



Dienstleistungen – aber wie?

**Planungsinstrumente für die Serviceorientierung von
wissenschaftlichen Bibliotheken**

**Bettina Koeper
Universitätsbibliothek Bielefeld**

95. Deutscher Bibliothekartag, Dresden 2006



Übersicht

- Das Projekt ProSeBiCA
 - Eckdaten des Projekts
 - Befragung mittels Adaptiver Conjoint-Analyse (ACA)
 - Befragung mittels Choice-Based Conjoint-Analyse (CBC)
- Kooperationen: Mögliche Verknüpfungen von Marktforschung und Qualitätsmessung
- Ausblick

Eckdaten des Projekts ProSeBiCA

- Gefördert durch die DFG (1.3.04 – 30.4.06)
- Kooperationsprojekt mit dem Lehrstuhl für Betriebswirtschaftslehre, insbes. Marketing an der Fakultät für Wirtschaftswissenschaften, Universität Bielefeld
- Ziel: Adaption der Conjoint-Analyse als Instrument der Marktforschung für das gesamte Dienstleistungsspektrum wissenschaftlicher Bibliotheken, Entwicklung eines Analyse- und Simulationsrahmens für Strategieplanung auf Basis von Nutzerpräferenzmessung, Ableitung allgemeiner Empfehlungen für Serviceentwicklung

Eckdaten des Projekts

Meilensteine:

- Ideengenerierungsphase, März bis August 2004
- ACA-Befragung an der Universität Bielefeld, Oktober bis Dezember 2004
- CBC-Befragung an der Universität Bielefeld, Mai bis Juni 2005
- Kombinierte ACA- und CBC-Befragung an der Universität Cottbus, November 2005 bis Januar 2006



ACA-Befragung Bielefeld: Befragungsdesign

- Umfang: 29 Merkmale mit insgesamt 118 Ausprägungen
- Beschreibung in Text + Bild, Nutzung von ACA-Online-Software
- 4 Fragetypen; Bsp.: *Ausprägungspräferenzen*

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
 <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: Ergebnisse

- Befragungszeitraum: 13. Okt. bis 10. Dez. 2004
 - Über 2.000 Teilnehmer
 - Ergebnisse sind repräsentativ für Grundgesamtheit

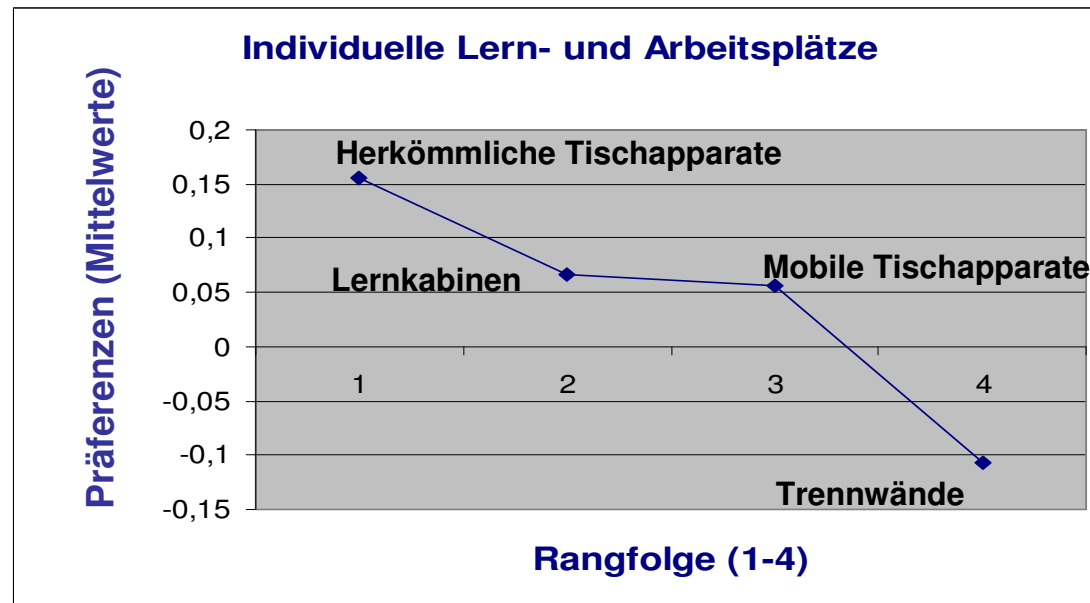
 - Demographika & allg. Fragen (N = 2.122)

 - Medienbereitstellung (N = 579)
 - Lern- und Arbeitsraum (N = 540)
 - Kommunikation (N = 455)
 - Zusatzangebote (N = 548)
- } Allgemeine Präferenzen
Differenzierung nach
A-priori-Gruppen
Einteilung nach
Benefit-Segmenten

ACA-Befragung Bielefeld: Ergebnisse

Merkmal: **Individuelle Lern- und Arbeitsplätze**

Allg. Präferenzfolge (absteigend): *Herkömmliche Tischapparate; Lernkabinen; mobile Tischapparate; Trennwände*

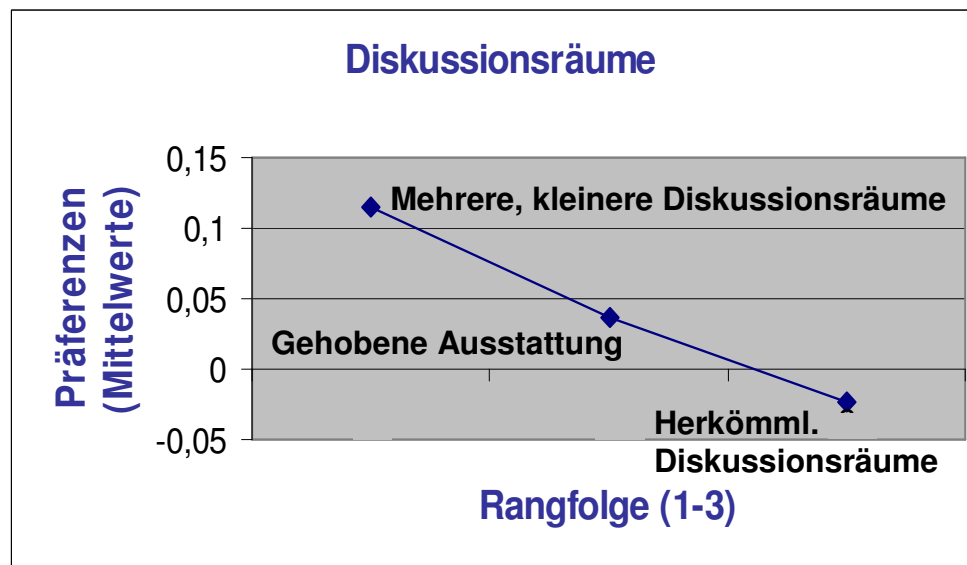


Präferenz für Ist-Zustand \Rightarrow keine Priorität für Veränderung

ACA-Befragung Bielefeld: Ergebnisse

Merkmal: **Diskussionsräume**

Allg. Präferenzfolge (absteigend): *Mehrere, kleinere Räume; Räume mit gehobener Ausstattung; Herkömmliche Diskussionsräume*

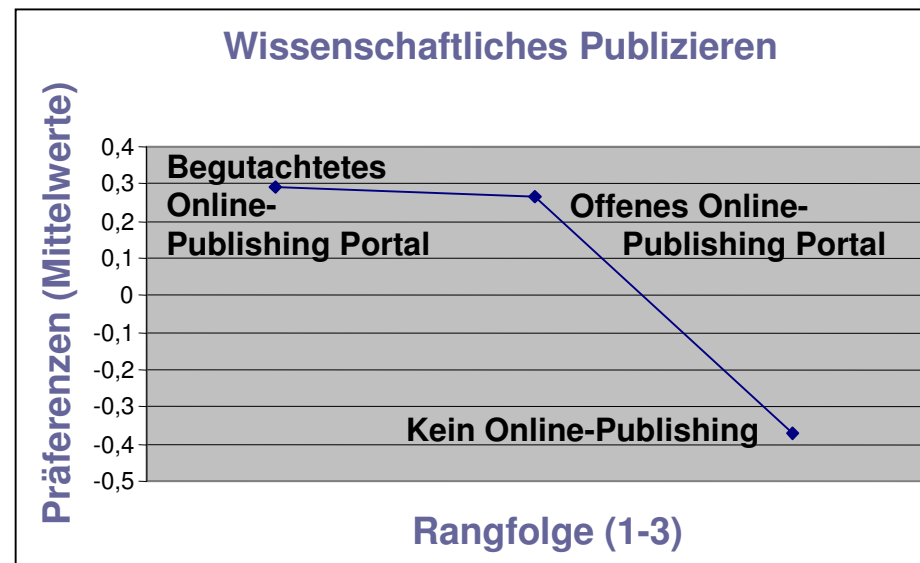


⇒ Bemühen um zusätzliche Diskussionsräume,
ergänzend: Verbesserung in Ausstattung (z.B. Smartboard)

ACA-Befragung Bielefeld: Ergebnisse

Merkmal: **Wissenschaftliches Publizieren**

Allg. Präferenzfolge (absteigend): *Begutachtetes Online-Publishing Portal; Offenes Online-Publishing-Portal; kein Online-Publishing*

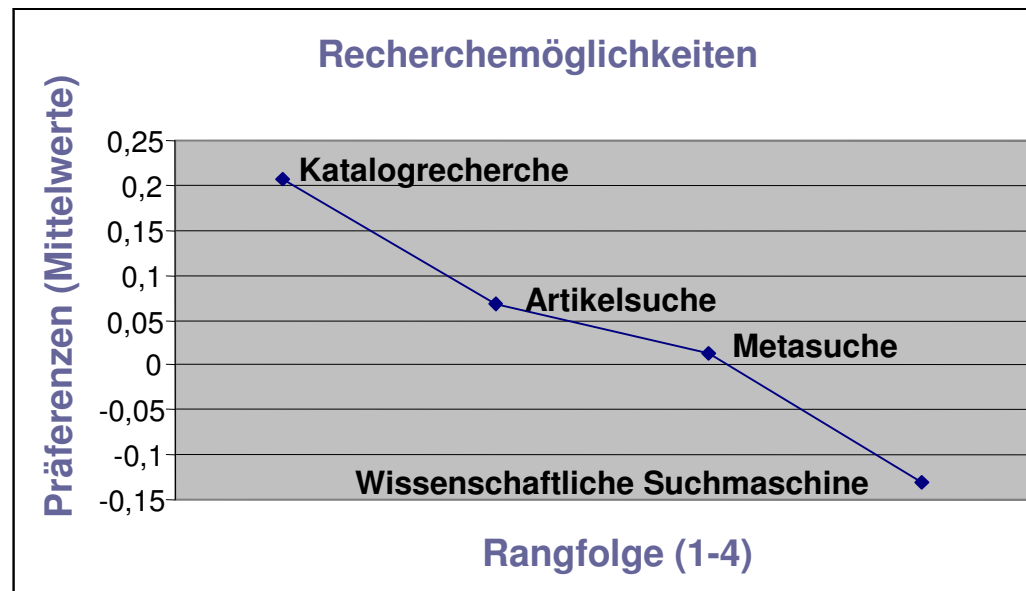


⇒ Dringender Bedarf hinsichtlich Online-Publishing, Unterstützung für entsprechende Initiativen

ACA-Befragung Bielefeld: Ergebnisse

Merkmal: **Recherchemöglichkeiten**

Allg. Präferenzfolge (absteigend): *Katalogrecherche; Artikelsuche; Metasuche; Wissenschaftliche Suchmaschine*



⇒ Innovationen im Bereich wissenschaftlicher Suchmaschine erfordern flankierende Maßnahmen (Werbung!)






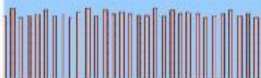











CBC-Befragung Bielefeld

- 6 Merkmale mit jeweils 2-3 Ausprägungen, aus der ACA-Befragung abstrahiert
- Befragung mit spezieller Online-CBC-Software, Präsentation der Merkmale in Text und Bild
- Befragungszeitraum: 4. Mai bis 30. Juni 2005
- Teilnahme von 1.672 Personen
- Ergebnisse repräsentativ für Grundgesamtheit

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

Allgemeine Präferenzfolge:

- Innovationsstrategie im Dienstleistungsangebot:
 - reaktive Innovationsstrategie* (3. Rang, mit Abstand!)
 - selektive Innovationsstrategie* (1. Rang, klarer Favorit)
 - progressive Innovationsstrategie* (2. Rang)
- Arbeitsort bei Nutzung der Bibliothek:
 - Bibliothek als Arbeitsort* (1. Rang, wird klar favorisiert)
 - Virtuelle Bibliothek* (2. Rang, weniger gewünscht)
- Unterstützungsgrad:
 - eigenständiges Arbeiten* (2. Rang)
 - unterstütztes Arbeiten* (1. Rang, klare Präferenz)
 - Aufgabendelegation* (3. Rang, deutlich niedrigste Werte!)

CBC-Befragung Bielefeld: Ergebnisse

Allgemeine Präferenzfolge:

- Ausmaß der Servicespezialisierung:
 - Gleichmäßige Bestrebungen* (2. Rang)
 - Schwerpunktmäßige Optimierung* (1. Rang, klare Präferenz)
 - Punktuelle Spitzenleistungen* (3. Rang, kaum gewünscht)
- Erweiterung um kostenpflichtige Zusatzdienste:
 - 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:
 - Sachliche Präsentation* (präferiert, keine starke
 - Anregende Präsentation* Differenzierung!)

Kooperationen

- Informationsaustausch mit Sheridan Libraries an der Johns Hopkins University (Baltimore, MD)
⇒ CAPM - Comprehensive Access to Printed Materials
- Kontakt zu der Association of Research Libraries (ARL)
⇒ LibQUAL+™ - Messung von Servicequalität in Bibliotheken
entwickelt von ARL und Texas A&M University
standardisierter Fragebogen
beruht auf Technik der *Gap-Analyse*
- Idee: Integration der methodischen Ansätze von CAPM – LibQUAL - ProSeBiCA

Ausblick

- Fortsetzung der internationalen Kooperationsplanungen (Sheridan Libraries, ARL und weitere Partner)
- Vergleich der Ergebnisse Bielefeld – Cottbus:
Ableitung allgemeiner Empfehlungen für Entwicklung zukünftiger Bibliotheksdienstleistungen
⇒ auf *abstrahierter / strategischer* Ebene (CBC) möglich
⇒ auf *konkreter Serviceebene* (ACA) nur bedingt möglich
- Anwendung von (lokalspezifischer) Marktforschung für Bibliotheken ratsam!



**Informationen und Projektergebnisse
sind aufrufbar unter der URL:**

www.prosebica.de

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!