



Universität Bielefeld

**DFG-Projekt ProSeBiCA**  
**(Prospektive Steuerung der Serviceangebote von**  
**wissenschaftlichen Bibliotheken mittels Conjoint-Analyse)**

**Zur Nutzung wissenschaftlicher Bibliotheken -**  
**Ergebnisse der Conjoint-Befragungen an der**  
**Universität Bielefeld und der BTU Cottbus**  
**(Zeitraum: 2004 – 2006)**

**Antonia Hermelbracht**

**Arbeitsbericht Nr. 2/06**

April 2006

Lehrstuhl für BWL, insb. Marketing  
Prof. Dr. Reinhold Decker  
Fakultät für Wirtschaftswissenschaften  
Universität Bielefeld  
33501 Bielefeld  
Deutschland

## Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	3
Demografische Auswertungen .....	4
ACA-Befragung in Bielefeld: 13.10.04 – 09.12.04 .....	4
CBC-Befragung in Bielefeld: 04.05.05 – 30.06.05 .....	7
ACA- und CBC-Befragung in Cottbus: 03.11.05 – 04.01.06.....	10
CBC-Auswertungen.....	13
CBC-Befragung in Bielefeld: 04.05.05 – 30.06.05 .....	13
CBC-Befragung in Cottbus: 03.11.05 – 04.01.06 .....	25
Marktsimulationen .....	37
ACA-Befragung in Bielefeld: 13.10.04 – 09.12.04 .....	37
ACA-Befragung in Cottbus: 03.11.05 – 04.01.06.....	38
CBC-Befragung in Bielefeld: 04.05.05 – 30.06.05 .....	39
CBC-Befragung in Cottbus: 03.11.05 – 04.01.06 .....	40

## Vorwort

Primäres Ziel des DFG-geförderten ProSeBiCA-Projektes war die Entwicklung und datengestützte Überprüfung eines Analyse- und Simulationsrahmens für die systematische Entwicklung und Ausrichtung neuer Serviceangebote von wissenschaftlichen Bibliotheken auf Basis von Nutzerpräferenzmessungen mittels Conjoint-Analyse. Die Ermittlung und Überprüfung innovativer Serviceangebote auf operativer und allgemeiner Entwicklungsrichtungen auf strategischer Ebene stand dabei im Mittelpunkt der Projektarbeiten.

Um die empirische Überprüfung der Nutzerpräferenzen zu ermöglichen, wurden insgesamt drei Online-Befragungen an den Universitäten Bielefeld und Cottbus durchgeführt. Die erste ACA-Befragung (Adaptive Conjoint-Analyse) hat an der Universität Bielefeld in der Zeit vom 13.10.2004 bis 09.12.2004 stattgefunden. Insgesamt haben 2120 Personen die Befragung vollständig absolviert. Eine zweite auf strategische Überlegungen ausgerichtete CBC-Befragung (Choice-Based Conjoint-Analyse) wurde im Zeitraum vom 04.05.2005 bis 30.06.2005 in Bielefeld durchgeführt. Die Teilnehmerzahl für diese Befragung betrug 1672 Personen. Zuletzt wurde eine integrierte ACA- und CBC-Befragung an der BTU Cottbus vom 03.11.2005 bis 04.01.2006 implementiert. Insgesamt 1128 Personen haben an der deutsch- und englischsprachigen Befragung teilgenommen. Die genaue Verteilung der erhaltenen Antworten zu den einzelnen abgefragten Bereichen ist nachfolgender Tabelle zu entnehmen:

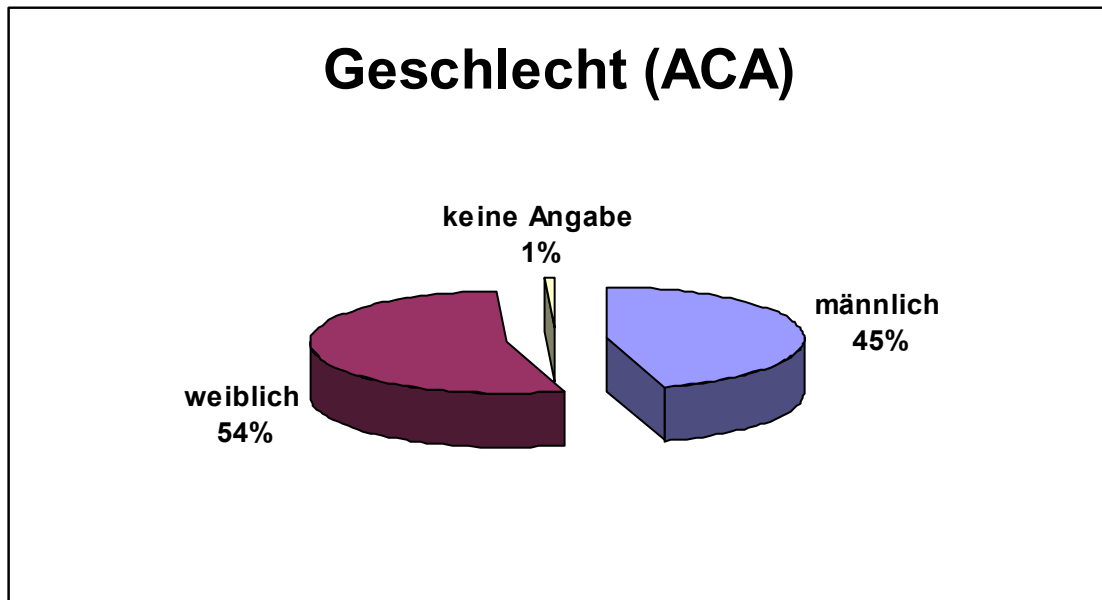
	<b>ACA Bielefeld</b> <b>13.10.04 – 09.12.04</b>	<b>CBC Bielefeld</b> <b>04.05.05 – 30.06.05</b>	<b>Cottbus</b> <b>03.11.05 – 04.01.06</b>	<b>Summe:</b>
ACA: Medienbereitstellung	578	0	196	<b>774</b>
ACA: Lern- und Arbeitsraum	540	0	201	<b>741</b>
ACA: Kommunikation	455	0	196	<b>651</b>
ACA: Zusatzdienste	547	0	184	<b>731</b>
CBC: Strategische Perspektiven	0	1672	351	<b>2023</b>
<b>Summe:</b>	<b>2120</b>	<b>1672</b>	<b>1128</b>	<b>4920</b>

Dieser Arbeitsbericht präsentiert in konkreter Form die Auswertungen der demografischen Daten der drei Befragungen sowie die Analysen und Ergebnisse der Marktsimulationen und der CBC-Befragungen. Die detaillierte Ergebnispräsentation der ACA-Daten aus Bielefeld und Cottbus wurde aufgrund ihres Umfangs separat in zwei weiteren Arbeitsberichten vorgenommen (siehe Arbeitsbericht Nr. 1/05 und Arbeitsbericht Nr. 1/06 des Lehrstuhls für BWL, insb. Marketing an der Universität Bielefeld). Diese Betrachtungsebene wird hier deshalb nicht weiter vertieft.

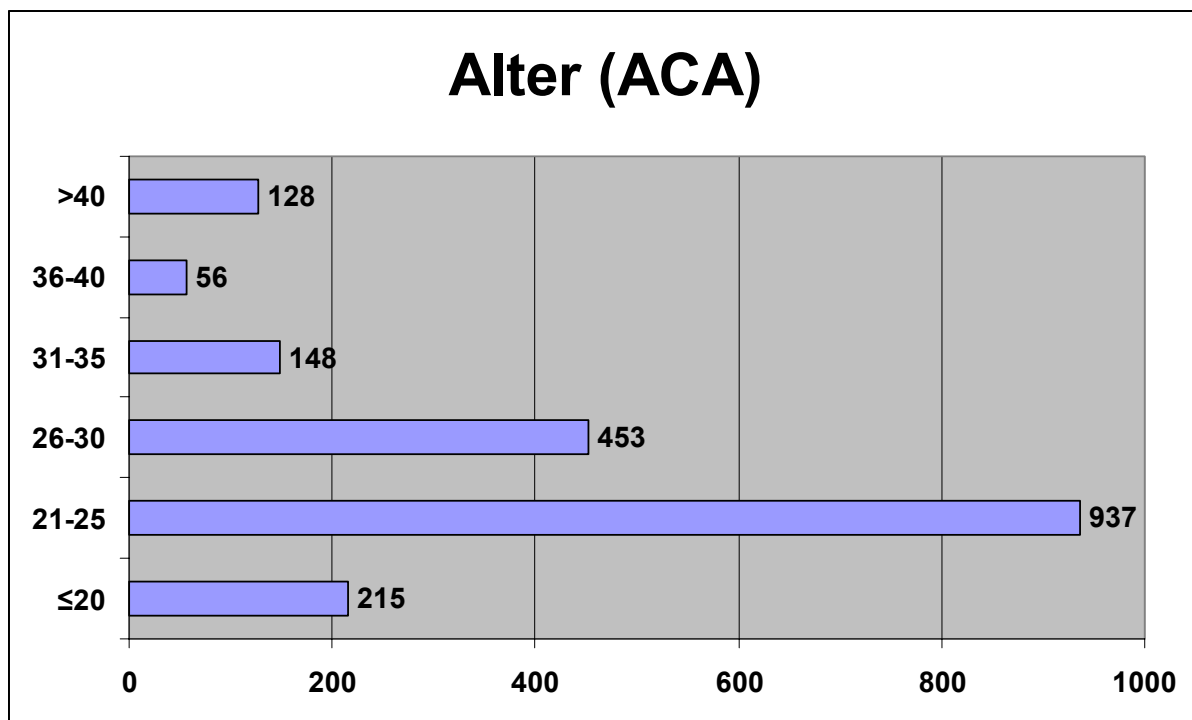
Im Folgenden sollen zunächst die demografischen Auswertungen der drei Datensätze, die Analysen der CBC-Daten in Bielefeld und Cottbus und abschließend die Ergebnisse der Marktsimulationen dargestellt werden. Die Reihenfolge der Datenpräsentation entspricht dem zeitlichen Ablauf der Befragungen.

## Demografische Auswertungen

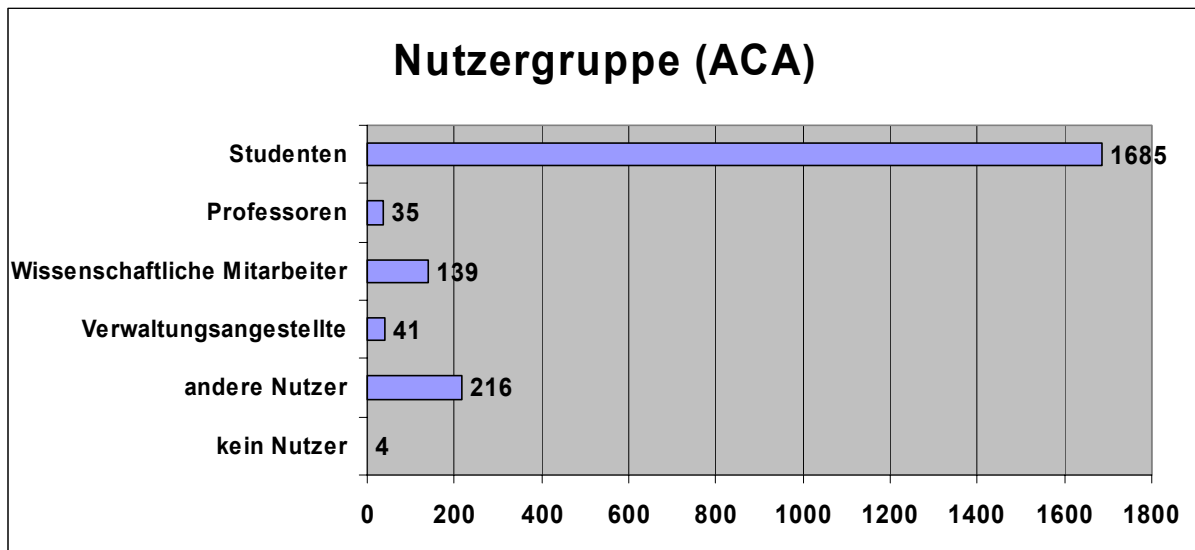
ACA-Befragung in Bielefeld: 13.10.04 – 09.12.04  
(N=2120)



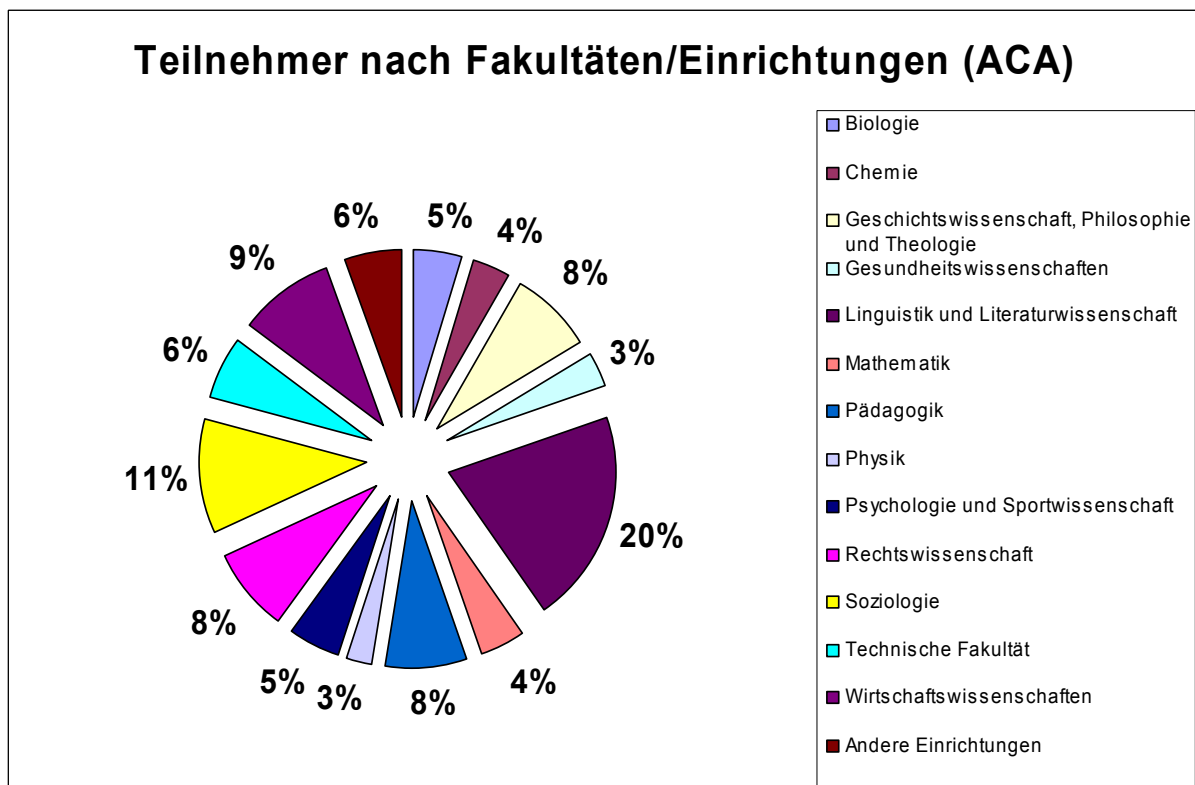
Mittels eines Chi-Quadrat-Tests konnte kein signifikanter Unterschied bezüglich der Geschlechtsverteilung zwischen der Grundgesamtheit der Studierenden und der Stichprobe identifiziert werden.



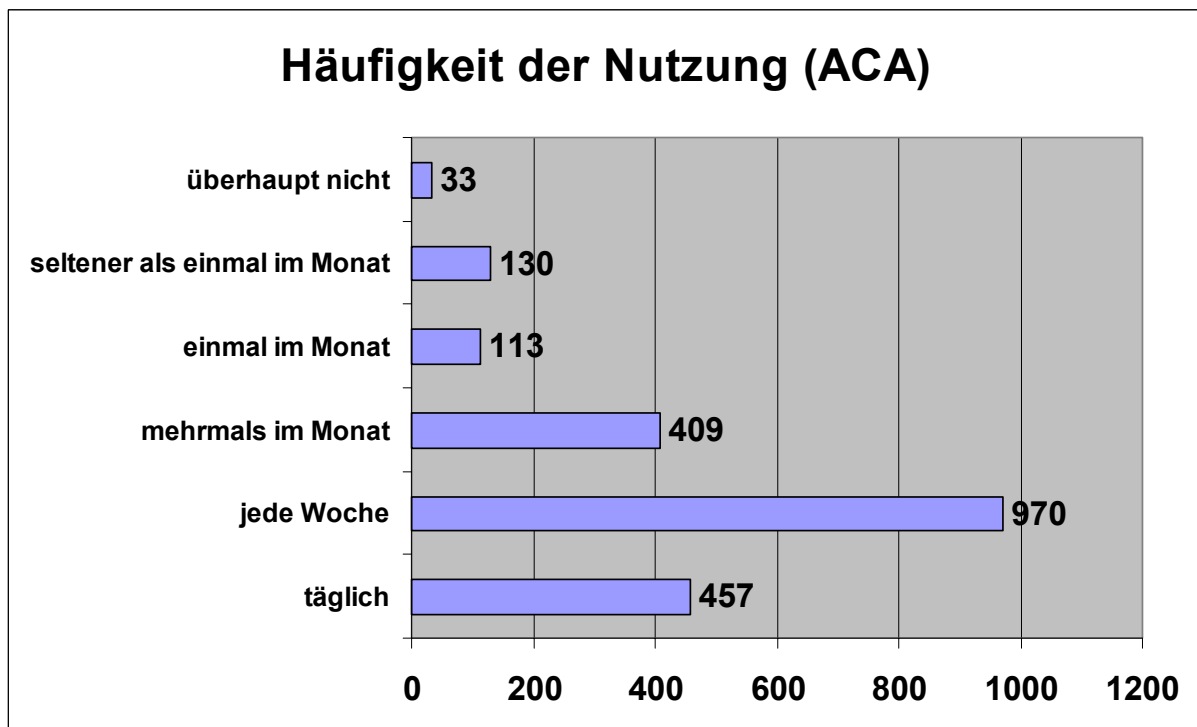
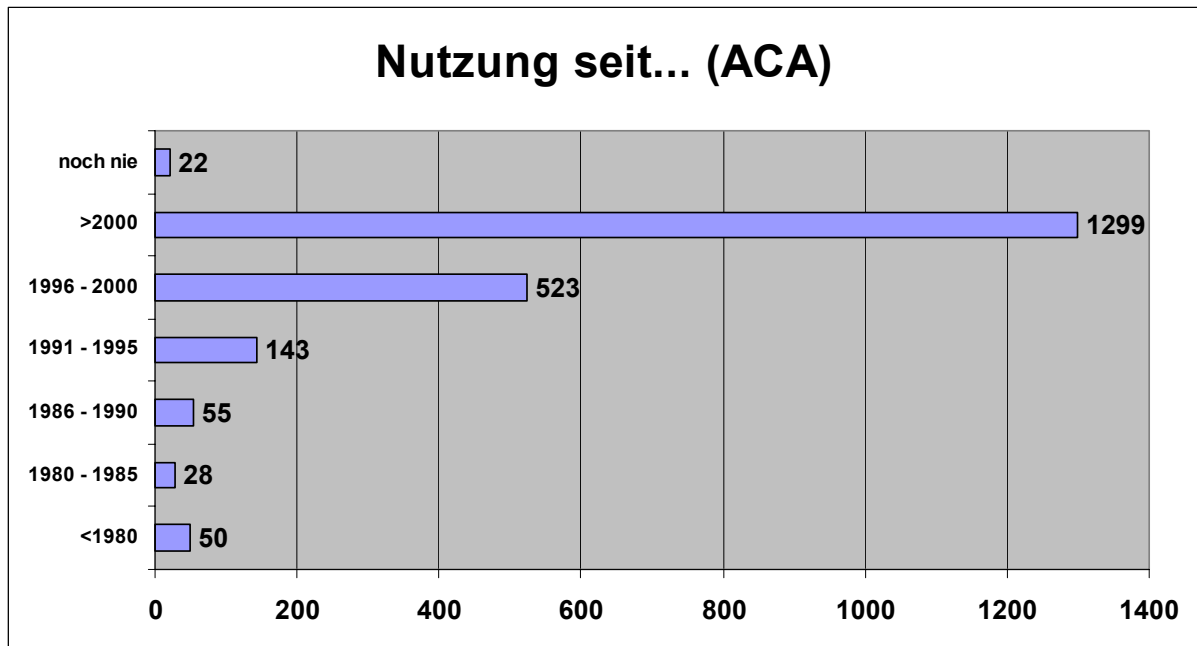
(Freiwillige Angabe: N=1937)



Die Grundgesamtheit enthält 17521 Studierende, 253 Professoren, 520 wissenschaftliche Mitarbeiter, 832 Verwaltungsangestellte und 9303 registrierte aktive externe Nutzer (siehe Statistisches Jahrbuch 2005 der Universität Bielefeld).

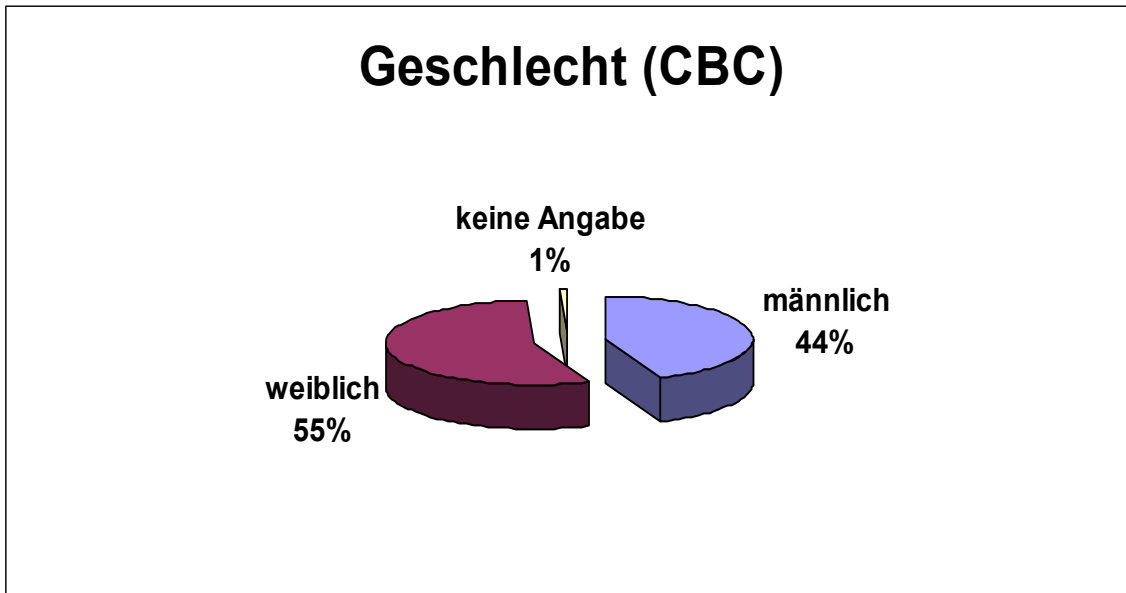


(N=1784)

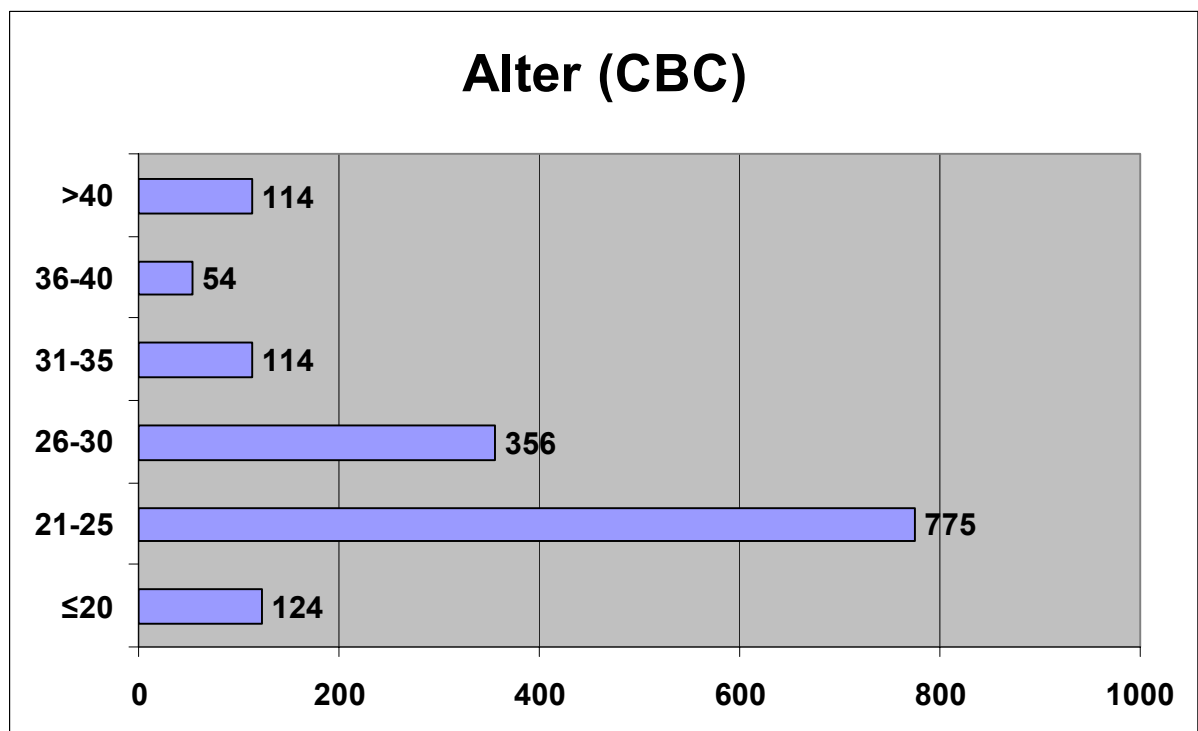


(N=2112)

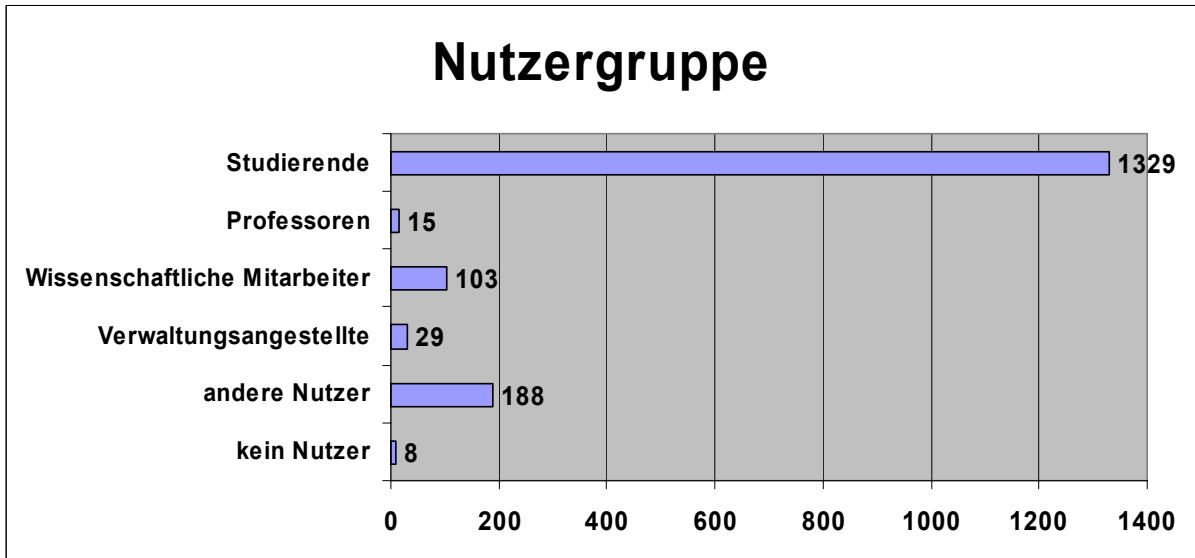
CBC-Befragung in Bielefeld: 04.05.05 – 30.06.05  
(N=1672)



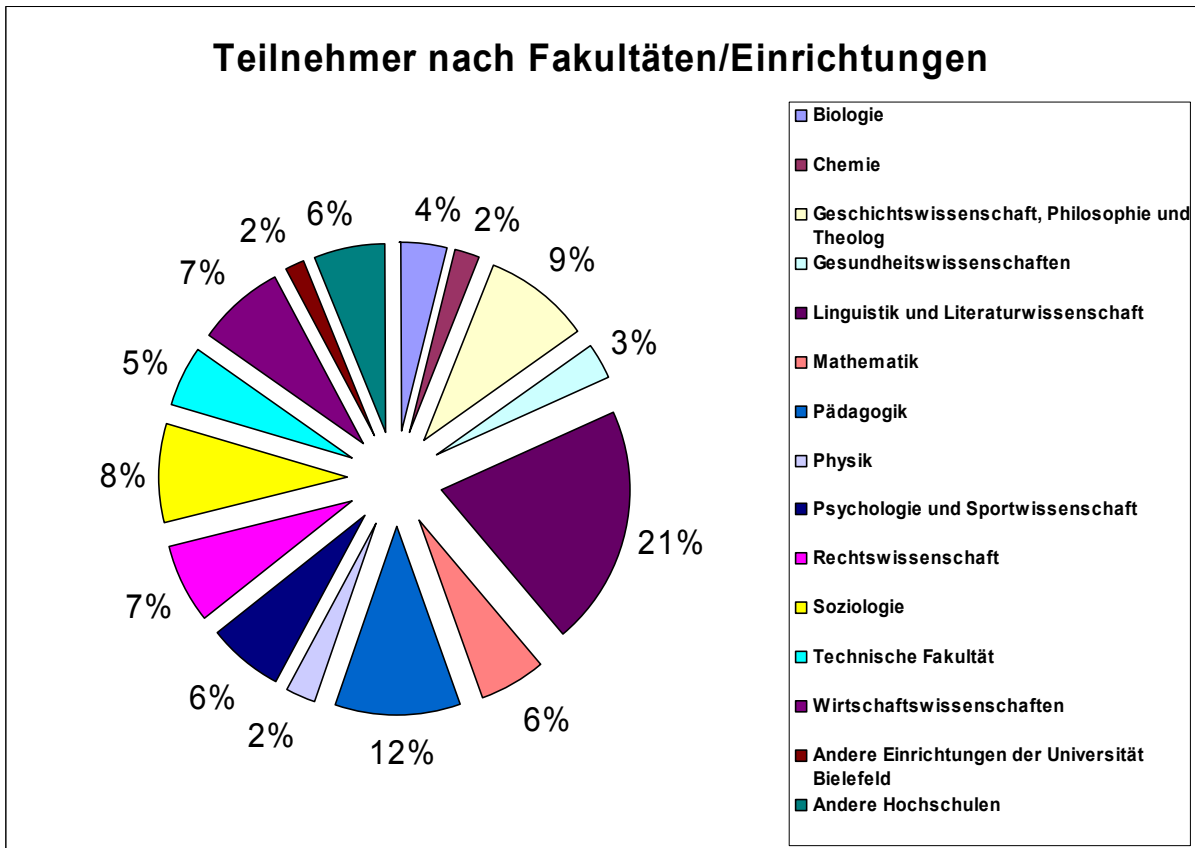
Mittels eines Chi-Quadrat-Tests konnte kein signifikanter Unterschied bezüglich der Geschlechtsverteilung zwischen Grundgesamtheit der Studierenden und Stichprobe identifiziert werden.



(Freiwillige Angabe: N=1537)

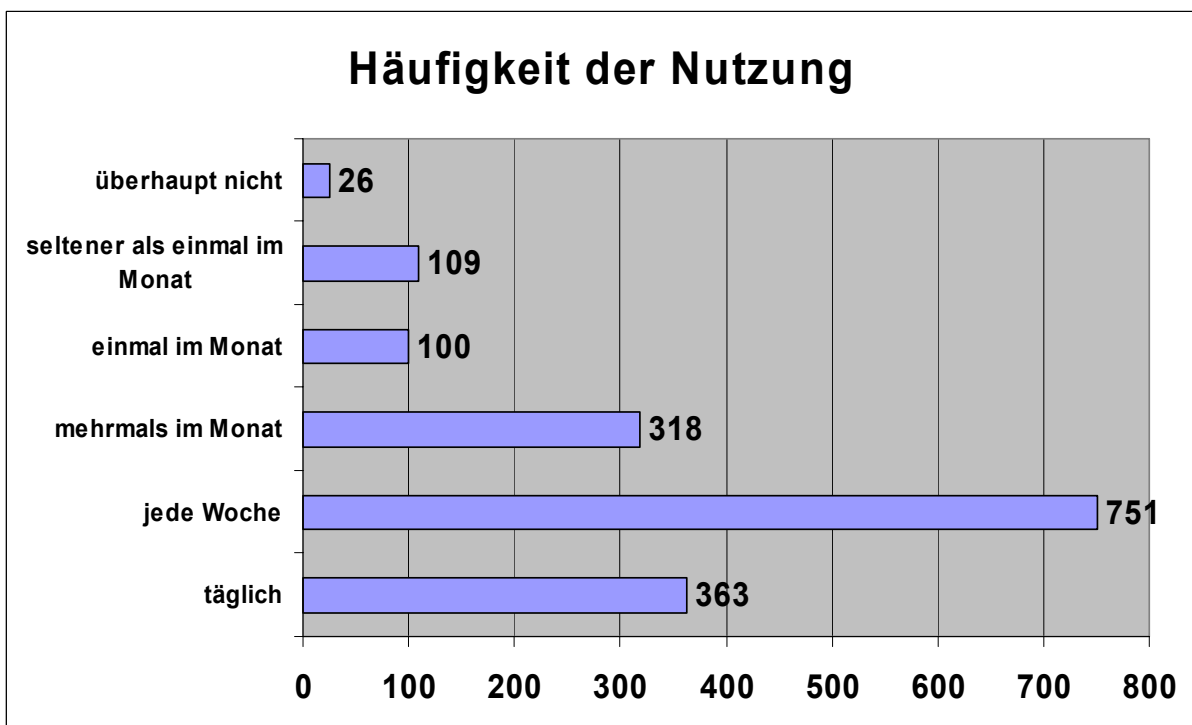
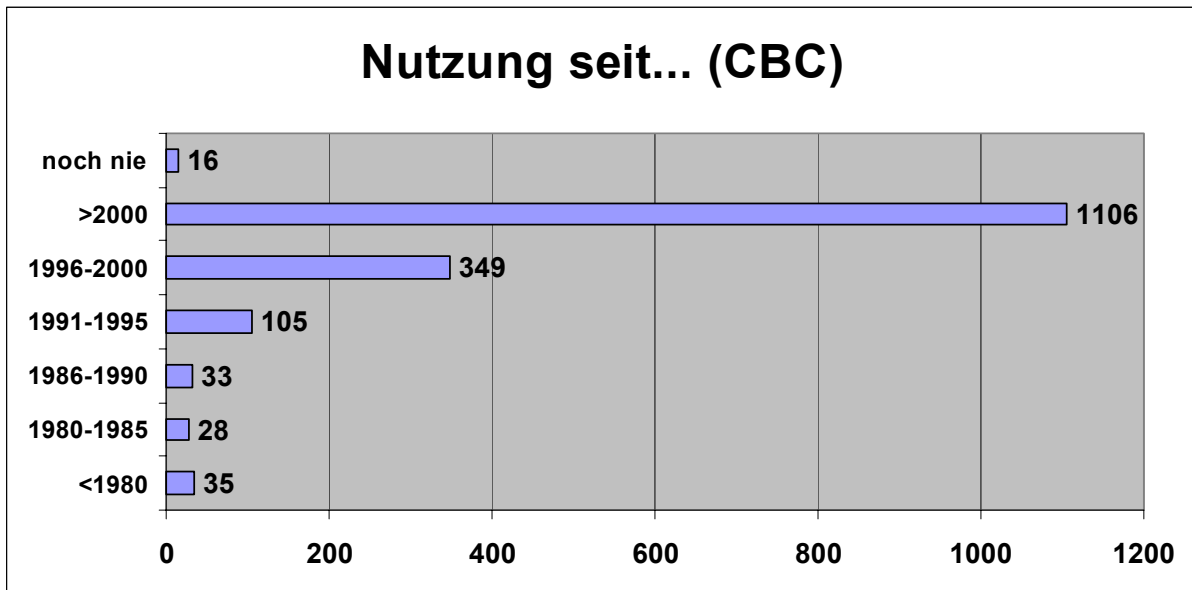


Die Grundgesamtheit enthält 17521 Studierende, 252 Professoren, 505 wissenschaftliche Mitarbeiter, 839 Verwaltungsangestellte und 9303 registrierte aktive externe Nutzer (siehe Statistisches Jahrbuch 2005 der Universität Bielefeld).



(N=1396)

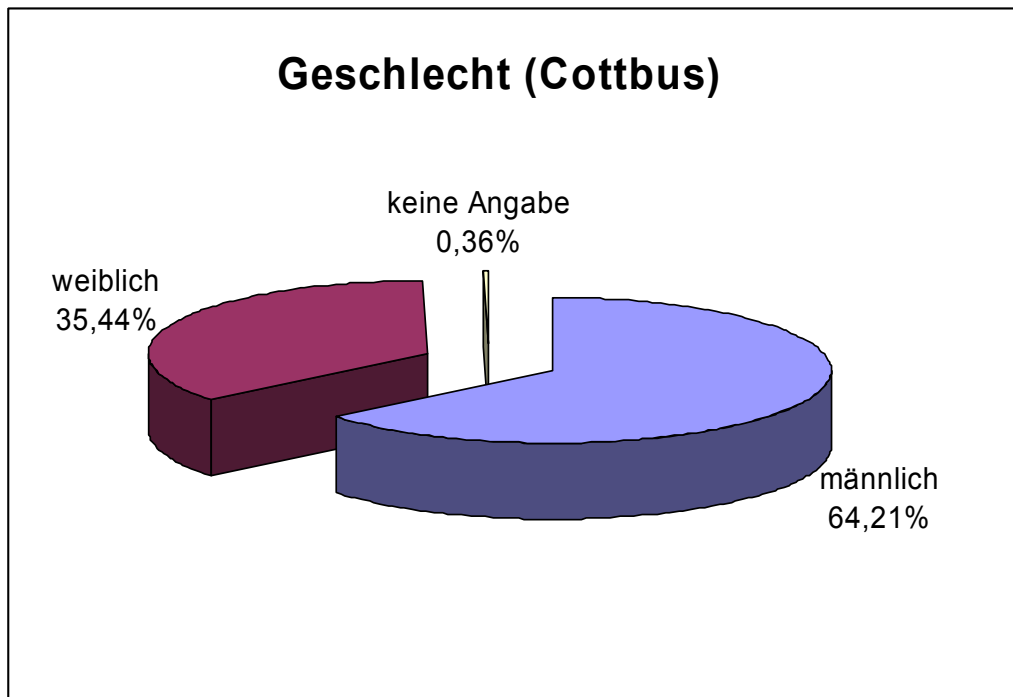




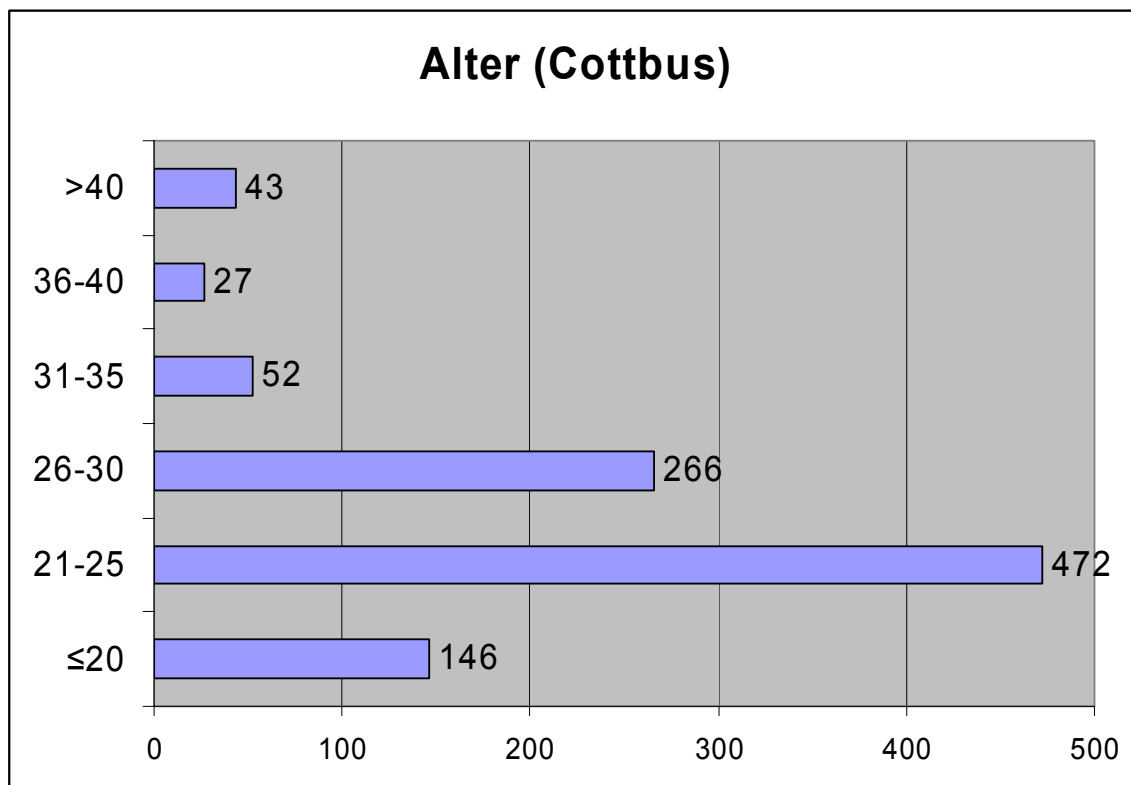
(N=1667)

Ein Viertel der CBC-Befragten haben auch an der ersten ACA-Befragung in Bielefeld teilgenommen.

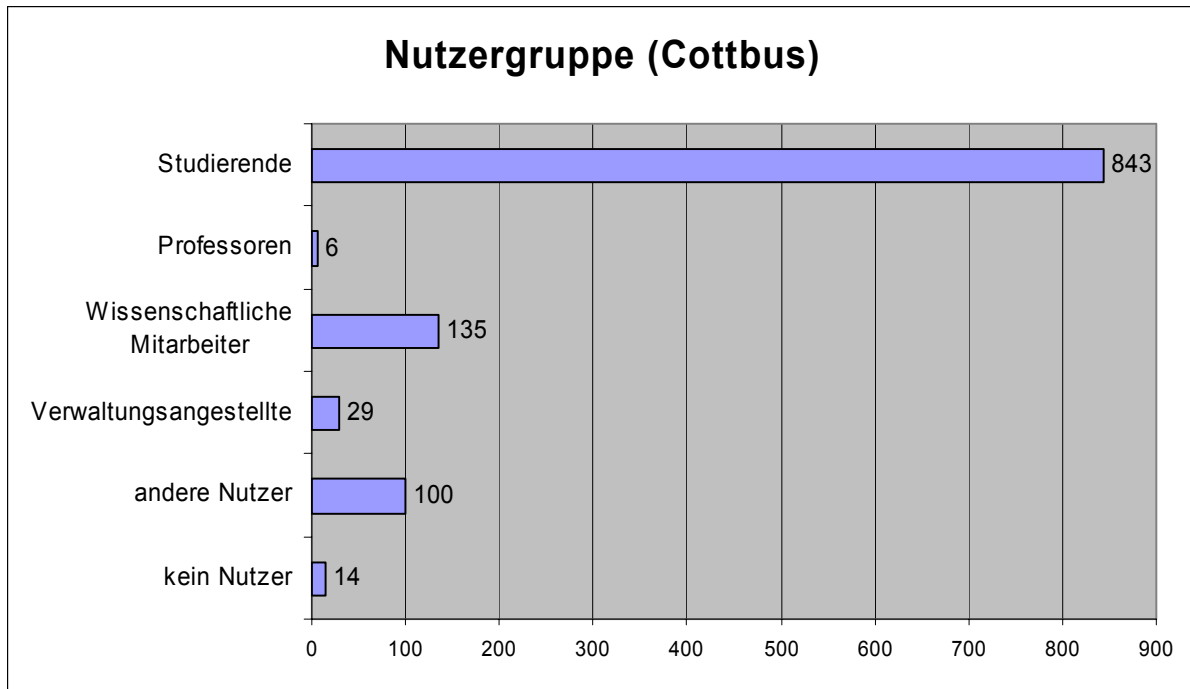
ACA- und CBC-Befragung in Cottbus: 03.11.05 – 04.01.06



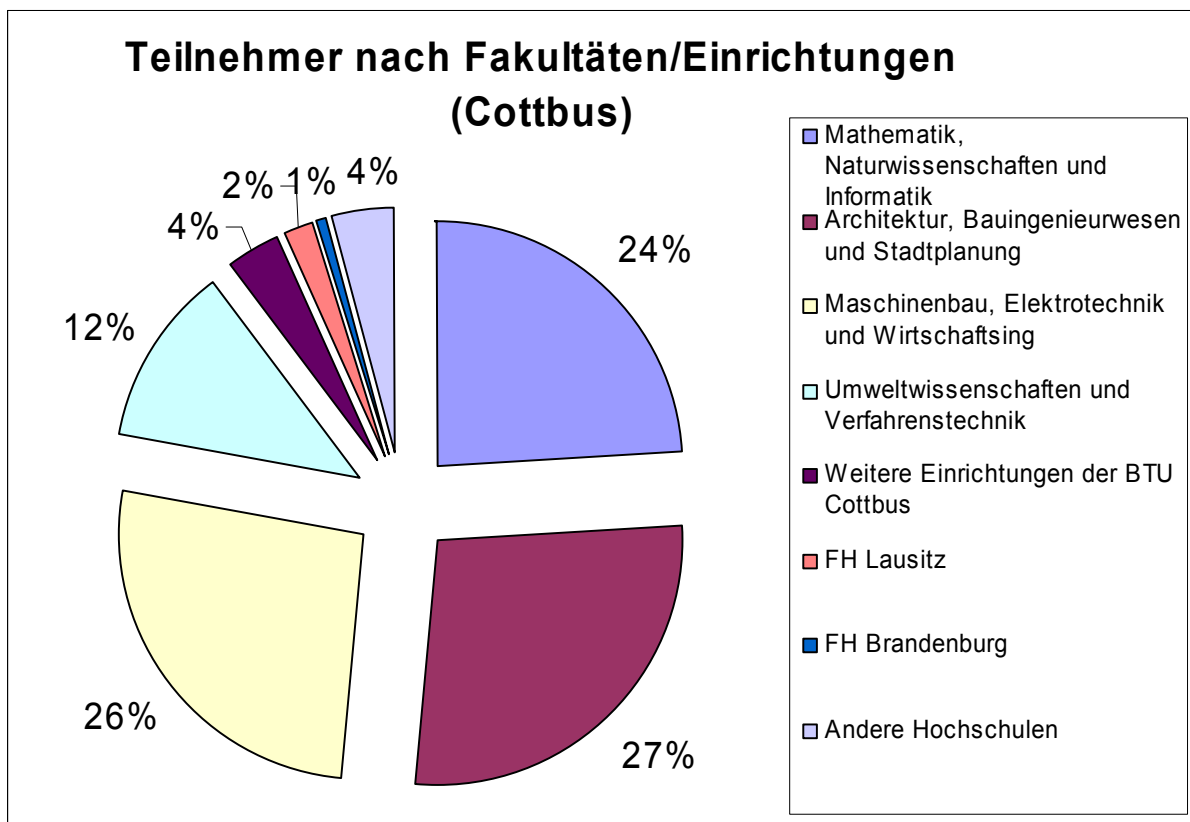
Mittels eines Chi-Quadrat-Tests konnte kein signifikanter Unterschied bezüglich der Geschlechtsverteilung zwischen Grundgesamtheit der Studierenden und Stichprobe identifiziert werden.



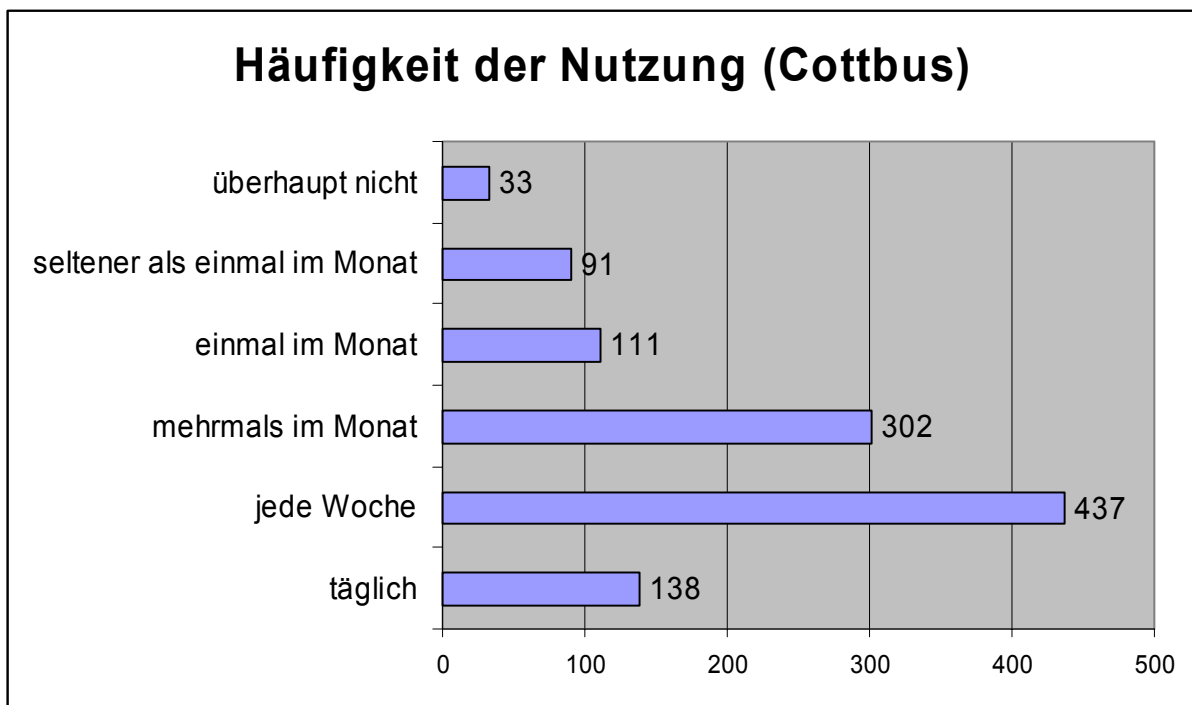
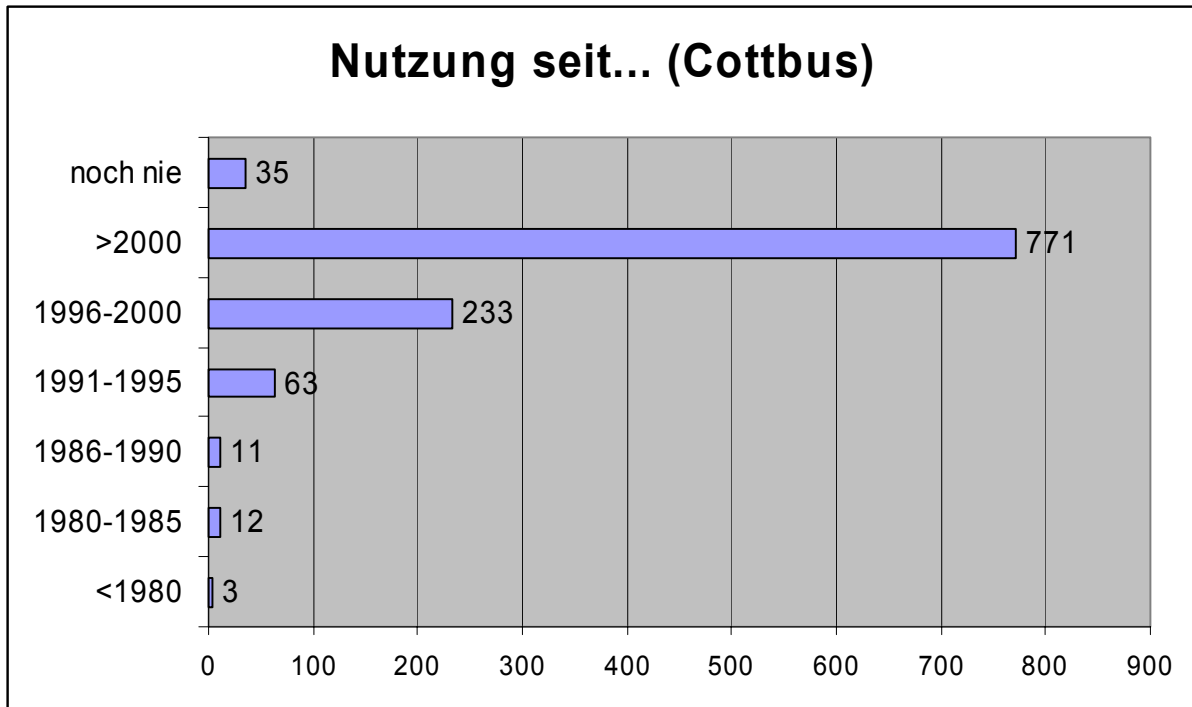
(Freiwillige Angabe: N=1006)



Die Grundgesamtheit enthält u.a. 4688 Studierende, 124 Professoren, 493 wissenschaftliche Mitarbeiter und 552 Verwaltungsangestellte.



(N=1037)



(N=1112)

1065 Personen haben den deutschen Fragebogen und weitere 62 die englische Version des ACA-Fragebogens ausgefüllt.

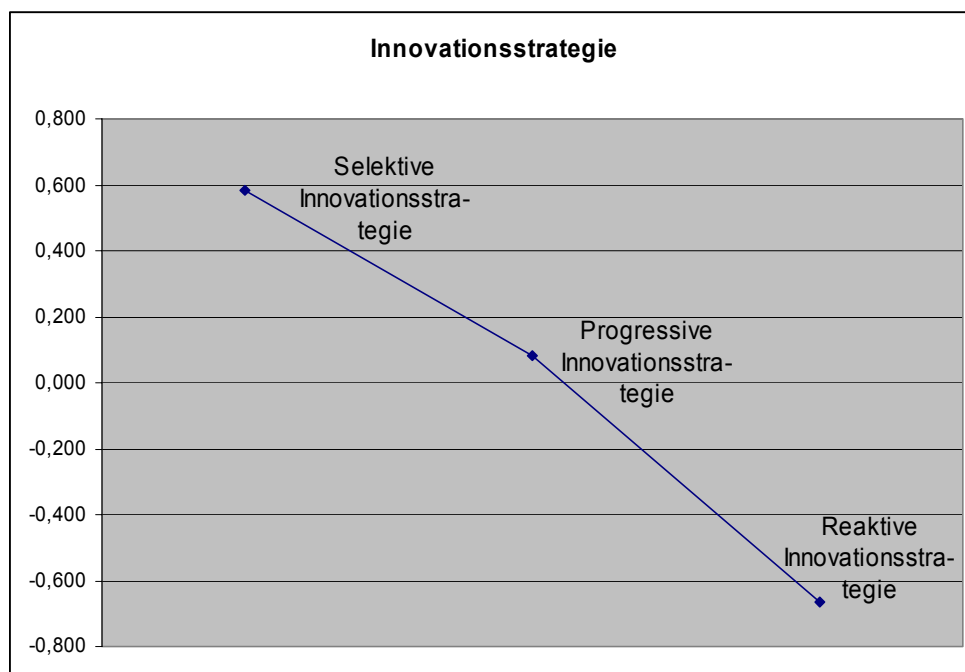
## CBC-Auswertungen

CBC-Befragung in Bielefeld: 04.05.05 – 30.06.05

Merkmalsausprägung	Innovationsstrategie im Dienstleistungsangebot
Ausprägungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Reaktive Innovationsstrategie:</b> Die Universitätsbibliothek konzentriert sich auf die Erhaltung des gegenwärtigen Angebots bzw. der bereits verfügbaren Dienste zur Nutzung des Medienbestands und der Räumlichkeiten der Bibliothek. Es werden keine Innovationen aus eigenem Antrieb durchgeführt. Neuentwicklungen einschlägiger Anbieter bzw. anderer Bibliotheken werden beobachtet und übernommen, wenn sie sich als Standard etabliert haben.</li> <li>• <b>Selektive Innovationsstrategie:</b> Das gegenwärtige Angebot wird laufend durch Optimierungen der bestehenden Dienste erweitert. Die Innovationen betreffen primär die gängigen Services. Dabei werden Anregungen und Wünsche von Nutzerseite so weit wie möglich berücksichtigt.</li> <li>• <b>Progressive Innovationsstrategie:</b> Die Bibliothek entwickelt in Pionierarbeit innovative Dienstleistungen und setzt damit neue Trends im Servicebereich des Informationswesens. Dies betrifft sowohl die Optimierung des gegenwärtigen Serviceangebots als auch die Ausweitung des Angebotsspektrums auf inhaltlich neue Bereiche und Dienste.</li> </ul>

Auswertung: Reihenfolge der Präferenzen insgesamt (N=1672)  
(höchster Wert → niedrigster Wert)

Merkmalsausprägungen	Wert
Selektive Innovationsstrategie	0,582
Progressive Innovationsstrategie	0,081
Reaktive Innovationsstrategie	-0,663



**Auswertung: A-priori-Segmentierung**

A-priori-Segmente	Reihenfolge der Präferenzen (Mittelwerte, höchster Wert → niedrigster Wert)
Studierende (N=1329)	Selektive Innovationsstrategie (0,568); Progressive Innovationsstrategie (0,055); Reaktive Innovationsstrategie (-0,623)
Wissenschaftler (N=118)	Selektive Innovationsstrategie (0,840); Progressive Innovationsstrategie (0,153); Reaktive Innovationsstrategie (-0,993)
Andere (N=225)	Selektive Innovationsstrategie (0,523); Progressive Innovationsstrategie (0,198); Reaktive Innovationsstrategie (-0,721)

**Generelles Fazit:** Alle a-priori Segmente bevorzugen am meisten die selektive Innovationsstrategie und am wenigsten die reaktive Innovationsstrategie. Die Abstände sind bei den Wissenschaftlern am deutlichsten ausgeprägt.

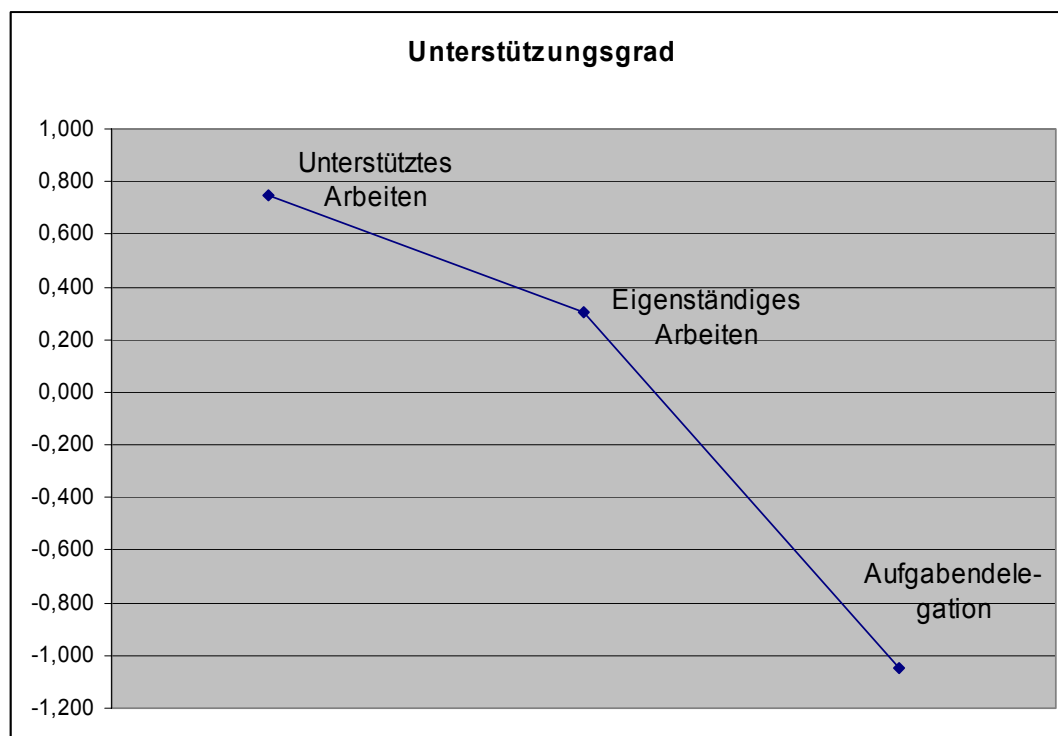
**Auswertung: Benefit-Segmentierung**

Benefit-Segmente	Reihenfolge der Präferenzen (Teilnutzenwerte, höchster Wert → niedrigster Wert)
Cluster 1 (N=1095): Anspruchsvolle Allround-Nutzer	Selektive Innovationsstrategie (0,505); Progressive Innovationsstrategie (0,197); Reaktive Innovationsstrategie (-0,703)
<i>Fazit (Cluster 1)</i>	<i>Reihenfolge der Präferenzen entspricht der Gesamtreihenfolge.</i>
Cluster 2 (N=577): Vor-Ort-Nutzer	Selektive Innovationsstrategie (0,726); Progressive Innovationsstrategie (-0,140); Reaktive Innovationsstrategie (-0,587)
<i>Fazit (Cluster 2)</i>	<i>Ähnliche Bewertung wie Cluster 1 jedoch stärker ausgeprägte Präferenzen.</i>

Merkmal	Unterstützungsgrad
Ausprägungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Eigenständiges Arbeiten:</b> Die Nutzung der Bibliothek erfolgt weitestgehend autonom. Die Bibliothek stellt Erklärungstexte und einführende Standardschulungen als Hilfen zur Nutzung der Dienste zur Verfügung. Bei Bedarf kann Auskunft von einem Bibliothekar erfragt werden.</li> <li>• <b>Unterstütztes Arbeiten:</b> Es stehen vielfältige Informations- und Beratungsdienste zur Nutzung der Bibliothek zur Verfügung. Diese beinhalten umfangreiche Online-Hilfen, ein breit gefächertes Schulungsangebot sowie umfassende Beratungen seitens der Bibliothekare.</li> <li>• <b>Aufgabendelegation:</b> Es besteht die Möglichkeit, ausgewählte Aufgaben wie z.B. Literaturrecherchen komplett an die Bibliothek zu übertragen (Delegation). Es stehen außerdem vielfältige Informations- und Beratungsdienste zur Nutzung der Bibliothek zur Verfügung, z.B. umfangreiche Online-Hilfen, ein breit gefächertes Schulungsangebot und umfassende persönliche Beratung.</li> </ul>

Auswertung: Reihenfolge der Präferenzen insgesamt (N=1672)  
 (höchster Wert → niedrigster Wert)

Merkmalsausprägungen	Wert
Unterstütztes Arbeiten	0,746
Eigenständiges Arbeiten	0,303
Aufgabendelegation	-1,049



**Auswertung: A-priori-Segmentierung**

<b>A-priori-Segmente</b>	<b>Reihenfolge der Präferenzen (Mittelwerte, höchster Wert → niedrigster Wert)</b>
Studierende (N=1329)	Unterstütztes Arbeiten (0,794); Eigenständiges Arbeiten (0,298); Aufgabendelegation (-1,092)
Wissenschaftler (N=118)	Eigenständiges Arbeiten (0,472); Unterstütztes Arbeiten (0,443); Aufgabendelegation (-0,914)
Andere (N=225)	Unterstütztes Arbeiten (0,617); Eigenständiges Arbeiten (0,244); Aufgabendelegation (-0,862)

**Generelles Fazit:** Das unterstützte Arbeiten ist die bevorzugte Merkmalsausprägung für die Studierenden und anderen Nutzer. Für die Wissenschaftler ist es direkt nach dem eigenständigen Arbeiten angesiedelt.

**Auswertung: Benefit-Segmentierung**

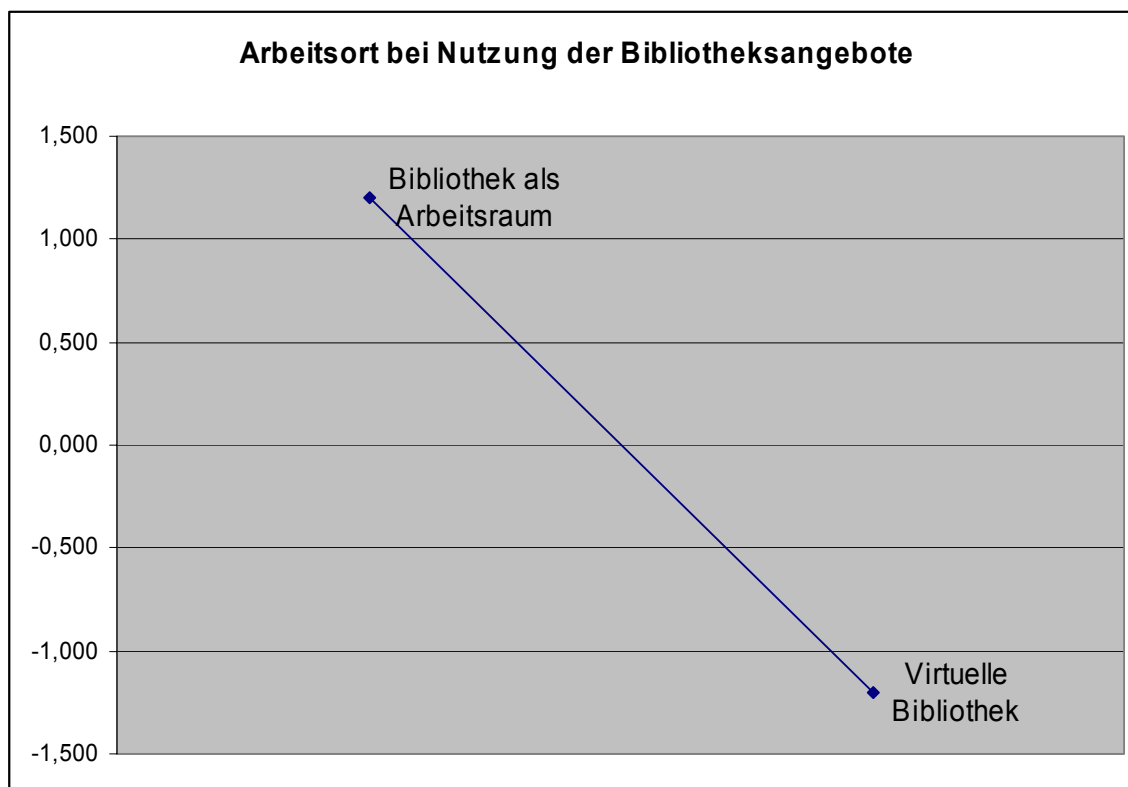
<b>Benefit-Segmente</b>	<b>Reihenfolge der Präferenzen (Teilnutzenwerte, höchster Wert → niedrigster Wert)</b>
Cluster 1 (N=1095): Anspruchsvolle Allround-Nutzer	Unterstütztes Arbeiten (0,637); Eigenständiges Arbeiten (0,302); Aufgabendelegation (-0,939)
<i>Fazit (Cluster 1)</i>	<i>Das unterstützte Arbeiten wird am stärksten präferiert, die Aufgabendelegation am wenigsten.</i>
Cluster 2 (N=577): Vor-Ort-Nutzer	Unterstütztes Arbeiten (0,952); Eigenständiges Arbeiten (0,306); Aufgabendelegation (-1,258)
<i>Fazit (Cluster 2)</i>	<i>Gleiche Reihenfolge wie bei Cluster 1, jedoch deutlicher ausgeprägte Präferenzen.</i>



Merkmal	Arbeitsort bei Nutzung der Bibliotheksangebote
<b>Ausprägungen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Bibliothek als Arbeitsraum:</b> Es stehen Bibliotheksräumlichkeiten zur Verfügung, in denen man arbeiten und auf das komplette konventionelle und online angebotene Service- und Medienspektrum zugreifen kann. Außerhalb der Bibliotheksräumlichkeiten kann nur auf das jetzige Online-Angebot, nicht jedoch auf die gedruckten Medienbestände zugegriffen werden. Bücher müssen vor Ort entliehen werden.</li> <li>• <b>Virtuelle Bibliothek:</b> Alle Medien und Dienstleistungen stehen den Nutzern komplett online zur Verfügung, z.B. in Form von Volltextartikeln in Datenbanken, eBooks, virtuellen Semesterapparaten und Arbeitsumgebungen. Die Bibliothek als Ort zur Nutzung der angebotenen Services existiert nicht mehr, auf den gedruckten Medienbestand kann jedoch vollständig digital zugegriffen werden.</li> </ul>

Auswertung: Reihenfolge der Präferenzen insgesamt (N=1672)  
 (höchster Wert → niedrigster Wert)

Merkmalsausprägungen	Wert
Bibliothek als Arbeitsraum	1,205
Virtuelle Bibliothek	-1,205



**Auswertung: A-priori-Segmentierung**

<b>A-priori-Segmente</b>	<b>Reihenfolge der Präferenzen (Mittelwerte, höchster Wert → niedrigster Wert)</b>
Studierende (N=1329)	Bibliothek als Arbeitsraum (1,230); Virtuelle Bibliothek (-1,230)
Wissenschaftler (N=118)	Bibliothek als Arbeitsraum (0,661); Virtuelle Bibliothek (-0,661)
Andere (N=225)	Bibliothek als Arbeitsraum (1,346); Virtuelle Bibliothek (-1,346)

**Generelles Fazit:** Die Bibliothek als Arbeitsraum wird von allen drei a-priori Gruppierungen der reinen virtuellen Bibliothek vorgezogen, jedoch ist die Differenz bei den Wissenschaftlern am geringsten ausgeprägt.

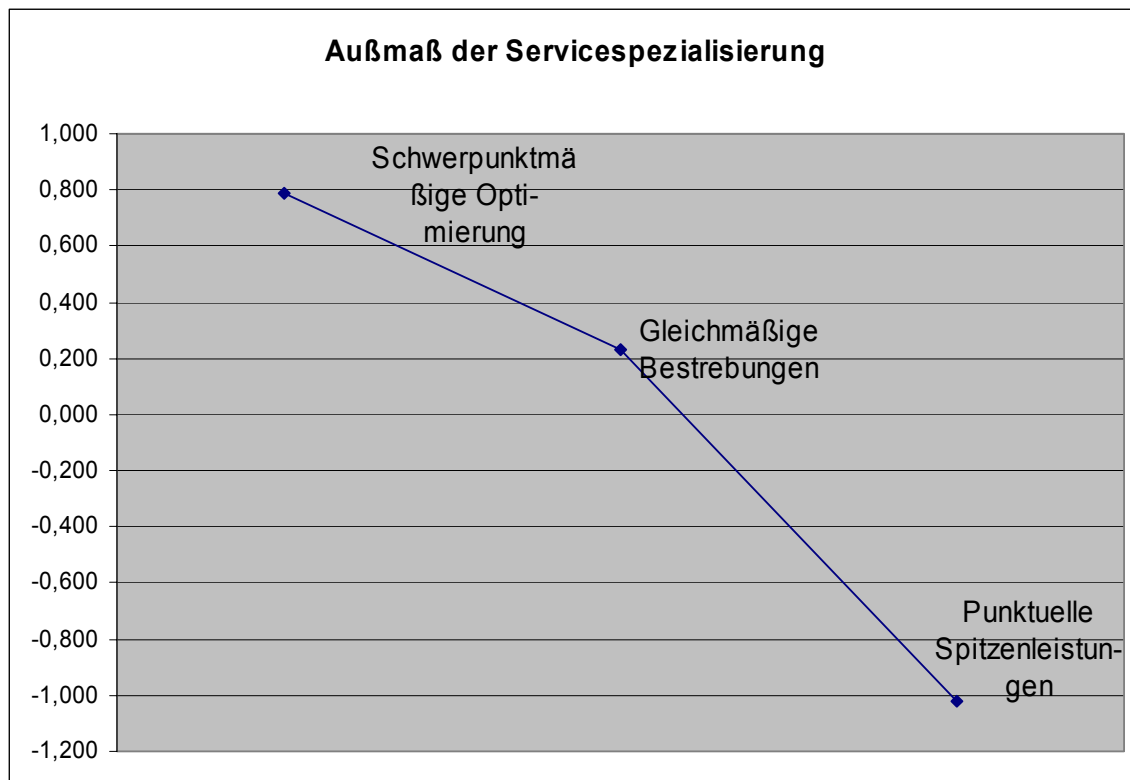
**Auswertung: Benefit-Segmentierung**

<b>Benefit-Segmente</b>	<b>Reihenfolge der Präferenzen (Teilnutzenwerte, höchster Wert → niedrigster Wert)</b>
Cluster 1 (N=1095): Anspruchsvolle Allround-Nutzer	Bibliothek als Arbeitsraum (0,013); Virtuelle Bibliothek (-0,013)
<i>Fazit (Cluster 1)</i>	<i>Cluster 1 unterscheidet kaum zwischen den beiden Merkmalsausprägungen.</i>
Cluster 2 (N=577): Vor-Ort-Nutzer	Bibliothek als Arbeitsraum (3,468); Virtuelle Bibliothek (-3,468)
<i>Fazit (Cluster 2)</i>	<i>Cluster 2 zeigt eine sehr deutliche Präferenz für die Bibliothek als Arbeitsraum.</i>

Merkmal	Ausmaß der Servicespezialisierung
Ausprägungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Gleichmäßige Bestrebungen:</b> Es wird ein breit angelegtes, konstantes Serviceangebot bereitgestellt, das in ausgewogenem Maße gepflegt und ausgebaut wird. Es erfolgt keine Spezialisierung bezüglich einzelner Services bzw. Servicebereiche und es wird kein Angebot von einzelnen Spitzenleistungen angestrebt.</li> <li>• <b>Schwerpunktmäßige Optimierung:</b> Es wird ein breit angelegtes, konstantes Basisangebot bereitgestellt. Einige ausgewählte Bereiche werden schwerpunktmäßig optimiert, so dass hier ein überdurchschnittliches Leistungsniveau erreicht wird. Es werden jedoch keine Spitzenleistungen angestrebt.</li> <li>• <b>Punktuelle Spitzenleistungen:</b> Neben der Bereitstellung eines breit angelegten Basisangebotes erfolgt der spezialisierte Ausbau und die Optimierung eines bestimmten Servicebereiches. In diesem Bereich werden Spitzenleistungen erbracht. Andere Universitätsbibliotheken konzentrieren sich in entsprechender Weise auf andere Bereiche, so dass der Nutzer über die einzelnen Anbieter auf qualitativ hochwertige Dienstleistungen zugreifen kann.</li> </ul>

Auswertung: Reihenfolge der Präferenzen insgesamt (N=1672)  
 (höchster Wert → niedrigster Wert)

Merkmalsausprägungen	Wert
Schwerpunktmäßige Optimierung	0,791
Gleichmäßige Bestrebungen	0,231
Punktuelle Spitzenleistungen	-1,021



**Auswertung: A-priori-Segmentierung**

A-priori-Segmente	Reihenfolge der Präferenzen (Mittelwerte, höchster Wert → niedrigster Wert)
Studierende (N=1329)	Schwerpunktmäßige Optimierung (0,789); Gleichmäßige Bestrebungen (0,261); Punktuelle Spitzenleistungen (-1,050)
Wissenschaftler (N=118)	Schwerpunktmäßige Optimierung (0,829); Gleichmäßige Bestrebungen (0,125); Punktuelle Spitzenleistungen (-0,954)
Andere (N=225)	Schwerpunktmäßige Optimierung (0,778); Gleichmäßige Bestrebungen (0,106); Punktuelle Spitzenleistungen (-0,884)

**Generelles Fazit:** Die schwerpunktmäßige Optimierung wird von allen drei a-priori Segmenten den gleichmäßigen Bestrebungen und den punktuellen Spitzenleistungen vorgezogen. Die Studierenden unterscheiden am wenigsten zwischen der schwerpunktmäßigen Optimierung und den gleichmäßigen Bestrebungen.

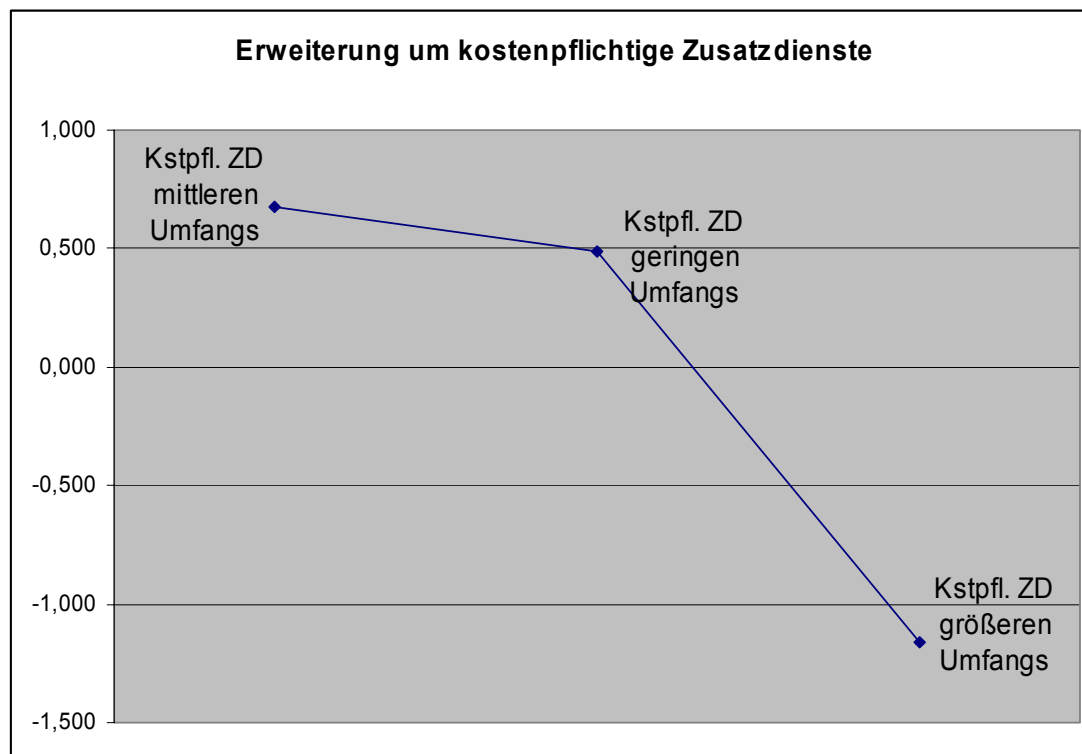
**Auswertung: Benefit-Segmentierung**

Benefit-Segmente	Reihenfolge der Präferenzen (Teilnutzenwerte, höchster Wert → niedrigster Wert)
Cluster 1 (N=1095): Anspruchsvolle Allround-Nutzer	Schwerpunktmäßige Optimierung (0,786); Gleichmäßige Bestrebungen (0,083); Punktuelle Spitzenleistungen (-0,869)
<i>Fazit (Cluster 1)</i>	<i>Die schwerpunktmäßige Optimierung wird in Vergleich zu Cluster 2 gegenüber den gleichmäßigen Bestrebungen stärker vorgezogen.</i>
Cluster 2 (N=577): Vor-Ort-Nutzer	Schwerpunktmäßige Optimierung (0,799); Gleichmäßige Bestrebungen (0,512); Punktuelle Spitzenleistungen (-1,310)
<i>Fazit (Cluster 2)</i>	<i>Gleiche Reihenfolge wie bei Cluster 1. Hier sind die punktuellen Spitzenleistungen deutlich abgeschlagen.</i>

Merkmal	Erweiterung um kostenpflichtige Zusatzdienste
Ausprägungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Kostenpflichtige Zusatzdienste geringen Umfangs:</b> Das bisherige Servicespektrum der Bibliothek bleibt erhalten und wird nur in Ausnahmefällen um zusätzliche Extraservices erweitert. Kostenpflichtige Zusatzservices haben keinen maßgeblichen Anteil am Angebotsspektrum.</li> <li>• <b>Kostenpflichtige Zusatzdienste mittleren Umfangs:</b> Das bisherige Servicespektrum der Bibliothek wird um einige zusätzliche Extraservices erweitert, die kostenpflichtig sind. Diese Angebote (z.B. Übersetzungen, Korrekturlesen) beschränken sich auf ausgewählte Bereiche des Angebotsspektrums.</li> <li>• <b>Kostenpflichtige Zusatzdienste größeren Umfangs:</b> Das bisherige Servicespektrum der Bibliothek wird um viele zusätzliche Extraservices (z.B. Übersetzungen, Korrekturlesen, Auftragsrecherchen) erweitert, die kostenpflichtig sind. Diese werden in das Gesamtangebot der Bibliothek integriert und bilden (neben den bisherigen Angeboten) einen bedeutenden Teil des Angebotsspektrums.</li> </ul>

Auswertung: Reihenfolge der Präferenzen insgesamt (N=1672)  
 (höchster Wert → niedrigster Wert)

Merkmalsausprägungen	Wert
Kostenpflichtige Zusatzdienste mittleren Umfangs	0,676
Kostenpflichtige Zusatzdienste geringen Umfangs	0,486
Kostenpflichtige Zusatzdienste größeren Umfangs	-1,161



**Auswertung: A-priori-Segmentierung**

<b>A-priori-Segmente</b>	<b>Reihenfolge der Präferenzen (Mittelwerte, höchster Wert → niedrigster Wert)</b>
Studierende (N=1329)	Kostenpflichtige Zusatzdienste mittleren Umfangs (0,688); Kostenpflichtige Zusatzdienste geringen Umfangs (0,475); Kostenpflichtige Zusatzdienste größeren Umfangs (-1,163)
Wissenschaftler (N=118)	Kostenpflichtige Zusatzdienste geringen Umfangs (0,798); Kostenpflichtige Zusatzdienste mittleren Umfangs (0,645); Kostenpflichtige Zusatzdienste größeren Umfangs (-1,443)
Andere (N=225)	Kostenpflichtige Zusatzdienste mittleren Umfangs (0,616); Kostenpflichtige Zusatzdienste geringen Umfangs (0,389); Kostenpflichtige Zusatzdienste größeren Umfangs (-1,004)

**Generelles Fazit:** *Kostenpflichtige Zusatzdienste mittleren Umfangs sind für Studierende und andere die Alternative mit dem höchsten Teilnutzenwert. Die Wissenschaftler sind nicht bereit, Dienste mit mittlerem Umfang zu nutzen und bevorzugen stattdessen einen Ausbau in geringem Umfang. Den letzten Platz nimmt immer die Erweiterung mit größerem Umfang ein.*

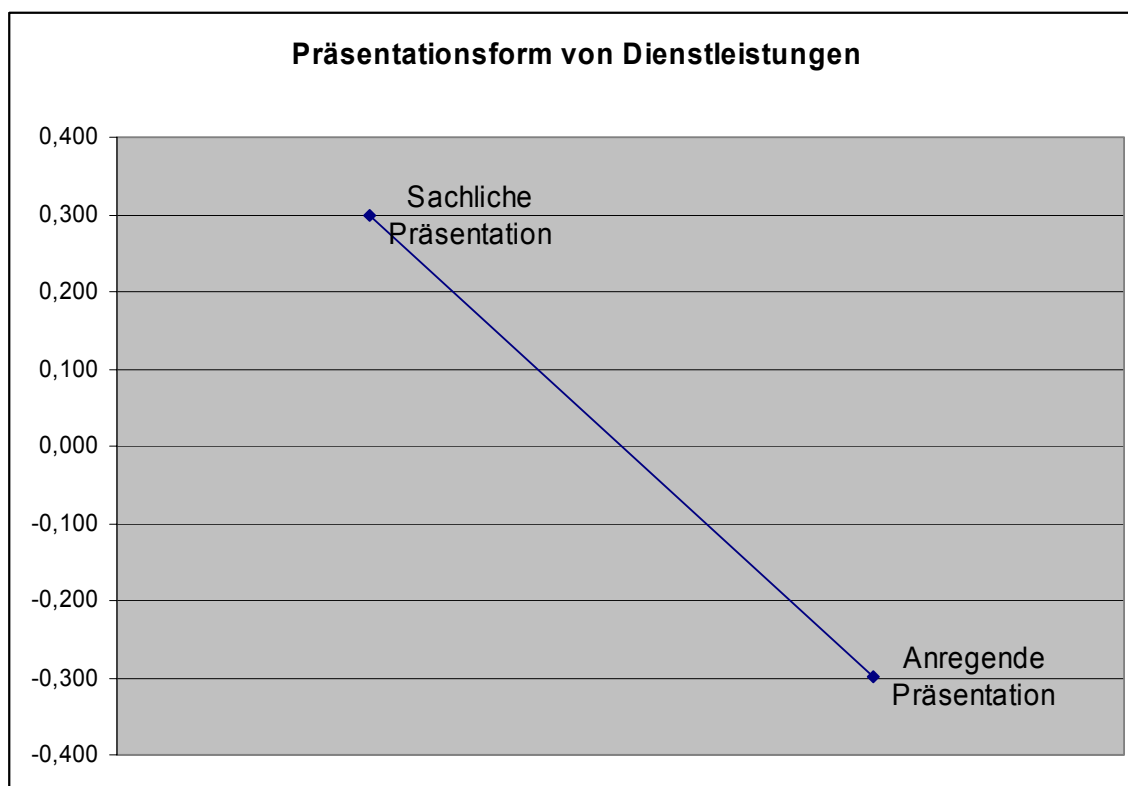
**Auswertung: Benefit-Segmentierung**

<b>Benefit-Segmente</b>	<b>Reihenfolge der Präferenzen (Teilnutzenwerte, höchster Wert → niedrigster Wert)</b>
Cluster 1 (N=1095): Anspruchsvolle Allround-Nutzer	Kostenpflichtige Zusatzdienste mittleren Umfangs (0,690); Kostenpflichtige Zusatzdienste geringen Umfangs (0,377); Kostenpflichtige Zusatzdienste größeren Umfangs (-1,067)
<i>Fazit (Cluster 1)</i>	<i>Cluster 1 wünscht sich am meisten eine Erweiterung um kostenpflichtige Zusatzdienste mit mittlerem Umfang.</i>
Cluster 2 (N=577): Vor-Ort-Nutzer	Kostenpflichtige Zusatzdienste geringen Umfangs (0,694); Kostenpflichtige Zusatzdienste mittleren Umfangs (0,648); Kostenpflichtige Zusatzdienste größeren Umfangs (-1,342)
<i>Fazit (Cluster 2)</i>	<i>Cluster 2 präferiert dagegen den Ausbau von kostenpflichtigen Zusatzdiensten mit geringem Umfang.</i>

Merkmal	Präsentationsform von Dienstleistungen
Ausprägungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Pragmatisch-sachliche Servicepräsentation:</b> Die Dienstleistungen werden dem Nutzer in einer pragmatischen und nüchternen Form dargestellt. Es wird eine Strukturierung vorgenommen, die größtenteils auf textuellen Erläuterungen basiert. Die inhaltlichen Botschaften bleiben von der Art der Präsentation unbeeinflusst.</li> <li>• <b>Anregend-unterhaltsame Servicepräsentation:</b> Die Dienstleistungen werden auf eine unterhaltsame und anregende Weise präsentiert (z.B. Visualisierungen und auflockernde Elemente im Online-Angebot und in Schulungen). Die inhaltlichen Botschaften bleiben von der Art der Präsentation unbeeinflusst.</li> </ul>

Auswertung: Reihenfolge der Präferenzen insgesamt (N=1672)  
 (höchster Wert → niedrigster Wert)

Merkmalsausprägungen	Wert
Pragmatisch-sachliche Servicepräsentation	0,300
Anregend-unterhaltsame Servicepräsentation	-0,300



**Auswertung: A-priori-Segmentierung**

<b>A-priori-Segmente</b>	<b>Reihenfolge der Präferenzen (Mittelwerte, höchster Wert → niedrigster Wert)</b>
Studierende (N=1329)	Pragmatisch-sachliche Servicepräsentation (0,271); Anregend-unterhaltsame Servicepräsentation (-0,271)
Wissenschaftler (N=118)	Pragmatisch-sachliche Servicepräsentation (0,483); Anregend-unterhaltsame Servicepräsentation (-0,483)
Andere (N=225)	Pragmatisch-sachliche Servicepräsentation (0,376); Anregend-unterhaltsame Servicepräsentation (-0,376)

**Generelles Fazit:** Eine pragmatisch-sachliche Servicepräsentation wird von allen Gruppen einer anregend-unterhaltsamen Servicepräsentation vorgezogen. Am deutlichsten differenzieren die Wissenschaftler, gefolgt von den anderen Nutzern.

**Auswertung: Benefit-Segmentierung**

<b>Benefit-Segmente</b>	<b>Reihenfolge der Präferenzen (Teilnutzenwerte, höchster Wert → niedrigster Wert)</b>
Cluster 1 (N=1095): Anspruchsvolle Allround-Nutzer	Pragmatisch-sachliche Servicepräsentation (0,332); Anregend-unterhaltsame Servicepräsentation (-0,332)
<i>Fazit (Cluster 1)</i>	<i>Die Präferenzen von Cluster 1 entsprechen der Gesamtreihenfolge.</i>
Cluster 2 (N=577): Vor-Ort-Nutzer	Pragmatisch-sachliche Servicepräsentation (0,239); Anregend-unterhaltsame Servicepräsentation (-0,239)
<i>Fazit (Cluster 2)</i>	<i>Cluster 2 differenziert nicht so stark wie Cluster 1.</i>

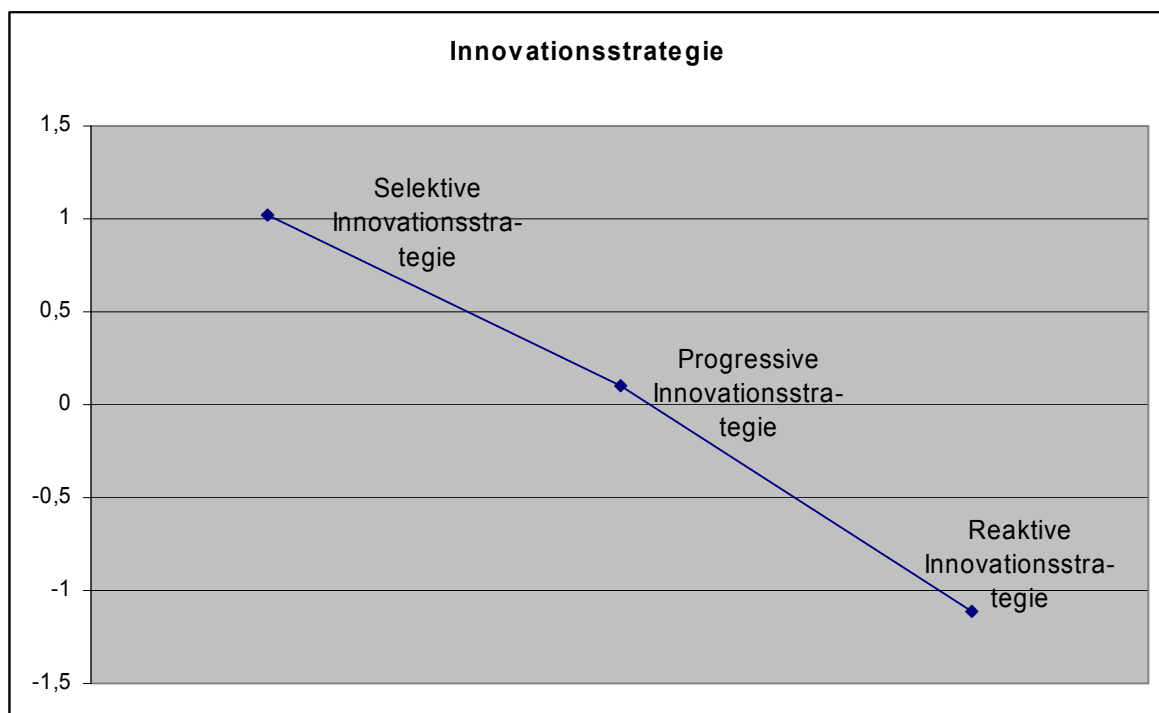


CBC-Befragung in Cottbus: 03.11.05 – 04.01.06

Merkmal	Innovationsstrategie im Dienstleistungsangebot
Ausprägungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Reaktive Innovationsstrategie:</b> Die Universitätsbibliothek konzentriert sich auf die Erhaltung des gegenwärtigen Angebots bzw. der bereits verfügbaren Dienste zur Nutzung des Medienbestands und der Räumlichkeiten der Bibliothek. Es werden keine Innovationen aus eigenem Antrieb durchgeführt. Neuentwicklungen einschlägiger Anbieter bzw. anderer Bibliotheken werden beobachtet und übernommen, wenn sie sich als Standard etabliert haben.</li> <li>• <b>Selektive Innovationsstrategie:</b> Das gegenwärtige Angebot wird laufend durch Optimierungen der bestehenden Dienste erweitert. Die Innovationen betreffen primär die gängigen Services. Dabei werden Anregungen und Wünsche von Nutzerseite so weit wie möglich berücksichtigt.</li> <li>• <b>Progressive Innovationsstrategie:</b> Die Bibliothek entwickelt in Pionierarbeit innovative Dienstleistungen und setzt damit neue Trends im Servicebereich des Informationswesens. Dies betrifft sowohl die Optimierung des gegenwärtigen Serviceangebots als auch die Ausweitung des Angebotsspektrums auf inhaltlich neue Bereiche und Dienste.</li> </ul>

Auswertung: Reihenfolge der Präferenzen insgesamt (N=351)  
 (höchster Wert → niedrigster Wert)

Merkmalsausprägungen	Wert
Selektive Innovationsstrategie	1,019
Progressive Innovationsstrategie	0,097
Reaktive Innovationsstrategie	-1,117



**Auswertung: A-priori-Segmentierung**

<b>A-priori-Segmente</b>	<b>Reihenfolge der Präferenzen (Mittelwerte, höchster Wert → niedrigster Wert)</b>
Studierende (N=273)	Selektive Innovationsstrategie (0,958); Progressive Innovationsstrategie (0,199); Reaktive Innovationsstrategie (-1,157)
Wissenschaftler (N=31)	Selektive Innovationsstrategie (1,266); Progressive Innovationsstrategie (-0,355); Reaktive Innovationsstrategie (-0,910)
Andere (N=47)	Selektive Innovationsstrategie (1,214); Progressive Innovationsstrategie (-0,194); Reaktive Innovationsstrategie (-1,020)

**Generelles Fazit:** Alle a-priori Gruppen bevorzugen am meisten die selektive, gefolgt von der progressiven Innovationsstrategie. Eine reaktive Haltung wird von keiner Gruppierung gewünscht.

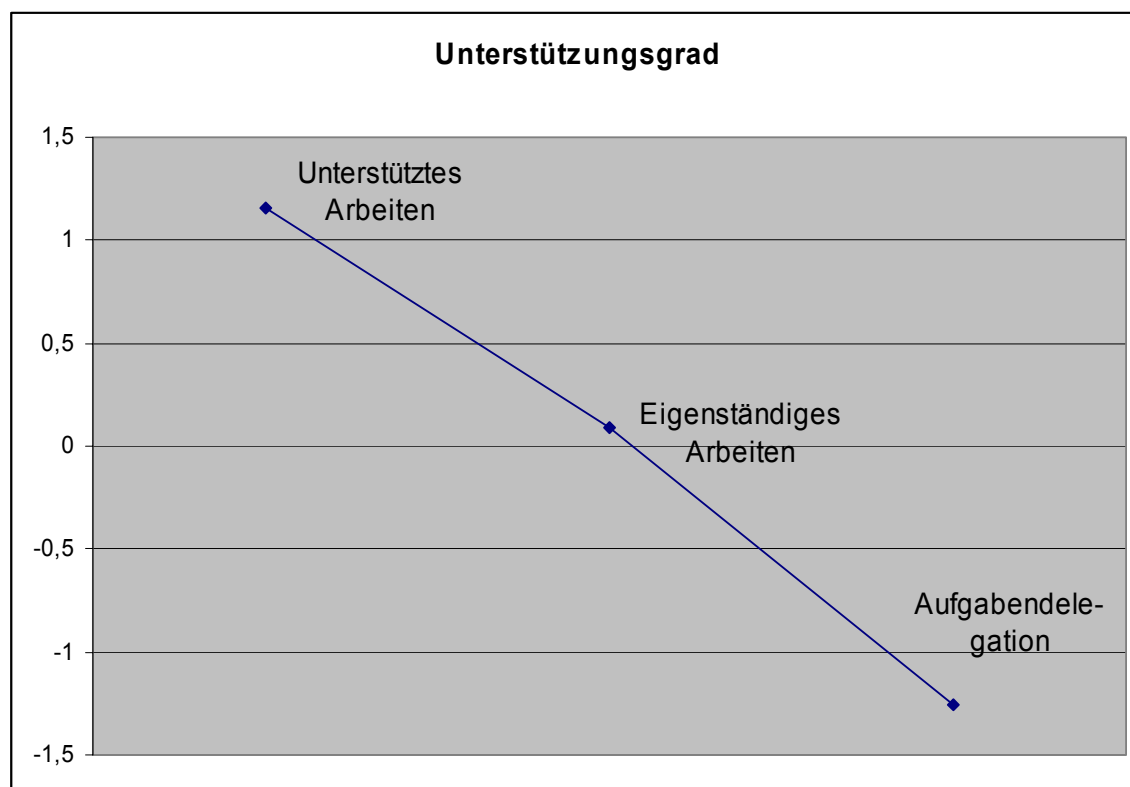
**Auswertung: Benefit-Segmentierung**

<b>Benefit-Segmente</b>	<b>Reihenfolge der Präferenzen (Teilnutzenwerte, höchster Wert → niedrigster Wert)</b>
Cluster 1 (N=184): Traditionellen und selbstständigen Nutzer	Selektive Innovationsstrategie (1,014); Reaktive Innovationsstrategie (-0,391); Progressive Innovationsstrategie (-0,623)
<i>Fazit (Cluster 1)</i>	<i>Die selektive Innovationsstrategie ist am meisten erwünscht. Dieser Cluster weist der reaktiven Strategie als einziger den zweiten Rang zu.</i>
Cluster 2 (N=69): Innovative Nutzer	Progressive Innovationsstrategie (1,345); Selektive Innovationsstrategie (1,022); Reaktive Innovationsstrategie (-2,367)
<i>Fazit (Cluster 2)</i>	<i>Dieser Cluster wünscht sich als einziger am stärksten eine progressive Innovationsstrategie.</i>
Cluster 3 (N=98): Vor-Ort-Nutzer	Selektive Innovationsstrategie (1,027); Progressive Innovationsstrategie 0,571; Reaktive Innovationsstrategie (-1,598)
<i>Fazit (Cluster 3)</i>	<i>Die Präferenzen von Cluster 3 entsprechen der Reihenfolge der Gesamtpräferenzen.</i>

Merkmal	Unterstützungsgrad
Ausprägungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Eigenständiges Arbeiten:</b> Die Nutzung der Bibliothek erfolgt weitestgehend autonom. Die Bibliothek stellt Erklärungstexte und einführende Standardschulungen als Hilfen zur Nutzung der Dienste zur Verfügung. Bei Bedarf kann Auskunft von einem Bibliothekar erfragt werden.</li> <li>• <b>Unterstütztes Arbeiten:</b> Es stehen vielfältige Informations- und Beratungsdienste zur Nutzung der Bibliothek zur Verfügung. Diese beinhalten umfangreiche Online-Hilfen, ein breit gefächertes Schulungsangebot sowie umfassende Beratungen seitens der Bibliothekare.</li> <li>• <b>Aufgabendelegation:</b> Es besteht die Möglichkeit, ausgewählte Aufgaben wie z.B. Literaturrecherchen komplett an die Bibliothek zu übertragen (Delegation). Es stehen außerdem vielfältige Informations- und Beratungsdienste zur Nutzung der Bibliothek zur Verfügung, z.B. umfangreiche Online-Hilfen, ein breit gefächertes Schulungsangebot und umfassende persönliche Beratung.</li> </ul>

Auswertung: Reihenfolge der Präferenzen insgesamt (N=351)  
 (höchster Wert → niedrigster Wert)

Merkmalsausprägungen	Wert
Unterstütztes Arbeiten	1,159
Eigenständiges Arbeiten	0,094
Aufgabendelegation	-1,252



**Auswertung: A-priori-Segmentierung**

A-priori-Segmente	Reihenfolge der Präferenzen (Mittelwerte, höchster Wert → niedrigster Wert)
Studierende (N=273)	Unterstütztes Arbeiten (1,292); Eigenständiges Arbeiten (0,003); Aufgabendelegation (-1,295)
Wissenschaftler (N=31)	Eigenständiges Arbeiten (0,603); Unterstütztes Arbeiten (0,318); Aufgabendelegation (-0,921)
Andere (N=47)	Unterstütztes Arbeiten (0,938); Eigenständiges Arbeiten (0,286); Aufgabendelegation (--1,223)

**Generelles Fazit:** Das unterstützte Arbeiten wird von Studierenden und anderen Nutzern am stärksten bevorzugt. Die Wissenschaftler sehen den höchsten Nutzen im eigenständigen Arbeiten. Die Aufgabendelegation wird von allen drei Gruppen am wenigsten präferiert.

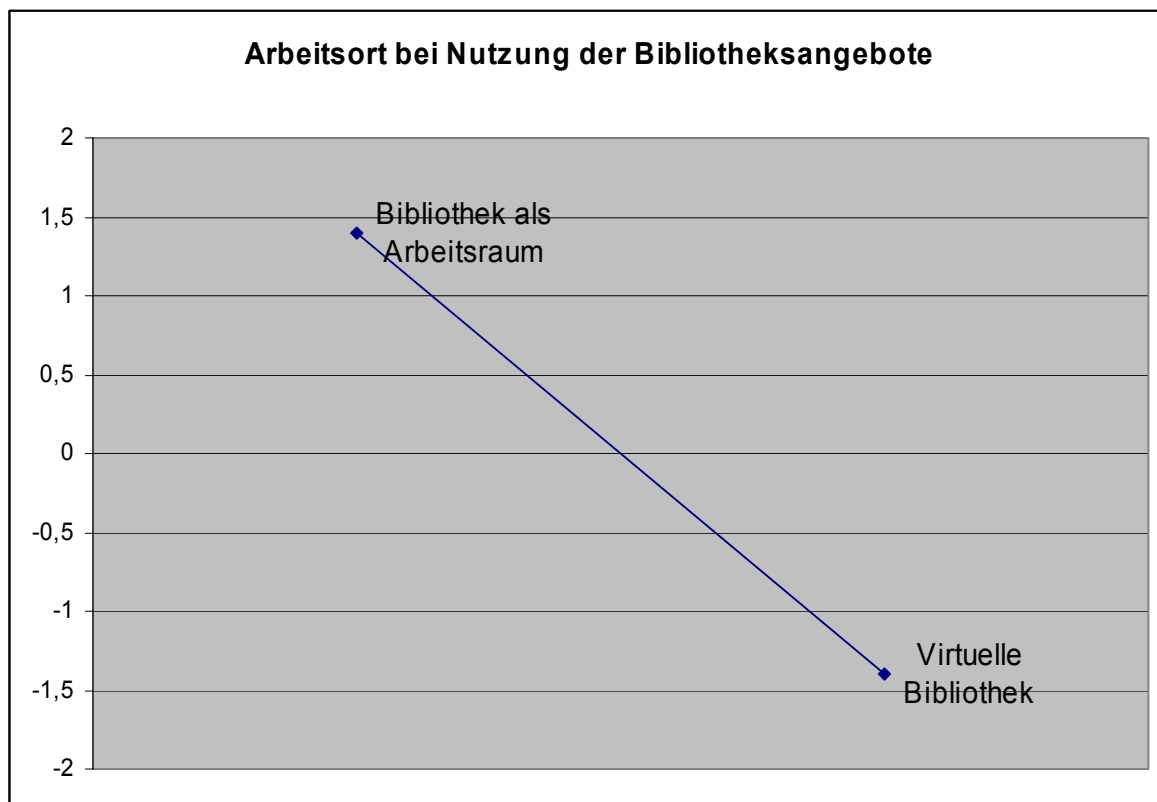
**Auswertung: Benefit-Segmentierung**

Benefit-Segmente	Reihenfolge der Präferenzen (Teilnutzenwerte, höchster Wert → niedrigster Wert)
Cluster 1 (N=184): Traditionellen und selbstständigen Nutzer	Eigenständiges Arbeiten (1,167); Unterstütztes Arbeiten (0,814); Aufgabendelegation (-1,981)
<i>Fazit (Cluster 1)</i>	<i>Eigenständiges Arbeiten, gefolgt von unterstütztem Arbeiten spendet Cluster 1 die höchsten Teilnutzenwerte.</i>
Cluster 2 (N=69): Innovative Nutzer	Aufgabendelegation (1,024); Unterstütztes Arbeiten (0,991); Eigenständiges Arbeiten (-2,016)
<i>Fazit (Cluster 2)</i>	<i>Die Aufgabendelegation ist für Cluster 2 die am meisten präferierte Alternative. Das eigenständige Arbeiten ist weit abgeschlagen auf dem letzten Platz.</i>
Cluster 3 (N=98): Vor-Ort-Nutzer	Unterstütztes Arbeiten (1,923); Eigenständiges Arbeiten (-0,437); Aufgabendelegation (-1,486)
<i>Fazit (Cluster 3)</i>	<i>Die Gesamtreihenfolge der Präferenzen entspricht auch der Meinung von Cluster 3.</i>

Merkmal	Arbeitsort bei Nutzung der Bibliotheksangebote
<b>Ausprägungen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Bibliothek als Arbeitsraum:</b> Es stehen Bibliotheksräumlichkeiten zur Verfügung, in denen man arbeiten und auf das komplette konventionelle und online angebotene Service- und Medienspektrum zugreifen kann. Außerhalb der Bibliotheksräumlichkeiten kann nur auf das jetzige Online-Angebot, nicht jedoch auf die gedruckten Medienbestände zugegriffen werden. Bücher müssen vor Ort entliehen werden.</li> <li>• <b>Virtuelle Bibliothek:</b> Alle Medien und Dienstleistungen stehen den Nutzern komplett online zur Verfügung, z.B. in Form von Volltextartikeln in Datenbanken, eBooks, virtuellen Semesterapparaten und Arbeitsumgebungen. Die Bibliothek als Ort zur Nutzung der angebotenen Services existiert nicht mehr, auf den gedruckten Medienbestand kann jedoch vollständig digital zugegriffen werden.</li> </ul>

Auswertung: Reihenfolge der Präferenzen insgesamt (N=351)  
 (höchster Wert → niedrigster Wert)

Merkmalsausprägungen	Wert
Bibliothek als Arbeitsraum	1,392
Virtuelle Bibliothek	-1,392



**Auswertung: A-priori-Segmentierung**

<b>A-priori-Segmente</b>	<b>Reihenfolge der Präferenzen (Mittelwerte, höchster Wert → niedrigster Wert)</b>
Studierende (N=273)	Bibliothek als Arbeitsraum (1,391); Virtuelle Bibliothek (-1,391)
Wissenschaftler (N=31)	Bibliothek als Arbeitsraum (1,176); Virtuelle Bibliothek (-1,176)
Andere (N=47)	Bibliothek als Arbeitsraum (1,537); Virtuelle Bibliothek (-1,537)

**Generelles Fazit:** Die Bibliothek als Arbeitsraum wird bei allen drei a-priori Gruppen der virtuellen Bibliothek vorgezogen. Am stärksten ist die Differenz bei den anderen Nutzern und am schwächsten bei den Wissenschaftlern.

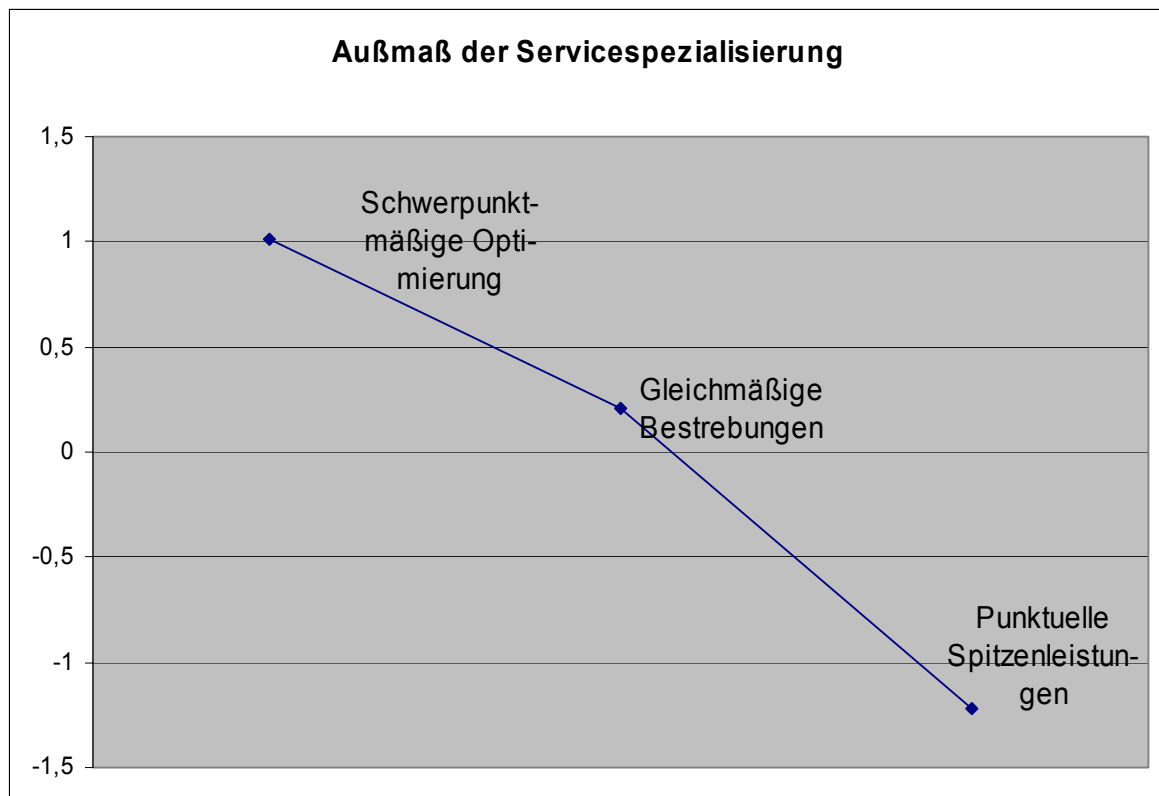
**Auswertung: Benefit-Segmentierung**

<b>Benefit-Segmente</b>	<b>Reihenfolge der Präferenzen (Teilnutzenwerte, höchster Wert → niedrigster Wert)</b>
Cluster 1 (N=184): Traditionellen und selbstständigen Nutzer	Bibliothek als Arbeitsraum (0,130); Virtuelle Bibliothek (-0,130)
<i>Fazit (Cluster 1)</i>	<i>Die Bibliothek als Arbeitsraum wird der virtuellen Bibliothek leicht vorgezogen.</i>
Cluster 2 (N=69): Innovative Nutzer	Virtuelle Bibliothek (0,194); Bibliothek als Arbeitsraum (-0,194)
<i>Fazit (Cluster 2)</i>	<i>Als einziges Cluster zieht Cluster 2 die virtuelle Bibliothek der Bibliothek als Arbeitsraum vor.</i>
Cluster 3 (N=98): Vor-Ort-Nutzer	Bibliothek als Arbeitsraum (4,877); Virtuelle Bibliothek (-4,877)
<i>Fazit (Cluster 3)</i>	<i>Es liegt eine sehr starke Präferenz für die Bibliothek als Arbeitsraum vor. Die Benefit-Segmente bewerten dieses Merkmal sehr unterschiedlich.</i>

Merkmal	Ausmaß der Servicespezialisierung
Ausprägungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Gleichmäßige Bestrebungen:</b> Es wird ein breit angelegtes, konstantes Serviceangebot bereitgestellt, das in ausgewogenem Maße gepflegt und ausgebaut wird. Es erfolgt keine Spezialisierung bezüglich einzelner Services bzw. Servicebereiche und es wird kein Angebot von einzelnen Spitzenleistungen angestrebt.</li> <li>• <b>Schwerpunktmäßige Optimierung:</b> Es wird ein breit angelegtes, konstantes Basisangebot bereitgestellt. Einige ausgewählte Bereiche werden schwerpunktmäßig optimiert, so dass hier ein überdurchschnittliches Leistungsniveau erreicht wird. Es werden jedoch keine Spitzenleistungen angestrebt.</li> <li>• <b>Punktuelle Spitzenleistungen:</b> Neben der Bereitstellung eines breit angelegten Basisangebotes erfolgt der spezialisierte Ausbau und die Optimierung eines bestimmten Servicebereiches. In diesem Bereich werden Spitzenleistungen erbracht. Andere Universitätsbibliotheken konzentrieren sich in entsprechender Weise auf andere Bereiche, so dass der Nutzer über die einzelnen Anbieter auf qualitativ hochwertige Dienstleistungen zugreifen kann.</li> </ul>

Auswertung: Reihenfolge der Präferenzen insgesamt (N=351)  
 (höchster Wert → niedrigster Wert)

Merkmalsausprägungen	Wert
Schwerpunktmäßige Optimierung	1,015
Gleichmäßige Bestrebungen	0,204
Punktuelle Spitzenleistungen	-1,219



**Auswertung: A-priori-Segmentierung**

<b>A-priori-Segmente</b>	<b>Reihenfolge der Präferenzen (Mittelwerte, höchster Wert → niedrigster Wert)</b>
Studierende (N=273)	Schwerpunktmäßige Optimierung (0,979); Gleichmäßige Bestrebungen (0,172); Punktuelle Spitzenleistungen (-1,151)
Wissenschaftler (N=31)	Schwerpunktmäßige Optimierung (1,056); Gleichmäßige Bestrebungen (0,345); Punktuelle Spitzenleistungen (-1,410)
Andere (N=47)	Schwerpunktmäßige Optimierung (1,198); Gleichmäßige Bestrebungen (0,291); Punktuelle Spitzenleistungen (-1,489)

**Generelles Fazit:** Die schwerpunktmäßige Optimierung ist für alle drei Cluster die Merkmalsausprägung mit dem höchsten Teilnutzenwert. Punktuelle Spitzenleistungen sind von allen am wenigsten erwünscht.

**Auswertung: Benefit-Segmentierung**

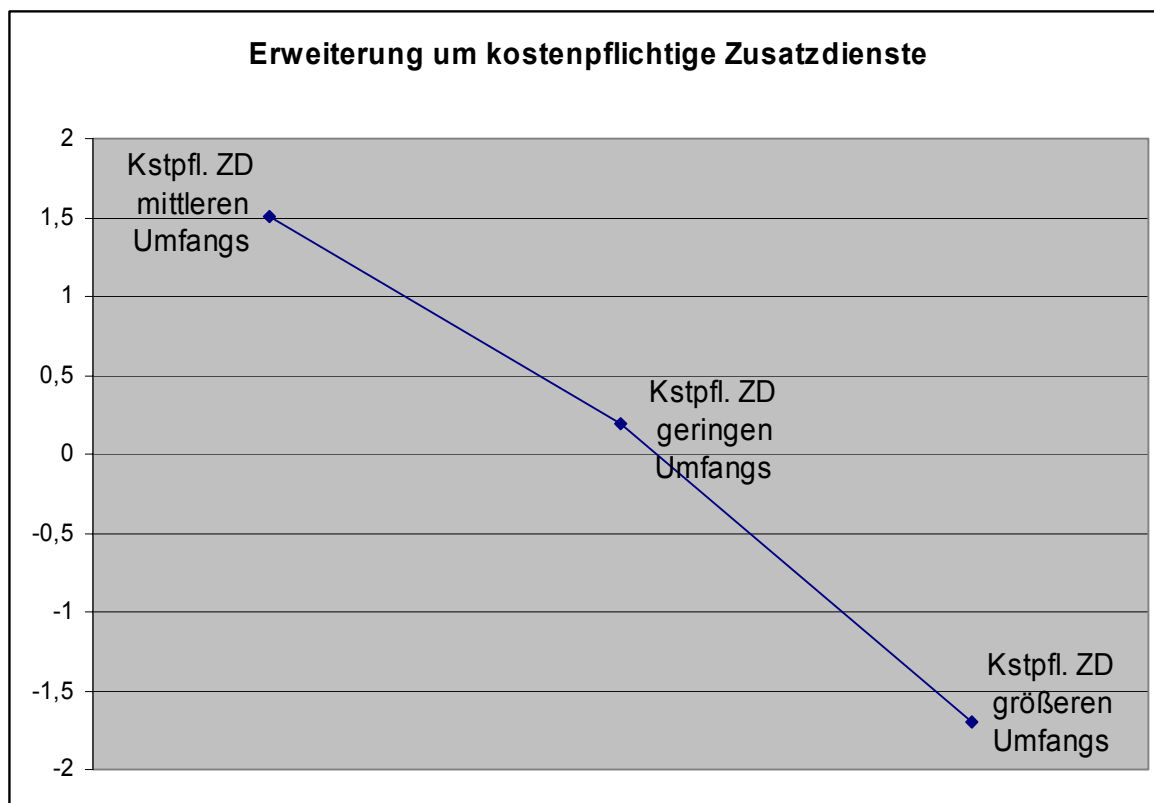
<b>Benefit-Segmente</b>	<b>Reihenfolge der Präferenzen (Teilnutzenwerte, höchster Wert → niedrigster Wert)</b>
Cluster 1 (N=184): Traditionellen und selbstständigen Nutzer	Gleichmäßige Bestrebungen (0,818); Schwerpunktmäßige Optimierung (0,736); Punktuelle Spitzenleistungen (-1,554)
<i>Fazit (Cluster 1)</i>	<i>Als einziges Cluster präferiert Cluster 1 die gleichmäßigen Bestrebungen, dicht gefolgt von der schwerpunktmäßigen Optimierung.</i>
Cluster 2 (N=69): Innovative Nutzer	Schwerpunktmäßige Optimierung (1,588); Punktuelle Spitzenleistungen (-0,327); Gleichmäßige Bestrebungen (-1,261)
<i>Fazit (Cluster 2)</i>	<i>Die schwerpunktmäßige Optimierung stiftet Cluster 2 den höchsten Nutzen. Weit abgeschlagen auf dem letzten Rang sind die gleichmäßigen Bestrebungen. Die punktuellen Spitzenleistungen erlangen die vergleichsweise beste Bewertung.</i>
Cluster 3 (N=98): Vor-Ort- Nutzer	Schwerpunktmäßige Optimierung (1,136); Gleichmäßige Bestrebungen (0,082); Punktuelle Spitzenleistungen (-1,219)
<i>Fazit (Cluster 3)</i>	<i>Die Präferenzen von Cluster 3 entsprechen den gemittelten Gesamtstichprobepreferenzen.</i>



Merkmal	Erweiterung um kostenpflichtige Zusatzdienste
Ausprägungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Kostenpflichtige Zusatzdienste geringen Umfangs:</b> Das bisherige Servicespektrum der Bibliothek bleibt erhalten und wird nur in Ausnahmefällen um zusätzliche Extraservices erweitert. Kostenpflichtige Zusatzservices haben keinen maßgeblichen Anteil am Angebotsspektrum.</li> <li>• <b>Kostenpflichtige Zusatzdienste mittleren Umfangs:</b> Das bisherige Servicespektrum der Bibliothek wird um einige zusätzliche Extraservices erweitert, die kostenpflichtig sind. Diese Angebote (z.B. Übersetzungen, Korrekturlesen) beschränken sich auf ausgewählte Bereiche des Angebotsspektrums.</li> <li>• <b>Kostenpflichtige Zusatzdienste größeren Umfangs:</b> Das bisherige Servicespektrum der Bibliothek wird um viele zusätzliche Extraservices (z.B. Übersetzungen, Korrekturlesen, Auftragsrecherchen) erweitert, die kostenpflichtig sind. Diese werden in das Gesamtangebot der Bibliothek integriert und bilden (neben den bisherigen Angeboten) einen bedeutenden Teil des Angebotsspektrums.</li> </ul>

Auswertung: Reihenfolge der Präferenzen insgesamt (N=351)  
 (höchster Wert → niedrigster Wert)

Merkmalsausprägungen	Wert
Kostenpflichtige Zusatzdienste mittleren Umfangs	1,507
Kostenpflichtige Zusatzdienste geringen Umfangs	0,194
Kostenpflichtige Zusatzdienste größeren Umfangs	-1,701



**Auswertung: A-priori-Segmentierung**

<b>A-priori-Segmente</b>	<b>Reihenfolge der Präferenzen (Mittelwerte, höchster Wert → niedrigster Wert)</b>
Studierende (N=273)	Kostenpflichtige Zusatzdienste mittleren Umfangs (1,532); Kostenpflichtige Zusatzdienste geringen Umfangs (0,249); Kostenpflichtige Zusatzdienste größeren Umfangs (-1,782)
Wissenschaftler (N=31)	Kostenpflichtige Zusatzdienste mittleren Umfangs (1,788); Kostenpflichtige Zusatzdienste geringen Umfangs (-0,500); Kostenpflichtige Zusatzdienste größeren Umfangs (-1,288)
Andere (N=47)	Kostenpflichtige Zusatzdienste mittleren Umfangs (1,177); Kostenpflichtige Zusatzdienste geringen Umfangs (0,327); Kostenpflichtige Zusatzdienste größeren Umfangs (-1,505)

**Generelles Fazit:** Alle a-priori Segmente bevorzugen die Merkmalsausprägung „Kostenpflichtige Zusatzdienste mittleren Umfangs“. Eine Erweiterung mit größerem Umfang wird von allen am wenigsten präferiert.

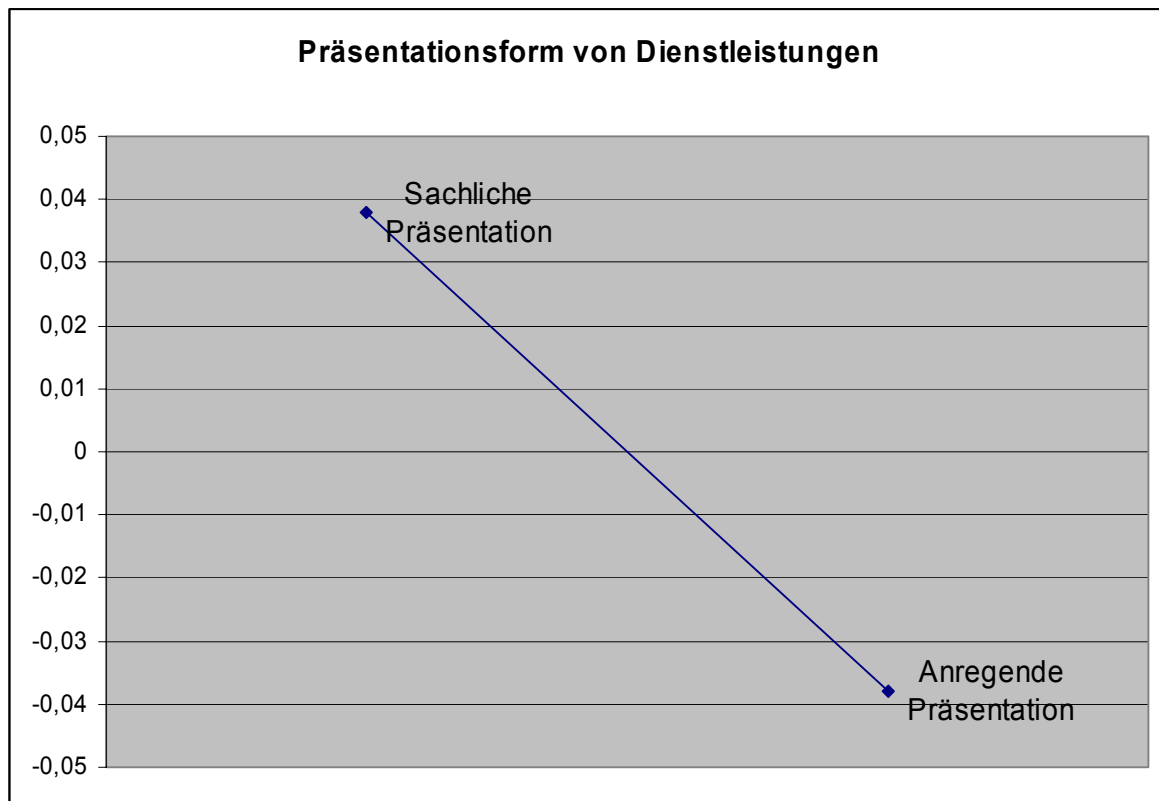
**Auswertung: Benefit-Segmentierung**

<b>Benefit-Segmente</b>	<b>Reihenfolge der Präferenzen (Teilnutzenwerte, höchster Wert → niedrigster Wert)</b>
Cluster 1 (N=184): Traditionellen und selbstständigen Nutzer	Kostenpflichtige Zusatzdienste geringen Umfangs (1,558); Kostenpflichtige Zusatzdienste mittleren Umfangs (1,106); Kostenpflichtige Zusatzdienste größeren Umfangs (-2,664)
<i>Fazit (Cluster 1)</i>	<i>Cluster 1 bevorzugt an erster Stelle die Erweiterung von kostenpflichtigen Zusatzdiensten mit geringem Umfang und unterscheidet sich somit von den beiden anderen Clustern.</i>
Cluster 2 (N=69): Innovative Nutzer	Kostenpflichtige Zusatzdienste größeren Umfangs (1,594); Kostenpflichtige Zusatzdienste mittleren Umfangs (1,262); Kostenpflichtige Zusatzdienste geringen Umfangs (-2,856);
<i>Fazit (Cluster 2)</i>	<i>Cluster 2 sieht den höchsten Teilnutzen in der Erweiterung von kostenpflichtigen Zusatzdiensten in größerem Umfang, hierin besteht die deutlichste Differenz zu den anderen Clustern.</i>
Cluster 3 (N=98): Vor-Ort-Nutzer	Kostenpflichtige Zusatzdienste mittleren Umfangs (2,433); Kostenpflichtige Zusatzdienste geringen Umfangs (-0,219); Kostenpflichtige Zusatzdienste größeren Umfangs (-2,213)
<i>Fazit (Cluster 3)</i>	<i>Cluster 3 präferiert die Erweiterung von kostenpflichtigen Zusatzdiensten in mittlerem Umfang und korreliert am stärksten mit den aggregierten Urteilen.</i>

Merkmal	Präsentationsform von Dienstleistungen
Ausprägungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Pragmatisch-sachliche Servicepräsentation:</b> Die Dienstleistungen werden dem Nutzer in einer pragmatischen und nüchternen Form dargestellt. Es wird eine Strukturierung vorgenommen, die größtenteils auf textuellen Erläuterungen basiert. Die inhaltlichen Botschaften bleiben von der Art der Präsentation unbeeinflusst.</li> <li>• <b>Anregend-unterhaltsame Servicepräsentation:</b> Die Dienstleistungen werden auf eine unterhaltsame und anregende Weise präsentiert (z.B. Visualisierungen und auflockernde Elemente im Online-Angebot und in Schulungen). Die inhaltlichen Botschaften bleiben von der Art der Präsentation unbeeinflusst.</li> </ul>

Auswertung: Reihenfolge der Präferenzen insgesamt (N=351)  
 (höchster Wert → niedrigster Wert)

Merkmalsausprägungen	Wert
Pragmatisch-sachliche Servicepräsentation	0,038
Anregend-unterhaltsame Servicepräsentation	-0,038



**Auswertung: A-priori-Segmentierung**

<b>A-priori-Segmente</b>	<b>Reihenfolge der Präferenzen (Mittelwerte, höchster Wert → niedrigster Wert)</b>
Studierende (N=273)	Anregend-unterhaltsame Servicepräsentation (0,074); Pragmatisch-sachliche Servicepräsentation (-0,074)
Wissenschaftler (N=31)	Pragmatisch-sachliche Servicepräsentation (1,299); Anregend-unterhaltsame Servicepräsentation (-1,299)
Andere (N=47)	Anregend-unterhaltsame Servicepräsentation (0,141); Pragmatisch-sachliche Servicepräsentation (-0,141)

**Generelles Fazit:** Die Differenzen zwischen den beiden Ausprägungen sind bei den Studierenden sehr gering, bei den anderen Nutzern sind sie stärker ausgeprägt. Beide präferieren eine anregend-unterhaltsame Servicepräsentation. Die Wissenschaftler dagegen bevorzugen deutlich die pragmatisch-sachliche Servicepräsentation. Dieses Merkmal differenziert am stärksten unter den a-priori Gruppen.

**Auswertung: Benefit-Segmentierung**

<b>Benefit-Segmente</b>	<b>Reihenfolge der Präferenzen (Teilnutzenwerte, höchster Wert → niedrigster Wert)</b>
Cluster 1 (N=184): Traditionellen und selbstständigen Nutzer	Pragmatisch-sachliche Servicepräsentation (0,483); Anregend-unterhaltsame Servicepräsentation (-0,483)
<i>Fazit (Cluster 1)</i>	<i>Cluster 1 zeigt eine mittelstarke Präferenz für die pragmatisch-sachliche Präsentation.</i>
Cluster 2 (N=69): Innovative Nutzer	Anregend-unterhaltsame Servicepräsentation (1,136); Pragmatisch-sachliche Servicepräsentation (-1,136)
<i>Fazit (Cluster 2)</i>	<i>Cluster 2 weist eine deutliche Präferenz für die anregend-unterhaltsame Servicepräsentation auf.</i>
Cluster 3 (N=98): Vor-Ort-Nutzer	Pragmatisch-sachliche Servicepräsentation (0,031); Anregend-unterhaltsame Servicepräsentation (-0,031)
<i>Fazit (Cluster 3)</i>	<i>Cluster 3 unterscheidet kaum zwischen den beiden Merkmalsausprägungen.</i>

## Marktsimulationen

ACA-Befragung in Bielefeld: 13.10.04 – 09.12.04

<i>Bereich</i>	<i>Studierende</i> (N=1581)	<i>Wissenschaftler</i> (N=167)	<i>Andere</i> (N=232)	<i>Gesamt</i> (N=1980)
Basisdienste	73,90	85,87	78,52	75,45
Zusatzdienste	26,10	14,13	21,48	24,55
Medienbereitstellung	57,03	77,45	63,32	59,49
Lern- und Arbeitsraum	27,63	11,55	21,91	25,61
Kommunikation	15,34	11,00	14,77	14,90

Tabelle: Aggregierte direkte Bereichsbewertungen bei der ACA-Befragung in Bielefeld auf Basis der konsistenten Antworten (N=1980)

<i>Profil</i>	<i>Studierende</i>	<i>Wissenschaftler</i>	<i>Andere</i>	<i>Gesamt</i>
Schlechtestes Profil	35,95%	32,66%	36,63%	35,96%
Bestes Profil	72,31%	70,87%	70,82%	72,16%
Reale Bibliothek	60,29%	64,83%	60,10%	60,74%
Optimierte Bibliothek	64,85%	67,32%	64,65%	65,11%

Tabelle: Nutzungswahrscheinlichkeiten für das für jede Gruppe jeweils beste und schlechteste Bibliotheksprofil sowie zwei weitere fiktive Profile, die mit dem Profil der UB Bielefeld zur Zeit der Befragung (reale Bibliothek) und einem Jahr danach (optimierte Bibliothek) korrespondieren

*ACA-Befragung in Cottbus: 03.11.05 – 04.01.06*

<i>Bereich</i>	<i>Studierende</i> (N=732)	<i>Wissenschaftler</i> (N=123)	<i>Andere</i> (N=119)	<i>Gesamt</i> (N=974)
Basisdienste	72,70	77,35	71,00	73,08
Zusatzdienste	27,30	22,65	29,00	26,92
Medienbereitstellung	55,58	69,83	55,00	57,31
Lern- und Arbeitsraum	26,87	15,06	21,87	24,76
Kommunikation	17,55	15,11	23,13	17,93
Arbeitsplätze	60,27	56,12	59,55	59,79
Rahmenbedingungen	39,73	43,88	40,45	40,21

Tabelle: Aggregierte direkte Bereichsbewertungen bei der ACA-Befragung in Cottbus auf Basis der konsistenten Antworten (N=974)

<i>Profil</i>	<i>Studierende</i>	<i>Wissenschaftler</i>	<i>Andere</i>	<i>Gesamt</i>
Schlechtestes Profil	36,28%	30,02%	37,31%	35,93%
Bestes Profil	72,82%	71,01%	73,05%	72,87%
Reale Bibliothek	59,28%	56,91%	57,83%	58,62%

Tabelle: Nutzungswahrscheinlichkeiten für das für jede Gruppe jeweils beste und schlechteste Bibliotheksprofil sowie ein weiteres fiktives Profil, das mit dem Profil der UB Cottbus zur Zeit der Befragung korrespondiert

## CBC-Befragung in Bielefeld: 04.05.05 – 30.06.05

<i>Profil</i>	<i>Gesamt</i>
<b>Traditionelle Bibliothek</b> (Reaktiv, Unterstützt, Arbeitsraum, Gleichmäßig, Kost. D. geringen Umfangs, Pragmatisch)	38,10%
<b>Moderat innovative Bibliothek</b> (Selektiv, Unterstützt, Arbeitsraum, Schwerpunkte, Kost. D. mittleren Umfangs, Unterhaltsam)	61,99%

Tabelle: Simulierte Marktanteile auf Basis zweier fiktiver Bibliotheksprofile

<i>Profil</i>	<i>Gesamt</i>
<b>Traditionelle Bibliothek</b> (Reaktiv, Unterstützt, Arbeitsraum, Gleichmäßig, Kost. D. geringen Umfangs, Pragmatisch)	78,55%
<b>Sehr innovative Bibliothek</b> (Progressiv, Delegation, Virtuell, Spitzenleistungen, Kost. D. größeren Umfangs, Unterhaltsam)	21,45%

Tabelle: Simulierte Marktanteile auf Basis zweier fiktiver Bibliotheksprofile

<i>Profil</i>	<i>Gesamt</i>
<b>Traditionelle Bibliothek</b> (Reaktiv, Unterstützt, Arbeitsraum, Gleichmäßig, Kost. D. geringen Umfangs, Pragmatisch)	38,49%
<b>Moderat innovative Bibliothek</b> (Selektiv, Unterstützt, Arbeitsraum, Schwerpunkte, Kost. D. mittleren Umfangs, Unterhaltsam)	53,97%
<b>Sehr innovative Bibliothek</b> (Progressiv, Delegation, Virtuell, Spitzenleistungen, Kost. D. größeren Umfangs, Unterhaltsam)	7,54%

Tabelle: Simulierte Marktanteile auf Basis dreier fiktiver Bibliotheksprofile

*CBC-Befragung in Cottbus: 03.11.05 – 04.01.06*

<i>Profil</i>	<i>Gesamt</i>
<b>Traditionelle Bibliothek</b> (Reaktiv, Unterstützt, Arbeitsraum, Gleichmäßig, Kost. D. geringen Umfangs, Pragmatisch)	33,93%
<b>Moderat innovative Bibliothek</b> (Selektiv, Unterstützt, Arbeitsraum, Schwerpunkte, Kost. D. mittleren Umfangs, Unterhaltsam)	66,07%

Tabelle: Simulierte Marktanteile auf Basis zweier fiktiver Bibliotheksprofile

<i>Profil</i>	<i>Gesamt</i>
<b>Traditionelle Bibliothek</b> (Reaktiv, Unterstützt, Arbeitsraum, Gleichmäßig, Kost. D. geringen Umfangs, Pragmatisch)	71,97%
<b>Sehr innovative Bibliothek</b> (Progressiv, Delegation, Virtuell, Spitzenleistungen, Kost. D. größeren Umfangs, Unterhaltsam)	28,03%

Tabelle: Simulierte Marktanteile auf Basis zweier fiktiver Bibliotheksprofile

<i>Profil</i>	<i>Gesamt</i>
<b>Traditionelle Bibliothek</b> (Reaktiv, Unterstützt, Arbeitsraum, Gleichmäßig, Kost. D. geringen Umfangs, Pragmatisch)	31,92%
<b>Moderat innovative Bibliothek</b> (Selektiv, Unterstützt, Arbeitsraum, Schwerpunkte, Kost. D. mittleren Umfangs, Unterhaltsam)	57,55%
<b>Sehr innovative Bibliothek</b> (Progressiv, Delegation, Virtuell, Spitzenleistungen, Kost. D. größeren Umfangs, Unterhaltsam)	10,53%

Tabelle: Simulierte Marktanteile auf Basis dreier fiktiver Bibliotheksprofile