

Sowohl in der Privatwirtschaft als auch in weiten Teilen der öffentlichen Verwaltung gilt die Kundenorientierung mittlerweile als entscheidender Erfolgsfaktor.¹ Dies trifft selbstverständlich auch für den Bibliotheksbereich zu. Aber was genau ist mit dem Begriff Kundenorientierung eigentlich gemeint?

Kundenorientierung – Was ist das eigentlich?

Manfred Bruhn zufolge ist Kundenorientierung die umfassende und kontinuierliche Ermittlung und Analyse der Kundenerwartungen bzw. deren interne und externe Umsetzung in die unternehmerische Leistung und Interaktion zur Etablierung langfristig stabiler und ökonomisch vorteilhafter Kundenbeziehungen.² In der modernen betriebswirtschaftlichen bzw. verwaltungswissenschaftlichen Diskussion liegt dem Begriff der Kundenorientierung also ein sehr spezifisches Konzept zur Gestaltung des Verhältnisses zwischen den Anbietern von Produkten und Dienstleistungen und deren Abnehmern, den Kunden, zugrunde. Es geht darum, die Kundenwünsche systematisch in den Prozess der Erstellung von Produkten und Dienstleistungen zu integrieren. Dies kann nur gelingen, wenn man den Kunden zunächst einmal zuhört, ihre Wünsche ernst nimmt und diese dann, wo immer es möglich ist, auch in die Praxis umsetzt. Bibliotheken sind hier grundsätzlich in keiner schlechten Position. Ihre Kunden haben in der Regel keine Berührungspunkte mit der Bibliothek als Institution und ihren Mitarbeitern. Wenn irgendwo der Schuh drückt, dann ist man mit einer Anfrage, einem Verbesserungsvorschlag, einem Rat oder auch einer Beschwerde meist schnell bei der Hand. Dies sollte man keinesfalls als ärgerlich oder unangemessen empfinden, vielmehr als Chance, den eigenen Service optimieren und an den Kundenwünschen ausrichten zu können. Andere öffentliche Institutionen, die „klassischen“ Behörden, haben hier weit größere Probleme. Wer beklagt sich schon gerne beim Ordnungsamt, bei den Bau- oder



Straßenverkehrsbehörden oder dem Finanzamt über mangelnde Kundenorientierung?

Ausgangslage: Kundenwünsche

In der Bayerischen Staatsbibliothek ist vor allem die Abteilung Benutzungsdienste zentrale Anlaufstelle für Anfragen, Wünsche und Beschwerden der Benutzer. Ein immer wieder vorgetragenes Anliegen bestand darin, dass sich die Benutzer konkrete Angaben wünschten, wann genau bestellte

Das Einlesen der Mediennummern gestaltet sich schnell und effizient.

„You’ve Got Mail: Ihre Bücher sind da!“

Kundenorientierung in der Praxis: E-Mail-Benachrichtigungen für zur Abholung bereitliegende Medien

Von Stephan Schwarz



DER AUTOR
Dr. Stephan Schwarz ist Leiter des Referats Informationsdienste und Ortsleihe und stellvertretender Leiter der Abteilung Benutzungsdienste der Bayerischen Staatsbibliothek.

Medien zur Abholung bereitliegen. Problematisch war, dass immer nur Näherungswerte von zwei bis drei Arbeitstagen nach Bestelldatum angegeben werden konnten. Dies ist einerseits dem Charakter der Bayerischen Staatsbibliothek als Magazinbibliothek mit großen Magazinkapazitäten außerhalb Münchens und dem damit einhergehenden Holaufwand geschuldet, andererseits der Heterogenität des Medienbestands: Neben den neueren Medien, die allesamt mit Medienetiketten ausgestattet sind, werden Tag für Tag mehrere hundert Werke bereitgestellt, deren Ausstattung mit Medienetiketten im Rahmen des Absignierens erst noch erfolgen muss. Durch die effiziente Gestaltung der Arbeitsabläufe in den Magazinen, beim Büchertransport und in den Leihstellen ist die Bereitstellungszeit in den meisten Fällen jedoch wesentlich kürzer. Nicht selten liegen die Medien schon nach einem Arbeitstag bereit. Ein Desiderat, das immer wieder vorgetragen wurde, war die Möglichkeit, die Benutzer per E-Mail oder SMS zeitnah zu informieren, wenn ein bestelltes Medium abholbar ist. Die Vorteile liegen auf der Hand: Einerseits müssten die Benutzer, die vielfach lange Anfahrtswege haben, nicht „auf Verdacht“ in die Bibliothek kommen, um dann festzustellen, dass das Medium noch nicht bereitliegt, andererseits könnten sie durchschnittlich wesentlich schneller an ihre Medien kommen, da die in der Regel sehr kurzen Bereitstellungszeiten voll zum Tragen kämen. Dieser Kundenwunsch entsprach natürlich eindeutig heutigen Gewohnheiten: Warenbestellungen bzw. Postsendungen können in der Regel über sämtliche Stationen lückenlos verfolgt werden (vgl. z. B. DHL-Bestellverfolgung). Die Benutzer hatten hier die berechnete Erwartung, dass das im Bibliotheksbereich nicht wesentlich anders sein dürfe.

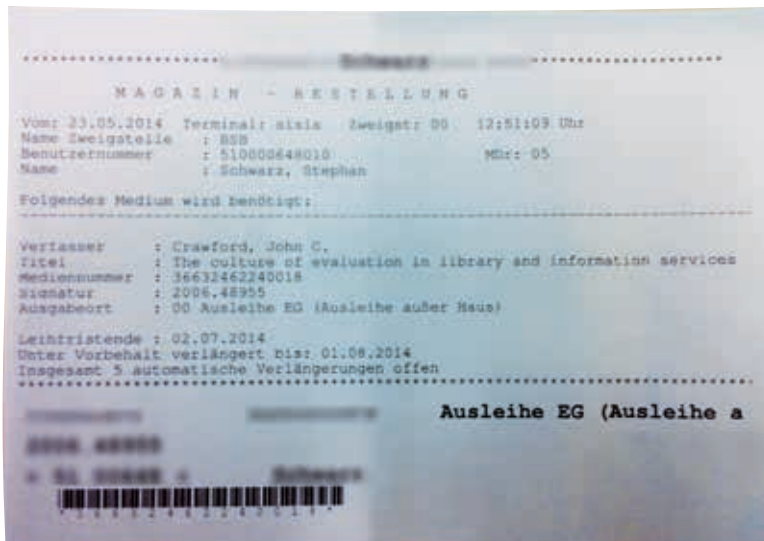
Zielstellung

Vor diesem Hintergrund wurde entschieden, diesen wichtigen Kundenwunsch aufzunehmen und Wege zu seiner Umsetzung zu finden. Da dieses Vorhaben einen gewissen Komplexitätsgrad aufwies und verschiedene Bereiche der Bibliothek betroffen waren, erfolgte die Umsetzung im Rahmen eines Projektes. Dieses hatte im Wesentlichen folgende Zielstellungen: Die Benutzer sollten insgesamt schneller an ihre bestellten Medien kommen. Das „Auf-Verdacht-Kommen“ und die Frustrationserlebnisse, wenn bestellte Medien noch nicht abholbar waren, sollten der Vergangenheit angehören. Dazu sollten die Benutzer per E-Mail benachrichtigt werden, wenn abholbare Medien für sie bereit liegen (ähnlich wie es immer schon bei eingetroffenen Fernleihen und Vormerkungen der Fall war). Ein letztes Ziel nahm eher die Optimierung der innerbetrieblichen Prozessabläufe in den Blick: Durch

die E-Mail-Benachrichtigungen sollte die Quote der nicht abgeholt Medien merklich reduziert werden. Bis zur Einführung der E-Mail-Benachrichtigungen musste immer ein Anteil von etwas über zehn Prozent der bereitgestellten Medien wieder abgeräumt werden. Eine sehr unbefriedigende Situation, wenn man bedenkt, welche Kapazitäten in den Magazinen und in der Ortsleihe durch Bestellungen, die die Kunden nicht abholen, gebunden werden. Über die Gründe für die hohe Quote kann man freilich nur spekulieren. Möglicherweise hängt sie damit zusammen, dass viele Bestellungen nach einem bestimmten Zeitablauf für die Benutzer nicht mehr von Interesse sind.

Projektumsetzung

Da in der Ortsleihe der Bayerischen Staatsbibliothek pro Tag zwischen 1.500 und 3.000 Medien bereitgestellt werden, war von vornherein klar, dass jede technische und organisatorische Lösung massentauglich sein musste. Zusätzliche Arbeitsvorgänge (insbesondere das Einlesen der Mediennummern ins System) durften auf keinen Fall sehr zeitaufwändig sein. Ansonsten wären die Projektziele nicht – oder nur mit wesentlich höherem Personalaufwand – erreichbar gewesen. Entscheidend war außerdem, dass die Kunden nicht mit E-Mails „überschwemmt“ werden. Das heißt, nicht für jedes einzelne Medium durfte eine E-Mail-Benachrichtigung erzeugt werden. Alle abholbaren Bestellungen sollten vielmehr in einer Mail zusammengefasst werden. Zunächst wurde überprüft, inwiefern die Ziele mit den vorhandenen Möglichkeiten des SunRise-Ausleihsystems umgesetzt werden konnten. Da keine solchen Möglichkeiten vorhanden waren, wurde in Kooperation mit OCLC eine neue Lösung konzipiert. OCLC programmierte zwei Skripte, die im Lokalsystem die Verarbeitung der Mediennummern und die Erzeugung der Benachrichtigungsaufträge übernehmen. Das Stabsreferat Informationstechnologie der Bayerischen Staatsbibliothek kümmerte sich um ein geeignetes Frontend für die Mitarbeiter zum Einlesen der Mediennummern per Handscanner sowie eine Schnittstelle zur Übertragung der Mediennummern ins System. Außerdem musste das Lokalsystem in der Weise modifiziert werden, dass die Mediennummer in Form eines Barcodes auf die Bestellzettel gedruckt werden konnte. Dies bildete die Voraussetzung dafür, dass die Mediennummern der abholbaren Medien schnell und komfortabel eingelesen werden können, und damit für die Effizienz des gesamten Workflows.



Der Workflow im Einzelnen

- Auf den Bestellzetteln wird die Mediennummer links unten als Barcode aufgedruckt.
- Die für die Bereitstellung vorbereiteten Medien werden auf Bücherwägen gepackt. Die Bestellzettel müssen dabei so gefaltet sein, dass die aufgedruckten Barcodes gut sichtbar sind.
- Unmittelbar bevor der Bücherwagen in den Bereitstellungsbereich geschoben wird, werden die Mediennummern mit Hilfe eines Handscanners an einem eigens dafür aufgestellten PC eingelesen. Pro Medium dauert dies nur etwa zwei Sekunden.
- Sind alle Mediennummern des Tages eingelesen, kann der Filetransfer gestartet werden.
- Die Datei mit den Mediennummern wird auf den SunRise-Server zur Weiterverarbeitung transferiert.
- Wenn die Datei mit den Mediennummern im SISIS-System angekommen ist, werden die neu entwickelten Skripte ausgeführt: Die Mediennummern werden um die entsprechenden Benutzernummern ergänzt, und für alle Mediennummern wird ein Benachrichtigungsauftrag („Task“) erzeugt, wenn das Medium den Status „bestellt“ hat und dieser Status nicht aus einer Vormerkung oder Fernleihe hervorgegangen ist.
- Die im vorigen Schritt erzeugten Tasks werden in der Datenbank bis zur weiteren Verarbeitung im Tageslauf gespeichert.
- Im Tageslauf wird dann gemäß den gespeicherten Tasks für jeden Besteller eine Benachrichtigung erstellt und als E-Mail an die in den Benutzerdaten hinterlegte E-Mail-Adresse³ versandt. Die Benachrichtigungsmail enthält für jedes Medium folgende Informationen: Mediennummer, Signatur, Titel, Ausgabeort und Leihfristende.

- Fallen mehrere Tasks für denselben Benutzer an, werden alle abholbaren Medien in einer E-Mail zusammengefasst.⁴

Erfahrungen und Ausblick

Die neue Dienstleistung ging Ende 2013 in den Echtbetrieb. Bis auf ganz wenige Ausnahmen lief die E-Mail-Benutzerbenachrichtigung vom Start weg problemlos. Pro Arbeitstag werden zwischen 1.500 und 3.000 Medien per Handscanner eingelesen und etwa 500 bis 1.000 E-Mail-Benachrichtigungen versandt (pro Nutzer werden im Durchschnitt zwei bis drei Medien bestellt).

Bestellzettel mit Barcode

Der zusätzliche Arbeitsaufwand für die Mitarbeiter hält sich aufgrund des effizienten Workflows sehr in Grenzen. Die wesentlichen Projektziele wurden alle erreicht. Die Rückmeldungen der Kunden sind insgesamt außerordentlich positiv. Nachfragen, wann bestellte Medien abgeholt werden können, sind praktisch auf Null zurückgegangen. Besonders erfreulich ist auch die Tatsache, dass die Quote der nicht abgeholt Medien auf Anhieb um knapp 20 Prozent gesenkt werden konnte, nämlich von 10,4 Prozent auf 8,4 Prozent. Dies trägt zu einer Ressourcenschonung bei und ermöglicht den verstärkten Einsatz der Mitarbeiter im Bereich der Kundenbetreuung. Nach Auskunft von OCLC wurden die im Auftrag der Bayerischen Staatsbibliothek entwickelten Skripte mittlerweile in den Standard integriert und können ab der SunRise-Version 4.2pl1 von allen Anwendern nachgenutzt werden.

FUSSNOTEN

- 1 Vgl. Bruhn, Manfred: Kundenorientierung. Bausteine für ein exzellentes Customer Relationship Management (CRM), 3. Auflage, München 2007 (Beck-Wirtschaftsberater), S. 1; Georgy, Ursula / Nothen, Kathrin: Das Vertrauen der Kunden auf Dauer gewinnen. Der Auskunftsdienst als Marketinginstrument für Bibliotheken. In: Forum Bibliothek und Information, 58. Jahrgang (2006), Heft 3, S. 238-244, S. 239.
- 2 Vgl. Bruhn, Manfred: Qualitätsmanagement für Dienstleistungen. Grundlagen, Konzepte, Methoden, 7. Auflage, Berlin/Heidelberg 2008, S. 216 f.
- 3 Benutzer, die bei der Zulassung keine E-Mail-Adresse angegeben haben, können den neuen Service nicht nutzen.
- 4 Weitere Informationen zum Workflow bietet folgende Präsentation, die am 4. Juli 2014 beim ASP-Anwendertreffen in München gehalten wurde: www.bib-bvb.de/documents/10967/b3a9092d-777f-433a-8a23-56ebb2e4095c (letzter Zugriff: 05.05.2015).