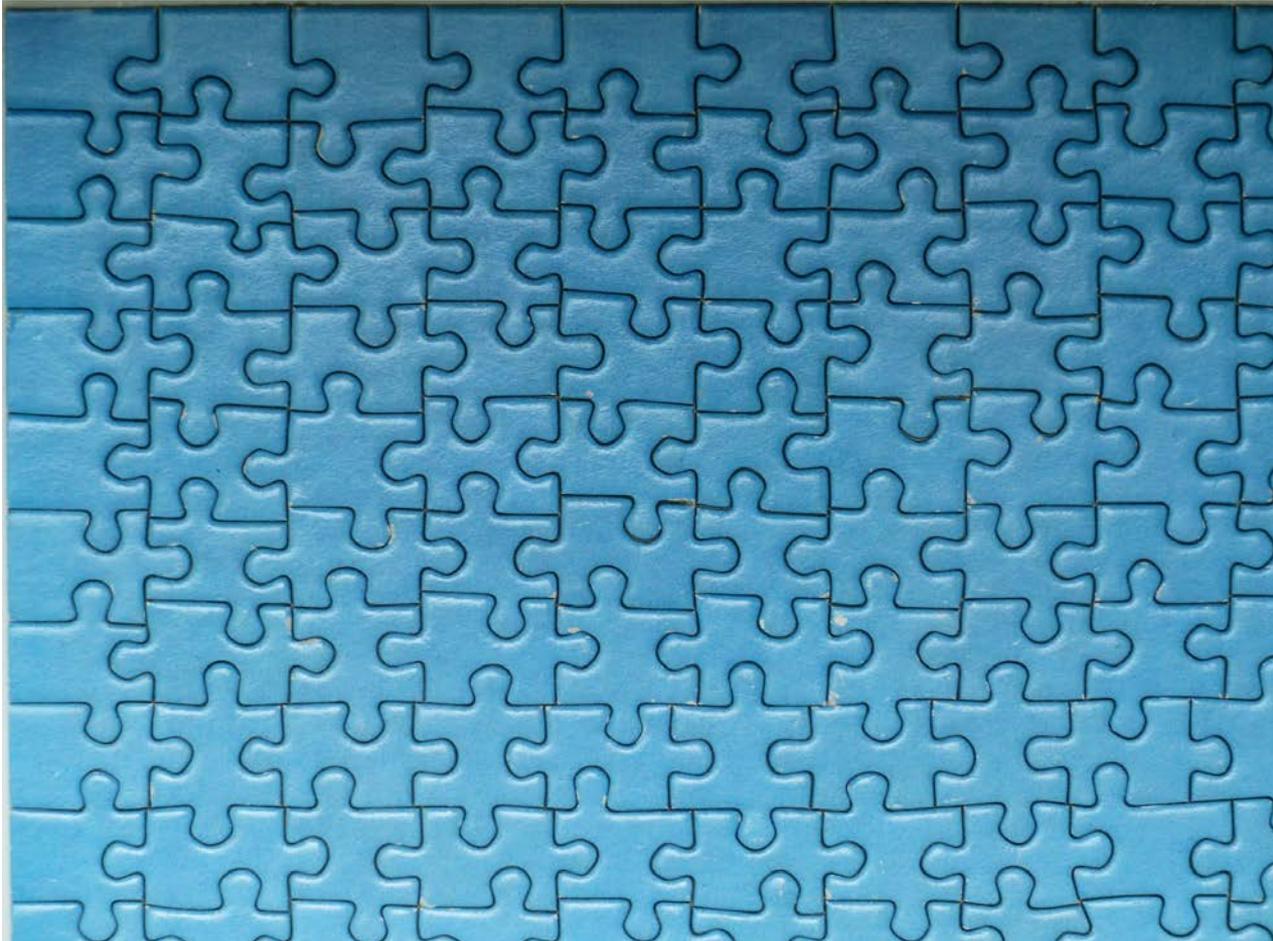
Benutzungsservices in kooperativer Entwicklung



Benutzungsservices durch SQM-Einwerbung



Nutzerorientierte Benutzungsservices: Zwischenfazit



Serviceportfoliomanagement

Systematisierung

- Standardisierung (Zahlen, Workflows ...), möglichst automatisiert
- Maßnahmenableitung

Strukturierung

- Regelmäßige Ergebniszusammenführung und -bewertung
- Trend-Identifizierung

Steuerung

- Einführung, Modifizierung oder Beendigung von Services
- Ausrichtung der Personal- und Finanzplanung
- Konsequente Einbindung in Strategieprozesse

Ausblick

- Service-Querschnittsaufgabe
- Notwendigkeit der personellen und strukturellen Verankerung
- Service-Innovationen auch außerhalb der Nutzerperspektive?

SUB

NIEDERSÄCHSISCHE STAATS- UND
UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK GÖTTINGEN

Vielen Dank!

Haben Sie Fragen oder Anmerkungen?



GEORG-AUGUST-UNIVERSITÄT
GÖTTINGEN