

1293411



HTW Chur
Hochschule für Technik und Wirtschaft

Fachhochschule Ostschweiz
University of Applied Sciences

Churer Schriften zur Informationswissenschaft

Herausgegeben von Nadja Böller, Josef Herget und Sonja Hierl

Arbeitsbereich
Informationswissenschaft

Schrift 24

Stakeholder-Beziehungen als Basis einer Angebotsoptimierung

Brigitte Brüderlin

Chur 2008

AR

02:65-09.01

Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	1
Abstract	4
Inhaltsverzeichnis	5
Abkürzungsverzeichnis.....	8
Abbildungsverzeichnis	10
1 Einleitung.....	11
2 Grundlagen.....	13
2.1 Stakeholder-Ansatz	13
2.2 Leistungsmessung.....	15
3 Modell.....	18
3.1 Erwartungen erheben	18
3.1.1 Identifikation der Stakeholder	19
3.1.2 Gewichtung der Stakeholder	19
3.1.3 Feststellen der Stakeholder-Erwartungen.....	21
3.1.4 Auswahl und Gewichtung der Erwartungen.....	21
3.2 Leistungen überprüfen.....	23
3.2.1 Indikatorenentwicklung	23
3.2.2 Bewertung bestehender Produkte	24
3.3 Angebot verbessern	26
4 Fallbeispiel ABG.....	28
4.1 Die Allgemeinen Bibliotheken der GGG.....	28
4.2 Identifikation der ABG-Stakeholder.....	29
4.3 Gewichtung der ABG-Stakeholder.....	33
4.4 Erhebung der Erwartungen an die ABG.....	40
4.4.1 Eingeschriebene Benutzer.....	40
4.4.2 Besucher.....	44

4.4.3	Artikulierte Ansprüche der Öffentlichkeit	44
4.4.4	Institutionen des Kantons Basel-Stadt	45
4.4.5	Gemeinde Allschwil	47
4.4.6	Kooperationspartner aus dem schulischen Bereich	48
4.5	Gewichtung der an die ABG gestellten Erwartungen	48
4.6	Leistungsüberprüfung für die ABG.....	50
4.6.1	Zugang	50
4.6.2	Bildung/Leseförderung für Kinder und Jugendliche.....	51
4.6.3	Servicequalität und physische Erscheinung.....	52
4.6.4	Unverbindliche Nutzung.....	52
4.6.5	Aktuelles Medienangebot mit Schwerpunkt Bücher	53
4.7	Bewertung bestehender ABG-Produkte.....	55
4.8	Veränderte und neue Produkte für die ABG.....	59
4.8.1	Bibliotheksnetz	60
4.8.2	Präsenznutzung	67
4.8.3	Öffnungszeiten	68
4.8.4	Suchunterstützungen.....	70
4.8.5	Nutzungsbedingungen.....	73
4.8.6	Veranstaltungen	78
4.8.7	Vergleich aller Produktideen.....	79
4.9	Bedeutung für die ABG-Strategie	81
5	Ergebnisse	82
5.1	Erhärtung der Thesen.....	82
5.2	Konsequenzen für die Bibliotheken	83
6	Fazit	85
7	Literatur- und Quellenverzeichnis	86
7.1	Literatur	86

7.2	Online-Quellen	95
8	Anhang	97
A	Mitgliedsdauer von inaktiven Benutzern der ABG	97
B	Vertretung von Männern zwischen 26 und 50	98
C	Auswertung der Presseartikel über die ABG	99
D	Übersicht über die Entstehung der Vereinbarung mit Allschwil	99