

Planungen zur Bibliothek der Zukunft: Erfahrungen und Strategien des Bielefelder ProSeBiCA-Projekts

Bettina Koeper

Universitätsbibliothek Bielefeld

**Vortrag im Rahmen des HIS-Workshops
Bibliotheken an Universitäten und Fachhochschulen –
Organisation und Ressourcenplanung**

Hannover, 14.9.2004

Vortragsübersicht

- ❖ Einleitung: Dienstleistungsentwicklung als Kern der „Bibliothek der Zukunft“
- ❖ Das DFG-Projekt ProSeBiCA: Methodik und Ziele, Projektverlauf
- ❖ Die Nutzerbefragungen an der Universität Bielefeld: Konzeption und Ergebnisse
 - Befragung mit Adaptiver Conjoint-Analyse (ACA)
 - Befragung mit Choice-Based Conjoint-Analyse (CBC)
- ❖ Fazit

Einleitung

Dienstleistungsentwicklung als Kern der „Bibliothek der Zukunft“

bedeutet insbesondere:

⇒ Nutzerorientierung bei der Ausrichtung der Dienste

⇒ Kundenakzeptanz als neuer Maßstab

bildet die Basis für die internen Prozesse (Organisation, Geschäftsgänge)

erfordert neue Wege für die strategische Planung von Bibliotheken und den verstärkten Einsatz von Marketinginstrumenten (im Sinne der Marktforschung)

DFG-Projekt ProSeBiCA: Methodik

- ❖ Conjoint-Analyse = Methode der Kaufverhaltensforschung
 - Systematische Erfassung und Analyse von Kundenpräferenzen
 - Simulationen möglicher Wahl- und Nutzungsentscheidungen
 - Prospektive, auf *zukünftige* Gestaltung ausgerichtete Methode

- ❖ Anwendung:
 - Wirtschaft (insbes. Neuproduktentwicklung, Preispolitik)
 - Kaum im öffentlichen Bereich (Ausnahme: Gesundheitswesen)

- ❖ Begrifflichkeiten:
 - Merkmale und Ausprägungen, Leistungsangebote
 - A-priori-Segmentierung, Benefit-Segmentierung
 - Adaptive Conjoint-Analyse (ACA)
 - Choice-Based Conjoint-Analyse (CBC)

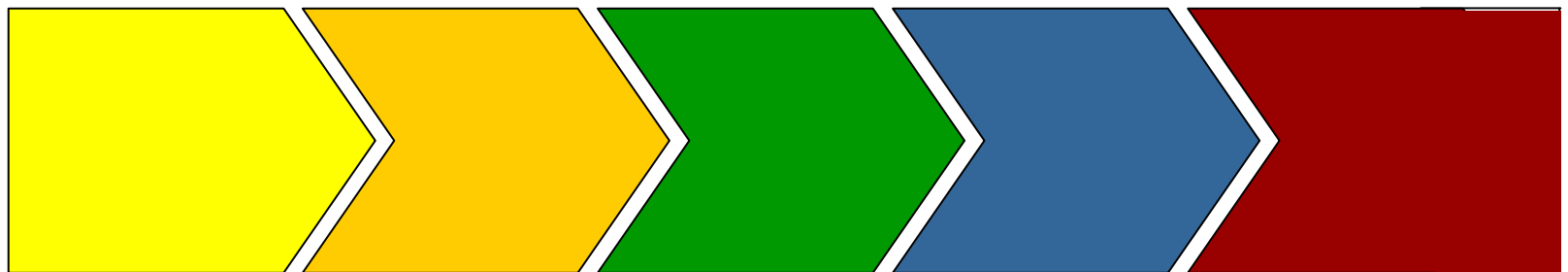
DFG-Projekt ProSeBiCA: Zielsetzung

Adaption der Conjoint-Analyse für den Bereich der wissenschaftlichen Bibliotheken

- ❖ Analyse- und Simulationsrahmen für die UB Bielefeld als Pilotbibliothek
 - Sammlung von Serviceideen • Durchführung von Nutzerbefragungen mittels Conjoint-Analyse • Ableitung konkreter Handlungsempfehlungen zur Ausrichtung des Servicespektrums
- ❖ Allgemeiner Analyse- und Simulationsrahmen für empirisch fundierte Strategieplanung auf der Basis von Nutzerpräferenzmessung
 - Übertragung des Befragungsansatzes für die allgemeine Nachnutzung • Bereitstellung eines entsprechenden Leitfadens

DFG-Projekt ProSeBiCA: Verlauf

Gemeinsames Projekt der UB Bielefeld und des Lehrstuhls für BWL, insb. Marketing an der Bielefelder Fakultät für Wirtschaftswissenschaften



Ideen-
generierung
März – Aug.
2004

ACA-
Befragung
Universität
Bielefeld
Okt. – Nov.
2004

CBC-
Befragung
Universität
Bielefeld
Mai - Juni
2005

ACA-
Befragung
Universität
Cottbus
Herbst
2005

Allgemeine
Ergebnisse u.
Empfehlungen
(Analyse – u.
Simulations-
rahmen)

Befragung Bielefeld: Ideengenerierungsphase

Ideenquellen:



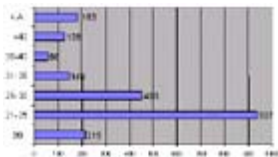
Sekundäranalysen: politische Beiträge, Strategie-papiere, Fachzeitschriften, Ideendatenbanken etc.



Voruntersuchungen von Bibliotheksnutzern (2004 Seminar am Lehrstuhl für BWL und Marketing)



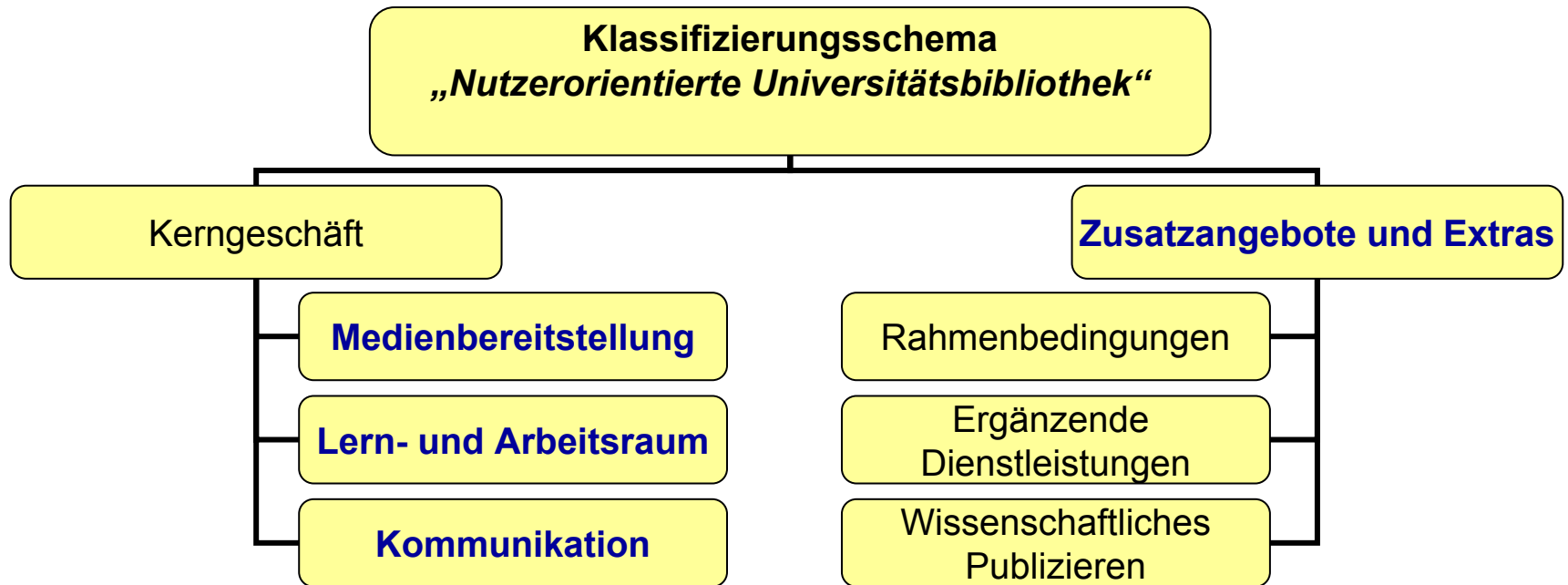
Umfragen & Workshops mit Wissenschaftlern und Bibliothekaren (in Bielefeld, Cottbus und Kansas)



Statistische Analyse von Bibliotheksnutzungsdaten (Identifikation von Bibliotheksnutzertypen)

Befragung Bielefeld: Ideengenerierungsphase

Ergebnis: 250 neue Ideen für Bibliotheksdienste



ACA-Befragung Bielefeld: Befragungsdesign

Von den Serviceideen zum ACA-Fragebogen:

- ❖ Auswahl von Dienstleistungen aus der Ideenliste
- ❖ Definition von Merkmalen und unterschiedlichen, alternativen Ausprägungen
- ❖ Präsentation der Ausprägungen mit Bild und Text
- ❖ Fragebogenerstellung mit spezieller ACA-Online-Software
- ❖ Umsetzung in vier vordefinierten Fragetypen (z.T. dynamisch), mittels derer die Präferenz von Serviceausprägungen abgefragt wird

ACA-Befragung Bielefeld: Befragungsdesign

Fragetyp: Einzelbewertung von Servicealternativen

Bitte geben Sie an, wie stark Sie sich wünschen, dass die hier dargestellten Services aus dem Bereich "Kontoverwaltung, -benachrichtigung und -auskunft" angeboten werden!

Gar nicht Wenig Mittel Sehr Extrem

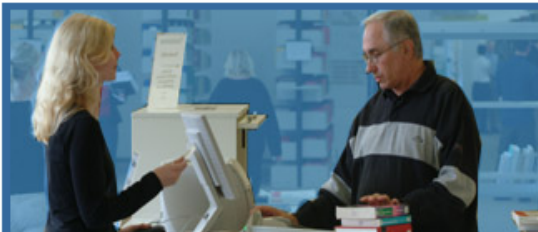
	Gar nicht	Wenig	Mittel	Sehr	Extrem
 <p>Selbstverwaltung des Ausleihkontos online: Der Nutzer kann den Status seines Ausleihkontos jederzeit online abfragen und Verlängerungen vornehmen sowie per Post oder E-Mail Benachrichtigungen erhalten (Ist-Zustand).</p>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
 <p>SMS-Benachrichtigung: Zusätzlich zum derzeitigen Ist-Zustand kann sich der Nutzer gebührenpflichtig per SMS über das Leihfristende informieren lassen.</p>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
 <p>Verlängerungen und Vormerkungen: Zusätzlich zum derzeitigen Ist-Zustand können Verlängerungen und Vormerkungen auch per Telefon und SMS erfolgen.</p>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
 <p>Selbstbedienungseinrichtung für Gebührenzahlung: Zusätzlich zum derzeitigen Ist-Zustand können Überziehungs- und Benachrichtigungsgebühren an einem Selbstbedienungsterminal entrichtet werden.</p>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ACA-Befragung Bielefeld: Befragungsdesign

Fragetyp: Unterschiedsbewertung Bester/Schlechtester

Wie wichtig wäre Ihnen persönlich der Unterschied zwischen den beiden folgenden Alternativen im Servicebereich „Abholung und Lieferung“?

Absolut unwichtig — Unwichtig — Wichtig — Sehr wichtig



Herkömmliche Ausleihe: Die Ausleihe von Büchern erfolgt an den dafür vorgesehenen Ausleihterminals (Ist-Zustand).

--- anstelle von: ---



Drive-In-Buchausleihe: Neben der herkömmlichen Ausleihe am Terminal können die bestellten Bücher auch an einem speziellen Ausleihterminal an der Uni-Straße bereitgestellt werden.

ACA-Befragung Bielefeld: Befragungsdesign

Fragetyp: Paarvergleiche von Servicealternativen

Wenn alle andere Services in dem soeben betrachteten Bereich „Lern- und Arbeitsraum“ identisch wären, würden Sie die linke oder die rechte Servicekombination bevorzugen?



Herkömmliche Diskussionsräume: Bereitstellung von durchschnittlich einem größeren, mit Tischen und Stühlen ausgestatteten Diskussionsraum pro Fachbibliothek (Ist-Zustand).



Katalog-PCs: Herkömmlicher PC-Pool mit der Möglichkeit zur Katalogrecherche und passwortgeschütztem Internetzugang (Ist-Zustand).



Diskussionsräume mit gehobener Ausstattung: Bereitstellung von durchschnittlich einem größeren, zusätzlich mit Pinnwand, Flipchart, Tafel und Overhead-Projektor ausgestatteten Diskussionsraum pro Fachbibliothek.



Textverarbeitungs-Workstations: Zusätzlich zu den Katalog-PCs werden Textverarbeitungsplätze bereitgestellt, die mit den entsprechenden Programmen, Internetzugang, Scanner und Drucker ausgestattet sind.

oder

Links sehr stark bevorzugt — Links bevorzugt — Indifferent — Rechts bevorzugt — Rechts sehr stark bevorzugt

ACA-Befragung Bielefeld: Befragungsdesign

Fragetyp: Gesamtbewertung von Servicepaketen

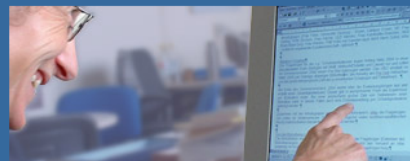
Bitte tragen Sie eine Zahl zwischen 0 und 100 ein, wobei 0 - *"Ich würde dieses Angebot niemals nutzen, wenn alternative Services mit anderen Ausprägungen zur Verfügung stünden."* und 100 - *"Ich würde dieses Angebot auf jeden Fall nutzen, wenn alternative Dienstleistungen mit anderen Ausprägungen zur Verfügung stünden."* bedeutet.



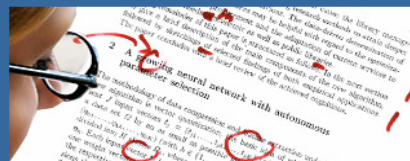
Bibliotheksausweis mit Zahlungsfunktion: Zusätzlich zur herkömmlichen Funktionalität kann man mit dem Bibliotheksausweis auch Kopien, Ausdrücke und Bibliotheksgebühren bezahlen.



Online-Auktionsplattform: Online-Büchershop auf der Bibliothekshomepage über den Lehr- oder forschungsrelevante Bücher von Privat an Privat ge- und verkauft werden können.



Begutachtetes Online-Publishing-Portal: Zentral gepflegte Online-Plattform, auf der wissenschaftliche Ergebnisse, z.B. in Form von Arbeitspapieren und Forschungsberichten, nach einem Peer-Review-Prozess (Begutachtung und Auswahl qualitativ hochwertiger Arbeiten) publiziert und einer öffentlichen Diskussion zugänglich gemacht werden können.



Proof-Reading: Gebührenpflichtiger Korrekturdienst („proof-reading“) durch Muttersprachler für deutsche und englische Texte.



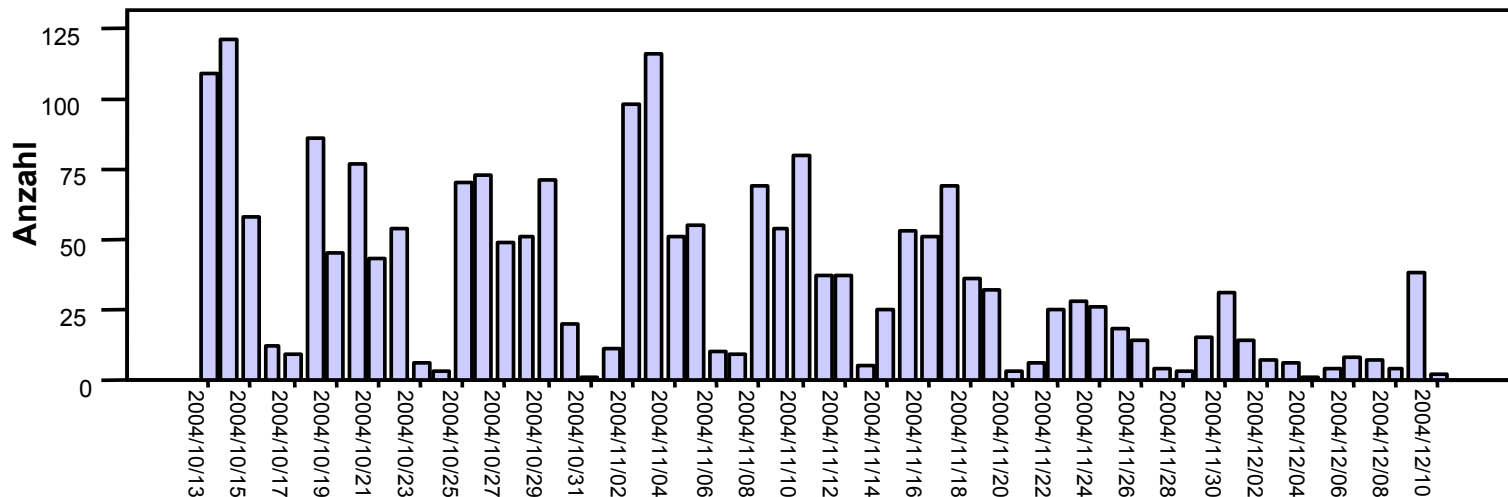
Lesungen und Vorträge: Öffentliche Lesungen und Vorträgen zu aktuellen wissenschaftlichen/populären Themen in den Räumlichkeiten der Bibliothek.



ACA-Befragung Bielefeld: Ergebnisse

Befragungsdauer: 13. Oktober bis 10. Dezember 2004
Beteiligung von über 2.000 Personen!

- Demographika & allgemeine Fragen (N = 2.122)
- Medienbereitstellung (37 Auspr.) (N=579)
- Lern- und Arbeitsraum (42 Auspr.) (N=540)
- Kommunikation (24 Auspr.) (N=455)
- Zusatzangebote (15 Auspr.) (N=548)



ACA-Befragung Bielefeld: Ergebnisse

- ❖ Demographika & allgemeine Fragen
⇒ Ergebnisse sind repräsentativ!

- ❖ Medienbereitstellung
- ❖ Lern- und Arbeitsraum
- ❖ Kommunikation
- ❖ Zusatzangebote

Drei mögliche Sichtweisen:
Allgemeine Präferenzen
Differenzierung nach
A-priori-Gruppen
Einteilung nach
Benefit-Segmenten

ACA-Befragung Bielefeld: Ergebnisse

Bereich „Bibliothek als Lern- und Arbeitsraum“, z.B.:

- Merkmal: Orientierung in der Bibliothek
Allg. Präferenzfolge (absteigend): Optimiertes Leitsystem, Herkömmliches Leitsystem, Detaillierte Standortbeschreibung, Mobile Wegbeschreibung u. Navigation
 - Merkmal: PC-Arbeitsplätze
Allg. Präferenzfolge (absteigend): Katalog-PCs, Textverarbeitung-Workstations, Multimedia-Workstations, Kommunikationskabinen
- ⇒ Beide Merkmale: Deutliche Präferenz für die ersten Ausprägungen → Tendenz zur Bevorzugung von eher pragmatischen, technisch weniger aufwändigen Lösungen

ACA-Befragung Bielefeld: Ergebnisse

Bereich „Bibliothek als Lern- und Arbeitsraum“, z.B.:

- Merkmal: Individuelle Lern- und Arbeitsplätze
Allg. Präferenzfolge (absteigend): **Herkömmliche Tischapparate, Lernkabinen, mobile Tischapparate, Trennwände**
⇒ Deutliche Präferenz für den Ist-Zustand: keine Priorität für Änderungen in diesem Bereich
- Weitere Merkmale:
 - Diskussionsräume
 - Raumatmosphäre
 - Entspannung
 - Optimierung/Vereinfachung der Raumnutzung
 - Optimierung der Sitz- u. Arbeitsmöglichkeiten
 - Ausleihbare Ausstattung
 - Technische Ausstattung in der Bibliothek

ACA-Befragung Bielefeld: Ergebnisse

Bereich „Medienbereitstellung“, z.B.:

- Merkmal: Rechercheunterstützung durch Bibliothekar
Allg. Präferenzfolge (absteigend): **Gemeinsame Recherche, Wissenschaftliche Fernauskunft, Auftragsrecherche, Keine Rechercheunterstützung**
⇒ Unterstützung generell gewünscht, Nutzer favorisieren
Hilfestellung, nicht aber vollständige Abgabe der Recherche
- Merkmal: Online-Rechercheunterstützung
Allg. Präferenzfolge (absteigend): **Suchzeilengenerator, Rezension, Virtueller Agent, Keine Online-Rechercheunterstützung**

ACA-Befragung Bielefeld: Ergebnisse

Bereich „Medienbereitstellung“, z.B.:

- Merkmal: Medienbestand
Allg. Präferenzfolge (absteigend): Erweiterung gedruckter Medienbestand, Erweiterung digitaler Medienbestand, Online-Semesterapparat, E-Books, Lernsoftware, Radioarchive
- Weitere Merkmale:
Recherchemöglichkeiten ■ Online-Informationen über die katalogisierten Medien ■ MyLibrary ■ Abholung und Lieferung ■ Rahmenbedingungen der Abholung, Lieferung und Ausleihe

ACA-Befragung Bielefeld: Ergebnisse

Bereich „Kommunikation“, z.B.:

- Merkmal: Einführung neuer Nutzer
Allg. Präferenzfolge (absteigend): **Herkömmliche Einführung, Starterpaket, virtueller Bibliotheksrundgang, Spielerische Bibliothekseinführung**
⇒ Nutzer wünschen eher vermittelte und auf sie zugeschnittene Hilfestellungen, weniger die Einführung im „Do it yourself-Verfahren“
- Weitere Merkmale:
Bekanntmachungen ■ 1:1 Kommunikation ■ Rückkopplung ■ Kontoverwaltung, -benachrichtigung, -auskunft ■ Aus- und Weiterbildungsveranstaltungen

ACA-Befragung Bielefeld: Ergebnisse

Bereich „Zusatzangebote“, z.B.:

- Merkmal: User-Card
Allg. Präferenzfolge (absteigend): Uni-User-Card, Bibliotheksausweis mit Zahlungsfunktion, Bibliotheksausweis
- Merkmal: Wissenschaftliches Publizieren
Allg. Präferenzfolge (absteigend): Begutacht. Online-Publishing-Portal, Offenes Online-Publishing-Portal, kein Online-Publishing
⇒ Grundsätzlicher Bedarf nach Angebot von Online-Publishing
- Weitere Merkmale:
Extra-Online-Plattformen ■ Unterstützung bei Erstellung wissenschaftlicher Arbeiten ■ Zusatzveranstaltungen

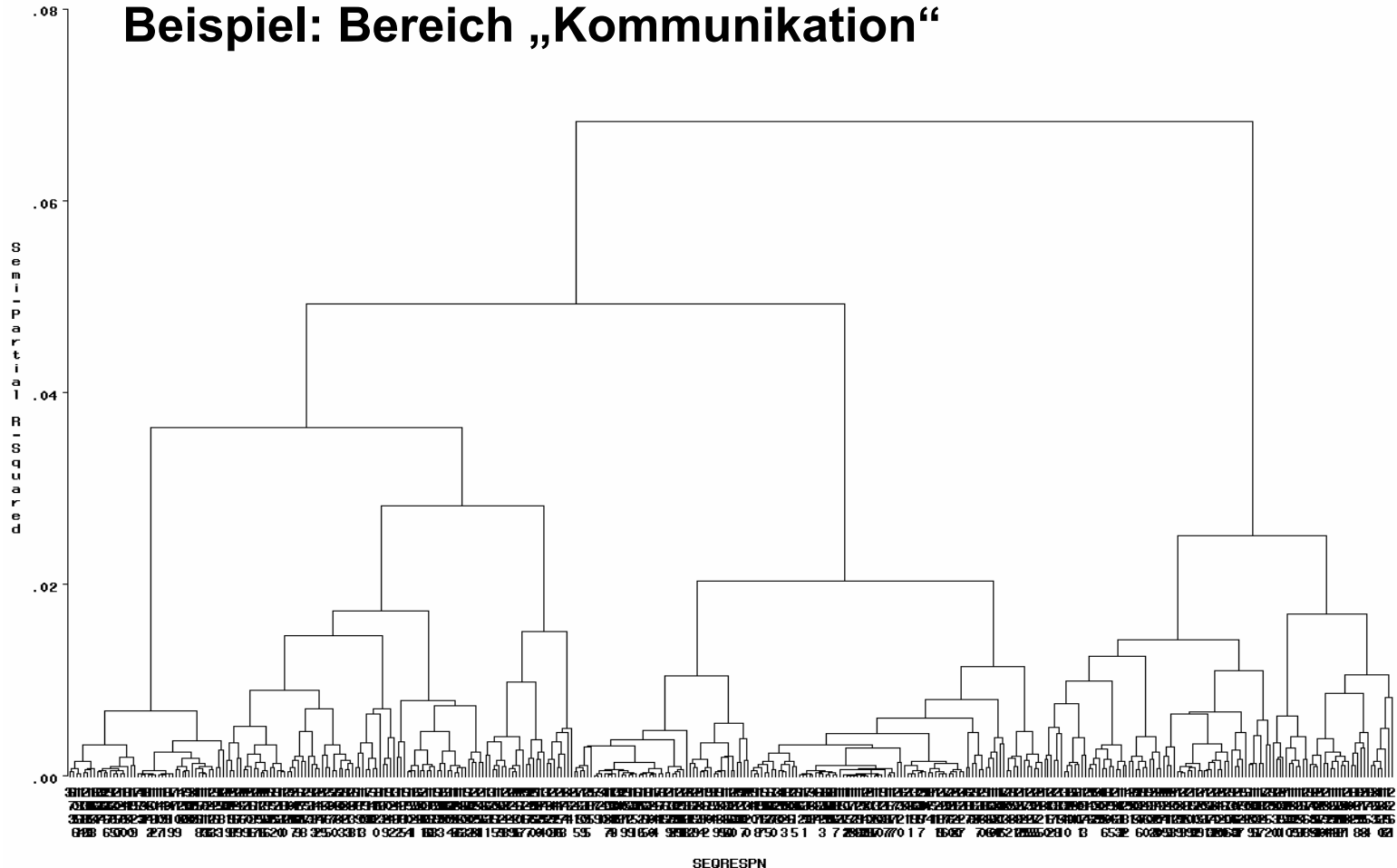
ACA-Befragung Bielefeld: Ergebnisse

A-priori Segmente:

- Studierende:
 - Viele Aspekte im Vergleich zu den anderen Nutzersegmenten ähnlich bewertet
 - Unterschiede in Nutzung der Bibliothek als Lern- und Arbeitsraum und der damit verbundenen Komfortangebote
- Wissenschaftler:
 - Unterscheiden sich am stärksten von den anderen Gruppen
 - Neigen am meisten zu Differenzierungen u. Akzentsetzungen
 - Lehnen nicht auf ihre Bedürfnisse zugeschnittene Services kategorisch ab, legen besonderen Wert auf Kerngeschäft
- Externe:
 - Haben eher moderate Einstellungen
 - Weisen ähnliche Nutzenwerte auf wie Studierende (Ausnahme: einige spezifische, die externe Nutzung betreffenden Aspekte)

ACA-Befragung Bielefeld: Ergebnisse

Bildung von Benefit-Segmenten (Clusterung) Beispiel: Bereich „Kommunikation“



ACA-Befragung Bielefeld: Ergebnisse

Benefit-Segmente im Bereich „Kommunikation“:

- Cluster 1: Die involvierten und innovativen Nutzer (N=184)
 - Hohe Nutzungswahrscheinlichkeiten
 - Unterscheiden sehr stark zw. den einzelnen Services
 - Finden hohen Nutzen in neuen innovativen Ideen
- Cluster 2: Die Traditionalisten (N=138)
 - Eher niedrige Nutzungswahrscheinlichkeiten
 - Wenig differierende Präferenzen bei einigen (Stammgeschäft), sehr unterschiedliche Präferenzen bei anderen Diensten (neue Bereiche)
- Cluster 3: Die Online-Kommunikation Befürworter (N=103)
 - Hohe Nutzungswahrscheinlichkeiten
 - Unterscheiden sehr stark zw. einzelnen Angeboten
 - Bevorzugen Online-Kommunikationsmittel

CBC-Befragung Bielefeld

- ❖ Analyse von 6 Merkmalen, aus der ACA-Befragung abstrahiert:
 - Innovationsstrategie im Dienstleistungsangebot
 - Unterstützungsgrad
 - Arbeitsort bei Nutzung der Bibliotheksangebote
 - Ausmaß der Servicespezialisierung
 - Erweiterung um kostenpflichtige Zusatzdienste
 - Präsentation von Dienstleistungen




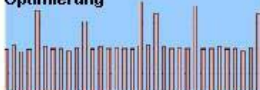








mit insgesamt 16 Ausprägungen

- ❖ Befragung mit spezieller Online-CBC-Software, Präsentation der Merkmale in Text und Bild
- ❖ Befragungszeitraum: 4. Mai bis 30. Juni 2005

CBC-Befragung Bielefeld: Befragungsdesign

Bewertung von kompletten Servicepaketen

Wenn dies die einzigen Alternativen in der Serviceausrichtung wären, welche würden Sie wählen:

Innovationsstrategie im Dienstleistungsangebot	Reaktive Innovationsstrategie 	Selektive Innovationsstrategie 	Progressive Innovationsstrategie 	
Erweiterung um kostenpflichtige Zusatzdienste	Kostenpflichtige Zusatzdienste geringen Umfangs BASIS	Kostenpflichtige Zusatzdienste mittleren Umfangs EXTRAS + BASIS	Kostenpflichtige Zusatzdienste größeren Umfangs VIELE EXTRAS + BASIS	
Ausmaß der Servicespezialisierung	Gleichmäßige Bestrebungen 	Schwerpunktmäßige Optimierung 	Punktuelle Spitzenleistung 	KEINE von den hier vorgestellten alternativen Serviceausrichtungen
Grad der Unterstützung	Eigenständiges Arbeiten 	Unterstütztes Arbeiten 	Aufgabendelegation 	
Arbeitsort zur Nutzung der Bibliotheksangebote	Virtuelle Bibliothek 	Bibliothek als Arbeitsraum 	Virtuelle Bibliothek 	
Präsentationsform von Dienstleistungen	Pragmatisch-sachliche Präsentationsform von Services 	Anregend-unterhaltsame Präsentationsform von Services 	Pragmatisch-sachliche Präsentationsform von Services 	

CBC-Befragung Bielefeld: Ergebnisse

- ❖ Teilnahme von 1.672 Personen, Ergebnisse sind repräsentativ
- ❖ Allgemeine Präferenz (Gesamtstichprobe): häufig „Mittelweg“ gewählt
- Innovationsstrategie im Dienstleistungsangebot
Allgemeine Präferenzfolge der Ausprägungen:

reaktive Innovationsstrategie	(3. Rang, deutlicher Abstand!)
<i>selektive Innovationsstrategie</i>	(1. Rang, klarer Favorit)
progressive Innovationsstrategie	(2. Rang)
- Arbeitsort bei Nutzung der Bibliothek
Allgemeine Präferenzfolge der Ausprägungen:

<i>Bibliothek als Arbeitsort</i>	(wird klar favorisiert)
Virtuelle Bibliothek	(weniger gewünscht)

CBC-Befragung Bielefeld: Ergebnisse

- **Unterstützungsgrad:**
Allgemeine Präferenzfolge der Ausprägungen:

eigenständiges Arbeiten	(2. Rang)
<i>unterstütztes Arbeiten</i>	(1. Rang, klare Präferenz)
Aufgabendelegation	(3. Rang, deutlich niedrigste Werte!)

- **Ausmaß der Servicespezialisierung**
Allgemeine Präferenzfolge der Ausprägungen:

Gleichmäßige Bestrebungen	(2. Rang)
<i>Schwerpunktmäßige Optimierung</i>	(1. Rang, klare Präferenz)
Punktuelle Spitzenleistungen	(3. Rang, kaum gewünscht)

CBC-Befragung Bielefeld: Ergebnisse

- Erweiterung um kostenpflichtige Zusatzdienste
Allgemeine Präferenzfolge der Ausprägungen:
 - in geringem Umfang (2. Rang)
 - in mittlerem Umfang* (1. Rang, wenig Abstand zu Rang 2)
 - in größerem Umfang (3. Rang, in deutlichem Abstand)

- Präsentation von Dienstleistungen
Allgemeine Präferenzfolge der Ausprägungen:
 - Sachliche Präsentation* (präferiert)
 - Anregende Präsentation (weniger präferiert, keine starke Differenzierung innerhalb Merkmal)

Fazit

- ❖ Generell großes Interesse für die Befragungen bei den Nutzern feststellbar
- ❖ Befragungsart (online) und Befragungsdesign (Visualisierung) geeignet
- ❖ Nutzer nehmen Anteil an Bibliotheksentwicklung, wünschen durchaus den Ausbau von (innovativen) Diensten
- ❖ Bestätigung des methodischen Ansatzes: Konkrete (ACA) und abstrakte (CBC) Ergebnisse für Weiterentwicklung von Dienstleistungen sowie für die Gesamtplanung der Bibliothek

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

**Für Fragen stehe ich jederzeit
gerne zur Verfügung:**

bettina.koeper@uni-bielefeld.de

Tel. 0521 / 106-4057