

Controlling und Marketing in Wissenschaftlichen Bibliotheken (COMBI)

**Entwicklung einer praxiswirksamen
Marketingstrategie für Hochschulbibliotheken
am Beispiel der Universitätsbibliotheken
Düsseldorf und Magdeburg**

**Band 1
Zwischenergebnisse und
Arbeitsmaterialien**

**Herausgegeben von
Elisabeth Niggemann, Ute Olliges-Wieczorek,
Albert Bilo, Ekkehard Oehmig,
Wolfgang Jäger**

**Berlin 1998
DEUTSCHES BIBLIOTHEKSINSTITUT**

Inhalt

Einführung	11
Warum Marketing und Controlling für Wissenschaftliche Bibliotheken?	11
Das Projekt „Marketing und Controlling in Wissenschaftlichen Bibliotheken“ (COMBI)	12
Die Universitäts- und Landesbibliothek der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf	13
Die Universitätsbibliothek der Otto-von-Guericke-Universität Magdeburg	13
Die Hochschule für Technik, Wirtschaft und Kultur Leipzig (FH)	14
Was ist Marketing?	14
Was ist Controlling?	16
Der controllingunterstützte Marketingzyklus	19
1. Zielbestimmung des Marketingzyklus (Soll-Analyse)	21
1.1 Das Leitbild der ULB Düsseldorf	21
1.2 Das Leitbild der ÜB Magdeburg	23
2. Wo steht die Universitätsbibliothek im Informationsmarkt? Die Benutzerbefragung als Instrument der Situationsanalyse (Ist-Analyse)	24
3. Die Benutzerbefragung in der ULB Düsseldorf (U. Müller)	25
3.1 Moderatorengespräche zur Hypothesenfindung	25
3.2 Das Erhebungsdesign für die Düsseldorfer Befragung	27
3.3 Ergebnisse der Düsseldorfer Befragung	30
3.3.1 Informationen über die Benutzer der ULB Düsseldorf	30
3.3.2 Informationen über das Benutzerverhalten	30
3.3.3 Stärken der ULB Düsseldorf - Benutzerzufriedenheit	32
3.3.4 Schwächen der ULB Düsseldorf - Benutzerunzufriedenheit	33
3.3.4.1 Kopiersituation	35
3.3.4.2 Öffnungszeiten	35
3.3.4.3 Verfügbarkeit von Literatur	37
3.3.4.4 Aktualität und Breite des Literaturangebots	41
3.3.4.5 Weitere Problembereiche	44
3.3.5 Beurteilung einzelner Dienstleistungen	44

Inhalt

4. Die Benutzerbefragung als Instrument der Situationsanalyse: Konzeption der Befragung in der Universitätsbibliothek Magdeburg (A. Porr, C. Spary)	47
4.1 Problemformulierung und Ziele der Befragung	47
4.2 Zielgruppenabgrenzung	48
4.3 Konzeption des Fragebogens	49
4.4 Das Erhebungsdesign für die Magdeburger Befragung	50
4.5 Durchführung der Erhebung und Problematik	52
4.6 Ergebnisse der Befragung	54
4.6.1 Informationen über die aktiven Benutzer	55
4.6.2 Informationen über das Verhalten der aktiven Benutzer	55
4.6.3 Informationen über die passiven Benutzer und die Nichtnutzer	60
4.6.4 Stärken der Universitätsbibliothek Magdeburg	62
4.6.4.1 Personal	63
4.6.4.2 Instrumente zur Literaturrecherche und Literaturoversteigerung aus dem Magazin	64
4.6.4.3 Arbeitsbedingungen	65
4.6.4.4 Orientierung im Bibliothekssystem und Einführungsveranstaltungen	65
4.6.4.5 Öffnungszeiten	65
4.6.5 Schwächen der ÜB Magdeburg: Hauptprobleme der Benutzer	67
4.6.5.1 Das Problem der Literaturverfügbarkeit	67
4.6.5.2 Literaturbestand	72
4.6.5.3 Ausleihvorgang	75
4.6.5.4 Systematik	75
4.6.5.5 Problembereich Öffentlichkeitsarbeit und Ausbau des Beratungsangebots	75
4.6.5.6 Sonstiges	76
4.6.6 Bewertung von Zusatzleistungen. Benutzerwünsche	77
5. Konsequenzen aus der Schwachstellenanalyse in der ULB Düsseldorf	78
5.1 Die Kopiersituation (U. Müller)	78
5.2 Öffnungszeiten (U. Müller)	78
5.3 Lösungen für das Problem der lokalen Literaturverfügbarkeit (R. Makoski)	80
5.3.1 Beschleunigung der Einarbeitung aktueller Literatur: Buchdurchlaufanalyse	80
5.3.2 Entwicklung eines Systems zur automatisierten Bestandsoptimierung in der Lehrbuchsammlung	85
5.4 Maßnahmen zur Optimierung der Fernleihe (M. Karlowitsch)	90
5.4.1 Der Prozeß der Fernleihe an der ULB Düsseldorf	91
5.4.2 Prozeßoptimierung der passiven Fernleihe	92

5.4.3	Ermittlung der kostenmäßigen Auswirkungen einer Teilautomatisierung der Fernleihe mit der Komplexitäts-Index-Analyse	93
5.4.3.1	Ausgangslage: Zur Notwendigkeit einer Kostenrechnung	93
5.4.3.2	Das Problem der Gemeinkostenverrechnung in Bibliotheken	93
5.4.3.3	Die Grundidee einer prozeßorientierten Kostenrechnung	94
5.4.3.4	Die Komplexitäts-Index-Analyse als Verfahren zur prozeßorientierten Kostenschätzung in der ULB Düsseldorf	97
5.5	Einführung eines elektronischen Dokumentlieferdienstes als „Komplementärdienstleistung“ zur klassischen Fernleihe (M. Karlowitsch, U. Müller, N. Vierschilling)	114
5.5.1	Die Conjoint Analyse zur Ermittlung der Preisbereitschaft und des gewünschten Dienstleistungsdesigns (U. Müller)	115
5.5.1.1	Was ist eine Conjoint-Analyse?	115
5.5.1.2	Durchführung der Conjoint-Analyse	116
5.5.1.3	Ergebnisse der Conjoint-Analyse	118
5.5.1.4	Folgerungen aus den Ergebnissen	125
5.5.2	Die potentielle Lieferbereitschaft von Dokumentlieferanten im Fokus (M. Karlowitsch)	127
5.5.2.1	Auswahl der Dokumentlieferanten	128
5.5.2.2	Ablauf der Analyse	129
5.5.2.3	Darstellung der Untersuchungsergebnisse	130
5.5.3	„Passive“ elektronische Dokumentlieferanten im täglichen Einsatz - Analyse der tatsächlichen Lieferfähigkeit von Dokumentlieferanten und die Implikationen für den Bibliotheksalltag (M. Karlowitsch)	134
5.5.3.1	Vorstellung der Untersuchung	134
5.5.3.2	Analyse der Lieferfähigkeit der einzelnen Dokumentlieferanten mit elektronischer Bestellmöglichkeit	136
5.5.4	Erfahrungen bei der Einbindung elektronischer Dokumentlieferanten in den Bibliotheksalltag (N. Vierschilling)	152
5.5.4.1	Interne Abwicklungszeiten bei permanenter Bestellaufgabe	156
5.5.4.2	Benchmarking als Instrument zur Prozeßverbesserung	158
5.5.4.3	Die ULB Düsseldorf als aktiver Dokumentlieferant	159
5.6	Zeitschriftennutzungsanalysen (R. Makoski)	164
5.6.1	Gründe für die Durchführung einer Zeitschriftennutzungsanalyse	164
5.6.2	Methodenübersicht	165
5.6.2.1	Beobachtung der Nutzer am Regal	165
5.6.2.2	Zitatanalysen	166

Inhalt

5.6.2.3	Selbsterfassung der Nutzung durch den Nutzer	166
5.6.2.4	Bestellfrequenzmethode bzw. Rücklegen von Zeitschriften	167
5.6.2.5	Zukleben von Zeitschriften	168
5.6.2.6	Verdeckte Methoden	168
5.6.3	Anwendung der Untersuchungsmethoden in der ULB Düsseldorf	168
5.6.3.1	Beobachtung der Nutzer am Regal	168
5.6.3.2	Auswertung von Literaturverzeichnissen medizinischer Dissertationen	172
5.6.3.3	Bewertung der Methode	175
5.6.3.4	Einbeziehung der ZDB bzw. JASON	175
5.6.4	Befragung von Experten	177
5.6.5	Ausblick	178
5.7	Das Service Center (U. Müller)	179
5.7.1	Entstehung des „Service Center-Konzeptes“	179
5.7.1.1	Benchmarking mit den OBI Bau- und Heimwerkermärkten	179
5.7.1.2	Konzept des Service Centers der ULB Düsseldorf	181
5.7.2	Aufgaben des Service Centers	182
5.7.2.1	Benutzerberatung in Spezialfällen / Bestellservice über elektronische Dokumentlieferung	183
5.7.2.2	Bekanntmachung bibliothekarischer Leistungen	183
5.7.2.3	Informations- und Zufriedenheitsmanagement	183
6.	Konsequenzen aus der Situationsanalyse in Magdeburg	193
6.1	Die Verfügbarkeit der Literatur als Qualitätsmerkmal der Wissenschaftlichen Bibliothek (M. Musial)	193
6.1.1	Einleitung	193
6.1.2	Methodologische Vorüberlegungen	194
6.1.3	Die availability study als Instrument zur Leistungsmessung der Verfügbarkeit	196
6.1.4	Das Untersuchungsdesign und Durchführung der Analyse	197
6.1.5	Umfang und Gewichtung der Fehlerquellen der Verfügbarkeit der Universitätsbibliothek	201
6.1.6	Auswirkungen der Fehlersequenzen auf die Wissenschaftsgebiete	209
6.1.6.1	Der Erwerbungsfehler als Fehlersequenzen auf die Wissenschaftsgebiete	210
6.1.6.2	Der Einfluß des Retrievalfehlers	212
6.1.6.3	Die Wichtigkeit des Ausleihfehlers	213
6.1.6.4	Die Fehlerkategorien aus der Perspektive befriedigter Nutzerwünsche	215

6.1.7	Lösungsstrategien für eine optimierte Bestands- und Präsentationspolitik	218
6.1.7.1	Das Problem des Ausleih- und Erwerbungsfehlers	219
6.1.7.2	Problematik des Retrieval- und Suchfehlers	224
6.2	Die Liegezeitenanalyse als Instrument einer verbesserten Prozessorganisation des Geschäftsganges und der Fachreferate (M. Musial)	227
6.2.1	Der Zusammenhang zwischen der Zufriedenheit der Nutzer und der Bereitstellung der Literatur durch die Fachreferate und den Geschäftsgang	227
6.2.2	Methodologische Vorüberlegungen und Auswahl des Untersuchungsinstrumentariums	229
6.2.3	Durchführung und Problematik der Erhebung	231
6.2.4	Analyse der Daten und Darstellung der Ergebnisse	232
6.2.5	Interpretation der Ergebnisse und Diskussion von Lösungsansätzen und ihrer Realisierung	234
6.2.5.1	Fachreferat	234
6.2.5.2	Katalogisierung	236
6.2.5.3	Vergabe des Freihandstandortes	237
6.2.5.4	Erwerbung	237
6.2.5.5	Der Einstellvorgang	238
6.2.5.6	Technische Buchbearbeitung	239
6.3	Entwicklung und Planung von Steuerungsmechanismen zur Neuregelung des Fernleihprozesses (M. Musial)	240
6.3.1	Aktuelle Erfordernisse einer verbesserten Fernleihe	240
6.3.2	Zur Identifizierung und Transparenz der Hauptschwächen der nehmenden Fernleihe	242
6.3.2.1	Erste Einzelheiten zur Problematik der nehmenden Fernleihe 1993	243
6.3.2.2	Die Konkretisierung der Schwierigkeiten der nehmenden Fernleihe 1995	248
6.3.2.3	Zwischenresümee	251
6.3.3	Planung und Entwicklung von Steuerungsinstrumenten anhand von Tätigkeitsanalysen	253
6.3.3.1	Theoretische Vorüberlegungen zur Struktur und arbeitstechnischen Organisation des Leihprozesses	254
6.3.3.2	Die Entwicklung von Arbeitszeiterfassungsbogen und deren Einsatz	255
6.3.3.3	Ergebnisse der Tätigkeitsanalyse	260
6.3.3.4	Überlegungen zu neuen Arbeitsweisen und verbesserten Arbeitsabläufen	263
6.3.3.5	Schlußfolgerungen	266

Inhalt

6.4 Die Zeitschriftenanalyse als eine der Grundlagen des Bestandsaufbaus (M. Musial, C. Spary)	267
6.4.1 Zur Untersuchungsmethode und Erhebung der Analyse	267
6.4.2 Erste Ergebnisse und Interpretation der Daten	270
Glossar	273
Anhänge	279
Literaturverzeichnis	323
Abbildungsverzeichnis	332
Tabellenverzeichnis	336
Abkürzungsverzeichnis	339