

Der Bürgermeister

Hilden, den 11.04.2012

AZ.: III/41 Bü



Hilden

WP 09-14 SV 41/096

Mitteilungsvorlage

öffentlich

Auswertung Mystery- Shopping

Beratungsfolge:	Sitzung am:	Bemerkungen
Ausschuss für Kultur und Heimatpflege	13.06.2012	

Beschlussvorschlag:

Der Ausschuss für Kultur und Heimatpflege nimmt den Sachstandsbericht „Mystery Shopping - der Bibliothek auf die Finger geschaut“ zur Kenntnis.

Finanzielle Auswirkungen

Personelle Auswirkungen:nein

Erläuterungen und Begründungen:

Als assoziatives Mitglied des QM-Verbundes Öffentlicher Bibliotheken in Nordrhein-Westfalen hatte die Stadtbücherei Hilden die Möglichkeit, an einem Projekt zum Thema Mystery Shopping teilzunehmen. Der QM-Verbund konnte hierfür den Fachbereich Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Fachhochschule Köln gewinnen. Im Rahmen eines Seminars für Fünftsemestler wurde das Projekt unter Leitung von Frau Prof. Dr. Georgy und unter Einbeziehung von Studierenden durchgeführt.

Was ist Mystery Shopping?

Unter Mystery Shopping bzw. Testkauf werden im allgemeinen Verfahren zur Erhebung von Dienstleistungsqualität subsumiert, bei denen geschulte Beobachter, sogenannte Testkäufer, als normale Kunden auftreten und reale Kundensituationen wahrnehmen. Das Dienstleistungsgeschehen wird dabei nach einem zuvor festgelegten Kriterienkatalog bewertet. Nicht die subjektive Wahrnehmung, sondern eine möglichst objektive Beurteilung von Qualitätsaspekten ist zentraler Gegenstand des Verfahrens. (Quelle: Wikipedia)

Ziel der Maßnahme

Als Ziele wurden vorab definiert:

- Zielgerichtete Kundenorientierung verstärken
- Kontinuierliche Anpassung der Angebote und Dienstleistungen an gesellschaftliche Veränderungen und die sich daraus ergebenden Kundeninteressen
- Fehlerfreiheit bei der Erbringung der Dienstleistungen
- Erhöhung des Qualitätsstandards durch Benchmarking
- Erhöhung der Kundenbindung und Gewinnung neuer Kunden
- Wirtschaftlicher Einsatz der Ressourcen (Personal und Finanzen)

Was sollte getestet werden?

Die Themenfelder lauteten:

- Hilfsbereitschaft
- Freundlichkeit
- Fachkompetenz
- Aufenthaltsqualität

Wie sollte getestet werden?

Nach Erarbeitung eines Fragebogens sollten die Studierenden wie folgt die beteiligten Bibliotheken testen:

- Persönlicher Besuch
- Anfrage per Mail
- Anfrage per Telefon
- Anfrage über Formulare auf der Homepage

Der Fragenkatalog der Studierenden umfasste dabei:

- Orientierungsfragen: Wo sind die Schließfächer?, Wo steht der Kopierer?
- Frage nach Hilfestellung: Wie sind die Ausleihbedingungen?, Einführung in den Online-Katalog
- Einfache Medienfragen: Z.B. nach „Pippi Langstrumpf“, „Eifel-Krimis“ oder eine neue Kennedy-Biografie
- Auskunft vor Ort: Frage nach nordischen Sagen, Frage nach Kommunikation mit Patienten im Wachkoma
- Telefonische oder Online-Auskunft: Welches ist das jüngste Land der Erde, Buch eines holländischen Autors zur Hundeerziehung

Bewertungskriterien der Studierenden

- Auffindbarkeit
- Äußerer Eindruck
- Barrierefreiheit
- Thekenbereich
- Auskunftsbereich
- Personal
 - Theke
 - Auskunft
 - Team
 - Telefon / Service

Durchführungszeitraum

Die Projektidee wurde dem Hildener Büchereiteam vorgestellt. Seitens der Mitarbeiterschaft gab es keine Einwände gegen die Durchführung. Anschließend wurde die Zustimmung des Personalrats für die Maßnahme eingeholt.

Die Untersuchung fand im Dezember 2011 und im Januar 2012 statt. Die genauen Besuchszeiten waren auch der Bibliotheksleitung nicht bekannt. Die beteiligten Bibliotheken wurden von unterschiedlichen Studierendengruppen aufgesucht. In Hilden waren 7 Studentinnen und Studenten involviert.

Ergebnisse

Die Ergebnisse wurden den Bibliotheksleitungen während eines Seminars an der FH Köln vorgestellt. Drei der Studierenden aus dem Team für Hilden präsentierten die Ergebnisse dem gesamten Bibliotheksteam im Rahmen einer Besprechung.

- Im Themenfeld **Auffindbarkeit und äußerer Eindruck** konnte die Bibliothek durch Wegweiser und durch ein gepflegtes, einladendes und gut identifizierbares Gebäude überzeugen. Die aktuellen Veranstaltungsplakate am Eingang wurden positiv wahrgenommen.
- Zur **Barrierefreiheit** tragen ein Aufzug und eine Rampe bei. Der Platz zwischen den Regalen ist für Menschen mit Handicap ausreichend. Ein Blindenleitsystem könnte noch ergänzt werden.
- Der **Thekenbereich** im Erdgeschoss ist gut erkennbar, ordentlich und sauber sowie modern ausgestattet (neu gestaltet im Sommer 2010). Es stehen ausreichend Selbstverbuchungsautomaten (3 Exemplare) zur Verfügung, die selbsterklärend sind.
- Der **Auskunftsbereich** im ersten und zweiten Obergeschoss ist als solcher wahrnehmbar und einladend gestaltet. Es stehen Sitzmöglichkeiten für Kundinnen und Kunden zur Verfügung. **Bemängelt** wurde, dass kein voll schwenkbarer Monitorarm vorhanden ist, so dass der Bildschirm für die Kundinnen und Kunden bei der Beratung nicht einsehbar ist.
- Das **Büchereiteam** wurde als freundlich, kompetent und motiviert wahrgenommen.

Fazit

Die Ergebnisse für die Hildener Stadtbücherei waren überaus positiv. Die permanenten Verbesserungsaktivitäten des Teams trugen dazu einiges bei. Auch die Neustrukturierung des Hauses und seiner Angebote tragen Früchte. Das Büchereiteam freute sich, nicht nur als freundlich, sondern auch als kompetent und motiviert wahrgenommen zu werden.

Natürlich gibt es auch weiteren Optimierungsbedarf, der kontinuierlich angegangen wird.

gez. Norbert Danscheidt
1. Beigeordneter