

# AUSKUNFTSQUALITÄT IN AUSGEWÄHLTEN HESSISCHEN ÖFFENTLICHEN BIBLIOTHEKEN

---

Eignet sich Mystery Shopping als  
Bewertungsmethode?

Projekt WS 2016/17; Bachelorstudiengang Informationswissenschaft

# Projektrahmen

- Informationswissenschaftlicher Studiengang
- Studienrichtung Bibliothekswissenschaft
- Abschluss Bachelor of Science
- Absolvierung von mindestens fünf bibliothekswissenschaftlichen Modulen
- davon mindestens ein Projektmodul

# Inhaltsverzeichnis

- 1. Was ist Mystery Shopping?
- 1.1 Durchführung Mystery Shopping
- 2. Projektvorstellung
- 2.1 Projektziele
- 2.2 Projektdurchführung
- 3. Aufbau der Fragebögen
- 4. Vergleich der Bibliotheken
- 5. Fazit zur Methode
- Literaturverzeichnis

# 1. Was ist Mystery Shopping?

- verdeckter Beobachtungsprozess mit dem die Qualität von Angeboten überprüft wird
- erfolgt aus Sicht der Kunden
- Testperson = Mystery Shopper bleibt unerkannt
- entwickelt zur Steigerung der Kundenzufriedenheit

# 1. Was ist Mystery Shopping?

Ziel:

- Optimierung von Dienstleistungen
- Verbesserung des Verhaltens von Mitarbeitern gegenüber Kunden
- Wettbewerbsanalyse

# 1. Was ist Mystery Shopping?

- seit 1996 Verwendung in Bibliotheken
- beinhaltet die verdeckte Inanspruchnahme einer Dienstleistung – Informationsvermittlung durch das Auskunftspersonal einer Bibliothek
- Bewertung anhand zuvor definierter Fragestellungen mit Erwartungshorizont

# 1.1 Durchführung Mystery Shopping

1. Erstellen von Fragen- und Kriterienkatalog
2. Briefing der Mystery Shopper
3. Durchführung eines Pretests, um die Eignung des Fragenkataloges zu überprüfen
4. Durchführung anhand eines realen Dienstleistungsgespräches
5. Ausfüllen des Fragenkataloges und Abgleich des Kriterienkataloges
6. Nach Durchführung aller geplanten Befragungen erfolgt die Auswertung der Ergebnisse

## 2. Projektvorstellung

- Evaluierung von Informationsdienstleistungen in Öffentlichen Bibliotheken
- 9 hessische Öffentliche Bibliotheken, die im Hinblick auf Größe und Medienbestand miteinander vergleichbar sind
- Erhebungsmethode Mystery Shopping



## 2.1 Projektziele

- Bewerten der Qualität von Informationsdienstleistungen in öffentlichen Bibliotheken
- Bewertung des physischen Angebots
- Evaluierung der Methode „Mystery Shopping“

## 2.2 Projektdurchführung

- Wahl und Analyse der Evaluierungsmethode
- 3 Gruppen á 3-4 Personen
- pro Gruppe wurden 3 Bibliotheken ausgewählt
- Konstruktion der Fragebögen
- Erstellen von Rechercheanfragen und Erwartungshorizont
- Durchführung Pretest

## 2.2 Projektdurchführung

- Erstellung von Besuchsplänen der einzelnen Bibliotheken, jede Bibliothek wird von jedem Gruppenmitglied einmal besucht
- Besuch der Bibliotheken und Durchführung der Dienstleistungsgespräche
- Auswertung der Ergebnisse

# 3. Aufbau der Fragebögen

- In 4 Bereiche eingeteilt:
  - Empfang/ Begrüßung/ Wartezeit
  - Fragestellung/ Auskunftsprozess
  - Antwort/ Ergebnis der Auskunft
  - Verhalten der Auskunftsperson

# 3. Aufbau der Fragebögen

## Empfang/Begrüßung/Wartezeit

- a. Fand eine Begrüßung statt?  ja  nein
- b. Namensschild vorhanden?  ja  nein
- c. Musste ich warten um Auskunft zu erhalten?  ja  nein
- d. Wie vertretbar war die Wartezeit?  1  2  3  4  5  6
- e. Signalisierte die AP Ansprechbarkeit?  ja  nein

→ Empfang des Kunden von Auskunftsperson zu Beginn des Gespräches

# 3. Aufbau der Fragebögen

## Fragestellung/ Auskunftsprozess

- a. Hatte ich die volle Aufmerksamkeit der AP?  ja  nein
- b. Hat die AP mich gleich richtig verstanden?  ja  nein
- c. Wenn nicht, hat sie gezielt nachgefragt?  ja  nein
- d. Hat die AP nach dem Zweck der Recherche gefragt?  ja  nein
- e. Wie stark hat sie mich in den Ablauf miteinbezogen? (gemäß Erwartungshorizont)  1  2  3  4  5  6

→ Art des Gespräches zwischen Auskunftsperson und Kunde

# 3. Aufbau der Fragebögen

## Antwort/ Ergebnis der Auskunft

- a. Wie ausführlich wurde die Frage beantwortet?  1  2  3  4  5  6
- b. Seriosität/Qualität der Quellen  1  2  3  4  5  6
- c. Falls für Fragestellung erforderlich,  
Aktualität der Quellen  ja  nein
- d. Falls für Fragestellung erforderlich,  
Medienvielfalt der Quellen  ja  nein

→ Ausführlichkeit der Fragebeantwortung

# 3. Aufbau der Fragebögen

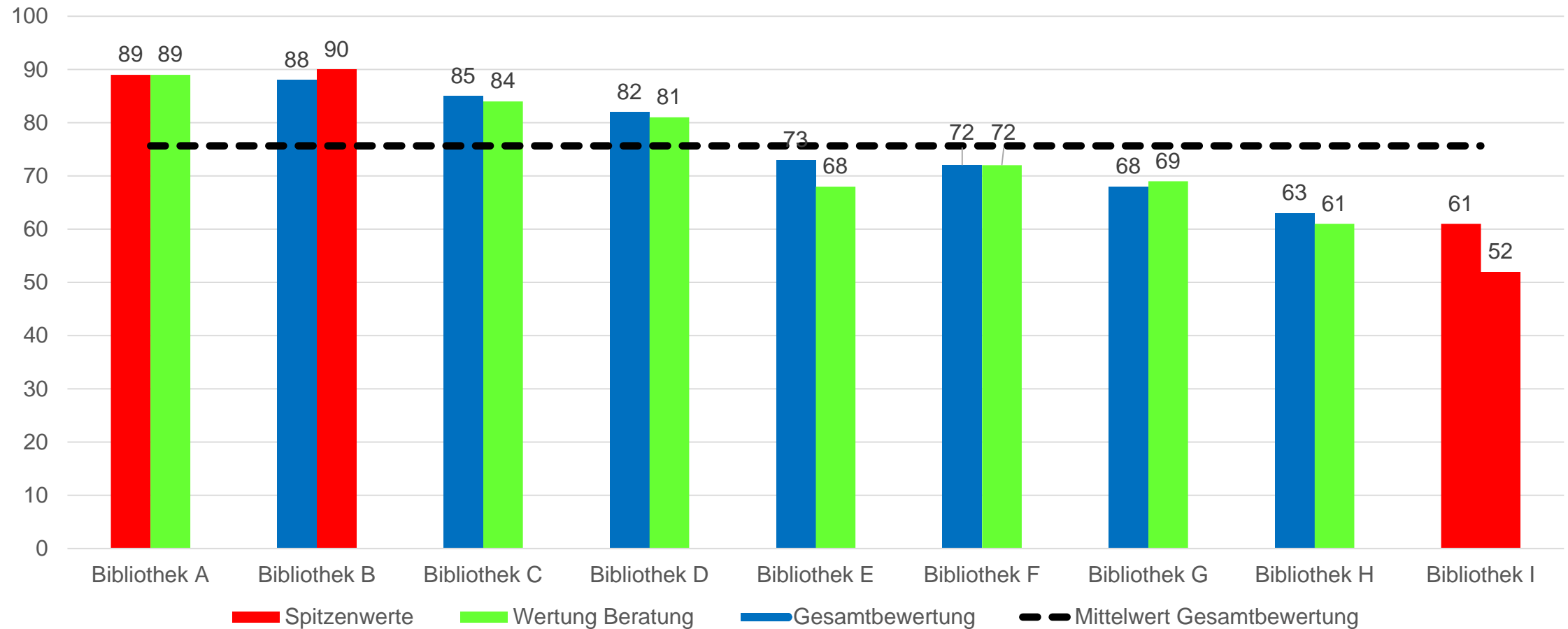
## Verhalten der AP

- a. Hat sich die AP klar ausgedrückt?  
(bezieht sich auf die gesamte Kommunikation)  1  2  3  4  5  6
- b. Signalisierte die AP bei Bedarf auch weiter  
zur Verfügung zu stehen?  ja  nein
- c. Hat sich die AP erkundigt ob sie helfen  
konnte?  ja  nein
- d. Verhielt sich die AP freundlich?  1  2  3  4  5  6

→ Ausdrucksweise & Freundlichkeit der Auskunftsperson



# 4. Vergleich der Bibliotheken



# 4. Vergleich der Bibliotheken

- Gründe für die Abweichung:
  - Nicht in den Ablauf miteinbezogen
  - Keine ausführliche Beantwortung der Frage
  - Mangelnde Freundlichkeit
  - Kein Angebot weiterhin zur Verfügung zu stehen
  - Nichterreichen des Erwartungshorizontes

# 5. Fazit zur Methode allgemein



- Vorteile
- Zielgenaues Evaluieren der Forschungsfrage
- (Relativ) reale Bedingungen
- Direktes Erheben der Daten
- → keine Problematik durch z.B. fehlenden Rücklauf bei Umfragen
- → Gute Kontrolle der Datenmengen bei verschiedenen Bibliotheken
- Nachteile
- Testnutzer können erkannt werden
- Testnutzer können den Test unbewußt beeinflussen
- Szenarien können stark von realen Bedingungen abweichen

# 5. Fazit zu unserem Test

- Vorteile
  - Einfache Umsetzung mit geringen Budget möglich
  - Abfangen von Schwächen/Lücken im Bewertungsschema durch geschulte Testnutzer
- Nachteile
  - Koordination des Bewertungsschemas bei verschiedenen Testnutzern schwierig
  - Testnutzer können im Verlauf der Untersuchung von Bibliothek zu Bibliothek ihr Bewertungsschema ändern
  - Stichprobencharakter bleibt

# Literaturverzeichnis

- Weng, Anja: Mystery Shopping. 2010  
<http://www.dasbibliothekswissen.de/Mystery-Shopping.html> (Zugriff am 18.03.2017)
- Matzler, Kurt; Kittinger-Rosanelli, Christine: Mystery Shopping als Instrument zur Messung der wahrgenommenen Dienstleistungsqualität von Banken; in: Jahrbuch für Absatz- und Verbrauchsforschung, 3/2000, S. 220-241.

**Vielen Dank für Ihre  
Aufmerksamkeit!**