



Konzeption und Durchführung einer Online-Kundenbefragung

Sabine Hoyer

Medizinisch-Wissenschaftliche Bibliothek Mannheim



Einleitung

Wie zufrieden sind unsere Kunden?

Was erwarten Sie zukünftig von uns?





Art der Umfrage

Online

Orts- und zeitunabhängiger Zugang
Kostengünstige Durchführung
Geringer organisatorischer Aufwand
Komfortable Möglichkeiten der Auswertung und
Weiterverarbeitung der Ergebnisse
Grundsätzliche Internetaffinität unserer Kunden



Vorüberlegungen



Konzeption des Fragebogens: Was wollen wir wissen?

Zielgruppen: Wen wollen wir befragen?

Zeitpunkt: Wann soll die Umfrage durchgeführt werden?

Software: Selbst programmieren oder fertiges Produkt nutzen?

Marketing: Welche Instrumente sollen verwendet werden?

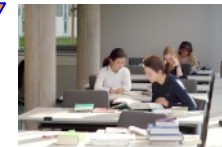
Auswertung: Mit welchen Mitteln?



Konzeption des Fragebogens

Auswahl der Fragen:

- Angaben über Nutzerverhalten (Häufigkeit der Nutzung)
- Frage(n) zur Wichtigkeit der Angebote und Dienstleistungen
- Fragen zur Qualität der Angebote und Dienstleistungen



Literaturauswahl
Elektronische Dienstleistungen
Technische Ausstattung
Arbeitsbedingungen
Personal



Konzeption des Fragebogens

Auswahl der Fragen:

- Nutzerstatus
- Gesamturteil
- Kommentare

Anzahl der Fragen nicht übertreiben

Fragen klar und verständlich formulieren

In der Regel Verwendung von Pflichtfragen (Erhöhung der Datenqualität)

→ ausweichende Antwortmöglichkeiten zulassen, z.B. „bisher keine Erfahrung“



Zielgruppen

Alle Nutzer des Dienstleistungsangebotes der Bibliothek



Schichtung in:

- Studenten der Fakultät für klinische Medizin Mannheim im 1. oder 2. klinischen Semester
- Studenten der Fakultät für klinische Medizin Mannheim ab dem 3. klinischen Semester
- Doktoranden
- Mitarbeiter der Fakultät für klinische Medizin Mannheim
- Mitarbeiter der Klinikum Mannheim gGmbH
- Externe Studierende
- Externe Nicht-Studierende



Zeitpunkt und Zeitraum der Umfrage

Nach Beginn des Semesters – neuen Nutzern die Möglichkeit geben, sich einzugewöhnen.

Nicht in Klausurzeiten

Nicht in den Semesterferien



➤ Durchführung im November / Dezember 2005

Dauer der Umfrage:

5 Wochen



Technische Umsetzung

Selber programmieren oder ein fertiges Produkt nutzen?

- Auswahl fiel auf fertiges Produkt

Auswahl der Software ?





Anforderungen an Umfragesoftware

Browser-Kompatibilität

- Gleiches Aussehen, gleiche Funktionalität in allen gängigen Browsern

Unterstützung der Programmierung:

- Flexibles Layout (Farben, Hintergründe, Schrift, Logo)
- Ausgereifte Benutzeroberfläche

Gestaltung des Fragebogens

- Möglichkeit die Fragen auf mehrere HTML-Seiten zu verteilen
- Statusanzeige
- Pflichtfelder
- Fehlermeldungen frei konfigurierbar
- Zurückblättern und Eingaben korrigieren
- Unterschiedliche Fragetypen (Einfachauswahl, Mehrfachauswahl, Matrix, Textfrage)



Anforderungen an Umfragesoftware

Sicherheit / Stabilität

- Stabiles Laufzeitverhalten des Servers, wenn Software verwendet wird, die nicht auf dem eigenen Server läuft

Datenschutz (bei Speicherung der Daten auf fremdem Server)

- Teilnehmerdaten dürfen nicht vom Serverbetreiber für andere Zwecke verwendet werden

Auswertung

- Online-Reporting-System zur Grundauswertung
- Möglichkeit die Ergebnisse zu exportieren

Beratung und Support durch den Bereitsteller der Software



SurveyMonkey

- ❖ Auswahl fiel auf SurveyMonkey
- ❖ Umfrage liegt auf dem Server von surveymonkey.com



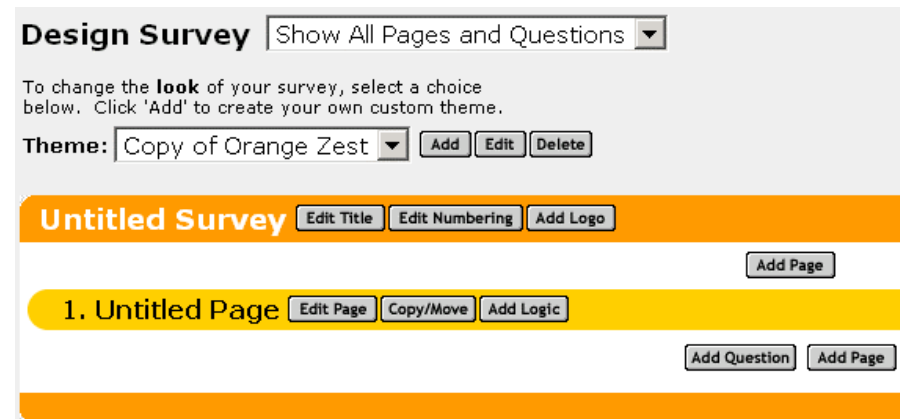
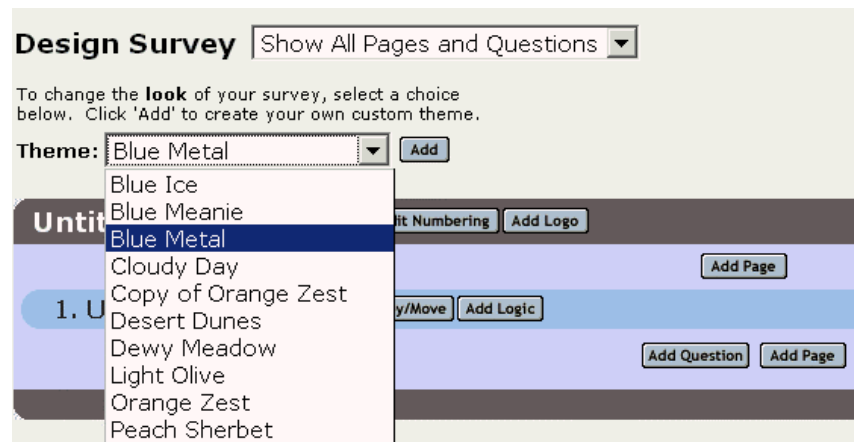


Technische Umsetzung in SurveyMonkey

From Scratch: Neue Umfrage erstellen

From Existing: Vorhandene Umfrage als Kopie nehmen

Verschiedene Layouts zur Auswahl



Umfrage

Liebe Nutzer/innen der Medizinisch-Wissenschaftlichen Bibliothek!

Wir sind ständig bestrebt, unser Service- und Dienstleistungsangebot zu verbessern. Ihre Vorstellungen und Anregungen sind dabei für uns von großer Bedeutung. Deshalb sind wir auf Ihre Rückmeldungen angewiesen: Wie nutzen Sie unser Angebot, wie zufrieden sind Sie und was erwarten Sie künftig von Ihrer Bibliothek?

Bitte nehmen Sie sich einen Augenblick Zeit und beantworten Sie uns nachfolgende Fragen. Am Ende der Umfrage haben Sie die Möglichkeit, uns Anregungen oder Kritikpunkte, die durch die vorgegebenen Fragen nicht berücksichtigt wurden, im Freitext mitzuteilen.

Die Auswertung der Fragebögen erfolgt selbstverständlich anonym.

Unter allen Teilnehmern verlosen wir einen Büchergutschein zu 50 Euro und zwei Büchergutscheine zu je 25 Euro. Die Gewinner werden schriftlich benachrichtigt.

Vielen Dank für Ihre Mithilfe!

[Weiter >>](#)

*** 1. Wie häufig nutzen Sie das Angebot der Bibliothek?**

bitte auswählen

In der Bibliothek (z. B. Bestände, Arbeitsplätze ...)

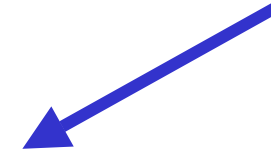
Von außerhalb über das Internet (z. B. Datenbanken, E-Journals ...)



*** 2. Wie wichtig ist Ihnen das Angebot der Bibliothek hinsichtlich folgender Aspekte?**

Bitte wählen Sie eine Antwort pro Zeile

	Sehr wichtig	Wichtig	Nicht so wichtig	Unwichtig	Bisher nicht genutzt
Lehrbücher	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sonstige Bücher	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sonstige Bestände (CD-ROM's, DVD's)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dissertationen / Habilschriften	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gedruckte Zeitschriften	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Elektronische Zeitschriften	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Datenbanken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
KELDAMed (Kommentierte E-Learning Datenbank Medizin)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Literaturlieferdienst Mannheim (LLD)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
HEDD (elektronische Dokumentlieferung für wissenschaftliche Mitarbeiter)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Schulungen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Website	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Newsletter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Katalog (HEIDI)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>





Fragebogen

***Den kompletten Fragebogen
stellen wir Ihnen
gerne zur Verfügung!***



Marketing



Mailing-Aktion am Tag der Freischaltung (alle Zielgruppen)

Aushänge

Website:

- Link auf der Startseite der Bibliothek
- Aktuelles

Newsletter (zu Beginn und kurz vor Ablauf)

Anreize schaffen, z.B. durch Auslosung von Sachpreisen unter den Teilnehmern!





Wichtig

Den Nutzern sollte die Zeit, die zum Ausfüllen des Fragebogens benötigt wird, mitgeteilt werden.



Meldung im Newsletter:

„Wie zufrieden sind Sie mit der Bibliothek und was erwarten Sie künftig von uns? Bitte teilen Sie uns Ihre Kritik, Ihre Anregungen, Ihre Wünsche mit, indem Sie an unserer Online-Umfrage teilnehmen. Der Fragebogen ist bis zum 11.12.2005 freigeschaltet. Für die Beantwortung der Fragen benötigen Sie in etwa 10 Minuten.“

Vor der Freischaltung der Umfrage Pretest durch Mitarbeiter.



Auswertungsoptionen

View
Detail

Respondent Type: Anonymous [Edit](#) / [Delete](#) this respondent
Email: empty **Name:** empty
Custom Data: empty **IP Address:** 134.155.44.4
Started Survey: 12/11/2005 5:19:28 AM **Ended Survey:** 12/11/2005 5:37:11 AM

2. Seite 1 von 6

1. Wie häufig nutzen Sie das Angebot der Bibliothek?

bitte auswählen

In der Bibliothek (z. B. Bestände, Arbeitsplätze ...) - Seltener
Von außerhalb über das Internet (z. B. Datenbanken, E-Journals ...) - Mehrmals pro Woche

2. Wie wichtig ist Ihnen das Angebot der Bibliothek hinsichtlich folgender Aspekte?
Bitte wählen Sie eine Antwort pro Zeile

Lehrbücher - Wichtig
Sonstige Bücher - Nicht so wichtig
Sonstige Bestände (CD-ROM's, DVD's) - Bisher nicht genutzt
Dissertationen / Habilschriften - Wichtig
Gedruckte Zeitschriften - Nicht so wichtig
Elektronische Zeitschriften - Sehr wichtig
Datenbanken - Wichtig
KELDAMed (Kommentierte E-Learning
Datenbank Medizin) - Bisher nicht genutzt
Literaturlieferdienst Mannheim (LLD) - Sehr wichtig
HEDD (elektronische Dokumentlieferung
für wissenschaftliche Mitarbeiter) - Sehr wichtig
Schulungen - Nicht so wichtig
Website - Wichtig
Newsletter - Nicht so wichtig
Katalog (HEIDI) - Wichtig
Arbeitsplätze - Nicht so wichtig
EDV-Ausstattung (PC's und Terminals
mit Internetzugang, Funknetz für Laptops) - Nicht so wichtig
Kopierer / Drucker - Wichtig
Auskunft / Information - Wichtig



Auswertungsoptionen

Result Summary

2. Seite 1 von 6							
1. Wie häufig nutzen Sie das Angebot der Bibliothek?							
bitte auswählen							
	Mehrmals pro Woche	Einmal pro Woche	Mehrmals pro Monat	Einmal pro Monat	Seltener	Bisher noch nie	Response Total
In der Bibliothek (z. B. Bestände, Arbeitsplätze ...)	44% (241)	11% (58)	16% (86)	10% (52)	18% (97)	2% (9)	543
Von außerhalb über das Internet (z. B. Datenbanken, E-Journals ...)	25% (135)	13% (72)	24% (131)	10% (57)	16% (89)	11% (59)	543
Total Respondents							543
(skipped this question)							0
2. Wie wichtig ist Ihnen das Angebot der Bibliothek hinsichtlich folgender Aspekte? Bitte wählen Sie eine Antwort pro Zeile							
	Sehr wichtig	Wichtig	Nicht so wichtig	Unwichtig	Bisher nicht genutzt	Response Total	
Lehrbücher	73% (399)	18% (99)	7% (36)	0% (2)	1% (7)	543	
Sonstige Bücher	10% (57)	38% (207)	36% (198)	5% (27)	10% (54)	543	
Sonstige Bestände (CD-ROM's, DVD's)	17% (94)	32% (172)	33% (178)	5% (29)	13% (70)	543	
Dissertationen / Habilschriften	19% (105)	39% (211)	21% (115)	5% (28)	15% (84)	543	
Gedruckte Zeitschriften	25% (136)	37% (202)	25% (136)	3% (19)	9% (50)	543	
Elektronische Zeitschriften	54% (294)	21% (116)	13% (68)	2% (9)	10% (56)	543	
Datenbanken	47% (253)	32% (176)	10% (53)	3% (17)	8% (44)	543	
KELDAMed (Kommentierte E-Learning Datenbank Medizin)	17% (95)	23% (127)	23% (126)	6% (33)	30% (162)	543	
Literaturlieferdienst Mannheim (LLD)	34% (187)	25% (137)	12% (64)	3% (17)	25% (138)	543	
HEDD (elektronische Dokumentlieferung für wissenschaftliche Mitarbeiter)	27% (147)	20% (108)	16% (85)	4% (22)	33% (181)	543	
Schulungen	12% (65)	34% (186)	28% (150)	6% (34)	20% (108)	543	
Website	34% (185)	44% (241)	15% (83)	3% (15)	3% (19)	543	



Auswertung in Excel

Microsoft Excel - frage1.xls

File Edit View Insert Format Extras Data Window Help Acrobat

A18 =

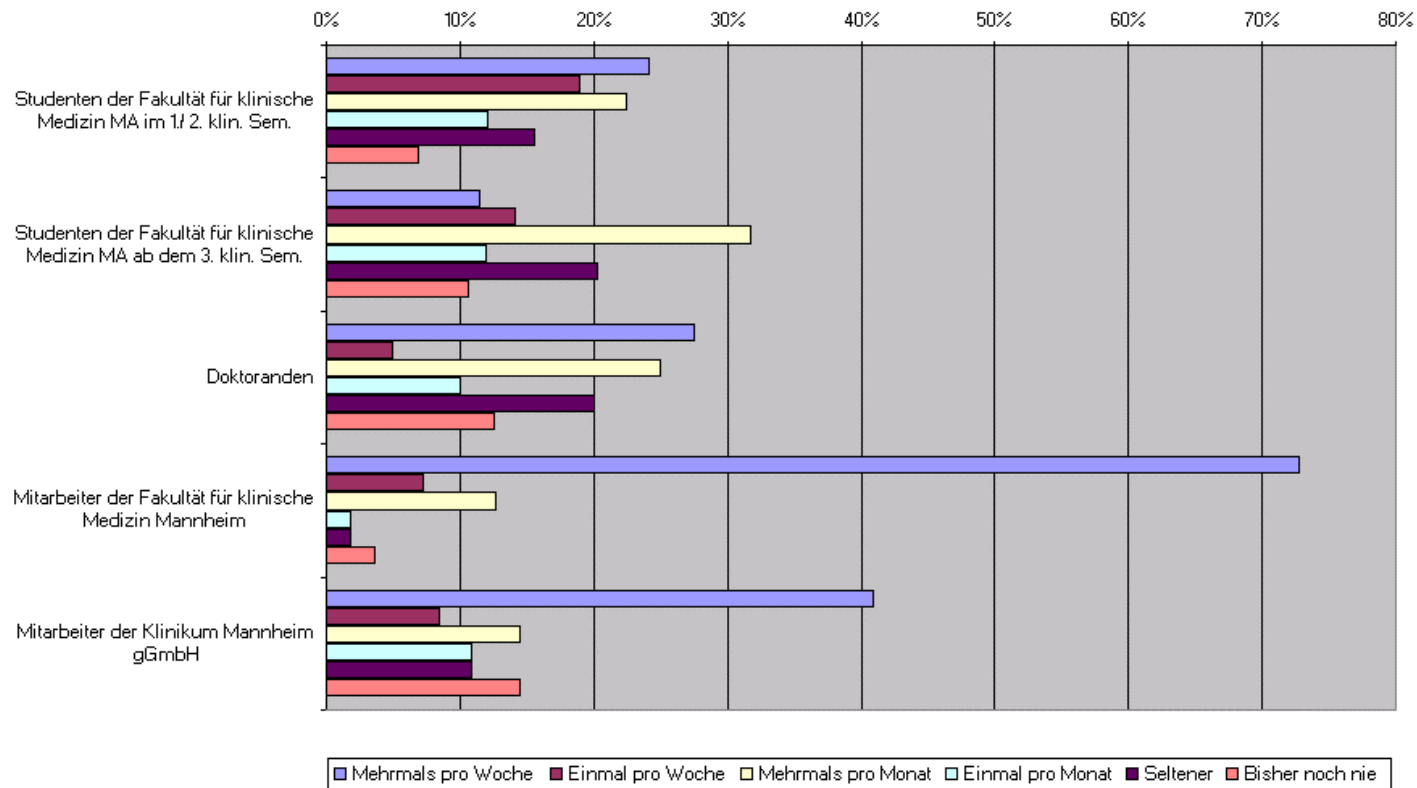
In der Bibliothek (z. B. Bestände, Arbeitsplätze ...)			
Wie häufig nutzen Sie das Angebot der Bibliothek?			
Nutzergruppe	In der Bibliothek		
	Mehrmals pro Woche	Einmal pro Woche	Mehrmals pro Woche
Studenten der Fakultät für klinische Medizin MA im 1./ 2. klin. Sem.	81,03%	10,34%	5,10%
Studenten der Fakultät für klinische Medizin MA ab dem 3. klin. Sem.	68,28%	11,89%	15,10%
Doktoranden	40,00%	15,00%	20,00%
Mitarbeiter der Fakultät für klinische Medizin Mannheim	14,55%	3,64%	10,00%
Mitarbeiter der Klinikum Mannheim gGmbH	6,02%	7,23%	16,00%
Gesamtergebnis	49,89%	10,15%	14,00%

Von außerhalb über das Internet (z. B. Datenbanken, E-Journals ...)			
Wie häufig nutzen Sie das Angebot der Bibliothek?			
Nutzergruppe	Über das Internet		
	Mehrmals pro Woche	Einmal pro Woche	Mehrmals pro Woche
Studenten der Fakultät für klinische Medizin MA im 1./ 2. klin. Sem.	24,14%	18,97%	22,00%
Studenten der Fakultät für klinische Medizin MA ab dem 3. klin. Sem.	11,45%	14,10%	31,00%
Doktoranden	27,50%	5,00%	25,00%
Mitarbeiter der Fakultät für klinische Medizin Mannheim	7,73%	7,23%	11,00%



Auswertung in Excel

Häufigkeit der Nutzung über das Internet - primäre Nutzergruppen





Ergebnisse

Mehr als 1/3 unserer Nutzer (543) nahmen an der Umfrage teil

Sehr aufschlussreiche Kommentare (246)



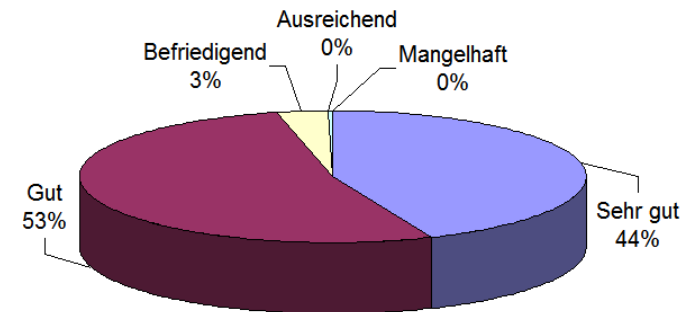
Personal
Auskunft
Literatur-Liefer-Dienste LLD und HEDD



Anzahl der Benutzerarbeitsplätze
Druck- und Kopiermöglichkeiten
Klimatisierung

Gutes Gesamtergebnis

Durchschnittsnote
1,6



Die Ergebnisse finden Sie auf unserer Website:

<http://www.ma.uni-heidelberg.de/bibl> → A-Z → Umfrage



Umsetzung

- Einrichtung neuer PC-Arbeitsplätze
- Einführung der Benutzerauthentifizierung
- Anschaffung eines neuen Kopierers
- Farbscans für den Literatur-Liefer-Dienst
- Verstärkter Erwerb von Grundlagenliteratur

Geplant: Newsletter zur Umsetzung



Ausblick

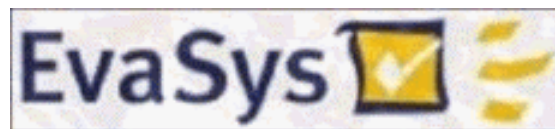
Online-Kundenbefragungen werden regelmäßig durchgeführt !

SurveyMonkey ist dafür ein sehr gutes Tool

Nachteile: Erneute Lizenzierung nötig



Zukünftig: Überprüfung der Möglichkeit EvaSys einzusetzen





Vielen Dank für Ihr Interesse!

Sabine Hoyer
Medizinisch-Wissenschaftliche Bibliothek
Fakultät für Klinische Medizin Mannheim der Universität Heidelberg
68135 Mannheim
Tel.: 0621 - 383 3167
sabine.hoyer@bibl.ma.uni-heidelberg.de