Die Bibliothek als Lern- und Arbeitsraum: Ergebnisse aus dem Projekt ProSeBiCA

Bettina Koeper
Universitätsbibliothek Bielefeld

Die Bibliothek „gestalten“
Fortbildung des HBZ, 30.05.2006

Übersicht

- Das Projekt ProSeBiCA: Methodik und Zielsetzung
- Befragung mittels Adaptiver Conjoint-Analyse (ACA)
  - Konzeption der Befragung
  - Ergebnisse aus dem Bereich „Die Bibliothek als Lern- und Arbeitsraum“
- Befragung mittels Choice-Based Conjoint-Analyse (CBC)
  - Konzeption und Ergebnisüberblick
- Ausblick

Methodik des ProSeBiCA-Projekts

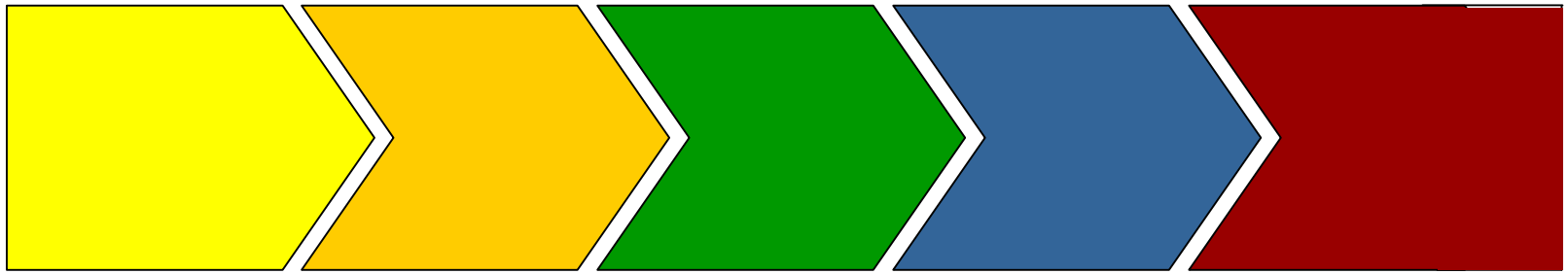
- Conjoint-Analyse = Methode der Kaufverhaltensforschung
  - Systematische Erfassung und Analyse von Kunden-präferenzen
  - Simulationen möglicher Wahl- und Nutzungsentscheidungen
  - Prospektive, auf *zukünftige* Gestaltung ausgerichtete Methode
- Anwendung
  - Wirtschaft (insbes. Neuproduktentwicklung, Preispolitik)
  - Kaum im öffentlichen Bereich (Ausnahme: Gesundheits-wesen)

Eckdaten des Projekts

- Gefördert durch die DFG (01.03.2004 – 30.04.2006)
- Kooperationsprojekt der Universitätsbibliothek Bielefeld und des Lehrstuhls für Betriebswirtschaftslehre, insbes. Marketing, Bielefelder Fakultät für Wirtschaftswissenschaften
- Ziel: Adaption der Conjoint-Analyse für das gesamte Dienstleistungsspektrum wissenschaftlicher Bibliotheken
  - Analyse- und Simulationsrahmen für die UB Bielefeld als Pilotbibliothek
  - Allgemeiner Analyse- und Simulationsrahmen für empirisch fundierte Strategieplanung auf Basis von Nutzerpräferenzmessung

Eckdaten des Projekts

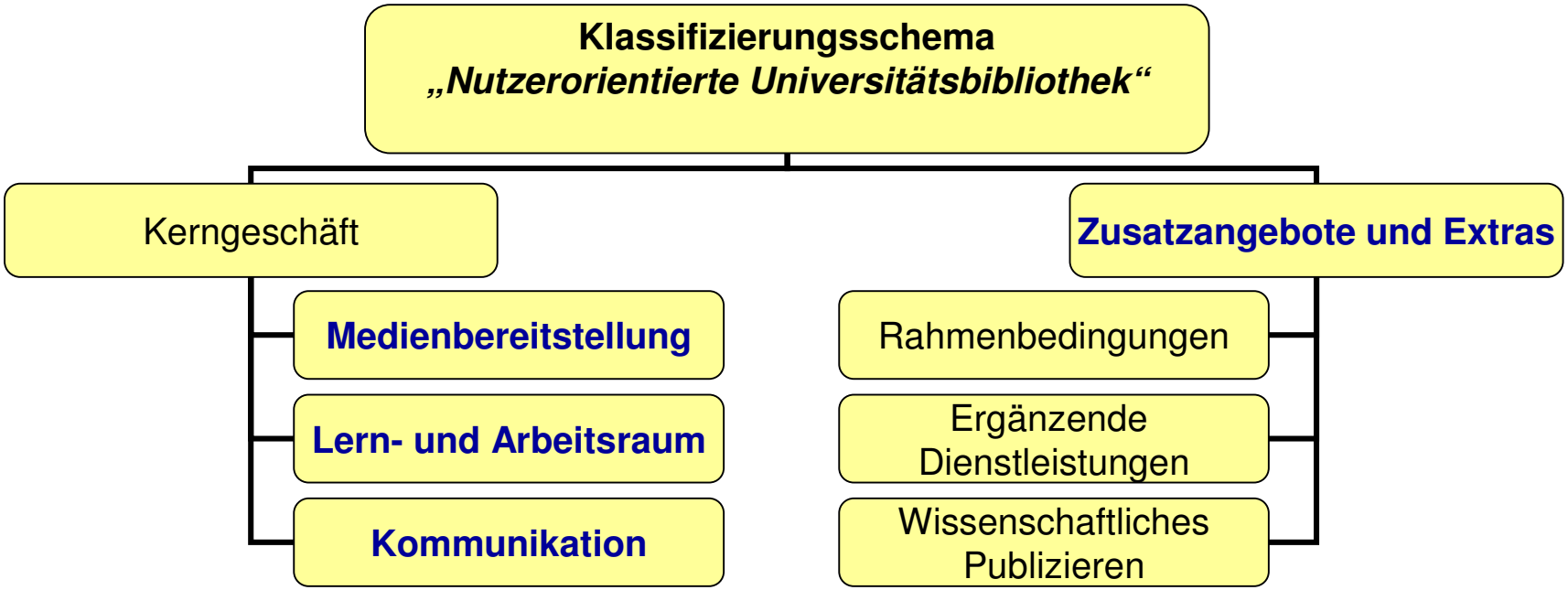
Meilensteine:



Ideen-generierung März – Aug. 2004	ACA-Befragung Universität Bielefeld Okt. – Dez. 2004	CBC-Befragung Universität Bielefeld Mai – Juni 2005	ACA-/CBC-Befragung Universität Cottbus Nov. 2005 – Jan. 2006	Allgemeine Ergebnisse u. Empfehlungen (Analyse – u. Simulations-rahmen)

Ideengenerierungsphase

- Verschiedene Quellen (z.B. Sekundäranalysen, Workshops)
- Ergebnis: 250 *neue* Ideen für Bibliotheksdienste



ACA-Befragung Bielefeld: Befragungsdesign

- Auswahl und Definition von 29 Merkmalen (Dienste) mit insgesamt 118 Ausprägungen (Formen eines Dienstes)
- Beschreibung in Text und Bild
- Nutzung von ACA-Online-Software
- Umsetzung in vier vordefinierten Fragetypen (z.T. dynamisch)

ACA-Befragung Bielefeld: Befragungsdesign

Fragetyp: Ausprägungspräferenzen

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

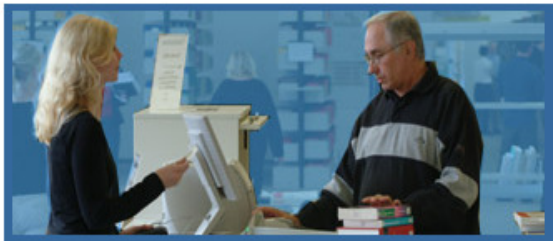
	Gar nicht	Wenig	Mittel	Sehr	Extrem
Selbstverwaltung des Ausleihkontos online: Der Nutzer kann den Status seines Ausleihkontos jederzeit online abfragen und Verlängerungen vornehmen sowie per Post oder E-Mail Benachrichtigungen erhalten (Ist-Zustand).	○	○	○	○	○
SMS-Benachrichtigung: Zusätzlich zum derzeitigen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

ACA-Befragung Bielefeld: Befragungsdesign

Fragetyp: Wichtigkeiten

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

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).

oder

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.

Links sehr stark bevorzugt		Links bevorzugt		Indifferent		Rechts bevorzugt		Rechts sehr stark bevorzugt
○	○	○	○	○	○	○	○	○

ACA-Befragung Bielefeld: Befragungsdesign

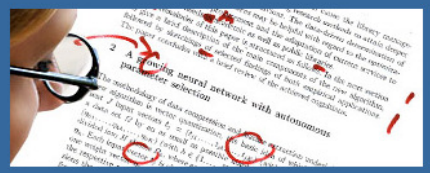
Fragetyp: Kalibrierungskonzepte

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, Ausdrucke 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

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

- Demographische & allgemeine 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

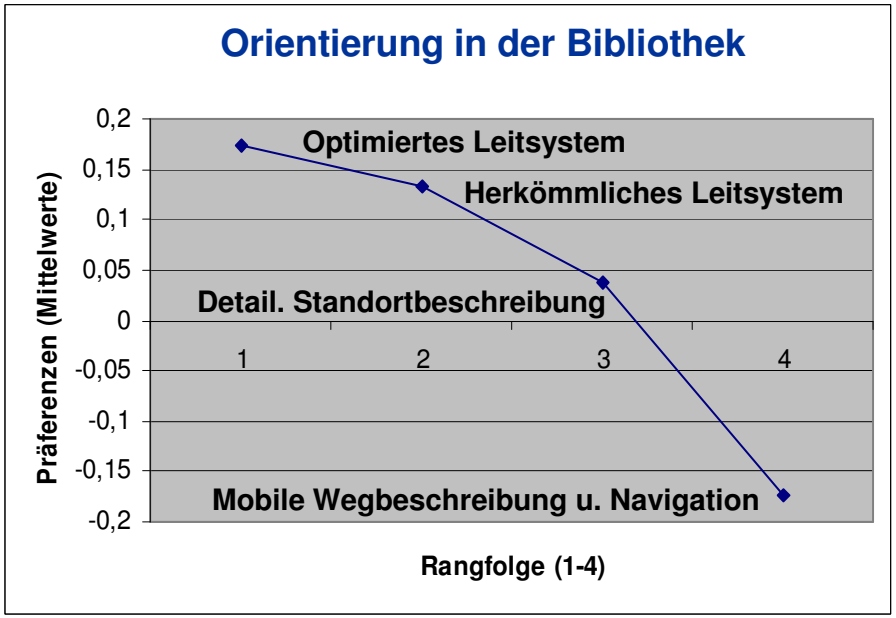
ACA-Befragung Bielefeld: Ergebnisse

Merkmale im Bereich „Lern- und Arbeitsraum“:

- Orientierung in der Bibliothek
- PC-Arbeitsplätze
- Individuelle Lern- und Arbeitsplätze
- Diskussionsräume
- Raumatmosphäre in der Bibliothek
- Entspannung in der Bibliothek
- Optimierung / Vereinfachung der Raumnutzung
- Optimierung der Sitz- und Arbeitsmöglichkeiten
- Ausleihbare Ausstattung zur Arbeit in der Bibliothek
- Technische Ausstattung in der Bibliothek vor Ort

ACA-Befragung Bielefeld: Ergebnisse

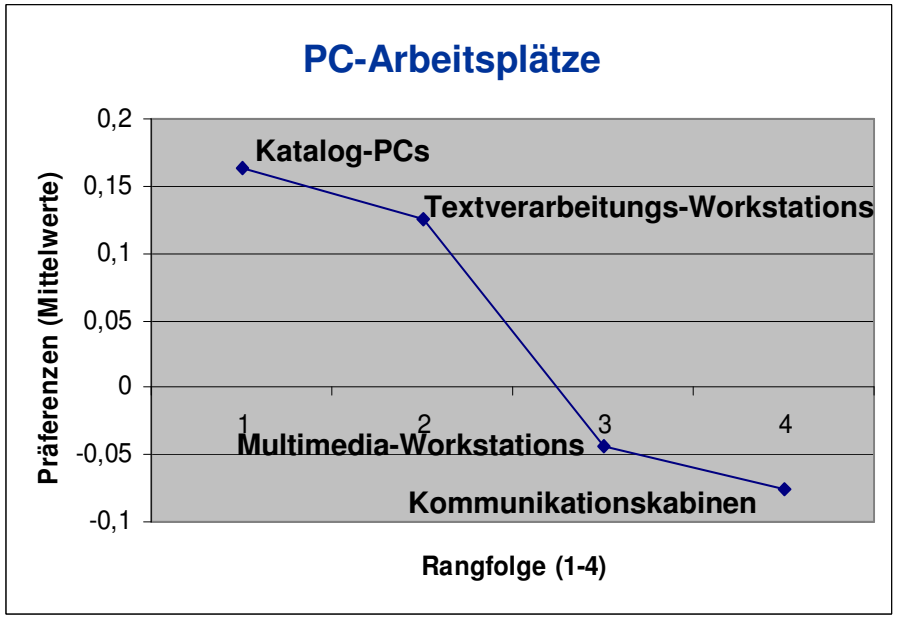
Merkmal: Orientierung in der Bibliothek
Allgemeine Präferenzfolge (absteigend): *Optimiertes Leitsystem; herkömmliches Leitsystem; detaillierte Standortbeschreibung eines Buches; mobile Wegbeschreibung und Navigation zum Buch*



⇒ Präferenz für Veränderung, jedoch nicht für technisch aufwändige Lösungen

ACA-Befragung Bielefeld: Ergebnisse

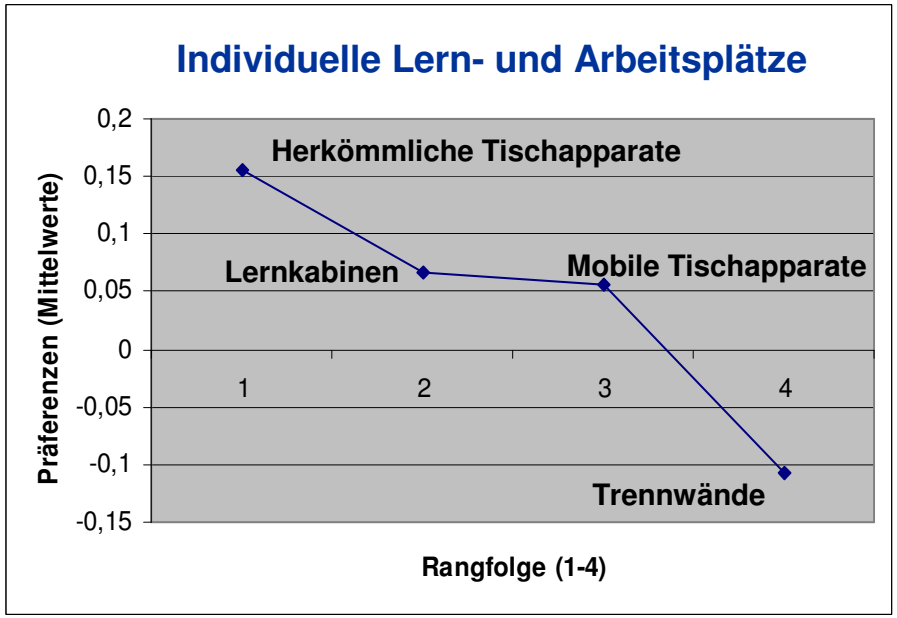
Merkmal: PC-Arbeitsplätze
Allgemeine Präferenzfolge (absteigend): *Katalog-PCs; Textverarbeitungs-Workstations; Multimedia-Workstations; Kommunikationskabinen*



⇒ Präferenz für Angebote mit unmittelbarem Bezug zur Arbeit in Bibliothek, die weiterreichenden Serviceangebote kaum gewünscht

ACA-Befragung Bielefeld: Ergebnisse

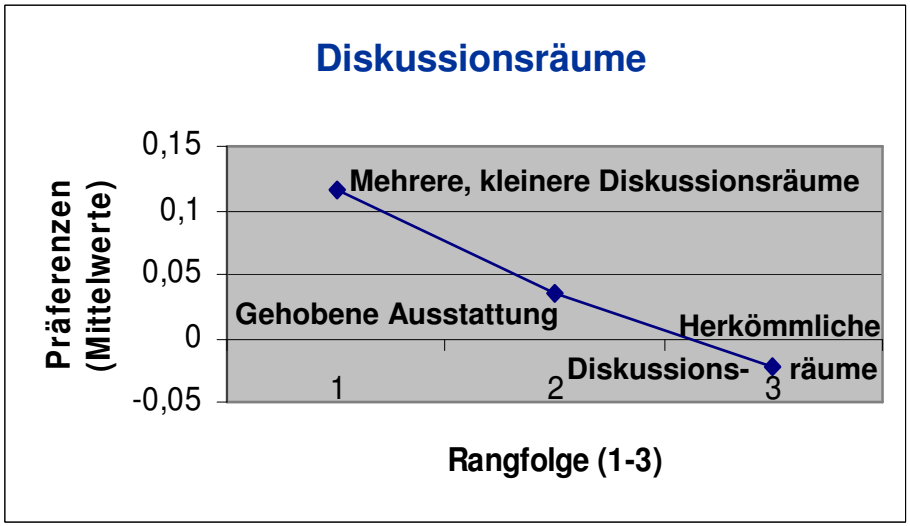
Merkmal: Individuelle Lern- und Arbeitsplätze
Allgemeine Präferenzfolge (absteigend): *Herkömmliche Tischapparate; Lernkabinen; mobile Tischapparate; Trennwände*



Präferenz für Ist-Zustand ⇒ keine *Priorität* für Veränderungen

ACA-Befragung Bielefeld: Ergebnisse

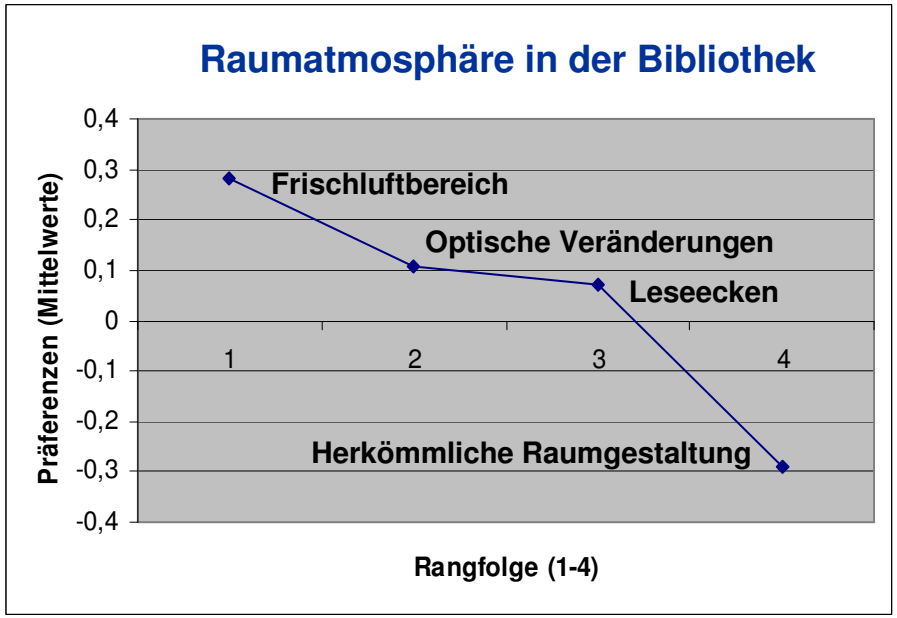
Merkmal: Diskussionsräume
Allgemeine Präferenzfolge (absteigend): *Mehrere kleinere Diskussionsräume; Diskussionsräume mit gehobener Ausstattung; herkömmliche Diskussionsräume*



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

ACA-Befragung Bielefeld: Ergebnisse

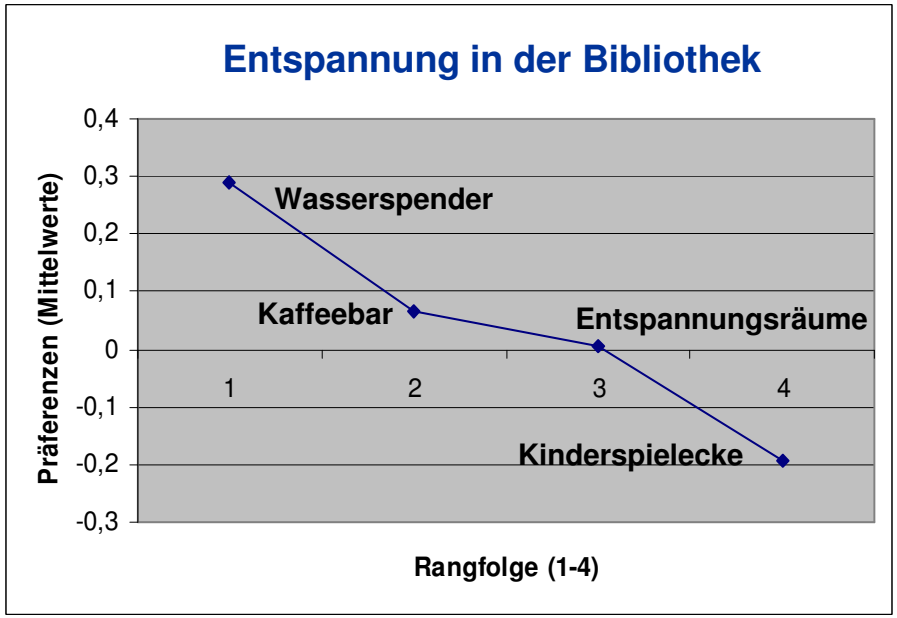
Merkmal: Raumatmosphäre in der Bibliothek
Allgemeine Präferenzfolge (absteigend): *Frischluftbereich; optische Veränderungen; Lesecken; herkömmliche Raumgestaltung*



⇒ Einrichtung von Leseecken (Erprobung in einer Fachbibliothek und dort verbunden mit besonderen Aktionen, z.B. Buchempfehlungen)

ACA-Befragung Bielefeld: Ergebnisse

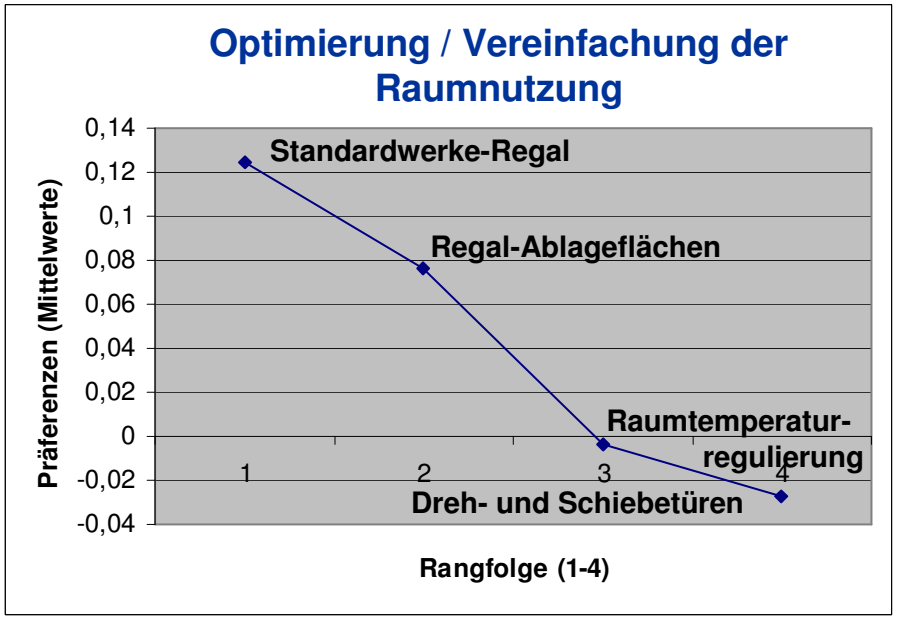
Merkmal: Entspannung in der Bibliothek
Allgemeine Präferenzfolge (absteigend): *Wasserspender; Kaffeebar; Entspannungsräume; Kinderspielecke*



⇒ Höchste Präferenz für (vergleichsweise) einfachsten Service

ACA-Befragung Bielefeld: Ergebnisse

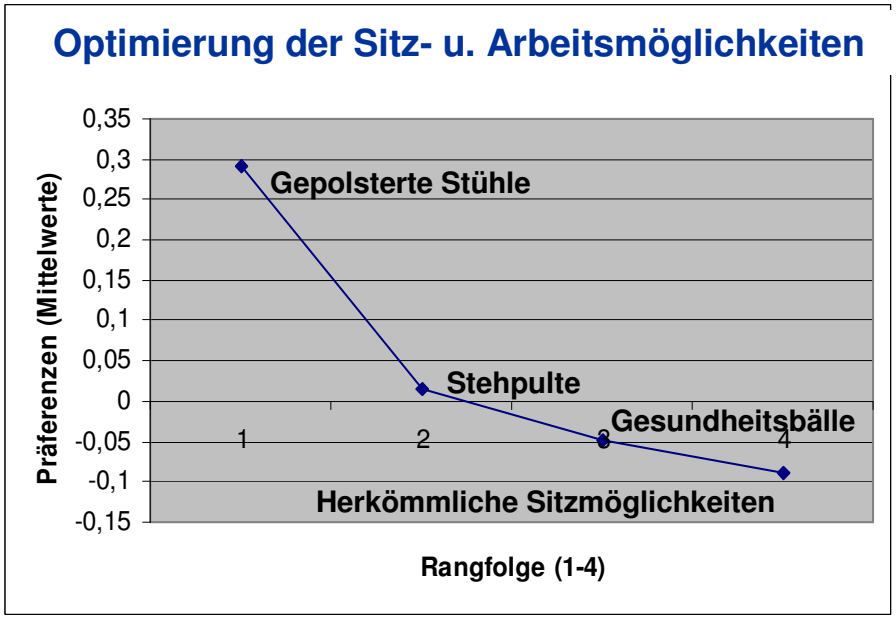
Merkmal: Optimierung / Vereinfachung der Raumnutzung
Allgemeine Präferenzfolge (absteigend): *Standardwerke-Regal; Regal-Ablageflächen; Raumtemperaturregulierung; Dreh- und Schiebetüren*



⇒ Temperaturregulierung auf vorletzter Position in Präferenzfolge (entgegen vorherigem allgemeinem Eindruck)

ACA-Befragung Bielefeld: Ergebnisse

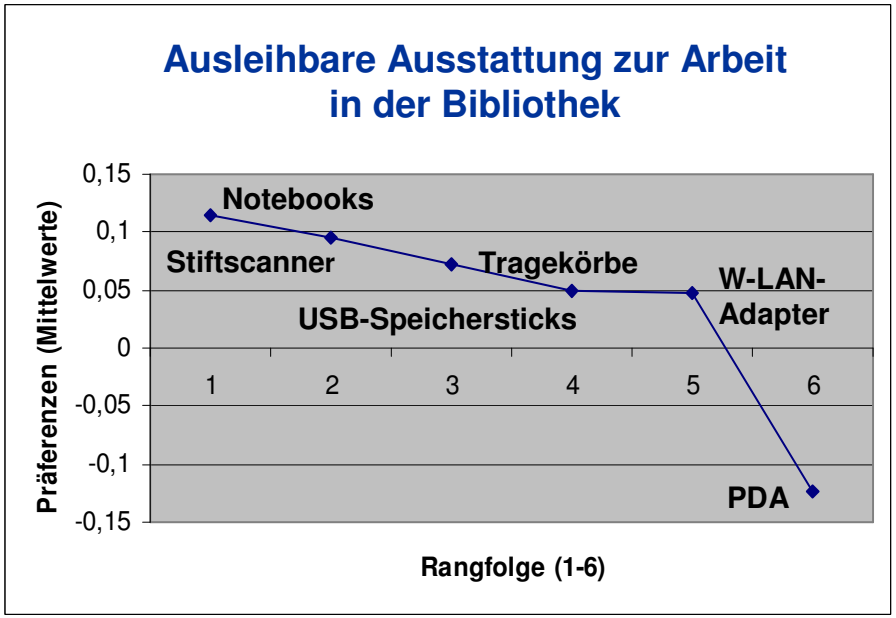
Merkmal: Optimierung der Sitz- und Arbeitsmöglichkeiten
Allgemeine Präferenzfolge (absteigend): *Gepolsterte Stühle; Stehpulte; Gesundheitsbälle; herkömmliche Sitzmöglichkeiten*



⇒ Veränderungen auf jeden Fall gewünscht, Bereitstellung von gepolsterten Stühlen als klarer Spitzenreiter

ACA-Befragung Bielefeld: Ergebnisse

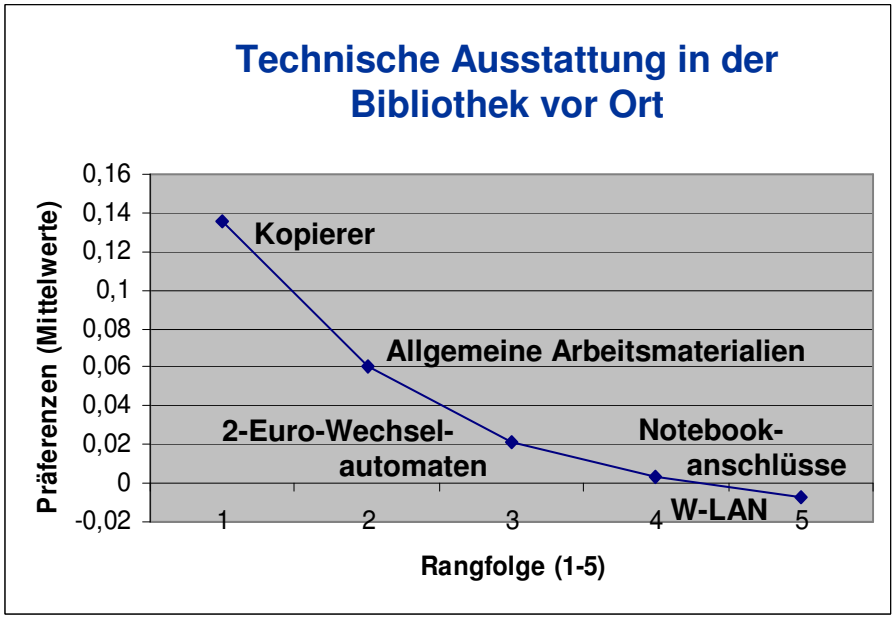
Merkmal: Ausleihbare Ausstattung zur Arbeit in der Bibliothek
Allgemeine Präferenzfolge (absteigend): *Notebooks; Stiftscanner; Tragekörbe; USB-Speichersticks; W-LAN-Adapter; PDA*



⇒ Relativ enge Präferenzfolge, jedoch deutlicher Abstand zu letzter Position für Angebot von PDA

ACA-Befragung Bielefeld: Ergebnisse

Merkmal: Technische Ausstattung in der Bibliothek vor Ort
Allgemeine Präferenzfolge (absteigend): *Kopierer; allgemeine Arbeitsmaterialien; 2-Euro-Wechselautomaten; Notebookanschlüsse; Verfügbarkeit von W-LAN*



⇒ Notebookanschlüsse und W-LAN am wenigsten präferiert (Schlussfolgerungen für Arbeitsgewohnheiten in der Bibliothek?)

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:

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!)

Ausblick

- Grundsätzlich: Bedeutung der Bibliothek als Lern- und Arbeitsraum wird bestätigt

- ACA: Dezidierte Präferenzen im Bereich Lern- und Arbeitsraum *jeweils* für Bielefeld und Cottbus identifizierbar

- Vergleich der Ergebnisse Bielefeld – Cottbus:
  Ableitung allgemeiner Empfehlungen
  ⇒ auf *konkreter Serviceebene* (ACA) nur bedingt möglich
  ⇒ auf *abstrahierter / strategischer* Ebene (CBC) möglich

- Anwendung von (lokalspezifischer) Marktforschung für Bibliotheken ratsam!

Informationen und Projektergebnisse sind aufrufbar unter der URL:

www.prosebica.de

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!