

α311764



HTW Chur
Hochschule für Technik und Wirtschaft

Fachhochschule Ostschweiz
University of Applied Sciences

Churer Schriften zur Informationswissenschaft

Herausgegeben von
Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl, und Hans-Dieter Zimmermann

Arbeitsbereich
Informationswissenschaft

Schrift 31

Mystery Shopping als Bewertungsmethode der Dienstleistungsqualität von wissenschaftlichen Bibliotheken

Karin Garbely
Marita Kieser

Chur 2009

AR
027.021

Inhaltsverzeichnis

Abstract.....	3
Inhaltsverzeichnis.....	4
Abbildungsverzeichnis.....	7
Vorwort.....	9
1 Einleitung	10
1.1 Problemstellung	10
1.2 Zielsetzung und Fragestellungen.....	10
1.3 Abgrenzung.....	11
1.4 Aufbau der Arbeit	12
2 Begriffserklärungen	13
2.1 Dienstleistungsqualität	13
2.1.1 Dienstleistung	13
2.1.2 Qualität	14
2.1.3 Definition von Dienstleistungsqualität	14
2.1.4 Dienstleistungsqualität und Kundenzufriedenheit	15
2.2 Wissenschaftliche Bibliotheken	15
2.2.1 Allgemeiner Leistungsauftrag	16
2.2.2 Dienstleistungsangebot und Kundenkontakte.....	16
2.2.2.1 Beschaffung und Zugang zur Literatur	16
2.2.2.2 Infrastruktur zur Weiterverarbeitung von Informationen.....	17
2.2.2.3 Kundenkontaktsituationen	17
3 Mystery Shopping.....	18
3.1 Definition und Einordnung	18
3.2 Verbreitung und Anwendungsbereiche.....	19
3.2.1 Privatwirtschaft.....	19
3.2.2 Bibliotheken	20
3.3 Aktueller Forschungsstand	20

3.4	Erfolgsfaktoren.....	21
3.5	Problemfelder.....	22
3.6	Vorgehen.....	22
3.7	Gütekriterien.....	24
4	Konkrete Umsetzung von Mystery Shopping in wissenschaftlichen Bibliotheken.....	27
4.1	Problemdefinition.....	27
4.1.1	Untersuchungsziel.....	27
4.1.2	Untersuchungsorganisation.....	28
4.1.2.1	Beobachtung.....	28
4.1.2.2	Anwendungsbereich.....	29
4.1.2.3	Charakter.....	30
4.1.3	Auswahl Bibliotheken.....	30
4.2	Erstellung der Erhebungsinstrumente.....	31
4.2.1	Begriffsdefinition.....	31
4.2.2	Operationalisierung des Dienstleistungsangebotes.....	31
4.2.2.1	Visualisierung der Dienstleistungsprozesse.....	31
4.2.2.2	Ermittlung der Beurteilungskriterien.....	34
4.2.3	Beurteilungsbogen.....	45
4.2.3.1	Beurteilung.....	45
4.2.3.2	Bewertung.....	46
4.2.4	Drehbuch für die Kundenkontakte.....	48
4.2.5	Pretest.....	49
4.3	Auswahl und Schulung der Mystery Shopper.....	50
4.3.1	Auswahl.....	50
4.3.2	Schulung.....	52
4.4	Datenerhebung und -erfassung.....	53
4.5	Auswertung der Ergebnisse.....	54
4.5.1	Gesamtüberblick.....	55
4.5.2	Dienstleistungsqualität der einzelnen Bibliotheken.....	55

4.5.3	Qualität der einzelnen Dienstleistungsbereiche.....	62
4.5.4	Zusammenfassung.....	68
4.5.5	Empfehlungen.....	71
5	Reflexion.....	73
5.1	Vorgehen.....	73
5.1.1	Erstellung der Erhebungsinstrumente.....	73
5.1.1.1	Visualisierung der Dienstleistungsprozesse.....	73
5.1.1.2	Erarbeitung der Beurteilungskriterien und des Beurteilungsbogens.....	73
5.1.1.3	Drehbuch für die Kundenkontakte.....	75
5.1.1.4	Pretest.....	75
5.1.2	Schulung Mystery Shopper.....	76
5.1.3	Datenerhebung und -erfassung.....	76
5.1.4	Auswertung der Ergebnisse.....	77
5.1.5	Persönliche Eindrücke.....	77
5.2	Überprüfung der Fragestellungen.....	78
5.2.1	Bereich Durchführung.....	78
5.2.2	Bereich Ergebnisse.....	83
5.3	Empfehlungen für weitere Mystery Shopping-Einsätze.....	85
6	Fazit.....	87
7	Literatur- und Quellenverzeichnis.....	89
8	Anhänge.....	93

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Dienstleistungsqualität (eigene Bearbeitung in Anlehnung an Bruhn, 2008, S. 40)	15
Abbildung 2: Projektablauf Mystery Shopping (Böhm / Fischl / Rennhak, 2005, S. 5).....	23
Abbildung 3: Service Blueprint - Information / Beratung.....	32
Abbildung 4: Service Blueprint - Buchbeschaffung	32
Abbildung 5: Service Blueprint - Ausleihe und Rückgabe	33
Abbildung 6: Service Blueprint - Telefonische Anfrage	33
Abbildung 7: Service Blueprint - E-Mail-Anfrage	33
Abbildung 8: Service Blueprint - Dokumentlieferdienst	33
Abbildung 9: Service Blueprint - Infrastruktur.....	34
Abbildung 10: Beurteilungsbogen - Aufteilung in Spalten	45
Abbildung 11: Beurteilungsbogen - operationalisierte Beurteilung	45
Abbildung 12: Beurteilungsbogen - Beurteilungsmöglichkeiten in Stufen.....	46
Abbildung 13: Beurteilungsbogen - Gewichtung der Kriterien.....	47
Abbildung 14: Gesamttotal der Dienstleistungsqualität aller sechs Bibliotheken.....	55
Abbildung 15: Dienstleistungsqualität - Bibliothek A	56
Abbildung 16: Dienstleistungsqualität - Bibliothek B	57
Abbildung 17: Dienstleistungsqualität - Bibliothek C	58
Abbildung 18: Dienstleistungsqualität - Bibliothek D	59
Abbildung 19: Dienstleistungsqualität - Bibliothek E	60
Abbildung 20: Dienstleistungsqualität - Bibliothek F	61
Abbildung 21: Dienstleistungsqualität - Information / Beratung	62
Abbildung 22: Dienstleistungsqualität - Buchbeschaffung.....	63
Abbildung 23: Dienstleistungsqualität - Ausleihe und Rückgabe.....	64
Abbildung 24: Dienstleistungsqualität - Telefonische Anfrage	65
Abbildung 25: Dienstleistungsqualität - E-Mail-Anfrage	66
Abbildung 26: Dienstleistungsqualität - Dokumentlieferdienst.....	66

Abbildung 27: Dienstleistungsqualität - Infrastruktur	67
Abbildung 28: Ranking der Bibliotheken	70
Abbildung 29: Ranking der Dienstleistungen	71
Abbildung 30: Vergleich der vier Mystery Shopping-Einsätze der Bibliothek C	79
Abbildung 31: Vergleich der vier Gesamttotale pro Bibliothek	85
Abbildung 32: Übersicht der Dienstleistungsqualität	87