

# Nutzung und Zusammenspiel der Rechercheinstrumente an der Bibliothek der Evangelischen Hochschule Nürnberg

---

**Bachelorarbeit** im Studiengang Bibliotheks- und Informationsmanagement  
vorgelegt von **Jaakko Kneissl**, Matr.-Nr.: 29856

am 31. Juli 2018

an der Hochschule der Medien Stuttgart

zur Erlangung des akademischen Grades eines Bachelor of Arts

Erstprüferin: Prof. Heidrun Wiesenmüller

Zweitprüfer: Prof. Bernhard Hütter

## Ehrenwörtliche Erklärung

„Hiermit versichere ich, Jaakko Kneissl, ehrenwörtlich, dass ich die vorliegende Bachelorarbeit mit dem Titel: „Nutzung und Zusammenspiel der Rechercheinstrumente an der Bibliothek der Evangelischen Hochschule Nürnberg“ selbstständig und ohne fremde Hilfe verfasst und keine anderen als die angegebenen Hilfsmittel benutzt habe. Die Stellen der Arbeit, die dem Wortlaut oder dem Sinn nach anderen Werken entnommen wurden, sind in jedem Fall unter Angabe der Quelle kenntlich gemacht. Die Arbeit ist noch nicht veröffentlicht oder in anderer Form als Prüfungsleistung vorgelegt worden.

Ich habe die Bedeutung der ehrenwörtlichen Versicherung und die prüfungsrechtlichen Folgen (§ 26 Abs. 2 Bachelor-SPO (6 Semester), § 24 Abs. 2 Bachelor-SPO (7 Semester), § 23 Abs. 2 Master-SPO (3 Semester) bzw. § 19 Abs. 2 Master-SPO (4 Semester und berufsbegleitend) der HdM) einer unrichtigen oder unvollständigen ehrenwörtlichen Versicherung zur Kenntnis genommen.“

---

Ort, Datum, Unterschrift

## Kurzfassung

Diese Bachelorarbeit beschäftigt sich mit der Nutzung bibliothekarischer Rechercheinstrumente wie OPACs, Datenbanken und Resource Discovery Systemen (RDS). Es wird die Frage beantwortet, wie sich die Recheresituation an einer kleinen Hochschulbibliothek, nämlich der Bibliothek der Evangelischen Hochschule Nürnberg, aus Nutzersicht darstellt und wie die einzelnen Instrumente wahrgenommen und verwendet werden. Ziel der Arbeit ist es, den Ist-Stand an dieser Bibliothek aufzuzeigen und daraus konkrete Handlungsempfehlungen abzuleiten. Zur Beantwortung der Forschungsfrage wurden mehrere Untersuchungsmethoden kombiniert: eine Online-Nutzerbefragung, eine Mitarbeiterbefragung in Form einer Fokusgruppe sowie eine Erhebung von statistischen Nutzungsdaten. Die Ergebnisse zeigen ein gemischtes Bild. Während die Zufriedenheit mit den verschiedenen Tools insgesamt hoch war, hatten Nutzer mitunter Probleme bei der Auswahl und Bedienung der Tools. Das vorhandene RDS ist noch nicht optimal in die Abläufe der Bibliothek eingebunden. Daher wird der Bibliothek empfohlen, Verbesserungen an der Nutzeroberfläche des RDS vorzunehmen, sowie eine Marketingstrategie dafür umzusetzen und es langfristig zum Hauptrechercheinstrument der Bibliothek auszubauen.

**Schlagwörter:** Bibliothek; Hochschulbibliothek; Rechercheinstrument; Literaturrecherche; Resource Discovery System; RDS; Discovery Service; OPAC; Bibliothekskatalog, Bibliothek der Evangelischen Hochschule Nürnberg

## Abstract

This bachelor thesis discusses the use of library research tools such as OPACs, databases and resource discovery systems (RDS). It answers the question of how the research situation at a small university library, the Library of the Lutheran University of Applied Sciences Nuremberg, presents itself from the user's perspective and how the individual tools are perceived and used. The aim is to show the current situation at the library and to derive specific improvement suggestions from the results. To answer the research question, several methods were combined: an online user survey, a staff survey in the form of a focus group and a collection of statistical usage data. The results show a mixed picture. While overall satisfaction with the different tools was high, users sometimes had difficulties in choosing and using the tools. The RDS is not yet fully integrated into the library's workflows. Therefore, the library is encouraged to make improvements to the user interface of the RDS and to implement a marketing strategy for it, as well as to develop it into the library's main research tool in the long term.

**Keywords:** Library; university library; research tool; literature research; resource discovery system; RDS; discovery service; OPAC, library catalogue; Library of the Lutheran University of Applied Sciences Nuremberg

## Inhaltsverzeichnis

<b>Ehrenwörtliche Erklärung</b> .....	<b>2</b>
<b>Kurzfassung</b> .....	<b>3</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>3</b>
<b>Inhaltsverzeichnis</b> .....	<b>4</b>
<b>Abbildungsverzeichnis</b> .....	<b>6</b>
<b>Abkürzungsverzeichnis</b> .....	<b>7</b>
<b>1 Einleitung</b> .....	<b>8</b>
<b>2 Aktuelle Entwicklungen der Nutzerrecherche in Bibliotheken</b> .....	<b>10</b>
2.1 Neue Herausforderungen und Erwartungen der Nutzer.....	10
2.2 Resource Discovery Systeme als Lösungsansatz.....	12
2.3 Schlussfolgerungen.....	16
<b>3 Die Bibliothek der EVHN und ihre Rechercheinstrumente</b> .....	<b>18</b>
3.1 Beschreibung der Hochschule und der Bibliothek.....	18
3.2 Rechercheinstrumente der Bibliothek.....	19
3.2.1 OPAC .....	19
3.2.2 Datenbanken.....	21
3.2.3 RDS <i>OPACplus</i> .....	22
<b>4 Methodisches Vorgehen</b> .....	<b>26</b>
4.1 Befragung der Bibliotheksnutzer .....	26
4.1.1 Wahl der Methode und Fragestellungen.....	26
4.1.2 Entwicklung des Fragebogens.....	27
4.1.3 Durchführung und Methodik der Auswertung .....	29
4.2 Befragung der Bibliotheksmitarbeiter .....	30
4.2.1 Wahl der Methode und Fragestellungen.....	30
4.2.2 Entwicklung des Leitfadens .....	32
4.2.3 Durchführung und Methodik der Auswertung .....	33
4.3 Erhebung statistischer Nutzungsdaten.....	34
<b>5 Auswertung der Ergebnisse</b> .....	<b>36</b>
5.1 Befragung der Bibliotheksnutzer .....	36
5.1.1 Zusammensetzung der Teilnehmer .....	36
5.1.2 Nutzungsverhalten und -häufigkeiten .....	40
5.1.3 Überblick und Zusammenspiel der Rechercheinstrumente .....	44
5.1.4 Einzelne Rechercheinstrumente .....	46
5.1.5 Sonstiges.....	54

---

5.2	Befragung der Bibliotheksmitarbeiter .....	55
5.2.1	Verhalten und Meinungen der Nutzer .....	55
5.2.2	Erfahrungen und Meinungen der Mitarbeiter.....	58
5.2.3	Werbestrategie für die Instrumente.....	61
5.3	Erhebung statistischer Nutzungsdaten.....	62
5.3.1	Nutzung von OPAC und OPACplus .....	63
5.3.2	Nutzung der Datenbanken CINAHL und PsycINFO .....	64
5.4	Zusammenfassung der Ergebnisse .....	66
<b>6</b>	<b>Empfehlungen .....</b>	<b>69</b>
6.1	Nutzeroberfläche OPACplus .....	69
6.2	Marketingstrategie zur Einbindung und Bewerbung des OPACplus .....	73
6.3	Einbeziehung der Mitarbeiter.....	75
6.4	Überlegungen zu längerfristigen Zielen.....	76
<b>7</b>	<b>Zusammenfassung und Ausblick.....</b>	<b>78</b>
	<b>Anhang A: Fragebogen für die Nutzerbefragung.....</b>	<b>80</b>
	<b>Anhang B: Leitfaden für die Mitarbeiterbefragung .....</b>	<b>88</b>
	<b>Anhang C: Plakat zur Bewerbung der Nutzerbefragung .....</b>	<b>89</b>
	<b>Anhang D: Vorschlag für Verfügbarkeitsanzeige im OPACplus .....</b>	<b>90</b>
	<b>Quellenverzeichnis.....</b>	<b>91</b>

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Startbildschirm des OPACs der Bibliothek der EVHN (Erweiterte Suche) .....	19
Abbildung 2: Auflistung der Datenbanken auf der Website der Bibliothek der EVHN .....	22
Abbildung 3: Trefferliste im OPACplus der Bibliothek der EVHN.....	23
Abbildung 4: Status der Teilnehmer der Nutzerbefragung (n = 103 Teilnehmer) .....	36
Abbildung 5: Studierende der EVHN: Angestrebter Studienabschluss (n = 73 Teilnehmer) .....	37
Abbildung 6: Studierende der EVHN: Momentanes Fachsemester (n = 73 Teilnehmer) .....	38
Abbildung 7: Studierende der EVHN: Teilnahme an einer Recherschulung der Bibliothek (n = 73 Teilnehmer).....	39
Abbildung 8: Häufigkeit der Recherche in den Bibliotheksbeständen (n = 109 Teilnehmer) .....	40
Abbildung 9: Bereits genutzte Recherchemöglichkeiten (n = 104 Teilnehmer) .....	41
Abbildung 10: Meistgenutztes Tool beim Recherchieren (n = 103 Teilnehmer) .....	42
Abbildung 11: Bereits ausgeführte Tätigkeiten an der Bibliothek der EVHN (n = 103 Teilnehmer) .....	43
Abbildung 12: Überblick der Nutzer über die Recherchertools und deren Auswahl sowie Gesamtzufriedenheit (n = 102 Teilnehmer) .....	44
Abbildung 13: Zufriedenheit der Nutzer mit verschiedenen Aspekten des OPAC (n = 100 Teilnehmer) .....	47
Abbildung 14: Gesamtbewertung für den OPAC (n = 100 Teilnehmer).....	47
Abbildung 15: Zufriedenheit der Nutzer mit verschiedenen Aspekten des OPACplus (n = 58 Teilnehmer) .....	49
Abbildung 16: Bereits genutzte Funktionen im OPACplus (n = 58 Teilnehmer) .....	50
Abbildung 17: Gesamtbewertung für den OPACplus (n = 58 Teilnehmer) .....	51
Abbildung 18: Gründe für die Nichtnutzung des OPACplus (n = 42 Teilnehmer) .....	52
Abbildung 19: Bereits genutzte Datenbanken (n = 61 Teilnehmer) .....	54
Abbildung 20: Zahl der Suchanfragen in OPAC und OPACplus von 2014 bis 2017 .....	63
Abbildung 21: Monatliche Suchanfragen in OPAC und OPACplus von Februar 2017 bis Mai 2018.....	64
Abbildung 22: Requests in der Datenbank CINAHL von Januar 2016 bis Juni 2018 .....	65
Abbildung 23: Requests in der Datenbank PsycINFO von Januar 2016 bis Juni 2018 .....	65
Abbildung 24: Bisherige Links und Buttons für den Zugang zu Medien im OPACplus (Zuschnitt aus mehreren Screenshots von Trefferlisten; rote Markierung durch den Verfasser) .....	70
Abbildung 25: Screenshots von Tutorials aus den Apps <i>DB Navigator</i> (Android) sowie <i>Fotos</i> (Windows 10) .....	72
Abbildung 26: Unscheinbare Darstellung der Facetten <i>Quellentypen</i> , <i>Sprache</i> , <i>Zeitschrift</i> und <i>Inhaltsanbieter</i> (rote Markierung durch den Verfasser) .....	73
Abbildung 27: Grafische Darstellung des Kataloginhalts auf der Website der UB Leipzig .....	75

---

## Abkürzungsverzeichnis

EDS	EBSCO Discovery Service
EVHN	Evangelische Hochschule Nürnberg
o. J.	ohne Jahresangabe
o. V.	ohne Verfasserangabe
OPAC	Online Public Access Catalogue
RDS	Resource Discovery System

# 1 Einleitung

Wie können die zahlreichen Medien und Ressourcen in wissenschaftlichen Bibliotheken von Nutzern<sup>1</sup> aufgefunden werden und wie lässt sich die Recherche vereinfachen und vereinheitlichen? Wie gelangen die Nutzer an die Medien, die sie wirklich benötigen? Mit solchen Fragen setzen sich Bibliotheken bereits seit langem auseinander. Während in früheren Zeiten Instrumente wie Bandkataloge oder Zettelkataloge eingesetzt wurden, haben längst computergestützte Systeme wie Online Public Access Catalogues (OPACs) deren Aufgaben übernommen.

Doch die Entwicklung ist nicht stehengeblieben, vor allem in den letzten Jahren ist im Bereich der bibliothekarischen Rechercheinstrumente vieles im Wandel: Veränderte Erwartungen der Nutzer durch intuitiv zu bedienende Webangebote wie Google sowie die fortschreitende Digitalisierung der Gesellschaft und die damit immer stärkere Verbreitung von E-Medien haben viele Bibliotheken zum Handeln veranlasst. Da die herkömmlichen OPACs vielfach nicht mehr als konkurrenzfähig zu kommerziellen Angeboten angesehen werden, setzen zahlreiche Bibliotheken als eine mögliche Lösung auf sogenannte Resource Discovery Systeme (RDS). Mit diesen soll die gleichzeitige Recherche in den Beständen der Bibliothek als auch in zahlreichen lizenzierten Datenbanken und weiteren Angeboten ermöglicht werden. Auch die Bibliothek der Evangelischen Hochschule Nürnberg (EVHN) stellt sich den neuen Anforderungen. Neben ihren seit vielen Jahren eingesetzten herkömmlichen Rechercheinstrumenten wie OPAC und diversen Datenbanken, führte die Bibliothek im Frühjahr 2017 auch ein RDS für ihre Nutzer ein. Der Verfasser dieser Arbeit war als Praktikant im praktischen Studiensemester sowie später als studentische Hilfskraft an der Bibliothek der EVHN beschäftigt und konnte die Einführung des neuen RDS begleiten.

Da aber auch die RDS heute noch nicht alle lizenzierten Angebote der Bibliotheken enthalten und sich häufig bei der Qualität der Daten und der Usability Probleme ergeben, sind sie in der Praxis meist noch nicht die gewünschte *One-Stop-Shop*-Lösung. Somit bleibt das Thema Recherchertools und RDS weiterhin sehr relevant und ein Blick in die Praxis auf das tatsächliche Rechercheverhalten von Bibliotheksnutzern erscheint sehr vielversprechend. Hierfür bietet sich die Bibliothek der EVHN an, da hier mehrere Rechercheinstrumente nebeneinander existieren.

Konkret möchte die vorliegende Bachelorarbeit die folgende Forschungsfrage beantworten: Wie stellt sich die Recheresituation an der Bibliothek der EVHN aus Nutzersicht insgesamt dar, wie werden die verschiedenen Instrumente wahrgenommen und genutzt und wie funktioniert das Zusammenspiel der einzelnen Instrumente? Ein besonderer Fokus liegt hierbei auf dem neu eingeführten RDS und wie sich dieses auf die Gesamtsituation auswirkt.

Das erste Ziel der Arbeit ist es, mit der Beantwortung der Forschungsfrage den momentanen Ist-Stand der verfügbaren Recherchertools und deren Nutzung an der Bibliothek der EVHN darzustellen und damit einen Gesamtblick auf die momentane Recheresituation an einer kleinen

---

<sup>1</sup> Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in dieser Arbeit die männliche Wortform verwendet. Darunter sind trotzdem stets sowohl weibliche als auch männliche Personen eingeschlossen.



Hochschulbibliothek zu ermöglichen. Ein weiteres Ziel ist darüber hinaus auch, die erhobenen Daten und Erfahrungen als Grundlage für weitere Verbesserungen an der EVHN zur Verfügung zu stellen und daraus konkrete Handlungsempfehlungen abzuleiten, um die Nutzer zukünftig noch effektiver bei ihrer Recherche zu unterstützen. Hierbei können sich sowohl Vorschläge für Verbesserungen an den Benutzeroberflächen der Systeme an sich ergeben als auch z.B. Anregungen für möglicherweise benötigte Hilfestellungen oder neue Schulungsmaterialien, um bei den Nutzern das Verständnis für die verschiedenen Recherchertools und deren Anwendungsgebiete zu erhöhen.

Die Arbeit beginnt zunächst mit der Darstellung von Hintergründen zum Thema Nutzerrecherche an (wissenschaftlichen) Bibliotheken in Kapitel 2, wobei vor allem auf veränderte Verhaltensweisen und Erwartungen der Nutzer sowie auf RDS als Lösungsansatz eingegangen wird. Die Funktionsweise eines RDS und mögliche Nachteile eines solchen Systems werden ausführlich betrachtet. In Kapitel 3 werden die Bibliothek der Evangelischen Hochschule Nürnberg und die dort vorhandenen Recherchertools vorgestellt. Dadurch kann sich der Leser ein umfassendes Bild von den Rahmenbedingungen und vor allem von den Rechercheinstrumenten machen, deren Nutzung und Wahrnehmung in dieser Arbeit untersucht werden. Im Anschluss folgt in Kapitel 4 die Erläuterung der Methoden, die zur Beantwortung der Forschungsfrage eingesetzt werden: Die umfangreichste Methode ist eine Online-Befragung der Bibliotheksnutzer zu deren Rechercheverhalten sowie Meinungen und Erfahrungen zu den verschiedenen Tools der Bibliothek. Darüber hinaus wurden die Mitarbeiter in Form einer Fokusgruppe befragt, um weitere Erfahrungsberichte und Praxiswissen zu erhalten. Ergänzend wurde eine Erhebung verschiedener statistischer Nutzungsdaten aus den Rechercheinstrumenten durchgeführt.

In Kapitel 5 werden schließlich die Ergebnisse der einzelnen Untersuchungen präsentiert und erläutert. Dies wird mit wörtlichen Zitaten aus der Mitarbeiter-Fokusgruppe und der Nutzerbefragung sowie zahlreichen Diagrammen veranschaulicht. Anschließend werden die wichtigsten Erkenntnisse aller drei Befragungsmethoden noch einmal gebündelt zusammengefasst und zueinander in Bezug gesetzt. Kapitel 6 enthält konkrete Handlungsempfehlungen und Anregungen für die Bibliothek der EVHN, die aus den Untersuchungsergebnissen abgeleitet werden. Zuletzt wird in Kapitel 7 ein abschließendes Fazit gezogen. Dabei wird die Forschungsfrage zusammenfassend beantwortet. Die Wahl und Durchführung der Methoden wird reflektiert und es werden Ansatzpunkte für mögliche zukünftige Untersuchungen genannt. Im Anhang der Arbeit finden sich einige ergänzende Materialien, beispielsweise der zur Durchführung der Nutzerbefragung erstellte Fragebogen und der in der Mitarbeiterbefragung verwendete Fokusgruppen-Leitfaden.

## 2 Aktuelle Entwicklungen der Nutzerrecherche in Bibliotheken

In diesem Kapitel wird ein Blick auf Erkenntnisse aus der Fachliteratur zur Entwicklung von bibliothekarischen Recherchertools in den letzten Jahren sowie zu veränderten Erwartungen von Bibliotheksnutzern an wissenschaftlichen Bibliotheken geworfen, um theoretische Hintergründe für die spätere Untersuchung der Nutzung der Tools an der Bibliothek der EVHN zu liefern. Der Fokus liegt hier vor allem auf den Unterschieden zwischen OPACs und RDS als deren in der Fachwelt viel diskutierter „Nachfolger“, da diese beiden Instrumente auch an der EVHN im Einsatz sind.

### 2.1 Neue Herausforderungen und Erwartungen der Nutzer

Seit Einführung der OPACs in den 1980er-Jahren haben sich die Rahmenbedingungen für Bibliotheken stark verändert, vor allem durch die schnell ansteigende Nutzung des World Wide Web seit den 1990er-Jahren. Auf der Ebene der Bestände der Bibliotheken führt dies dazu, dass der Anteil an elektronischen Medien wie E-Books und E-Journals immer weiter steigt. OPACs enthalten jedoch meist nur einen kleinen Teil aller lizenzierten elektronischen Angebote der Bibliothek und insbesondere keine einzelnen Aufsätze.<sup>2</sup> Für eine umfassende Recherche müssen Nutzer einzeln in verschiedenen Datenbanken oder weiteren Quellen wie institutionellen Repositorien recherchieren.<sup>3</sup>

Auch das Rechercheverhalten der Nutzer an sich wurde und wird sehr stark durch das World Wide Web geprägt. Während vermutlich noch Mitte der 1990er-Jahre der Katalog einer Bibliothek für den durchschnittlichen Nutzer das einzige computergestützte Recherchesystem war, das er je benutzt hat, haben sich zwischenzeitlich Internet-Suchmaschinen rasant verbreitet. Im Gegensatz zu OPACs, die „auf dem klassischen Datenbankmodell“<sup>4</sup> aufbauen, nutzen die Suchmaschinen Relevanzranking und weitere Technologien, und bieten damit eine grundlegend andere Funktionsweise.<sup>5</sup> Internet-Suchmaschinen oder kommerzielle Websites sind im Allgemeinen darauf ausgelegt, auch für unerfahrene Nutzer möglichst intuitiv bedienbar zu sein. So wurden die Erwartungen der Nutzer an Rechercheinstrumente immer stärker von Suchmaschinen oder Webshops wie Amazon geprägt.

Gerade ab den 1990er-Jahren geborene Nutzer sind mit Suchmaschinen und deren Funktionsweise aufgewachsen. Manche beschäftigen sich mit der Recherche in Bibliotheksbeständen möglicherweise erst zu Beginn eines Studiums und erwarten daher auch dort eine intuitive Nutz-

---

<sup>2</sup> Vgl. Lewandowski, D. (2010): Der OPAC als Suchmaschine, S. 89.

<sup>3</sup> Vgl. Barton, J.; Mak, L. (2012): Old Hopes, New Possibilities, S. 84.

<sup>4</sup> Lewandowski, D. (2006): Suchmaschinen als Konkurrenten der Bibliothekskataloge, S. 73.

<sup>5</sup> Vgl. o. V. (2018): Suchmaschine (Informatik) [elektronische Quelle].

barkeit. Sie möchten nicht erst überlegen müssen, wie man ein Tool zu bedienen hat. Lewandowski fasste dies bereits 2006 treffend zusammen: Die „Nutzer sind mittlerweile die einfachen Suchinterfaces der Suchmaschinen gewöhnt und erwarten auch von der Suche in Bibliothekskatalogen, dass ohne viel Nachdenken bei der Anfrageformulierung relevante Treffer zurückgegeben werden“<sup>6</sup>. Einen ähnlichen Ton schlägt Morgan an: „people expect to enter one or two words (or maybe a phrase) into a search box, click a button, get a list of relevancy ranks [sic!] results returned, select an item from the results, and view/download the information“<sup>7</sup>.

Die Nutzer haben sich also daran gewöhnt, kaum Aufwand betreiben zu müssen und zeigen daher wenig Motivation, sich mit dem Thema Recherche an sich auseinanderzusetzen. Sie geben sich schnell mit den erstbesten Ergebnissen zufrieden. Diese werden als „gut genug“<sup>8</sup> bewertet, sodass keine Motivation besteht, sich weiter mit der Optimierung der Rechercheanfragen zu beschäftigen. Vor allem Studierende haben daher meist wenig Überblick darüber, wie und wo sie an relevante Informationen für ihr Fachgebiet gelangen können. Rose-Wiles und Hofmann stellen fest, dass „most undergraduates do not understand the research process, how information is structured within a discipline, or the various formats of publication“<sup>9</sup>. Die Studierenden haben zu Beginn des Studiums oft nur wenig Informationskompetenz und haben somit häufig Probleme, bei ihren Recherchen die relevante Literatur auszuwählen.<sup>10</sup>

Wenn man sich die veränderten Erwartungen und Gewohnheiten der Nutzer ansieht, kommt man schnell zu dem Schluss, dass die klassischen bibliothekarischen Recherchertools den Anforderungen nicht mehr in vollem Umfang gerecht werden können. OPACs wurden meist nach internen Erfordernissen der Bibliothekare gestaltet und sind somit oft eher ein „Inventarverzeichnis“<sup>11</sup> als ein intuitives Recherchehilfsmittel und erfordern eine gewisse Einarbeitung.<sup>12</sup> Die zahlreichen verschiedenen Suchfelder im OPAC stellen Nutzer oft vor Probleme, u.a. da beispielsweise die Eingabe von Schlagwörtern bibliothekarischen Konventionen folgen muss, die den Nutzern aber in der Regel nicht bekannt sind. Bereits kleine Fehler in der Anfrage führen zu einem Null-Treffer-Ergebnis.<sup>13</sup> Außerdem fehlen den OPACs meist Funktionen wie z.B. eine Rechtschreibkorrektur, die bei kommerziellen Webangeboten verbreitet sind.<sup>14</sup>

Ein weiterer Schwachpunkt der herkömmlichen Rechervesituation mit OPACs ist, dass bei einer umfassenden bibliothekarischen Recherche mehrere Instrumente verwendet werden müssen, also neben dem OPAC auch verschiedene Datenbanken. Im Gegensatz dazu haben sich die Nut-

---

<sup>6</sup> Lewandowski, D. (2006): Suchmaschinen als Konkurrenten der Bibliothekskataloge, S. 75.

<sup>7</sup> Morgan, E. L. (2007): Next generation library catalog [elektronische Quelle].

<sup>8</sup> Böhner, D. (2013): Verbessern Discovery Systeme die Informationskompetenz?, S. 50.

<sup>9</sup> Rose-Wiles, L. M.; Hofmann, M. A. (2013): Still Desperately Seeking Citations, S. 148.

<sup>10</sup> Vgl. ebd., S. 148.

<sup>11</sup> Kostädt, P. (2014): Eine Einführung in die Welt der Discovery Services, S. 104.

<sup>12</sup> Vgl. Sadeh, T. (2015): From search to discovery, S. 214.

<sup>13</sup> Vgl. Wiesenmüller, H. (2012): Informationskompetenz und Bibliothekskataloge, S. 95.

<sup>14</sup> Vgl. Barton, J.; Mak, L. (2012): Old Hopes, New Possibilities, S. 94.

zer daran gewöhnt, mit einer einzigen Suchoberfläche relevante Ergebnisse zu erhalten. Die Notwendigkeit, verschiedene Tools nutzen zu müssen, verwirrt die Nutzer<sup>15</sup> und setzt „libraries at risk of losing users to competing services, even users from libraries’ own institutions“<sup>16</sup>. Böhner stellt hierzu fest, dass Nutzer „oft heillos überfordert“<sup>17</sup> sind, da sie die Unterschiede zwischen selbstständigen und unselbstständigen Veröffentlichungen nicht verstehen und somit auch nicht imstande sind, die jeweils geeigneten Rechercheinstrumente wie Katalog oder Datenbanken auszuwählen. Da der OPAC meist sehr prominent platziert ist, nehmen darüber hinaus einige Nutzer an, dass sie sämtliche Bestände der Bibliothek im OPAC recherchieren können und sind in der Folge enttäuscht von den wenigen Treffern.<sup>18</sup>

## 2.2 Resource Discovery Systeme als Lösungsansatz

Die Bibliothekslandschaft reagierte eher schleppend auf die neuen Entwicklungen. Nach einiger Zeit wurde aber begonnen, nach neuen Lösungen zu suchen. Es wurden z.B. neue Technologien wie *federated search* (auch Metasuche genannt) eingesetzt, um eine gleichzeitige Suche über mehrere Quellen zu ermöglichen.<sup>19</sup> Außerdem wurden Kataloge auf Suchmaschinenbasis entwickelt, die unter verschiedenen Bezeichnungen wie *next-generation catalogue* bekannt wurden.<sup>20</sup> Auf die genauen Entwicklungsschritte wird an dieser Stelle nicht näher eingegangen.

Da es jedoch trotz dieser Lösungen nach wie vor den Bedarf gab, einerseits den Suchgewohnheiten der Nutzer noch mehr entgegenzukommen und die Suche intuitiver zu gestalten, sowie andererseits die auseinandergerissenen Informationsquellen mehr zu verbinden und den Nutzern einen zentralen Einstieg in die Suche zu ermöglichen<sup>21</sup>, brachten verschiedene Hersteller ab Ende der 2000er-Jahre eine neue Art von bibliothekarischen Recherchertools auf den Markt, die RDS. Diese können als Weiterentwicklung von suchmaschinenbasierten Katalogen angesehen werden. Teilweise sind auch weitere Bezeichnungen für RDS gebräuchlich, wie z.B. „web-scale discovery services“<sup>22</sup>.

RDS unterscheiden sich sowohl in ihrer technischen Funktionsweise als auch in ihrer Bedienung grundlegend von älteren bibliothekarischen Rechercheinstrumenten wie OPACs. Bei der Entwicklung haben sich die Hersteller merklich an den kommerziellen Suchmaschinen orientiert. Die klassischen OPACs zeigen in der Regel nur Treffer, die exakt auf die Suchanfrage passen, ohne dabei eine Abstufung vorzunehmen. Sie arbeiten also nach dem Prinzip *exact match*. RDS

---

<sup>15</sup> Vgl. Barton, J.; Mak, L. (2012): Old Hopes, New Possibilities, S. 95f.

<sup>16</sup> Ebd., S. 86.

<sup>17</sup> Böhner, D. (2013): Verbessern Discovery Systeme die Informationskompetenz?, S. 49.

<sup>18</sup> Vgl. Lewandowski, D. (2006): Suchmaschinen als Konkurrenten der Bibliothekskataloge, S. 72.

<sup>19</sup> Vgl. Sadeh, T. (2015): From search to discovery, S. 214.

<sup>20</sup> Vgl. Wiesenmüller, H. (2012): Informationskompetenz und Bibliothekskataloge, S. 96.

<sup>21</sup> Vgl. Barton, J., Mak, L. (2012): Old Hopes, New Possibilities, S. 87.

<sup>22</sup> Breeding, M. (2015): The future of library resource discovery, S. 2.

hingegen arbeiten nach dem Prinzip *best match* und zeigen Treffer, die am ähnlichsten zur Suchanfrage des Nutzers sind.<sup>23</sup> Dazu gibt es in der Standardeinstellung meist nur ein einziges zentrales Suchfeld, ähnlich wie bei Google. Technisch basieren RDS auf einem zentralen Suchindex, der Metadaten aus verschiedenen Datenquellen enthält.<sup>24</sup> Diese Indizes enthalten in der Regel „mehrere hundert Millionen Dokumente“<sup>25</sup>. Damit können Nutzer in einem einzigen Schritt sowohl die lokal in der Bibliothek vorhandenen Medien als auch Inhalte aus zahlreichen Fachdatenbanken und weiteren von der Bibliothek lizenzierten und frei verfügbaren Internetquellen recherchieren. Über die Einbindung eines Link Resolvers kann in der Regel direkt auf lizenzierte Volltexte zugegriffen werden.<sup>26</sup> Durch die große inhaltliche Abdeckung der Indizes kann in den RDS auch über den Bestand der jeweiligen Bibliothek hinaus recherchiert werden, d.h. Nutzer können sich auch Medien anzeigen lassen, die nicht verfügbar sind, um diese z.B. anschließend über Fernleihe zu bestellen.

Die vier verbreiteten Produkte auf dem Markt sind *EBSCO Discovery Service* (EDS, von EBSCO Information Services)<sup>27</sup>, *Primo* (von Ex Libris Group, gehört zu ProQuest LLC)<sup>28</sup>, *Summon* (von ProQuest LLC)<sup>29</sup> und *WorldCat Discovery* (von OCLC Inc.)<sup>30</sup>. Es werden auch Open-Source-Produkte im Discovery-Bereich angeboten, z.B. *VuFind* (von der Villanova University).<sup>31</sup> Diese stellen allerdings nur eine Oberfläche bereit und bieten keinen eigenen Index. Es gibt jedoch bereits Bibliotheken wie die UB Leipzig, die VuFind mit einem selbst erstellten aggregierten Index kombinieren.<sup>32</sup>

Ein zentrales Feature von RDS für die Nutzerrecherche ist ein Ranking der Ergebnisse nach Relevanz, wie es auch von Internet-Suchmaschinen angeboten wird.<sup>33</sup> Die mutmaßlich geeignetsten Medien für eine Suchanfrage erscheinen also ganz oben in der Trefferliste. Ein weiteres wichtiges Feature der Rechercheoberflächen der RDS sind die sogenannten *Facetten*, auch *Drill-Down-Menüs* genannt. Diese Facetten enthalten üblicherweise Elemente wie „type of material, language, year of publication, the journal in which the item was published, or the collection in which it was originally made available“<sup>34</sup>. Dadurch lässt sich die Treffermenge im Nachhinein einschränken. So können sich auch unerfahrene Nutzer mit zunächst eher unpräzisen Suchanfragen zu

---

<sup>23</sup> Vgl. Böhner, D. (2013): Verbessern Discovery Systeme die Informationskompetenz?, S. 51.

<sup>24</sup> Vgl. Barton, J.; Mak, L. (2012): Old Hopes, New Possibilities, S. 98.

<sup>25</sup> Kostädt, P. (2014): Eine Einführung in die Welt der Discovery Services, S. 106.

<sup>26</sup> Vgl. Breeding, M. (2015): The future of library resource discovery, S. 2.

<sup>27</sup> Vgl. EBSCO Industries, Inc. (2018): EBSCO Discovery Service [elektronische Quelle].

<sup>28</sup> Vgl. Ex Libris Ltd. (2018): Primo Library Resource Discovery Solution [elektronische Quelle].

<sup>29</sup> Vgl. ProQuest LLC (o.J.): The Summon Service [elektronische Quelle].

<sup>30</sup> Vgl. OCLC (2018): WorldCat Discovery [elektronische Quelle].

<sup>31</sup> Vgl. Villanova University Falvey Memorial Library (2018): VuFind [elektronische Quelle].

<sup>32</sup> Vgl. Lazarus, Jens (2016): Das machen wir selbst – der Aufbau eines eigenen Artikelindex als Alternative zu proprietären Angeboten [Vortragsfolien].

<sup>33</sup> Vgl. Jansen, H. (2014): Discovery-Services, S. 774.

<sup>34</sup> Sadeh, T. (2015): From search to discovery, S. 215.

passenderen Ergebnissen vortasten.<sup>35</sup> Auch kommerzielle Seiten wie Amazon bieten solche Menüs an.<sup>36</sup> In der Regel verfügen RDS auch über weitere von Internetsuchmaschinen bekannte Features wie Rechtschreibkorrektur oder automatisches Vervollständigen von Suchanfragen.<sup>37</sup>

In die neuen Systeme wurden und werden große Hoffnungen gesetzt, doch auch mit Einführung der RDS sind längst nicht alle Probleme beim Recherchieren und Auffinden von Medien beseitigt und mitunter entstehen sogar neue. Der Hauptvorteil von RDS für die Nutzer ist, dass die Recherche grundsätzlich „faster and easier“<sup>38</sup> wird, da man direkt über mehrere Quellen hinweg suchen kann. In Kombination mit der einfacheren Suchoberfläche der RDS erhoffen sich Bibliotheken, dass sie vor allem Studierende von Suchmaschinen wie Google zurückgewinnen können.<sup>39</sup> Durch den erleichterten Zugriff auf die Angebote der Bibliothek erwartet man sich außerdem einen Anstieg der Nutzungszahlen.<sup>40</sup> Außerdem besteht die Hoffnung, dass man durch die intuitivere Bedienbarkeit die Nutzer weniger über die korrekte Verwendung der Rechercheoberfläche an sich informieren muss, sondern sich bei Schulungen eher auf „much-needed higher level skills such as evaluating and using information effectively“<sup>41</sup> konzentrieren kann und die Nutzer sich in der Folge beim Recherchieren mehr mit den Ergebnissen beschäftigen und diese verstärkt reflektieren.

Zu den Problemen zählt, dass die Art und Qualität der Metadaten stark variieren kann, da der Index eines RDS Inhalte aus zahlreichen verschiedenen Quellen enthält.<sup>42</sup> Dadurch erhalten die Nutzer womöglich weniger relevante Ergebnisse und zentrale Funktionen wie die Einschränkung der Suchergebnisse über Facetten sind „nur eingeschränkt benutzbar“<sup>43</sup>, da nicht alle Treffer die benötigten Metadaten enthalten bzw. diese in verschiedenen Varianten vorliegen. Durch die hohe Zahl der Daten aus unterschiedlichen Quellen kommt es auch häufig zur Anzeige von Dubletten.<sup>44</sup>

Die Hersteller halten sich außerdem zurück, genaue Informationen über die Inhalte des Index und zum Rankingverfahren preiszugeben.<sup>45</sup> Dadurch wird es auch den Bibliotheken erschwert, ihre Nutzer über die genauen Inhalte des RDS zu informieren, so dass Unsicherheit darüber entsteht, welche Medien damit gefunden werden können. Außerdem enthalten RDS in der Regel nicht sämtliche lizenzierte Angebote der Bibliothek, da einige Fachdatenbanken nicht integriert

---

<sup>35</sup> Vgl. Böhner, D. (2013): Verbessern Discovery Systeme die Informationskompetenz?, S. 51.

<sup>36</sup> Vgl. Amazon.com, Inc. (o.J.): Suchergebnis auf Amazon.de [elektronische Quelle].

<sup>37</sup> Vgl. Böhner, D. (2013): Verbessern Discovery Systeme die Informationskompetenz?, S. 51.

<sup>38</sup> Rose-Wiles, L. M.; Hofmann, M. A. (2013): Still Desperately Seeking Citations, S. 151.

<sup>39</sup> Vgl. ebd., S. 150.

<sup>40</sup> Vgl. ebd., S. 151.

<sup>41</sup> Ebd., S. 151.

<sup>42</sup> Vgl. Barton, J.; Mak, L. (2012): Old Hopes, New Possibilities, S. 99.

<sup>43</sup> Pfeffer, M.; Wiesenmüller, H. (2016): Resource Discovery Systeme, S. 111.

<sup>44</sup> Vgl. ebd., S. 111.

<sup>45</sup> Vgl. ebd., S. 111f.

werden können. Dies kann z.B. daran liegen, dass sich die beteiligten Firmen vertraglich nicht einig werden.<sup>46</sup>

Ein weiterer Nachteil von Systemen mit Suchmaschinenteknologie sind die weniger präzisen Suchmöglichkeiten in der erweiterten Suche. Während dies für ungeübte Nutzer kein Problem darstellt, können hier erfahrene Nutzer oder Bibliotheksmitarbeiter an die Grenzen des Systems stoßen. Wer „gute Kenntnisse von Einschränkungsmöglichkeiten und Suchsprachen“<sup>47</sup> hat, kann im herkömmlichen OPAC oft sehr genaue Treffer erzielen.<sup>48</sup> Vor allem die Suche nach einem bereits bekannten Medium (known-item-search) gestaltet sich in einem RDS oft schwieriger.<sup>49</sup>

Ein gutes Relevanzranking ist essentiell, da verschiedene Studien gezeigt haben, dass sich die Nutzer meist nur auf die ersten Trefferplätze konzentrieren und weiter hinten liegende Treffer ignorieren.<sup>50</sup> Die Nutzer verlassen sich also aus Bequemlichkeit darauf, dass das System die relevantesten Ergebnisse anzeigt, statt selbst die Relevanz der Treffer kritisch zu bewerten.<sup>51</sup> Gerade bei spezielleren Anfragen ist das Relevanzranking der RDS jedoch häufig noch nicht ausgereift<sup>52</sup>, so dass Nutzer die für sie relevantesten Inhalte möglicherweise nie sehen, da sie sich weiter hinten in der Trefferliste befinden.

### **RDS-Nutzung in der Praxis**

Unter anderem aufgrund der genannten Probleme zeigt sich in der Praxis häufig, dass die Bedienung der RDS für viele Nutzer nicht so intuitiv und selbstverständlich ist, wie man sich dies erhofft hatte. Untersuchungen zum Nutzerumgang mit RDS kommen immer wieder zu ähnlichen Ergebnissen. Rose-Wiles und Hofmann stellten fest, dass viele Studierende Probleme haben, verschiedene Medienarten in den Suchergebnissen zu unterscheiden und zentrale Funktionen wie z.B. die Facetten zur Einschränkung der Treffer zu benutzen.<sup>53</sup> Bei einem Usability-Test des EDS mit Studierenden und Mitarbeitern der Rutgers University New Jersey wurde ebenfalls festgestellt, dass manche Nutzer verschiedene Medienarten nicht unterscheiden können und außerdem die meisten Nutzer in der Oberfläche verwendete Begriffe wie z.B. *journal* oder *peer-reviewed* nicht richtig verstehen.<sup>54</sup> Außerdem sind die Menüs von Link Resolvem für Nutzer teils schwierig zu verstehen, so dass sie möglicherweise nicht zum gewünschten Volltext gelangen.<sup>55</sup> Gerade die häufig als wichtiges Feature herausgestellten Facetten werden selten eingesetzt und

---

<sup>46</sup> Vgl. Breeding, M. (2015): The future of library resource discovery, S. 14.

<sup>47</sup> Lewandowski, D. (2010): Der OPAC als Suchmaschine, S. 91.

<sup>48</sup> Vgl. ebd., S. 91.

<sup>49</sup> Vgl. Breeding, M. (2015): The future of library resource discovery, S. 30.

<sup>50</sup> Vgl. Lewandowski, D. (2010): Der OPAC als Suchmaschine, S. 90f.

<sup>51</sup> Vgl. Rose-Wiles, L. M.; Hofmann, M. A. (2013): Still Desperately Seeking Citations, S. 155.

<sup>52</sup> Vgl. Böhner, D. (2013): Verbessern Discovery Systeme die Informationskompetenz?, S. 53.

<sup>53</sup> Vgl. Rose-Wiles, L. M.; Hofmann, M. A. (2013): Still Desperately Seeking Citations, S. 152.

<sup>54</sup> Vgl. Deodato, J.; Gambrell, K.; Frierson, E. (2016): One size doesn't fit all, S. 193.

<sup>55</sup> Vgl. Breeding, M. (2015): The future of library resource discovery, S. 31.

können somit ihre Wirkung kaum entfalten. Im RDS der Universitäts- und Stadtbibliothek Köln wurden sie beispielsweise nur bei 5,5 % der Recherchen benutzt.<sup>56</sup>

Unabhängig von der Gestaltung der Nutzeroberflächen scheinen die RDS auch in technischer Hinsicht nicht immer zuverlässig zu funktionieren. So gaben bei einer Befragung an der University of Birmingham zum dortigen RDS Primo ca. 50 % der Teilnehmer an, dass sie bereits Probleme mit der Reaktionsgeschwindigkeit des Systems hatten. Ungefähr ein Drittel der Teilnehmer hatte bereits Probleme mit nicht funktionierenden Links sowie Probleme rund um das Thema Log-in.<sup>57</sup>

Tendenziell werden RDS außerdem laut bisher durchgeführten Untersuchungen vor allem von unerfahrenen Nutzern wie Studienanfängern besonders gut bewertet, während die Zufriedenheit bei erfahrenen Nutzern wie z.B. Dozenten absinkt. In der bereits erwähnten Befragung an der University of Birmingham bewerteten 81,42 % der Studierenden vor dem ersten Hochschulabschluss das dortige RDS als gut oder besser, während es beim akademischen Personal nur noch 51,49 % waren.<sup>58</sup>

### 2.3 Schlussfolgerungen

Grundsätzlich ist anzumerken, dass die starke Orientierung an kommerziellen Suchmaschinen in Bibliotheken teils auch auf sehr kritische Stimmen stößt. Einige Bibliothekare möchten ihre präzisen Suchinstrumente behalten und sehen es als essentiell an, dass die Nutzer eine gezielte Suchstrategie entwickeln und ihren Informationsbedarf eindeutig formulieren, statt auf gut Glück Suchbegriffe einzugeben und auf das Ranking eines RDS zu vertrauen.<sup>59</sup>

Während man natürlich den grundsätzlichen Willen, sich mit dem Thema Recherche auseinanderzusetzen und sich Gedanken über den eigenen Informationsbedarf zu machen von den Nutzern erwarten kann und sollte, führt an einer generellen Anpassung an die Nutzergewohnheiten kaum ein Weg vorbei, da das von Google geprägte Suchverhalten über viele Jahre gelernt wurde und die Bibliotheken es nicht schaffen werden, die Nutzer wieder umzuerziehen. Die Nutzer werden ihre Erwartungshaltung kaum wieder verlassen. Auch die Beibehaltung von klassischen OPACs wird hieran wohl nichts ändern. Die Bedienung von veralteten Katalogen und vielen völlig unterschiedlichen Fachdatenbanken zu erlernen, stellt nach Meinung des Verfassers eine sehr hohe Hürde dar und trägt wohl auch nicht zu einer höheren Informationskompetenz bei, sondern beschädigt eher das Image der Bibliotheken und lässt diese altbacken und obsolet erscheinen. Die Auseinandersetzung mit der Weiterentwicklung der Recherchertools und die Untersuchung der Nutzerakzeptanz sollten also auch weiterhin eine zentrale Rolle spielen.

---

<sup>56</sup> Vgl. Kostädt, P. (2012): Einsatz und Nutzung des EBSCO Discovery Service in der Universitäts- und Stadtbibliothek Köln, S. 127.

<sup>57</sup> Vgl. Bull, S; Craft, E.; Dodds, A. (2014): Evaluation of a Resource Discovery Service: FindIt@Bham, S. 154.

<sup>58</sup> Vgl. ebd., S. 150f.

<sup>59</sup> Vgl. Sadeh, T. (2015): From search to discovery, S. 216.



RDS können hier durchaus einen wichtigen Beitrag leisten, um die Konkurrenzfähigkeit der Bibliotheken wieder zu erhöhen. Obwohl sie den Zugang zu vielen sonst schwer auffindbaren Medien erheblich erleichtern und den Gewohnheiten der Nutzer entgegenkommen, sind sie dennoch noch nicht die von Bibliotheken erhoffte *One-Stop-Shop*-Lösung. Sie können derzeit nicht alle anderen Tools wie OPACs und die einzelnen Datenbanken ersetzen, da sie, wie bereits dargelegt, noch nicht zuverlässig alle Inhalte enthalten und teilweise nur wenig präzise Suchanfragen ermöglichen. So werden vorerst auch weiterhin an vielen Bibliotheken verschiedene Rechercheinstrumente koexistieren.

In bisherigen Untersuchungen wurde häufig nur isoliert die Nutzung und Usability von einzelnen Tools wie einem OPAC oder dem jeweiligen RDS an einer Bibliothek untersucht, jedoch kaum das Zusammenspiel der verschiedenen Instrumente. Daher ist es eine vielversprechende Fragestellung, wie sich die Gesamtsituation an einer wissenschaftlichen Bibliothek im Hinblick auf die angebotenen Recherchertools und deren Nutzung und Bewertung durch die Nutzer darstellt. Es stellt sich die Frage, welche Auswirkung die Einführung eines RDS hat, wie Nutzer mit den verschiedenen Tools umgehen und welche Aspekte jeweils besonders positiv oder negativ bewertet werden. Diese Fragestellungen sollen später in dieser Arbeit an der Bibliothek der EVHN untersucht werden, die nun im folgenden Kapitel näher vorgestellt wird.

### 3 Die Bibliothek der EVHN und ihre Rechercheinstrumente

In diesem Kapitel werden die Grundbedingungen und die Rechercheinstrumente an der Bibliothek der EVHN vorgestellt.

#### 3.1 Beschreibung der Hochschule und der Bibliothek

Die EVHN ist eine staatlich anerkannte Hochschule in Trägerschaft der Evangelisch-Lutherischen Kirche in Bayern.<sup>60</sup> Sie „bietet Studiengänge in den Bereichen Sozialwissenschaften, Sozial- und Gesundheitswirtschaft, Gesundheit und Pflege sowie Pädagogik und Theologie an“<sup>61</sup>. Dazu zählen z.B. Bachelorstudiengänge wie Soziale Arbeit, Diakonik und Gesundheits- und Pflegemanagement<sup>62</sup>, sowie Masterstudiengänge wie Angewandte Bildungswissenschaften und Sozialmanagement.<sup>63</sup> Die Anzahl der Studierenden betrug im Jahr 2017 1.538.<sup>64</sup> Die Hochschule beschäftigt momentan insgesamt 50 Professoren und weitere Lehrende sowie 52 sonstige Mitarbeiter.

Die Bibliothek der EVHN ist im selben Gebäude wie die Hochschule angesiedelt. Die Hauptaufgabe der Bibliothek ist die Unterstützung von Lehre, Studium und Forschung an der Hochschule.<sup>65</sup> Sie steht jedoch explizit auch externen Nutzern offen, die genau wie die Hochschulangehörigen kostenlos Medien entleihen können. Im Internet ist die Bibliothek unter [www.evhn.de/bibliothek](http://www.evhn.de/bibliothek) vertreten.

Die Bibliothek verfügt über einen Bestand von knapp 60.000 gedruckten Medieneinheiten, die sich auf einen Freihandbereich sowie ein Magazin verteilen. Dazu kommen noch 20.753 elektronische Medien (ohne elektronische Zeitschriften und Zeitungen) und 5.816 lizenzierte elektronische Zeitschriften und Zeitungen. Der Bestand orientiert sich thematisch an den Bedürfnissen der angebotenen Studiengänge.

Die Bibliothek hat während der Regelöffnungszeiten montags bis freitags von 09:00 bis 19:00 Uhr sowie samstags von 10:00 bis 14:00 Uhr geöffnet, dies entspricht 54 Öffnungstunden in der Woche. Die Anzahl der Vollzeitstellen beläuft sich auf 3,63. Diese verteilen sich derzeit auf fünf Mitarbeiter. Zusätzlich sind mehrere studentische Hilfskräfte im Einsatz, die in der Mittagspause, in den Abendstunden sowie an Samstagen die Informationstheke besetzen und unterstützende Tätigkeiten wie das Rückstellen der Medien übernehmen. Im Jahr 2017 gab es 1.998 aktive Nutzer, die mindestens ein Medium aus der Bibliothek entliehen haben, davon waren 313 externe Nutzer.

---

<sup>60</sup> Vgl. Evangelische Hochschule Nürnberg (o.J. e): Junge Hochschule mit evangelischem Profil [elektronische Quelle].

<sup>61</sup> Ebd.

<sup>62</sup> Vgl. Evangelische Hochschule Nürnberg (o.J. j): Unsere Bachelor-Studiengänge [elektronische Quelle].

<sup>63</sup> Vgl. Evangelische Hochschule Nürnberg (o.J. f): Masterstudiengänge [elektronische Quelle].

<sup>64</sup> Die statistischen Zahlen in diesem Abschnitt stammen, falls nicht anders angegeben, alle aus der Deutschen Bibliothekstatistik (DBS) oder wurden dem Verfasser im persönlichen Gespräch vom Leiter der Bibliothek mitgeteilt. Vgl. Hochschulbibliothekszenrum NRW (o.J.): DBS - Deutsche Bibliotheksstatistik [elektronische Quelle].

<sup>65</sup> Vgl. Evangelische Hochschule Nürnberg (o.J. d): Hochschulbibliothek [elektronische Quelle].

Die Bibliothek bietet Schulungen für die Studierenden der Hochschule an, damit diese den Umgang mit den verschiedenen Recherchertools erlernen können und eine höhere Informationskompetenz entwickeln. Für alle Studierenden im ersten Semester werden 30-minütige Führungen durch die Bibliothek angeboten. Ebenfalls während des ersten Semesters finden begleitend zur Vorlesung *Wissenschaftliches Arbeiten* Schulungen zur Literaturrecherche statt. Diese dauern 90 Minuten. Parallel zu den Bachelorseminaren im sechsten Semester werden Schulungen zur Recherche in Datenbanken angeboten, die ebenfalls 90 Minuten dauern. Darüber hinaus werden für alle Semester 90-minütige Schulungen zum Literaturverwaltungsprogramm *Citavi* angeboten.

## 3.2 Rechercheinstrumente der Bibliothek

### 3.2.1 OPAC

Als Online-Katalog kommt das Produkt InfoGuide von OCLC Inc. zum Einsatz. Abb. 1 zeigt den Startbildschirm des OPACs mit der erweiterten Suche.

The screenshot shows the OPAC interface for the Evangelische Hochschule Nürnberg. At the top right is the logo of the Evangelische Hochschule Nürnberg. Below it is a navigation bar with 'Suche', 'Merkmale', 'Konto', and 'weitere Angebote'. The 'Suche' tab is active, and 'Erweiterte Suche' is selected. The search bar contains 'Freie Suche' and 'Suche in Bibliothek der Evangelischen Hochschule'. Below the search bar are filters for 'Suche eingrenzen', 'Sucheinstellungen', and 'Datenbank-Auswahl'. The sidebar on the right contains sections for 'Ihre Meinung zählt!', 'Externer Zugang', 'Seminarapparate', and 'Bestellwunsch'. The footer contains 'OPAC-Ansicht: Klassisch | Mobil' and 'Copyright © 2014. Alle Rechte vorbehalten. OCLC'.

Abbildung 1: Startbildschirm des OPACs der Bibliothek der EVHN (Erweiterte Suche)<sup>66</sup>

### Zugangsmöglichkeiten

Der OPAC kann über die Website der Bibliothek und direkt über *opac.evhn.de* aufgerufen sowie an Recherche-Computern in den Bibliotheksräumen genutzt werden. Um den Zugriff auf E-Medien von außerhalb des Hochschulnetzes zu ermöglichen, hat die Bibliothek einen Rewriting-Proxyserver-Dienst in Form des Produktes *EZproxy* von OCLC Inc. erworben. Nutzer, die diese Funktion nutzen möchten, müssen dazu auf der Website der Bibliothek einen gesonderten Link auswählen oder im Nachhinein über einen Link auf der Startseite des OPACs den externen Zugang aktivieren.

<sup>66</sup> Abb. entnommen aus: Evangelische Hochschule Nürnberg (o.J. g): OPAC [elektronische Quelle].

### Rechercheoberfläche und Inhalt

In der Grundeinstellung startet der OPAC in der erweiterten Suche, in der mehrere Felder mithilfe von booleschen Operatoren kombiniert werden können. Standardmäßig werden hier die Felder *Freie Suche*, *Autor*, *Titel(wörter)* und *Schlagwort* angeboten, über Drop-Down-Menüs können jedoch auch andere Felder ausgewählt werden. Für die Felder *Autor* und *Schlagwort* kann auch im Index geblättert werden. Wahlweise steht auch eine einfache Suche mit nur einem Suchfeld zur Verfügung.

Nach Absenden der Suchanfrage werden die Treffer in einer mutmaßlich unsortierten *Standard-sortierung* ausgegeben. Die einzige angebotene Möglichkeit zur Veränderung der Trefferliste ist das Sortieren nach Signatur. Das Sortieren nach weiteren Kriterien wie Titel oder Erscheinungsjahr ist nicht möglich. E-Medien lassen sich direkt über die Trefferliste mithilfe eines Volltext-Buttons abrufen. Sowohl Trefferlisten als auch einzelne Treffer können gedruckt und per E-Mail versendet sowie in verschiedenen Dateiformaten gespeichert werden. In der Vollanzeige der Medien werden über den Empfehlungsdienst *bibtip* weitere möglicherweise relevante Medien vorgeschlagen. Mit dem OPAC können die Nutzer der Bibliothek ihr Konto verwalten und u.a. ihre Ausleihen, Vormerkungen und Gebühren einsehen. Angemeldete Nutzer können mehrere verschiedene Merklisten anlegen, um Suchtreffer für die spätere Nutzung zu speichern.

Neben der normalen Oberfläche für Desktop-Computer verfügt der OPAC über eine speziell angepasste Version für mobile Endgeräte, die z.B. beim Aufruf mit dem Smartphone automatisch angezeigt wird. Diese mobile Oberfläche bietet grundsätzlich den selben Funktionsumfang wie die Desktopversion.

Der OPAC enthält alle physischen Bestände der Bibliothek sowie alle von der Bibliothek erworbenen E-Books und elektronischen Zeitschriftentitel. Innerhalb des OPACs ist über eine Änderung der Datenbankauswahl auch eine bayernweite Suche in den Beständen des Bibliotheksverbundes Bayern inklusive Fernleihfunktion möglich. Erzielt eine Suche im lokalen Bestand null Treffer, wird automatisch vorgeschlagen, die Suche bayernweit zu wiederholen.

### Werbemaßnahmen und Hilfsangebote

Beworben wird der OPAC auf der Website derzeit insbesondere für die Suche nach „Büchern[,] Abschlussarbeiten [und] Zeitschriften“<sup>67</sup>. An den Recherche-Computern in der Bibliothek ist er als Suchinstrument voreingestellt und damit beim Start einer neuen Sitzung standardmäßig geöffnet.

Zur Unterstützung der Nutzer bei der Bedienung verfügt der OPAC über Hilfe-Seiten in deutscher Sprache. Hierbei handelt es sich um Standardtexte des Herstellers OCLC, die nicht auf die lokalen Gegebenheiten angepasst sind und daher nur sehr allgemeine und teils irreführende Informationen enthalten. So entspricht die dortige Anleitung zur Fernleih-Bestellung beispielsweise nicht

---

<sup>67</sup> Evangelische Hochschule Nürnberg (o.J. i): Suchen und Finden [elektronische Quelle].

der tatsächlich notwendigen Vorgehensweise. Gedruckte Informationsmaterialien zum OPAC an sich werden nicht angeboten. In der Bibliothek liegen jedoch Flyer aus, die über die Nutzungsmöglichkeiten von E-Books und in diesem Zusammenhang auch über die Aktivierung des externen Zugangs zu E-Medien über EZproxy informieren.

Insgesamt handelt es sich um einen klassischen OPAC ohne nennenswerte Besonderheiten. Somit weist er viele der in Kapitel 2 besprochenen Nachteile auf und entspricht mutmaßlich nicht den Anforderungen der heutigen Nutzer, obgleich er natürlich sehr präzise Abfragen auf den lokalen Bestand ermöglicht.

### 3.2.2 Datenbanken

Zusätzlich zu den im OPAC verzeichneten Medien hat die Bibliothek zahlreiche Fachdatenbanken lizenziert. Diese entsprechen den Interessengebieten der angebotenen Studiengänge. Zu den Datenbanken zählen Beck-online, Brockhaus, CareLit, CINAHL with Full Text, Cochrane Library, Juris, Luthers Werke, PsycINFO, PSYINDEX, Religion in Geschichte und Gegenwart/Religion Past and Present (Nachschlagewerk), SOLEX, Statista und WISO. Darüber hinaus verweist die Bibliothek auch auf frei verfügbare Datenbanken, z.B. Fachportal Pädagogik/FIS Bildung, PubMed, GeroLit oder Index Theologicus. Auch auf Google Scholar wird verwiesen.<sup>68</sup>

Neben den Datenbanken im eigentlichen Sinne kann auch der kirchliche Publikationsserver KiDokS zu den Rechercheinstrumenten der Bibliothek gezählt werden. Dieser wird gemeinschaftlich von den Hochschulbibliotheken der Arbeitsgemeinschaft Katholisch-Theologischer Bibliotheken und des Verbands kirchlich-wissenschaftlicher Bibliotheken genutzt.<sup>69</sup> KiDokS dient seit 2015 als Hochschulschriftenserver der EVHN und enthält u.a. Abschlussarbeiten.<sup>70</sup>

#### Zugangsmöglichkeiten

Der Zugang zu den Datenbanken wird über eine nach Fachgebieten aufgeteilte Liste auf der Website der Bibliothek ermöglicht (siehe Abb. 2). Befindet sich der Nutzer außerhalb des Hochschulnetzes, wird bei Auswahl einer Datenbank automatisch die Anmeldemaske für den EZproxy angezeigt. Zusätzlich besteht auch die Möglichkeit, die Datenbanken über das Datenbank-Infosystem DBIS aufzurufen.

---

<sup>68</sup> Vgl. Evangelische Hochschule Nürnberg (o.J. b): Datenbanken [elektronische Quelle].

<sup>69</sup> Vgl. Bibliotheksservice-Zentrum Baden-Württemberg (o.J.): KirchlicherDokumentenServer [elektronische Quelle].

<sup>70</sup> Vgl. Evangelische Hochschule Nürnberg (o.J. a): Abschlussarbeiten [elektronische Quelle].



Abbildung 2: Auflistung der Datenbanken auf der Website der Bibliothek der EVHN<sup>71</sup>

### Werbemaßnahmen und Hilfsangebote

Beworben werden die Datenbanken auf der Website insbesondere für „die umfassende wissenschaftliche Recherche zu einem bestimmten Thema“<sup>72</sup>. In der Bibliothek liegen Flyer aus, die darüber informieren, was Datenbanken sind und welche Datenbanken die Hochschule anbietet. Sie enthalten auch eine grobe Anleitung, wie man von einer Datenbank zum gewünschten Medium gelangt (z.B. über direkten Volltextzugriff, eine Verfügbarkeitsrecherche oder eine Fernleihbestellung). Auf der Website der Bibliothek ist nur ein Teil der Informationen aus den Flyern verfügbar.

In vielen Fällen enthalten die jeweiligen Datenbanken auch eigene Hilfe-Seiten, worauf hier jedoch nicht eingegangen wird, da dies außerhalb des Einflussbereichs der Bibliothek liegt.

### 3.2.3 RDS *OPACplus*

In den meisten bayerischen Universitäts- und Hochschulbibliotheken wird als RDS das Produkt Primo eingesetzt, das zentral vom Bibliotheksverbund Bayern erworben wurde.<sup>73</sup> Für die Bibliothek der EVHN kam der Einsatz von Primo jedoch aus finanziellen Gründen nicht in Frage. Hierfür hätte die Bibliothek als Basis den Dienst *SFX* benötigt, der jedoch sehr kostspielig gewesen wäre. Für andere Hochschulbibliotheken in Bayern wurde *SFX* schon zu einem früheren Zeitpunkt zentral erworben, für die Bibliothek der EVHN war dies jedoch aufgrund der kirchlichen Trägerschaft nicht der Fall. Trotzdem hatte auch die Bibliothek der EVHN das Ziel, ihren Nutzern eine moderne und umfassende Rechercheoberfläche zur Verfügung zu stellen. Es wurde daher entschieden, ein RDS in Eigenregie zu erwerben. Die Wahl fiel hier letztlich nicht auf Primo, sondern

<sup>71</sup> Abb. entnommen aus: Evangelische Hochschule Nürnberg (o.J. b): Datenbanken [elektronische Quelle].

<sup>72</sup> Evangelische Hochschule Nürnberg (o.J. i): Suchen und Finden [elektronische Quelle].

<sup>73</sup> Vgl. Franke, F.; Groß, M.; Wawra, S. (2015): Der Discovery Service Primo im Bibliotheksverbund Bayern, S. 307.

auf den EDS. Hauptgrund für diese Entscheidung war die Tatsache, dass die Bibliothek mit CINAHL und PsycINFO ohnehin schon Datenbanken von EBSCO lizenziert hatte. Somit versprach man sich eine besonders gute Integration dieser Datenbanken. Außerdem war die EBSCO-Rechercheoberfläche dadurch den Mitarbeitern und vielen Nutzern bereits bekannt. Nach internen Tests und Anpassungen wurde das neue RDS im Frühjahr 2017 zur Benutzung freigegeben. Die Bibliothek bezeichnet das RDS gegenüber den Nutzern als *OPACplus*.

### Zugangsmöglichkeiten

Wie der OPAC kann auch der OPACplus über die Bibliothekswebsite aufgerufen werden oder an den Recherche-Computern vor Ort verwendet werden. Es gibt jedoch keinen Direktlink wie beispielsweise *opacplus.evhn.de*.

Um außerhalb des Hochschulnetzes vollen Zugriff auf die Inhalte zu erhalten, muss auf der Website der Bibliothek ein gesonderter Link ausgewählt werden, der über den EZproxy führt.<sup>74</sup> Man wird innerhalb des OPACplus durch ein gelbes Banner am oberen Rand der Seite darauf hingewiesen, wenn man dies vergessen hat und sich dadurch nur im eingeschränkten Gast-Modus befindet. In diesem Gast-Modus können Treffer aus den lizenzierten Datenbanken wie z.B. PsycINFO nicht angezeigt werden.

### Rechercheoberfläche

The screenshot shows the search interface of the OPACplus system. At the top, there is a navigation bar with links for 'Neue Suche', 'Bibliothekskonto', 'Ordner', 'Sprache', and 'Hilfe'. Below this is the search bar with the keyword 'kostenrechnung' and a 'Suchen' button. The search results are displayed in a list format. The first result is from the Brockhaus Enzyklopädie, titled 'Kostenrechnung: Teilgebiet des betrieblichen Rechnungswesens...'. The second result is 'Kostenrechnung: Klassische und neue Methoden in der Unternehmenspraxis / von Jürgen Horsch'. The third result is 'Kostenrechnung: Grundlagen der Vollkosten-, Deckungsbeitrags- und Plankostenrechnung sowie des Kostenmanagements / Andreas Schmidt'. On the left side, there are filters for 'Aktuelle Suche', 'Beschränken auf', and 'Quellentypen'.

Abbildung 3: Trefferliste im OPACplus der Bibliothek der EVHN<sup>75</sup>

<sup>74</sup> Vgl. Evangelische Hochschule Nürnberg (o.J. i): Suchen und Finden [elektronische Quelle].

<sup>75</sup> Abb. entnommen aus: Evangelische Hochschule Nürnberg (o.J. c): Ergebnisliste: kostenrechnung [elektronische Quelle].

Die Rechercheoberfläche besteht in der Grundeinstellung aus einem einzigen Suchfeld. Für dieses Feld ist die Funktion *Stichwort* voreingestellt, die Nutzer können aber auch die Funktionen *Titel* oder *Autor* wählen.

Nach dem Absenden der Suchanfrage werden die Treffer nach Relevanz sortiert angezeigt. Abb. 3 zeigt eine Trefferliste im OPACplus. In einer Leiste am linken Bildschirmrand befinden sich die Facetten zum Einschränken der Treffermenge. In der Standardeinstellung ist derzeit die Sucheinschränkung *EVHN-Bibliothek* vorausgewählt und der OPACplus sucht somit nur in Inhalten, die gedruckt verfügbar oder für die Bibliothek lizenziert sind. Dieses Verhalten wurde jedoch während der Bearbeitungszeit dieser Arbeit mehrmals geändert; zu manchen Zeitpunkten suchte das RDS auch von vornherein über die verfügbaren Bestände hinaus. Daher kann hier keine eindeutige Aussage getroffen werden. Durch das Entfernen der Einschränkung *EVHN-Bibliothek* lässt sich der Suchraum auf den gesamten EBSCO-Index erweitern.

Weitere Einschränkungen können nach *Erscheinungsjahr*, *Quellentypen* (z.B. *Bücher* oder *Wissenschaftliche Zeitschriften*), *Sprache*, *Zeitschrift* (d.h. Artikel aus einer bestimmten Zeitschrift) oder *Inhaltsanbieter* vorgenommen werden. Zusätzlich zur Standardsuche steht auch eine erweiterte Suche zur Verfügung. Hier lassen sich mehrere Suchfelder kombinieren sowie schon bei der Suchanfrage weitere Einschränkungen vornehmen, z.B. nach Erscheinungsjahr, Sprache oder Zeitschrift.

Bei gedruckten Medien wird direkt in der Trefferliste die Signatur und der Ausleihstatus angezeigt. Vormerkungen oder Magazinbestellungen sind jedoch im OPACplus nicht möglich, dazu muss über den Link *Zum Bibliothekskatalog (OPAC)* in den OPAC gewechselt werden. Auch die Anzeige des Ausleihkontos läuft über den OPAC. Bei E-Medien aus dem Bibliothekskatalog oder den meisten lizenzierten Datenbanken gelangt man in der Regel direkt über einen Button zum Volltext. Teilweise muss bei Medien die Verfügbarkeit mithilfe eines Link Resolvers geprüft werden. Hier kommt das Produkt *Full Text Finder* von EBSCO zum Einsatz. Bei E-Medien wird dem Nutzer der Link Resolver in der Regel jedoch nicht angezeigt, sondern man wird direkt zur Seite mit dem Volltext weitergeleitet. Ist das Medium gedruckt an der Bibliothek vorhanden, zeigt der Link Resolver eine Seite mit den Exemplarangaben an. Ist das Medium weder gedruckt noch digital verfügbar, erhält der Nutzer einen Link zur Recherche des jeweiligen Mediums im Katalog des Bibliotheksverbundes Bayern mit dem Vorschlag, dort eine Fernleihe auszulösen.

Über die Funktion *Ordner* können Nutzer ähnlich wie im OPAC eine Merkliste erstellen, um mehrere Ergebnisse weiterzuverarbeiten. Sowohl diese Listen als auch einzelne Treffer können gedruckt, per E-Mail versendet und in verschiedenen Formaten gespeichert bzw. exportiert werden. Ein Speichern der Listen über eine Sitzung hinaus ist jedoch nur möglich, wenn man sich zusätzlich zum Bibliothekskonto ein *EBSCOhost*-Nutzerkonto anlegt.

Beim Aufruf des OPACplus über mobile Endgeräte wie Smartphones passt sich die Anzeige responsiv an die Bildschirmgröße an. Diese Funktion wurde erst während der Bearbeitungszeit dieser Bachelorarbeit eingeführt und funktioniert teils noch nicht einwandfrei. Zusätzlich kann



man auch in eine spezielle mobile Ansicht des OPACplus wechseln, die jedoch teils einen geringeren Funktionsumfang bietet als die Desktopversion.

### **Werbemaßnahmen und Hilfsangebote**

Der OPACplus wird auf der Website als weiteres Recherchetool neben OPAC und den Datenbanken präsentiert. Beworben wird er dort v.a. für die Suche nach „Aufsätzen[,] Volltexten [und] E-Books“<sup>76</sup>, d.h. vorrangig für die Recherche nach elektronischen Medien. Auf der Startseite der Bibliothekswebsite gibt es ein Suchfeld, mit dem direkt eine Recherche im OPACplus gestartet werden kann.

Wie der OPAC verfügt auch der OPACplus über Hilfe-Seiten. Beim OPACplus liegen diese jedoch nur in englischer Sprache vor. Auch hier handelt es sich um Standardtexte des Herstellers. Insgesamt ist der Hilfe-Bereich aber deutlich umfangreicher als beim OPAC und bietet u.a. eine Stichwortsuche sowie einige Video-Tutorials.

In der Bibliothek liegen Flyer aus, die über die wichtigsten Grundfunktionen des OPACplus wie die Facetten oder den externen Zugang informieren. Auf der Website der Bibliothek sind die Flyer bzw. die Informationen daraus nicht verfügbar.

### **Inhalte**

Wie in Kapitel 2 erläutert, geben die Hersteller von RDS meist wenig Auskünfte über die Inhalte ihrer Indizes. Durch den *Database Usage Report* aus der Administrationsoberfläche von EBSCO und Testrecherchen des Verfassers können jedoch einige Aussagen getroffen werden. Der Inhalt des OPAC ist vollständig im OPACplus enthalten, auch wenn es mit der korrekten Anzeige teils Probleme gibt, z.B. bei Medien in Seminarapparaten. Es sind ebenfalls viele der lizenzierten Datenbanken der Hochschule enthalten. Dazu gehören Brockhaus (Treffer erscheinen als Infobox über der eigentlichen Ergebnisliste), CINAHL, Cochrane Library, PsycINFO, PSYINDEX, Religion in Geschichte und Gegenwart/Religion Past and Present und WISO. Auch viele freie Datenbanken wie Fachportal Pädagogik/FIS Bildung und MEDLINE (Datenbank hinter PubMed) können durchsucht werden. Außerdem sind auch die Bestände des Bibliotheksverbundes Bayern eingespielt. Nicht enthalten sind jedoch die lizenzierten Datenbanken Beck-online, CareLit, Juris, Luthers Werke, SOLEX und Statista. Auch einige freie Datenbanken wie GeroLit, Index Theologicus, RKE und WiBiLex sind nicht im Index enthalten. Ebenfalls nicht direkt enthalten ist der Publikationsserver KiDokS. Da jedoch die freie Spezialsuchmaschine BASE indexiert ist, die wiederum KiDokS indexiert, können über diesen Umweg auch Einträge aus KiDokS im OPACplus gefunden werden. Es muss allerdings beachtet werden, dass den Nutzern nicht bekannt sein dürfte, was der OPACplus beinhaltet. Es wird in keinem der Informationsmedien der Bibliothek erwähnt, dass er zahlreiche der lizenzierten Datenbanken, wie z.B. CINAHL, durchsucht. Der OPACplus wird bisher auch nicht als Ersatz für einzelne Datenbanken beworben.

---

<sup>76</sup> Evangelische Hochschule Nürnberg (o.J. i): Suchen und Finden [elektronische Quelle].

## 4 Methodisches Vorgehen

In diesem Kapitel wird beschrieben, wie zur Beantwortung der Forschungsfrage methodisch vorgegangen wurde. Zunächst folgt ein Abschnitt zur Befragung der Bibliotheksnutzer. Anschließend werden die Befragung der Bibliotheksmitarbeiter sowie die Erhebung der statistischen Nutzungsdaten erläutert.

### 4.1 Befragung der Bibliotheksnutzer

#### 4.1.1 Wahl der Methode und Fragestellungen

Um die Frage zu beantworten, wie die Nutzer die verschiedenen Recherchertools verwenden, wahrnehmen und bewerten, sollten diese auch selbst zu Wort kommen. Daher war die umfangreichste Methode dieser Arbeit eine Befragung der Nutzer der Bibliothek der EVHN.

Eine Befragung ist „ein klassisches Instrument der Datenerhebung für die empirisch orientierten Disziplinen der Sozial- und Wirtschaftswissenschaften“<sup>77</sup>. Durch eine schriftliche Befragung können „Meinungen, Einstellungen [und] Positionen zu Themen oder Sachverhalten“<sup>78</sup> abgefragt werden. Auch im Bibliotheksbereich sind Befragungen der Nutzer (oder auch der Nicht-Nutzer) inzwischen eine verbreitete Methode, um Angebote und Dienstleistungen zu evaluieren und Schwachstellen ausfindig zu machen.<sup>79</sup> Die Befragung für diese Arbeit erfolgte mithilfe eines standardisierten Fragebogens.

Gemeinsam mit der Bibliothek der EVHN wurde entschieden, die Befragung in Form einer Online-Umfrage durchzuführen. Als Software wurde *Enterprise Feedback Suite Survey (EFS Survey)* der Firma *Questback* eingesetzt. Trotz einiger Nachteile, wie z.B. der „geringen Kontrolle über die Durchführungsbedingungen“<sup>80</sup>, hat die Methode der Online-Umfrage insgesamt sehr viele Vorteile. So lässt sich z.B. der Fragebogenverlauf individuell je nach den ausgewählten Antworten anpassen<sup>81</sup>, es lassen sich Konsistenzprüfungen einbauen und die Daten können zeiteffizient ausgewertet und präsentiert werden.<sup>82</sup>

Weitere Optionen wären eine Befragung von Personen direkt vor Ort in der Bibliothek gewesen, z.B. mithilfe von Tablets, oder ein sogenannter Classroom Survey, d.h. das Befragen der Teilnehmer der einzelnen Lehrveranstaltungen an der Hochschule mit Fragebögen in Papierform. Das Befragen in der Bibliothek wurde vor allem wegen der dadurch entstehenden Störung für die

---

<sup>77</sup> Reinecke, J. (2014): Grundlagen der standardisierten Befragung, S. 601.

<sup>78</sup> Raab-Steiner, E.; Benesch, M. (2015): Der Fragebogen, S. 47.

<sup>79</sup> Vgl. Deutsche Nationalbibliothek (2017): Die Ergebnisse der Benutzerbefragung 2016 [elektronische Quelle]; oder auch Bezirksamt Marzahn-Hellersdorf (o.J.): Wie war ich? [elektronische Quelle].

<sup>80</sup> Thielsch, M. T.; Weltzin, S. (2012): Online-Umfragen und Online-Mitarbeiterbefragungen, S. 110.

<sup>81</sup> Vgl. ebd., S. 114.

<sup>82</sup> Vgl. ebd., S. 111.

dort arbeitenden Studierenden verworfen. Der Classroom Survey hätte einen unverhältnismäßig hohen Aufwand bedeutet, vor allem bei der Auswertung der Papierfragebögen.

Zielgruppe der Befragung waren alle Hochschulangehörigen sowie weitere Nutzer der Bibliothek. Die Befragung sollte in erster Linie die folgenden Teilfragen beantworten, die sich aus der Forschungsfrage dieser Arbeit ergeben:

- Welche Recherchertools werden von den Nutzern der Bibliothek verwendet? Welches Tool benutzen sie überwiegend?
- Haben die Nutzer einen Überblick über die Tools und können somit gezielt verschiedene Tools für verschiedene Zwecke auswählen?
- Empfinden die Nutzer die Rechercheoberflächen der einzelnen Tools als zielführend? Wie schneidet insbesondere das neue RDS ab?
- Sind die Nutzer mit den Suchergebnissen, die sie erhalten, und allgemein mit den angebotenen Recherchemöglichkeiten zufrieden?
- Wo treten möglicherweise Probleme auf und welche Hilfestellungen wünschen sich die Nutzer?

#### 4.1.2 Entwicklung des Fragebogens

Auf Basis der genannten Fragen wurde ein Fragebogen entwickelt, mit dem die gewünschten Informationen erhoben werden können. Der vollständige Fragebogen findet sich im Anhang A. Die Fragen-Items basieren nicht auf einer bereits vorhandenen Befragung, sondern wurden vom Verfasser neu konzipiert, um für die konkrete Situation an der Bibliothek der EVHN geeignet zu sein. Um jedoch sicherzustellen, dass keine wichtigen Aspekte der Evaluation von Recherchertools vergessen werden, wurde eine bereits durchgeführte Befragung zu Recherchertools von Bull, Craft und Dodds an der University of Birmingham<sup>83</sup> zum Vergleich herangezogen. In Anlehnung an deren Fragebogen wurden noch einige Teilfragen ergänzt, z.B. welche konkreten Hilfestellungen sich die Nutzer von der Bibliothek wünschen.

Der Fragebogen für diese Arbeit beginnt mit einem Abschnitt zum allgemeinen Rechercheverhalten der Teilnehmer und fragt z.B. ab, wie oft diese in den Beständen der Bibliothek recherchieren und welche Tools sie bereits eingesetzt haben. Im zweiten Abschnitt soll geklärt werden, inwiefern die Nutzer die verschiedenen Tools der Bibliothek gezielt auswählen können und wie hoch die Gesamtzufriedenheit ist. Dann schließen sich Abschnitte zu den einzelnen Rechercheinstrumenten an. Für den OPAC und den OPACplus soll z.B. jeweils die Zufriedenheit mit verschiedenen Aspekten wie der Nutzerfreundlichkeit bewertet werden. Es wird auch abgefragt, welche Datenbanken die Teilnehmer bereits genutzt haben. Teilnehmer, die den OPACplus noch nicht verwendet haben, werden nach Gründen hierzu befragt. Zuletzt werden noch einige allgemeine Angaben abgefragt, beispielsweise der Status der Teilnehmer und bei Studierenden der angestrebte Abschluss. Da alle gestellten Fragen und deren Konzeption bei der Präsentation der Ergebnisse in Kapitel 5.4 ohnehin detailliert vorgestellt werden, wird an dieser Stelle auf eine ausführliche Beschreibung verzichtet.

---

<sup>83</sup> Vgl. Bull, S; Craft, E.; Dodds, A. (2014): Evaluation of a Resource Discovery Service: FindIt@Bham.

Beim Aufbau des Fragebogens und der Gestaltung der Fragen wurde darauf geachtet, alle methodischen Anforderungen an die Erstellung von Fragebögen zu erfüllen. Für Fragen, bei denen verschiedene Aussagen bewertet werden sollten, entsprach die Skalengestaltung dem Vorschlag von Porst, der „endpunktbenannte 5er- oder 7er-Skalen“<sup>84</sup> empfiehlt. In diesem Fall wurde eine fünfteilige Skala gewählt, die vom Endpunkt „überhaupt nicht“ bis zum Endpunkt „voll und ganz“ reicht. Bei diesen Aussagen wurde jeweils auch die Kategorie „keine Angabe“ angeboten, falls ein Teilnehmer einzelne Aspekte nicht bewerten kann oder möchte.

Es wurde beispielsweise auch darauf geachtet, bei Fragen mit einer Mehrfachauswahl (z.B. bei einer Frage nach den bereits genutzten Recherchertools) eine Restkategorie (z.B. „Weitere“) anzubieten, falls sich einzelne Teilnehmer in den vorgegebenen Antwortmöglichkeiten nicht wiederfinden sollten. Dies wird grundsätzlich empfohlen<sup>85</sup> und erhält die Motivation der Befragten, da ohne eine solche zusätzliche Kategorie ein negatives Gefühl bei diesen entstehen kann, falls sie ihre eigene Situation nicht mit den vorhandenen Antwortmöglichkeiten darstellen können.<sup>86</sup>

Da davon auszugehen ist, dass einige Teilnehmer wenig Überblick über die Informationslandschaft und die verschiedenen Tools haben (siehe Kapitel 2), wurde grundsätzlich bei allen Fragen darauf geachtet, dass sie für die Teilnehmer leicht verständlich sind, auch falls diese nur geringes Vorwissen haben. Bei Begriffen, die möglicherweise nicht allen Teilnehmern bekannt sind, z.B. „(Fach-)datenbanken“, wurden konkrete Beispiele genannt – in diesem Fall wurden die wichtigsten Datenbanken als Beispiele aufgezählt. Bei der Frage nach den bereits genutzten Tools wurde ein Hilfetext angeboten, der mit Screenshots erklärte, worum es sich bei OPAC, OPACplus und (Fach-)datenbanken handelt. Bei den Kapiteln zum OPAC sowie zum OPACplus wurde zu Beginn je ein Screenshot der Rechercheoberfläche gezeigt, damit sich die Teilnehmer besser in Erinnerung rufen konnten, worum es gerade geht. Somit wurde sichergestellt, dass die Nutzer tatsächlich das gerade abgefragte Tool beurteilen.

Porst empfiehlt, im Zuge der Entwicklung eines Fragebogens in jedem Fall einen Pretest durchzuführen.<sup>87</sup> Aufgrund der beschränkten Ressourcen im Rahmen dieser Arbeit konnte kein umfassender Pretest mit einer größeren Anzahl an Personen, z.B. mit kognitiven Techniken wie *Think Aloud* und *Paraphrasing*<sup>88</sup>, durchgeführt werden. In solchen Fällen empfiehlt er, einen kognitiven Pretest im kleinen Stil zu simulieren, in dem man einige Personen den Fragebogen beantworten lässt und anschließend mit diesen bespricht, wo es Probleme beim Ausfüllen gab.<sup>89</sup> Dieser Empfehlung wurde gefolgt und der Fragebogen wurde mit insgesamt fünf Studierenden der EVHN und Personen aus dem privaten Umfeld des Verfassers getestet.

---

<sup>84</sup> Porst, R. (2014): Fragebogen, S. 94.

<sup>85</sup> Vgl. Raab-Steiner, E.; Benesch, M. (2015): Der Fragebogen, S. 53f.

<sup>86</sup> Vgl. Porst, R. (2014): Fragebogen, S. 59.

<sup>87</sup> Vgl. ebd., S. 190.

<sup>88</sup> Vgl. ebd., S. 193-197.

<sup>89</sup> Vgl. ebd., S. 205.

Hierbei traten keine größeren Probleme zu Tage. Es wurden jedoch noch einige Formulierungen gekürzt und einige wenige Frage-Items entfernt, damit der Fragebogen übersichtlicher erscheint, sowie die Schriftart und -größe angepasst, da das Standard-Layout von EFS Survey an größeren Bildschirmen als unangenehm empfunden wurde. Außerdem wurde an mehreren Stellen bei Erwähnung der Datenbank *Fachportal Pädagogik* zusätzlich deren früherer Name *FIS Bildung* ergänzt, da einige Personen den neuen Namen Fachportal Pädagogik nicht zuordnen konnten.

### 4.1.3 Durchführung und Methodik der Auswertung

Um für die Zielgruppe einen zusätzlichen Anreiz zur Teilnahme zu schaffen, wurde im Rahmen der Befragung eine Verlosung von drei Amazon-Gutscheinen im Wert von je 20 € durchgeführt, auf die bei allen Werbemaßnahmen zur Umfrage hingewiesen wurde. Wer den Fragebogen vollständig ausfüllte, erhielt auf der Endseite einen Link zur Verlosung und konnte anschließend durch Eintragen seiner E-Mail-Adresse daran teilnehmen. Um die Anonymität der Befragung zu gewährleisten, erfolgte die Abfrage der E-Mail-Adresse softwareseitig in einem getrennten Befragungsprojekt, so dass die ausgefüllten Fragebögen und die E-Mail-Adressen nicht zusammengeführt werden können.

Um eine möglichst große Anzahl an Teilnehmern zu rekrutieren, war geplant, sowohl aktive als auch passive Methoden anzuwenden. Unter aktiver Stichprobenziehung versteht man, dass Personen aus der Zielgruppe direkt eingeladen werden, z.B. über eine E-Mail.<sup>90</sup> Bei passiven Methoden wird hingegen der Link zur Umfrage öffentlich platziert, z.B. auf einer Website oder durch einen Aushang.<sup>91</sup> Diese beiden Rekrutierungsarten können auch kombiniert werden.<sup>92</sup> Als aktive Methode sollten alle Hochschulangehörigen per Rundmail zur Befragung eingeladen werden. Dies wurde jedoch von der Hochschulleitung der EVHN nicht genehmigt. Infolgedessen konnten nur die Lehrenden und weiteren Mitarbeiter per E-Mail kontaktiert werden.

Die Studierenden wurden daher ausschließlich über passive Methoden rekrutiert. Dazu wurde ein Link zur Umfrage mit einem kurzen Beschreibungstext und einem Hinweis auf die Verlosung auf der Startseite der Bibliothekswebsite platziert. Da man auf der Website der Bibliothek Zugriff zu den verschiedenen Recherchertools erhält, wurde im Vorfeld angenommen, dass ein Großteil der Zielgruppe der Bibliotheksnutzer regelmäßig die Website der Bibliothek aufruft und somit den Link zur Umfrage wahrnimmt. Auch direkt im OPAC und im OPACplus wurde ein Link zur Befragung gesetzt. Um Nutzer in den Räumlichkeiten der Bibliothek vor Ort anzusprechen, wurden Plakate mit einem Link und QR-Code zur Umfrage erstellt und aufgehängt. Ergänzend wurde die Befragung über Social Media beworben. Dazu wurde der Link und ein Hinweis auf die Verlosung in zwei Facebook-Gruppen von Studierenden der Hochschule gepostet.

---

<sup>90</sup> Vgl. Thielsch, M. T.; Weltzin, S. (2012): Online-Umfragen und Online-Mitarbeiterbefragungen, S. 115.

<sup>91</sup> Vgl. ebd., S. 116.

<sup>92</sup> Vgl. ebd., S. 116.

Unerwartete Schwierigkeiten bei der Erstellung des Fragebogens ergaben sich aufgrund der neuen europäischen Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), die während der Bearbeitungszeit dieser Arbeit in Kraft trat. Es stellte sich heraus, dass dadurch für die Online-Umfrage eine aktive Einwilligung der Teilnehmer zur Datenverarbeitung notwendig ist. Da für diesen Fall noch keine Mustervorlagen der Hochschule verfügbar waren, musste vom Verfasser ein entsprechendes Formular erstellt und implementiert werden, was den Start der Befragung verzögerte.

Zur Auswertung wurden die Ergebnisse der Befragung als Excel-Datei aus der Software EFS Survey exportiert. Anschließend wurden die Werte der einzelnen Variablen in Microsoft Excel ausgezählt und in Häufigkeitstabellen sowie schließlich in Diagramme übertragen. Dabei wurden auch die Werte für einzelne Teilnehmergruppen wie Studierende und Lehrende betrachtet und miteinander verglichen. Aus der Gesamtheit der abgegebenen Freitextantworten wurden verschiedene Kategorien entwickelt und schließlich alle Antworten diesen Kategorien zugeordnet und die Häufigkeit des Auftretens einzelner Aspekte notiert. Hierbei wurde grundsätzlich nach Kritik/geschilderten Problemen, Lob/positiven Äußerungen sowie Vorschlägen/Wünschen unterschieden.

## **4.2 Befragung der Bibliotheksmitarbeiter**

Obwohl sich die Forschungsfrage dieser Arbeit hauptsächlich auf die Bibliotheksnutzer bezieht, erschien auch die Befragung der Mitarbeiter äußerst sinnvoll. Diese arbeiten alle schon mehrere Jahre an der EVHN und haben dadurch viel Praxiswissen erworben und können von zahlreichen Erfahrungen mit den Nutzern berichten. Die Mitarbeiterbefragung schien eine gewinnbringende Ergänzung zur Online-Befragung der Nutzer zu sein, da hier die Möglichkeit bestand, weitere Aspekte des Themas sowie konkrete Praxisbeispiele abzufragen, die im knappen Format einer Online-Befragung nicht untergebracht werden konnten.

### **4.2.1 Wahl der Methode und Fragestellungen**

Als Methode kam eine qualitative Befragung in Form einer Fokusgruppe zum Einsatz.

Schulz erläutert die Methode der Fokusgruppe wie folgt:

„Eine Fokusgruppe ist ein moderiertes Diskursverfahren, bei dem eine Kleingruppe durch einen Informationsinput zur Diskussion über ein bestimmtes Thema angeregt wird. [...] Ziel ist es [...], [...] möglichst viele unterschiedliche Facetten eines Themas zur Sprache zu bringen [...]. [...] Strukturiert wird der Diskussionsprozess anhand eines Leitfadens, der ähnlich wie bei qualitativen Einzelinterviews als Orientierungshilfe für den Moderator fungiert und sicherstellt, dass alle relevanten Aspekte während einer Fokusgruppe angesprochen werden.“<sup>93</sup>

---

<sup>93</sup> Schulz, M. (2012): Quick and easy!? Fokusgruppen in der angewandten Sozialwissenschaft, S. 9.

Die Methode der Fokusgruppe hat Vorteile, die vor allem auf der Tatsache basieren, dass die Befragung in einer Gruppenkonstellation stattfindet. Dadurch kommt es zu „wertvolle[n] gruppendynamische[n] Effekte[n]“<sup>94</sup>. Durch die entstehende Diskussion können zusätzliche Ideen entstehen und neue Aspekte beleuchtet werden, die in dieser Form in Einzelbefragungen nicht zu Tage treten würden.<sup>95</sup> Außerdem „bewirkt [die Gruppe], dass sich im gemeinsamen Diskurs nur sinnfällige und wohlbegründete Aspekte und Argumente behaupten können“<sup>96</sup>. Im Vergleich zu anderen Methoden wie z.B. Einzelinterviews mit derselben Zahl an Teilnehmern ist für eine Fokusgruppe außerdem ein geringerer Ressourceneinsatz notwendig.<sup>97</sup> Zu den Nachteilen zählt, dass den einzelnen Teilnehmern jeweils weniger Zeit zur Verfügung steht als in einer Einzelbefragung und sie dadurch möglicherweise bei ihren Ausführungen nicht so in die Tiefe gehen können.<sup>98</sup>

Ausschlaggebend waren für diese Arbeit vor allem die erhofften Gruppeneffekte, wenn das gesamte Bibliotheksteam gemeinsam befragt wird und sich so gegenseitig gut ergänzen kann. Daher fiel die Entscheidung letztendlich auf eine Fokusgruppe und damit nicht auf andere Methoden wie Einzelbefragungen in Form eines fokussierten Interviews.

Da die Bibliotheksmitarbeiter als Experten auf dem Gebiet der Recherche befragt wurden und "gezielt als komplementäre Informationsquelle über die eigentlich interessierende Zielgruppe genutzt"<sup>99</sup> wurden - in diesem Fall war die interessierende Zielgruppe vorrangig die Nutzerschaft der Bibliothek – und weniger der Diskussionsprozess an sich im Vordergrund steht, wies die hier durchgeführte Art der Fokusgruppe aber auch einige Merkmale eines Experteninterviews auf. Der Unterschied ist jedoch, dass es sich bei klassischen Experteninterviews um Einzelgespräche handelt. Trotzdem wurde bei der Vorbereitung der Methode auch auf Literatur zu Experteninterviews zurückgegriffen, da zahlreiche Hinweise zur Leitfadententwicklung oder der Auswertung auch auf eine Fokusgruppe angewendet werden können.

Die Mitarbeiter sollten entsprechend der Forschungsfrage hauptsächlich zur Nutzersicht befragt werden. Aber auch ihr eigenes Verhalten war von Interesse, da die Mitarbeiter wichtigen Einfluss auf die Nutzung und Akzeptanz der Rechetools nehmen, je nachdem welche Tools sie empfehlen und inwiefern sie den Nutzern Hilfestellung geben können.

Durch die Fokusgruppe sollten konkret die folgenden Fragen beantwortet werden:

- Wie gut kommen die Nutzer in der Praxis mit den einzelnen Tools zurecht, welche Meinungen äußern sie über die Tools und wo gibt es Probleme bei der Nutzung?
- Welche Tools empfehlen die Mitarbeiter den Nutzern für verschiedene Zwecke, sowohl in Schulungen als auch in alltäglichen Beratungsgesprächen? Welche Meinung

---

<sup>94</sup> Schulz, M. (2012): Quick and easy!? Fokusgruppen in der angewandten Sozialwissenschaft, S. 13.

<sup>95</sup> Vgl. ebd., S. 12f.

<sup>96</sup> Zwick, M.; Schröter, R. (2012): Konzeption und Durchführung von Fokusgruppen am Beispiel des BMBF-Projekts „Übergewicht und Adipositas bei Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen als systemisches Risiko“, S. 24.

<sup>97</sup> Vgl. Schulz, M. (2012): Quick and easy!? Fokusgruppen in der angewandten Sozialwissenschaft, S. 12.

<sup>98</sup> Vgl. ebd., S. 13.

<sup>99</sup> Bogner, A.; Littig, B.; Menz, W. (2014): Interviews mit Experten, S. 23.

haben die Mitarbeiter selbst von den Tools und inwiefern beeinflusst dies ihre Beratung?

- Welche Ansichten und Vorschläge haben die Mitarbeiter auf einer allgemeineren Ebene zum Thema Nutzerrecherche? Haben sie den Eindruck, dass sich das Rechercheverhalten der Nutzer geändert hat und welche Entwicklungen wünschen sie sich für die Zukunft?

#### 4.2.2 Entwicklung des Leitfadens

Auf Basis dieser Fragestellungen wurde ein Leitfaden entwickelt, der in der Fokusgruppe zum Einsatz kam. Der vollständige Leitfaden findet sich in Anhang B.

Der Leitfaden gliedert sich in drei Themenblöcke. Der erste Teil „Nutzerrecherche an der EVHN“ bezieht sich auf das Verhalten der Nutzer an sich. Im zweiten Teil „Empfehlen und Schulen“ geht es darum, wie die Mitarbeiter direkt und indirekt auf die Nutzer einwirken und diese unterstützen durch Schulungen und Beratungsgespräche. Der dritte Teil „Entwicklung der Nutzerrecherche allgemein“ dreht sich, wie der Name schon sagt, um vergangene, aktuelle und zukünftige Entwicklungen im Recherchebereich, wie z.B. RDS. Zum Abschluss wurde noch die Frage ergänzt, ob eventuell weitere Themen vergessen wurden, die den Mitarbeitern als wichtig erscheinen. Dies wird in der Fachliteratur empfohlen.<sup>100</sup>

Für jeden der drei Blöcke wurden vorformulierte Fragen entwickelt, die dann während der Diskussion zur Anwendung kommen konnten. Der Leitfaden sollte jedoch „den Gesprächsverlauf nicht determinieren“<sup>101</sup>. Daher wurde er nicht starr abgearbeitet, sondern gab nur den Rahmen vor. Je nach Verlauf der Diskussion konnten die Themen auch in anderer Reihenfolge besprochen werden oder gänzlich neue Aspekte hinzukommen. Es wurde lediglich darauf geachtet, dass auf jeden Fall auf Fragen aus allen drei Frageblöcken eingegangen wird.

Da es sich im vorliegenden Fall bei den Befragten um Bibliotheksmitarbeiter handelte, die sich mit dem Thema der Fokusgruppe bereits gut auskennen sollten, wurde der von Schulz genannte inhaltliche Input zu Beginn der Diskussion als weniger wichtig angesehen. Trotzdem sollten natürlich auch in diesem Fall die Mitarbeiter gut auf das Gespräch vorbereitet werden. Dazu wurden vier Kärtchen auf den Tisch gelegt, auf denen die Begriffe *OPAC*, *OPACplus*, *Datenbanken* und *Andere* aufgedruckt waren. Dies sollte auf das Thema der verschiedenen Recherchertools einstimmen und die Teilnehmer während des Gesprächs daran erinnern, die verschiedenen Tools im Blick zu behalten.

Der Leitfaden wurde den Befragten im Voraus nicht zugänglich gemacht, sie wurden lediglich allgemein über das Thema der Fokusgruppe informiert. Dies entspricht dem von Bogner, Littig und Menz empfohlenen Vorgehen für Befragungen von Experten.<sup>102</sup>

---

<sup>100</sup> Vgl. Bogner, A.; Littig, B.; Menz, W. (2014): Interviews mit Experten, S. 61.

<sup>101</sup> Schulz, M. (2012): Quick and easy!? Fokusgruppen in der angewandten Sozialwissenschaft, S. 16.

<sup>102</sup> Vgl. Bogner, A.; Littig, B.; Menz, W. (2014): Interviews mit Experten, S. 31.



### 4.2.3 Durchführung und Methodik der Auswertung

An der Fokusgruppe nahmen alle fünf festangestellten Mitarbeiter der Bibliothek teil. Dabei handelte es sich um drei Diplom-Bibliothekarinnen und einen Diplom-Bibliothekar sowie einen Fachangestellten für Medien- und Informationsdienste. Die Fokusgruppe fand direkt in den Räumlichkeiten der Bibliothek statt, genauer gesagt an einem Tisch im Büro des Bibliotheksleiters. Am selben Ort finden auch die wöchentlichen Teambesprechungen statt, so dass das Setting allen Teilnehmern vertraut war.

Der Verfasser übernahm die Moderation der Fokusgruppe. Seine Aufgabe lag unter anderem darin, die Diskussion inhaltlich zu steuern<sup>103</sup> und dafür Sorge zu tragen, dass alle Personen ins Gespräch einbezogen werden. Dabei blieb er - unabhängig von seiner eigenen Meinung - neutral.<sup>104</sup> Der Moderator hatte außerdem die Aufgabe, zu Beginn des Gesprächs in die Methode der Fokusgruppe einzuführen.<sup>105</sup> Entsprechend wies der Verfasser die Teilnehmer kurz darauf hin, dass es keinen starren Ablauf gibt, sondern sie auch selbstständig neue Aspekte ins Gespräch einbringen können.

Um eine detaillierte Auswertung zu ermöglichen, wurde das Gespräch mithilfe eines Smartphones als Audiodatei aufgezeichnet. Die Audioaufnahme ist bei Fokusgruppen üblich.<sup>106</sup> Zusätzlich machte sich der Verfasser auch während der Diskussion bereits einige handschriftliche Anmerkungen zu besonders wichtig erscheinenden Aspekten und notierte sich dazu den aktuellen Time-Code der Audioaufnahme, um die spätere Auswertung zu erleichtern.

Für die Auswertung von Fokusgruppen hat sich noch keine einheitliche Vorgehensweise durchgesetzt.<sup>107</sup> Die Fokusgruppe bewegte sich in diesem Fall in einem relativ bekannten Rahmen zur Ergänzung der Online-Befragung der Nutzer. Der Fokus der Auswertung lag auf den Inhalten, die von den Mitarbeitern ausgesagt wurden. Der genaue Diskussionsverlauf oder die Frage, wie einzelne Meinungen zustande kommen, waren nicht von Interesse. Aus diesen Gründen erschien eine vollständige wörtliche Transkription der Fokusgruppe entbehrlich, so dass darauf verzichtet wurde. Stattdessen wurde aus den Notizen des Verfassers während des Gesprächs sowie durch Nachhören der Audioaufnahme ein Protokoll angefertigt. Dieses Protokoll diente als Basis für die Auswertung. Dabei wurden alle inhaltlichen Aussagen sinnvoll nach Kategorien geordnet, so dass Aussagen zum selben Themenbereich zusammenstehen. Anschließend wurde die Audiodatei nochmals angehört, um jede Kategorie mit geeigneten wörtlichen Zitaten der Teilnehmer

---

<sup>103</sup> Vgl. Zwick, M.; Schröter, R. (2012): Konzeption und Durchführung von Fokusgruppen am Beispiel des BMBF-Projekts „Übergewicht und Adipositas bei Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen als systemisches Risiko“, S. 40.

<sup>104</sup> Vgl. Schulz, M. (2012): Quick and easy!? Fokusgruppen in der angewandten Sozialwissenschaft, S. 15.

<sup>105</sup> Vgl. Zwick, M.; Schröter, R. (2012): Konzeption und Durchführung von Fokusgruppen am Beispiel des BMBF-Projekts „Übergewicht und Adipositas bei Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen als systemisches Risiko“, S. 39.

<sup>106</sup> Vgl. Schulz, M. (2012): Quick and easy!? Fokusgruppen in der angewandten Sozialwissenschaft, S. 15.

<sup>107</sup> Vgl. ebd., S. 17.

ergänzen zu können. Hierzu wurden besonders prägnante oder viel diskutierte Aussagen verwendet.

Dieses Vorgehen bei der Auswertung entspricht weitestgehend dem von Zwick und Schröter, die bei Fokusgruppen zu einem Adipositasprojekt ebenfalls von einer vollständigen Transkription absahen und außerdem zentrale wörtliche Zitate in die Protokolle eingefügt haben.<sup>108</sup> Ein ähnliches Vorgehen ohne vollständige Transkription beschreibt auch Ruddat.<sup>109</sup>

### 4.3 Erhebung statistischer Nutzungsdaten

Durch die Nutzerbefragung sowie die Fokusgruppe mit den Mitarbeitern der Bibliothek können bereits wichtige Trends ermittelt werden. Diese beiden Methoden liefern jedoch nicht zwangsläufig repräsentative Daten für die gesamte Bibliothek. Um die Frage zu beantworten, in welchem Umfang die Recherchertools an der Bibliothek insgesamt genutzt werden, wurden zusätzlich statistische Daten direkt aus den Systemen erhoben und anschließend analysiert. Cohen und Thorpe, die ebenfalls die Nutzung einer EDS-Implementierung mithilfe von Statistiken untersuchten, sehen die Vorteile der Analyse dieser Daten gegenüber anderen Untersuchungsarten wie Umfragen vor allem darin, dass sie die gesamte reale Nutzung abbilden und somit „the truest picture of user behavior“<sup>110</sup> zeigen. Sie führen weiter aus: „The most appealing aspect of this type of data is that it is not limited to survey participants or response rates: It includes and reflects everything“<sup>111</sup>. Somit stellt die Betrachtung der Statistiken eine wichtige Ergänzung der beiden anderen Methoden dar, um das Gesamtbild abzurunden.

Durch eine Analyse der statistischen Daten sollte die folgende Fragestellung beantwortet werden:

- Wie häufig werden die verschiedenen Rechercheinstrumente der Hochschulbibliothek insgesamt genutzt? Sind hier im Zeitvergleich Trends erkennbar?

Um die Nutzungszahlen von OPAC und OPACplus zu bestimmen, wurde die Gesamtzahl der durchgeführten Suchen pro Monat bzw. Jahr ermittelt. Für die Zahlen des OPAC in den Jahren 2014 bis 2016 wurde auf die Deutsche Bibliotheksstatistik zurückgegriffen. Für die Jahre 2017 und 2018 lagen dem Verfasser Logfiles vor, so dass aus diesen die Anzahl der Suchanfragen direkt ermittelt werden konnte. Für den OPACplus wurde der sogenannte *Interface Usage Report* aus der Administrationsoberfläche von EBSCO zur Ermittlung der Zahlen verwendet.

Es muss allerdings an dieser Stelle erwähnt werden, dass die Betrachtung statistischer Daten verschiedener Systeme einige Schwierigkeiten mit sich bringt, da die Daten womöglich auf un-

---

<sup>108</sup> Vgl. Zwick, M.; Schröter, R. (2012): Konzeption und Durchführung von Fokusgruppen am Beispiel des BMBF-Projekts „Übergewicht und Adipositas bei Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen als systemisches Risiko“, S. 42.

<sup>109</sup> Vgl. Ruddat, M. (2012): Auswertung von Fokusgruppen mittels Zusammenfassung zentraler Diskussionsaspekte, S. 195.

<sup>110</sup> Cohen, R. A.; Thorpe, A. (2015): *Discovering User Behavior*, S. 33.

<sup>111</sup> ebd., S. 43.

terschiedliche Weise erhoben werden und teilweise von den Herstellern auch nicht eindeutig dokumentiert ist, was einzelne Werte aussagen. Daher muss der Vergleich der Anzahl der Suchanfragen zwischen OPAC und OPACplus mit etwas Vorsicht betrachtet werden. Zumindest die ungefähren Größenordnungen sollten jedoch mit der Realität übereinstimmen.

Es wurde außerdem analysiert, ob und wie sich die Einführung des OPACplus auf die Nutzung von Datenbanken ausgewirkt hat. Beispielhaft wurden hierzu die Datenbanken CINAHL und PsycINFO betrachtet, da diese wie der OPACplus von EBSCO gehostet werden und somit einheitliche Statistiken vorliegen. Aufgrund der Art und Weise, wie EBSCO die Statistiken erhebt, konnten hierzu jedoch keine Suchanfragen als Vergleichsgröße betrachtet werden. Die Zahl der Suchanfragen in den Datenbanken ist seit Einführung des OPACplus exorbitant gestiegen, da EBSCO jede Suchaktion im OPACplus gleichzeitig als Suche in jeder einzelnen im Index des RDS enthaltenen Datenbank zählt. Stattdessen wurden, wie von EBSCO empfohlen, sogenannte *Requests* verglichen.<sup>112</sup> Die Requests sind tatsächliche Interaktionen der Nutzer mit den Treffern aus einer bestimmten Datenbank, z.B. das Klicken auf Volltext-Buttons oder die Vollanzeige eines Treffers.

Die Nutzungszahlen für alle lizenzierten Datenbanken der Hochschule zu ermitteln und zu vergleichen, wäre nur mit sehr großem Aufwand machbar, da die Daten jeweils in unterschiedlichen Formen vorliegen. Für frei verfügbare Datenbanken, wie z.B. Fachportal Pädagogik oder Index Theologicus, lassen sich ohnehin kaum Nutzungszahlen ermitteln. Daher wurde an dieser Stelle darauf verzichtet.

---

<sup>112</sup> Vgl. EBSCO Information Services (o.J.): EBSCO Discovery Service (EDS) - Understanding Reports & Statistics Reference Guide [elektronische Quelle].

## 5 Auswertung der Ergebnisse

Nachdem die verschiedenen Methoden dieser Arbeit beschrieben wurden, werden nun in diesem Kapitel die Ergebnisse der Untersuchungen dargestellt, erläutert und interpretiert. Begonnen wird mit der Befragung der Bibliotheksnutzer.

### 5.1 Befragung der Bibliotheksnutzer

Der vollständige Fragebogen, aus dem die genauen Formulierungen und Ausfüllanweisungen aller Fragen ersichtlich werden, findet sich in Anhang A. Die Befragung der Bibliotheksnutzer war vom 6. bis 25. Juni 2018 zur Teilnahme geöffnet. Insgesamt beteiligten sich 109 Personen an der Befragung und beantworteten mindestens die erste Frage. 103 Personen gelangten bis zur Endseite und haben somit die Befragung vollständig durchlaufen. Die übrigen sechs Personen haben die Befragung an unterschiedlichen Stellen abgebrochen. Um keine relevanten Informationen oder Kommentare zu verlieren, wurden auch die Angaben der sechs Abbrecher in die Gesamtauswertung der Umfrage mit einbezogen.

#### 5.1.1 Zusammensetzung der Teilnehmer

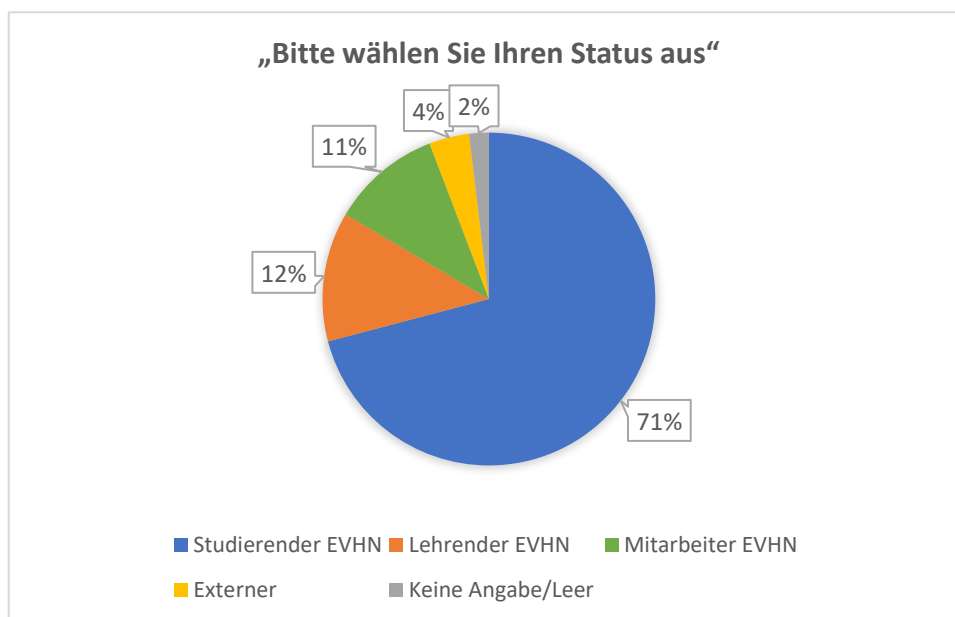


Abbildung 4: Status der Teilnehmer der Nutzerbefragung (n = 103 Teilnehmer)

Zunächst soll betrachtet werden, wie sich die Teilnehmer der Befragung zusammensetzten. Am Ende des Fragebogens wurden die Teilnehmer nach ihrem Status gefragt (siehe Abb. 4). Es beteiligten sich demnach 73 Studierende (71 %), 13 Lehrende (12 %), elf Mitarbeiter (11 %) und vier externe Nutzer (4 %). Für die sechs Personen, die die Befragung abgebrochen haben, stehen keine Daten zur Verfügung, da sie nicht bis zur Frage nach dem Status gelangt sind.

Im Jahr 2017 waren 1.538 Studierende an der Hochschule eingeschrieben.<sup>113</sup> Wenn man diese Zahl zugrunde legt, beteiligten sich ca. 5 % aller Studierenden der Hochschule an der Befragung. Aktuell beschäftigt die Hochschule 50 Lehrende, das entspricht für diese Gruppe einer Teilnehmerquote von 26 %. Für die 52 sonstigen Mitarbeiter der Hochschule lag die Teilnehmerquote bei 21 %.

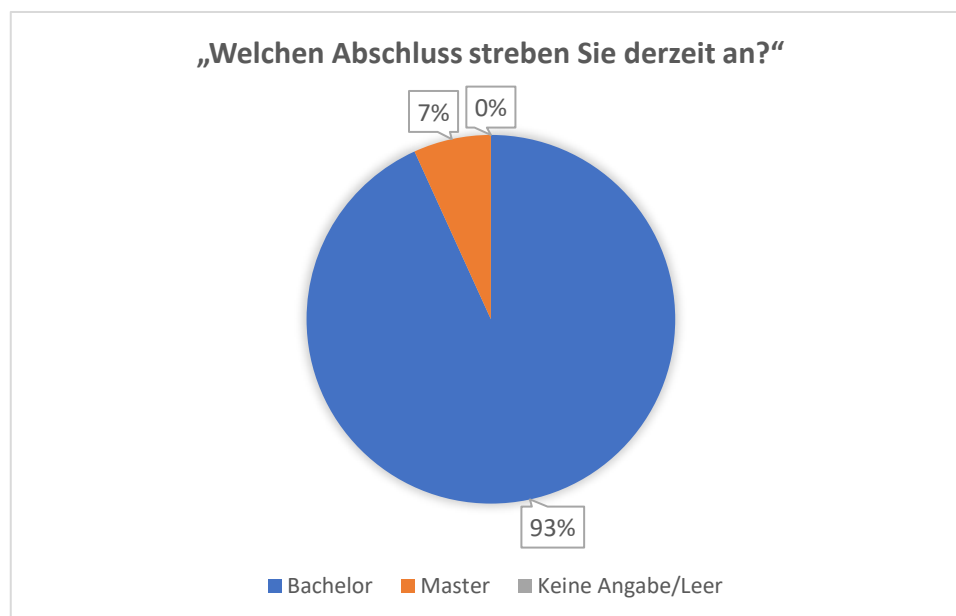


Abbildung 5: Studierende der EVHN: Angestrebter Studienabschluss (n = 73 Teilnehmer)

Für Teilnehmer, die angaben, an der EVHN zu studieren, wurde der angestrebte Studienabschluss abgefragt. Wie in Abb. 5 dargestellt, überwog der Anteil der Bachelorstudierenden an den Teilnehmern stark mit 93 % bzw. 68 Personen. Es beteiligten sich fünf Masterstudierende, was 7 % entspricht. Bei den folgenden Auswertungen und Analysen wird nicht nach Bachelor- und Masterstudierenden unterschieden, da die Werte für Masterstudierende aufgrund der geringen Teilnehmerzahl zu wenig aussagekräftig sind.

<sup>113</sup> Hochschulbibliothekszentrum NRW (o.J.): DBS - Deutsche Bibliotheksstatistik [elektronische Quelle].

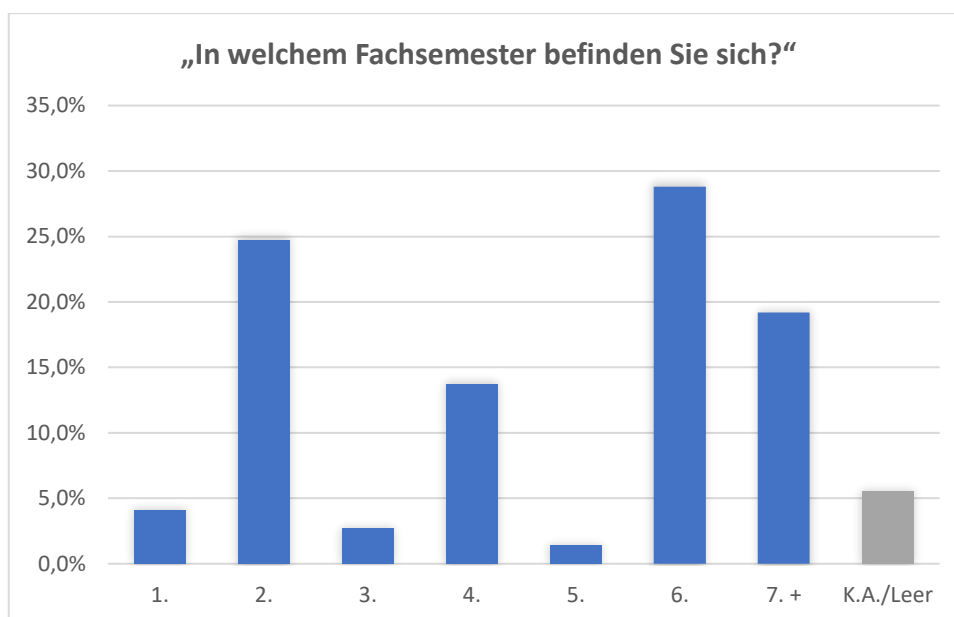


Abbildung 6: Studierende der EVHN: Momentanes Fachsemester (n = 73 Teilnehmer)

Die teilnehmenden Studierenden der EVHN wurden auch nach ihrem Fachsemester gefragt. In Abb. 6 wird die Verteilung dargestellt. Da nahezu alle Studiengänge der Hochschule zum Wintersemester beginnen<sup>114</sup>, sind im Sommersemester, in dem die Befragung durchgeführt wurde, entsprechend die ungeraden Semester eins, drei und fünf nur schwach vertreten. Einige Studiengänge sehen im vierten Semester ein Praxissemester vor.<sup>115</sup> Dies ist mutmaßlich der Grund dafür, dass das vierte Semester schwächer vertreten ist als das zweite und sechste. Bei der Kategorie „7. Semester oder höher“ wurde bei der Erstellung des Fragebogens übersehen, dass es auch einzelne Studiengänge gibt, die eine Regelstudienzeit von acht oder neun Semestern haben. Dadurch und durch Überschreitungen der Regelstudienzeit war auch diese Gruppe recht stark vertreten. Unter Einbezug all dieser Einflussfaktoren scheint die Verteilung auf die einzelnen Semester im Vergleich zur tatsächlichen Verteilung aller Studierenden der Hochschule insgesamt recht ausgewogen zu sein.

<sup>114</sup> Vgl. Evangelische Hochschule Nürnberg (o.J. h): Studieninformationen auf einen Blick [elektronische Quelle].

<sup>115</sup> Vgl. ebd.

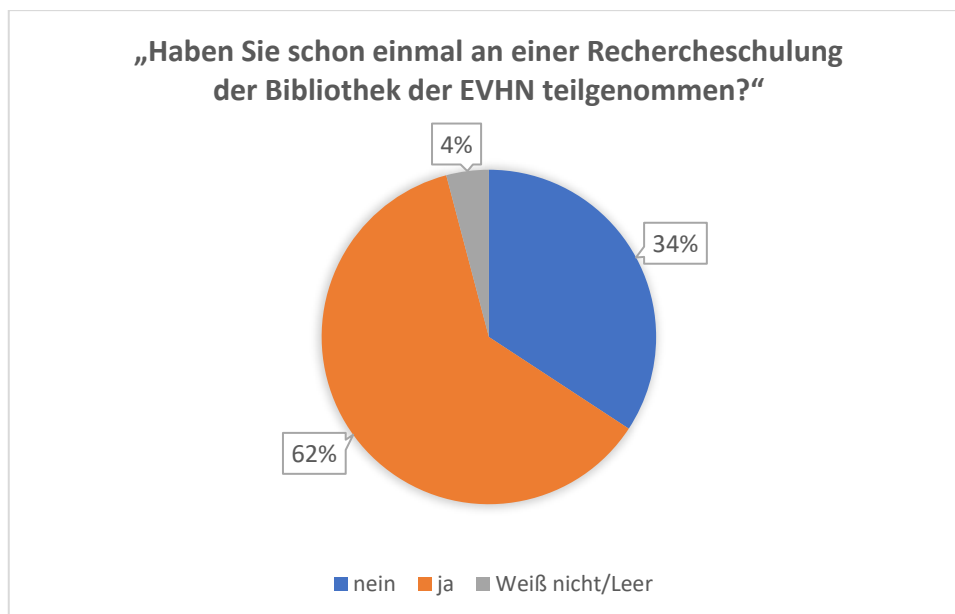


Abbildung 7: Studierende der EVHN: Teilnahme an einer Recherveschulung der Bibliothek (n = 73 Teilnehmer)

Abb. 7 zeigt, wie viele der teilnehmenden Studierenden bereits eine Recherveschulung der Bibliothek der EVHN absolviert hatten. Mit 62 % (45 Personen) hatte die Mehrheit dies bereits getan und sollte somit über ein gewisses Grundwissen in Recherchefragen verfügen.

Insgesamt gesehen können vor allem für die Gruppe der Studierenden durch die recht hohe Anzahl von 73 Teilnehmern deutliche Trends aufgezeigt werden. Auch kleinere Untergruppen, wie z.B. Studierende, die noch nicht an einer Schulung teilgenommen haben, kommen noch auf eine akzeptable Teilnehmerzahl (in diesem Fall 25 Personen). Für die Gruppen der Lehrenden und Mitarbeiter müssen die Ergebnisse der Befragung jedoch mit etwas Vorsicht betrachtet werden, da sich, wie berichtet, nur 13 Lehrende und 11 Mitarbeiter beteiligten und die Untergruppen, wie z.B. Personen, die bereits den OPACplus genutzt haben, teils deutlich weniger als zehn Personen beinhalten. Da die Hochschule aber auch insgesamt keine allzu hohe Zahl an Lehrenden und Mitarbeitern hat, werden die Ergebnisse trotzdem als relevant angesehen.

Die Befragung erhebt keinen Anspruch auf Repräsentativität. Es wurde sicherlich vorrangig ein Publikum erreicht, das die Bibliothek tatsächlich nutzt und ein Interesse an ihr hat, auch wenn vermutlich einige Personen durch die Verlosung der Gutscheine zur Teilnahme bewogen wurden. Die Ergebnisse lassen sich daher nicht ohne weiteres auf die Gesamtheit aller Bibliotheksnutzer oder aller Hochschulangehörigen übertragen. Die Umfrage kann aber Trends aufzeigen und konkrete Problemstellen aufdecken. Später in dieser Arbeit werden die Ergebnisse aus der Nutzerumfrage, der Mitarbeiterbefragung sowie der Auswertung von Nutzungsstatistiken gemeinsam betrachtet, wodurch sich ein vollständigeres Bild ergibt.

## 5.1.2 Nutzungsverhalten und -häufigkeiten

### Recherchehäufigkeit

Zum Einstieg in die Online-Umfrage wurden alle Teilnehmer gefragt, wie häufig sie in der Regel in den Beständen der Bibliothek der EVHN recherchieren, also z.B. im Online-Katalog (OPAC) oder im OPACplus (siehe Abb. 8).

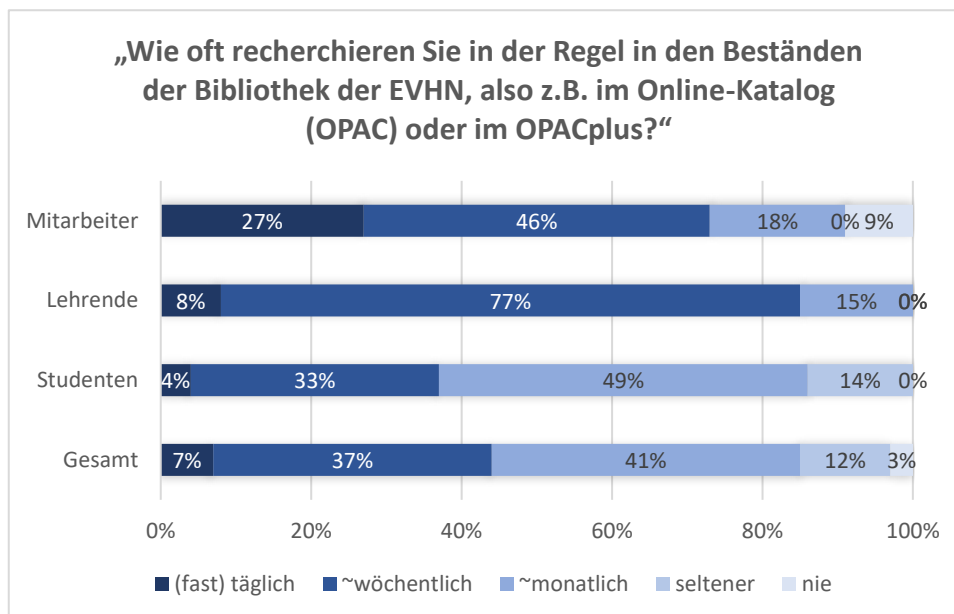


Abbildung 8: Häufigkeit der Recherche in den Bibliotheksbeständen (n = 109 Teilnehmer)

Von allen Teilnehmern recherchierten 7 % (acht Personen) „täglich oder fast täglich“ in den Beständen, 37 % (40 Personen) recherchierten „einmal bis einige Male in der Woche“, 41 % (45 Personen) „einmal bis einige Male im Monat“ und 12 % (13 Personen) „seltener als einmal im Monat“. 3 % (drei Personen) gaben an, „nie“ in den Beständen zu recherchieren. Bei der Recherchehäufigkeit ergaben sich große Unterschiede je nach Status der Teilnehmer, daher werden in Abb. 8 zusätzlich die einzelnen Teilnehmergruppen dargestellt. Es fällt auf, dass Lehrende und Mitarbeiter der Hochschule die Rechercheangebote der Bibliothek deutlich öfter in Anspruch nahmen und beide Gruppen zu über zwei Dritteln mindestens wöchentlich recherchierten. Unter den Studierenden lag der Anteil der mindestens wöchentlich recherchierenden Nutzer hingegen bei unter 50 %.

### Bereits genutzte Recherchemöglichkeiten

Im Anschluss wurde gefragt, welche Möglichkeiten die Teilnehmer bereits für Recherchen im Rahmen ihres Studiums bzw. ihrer wissenschaftlichen Tätigkeit genutzt hatten. Es standen, wie in Abb. 9 ersichtlich, acht vorgegebene Antwortmöglichkeiten sowie eine Kategorie „Weitere“ zur Verfügung; Mehrfachantworten waren möglich. Um ein möglichst vollständiges Bild des Rechercheverhaltens zu erreichen, standen auch Tools wie Internet-Suchmaschinen als Auswahlmöglichkeit zur Verfügung, die außerhalb des Einflussbereiches der Bibliothek liegen.



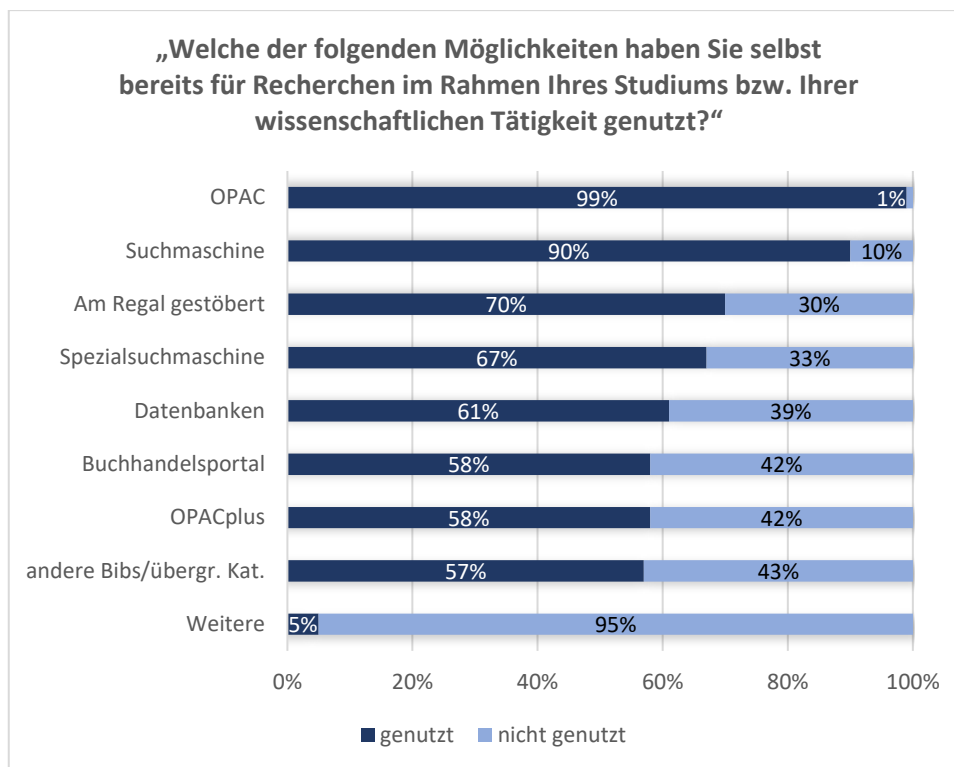


Abbildung 9: Bereits genutzte Recherchemöglichkeiten (n = 104 Teilnehmer)<sup>116</sup>

Mit Abstand am häufigsten wurden der OPAC sowie „Internet-Suchmaschinen (z.B. Google)“ als bereits genutzte Tools genannt. Der OPAC erreichte hier einen Wert von 99 % (103 Personen), Suchmaschinen lagen bei 90 % (94 Personen). Doch auch die weiteren Angebote wurden bereits von vielen genutzt; alle anderen Recherchemöglichkeiten, die zur Auswahl standen, erreichten Werte von über 50 % der Teilnehmer. Darüber hinaus wählten auch 5 % (fünf Personen) der Teilnehmer das Feld „Weitere“ aus. In einem Freitextfeld konnte dies näher erläutert werden. Hier wurden noch die eigene private Bibliothek, Telefonkontakt mit Bibliotheksmitarbeitern, Websites von Fachzeitschriften, das Schneeballprinzip sowie Literaturlisten besuchter Seminare als genutzte Möglichkeiten genannt. Die Recherche verteilt sich also auf zahlreiche verschiedene Tools und Methoden, wobei der OPAC laut dem Umfrageergebnis von nahezu allen Teilnehmern bereits genutzt wurde.

Zwischen den verschiedenen Teilnehmergruppen sind die Ergebnisse meist ähnlich, es gibt jedoch an manchen Stellen auch einige interessante Unterschiede: beim OPACplus lag der Wert für die Gruppe der Mitarbeiter weit über dem Durchschnitt; diese haben den OPACplus zu 90 % bereits genutzt. Für Datenbanken lag der Wert sowohl für die Mitarbeiter als auch die Lehrenden um ca. 10 % höher als bei den Studierenden. „Spezialsuchmaschinen (z.B. Google Scholar)“ waren bei Lehrenden deutlich unbeliebter als im Durchschnitt, diese haben sie nur zu 46 % schon einmal genutzt. Für Studierende und Mitarbeiter lag der Wert hier ca. 20 % höher. „Online-Kataloge anderer Bibliotheken/überregionale Kataloge (z.B. Gateway Bayern)“ nutzten Lehrende

<sup>116</sup> Hinweis: Aus Gründen der Übersichtlichkeit werden die Antwortoptionen in den Diagrammen meist nicht im Originalwortlaut wiedergegeben, sondern gekürzt.

und Mitarbeiter deutlich häufiger als Studierende. Bei den Studierenden waren es 48 %, bei den Lehrenden 77 % und bei den Mitarbeitern 80 %.

### Meistgenutztes Tool

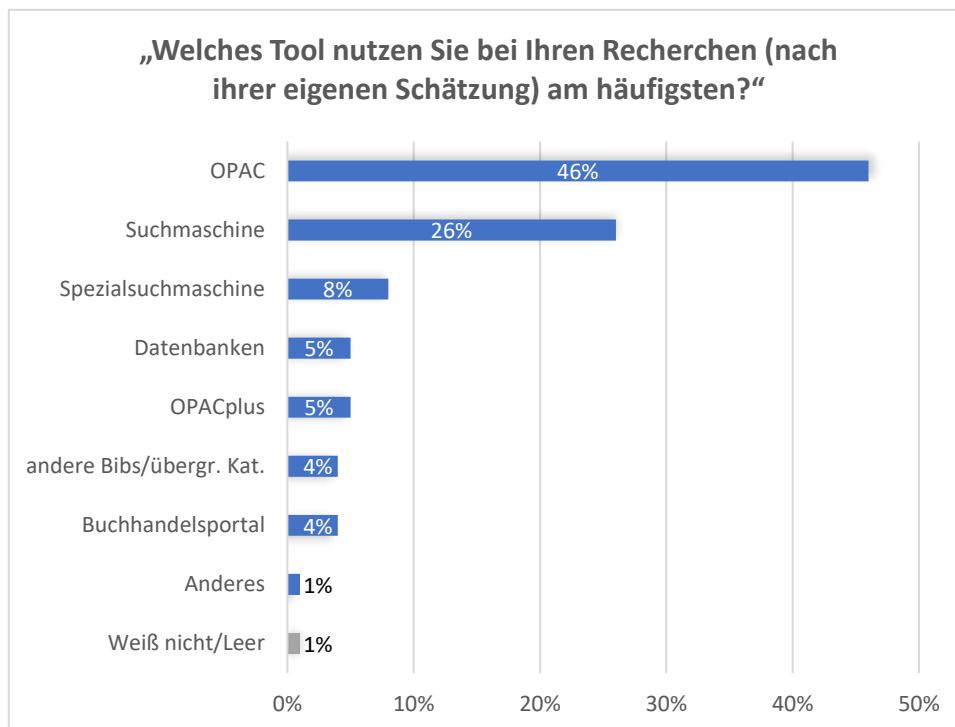


Abbildung 10: Meistgenutztes Tool beim Recherchieren (n = 103 Teilnehmer)

Eine weitere Frage war, welches Tool die Teilnehmer ihrer eigenen Schätzung nach bei ihren Recherchen am häufigsten verwenden (siehe Abb. 10). Hierzu standen sieben vorgegebene Antwortmöglichkeiten sowie eine zusätzliche Alternative „Anderes“ zur Verfügung. Der OPAC erreichte den höchsten Wert mit 46 % (48 Personen), Internet-Suchmaschinen kamen auf 26 % (27 Personen). Alle anderen Instrumente lagen abgeschlagen im einstelligen Bereich. Über ein der Option „Anderes“ angeschlossenes Freitextfeld beschrieb ein Teilnehmer, dass er den OPAC und Google gleich häufig nutze. Ein anderer Teilnehmer führte aus, dass er „Google Scholar als Start für alles“ verwende.

Bei der Betrachtung der einzelnen Gruppen fällt vor allem auf, dass der OPACplus interessanterweise von der Gruppe der Studierenden, die nicht an einer Rechercschulung teilgenommen haben, am häufigsten als meistgenutztes Tool genannt wurde (16 %). Bei Studierenden, die bereits an einer Schulung teilgenommen haben, lag der Wert für den OPACplus hingegen nur bei 2 %. Außerdem wurden Datenbanken von den Lehrenden deutlich häufiger genannt als von den anderen Gruppen (23 % bei den Lehrenden im Vergleich zu 5 % bei allen Teilnehmern).

### Bereits ausgeführte Tätigkeiten

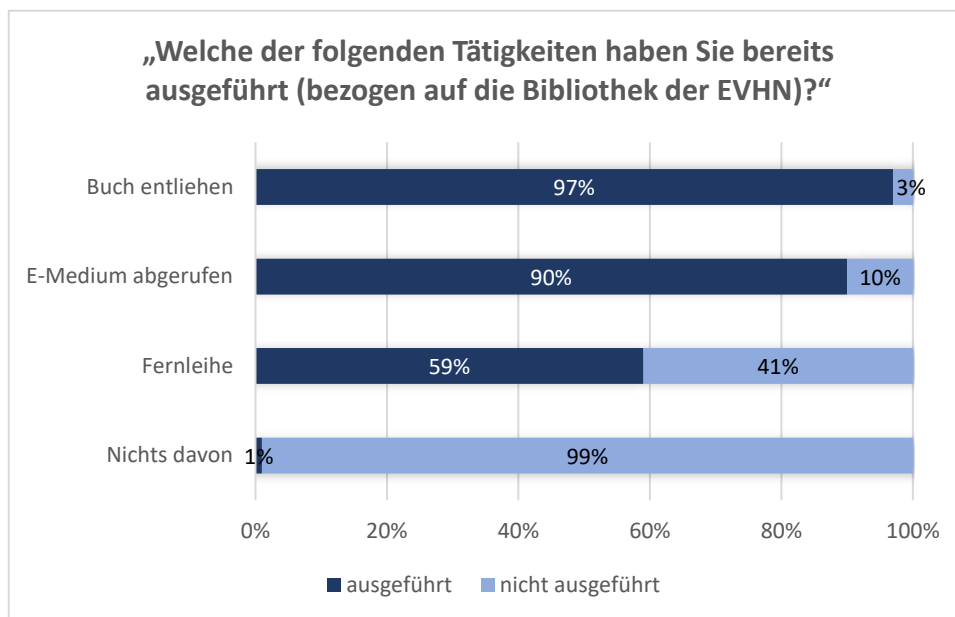


Abbildung 11: Bereits ausgeführte Tätigkeiten an der Bibliothek der EVHN (n = 103 Teilnehmer)

Um mehr über das allgemeine Nutzungsverhalten der Teilnehmer zu erfahren, wurde nach den bereits ausgeführten Tätigkeiten an der Bibliothek der EVHN gefragt. Den Teilnehmern standen die vier in Abb. 11 ersichtlichen vorgegebenen Antwortmöglichkeiten zur Verfügung; es konnten mehrere Antworten ausgewählt werden. „Ein gedrucktes Buch aus der Bibliothek entleihen“ hatten bereits 97 % (100 Personen). Auch die Nutzung von E-Medien scheint inzwischen an der Bibliothek sehr weit verbreitet zu sein, 90 % (93 Personen) hatten bereits „ein elektronisches Medium (z.B. E-Book, elektronischer Zeitschriftenaufsatz) abgerufen“. 59 % (61 Personen) hatten bereits „eine Bestellung über die Fernleihe aufgegeben“. Bei den Werten zur Ausleihe von Büchern und dem Abrufen von E-Medien gab es keine nennenswerten Unterschiede zwischen den Gruppen, beides wurde stets von einem weit überwiegenden Teil der Teilnehmer schon einmal ausgeführt. Merkliche Unterschiede ergaben sich jedoch bei der Fernleihe. Studierende haben diese nur ungefähr zur Hälfte schon genutzt (49 %), Studierende mit Schulung noch etwas häufiger als Studierende ohne Schulung. Lehrende (77 %) und Mitarbeiter (100%) haben zu einem deutlich höheren Anteil bereits eine Fernleihbestellung an der Bibliothek der EVHN aufgegeben.

### 5.1.3 Überblick und Zusammenspiel der Rechercheinstrumente

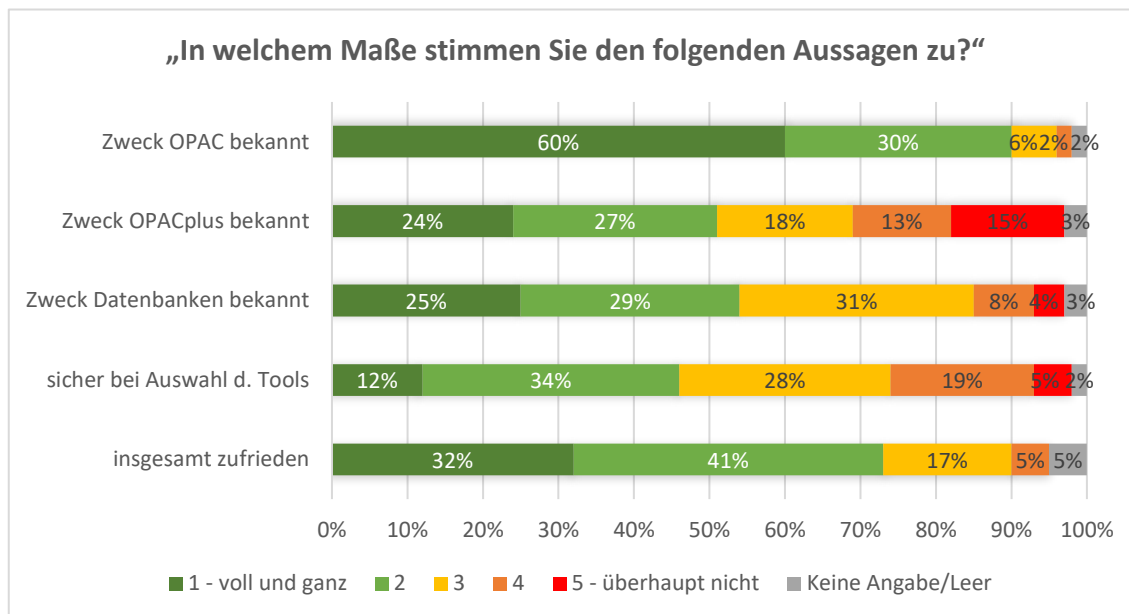


Abbildung 12: Überblick der Nutzer über die Recherchertools und deren Auswahl sowie Gesamtzufriedenheit (n = 102 Teilnehmer)

Im nächsten Abschnitt ging es um die Recherchertools, die von der Bibliothek angeboten werden, also um OPAC, OPACplus und Datenbanken. Dazu wurden den Teilnehmern mehrere Aussagen zum Überblick über die Recherchertools, deren Auswahl und zur Gesamtzufriedenheit vorgelegt, für die sie jeweils auf einer fünfgliedrigen Skala zwischen „voll und ganz“ bis „überhaupt nicht“ ihre Zustimmung oder Ablehnung ausdrücken konnten (siehe Abb. 12).

Zunächst sollten die Teilnehmer angeben, in welchem Maße sie wissen, für welche Recherchezwecke sie den OPAC, den OPACplus sowie Datenbanken verwenden können. Die genaue Formulierung der zu bewertenden Aussage lautete: „Ich weiß, für welche Recherchezwecke ich den Online-Katalog (OPAC) verwenden kann“. Eine analoge Formulierung wurde auch für den OPACplus und Datenbanken verwendet. Der OPAC erreichte hier sehr gute Werte. Insgesamt 90 % (92 Personen) gaben für den OPAC den zweithöchsten oder den höchsten Skalenwert (voll und ganz) an. Beim OPAC scheinen also nur geringe Unsicherheiten zu bestehen, wofür man diesen nutzen kann. Beim OPACplus fielen die Werte durchwachsener aus. Auch hier wählten immerhin 51 % (53 Personen) den höchsten oder den zweithöchsten Skalenwert. Jedoch haben auch 28 % (28 Personen) den zweitniedrigsten oder niedrigsten Skalenwert (überhaupt nicht) ausgewählt und scheinen sich somit nicht gut über die möglichen Einsatzzwecke des OPACplus informiert zu fühlen. Die Datenbanken erreichten etwas bessere Werte als der OPACplus, sind aber weit von den sehr guten Werten des OPAC entfernt. Auch hier scheinen sich also einige Nutzer nicht über deren Sinn im Klaren zu sein.

Die nächste zu bewertende Aussage lautete: „Ich fühle mich sicher bei der Auswahl der verschiedenen Recherchertools“. Hier gab es ebenfalls eher gemischte Antworten. 46 % (47 Personen) wählten Skalenwert 1 oder 2 und fühlten sich somit eher sicher, 28 % (29 Personen) wählten die Mittelkategorie 3 und 24 % (24 Personen) die Skalenwerte 4 oder 5. Hier scheint es also ein Informationsdefizit zu geben, nach welchen Kriterien man sich bei einer Recherche für eines der Instrumente entscheiden kann. Die Zustimmung zur Aussage „Insgesamt bin ich mit den Recherchemöglichkeiten, die die Bibliothek mir bietet, zufrieden“ fiel aber recht hoch aus. 73 % (75 Personen) entschieden sich für die beiden höchsten Skalenwerte. Die Nutzer scheinen die vielfältigen Möglichkeiten also durchaus wertzuschätzen.

Lehrende und Mitarbeiter wussten grundsätzlich eher als Studierende, für welche Recherchezwecke sie die Tools verwenden können. Lehrende waren sich vor allem bei OPAC und Datenbanken sicher, der OPACplus erreichte aber etwas schlechtere Werte. Bei Mitarbeitern erreichten sowohl OPACplus als auch die Datenbanken einen identischen Mittelwert, der unter dem des OPAC liegt. Am sichersten bei der Auswahl der Tools fühlten sich die Lehrenden, danach folgen die Mitarbeiter und anschließend die Studierenden. Genauso verhält es sich auch bei der Gesamtzufriedenheit: am zufriedensten waren die Lehrenden, gefolgt von den Mitarbeitern und den Studierenden. Die Frage, ob ein Studierender schon einmal an einer Recherceschulung teilgenommen hat oder nicht, macht in diesem Abschnitt kaum einen Unterschied; die Mittelwerte sind für beide Gruppen fast identisch.

Im Anschluss hatten die Teilnehmer die Möglichkeit, in einem Freitextfeld auf die Frage zu antworten, ob es etwas gibt, dass die Bibliothek verändern oder verbessern könnte, um die Nutzer noch effektiver bei der Auswahl der Tools und beim Recherchieren zu unterstützen. Als Beispiele wurden in der Fragestellung bessere Hilfeseiten und mehr Schulungen genannt. Teilweise stammen die im Folgenden genannten Antworten auch aus weiteren Freitextfeldern, wie z.B. einem allgemeinen Freitextfeld am Ende des Fragebogens für weitere Kommentare, werden aber nun an dieser Stelle gebündelt wiedergegeben.<sup>117</sup>

Zu übergreifenden Problemen meinte ein Teilnehmer, dass der Weg zu Volltexten auf Verlagsseiten „nicht ganz intuitiv zu meistern“ sei, konnte sich jedoch nicht mehr genau erinnern. Ein Teilnehmer bemängelte, die Citavi-Schulung sei zu kurz. Derselbe Teilnehmer beschrieb auch seine grundsätzlichen Gedanken zum Thema Recherche, die so oder so ähnlich sicherlich auch auf einige weitere Nutzer der Bibliothek zutreffen: „Auch sonst habe ich das Gefühl, dass ich weder die OPAC-Möglichkeiten, noch die OPACplus-Möglichkeiten ausnutze. Bisher bin ich ohne umfangreiches Wissen über Recherchemöglichkeiten ‚durchgekommen‘, aber eigentlich stimmt mich das unzufrieden... vor allem im Hinblick auf die Bachelorarbeit“.

Als Vorschlag zur Verbesserung der Situation wurde von acht Teilnehmern eine höhere Anzahl an Schulungen genannt. Ein Teilnehmer wünschte sich auch „bessere“ Schulungen. Zweimal wurde explizit der Wunsch nach Schulungen zu Datenbanken genannt. Zusätzlich wurde zweimal

---

<sup>117</sup> Hinweis: Eventuell aufgetretene Rechtschreib- und Zeichensetzungfehler in Freitextantworten wurden vom Verfasser korrigiert. Aus Gründen der Übersichtlichkeit wird dies nicht im Einzelnen kenntlich gemacht.

der Wunsch geäußert, dass die Schulungen besser angekündigt werden sollen, insbesondere die Citavi-Schulungen. Auch das Bedürfnis nach Verbesserungen der Information zu den einzelnen Rechercheinstrumenten auf der Website wurde insgesamt dreimal genannt: einmal wurde ein Tutorial vorgeschlagen, einmal ein Podcast und einmal „eine Kurzanleitung zum erfolgreichen Recherchieren mit Erklärung, was man wo wie findet“. Der Teilnehmer, der den Podcast vorschlug, wünschte sich auch ein „Übersichtsforum der einzelnen Möglichkeiten mit Verlinkung“, ohne näher darauf einzugehen, was er sich darunter vorstellte. Ein Teilnehmer wünschte sich einen besseren Zugriff auf E-Books.

Obwohl nicht explizit danach gefragt war, machten die Teilnehmer auch lobende Anmerkungen. Ein Teilnehmer brachte seine positiven Erfahrungen mit der Bibliothek zum Ausdruck: „Nahezu perfekte EVHN-Bibliothek mit tollen Mitarbeitenden und sehr gutem Service!“. Auch die individuelle Beratung wurde von einem Teilnehmer gelobt, ebenso die Citavi-Schulung. Auch die Rechercheinstrumente wurden gelobt: „Ich finde die Recherchertools klasse und eine echte Unterstützung bei der Literatursuche“. Zwei Teilnehmer merkten an, dass sie es positiv fänden, dass durch die durchgeführte Befragung an der Weiterentwicklung der Bibliotheksservices bzw. der Recherchertools gearbeitet werde.

#### **5.1.4 Einzelne Rechercheinstrumente**

##### **OPAC**

Für die Teilnehmer, die angegeben hatten, den OPAC bereits genutzt zu haben, schloss sich nun ein Abschnitt zu diesem an. Zunächst konnten wieder verschiedene Aussagen auf einer fünfgliedrigen Skala bewertet werden. Die Aussagen lauteten im Einzelnen: „Der OPAC ist leicht zu bedienen“, „Mit den Suchergebnissen, die ich im OPAC erhalte, bin ich in der Regel zufrieden“, „Die Reaktionsgeschwindigkeit des OPAC ist gut“, „Die verschiedenen Funktionen und Suchfelder sind klar und verständlich beschriftet“ sowie „Es ist gut verständlich, wie man zu den einzelnen Medien aus den Suchergebnissen gelangt (z.B. am Regal, über Online-Zugriff oder über eine Magazinbestellung)“. Die Ergebnisse sind in Abb. 13 ersichtlich.

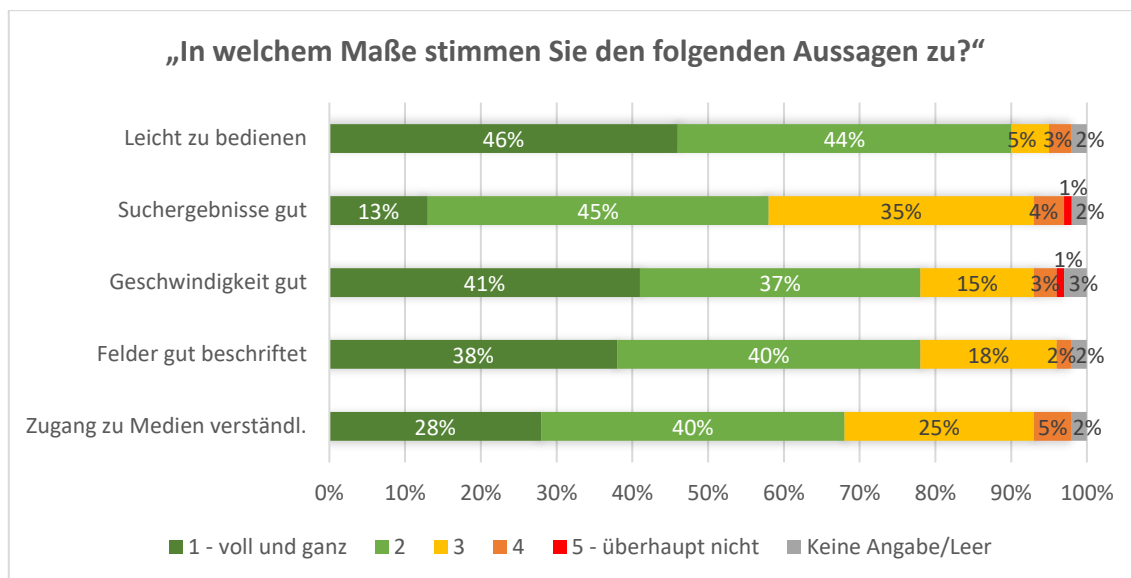


Abbildung 13: Zufriedenheit der Nutzer mit verschiedenen Aspekten des OPAC (n = 100 Teilnehmer)

Mit der Bedienbarkeit scheint es kaum Probleme zu geben: 90 % (90 Personen) stimmten der Aussage, der OPAC sei leicht zu bedienen, mit dem höchsten oder dem zweithöchsten Skalenwert zu. Auch die Reaktionsgeschwindigkeit, die Beschriftungen der verschiedenen Funktionen und Suchfelder sowie die Angaben, wie man zu den einzelnen Medien aus den Suchergebnissen gelangt, wurden überwiegend positiv bewertet. Etwas schlechter fielen die Werte zur Zufriedenheit mit den Suchergebnissen aus, hier wählten 35 % (35 Personen) die Mitte der Bewertungsskala; doch auch hier entschieden sich immerhin noch 58 % (58 Personen) für den höchsten oder den zweithöchsten Wert. Zwischen den verschiedenen Teilnehmergruppen ähneln sich die Werte. Bei allen Aspekten waren jedoch die Mitarbeiter und insbesondere die Lehrenden etwas zufriedener als die Studierenden.

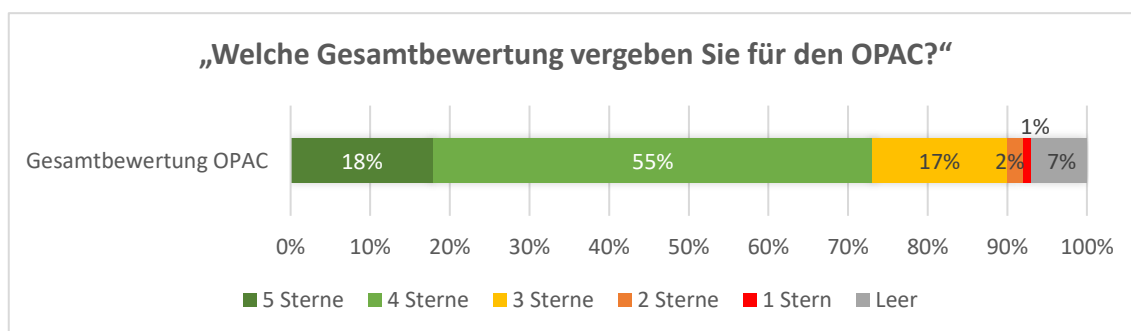


Abbildung 14: Gesamtbewertung für den OPAC (n = 100 Teilnehmer)

Die Teilnehmer konnten auch eine Gesamtmeinung zum OPAC ausdrücken. Sie konnten dazu eine Bewertung von einem Stern bis hin zu fünf Sternen abgeben (siehe Abb. 14). Bei den Teilnehmern, die die Frage beantwortet haben, erreicht der OPAC insgesamt einen Mittelwert von 3,9 Sternen. 73 % (73 Personen) vergaben vier oder fünf Sterne und drückten dadurch eine hohe Zufriedenheit mit dem OPAC aus. Die Bewertungen unterschieden sich hier kaum nach Teilneh-

mergruppen. Der Mittelwert der Bewertung lag sowohl für Studierende mit als auch ohne Schulung, Lehrende und Mitarbeiter stets zwischen 3,9 und 4,1.

Zusätzlich zu den geschlossenen Fragen wurde ein Freitextfeld angeboten, in das Nutzer Probleme sowie Verbesserungsvorschläge zum OPAC eintragen konnten. Obwohl die Bewertungen des OPACs in den geschlossenen Fragen insgesamt recht positiv waren, wurden hier doch zahlreiche Detailprobleme bei der Nutzung genannt. Es wurde z.B. deutlich, dass der OPAC technisch mit den heutigen Surfgewohnheiten einiger Nutzer nicht zurechtkommt. So wurde in den Freitextantworten fünfmal bemängelt, dass die Sitzung im OPAC zu schnell ablaufe. Ein Teilnehmer schrieb: „Die Eingabemaske erlischt zu schnell, wenn man mal zwischendurch was anderes macht (z.B. in dem Buch stöbert, woanders recherchiert)“. Darüber hinaus scheint der OPAC mit der Verwendung von mehreren Browsertabs nicht zurecht zu kommen. Es wurde dreimal von Teilnehmern kritisiert, dass sich mehrere geöffnete Tabs des OPAC gegenseitig beeinflussen würden. Wenn man beispielsweise mehrere Vollansichten in Tabs geöffnet habe und bei einem Medium *mehr zum Titel* anklicke, würden dann auch die anderen Tabs zu diesem Medium springen. Zweimal wurde berichtet, dass es durch die Bedienung des Zurück-Buttons zu Fehlern komme.

Auch zum Recherchevorgang im OPAC an sich wurden Probleme erwähnt. Genannt wurden das Fehlen einer automatischen Rechtschreibkorrektur (dreimal), unpassende bzw. nicht zufriedenstellende Suchergebnisse (dreimal) sowie eine unübersichtliche Oberfläche und Ergebnisdarstellung (zweimal). Daneben gab es noch zahlreiche Einzelnennungen, z.B. dass einzelne Funktionen wie *Treffer ausgeben* schwierig zu bedienen seien, dass die mobile Ansicht des OPAC unübersichtlich sei oder dass die Sortierung nach Titel und Jahr nicht möglich sei. Ungewöhnlicherweise kritisierte ein Teilnehmer, dass falsche Groß- und Kleinschreibung die Suche beeinflusse und verwies auf Google, wo dies ja auch kein Problem darstelle. Nach Kenntnisstand des Verfassers hat jedoch die Groß- und Kleinschreibung im InfoGuide-OPAC keinerlei Auswirkung auf die Suche. Möglicherweise hatte der Teilnehmer andere Eingabefehler gemacht, konnte diese jedoch nicht erkennen und führte die mangelnden Treffer dann auf Probleme mit der Groß- und Kleinschreibung zurück. Ein weiterer Teilnehmer führte aus: „Ich suche ein Buch und anstatt einer Übersicht mit Büchern kommt genau ein Buchvorschlag (welchen ich nicht gesucht habe) und ich habe keine Möglichkeit, zu der Übersichtsseite zu kommen“. Diese Aussage bezieht sich vermutlich auf die Tatsache, dass der OPAC bei nur einem einzigen Treffer direkt in die Vollansicht dieses Mediums springt und keine Trefferliste ausgibt. Für den Nutzer war dieses Verhalten des OPAC aber offensichtlich nicht erkennbar, so dass er dies für eine Fehlfunktion hielt und eine nicht vorhandene Liste mit weiteren Treffern suchte. Eventuell lag auch ein Problem durch mehrere geöffnete Tabs vor. Die beiden letztgenannten Beispiele zeigen, dass sich der OPAC teilweise anders verhält, als die Nutzer es erwarten und es mutmaßlich von anderen Webtools wie Google gewohnt sind.

Auch beim Zugang zu den Medien über den OPAC nannten die Nutzer verschiedene Schwierigkeiten. Bei fünf Nutzern war in der Vergangenheit bereits der Fall aufgetreten, dass sie E-Medien



nicht oder nicht vollständig öffnen konnten. In diesem Zusammenhang wurde insbesondere auch der Zugang zu E-Medien von außerhalb des Hochschulnetzes genannt. Dieser habe bei einem Nutzer nicht funktioniert. Es wurde auch einmal kritisiert, dass die Funktion für den externen Zugang schwer auffindbar sei und ein Nutzer sah es grundsätzlich als negativ an, dass man sich für den externen Zugang gesondert einloggen müsse. Zwei Teilnehmer bemängelten, dass die Standortangaben für gedruckte Medien unklar seien.

Ein Teilnehmer äußerte den Wunsch, dass keine Anmeldung nötig sein sollte, „um mit dem OPAC die Recherche zu starten“. Die genaue Intention dieser Aussage ist jedoch unklar, da der OPAC auch ohne Anmeldung zum Recherchieren genutzt werden kann. Eventuell bezog sich der Teilnehmer auf den externen Zugang zu E-Medien. Ein Teilnehmer wünschte sich eine Vereinfachung der Fernleihe und die Anzeige von Ergebnissen „von anderen örtlichen Bibliotheken, so dass man sieht, wo man das Buch in der Stadt finden kann“.

**OPACplus**

Ähnlich wie beim OPAC gab es auch für den OPACplus einen Fragebogenabschnitt für die Teilnehmer, die diesen bereits genutzt hatten. Wie in Abb. 15 ersichtlich, sollten zum OPACplus die gleichen fünf Aussagen wie zum OPAC bewertet werden, ergänzt um eine sechste Aussage „Ich empfinde den OPACplus als gelungene Verbesserung gegenüber den übrigen Recherchertools (OPAC und (Fach-)datenbanken)“. Es kam wieder die fünfgliedrige Bewertungsskala zum Einsatz.

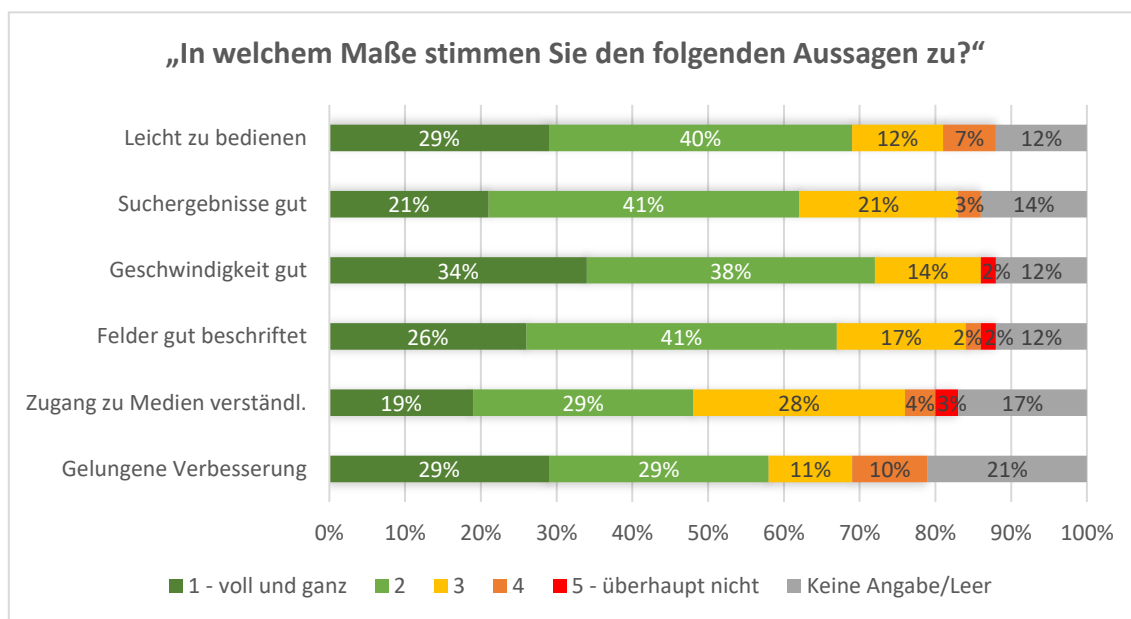


Abbildung 15: Zufriedenheit der Nutzer mit verschiedenen Aspekten des OPACplus (n = 58 Teilnehmer)

Ähnlich wie der OPAC wurde auch der OPACplus überwiegend positiv bewertet. Am besten wurden die Bedienungsfreundlichkeit (69 % bzw. 40 Personen wählten die beiden höchsten Kategorien) sowie die Reaktionsgeschwindigkeit des Systems (72 % bzw. 42 Personen für die beiden höchsten Kategorien) bewertet. Beim OPAC war die Bewertung der Bedienungsfreundlichkeit jedoch noch besser ausgefallen als beim OPACplus. Bei der Verständlichkeit, wie man zu den

einzelnen Medien aus den Suchergebnissen gelangt, scheint noch etwas Verbesserungsbedarf zu bestehen. Insgesamt empfand aber der überwiegende Teil der Teilnehmer den OPACplus als gelungene Verbesserung.

Ein Blick auf die einzelnen Teilnehmergruppen muss mit Vorsicht betrachtet werden, da nur acht Lehrende und neun Mitarbeiter bereits den OPACplus genutzt hatten, wobei einer der acht Lehrenden alle Aussagen mit „Keine Angabe“ beantwortete und teils auch weitere Aussagen nicht beantwortet wurden. Bei der Bedienungsfreundlichkeit und der Zufriedenheit mit den Suchergebnissen lässt sich die leichte Tendenz ablesen, dass die Studierenden am zufriedensten waren. Die Studierenden empfanden den OPACplus auch etwas häufiger als gelungene Verbesserung als Lehrende und Mitarbeiter. Mit der Verständlichkeit des Zugangs zu den Medien waren Lehrende deutlich zufriedener als Studierende und Mitarbeiter.

Auffällig ist der im Vergleich zum restlichen Fragebogen sehr hohe Anteil an Nutzern, der „Keine Angabe“ wählte bzw. die Aussagen gar nicht bewertete. Die Seiten zum OPACplus wurden, wie bereits erwähnt, nur Teilnehmern angezeigt, die diesen bereits genutzt hatten. Möglicherweise hatten viele den OPACplus aber trotzdem erst selten für reale Recherchen eingesetzt oder viele von seinen Funktionen noch nicht verwendet, so dass sie sich keine Bewertung zutrauten. Am stärksten ausgeprägt war dieses Phänomen bei der Aussage, inwiefern der OPACplus eine gelungene Verbesserung ist. Hier gaben 21 % der Personen, die die Seite gesehen haben, keine Antwort ab (elf Personen wählten „Keine Angabe“ und eine Person wählte gar nichts aus). Hier waren sich anscheinend viele noch unsicher, ob sie den OPACplus im Vergleich zu den anderen Tools als „besser“ empfinden. Eventuell war auch die Aussage zu allgemein oder unklar formuliert.

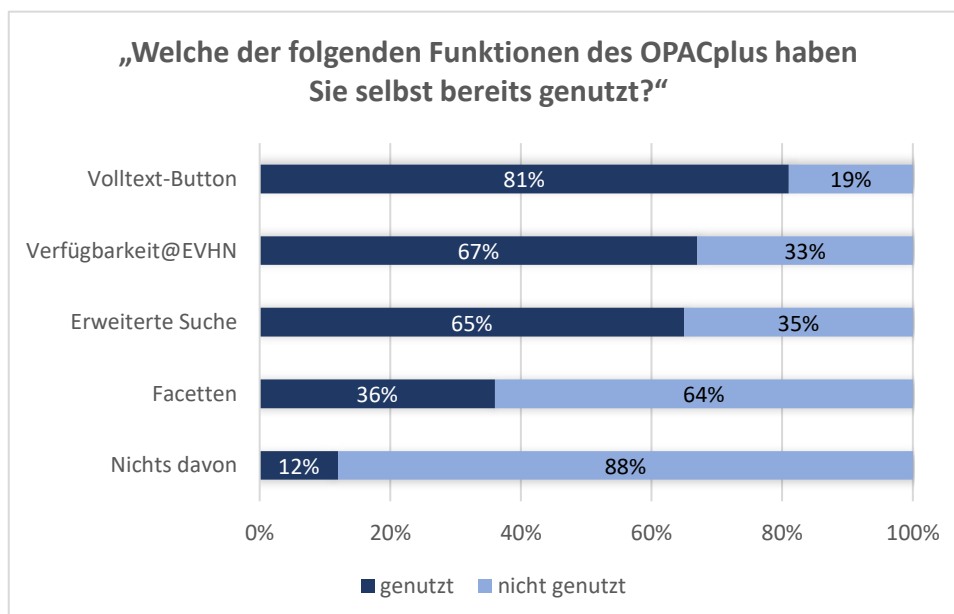


Abbildung 16: Bereits genutzte Funktionen im OPACplus (n = 58 Teilnehmer)

Wie in Abb. 16 ersichtlich, wurde zum OPACplus zusätzlich abgefragt, welche der vier Funktionen „Erweiterte Suche“, „Abrufen eines E-Books/elektronischen Zeitschriftenartikels über den

„Volltext“-Button“, „Nachträgliches Einschränken der Suchergebnisse über die linke Seitenleiste (z.B. nach Erscheinungsjahr, Quelltypen und Sprache)“ sowie „Prüfen, ob ein Medium an der Bibliothek verfügbar ist über den ‚Verfügbarkeit@EVHN‘-Button“ bereits genutzt wurden. Diese vier Optionen sowie eine zusätzliche Option „Nichts davon“ waren vorgegeben; die Teilnehmer konnten mehrere Antworten davon auswählen. Alle Funktionen außer den Facetten wurden von über der Hälfte der Beantwortenden bereits genutzt. Die Facetten, die ein zentrales Feature eines RDS darstellen und im klassischen OPAC der Bibliothek nicht zur Verfügung stehen, wurden allerdings nur von 36 % (21 Personen) bereits genutzt.

Die erweiterte Suche wurde von Mitarbeitern (78 %) und Lehrenden (88 %) deutlich öfter bereits genutzt als von Studierenden (59 %). Lehrende hatten seltener bereits Volltexte im OPACplus aufgerufen als Mitarbeiter und Studierende - Lehrende zu 63 %, Mitarbeiter zu 89 % und Studierende zu 85 %. Die Facetten wurden von Studierenden am häufigsten bereits genutzt (41 %), von Mitarbeitern (33 %) und Lehrenden (25 %) deutlich weniger. Auch bei der Verfügbarkeitsprüfung lagen die Studierenden vorne, die diese zu 74 % bereits genutzt hatten. Der Wert für Mitarbeiter lag bei ähnlichen hohen 67 %, während er für Lehrende nur bei 38 % lag.

Interessanterweise ergaben sich bei Studierenden ohne Schulung bei allen Features höhere Werte als bei Studierenden mit Schulung. So hatten z.B. nur 30 % der Studierenden mit Schulung schon die Facetten genutzt, bei den Studierenden ohne Schulung waren es mit 60 % deutlich mehr. Es ist jedoch schwierig zu bestimmen, welche Ursachen dies hat. Der Verfasser geht davon aus, dass dies nichts mit der Teilnahme an Schulungen an sich zu tun hat, sondern andere Gründe hat: Die Studierenden ohne Schulung stammten wohl zu einem deutlich größeren Teil aus gesundheitlich-pflegerischen Studiengängen, da aus der später erwähnten Frage zur Datenbanknutzung hervorgeht, dass sie zu einem deutlich höheren Anteil bereits die Pflege- und Gesundheitsdatenbank CINAHL genutzt hatten. Demgegenüber hatten nur sehr wenige Studierende mit Schulung bereits CINAHL genutzt. Da CINAHL wie der OPACplus von EBSCO angeboten wird und eine nahezu identische Nutzeroberfläche aufweist, waren den Studierenden ohne Schulung daher möglicherweise Features wie die Facetten schon von CINAHL stärker bekannt.

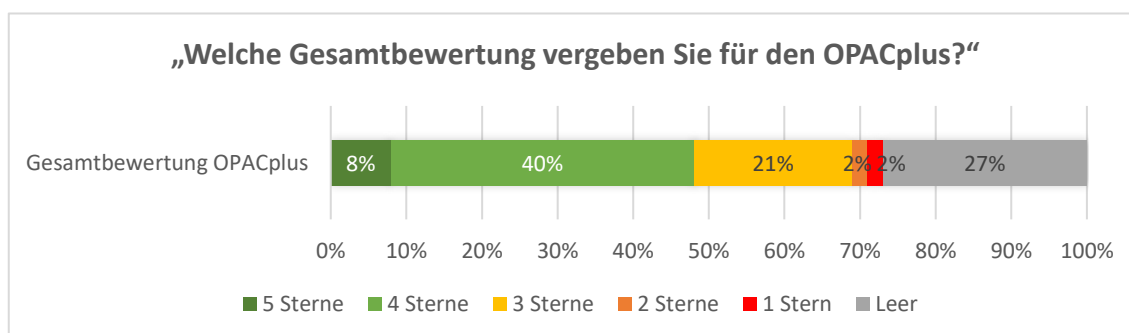


Abbildung 17: Gesamtbewertung für den OPACplus (n = 58 Teilnehmer)

Abb. 17 zeigt die Gesamtbewertung für den OPACplus, die einen Mittelwert von 3,7 Sternen erreichte. Damit wurde der OPACplus minimal schlechter bewertet als der OPAC, der 3,9 Sterne erzielte. Auch hier fällt wieder auf, dass eine vergleichsweise hohe Zahl von Teilnehmern (27 %

bzw. 16 Personen) die Frage unbeantwortet ließ. Zwischen Studierenden und Lehrenden gab es kaum Unterschiede, bei beiden Gruppen lag der Mittelwert bei jeweils 3,8 Sternen. Die Mitarbeiter bewerteten den OPACplus mit 3,3 Sternen etwas schlechter.

Auch zum OPACplus konnten Freitextantworten abgegeben werden. Es wurde wieder nach aufgetretenen Problemen und Verbesserungsvorschlägen gefragt. Ein Teilnehmer bemängelte, dass sich erweiterte Sucheinstellungen beim Blättern in der Ergebnisliste manchmal zurücksetzen. Dreimal wurde die Anmerkung gemacht, die Nutzeroberfläche sei unübersichtlich bzw. verbesserungswürdig. Einzelne Teilnehmer bemängelten die Verfügbarkeitsanzeige, die große Trefflerflut („Welche Rechercheergebnisse sind wirklich relevant? Man kann sehr schnell den Überblick verlieren“) und eine allgemeine Unklarheit über die Funktion des OPACplus („Ich blicke OPACplus nicht“). Die Funktion der Verfügbarkeitsfacette erschloss sich einem Teilnehmer nicht: „Ich verstehe nicht ganz, warum es die Auswahl ‚Verfügbar‘ auf der linken Seite gibt. Ich dachte, es werden dann nur Bücher angezeigt, die da sind, bzw. per URL verfügbar sind. Entweder verstehe ich die Funktion nicht, oder sie ist fehlerhaft“. Ein Teilnehmer bemängelte, dass zur Einführung des Systems „Volltexte als Titel“ angezeigt wurden, wobei dem Verfasser nicht klar ist, was hiermit gemeint sein sollte. Bezüglich des Zugangs zu den Medien gab ein Teilnehmer an, die Verfügbarkeitsprüfung über den Link Resolver hätte nicht funktioniert, und zwei Teilnehmer sagten, sie hätten bereits Probleme mit Volltexten gehabt, die als verfügbar angezeigt wurden, jedoch trotzdem nicht abrufbar gewesen wären.

Teilnehmern, die nicht angegeben hatten, den OPACplus bereits genutzt zu haben, wurde anstelle der gerade beschriebenen Fragen zum OPACplus die Frage gestellt, aus welchen Gründen sie den OPACplus noch nicht genutzt hatten (siehe Abb. 18). Es waren drei Antwortmöglichkeiten und eine zusätzliche Kategorie „Anderer Grund“ vorgegeben. Eine Mehrfachnennung war möglich. Durch die Frage sollten mögliche Hindernisse und Hürden identifiziert werden, die die Nutzer von der Verwendung des OPACplus abhalten.

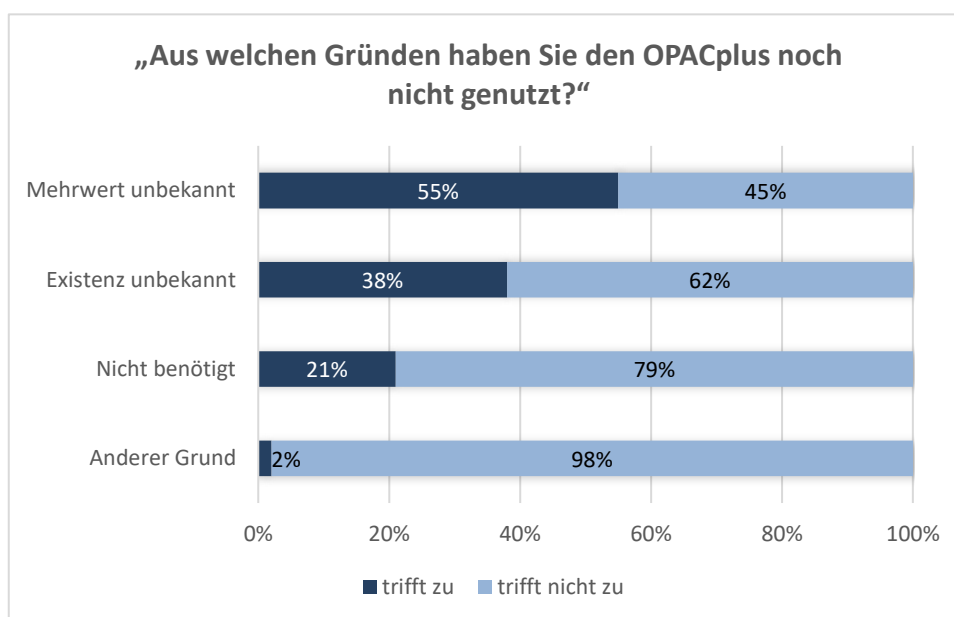


Abbildung 18: Gründe für die Nichtnutzung des OPACplus (n = 42 Teilnehmer)

Am häufigsten wurde die Option „Ich weiß nicht, welchen Mehrwert der OPACplus mir bietet“ gewählt (55 % bzw. 23 Personen). Immerhin 38 % (16 Personen) entschieden sich für „Ich wusste nicht, dass es den OPACplus gibt“. Dies ist ein überraschend hoher Wert, wenn man bedenkt, dass der OPACplus auf der Website und den Recherche-Computern in der Bibliothek platziert wurde und mit Flyern und Plakaten beworben wurde. Hier scheint es noch große Potenziale für weitere Marketingmaßnahmen zu geben. 21 % (9 Personen) wählten die Option „Ich habe den OPACplus bisher nicht benötigt, da mir die anderen Recherchertools ausreichen“. Nur ein Teilnehmer nutzte die Option „Anderer Grund“ und kommentierte im angeschlossenen Freitextfeld: „Beim Ausprobieren kam ich nicht zurecht mit der Bedienoberfläche“. Auf einen detaillierten Vergleich zwischen den Teilnehmergruppen wird hier verzichtet, da nur fünf Lehrende und ein Mitarbeiter den OPACplus noch nicht genutzt hatten. Lehrende haben jedoch tendenziell öfter angegeben, dass ihnen die anderen Recherchertools ausreichen.

### **Datenbanken**

Der Abschnitt zum Thema Datenbanken wurde sehr kurz gehalten, da diese außerhalb des Einflussbereiches der Bibliothek liegen und sehr verschiedene Nutzeroberflächen aufweisen, so dass z.B. eine Bewertung der Bedienungsfreundlichkeit über alle Datenbanken hinweg kaum Sinn macht.

Es wurde abgefragt, welche Datenbanken die Teilnehmer im Einzelnen bereits genutzt hatten. Die Antwortmöglichkeiten waren alle vorgegeben; es konnten mehrere davon ausgewählt werden. Abb. 19 zeigt die Verteilung bezogen auf die 61 Teilnehmer, die angegeben hatten, bereits Datenbanken genutzt zu haben. Die meistgenutzte Datenbank war WISO (von 56 % bzw. 34 Personen bereits genutzt). Den zweiten Platz erreicht Statista mit 52 % (32 Personen) und den dritten Platz Fachportal Pädagogik/FIS Bildung mit 36 % (22 Personen). Auffällig ist eine sehr niedrige Nutzung der theologischen Datenbanken. Dies kann aber schlicht daran liegen, dass sich nur wenige Teilnehmer aus theologischen Fachgebieten an der Umfrage beteiligt haben. Auch die Online-Version des Brockhaus erreicht mit 5 % bzw. drei Personen einen niedrigen Wert. Brockhaus wurde jedoch erst im Februar 2018 lizenziert und ist somit die neueste Datenbank. Hier dauert es vermutlich noch etwas, bis sich das Angebot herumspricht.

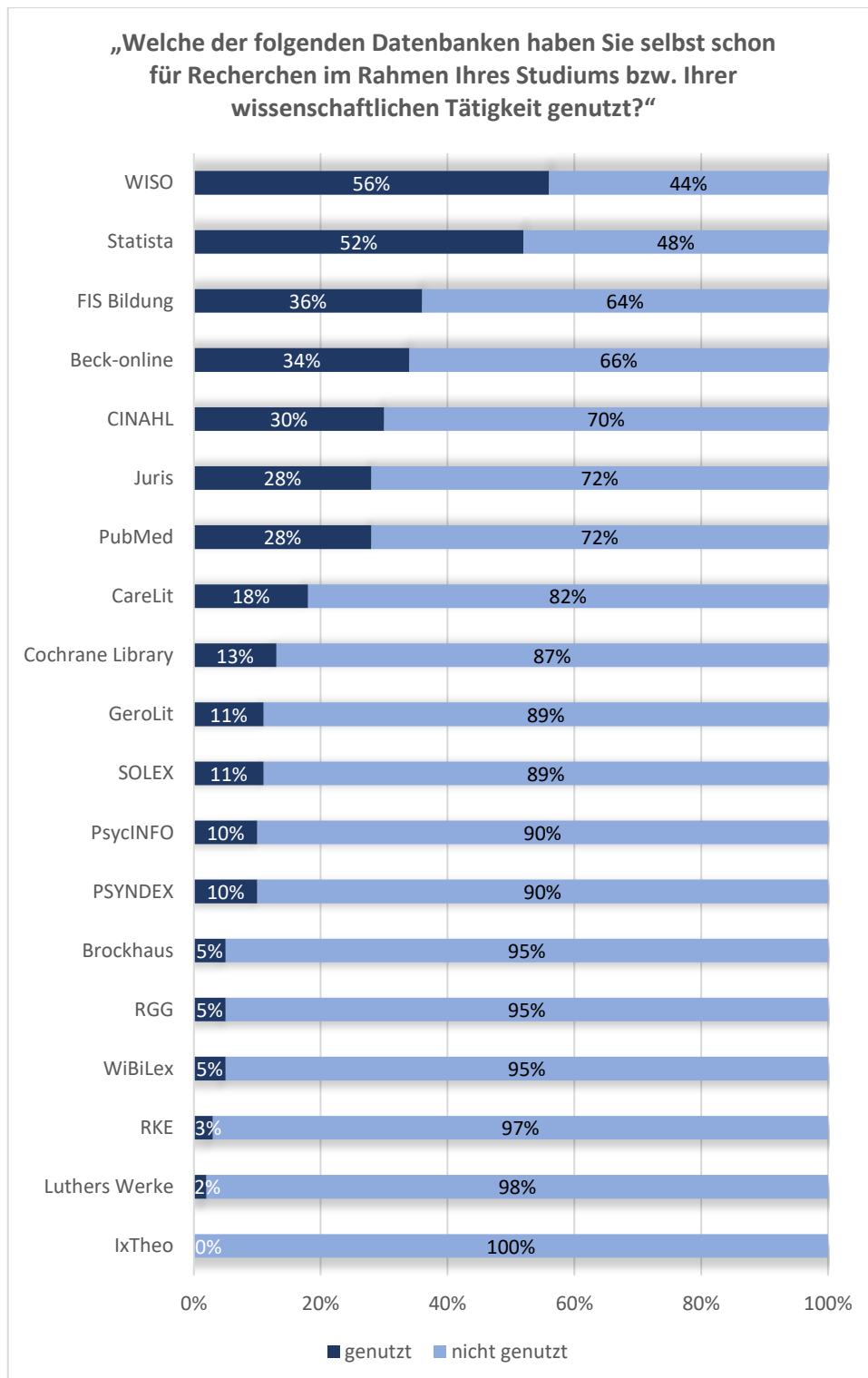


Abbildung 19: Bereits genutzte Datenbanken (n = 61 Teilnehmer)

### 5.1.5 Sonstiges

#### Gründe für die Nichtnutzung der Bibliothek

Teilnehmer, die bei der Einstiegsfrage nach der Recherchehäufigkeit „nie“ angegeben hatten, wurden zu einer Frage nach den Gründen der Nichtnutzung weitergeleitet. Hierdurch sollte herausgefunden werden, ob die Nichtnutzer hilfreiche Informationen liefern können, z.B. ob sie

die Rechercheangebote der Bibliothek vielleicht generell als unattraktiv ansehen oder ob sie schlechte Erfahrungen gemacht haben. Es recherchierten jedoch nur drei Teilnehmer nie in den Beständen, so dass die Frage folglich nur von drei Personen beantwortet wurde. Alle drei Teilnehmer gaben als Grund an, die Bibliothek aktuell nicht zu benötigen. Ins zusätzliche Freitextfeld wurden keine weiteren Informationen eingetragen. Zwei der drei Personen hatten den Status „Externe(r) Nutzer(in)/Anderes“ angegeben. Da externe Personen, die die Bibliothek nie nutzen, im Grunde kein Interesse an der Umfrage an sich haben können, wird hier angenommen, dass diese zwei Teilnehmer möglicherweise über Facebook auf die Umfrage aufmerksam geworden sind und nur an der Verlosung der Amazon-Gutscheine interessiert waren. Die Frage zur Nichtnutzung wird daher nicht näher betrachtet.

### **Themenfremde Freitextantworten**

Die Freitextfelder des Fragebogens wurden von den Teilnehmern teils auch dazu genutzt, Kommentare zu Themen abzugeben, die nicht die Recherchertools oder die Information und Schulung darüber betreffen und damit für diese Arbeit und deren Forschungsfrage nicht relevant sind. Diese Antworten betrafen andere Bereiche der Hochschulbibliothek wie beispielsweise die Aktualität und Breite des Bestandes, die Öffnungszeiten, die generelle Ausrichtung der Hochschulbibliothek oder auch die Organisation der Fernleihe. Die entsprechenden Kommentare werden in dieser Arbeit nicht näher betrachtet.

## **5.2 Befragung der Bibliotheksmitarbeiter**

Die Fokusgruppe mit den Mitarbeitern der Bibliothek fand am 20. Juni 2018 von ca. 11:45 bis 12:30 Uhr statt. Wie in Kapitel 4.2 erwähnt, sollten hierbei unter anderem durch die Praxiserfahrungen der Mitarbeiter weitere Erkenntnisse zum Rechercheverhalten der Nutzer gewonnen werden. Im Folgenden werden die Ergebnisse des Gesprächs dargestellt.<sup>118</sup>

### **5.2.1 Verhalten und Meinungen der Nutzer**

In diesem Abschnitt werden die Themen aus der Fokusgruppe beleuchtet, die sich direkt auf das Verhalten und die Meinungen der Bibliotheksnutzer beziehen.

#### **Probleme der Nutzer mit den Tools**

OPAC: Zur Fragestellung, welche Probleme bei Bibliotheksnutzern während der Recherche im OPAC auftreten, wurden verschiedene Aspekte genannt. Größtenteils liegen den Problemen spezielle Erfordernisse bei der Bedienung des OPAC zu Grunde, die den Nutzern mutmaßlich unbekannt sind und daher falsch gemacht werden. Es wurde berichtet, dass Nutzer teils auf Groß- und Kleinschreibung achteten, obwohl dies bei der Verarbeitung der Suchanfrage keine Rolle spielt. Manche Nutzer würden außerdem vergessen, bei der Suche nach einer Zeitschrift

---

<sup>118</sup> Hinweis: Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wurden wörtlichen Zitate aus der Fokusgruppe vom Verfasser ggf. geglättet, es wurden z.B. Syntaxbrüche korrigiert und Füllwörter entfernt.

den entsprechenden Medientyp auszuwählen. Eine Mitarbeiterin bezeichnete die verschiedenen Suchfelder in der erweiterten Suche als „viel zu bibliotheksspezifisch“. Sie führte aus, dass „kein Mensch checkt, was Stichwort und was Titel ist“ und dass die Nutzer ihre Suchbegriffe „einfach irgendwo eingeben“. Auch die Anzeige der Signaturen scheint einigen Nutzern Probleme zu bereiten. Dies betreffe vor allem die Standortangabe am Beginn der Signatur, z.B. *F1 für Freihandbereich ausleihbar*. Diese Bezeichnung erscheint zwar im OPAC, jedoch nicht auf dem Buchrücken oder an den Regalen, was offensichtlich immer wieder für Verwirrung sorgt. Für neue Nutzer sei es teils auch grundsätzlich nicht klar, dass man ein Medium anhand der Signatur finden kann. Eine Mitarbeiterin erläuterte: „Es kommt immer wieder vor, dass auch welche [Benutzer] mit dem Zettel kommen und die Mediennummer notiert haben“. Trotz dieser Problemstellen fasste ein Mitarbeiter zusammen, dass es seinem Empfinden nach insgesamt „wenig Probleme“ der Nutzer mit dem OPAC gebe.

OPACplus: Beim OPACplus hatten die Mitarbeiter hauptsächlich Probleme der Nutzer erlebt, die mit dem Volltextzugriff zusammenhängen. Eine Mitarbeiterin berichtete, dass sie schon öfters von Nutzern in der Bibliothek zu diesem Thema herbeigerufen worden wäre. Die Nutzer hätten teils Probleme zu erkennen, wie sie letztendlich zum Volltext gelangen. Insbesondere bei Volltext-Verlinkungen, die auf externe Angebote wie Datenbanken oder Verlagsseiten verweisen, wüssten Nutzer häufig nicht, wie sie von dort weiterkommen und wo sie ihre PDF-Datei herunterladen können. Problematisch ist hierbei auch, dass es ab und zu vorkomme, dass trotz Volltext-Link gar kein Volltext verfügbar sei und „der Link ins Leere geht“. Bei der Verfügbarkeitsprüfung über den Link Resolver habe ein Mitarbeiter noch Fehler bemerkt. Die Weiterleitung funktioniere nicht immer so wie gehofft. Das Relevanzranking und die Vielzahl der Treffer - Aspekte, die in der Literatur teils als problematisch angesehen wurden (siehe Kapitel 2) - kamen überraschenderweise nicht als Problem der Nutzer zur Sprache. Offensichtlich schien hier kein großes Problem zu bestehen bzw. die Nutzer hatten sich diesbezüglich zumindest nicht an die Mitarbeiter gewandt.

Datenbanken: Auch bei Datenbanken würden die meisten Fragen und Probleme der Nutzer rund um das Thema Volltextzugriff auftreten. Insgesamt fasste ein Mitarbeiter aber zusammen: „Die, die das [die Datenbanken] brauchen, die kommen damit auch ganz gut klar“. Eine andere Mitarbeiterin relativierte jedoch und fand, die Datenbanknutzung „kriegt man nicht so wirklich mit an der Ausleihe“. Daher ist es zu diesem Themenaspekt vermutlich schwierig, genaue Aussagen zu treffen.

Grundsätzlich betonten die Mitarbeiter zum Aspekt der Nutzungsprobleme, dass sie meist nur mitbekämen, wenn es irgendwo Probleme gibt und nicht, wenn etwas gut läuft: „Der Punkt ist, dass man eher sieht, wenn die Leute nicht klarkommen, weil sie dann nämlich fragen oder sagen, dass sie nichts finden. Und die, die klarkommen, die sehen wir ja nicht. Also sicherlich kommen ganz viele damit klar, weil es läuft ja irgendwie und die Leute finden ihre Bücher und leihen aus.“ Daher fanden die Mitarbeiter es generell schwierig zu quantifizieren, in welchem Maße und wie oft Nutzer tatsächlich vor Problemen stehen oder eben nicht.



### **Positive Erfahrungen der Nutzer mit den Tools**

Wie gerade erwähnt, bekommen die Mitarbeiter positive Rückmeldungen zu den Rechercheinstrumenten in ihrem Alltag eher weniger mit, so dass es zu diesem Thema nur wenige Antworten gab. Ein Mitarbeiter fasste es folgendermaßen zusammen: „Es kommt auch keiner und sagt, der OPAC ist super“.

Explizit positive Rückmeldungen wurden nur zum OPACplus genannt. Einige Mitarbeiter hatten festgestellt, dass die Nutzer sich freuten, wenn sie im OPAC nichts gefunden haben und anschließend im OPACplus dann doch zahlreiche Treffer erzielen können. Eine Mitarbeiterin kommentierte: „Bei der Schulung, kann ich mich erinnern, als der OPACplus neu war, und dann haben die [Schulungsteilnehmer] zuerst die Aufgaben im OPAC gemacht und dann im OPACplus, dann kam gleich ‚Wow, super, toll‘ – also, ob das dann wirklich toll im Ergebnis als Endziel war, das weiß man jetzt nicht, aber wow, da waren sie erstmal beeindruckt, so viel, und Volltexte, und gleich da alles, also das fanden sie klasse.“

### **Rechercheverhalten und Verständnis der Nutzer**

In der Fokusgruppe wurde auch allgemein das Suchverhalten und die Recherchekompetenz der Nutzer thematisiert. Die Nutzer tendierten laut den Mitarbeitern dazu, „alles [...] was man weiß“ bzw. ihre gesamte Themenstellung in Suchfelder des OPAC einzugeben, obwohl diese Strategie beim OPAC kontraproduktiv sei. Sie achteten außerdem wenig auf die Vermeidung von Tippfehlern, da sie gewöhnt seien, dass diese ohnehin korrigiert werden. Wenn sie mit ihren Suchbegriffen keine Treffer erzielten, gingen sie davon aus, dass es keine Medien zu dem Thema gibt und beendeten ihre Suche – „Man sucht, wie man es von Google gewohnt ist, und wenn man nichts findet, dann gibt es nichts“.

Eine Mitarbeiterin kommentierte, dass Nutzer es teilweise sehr eilig hätten und daher Angaben zu Medien nicht genau lesen würden bzw. nicht genau hinsehen würden. Es komme vor, dass Nutzer unnötigerweise Medien aus dem Magazin bestellen, nur weil ihr Thema z.B. im Titel vorkommt, ohne zu bemerken, dass es sich um sehr alte Bücher aus den 1960er-Jahren oder auch um Microfiches oder Dias handelt. Es wurde auch berichtet, dass manchen Nutzern eine Vormerkung oder Fernleihe zu lange dauern würde.

Einige Nutzer scheinen auch Probleme zu haben, den Unterschied zwischen bibliographischen Daten zu einem Medium einerseits und dem tatsächlichen Medium andererseits zu verstehen. Ein Mitarbeiter berichtete: „Ich merke das in den Citavi-Schulungen, wenn wir da ein Buch, also die Daten aufnehmen, Autor, Titel, dann sind viele doch überrascht, dass dann nicht auch gleich das Buch in Citavi erscheint.“ Manche Nutzer gehen hier also davon aus, dass sie durch die Eingabe der Daten den Volltext an sich erhalten, da sie von Websuchmaschinen gewohnt sind, für eine getätigte Suchanfrage direkt Inhalte angezeigt zu bekommen.

Die Bezeichnungen von Funktionen im OPAC scheinen sich unerfahrenen Nutzern teils nicht zu erschließen. So sei es in der Bibliothek schon vorgekommen, dass Nutzer Medien auf die Merkliste des OPAC gesetzt hätten und dachten, dass sie die Bücher durch diesen Vorgang entliehen

hätten. Ein Mitarbeiter betonte aber noch einmal, dass auch viele Nutzer gut mit der Bibliothek zurechtkämen.

Es scheint also so, als ob die Nutzer ihre von Google gewohnten Verhaltensweisen grundsätzlich auch auf bibliothekarische Recherchertools wie den OPAC übertragen, ähnlich wie dies auch schon in Kapitel 2 als Ergebnis anderer wissenschaftlicher Untersuchungen beschrieben wurde. Zur Frage, ob sich die Nutzer ihr teils eher schludriges und eiliges Verhalten tatsächlich von Angeboten wie Google angewöhnt haben, oder dies auch früher schon immer so war, waren die Mitarbeiter sich jedoch uneinig. Eine Mitarbeiterin hatte das Gefühl, dass ähnliche Probleme auch früher schon bestanden hätten, während zwei Mitarbeiter angaben, hier eine merkliche Veränderung durch die Internet-Gewohnheiten festgestellt zu haben.

### **Unklarheit über Erwartungen und Verhaltensweisen jüngerer Nutzer**

Die Mitarbeiter beschrieben es generell als problematisch, abzuschätzen, wie die Nutzer der Bibliothek die verschiedenen Tools und Benutzeroberflächen tatsächlich wahrnehmen. Als Gründe dafür wurden das niedrigere Alter der durchschnittlichen Nutzer sowie ihr durch das Internet geprägtes Verhalten genannt.

Im Gespräch schieden sich die Geister an der Frage, ob der OPACplus für Nutzer unübersichtlicher sei als der OPAC. Wie im nächsten Abschnitt beschrieben wird, empfanden die meisten Mitarbeiter den OPACplus für sich selbst als unübersichtlich. Es kam dann aber der Gedanke auf, dass jüngere Nutzer möglicherweise aufgrund ihrer Erfahrungen mit dem Internet einen ganz anderen Blick auf die Rechercheoberfläche hätten und automatisch Inhalte oder Teile der Seite, die sie nicht interessieren, herausfiltern könnten, und daher mit der Vielzahl der Ergebnisse und Bedienelemente gar kein Problem hätten: „Die Studenten sind halt auch ein ganzes Stück jünger als wir und haben andere Gewohnheiten, sich im Internet zu bewegen als wir und auch andere Einstellungen, wie sie sehen oder was sie herausfiltern“. Die Mitarbeiter kamen hier zu keinem endgültigen Ergebnis. Zu diesem Themenkomplex äußerten sie die Hoffnung, dass diese Bachelorarbeit durch die Online-Befragung der Nutzer neue Erkenntnisse bringt.

## **5.2.2 Erfahrungen und Meinungen der Mitarbeiter**

In diesem Abschnitt geht es um die eigenen Erfahrungen der Mitarbeiter bei der Nutzung der Tools und darum, welche Meinungen und Ansichten sie zum Thema Rechercheinstrumente vertreten.

### **Probleme und negative Äußerungen der Mitarbeiter zu den Tools**

OPAC: Beim OPAC wurde von den Mitarbeitern hauptsächlich bemängelt, dass ihm die modernen Funktionen fehlten, die ein RDS wie der OPACplus bietet, insbesondere die Einschränkung der Treffermenge über Facetten sowie die Rechtschreibkorrektur. Dadurch wirke er „nicht schick“, „rückständig“ oder „konservativ“ und biete keine Anreize, ihn zu nutzen. Ein Mitarbeiter äußerte die Erwartung, dass für OPACs nicht mehr mit größeren Weiterentwicklungen zu rechnen ist, da viele Bibliotheken nach und nach auf RDS umsteigen.

OPACplus: Im Gegensatz zum OPAC ist der OPACplus für die Mitarbeiter recht neu und sie sind daher noch nicht vollständig an ihn gewöhnt - „OPACplus ist das neue, was wir jetzt noch nicht so beherrschen, wo man auch nicht so weiß, wie die Daten hineinkommen und warum jetzt was wie angezeigt wird. Das ist, glaube ich, der große Unterschied, also für mich persönlich.“ Einer der Kritikpunkte der Mitarbeiter war die von ihnen empfundene Unübersichtlichkeit der Benutzeroberfläche. Dieser Aspekt wurde während der Fokusgruppe an verschiedenen Stellen mehrfach genannt, so dass hier wohl eine große Unzufriedenheit der Mitarbeiter vorhanden ist. Insbesondere die Darstellung der Trefferliste sowie die dort angebotenen Symbole, Links und Buttons wurden als verwirrend empfunden; im Detail wurden die verschiedenen Möglichkeiten zum Volltext zu gelangen (z.B. direkte Volltext-Links oder die Verfügbarkeitsprüfung mit anschließender Weiterleitung über einen Verfügbarkeit@EVHN-Button), die Vielzahl von verschiedenen Symbolen sowie die Darstellungsweise des Medientyps kritisiert. Ein weiterer zumindest als teilweise problematisch empfundener Punkt war das Relevanzranking. Den Mitarbeitern war unklar, wie dieses genau funktioniert und nach welchen Kriterien die Medien gerankt werden. Die Tatsache, dass RDS meist eine sehr hohe Trefferanzahl generieren, warf Fragen bei einer Mitarbeiterin auf: „Man kriegt 10.000 Treffer, und wie schränke ich die jetzt ein, auf das was ich a) wirklich brauche und b) was ich dann auch bekommen kann?“ Zusammenfassend war ein Mitarbeiter zum Thema OPACplus der Meinung, dass „man sich reinfuchsen muss, also wenn man nur oberflächlich damit arbeitet, hat man keine Chance“.

### **Positive Äußerungen der Mitarbeiter zu den Tools**

OPAC: Der OPAC war bei den Mitarbeitern überwiegend sehr beliebt. Als Hauptgrund wurde hier genannt, dass er einen großen und umfassenden Funktionsumfang biete. Im Einzelnen wurden hier Funktionen wie Vormerkungen, Magazinbestellungen, Empfehlungen ähnlicher Medien über bibtip sowie die Integration der Fernleihe erwähnt. Eine Mitarbeiterin meinte hierzu: „Das sind einfach Funktionen, die total praktisch sind, um grundlegend einfach alles zu finden und alles zu machen, was ich in der Bibliothek brauche“. Vor allem im Vergleich zum früher einmal in der Bibliothek vorhandenen Bibliotheca-OPAC sei der momentane OPAC sehr reich an Funktionen. Die Mitarbeiter hielten ihn außerdem für übersichtlich. Als weiterer Faktor kommt hinzu, dass alle Mitarbeiter schon lange mit dem OPAC arbeiten und sich somit an ihn gewöhnt hätten: „Seit zehn, fünfzehn Jahren ist OPAC OPAC. Das kennt man, das beherrscht man, und ich glaube man kennt und beherrscht auch die Fehler und Unzulänglichkeiten und kann sich zurechtfinden“ - der Mitarbeiter, der diese Aussage getätigt hat, betonte in diesem Zusammenhang aber auch, dass die Bedienung des OPACs für die Nutzer sicherlich „wesentlich schwieriger“ sei, da sie eben nicht daran gewöhnt seien.

OPACplus: Auch zum OPACplus wurden positive Aspekte genannt. Er wurde von einer Mitarbeiterin als „schicker“ empfunden als der OPAC. Die zentralen Elemente der Bedienoberfläche eines RDS wie die Möglichkeit der Einschränkung der Suchergebnisse über Facetten, das zentrale Suchfeld, die Rechtschreibkorrektur sowie die Suchvorschläge bei der Eingabe wurden von den Mitarbeitern sehr wohlwollend aufgenommen, da sie davon ausgehen, dass man dadurch dem

Nutzerverhalten entgegenkommt und die Entwicklung damit in die richtige Richtung geht. Auch der Aspekt, dass durch den OPACplus das Auffinden von Zeitschriftenaufsätzen erheblich erleichtert werde, wurde sehr positiv bewertet. Ein Mitarbeiter berichtete von seinen persönlichen, positiven Rechercheerfahrungen im OPACplus: „Nachdem ich mich jetzt mal ausführlich mit dem OPACplus beschäftigt habe, bin ich wirklich verblüfft, wenn man nach entlegener Literatur sucht, nach Zeitschriftenaufsätzen, ist einfach der OPACplus dem herkömmlichen OPAC weit weit voraus. [...] Ich war z.B. verblüfft, dass ich bei einer Recherche gleich auf einen Lexikonartikel verwiesen worden bin, also ich hätte damit überhaupt nicht gerechnet – das war *Religion in Geschichte und Gegenwart* – wenn man das vergleicht, dann ist das schon fast eine Revolution.“ Aus einer eher internen Sichtweise wurde darüber hinaus positiv bewertet, dass man in den OPACplus zahlreiche online verfügbare Inhalte einbinden könne, wie z.B. die gerade erwähnten Lexikoneinträge. Dies wäre in dieser Form im OPAC nicht möglich.

### **Wunsch nach Verknüpfung der Funktionen von OPAC und OPACplus**

Als sehr häufig genanntes Problem kristallisierte sich das Nebeneinander und Zusammenspiel zwischen OPAC und OPACplus heraus. Daher wird dieser Aspekt hier in einem gesonderten Abschnitt, getrennt von den Meinungen der Mitarbeiter zu den einzelnen Tools, betrachtet.

Sowohl für den OPAC als auch für den OPACplus haben die Mitarbeiter, wie bereits erwähnt, jeweils einige Vor- und Nachteile genannt. Hierbei wurde der Wunsch deutlich, die Vorteile der beiden Systeme zu einem einzigen System zu kombinieren. Mit der derzeitigen Situation zeigten sich die Mitarbeiter sehr unzufrieden. Bemängelt wurde vor allem, dass der OPACplus nicht über Funktionen wie Ausleihkonto, Fernleihe, Magazinbestellung und Vormerkung verfüge, während der OPAC „eigentlich alles hat, was man braucht“ und „gut“ funktioniere. Dadurch könne der OPACplus nicht als vollständig eigenständiges Tool zur Interaktion mit dem gesamten Bestand genutzt werden, stattdessen würden die Nutzer für viele Funktionen immer wieder auf den OPAC verwiesen. Um beispielsweise ein im OPACplus gefundenes Buch vorzumerken, muss der Nutzer auf den Link „Zum Bibliothekskatalog (OPAC)“ klicken und sich anschließend im OPAC anmelden und die Vormerkung durchführen. Dies wurde von den Mitarbeitern als kompliziert empfunden. Die Mitarbeiter wünschten sich ein Tool, das sowohl mit modernen Funktionen wie Rechtschreibkorrektur dem Suchverhalten der Nutzer entgegenkommt, als auch alle klassischen Funktionalitäten eines OPAC bietet: „Diese ganzen Vorteile, wie auch Tippfehler[-Korrektur] oder korrekte Eingabe beim Verfasser, wären im OPACplus da, aber es ist halt das Blöde, dass das immer zwei verschiedene Portale sind. Man kann dem Benutzer auch nicht sagen ‚Ja, geben sie das mal da [im OPACplus] ein, da ist es einfacher‘, weil man da wieder nicht alles findet oder man nicht alle Funktionen wie Magazinbestellungen hat. [...] Wenn man das irgendwie vereint hätte, dann wäre das perfekt.“

### **Beratungsverhalten der Mitarbeiter**

Eine Fragestellung der Fokusgruppe war auch, wie die Mitarbeiter in alltäglichen Beratungsgesprächen auf die verschiedenen Instrumente hinweisen. Alle Teilnehmer an der Fokusgruppe waren sich einig, dass sie neuen Nutzern generell zuerst den OPAC empfehlen würden und nicht

den OPACplus: „Wenn jemand neu ist, dann empfehle ich oder dann zeige ich erstmal den OPAC, dann fange ich nicht an mit OPACplus und Datenbanken und erkläre den Unterschied, weil das einfach zu kompliziert ist“. Der OPACplus wird eher als weiterführendes Tool angesehen, das man Nutzern immer dann nahelegen kann, wenn sie mit einer Recherche im OPAC nichts Passendes gefunden haben. Diesen Nutzern kann dann empfohlen werden, mithilfe des OPACplus oder Datenbanken den Suchraum zu erweitern. Ein Mitarbeiter wies darauf hin, dass die meisten Neunutzer, die in die Bibliothek kommen, ohnehin Bücher ausleihen möchten, und dass dafür der OPAC das geeignetste Tool sei. Auch das bereits erwähnte Problem, dass teilweise der Volltextzugriff nicht korrekt funktioniert, scheint die Mitarbeiter davon abzuhalten, den OPACplus weiterzuempfehlen. Eine Mitarbeiterin berichtete diesbezüglich von für sie unangenehmen Situationen: „Das nervt dann auch gerade für uns, wenn man dann da steht und sagt ‚Oh toll, da finden sie noch mehr‘ und dann kommt man hin und das gibt’s da nicht, das ist dann peinlich.“

### **Einbau des RDS in Schulungen**

Zum Thema Schulungen wurde berichtet, dass es momentan als sehr schwierig empfunden werde, den OPACplus sinnvoll zu integrieren und dass es diesbezüglich noch kein klares Konzept gebe: „Es ist schon eine Schwierigkeit, das auch in den Schulungen unterzubringen, weil ich fange mit Google Scholar an, dann mache ich OPAC, dann mache ich Datenbanken. Und dann ist die Frage, wo bringt man in diesen 90 Minuten noch den OPACplus ausreichend [unter]. Ich zeige es [den OPACplus] nur als weitere Quelle, ich habe meine Schulungen auch nicht umgestellt nach OPACplus ausgerichtet. Ich mache das eigentlich immer noch [wie vorher] und zeige dann, dass wir den OPACplus haben, das ist auch nicht so optimal.“ Die Mitarbeiter waren der Meinung, dass alle Tools ihre Vor- und Nachteile hätten, so dass es Ihnen auch wenig praktikabel erschien, andere Tools wie den OPAC oder die Datenbanken komplett aus den Schulungen herauszulassen, um so mehr Zeit für den OPACplus zu gewinnen. Für die Frage, wie man die Schulungen nun am sinnvollsten aufbaut, muss also erst noch eine Antwort gefunden werden.

### **5.2.3 Werbestrategie für die Instrumente**

Ein Aspekt, der in dieser Form nicht im Leitfaden zur Fokusgruppe vorgesehen war, sondern von den Mitarbeitern selbst angesprochen wurde, war die Frage, wie man die verschiedenen Tools besser bewerben und voneinander abgrenzen kann, auch abseits von Schulungen und Beratungsgesprächen. Aufgrund des großen Umfangs der Diskussionsbeiträge zu diesem Thema wird angenommen, dass dies ein drängendes Problem für die Bibliothek darstellt.

Im Mittelpunkt stand hier die Frage, wie man den OPACplus bewirbt und wie man Nutzern die Unterschiede zwischen OPAC und OPACplus näherbringen kann, da OPAC und OPACplus jeweils unterschiedliche Vor- und Nachteile aufwiesen. Es sei auch unklar, für welche Zwecke man die einzelnen Tools empfiehlt, da hier eindeutige Unterscheidungskriterien fehlten. Daher fragten sich die Mitarbeiter, welche weiteren Maßnahmen man treffen könnte.

Mit dem Ist-Zustand waren die Mitarbeiter eher unzufrieden und es wurde Optimierungsbedarf gesehen. Ein Mitarbeiter stellte fest, dass der OPACplus „noch nicht so wirklich bei den Benut-

zern angekommen“ sei. Eine andere Mitarbeiterin meinte, „Ich glaube nicht, dass wir das gut machen im Moment“. Als bisherige Maßnahmen zur Bewerbung des OPACplus wurden Flyer, Plakate, Informationen in einem Moodle-Kurs und die Schulungen genannt, wobei der OPACplus in letzteren, wie bereits erwähnt, meist nur am Rande vorkommt. Außerdem wurden Hinweise zum OPACplus auf der Website der Bibliothek platziert und es gibt ein Suchfeld für den OPACplus auf der Startseite der Bibliothekswebsite. Teils waren die Mitarbeiter hiermit schon recht zufrieden, doch teils fragten sie sich, inwiefern dies wahrgenommen wird. Wie bereits dargestellt, gaben die Mitarbeiter an, den OPACplus neuen Nutzern eher nicht zu empfehlen. Eine Mitarbeiterin fragte sich daher, ob die Nutzer überhaupt wissen, dass es den OPACplus gibt und sagte, sie hätte das Gefühl, dass die Nutzer gar nicht erst zu dem Punkt gelangen, auszuprobieren, ob der OPACplus ein geeignetes Tool für sie ist. Sie führte aus, dass die Nutzer die verschiedenen Tools momentan eher zufällig nutzten und nicht gezielt auswählten. Ein anderer Mitarbeiter betonte, dass es ohnehin heutzutage nicht mehr den Weg gebe und dass jeder Nutzer andere Vorlieben habe und mit anderen Tools beginne. In ähnlicher Form können die hier gemachten Angaben auch auf Datenbanken übertragen werden, da die Mitarbeiter hier teils ebenfalls den Eindruck hatten, dass diese nur wenig bekannt seien und wenig genutzt würden.

Es bestand daher der Wunsch nach einer konkreten Strategie zur Bewerbung der Rechercheinstrumente. Die Mitarbeiter erhofften sich mehr Argumente für den OPACplus und mehr Unterscheidungsmöglichkeiten, um „klar zu sagen, ‚das für das, das für das‘, ‚das geht da und das geht da nicht““. Als Ziel erwartet man sich vorrangig, dass den Nutzern klarer wird, was der OPACplus ist und wie er ihnen bei ihren Recherchen helfen kann, so dass sie ihn dann bewusster und gezielter auswählen können.

Die Mitarbeiter nannten auch schon einige einzelne Vorschläge zur Umsetzung, z.B. den OPACplus mehr ins Blickfeld der Nutzer zu rücken, indem er an den Rechercheplätzen standardmäßig geöffnet ist oder z.B. an den verschiedenen Computern abwechselnd der OPAC und der OPACplus geöffnet ist. Es wurde außerdem vorgeschlagen, die vorhandenen Flyer zum OPACplus bei den Recherschulungen auszuteilen. Dieser Vorschlag wurde aber sogleich wieder relativiert, da die Mitarbeiterin vermutete, dass mitgenommene Flyer ohnehin kaum angesehen würden. Ansonsten stand jedoch noch nicht fest, wie veränderte Maßnahmen aussehen könnten: „Ich weiß ja auch nicht, wie es aussehen sollte, weil sonst würden wir es vielleicht so machen.“ Die Mitarbeiter erhofften sich zu diesem Thema Anregungen von dieser Bachelorarbeit.

### 5.3 Erhebung statistischer Nutzungsdaten

Im Folgenden werden die Ergebnisse der Erhebung statistischer Daten des OPAC, des OPACplus und von einzelnen Datenbanken dargestellt und erläutert.

### 5.3.1 Nutzung von OPAC und OPACplus

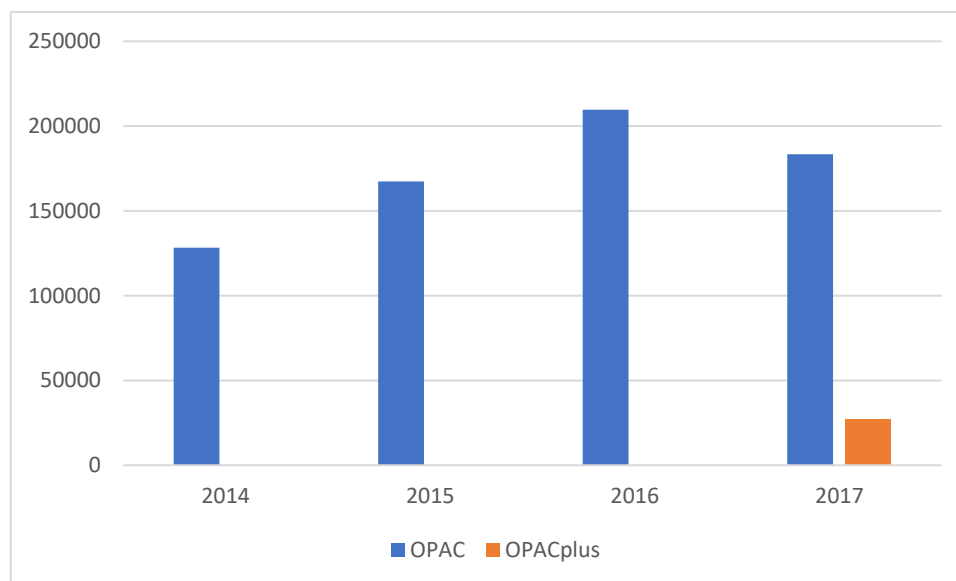


Abbildung 20: Zahl der Suchanfragen in OPAC und OPACplus von 2014 bis 2017

Abb. 20 zeigt die Gesamtzahl der Suchanfragen im OPAC von 2014 bis 2017 sowie für den OPACplus nur für 2017, da dieser erst im Februar 2017 eingeführt wurde. Es ist erkennbar, dass der OPACplus deutlich geringer genutzt wurde als der OPAC. Im OPAC wurden im Jahr 2017 183.399 Suchanfragen gestellt, im OPACplus waren es 26.845. Während die Nutzung des OPAC von 2014 bis 2016 stets anstieg, sank sie 2017 leicht. Ob dieses Sinken der Suchanfragen im OPAC jedoch mit dem OPACplus zusammenhängt, ist schwer zu beantworten. Schwankungen bei der Anzahl der Suchanfragen können natürlich auch „based on course offerings and fluctuations in incoming class size“<sup>119</sup> und vielen weiteren Faktoren auftreten. Daher muss hier für eindeutige Aussagen noch abgewartet werden, bis weitere Werte für den OPACplus vorliegen.

<sup>119</sup> Calvert, K. (2015): Maximizing Academic Library Collections, S. 84.

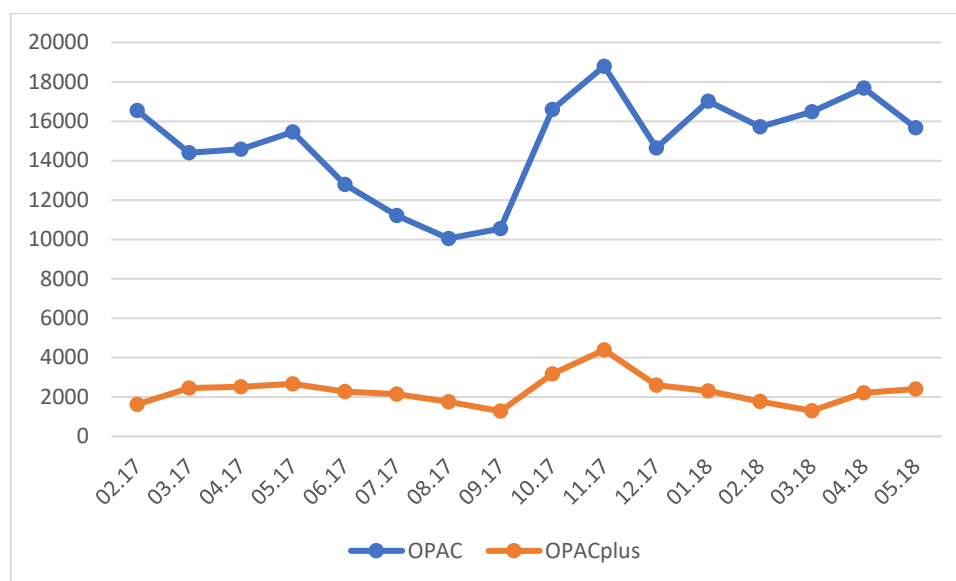


Abbildung 21: Monatliche Suchanfragen in OPAC und OPACplus von Februar 2017 bis Mai 2018

Abb. 21 zeigt die monatlichen Suchanfragen in OPAC und OPACplus ab der Einführung des OPACplus im Februar 2017 bis einschließlich Mai 2018. Auch hier ist wieder erkennbar, dass der OPAC deutlich stärker genutzt wurde als der OPACplus. Ein eindeutiger Trend, dass die Nutzung des OPACplus dauerhaft ansteigt, ist nicht zu erkennen. Ebenso scheint sich die Einführung des OPACplus nicht negativ auf die Nutzungszahlen des OPAC ausgewirkt zu haben. Abgesehen von den üblichen semesterbedingten Schwankungen bleiben die Nutzungszahlen des OPAC relativ stabil. Im betrachteten Zeitraum wurden im OPAC durchschnittlich 14.886 Suchanfragen pro Monat gestellt, im OPACplus waren es 2.302.

### 5.3.2 Nutzung der Datenbanken CINAHL und PsycINFO

An den beiden Datenbanken CINAHL und PsycINFO wurde beispielhaft analysiert, ob sich die Einführung des OPACplus auf die Nutzungszahlen ausgewirkt hat.



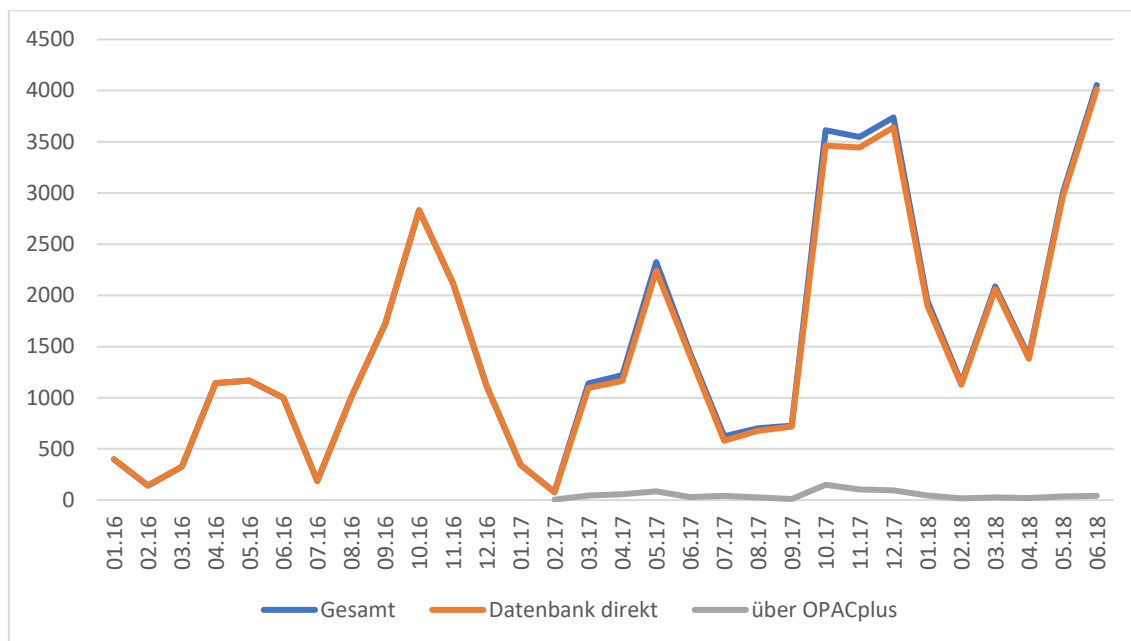


Abbildung 22: Requests in der Datenbank CINAHL von Januar 2016 bis Juni 2018

Abb. 22 zeigt die sogenannten Requests in CINAHL von Januar 2016 bis Juni 2018. Requests sind alle Interaktionen der Nutzer mit den Treffern der Datenbank, z.B. das Klicken auf Volltext-Buttons oder die Vollanzeige eines Treffers. Die orangefarbene Linie zeigt die Werte aus der Datenbank selbst. Die graue Linie zeigt die Werte, die durch die Verwendung des OPACplus entstanden sind. Die blaue Linie zeigt die Gesamtzahl, also die Abfragen über die Datenbank direkt als auch über den OPACplus addiert. Es wird deutlich, dass der OPACplus keine merkliche Auswirkung auf die Nutzung von CINAHL hatte. Die Nutzung, die durch den OPACplus generiert wird, war im Vergleich zu der Nutzung über die CINAHL-Oberfläche verschwindend gering.

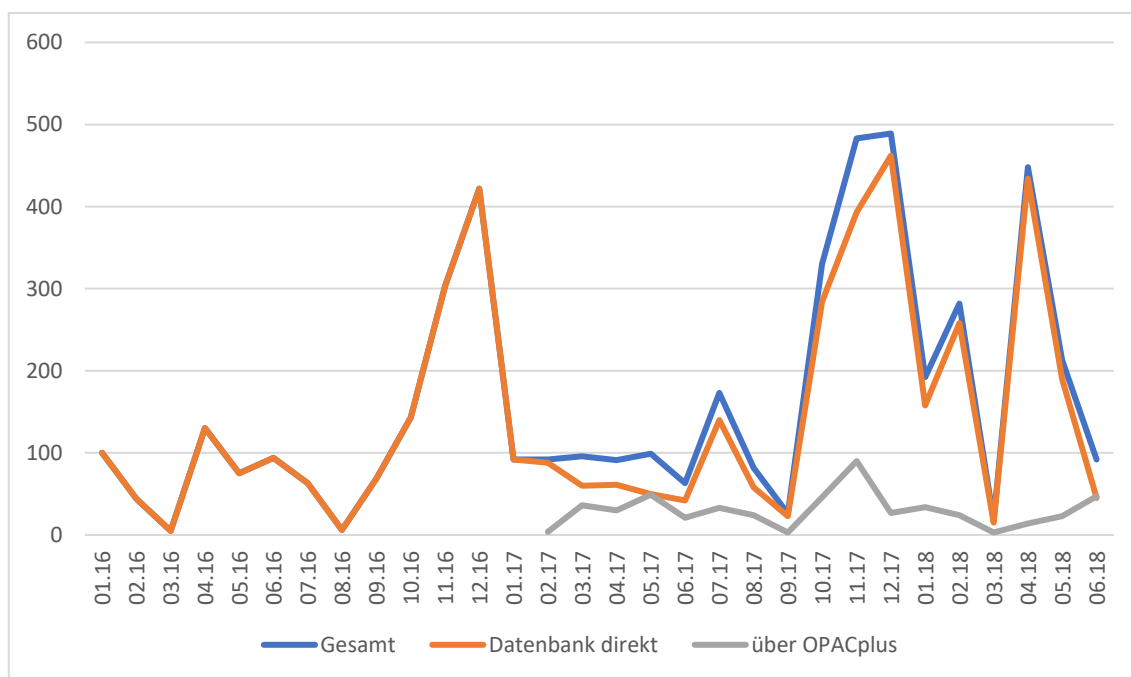


Abbildung 23: Requests in der Datenbank PsycINFO von Januar 2016 bis Juni 2018

Abb. 23 zeigt die Requests für PsycINFO. Da PsycINFO insgesamt deutlich geringer genutzt wurde als CINAHL, macht sich hier die Einführung des OPACplus etwas stärker bemerkbar. Trotzdem blieben die Zugriffe in der Datenbank direkt deutlich höher als diejenigen über den OPACplus, sodass der OPACplus nur in geringem Maß zur Erhöhung der Datenbanknutzung beitrug.

## 5.4 Zusammenfassung der Ergebnisse

In diesem Abschnitt werden zentrale Ergebnisse der drei durchgeführten Untersuchungsmethoden zusammengefasst.

Insgesamt lässt sich vor allem durch die Ergebnisse der Nutzerbefragung belegen, dass die Bibliothek der EVHN und damit auch die Rechercheinstrumente von zahlreichen Nutzern vielfältig genutzt werden und dass mit großen Teilen der Angebote eine hohe Zufriedenheit besteht. Das zentrale Rechercheinstrument scheint für die überwiegende Mehrheit der OPAC zu sein. Sowohl der OPAC als auch der OPACplus erreichten gute Gesamtbewertungen und auch mit den insgesamt angebotenen Recherchemöglichkeiten waren die Nutzer zufrieden. Dies zeigt sich auch daran, dass einige Nutzer selbstständig lobende Kommentare zur Bibliothek und den Recherche-tools abgaben, obwohl nirgends danach gefragt wurde.

Es traten aber auch einige Probleme zu Tage. Die Auswahl des für einen Recherchezweck sinnvollsten Instruments scheint manche Nutzer vor Probleme zu stellen. Trotz der guten Bewertungen für OPAC und OPACplus zeigten sich bei beiden auch Defizite, z.B. hinsichtlich technischer Zuverlässigkeit und Bedienungsfreundlichkeit. Beim OPAC gab es bei den Nutzern hauptsächlich Unzufriedenheit mit den Suchergebnissen, Probleme beim Verständnis der verschiedenen Funktionen und Felder sowie Schwierigkeiten beim Zugriff auf E-Medien. Darüber hinaus stellten besonders die Unzulänglichkeiten hinsichtlich der Dauer der Sitzung sowie der Verwendung mehrerer Tabs wahrscheinlich eine hohe Frustrationsquelle für die Nutzer dar. Beim OPACplus lag das Hauptproblem in nicht funktionierenden oder nicht intuitiv bedienbaren Volltextzugängen sowie in einer teils als unübersichtlich empfundenen Bedienoberfläche.

Das Ergebnis, dass der OPAC und der OPACplus beide sehr ähnliche Gesamtbewertungen erreichten, war für den Verfasser recht überraschend, da die beiden Tools sehr unterschiedliche Nutzeroberflächen bieten und nach einem völlig unterschiedlichen Prinzip arbeiten. Es lässt sich aber zumindest die leichte Tendenz feststellen, dass Studierende eher mit dem OPACplus zufrieden sind, während Lehrende und Mitarbeiter der Hochschule und insbesondere die Mitarbeiter der Bibliothek dem neuen Instrument etwas skeptischer gegenüberstehen. Dies deckt sich mit anderen Studien wie der von Bull, Craft und Dodds, die bereits in Kapitel 2 erwähnt wurde, und ebenfalls für RDS bei akademischem Personal niedrigere Zufriedenheitswerte als bei Studierenden gemessen hat.<sup>120</sup> Lehrende und Mitarbeiter nutzen im OPACplus auch häufiger als Studierende klassische Funktionen wie die erweiterte Suche.

---

<sup>120</sup> Vgl. Bull, S; Craft, E.; Dodds, A. (2014): Evaluation of a Resource Discovery Service: FindIt@Bham, S. 150f.

Es erscheint aber verwunderlich, dass der OPAC derart gute Bewertungen erzielt hat, wenn man bedenkt, dass OPACs, wie in Kapitel 2 dargestellt, zahlreiche Unzulänglichkeiten aufweisen und in der Fokusgruppe sowie den Freitextfeldern der Umfrage zahlreiche Probleme erwähnt wurden. Im Gegenzug verwundert es, dass der OPACplus vor allem bei den Studierenden nicht noch bessere Werte erreichen konnte, obwohl er eher ihren Erwartungen entsprechen sollte und deutlich mehr Ergebnisse liefert als der OPAC. Dies liegt zum einen sicher daran, dass der OPACplus noch nicht einwandfrei funktioniert, da, wie ebenfalls in Kapitel 2 beschrieben, auch RDS noch nicht ausgereift sind. Außerdem scheint der OPACplus in der Tat, wie es ein Mitarbeiter im Fokusgruppengespräch formulierte, noch nicht bei den Nutzern angekommen zu sein. Darauf deuten auch die vergleichsweise hohen Werte für Teilnehmer der Umfrage hin, die den OPACplus überhaupt nicht kannten, nicht nutzten oder, obwohl sie ihn bereits genutzt hatten, keine Bewertung für ihn abgeben wollten. Insgesamt wurden zum OPACplus deutlich weniger Nutzerkommentare in der Fokusgruppe und der Umfrage genannt als zum OPAC. Die Nutzer scheinen also bis dato zu großen Teilen nur wenige Berührungspunkte zum OPACplus zu haben. Es zeichnet sich auch kein eindeutiger Trend ab, dass die Nutzungszahlen des OPACplus weiter ansteigen würden, obwohl dieser nun schon über ein Jahr in Betrieb ist. Die größte Zahl der Suchanfragen erreichte der OPACplus im November 2017, dieser Wert wurde anschließend bis dato nicht mehr erreicht. Insgesamt scheint der OPACplus das Recherche- und Nutzungsverhalten an der Hochschule bisher kaum beeinflusst zu haben. Dies zeigt sich z.B. auch daran, dass der OPACplus bisher nur minimale Auswirkungen auf die Zugriffszahlen von Datenbanken hatte. Verschiebungen bei den Nutzungszahlen einzelner Datenbanken nach der Einführung eines RDS, wie sie z.B. Calvert teilweise in größerem Maße feststellte<sup>121</sup>, waren an der EVHN derzeit nicht zu bemerken. Dies mag auch daran liegen, dass der OPACplus bisher nicht als Ersatz für die einzelnen Datenbanken beworben wurde.

Die Bekanntheit des OPACplus ist also im Moment zu gering, als dass er seine Potenziale und Vorteile voll ausschöpfen könnte. Momentan steht der OPACplus eher unverbunden neben den bisherigen Instrumenten OPAC und Datenbanken und wird nicht eindeutig genug für bestimmte Zwecke oder bestimmte Zielgruppen beworben. Die Mitarbeiter scheinen sich hier selbst noch nicht wirklich im Klaren zu sein, wie sich der OPACplus in das Gesamtgefüge der Abläufe in der Bibliothek integrieren lässt. Es fehlt z.B. noch eine schlüssige Einbindung des OPACplus in die Schulungen. Diese Unklarheit überträgt sich auf die Nutzer, die dann ebenfalls teils nicht wissen, wofür man den OPACplus einsetzen kann oder warum er überhaupt existiert.

Aufgrund bestehender Probleme mit dem OPACplus wirkten einige Mitarbeiter teils noch nicht überzeugt von diesem, zumindest in seiner jetzigen Form. Letztendlich wurde aber deutlich, dass die meisten Mitarbeiter der Bibliothek trotzdem davon ausgehen, dass der OPACplus mit seinen modernen Funktionen wie Rechtschreibkorrektur und Facetten die richtige Richtung einschlägt und auch die technischen Probleme beim OPAC zeigen, dass dieser zunehmend veraltet und den Nutzererwartungen zukünftig vermutlich nicht mehr entsprechen kann. Wie ein Mitarbeiter

---

<sup>121</sup> Vgl. Calvert, K. (2015): Maximizing Academic Library Collections, S. 86-94.

sagte, ist für die herkömmlichen OPACs wohl nicht mehr mit großen Weiterentwicklungen zu rechnen. Grundsätzlich scheint also eine Fokussierung auf ein RDS und dessen Einbindung eine sinnvolle Strategie zu sein, die weiterverfolgt werden sollte. Doch die sehr hohe Zufriedenheit der Mitarbeiter und auch vieler Nutzer mit dem OPAC zeigt, dass Online-Kataloge mit übersichtlicheren und genaueren Treffermengen ebenfalls noch eine Daseinsberechtigung haben und für fortgeschrittene Nutzer weiterhin als Alternative bereitgehalten werden sollten, zumindest bis eine mögliche neue Generation RDS die verschiedenen Bedürfnisse besser bedienen kann.

Im nächsten Kapitel werden nun Empfehlungen gegeben, wie die Bibliothek mit den Ergebnissen aus dieser Arbeit umgehen kann und wie bei den festgestellten Problembereichen Verbesserungen für die Nutzer der Bibliothek herbeigeführt werden können, sowohl kurzfristig als auch längerfristig.

## 6 Empfehlungen

Wie zuvor in der Zusammenfassung der Ergebnisse (Kapitel 5.4) dargelegt, ergeben sich aus dieser Arbeit einige Themenbereiche bezüglich der Rechercheinstrumente an der Bibliothek der EVHN, bei denen noch Verbesserungspotenziale bestehen. Die Problempunkte, bei denen nach Auffassung des Verfassers ein Ansetzen besonders lohnenswert und zukunftsorientiert erscheint, sind:

- die Verbesserung der Zuverlässigkeit und Bedienungsfreundlichkeit des OPACplus,
- kurzfristige und auch längerfristige Marketing- und Kommunikationsmaßnahmen, um den Nutzern die Auswahl der Tools zu erleichtern und vor allem die Funktion des OPACplus zu vermitteln, sowie
- die Einbindung der Mitarbeiter in die Veränderungsprozesse.

In diesem Kapitel werden zu diesen Aspekten konkrete Handlungsvorschläge dargestellt, um letztendlich die Recherche für die Nutzer der Bibliothek zu vereinfachen. Darüber hinaus könnten auch am OPAC Verbesserungen vorgenommen werden, z.B. eine bessere Unterstützung von mehreren Browsertabs, eine verlängerte Dauer der Sitzung sowie eine Vereinfachung des Zugriffs auf E-Medien. Diese Verbesserungen müssten jedoch teils vom Hersteller OCLC umgesetzt werden und es ist fraglich, ob beim inzwischen schon alten Produkt InfoGuide noch mit umfangreicheren Weiterentwicklungen zu rechnen ist.

### 6.1 Nutzeroberfläche OPACplus

Obwohl der OPACplus eine recht gute Gesamtbewertung erzielte, wurde in der Fokusgruppe sowie durch Freitextkommentare bei der Nutzerbefragung deutlich, dass Volltextzugänge und -verlinkungen mitunter nicht funktionieren. Auch der Verfasser stellte während seiner Tätigkeit an der Bibliothek immer wieder fest, dass der OPACplus z.B. Medien von theoretisch im Index integrierten Datenbanken nicht zu enthalten scheint oder dass eine Suche mit der Einschränkung auf verfügbare Volltexte trotzdem Suchergebnisse ohne Volltexte ausgibt. Fehlerhafte Volltextlinks wurden zudem von einer Mitarbeiterin explizit als Hinderungsgrund genannt, den OPACplus neuen Nutzern zu empfehlen. Auch wurde die Benutzeroberfläche von einigen Nutzern und vor allem den Mitarbeitern als unübersichtlich angesehen. Bevor weitere Maßnahmen wie eine verstärkte Bewerbung des OPACplus angegangen werden, sollte daher zunächst dringend an der Qualität der Volltextverlinkungen und der Benutzeroberfläche gearbeitet werden.

Die vorhandenen Volltext-Links für Treffer aus den verschiedenen Datenbanken und Quellen sollten von den Mitarbeitern oder studentischen Hilfskräften der Bibliothek regelmäßig stichprobenartig auf ihre korrekte Funktion überprüft werden. Eine weitere Möglichkeit wäre, die Bibliotheksnutzer hier mit einzubinden: In der Vollanzeige jedes Treffers könnte ein Link *Defekten Zugang melden* eingebaut werden, mit dem die Nutzer unkompliziert und ohne große Hürde defekte Verlinkungen bzw. Links ohne hinterlegten Volltext melden können. Dadurch wird den Nutzern auch das Gefühl gegeben, nicht mit dem Problem alleine gelassen zu werden. Das Überprüfen der Zugänge und das Melden der Fehler an den Anbieter EBSCO ist natürlich für die Bib-

liotheksmitarbeiter eine große zeitliche Belastung. Optimalerweise sollte EBSCO selbstständig dafür sorgen, dass sein kostenpflichtiges Produkt und alle Verlinkungen fehlerfrei funktionieren.

Abgesehen von defekten Links bemängelten die Mitarbeiter grundsätzlich die Darstellung der Links und Buttons als unübersichtlich und auch in der Nutzerbefragung wurde der Punkt „Es ist gut verständlich, wie man zu den einzelnen Medien aus den Suchergebnissen gelangt (z.B. am Regal, über Online-Zugriff oder über eine Magazinbestellung)“ schlechter bewertet als alle anderen Aspekte zum OPACplus. Daher ist zu überlegen, ob zusätzlich zur Korrektur defekter Links die Verfügbarkeitsinformationen in der Ergebnisliste grundsätzlich auf eine andere Art und Weise präsentiert werden müssen. Abb. 24 zeigt – zusammengeschnitten aus mehreren Screenshots von Trefferlisten – verschiedene der derzeit vorhandenen Optionen, um zu einem Medium zu gelangen. Wie zu erkennen ist, gibt es hier eine Vielzahl an unterschiedlichen Anzeigen, Links und Buttons. Bei einigen Treffern gibt es gar keine weiterführenden Links oder Buttons (siehe unterstes Beispiel in Abb. 24). Problematisch ist aus Usability-Sicht auch, dass die Buttons nicht einheitlich gestaltet sind und nicht den anderen Buttons der Nutzeroberfläche, wie dem *Suchen*-Button, entsprechen. Dadurch sind sie womöglich nicht als solche erkennbar.

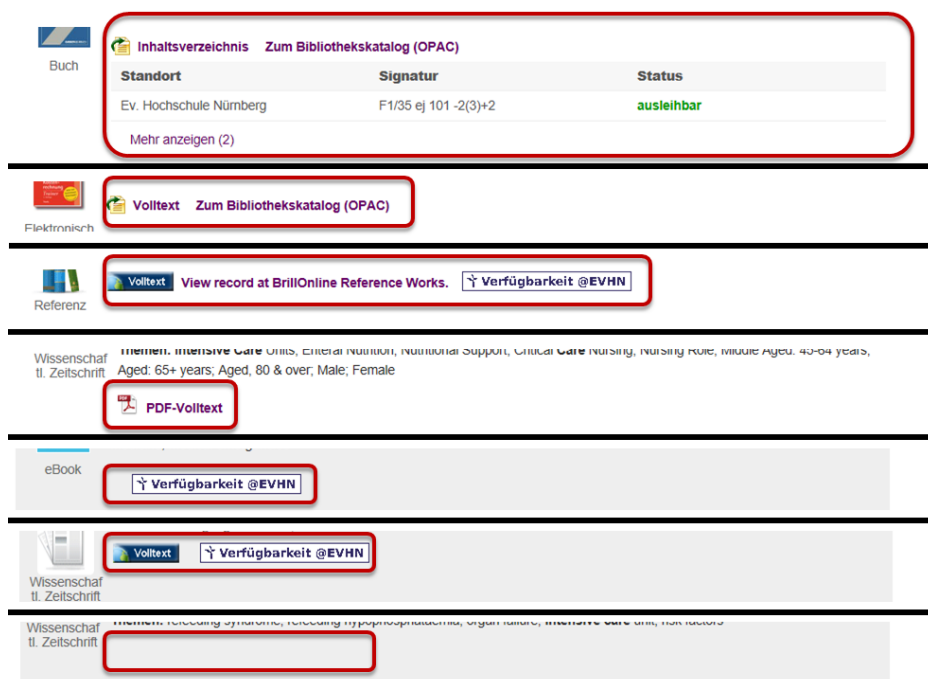


Abbildung 24: Bisherige Links und Buttons für den Zugang zu Medien im OPACplus (Zusammenschnitt aus mehreren Screenshots von Trefferlisten; rote Markierung durch den Verfasser)

In Anhang D wird eine vom Verfasser erstellte neue Variante für die Verfügbarkeitsanzeige dargestellt. Durch Farben und Icons wird der momentane Status des Mediums direkt ersichtlich. In einer Box befinden sich einheitlich die Handlungsoptionen bzw. -anweisungen für den Nutzer, wie er zu dem Medium gelangen kann. Die Informationen sind in einer allgemeinverständlichen Sprache verfasst und verzichten auf bibliothekarische Fachbegriffe wie *Volltext*, *Präsenznutzung* oder *Freihandbereich*. Eine solche neue Darstellung ist natürlich ein eher langfristig zu erreichendes Ziel, das größere Änderungen des Herstellers EBSCO am Produkt EDS bedürfte. Auch für

weitere Verbesserungen an der Übersichtlichkeit der gesamten Nutzeroberfläche wäre der Hersteller EBSCO zuständig.

Als kurzfristig leichter umsetzbare Maßnahmen sollten aber zumindest sämtliche Volltext-Links einheitlich gestaltet werden sowie der Button „Zum Bibliothekskatalog (OPAC)“ mit einer funktionaleren Benennung versehen werden, da für den ungeübten Nutzer derzeit vermutlich unklar ist, aus welchem Grund man diesen Link anklicken sollte. Eine mögliche Formulierung wäre z.B. „Magazinbestellungen/Vorbestellungen (OPAC)“. Zusätzlich sollten die Benutzerdialoge der Verfügbarkeitsrecherche mittels Link Resolver und vor allem die Weiterleitung zur Fernleihe im Katalog des Bibliotheksverbundes Bayern kritisch auf ihre Verständlichkeit hin überprüft werden.

Auch weitere Teile der Nutzeroberfläche bieten nach Ansicht des Verfassers Potenzial für eine Überarbeitung. Während sich der EDS zwar vom Grundprinzip an andere kommerzielle Webangebote anlehnt, erreicht er doch nicht die Usability von Angeboten wie Google oder Amazon. In vielen Details unterscheidet sich ein RDS auch grundsätzlich von Suchmaschinen wie Google. Insbesondere hat ein RDS verschiedene Suchebenen, z.B. eine Suche nur in den verfügbaren Beständen der Bibliothek oder darüber hinaus, sowie verschiedene Arten der Zugänge zu den Medien. Google kennt solche Prinzipien nicht; es verzeichnet Inhalte, die für den Nutzer alle direkt verfügbar sind. Daher ist nicht davon auszugehen, dass bibliotheksunerfahrene Nutzer das Prinzip eines RDS direkt vollständig erfassen. Da einige Nutzer in der Online-Befragung angaben, nicht zu wissen, für welche Recherchezwecke man den OPACplus einsetzen kann, ist Ihnen möglicherweise gar nicht bekannt, dass man mit diesem im Gegensatz zum OPAC über die Bestände der Bibliothek hinaus recherchieren kann sowie einzelne Aufsätze finden kann.

Zu diesem Thema empfiehlt sich ein Blick über den Tellerrand zu Software außerhalb des bibliothekarischen Universums. In Apps für Betriebssysteme wie Android oder Windows 10 ist es inzwischen vielfach verbreitet, dass kurze Infoboxen und Tutorials angezeigt werden. Zwei Beispiele aus der Android-App *DB Navigator* der Deutschen Bahn sowie der Windows-App *Fotos* von Microsoft finden sich in Abb. 25. Diese Hersteller haben erkannt, dass sich nicht alle Funktionen sofort intuitiv erschließen, andererseits aber versteckt platzierte und langatmig formulierte Hilfetexte von kaum jemandem gelesen werden. Daher setzen sie auf kurze und grafisch attraktiv aufbereitete Informationshäppchen, um die Nutzer auf wichtige Funktionen hinzuweisen.

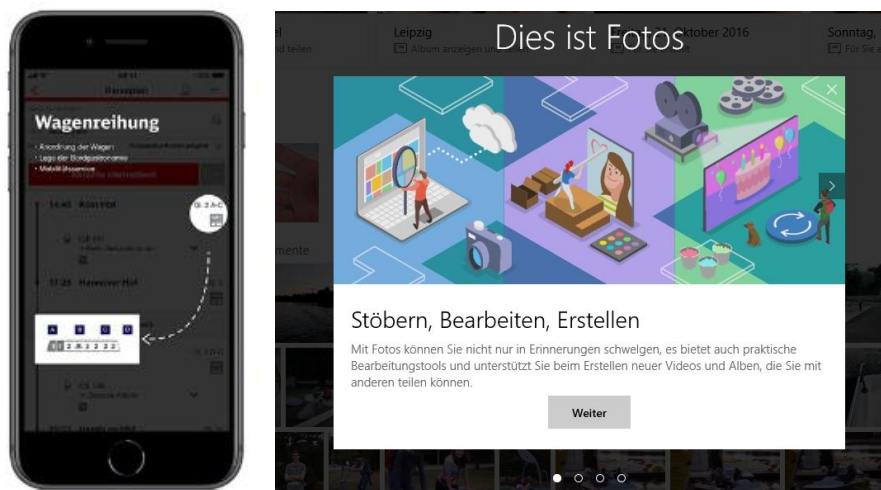


Abbildung 25: Screenshots von Tutorials aus den Apps *DB Navigator* (Android) sowie *Fotos* (Windows 10)<sup>122</sup>

In ähnlicher Form ließe sich auch für den OPACplus ein kurzes Tutorial entwerfen, das auf einige wenige wichtige Prinzipien wie die Facetten zur Einschränkung, den Zugang zu den Medien oder die Auswahl des Suchraumes eingeht. Zusätzlich könnte das Tutorial als Einstieg auch Informationen bereitstellen, was der OPACplus überhaupt ist und wofür man ihn nutzen kann (siehe auch folgendes Kapitel 6.2).

Da die Facetten zur Einschränkung der Treffermenge bisher vergleichsweise selten genutzt wurden, sollte auch bei diesen über Änderungen nachgedacht werden. Standardmäßig sind sie eingeklappt dargestellt (siehe Abb. 26). Außerdem sind sie in einer unauffälligen, hellgrauen Farbgebung gehalten. Es ist zu überlegen, ob man sie auffälliger gestaltet oder bereits standardmäßig ausklappt. Eventuell hängt die niedrige Nutzung aber auch damit zusammen, dass die Facetten nur bedingt sinnvoll eingesetzt werden können. Wie in Kapitel 2 erläutert, funktionieren Facetten in RDS aufgrund der heterogenen Metadaten in der Regel nicht zuverlässig. Dies ist auch im OPACplus der Fall. Beispielsweise gibt es bei *Quellentypen* für Nutzer mutmaßlich verwirrende und sich doppelnde Bezeichnungen wie *E-Book* sowie *Elektronische Ressource*, wobei sich auch hinter *Elektronische Ressource* meist klassische E-Books verbergen. Außerdem ist die Auswahl der angebotenen Facetten gering, es ist z.B. keine Einschränkung nach Fachgebiet möglich. Die Funktionsweise der Facetten kann aber derzeit vermutlich nur von EBSCO geändert werden. Laut Wiesenmüller wäre hier eine verstärkte Zusammenarbeit mit den Anbietern notwendig, damit Bibliotheken selbst die Metadaten verbessern können.<sup>123</sup> Hier hat die kleine Bibliothek der EVHN derzeit vermutlich wenig Handlungsspielraum.

<sup>122</sup> Abb. entnommen aus: Deutsche Bahn AG (2018): *DB Navigator* [elektronische Quelle] sowie aus einem Screenshot der Windows-App *Fotos* der Microsoft Corporation

<sup>123</sup> Vgl. Wiesenmüller, H.; Hinrichs, I. (2017): *Computerunterstützte Inhaltserschließung*, S. 95.



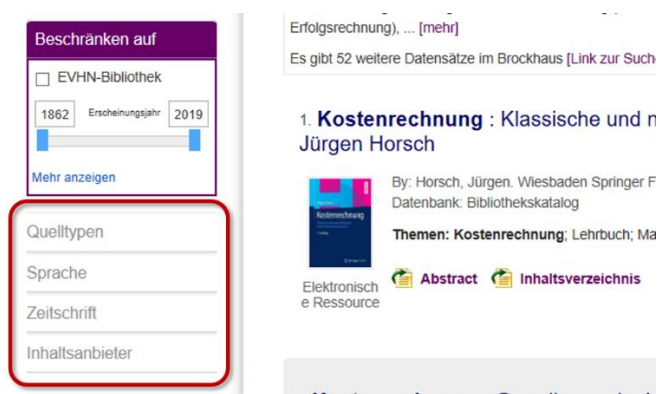


Abbildung 26: Unscheinbare Darstellung der Facetten *Quelltypen*, *Sprache*, *Zeitschrift* und *Inhaltsanbieter* (rote Markierung durch den Verfasser)

## 6.2 Marketingstrategie zur Einbindung und Bewerbung des OPACplus

Nachdem einige Verbesserungen an der Nutzeroberfläche sowie der Zuverlässigkeit der Volltextlinks vorgenommen wurden, muss auch überlegt werden, wie der OPACplus besser im Gefüge der verschiedenen Rechercheinstrumente positioniert werden kann und wie seine Vorteile besser beworben werden können. Es ist entscheidend, dass die wichtigsten Nutzungsprobleme bereits vor diesen weiteren Schritten behoben wurden, damit durch Marketingmaßnahmen geweckte Erwartungen der Nutzer nicht durch zahlreiche nicht funktionierende Links o.ä. enttäuscht werden.

Die Bibliothek hatte sich zu diesem Thema durchaus bereits Gedanken gemacht und den Start des OPACplus mit Plakaten, Informationsflyern und einer Informations-Mail an Lehrende und Mitarbeiter begleitet. Diese Maßnahmen brachten jedoch noch nicht den gewünschten Erfolg. Es wird daher vorgeschlagen, noch deutlich umfassendere und strategisch geplante Marketing- und Kommunikationsmaßnahmen zu ergreifen. Ausführliche Erfahrungsberichte zur Erarbeitung einer Marketingstrategie für einen RDS bieten z.B. Hölischer und Lang für die Fraunhofer-Bibliotheken<sup>124</sup>, Thorpe und Bowman für die Indiana University Kokomo<sup>125</sup> oder Mintz für die American University<sup>126</sup>. Vor allem Hölischer und Lang beschreiben ein sehr strukturiertes und managerorientiertes Vorgehen. Sie betonen, dass unterschiedliche Kommunikationsmaßnahmen „umfassend aufeinander abzustimmen“<sup>127</sup> sind, um so ein „einheitliches Erscheinungsbild“<sup>128</sup> zu schaffen. Es sei außerdem wichtig, „neben initiiierenden auch permanente Maßnahmen“<sup>129</sup> umzusetzen, damit die Marketingbotschaften auch dauerhaft ihre Wirkung behalten. Als konkrete Maßnahmen an den Fraunhofer-Bibliotheken wurden z.B. Schulungen, Tutorials, ein Artikel in

<sup>124</sup> Vgl. Hölischer, K.; Lang, C. (2013): Was kann eLib?.

<sup>125</sup> Vgl. Thorpe, A.; Bowman, H. (2013): Promoting Discovery.

<sup>126</sup> Vgl. Mintz, M. (2012): Introducing Discovery Systems to academic user communities.

<sup>127</sup> Hölischer, K.; Lang, C. (2013): Was kann eLib?, S. 41.

<sup>128</sup> ebd., S. 41.

<sup>129</sup> ebd., S. 41.

der Mitarbeiterzeitung, FAQs, Flyer, eine Kick-off-Veranstaltung und Give-aways (Buttons, Lesezeichen und Schlüsselclips) eingesetzt. Außerdem wurden ein Slogan und eine Bildmarke für das neue System entwickelt.<sup>130</sup>

Natürlich hat die kleine Bibliothek der EVHN deutlich beschränkere Kapazitäten als z.B. die Fraunhofer-Bibliotheken und kann keine derart umfangreiche Kampagne durchführen, trotzdem können sicherlich einige strategische Ansätze aus den genannten Literaturbeispielen übernommen werden. Vor allem die Abstimmung verschiedener Maßnahmen war an der Bibliothek der EVHN nur eingeschränkt vorhanden. Während Besucher in den Bibliotheksräumen recht detaillierte Informationen in Form von Flyern erhalten konnten, waren die Informationen aus den Flyern auf der Website größtenteils nicht zu finden. In den Schulungen erhielten Nutzer dann möglicherweise wieder andere, nicht mit den übrigen Maßnahmen abgestimmte Botschaften.

Als Ziel der weiteren Maßnahmen an der EVHN könnte festgelegt werden, dass die Nutzer besser darüber informiert sind, auf welche Arten und für welche Zwecke sie den OPACplus einsetzen können und sich somit in geeigneten Recheresituationen bewusst für diesen entscheiden können. Dieser Wunsch wurde in der Mitarbeiterfokusgruppe deutlich. Als Werbebotschaft könnte z.B. festgelegt werden, dass der OPACplus mit nur einer Suche deutlich mehr Inhalte durchsucht als der alte OPAC und somit eine schnellere Recherche ermöglicht, dass er so einfach zu bedienen ist wie eine Suchmaschine, dass er zahlreiche wissenschaftliche Dokumente durchsucht, die man bei Google nicht finden kann oder dass er einem hilft, zahlreiche neue Quellen zu entdecken, die man bisher vielleicht noch nicht kannte. Dies sind natürlich nur erste Anregungen; die genauen Botschaften und Inhalte einer Marketingkampagne müssten noch von der Bibliothek entwickelt werden. Insbesondere wäre zu überlegen, inwiefern man die verschiedenen Nutzergruppen wie Studierende und Lehrende unterschiedlich ansprechen muss. Neben bereits verwendeten Werbeträgern wie Plakaten und Flyern könnten z.B. auch Give-aways eingesetzt werden oder ein Artikel im Informationsblatt *CAMPUS* der Hochschule platziert werden.

Eine Abgrenzung der verschiedenen Tools in Informationsmaterialien wie Flyern und der Website könnte in grafischer Form erfolgen. Hier kann man sich an der UB Leipzig orientieren, die die Inhalte ihres Katalogs durch verschiedene Kreise visualisiert (siehe Abb. 27). Durch solche sich überlagernden Kreise in verschiedenen Größen könnte man gut verdeutlichen, dass der OPACplus die Inhalte aus dem OPAC und einiger wichtiger Datenbanken sowie weitere Internetquellen in sich vereint und somit einen deutlich größeren Suchraum bietet. Dadurch wird den Nutzern möglicherweise klarer, für welche Zwecke sie den OPACplus einsetzen können. Bei der Formulierung der Texte sollte darauf geachtet werden, möglichst wenige bibliothekarische Fachbegriffe einzusetzen. Zumindest über einen weiterführenden Link sollten auf der Website der Bibliothek auch Informationen darüber verfügbar sein, welche Datenbanken der OPACplus im Einzelnen enthält oder nicht enthält.

---

<sup>130</sup> Vgl. Hölscher, K.; Lang, C. (2013): Was kann eLib?, S. 45-53.

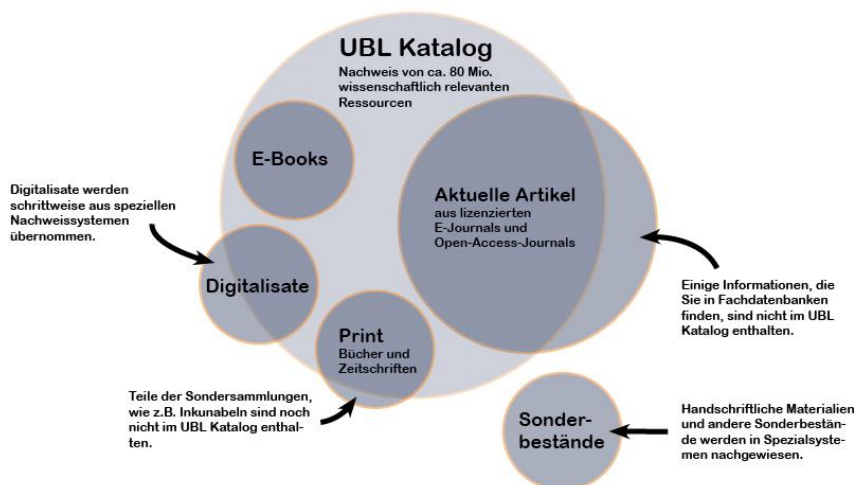


Abbildung 27: Grafische Darstellung des Kataloginhalts auf der Website der UB Leipzig<sup>131</sup>

Der Verfasser schlägt vor, den OPACplus überall als erstes Tool zu nennen und z.B. als „Einstiegspunkt in die Recherche“ zu empfehlen, da er den umfassendsten Suchraum bietet. Personen, die sich nicht mit der bibliothekarischen Recherche auseinandersetzen möchten und die Hinweise zur Abgrenzung der Tools gar nicht erst lesen, gelangen dadurch zumindest zu einem Instrument, in dem sie auch ohne Vorwissen relativ vielfältige Inhalte finden können. Wer präzisere Anfragen und weitergehende Literatur benötigt, kann dann anschließend auf OPAC und Datenbanken verwiesen werden.

Auch in den Schulungen könnte der OPACplus anstelle von Google Scholar als erstes Tool genannt werden. Da man mit den Schulungen einen großen Teil der Studierenden erreicht und dabei direkt mit diesen interagieren kann, kommt ihnen eine hohe Bedeutung zu. In den Schulungen könnte auch verstärkt auf die Nutzung der Facetten sowie in diesem Zusammenhang auch auf verschiedene Medienarten und deren Unterscheidung eingegangen werden.

Essenziell ist, dass die Informationen und Werbebotschaften über alle Kanäle wie Plakate, Flyer, Website sowie Schulungen hinweg aufeinander abgestimmt sind. Auch die Mitarbeiter und studentischen Hilfskräfte müssen in persönlichen Beratungsgesprächen einheitliche Botschaften vermitteln.

### 6.3 Einbeziehung der Mitarbeiter

Aus der Auswertung der Fokusgruppe wurde ersichtlich, dass die Mitarbeiter teils noch einige Vorbehalte gegenüber dem OPACplus haben und sehr gerne mit dem OPAC arbeiten. Die große Zufriedenheit mit dem OPAC senkt vermutlich den Willen, sich mit einem neuen Tool auseinanderzusetzen. Der Blick sollte daher nicht nur auf die Nutzer gerichtet werden, sondern auch auf die Mitarbeiter. Da der OPACplus noch fehlerbehaftet ist und nicht so vorhersehbar und „per-

<sup>131</sup> Abb. entnommen aus: Universitätsbibliothek Leipzig (o.J.): Recherche im Katalog [elektronische Quelle].

fekt“ arbeitet wie ein OPAC mit seinem Suchprinzip des exact match, ist es nicht allzu verwunderlich, dass bei den Mitarbeitern noch Vorbehalte und Unsicherheiten vorherrschen. Ähnliche Erfahrungen wurden auch in anderen Bibliotheken gemacht. Dahl und MacDonald sehen RDS als „disruptive technolog[y]“<sup>132</sup> an und führen aus: „Discovery tools have the potential to disrupt the workflows and established practices of libraries, which can lead to resistance in their use“<sup>133</sup>. Sie stellten bei ihren Untersuchungen an Bibliotheken in Maryland fest: „The lack of a polished product can leave library staff feeling unsure about their ability to deliver consistent, stable services to users.“<sup>134</sup> Sie empfehlen daher, Methoden des Change Management wie z.B. das *Improvisational Model of Change Management* von Orlikowski und Hofman (1997) anzuwenden.<sup>135</sup> Es wäre aber sicherlich z.B. schon hilfreich, wenn alle Mitarbeiter konkret aufschreiben, welche Meinung sie zum OPACplus haben und was sie an ihm stört, um somit auch mögliche auf den ersten Blick nicht erkennbare Hinderungsgründe sichtbar zu machen. Diese Erkenntnisse sollten anschließend gemeinsam im Team besprochen werden, um nach Lösungen für die Probleme zu suchen.

#### 6.4 Überlegungen zu längerfristigen Zielen

Auch mit den genannten Maßnahmen lassen sich nicht alle aus den Untersuchungen zu Tage getretenen Probleme lösen. Ein großes Dilemma bleibt bestehen: Bibliotheksnutzer müssen sich nach wie vor zwischen OPAC, OPACplus und Datenbanken entscheiden. Auch wenn man die Unterschiede der Tools durch eine Marketingkampagne noch so gut erklärt, wird man damit wohl nicht bei allen Nutzern Klarheit schaffen können und die Situation bleibt letztendlich unkomfortabel. Wenn die Bibliothek den OPACplus also behalten möchte, sollte es nach Meinung des Verfassers das längerfristige Ziel sein, diesen zum Hauptrecherchetooll der Bibliothek auszubauen und anschließend entsprechend zu vermarkten. Der OPAC kann zwar bestehen bleiben, sollte aber nicht mehr prominent beworben oder in Informationsmaterialien erwähnt werden. Der Grundgedanke für die Entwicklung von RDS war, ein One-Stop-Shop für den Zugang zu allen Angeboten der Bibliothek zu sein. Nur durch eine solche Positionierung als zentrales Tool kann ein RDS sein volles Potenzial ausspielen, wie z.B. die Möglichkeit der Konzentration auf neue Themen in Schulungen, da den Nutzern nicht mehr die Auswahl und Bedienung vieler verschiedener Tools erklärt werden muss. In diesem Zusammenhang kritisiert auch Bartlakowski von der Hochschule Osnabrück, dass RDS häufig nur „als Zusatzangebot, als ‚KatalogPlus‘“<sup>136</sup> vermarktet würden und man damit nicht die Bedürfnisse der Nutzer erfülle.

---

<sup>132</sup> Dahl, D.; MacDonald, P. (2012): Implementation and acceptance of a discovery tool, S. 368.

<sup>133</sup> ebd., S. 366.

<sup>134</sup> ebd., S. 377.

<sup>135</sup> Vgl. ebd., S. 379.

<sup>136</sup> Bartlakowski, K. (2015): Make the library really look more like google, S. 648.

Wie mehrfach erwähnt, erfüllen RDS derzeit noch nicht alle Erwartungen. Möglicherweise macht das Produkt EDS aber in naher Zukunft weitere Entwicklungsschritte, so dass auch bisher vermisste Funktionalitäten integriert werden können. In der EDS-Implementierung an der Hochschule Osnabrück wurden z.B. Links zum Vormerken direkt in die Nutzeroberfläche eingebaut.<sup>137</sup> Letztendlich leiten diese zwar auch nur zum OPAC der Bibliothek weiter, aber dies ist schon ein kleiner Fortschritt. Auch für andere Funktionen kann der EDS der Hochschule Osnabrück als Vorbild betrachtet werden. Für bestimmte Suchbegriffe schlägt der EDS dort automatisch in einer Infobox weiterführende Datenbanken vor, die nicht im Index enthalten sind. Suchbegriffe zum Thema *Pflege* führen z.B. zum Hinweis auf die Datenbank *CareLit*. Durch solche Maßnahmen könnte auch der OPACplus der EVHN noch stärker zu einem zentralen Einstiegspunkt ausgebaut werden, von dem aus man tatsächlich zu allen Quellen der Bibliothek gelangen kann, wenn auch teils über Umwege.

Aber auch mit der Positionierung des OPACplus als Haupttool wären noch nicht alle Probleme gelöst, da der EDS wohl auch in Zukunft keine Funktionen wie Verwaltung des Bibliothekskontos für die Nutzer erhalten wird. Der Wunsch der Mitarbeiter, nach einem Tool, das die Vorteile von OPAC und OPACplus kombiniert, bliebe unerfüllt. Zur Erreichung dieses Ziels bliebe derzeit nur der Umstieg auf ein anderes Bibliothekssystem und ein anderes RDS wie z.B. Primo mit seiner 2016 neu eingeführten Nutzeroberfläche<sup>138</sup>, wie sie z.B. an der Bibliothek der FU Berlin implementiert ist.<sup>139</sup> Primo bietet eine vollständige Integration von Funktionen wie Benutzerkonto, Gebührenanzeige oder Vormerkungen in die Nutzeroberfläche und bietet ein responsives Design, das aktuellen Weboberflächen entspricht. Zumindest die Nutzeroberfläche betreffend ist Primo damit nach Ansicht des Verfassers das derzeit ausgereifteste RDS auf dem Markt. Wie es sich jedoch hinsichtlich des Suchindex und des Relevanzrankings verhält, kann an dieser Stelle nicht erörtert werden; es ist natürlich nicht unwahrscheinlich, dass die Einführung eines anderen RDS wieder neue Probleme mit sich bringt. Eine weitere Möglichkeit wäre auch der Umstieg auf ein Open-Source-Produkt wie VuFind, wobei vermutlich die Kapazitäten für eine eigenständige Implementierung und Anpassung an der Bibliothek der EVHN nicht vorhanden sind. Zusammenfassend lässt sich sagen, dass eine perfekte Lösung, die sämtlichen Anforderungen gerecht wird, mit den derzeit verfügbaren Produkten wohl nicht zu erreichen ist.

Die in diesem Kapitel genannten Vorschläge können natürlich nur erste Anregungen sein. Letztendlich liegt es an der Bibliothek der EVHN, für sie sinnvolle Schritte auszuwählen. Diese müssten dann in einem Gesamtkonzept weiterentwickelt und umgesetzt werden. Es müsste auch evaluiert werden, inwiefern neue Maßnahmen tatsächlich ihr Ziel erreichen.

---

<sup>137</sup> Vgl. Hochschule Osnabrück (o.J.): Bibliothek Hochschule Osnabrück [elektronische Quelle].

<sup>138</sup> Vgl. Ex Libris (2016): Ex Libris Primo Release: August 2016 [elektronische Quelle].

<sup>139</sup> Vgl. Universitätsbibliothek der Freien Universität Berlin (o.J.): Bibliotheksportal Primo [elektronische Quelle].

## 7 Zusammenfassung und Ausblick

Die Bibliothek der EVHN hat auf veränderte Nutzergewohnheiten und die aktuellen Entwicklungen im Bibliotheksbereich reagiert, indem sie ihren Nutzern neben den klassischen Rechercheinstrumenten OPAC und Datenbanken seit Anfang des Jahres 2017 mit dem OPACplus auch ein RDS zur Verfügung stellt. Nun sollten die verschiedenen Tools und deren Zusammenspiel aus Nutzersicht evaluiert werden. Eine Antwort auf die Forschungsfrage, wie sich die Recherchesituation an der Bibliothek der EVHN für die Nutzer darstellt, wie die verschiedenen Tools wahrgenommen und genutzt werden und wie das Zusammenspiel funktioniert, lässt sich wie folgt zusammenfassen:

Die Wahrnehmung und Nutzung der verschiedenen Instrumente ist nicht für die gesamte Nutzerschaft einheitlich, sondern muss differenziert betrachtet werden. Für einen Teil der Nutzer stellen sich die Tools eher verwirrend dar bzw. es besteht zumindest eine gewisse Unsicherheit, wofür man welches Tool verwenden kann und wie man die Hochschulbibliothek „richtig“ und sinnvoll nutzt. Die Verwendung der Recherchertools und bereits vermeintlich einfache Aufgaben wie das Auffinden eines Buches über die Signatur können bei manchen Nutzern zu Problemen führen. Hierbei handelt es sich vermutlich hauptsächlich um Personen, die allgemein kaum Erfahrung mit der Nutzung von Bibliotheken haben. Andere Teile der Nutzerschaft kommen gut zurecht: sie nutzen alle angebotenen Tools wie Datenbanken, OPAC und OPACplus und entleihen Bücher, laden E-Medien herunter und geben Bestellungen über die Fernleihe auf. Dies trifft nicht nur auf die meisten Mitarbeiter und Lehrenden zu, sondern auch auf zahlreiche Studierende. In Details bestehen dann aber gelegentlich Unzufriedenheiten wie z.B. mit technischen Fehlfunktionen der Rechercheinstrumente oder nicht funktionierenden E-Medien. Trotzdem ist die Gesamtzufriedenheit der Nutzer mit den angebotenen Rechercheinstrumenten hoch. Das zentrale Tool ist für die meisten der OPAC; in der Wahrnehmung des neuen OPACplus scheint es bei Teilen der Nutzer noch Probleme zu geben und er scheint insgesamt noch keine großen Wirkungen hinterlassen zu haben, da er noch nicht optimal in die Abläufe der Bibliothek integriert ist. Auch der Zweck von Datenbanken ist nicht allen Nutzern klar. Aufgrund der zahlreichen verschiedenen Datenbanken konnten im Rahmen dieser Arbeit allerdings nur wenige Erkenntnisse zu diesen gewonnen werden.

Durch die Ergebnisse der Untersuchungen und die ausgesprochenen Empfehlungen steht der Bibliothek der EVHN nun eine Palette von Handlungsoptionen zur Verfügung, um die Rechercheinstrumente sowie die Information und Schulung über diese weiter zu verbessern, vor allem was den OPACplus betrifft. An einigen Stellen müssen allerdings Kompromisse eingegangen werden, da mit den derzeit verfügbaren Instrumenten nicht alle Probleme gelöst werden können.

Die Ziele dieser Arbeit konnten somit erreicht werden. Die Kombination verschiedener wissenschaftlicher Methoden hat sich als gut geeignet erwiesen, um die gewünschten Informationen zu erheben und das Thema der Arbeit aus verschiedenen Perspektiven zu beleuchten. Im Detail hätten allerdings noch einige Punkte verbessert werden können. So hätte man z.B. bei der Nutzerbefragung nicht nur nach Problemen, sondern auch nach positiven Aspekten zu den einzel-

nen Tools fragen können. Im Vorfeld der Fokusgruppe hätte man zudem die Mitarbeiter etwas stärker über die geplanten Themen informieren können. Dadurch hätten sich diese schon einige Praxisbeispiele zurechtlegen können, um die Fokusgruppe noch ergiebiger zu machen. Grundsätzlich waren die durchgeführten Untersuchungen nicht vollständig repräsentativ und konnten nicht sämtliche Aspekte der Nutzerrecherche an der Bibliothek der EVHN darstellen. Für die Zukunft wären sicherlich eine Betrachtung von Suchanfragen mittels Logfile-Analyse oder eine Beobachtung von Nutzern bei der Durchführung bestimmter Rechercheaufgaben, z.B. mit der Think-Aloud-Methode, sehr ergiebig. Dadurch könnte man mehr darüber erfahren, wie die Bibliotheksnutzer tatsächlich bei der Recherche vorgehen und mit den Tools interagieren.

Die durch diese Arbeit gewonnenen Erkenntnisse beziehen sich zwar stark auf die konkreten Gegebenheiten an der Bibliothek der EVHN, viele der aufgeworfenen Fragen, z.B. zur Integration eines RDS in die bestehenden Abläufe, treten aber sicherlich auch an zahlreichen anderen Bibliotheken auf, so dass auch diese von den Ergebnissen und Empfehlungen profitieren können. Das Thema der Verbesserung der Nutzerrecherche bleibt für die gesamte Bibliotheksbranche eine zentrale Zukunftsfrage. Es ist äußerst wichtig, dass sich Bibliotheken weiterhin mit der Frage der Weiterentwicklung von Rechercheinstrumenten beschäftigen, um dauerhaft relevant und konkurrenzfähig zu bleiben, denn die Rechercheinstrumente sind das Eingangstor zu den zahlreichen Beständen und dem gesammelten Wissen der Bibliotheken.

## Anhang A: Fragebogen für die Nutzerbefragung

Dieser Fragebogen wurde für die Nutzerbefragung in Form einer Online-Umfrage eingesetzt. Aus Gründen der Übersichtlichkeit wird er nicht im Originallayout dargestellt, sondern innerhalb des Dokumentlayouts wiedergegeben. Eine Trennlinie bedeutet, dass an der entsprechenden Stelle im Originallayout ein Wechsel auf eine neue Seite im Browser stattfand. Die Hinweise in orangener und roter Farbe waren im Fragebogen nicht enthalten, sondern dienen der Erläuterung für die Leser dieser Arbeit.

---

### Suchen und Finden - Recherche an der Bibliothek der EVHN

#### Ihre Meinung zählt!

In der folgenden Befragung geht es um Ihre Erfahrungen und Ansichten zum Thema Recherche und zu den verschiedenen Recherchertools wie z.B. dem Online-Katalog (OPAC) an der Bibliothek der EVHN. Die Bearbeitung dauert **nur ca. fünf bis zehn Minuten**.

Die Ergebnisse werden im Rahmen einer Bachelorarbeit an der Hochschule der Medien Stuttgart ausgewertet.

Als kleines Dankeschön für Ihre Beteiligung können Sie nach Abschluss der Umfrage an einer **Verlosung** teilnehmen, bei der Sie drei Amazon-Gutscheine im Wert von je 20 € gewinnen können.

#### Kontakt für Rückfragen:

Jaakko Kneissl

Studiengang Bibliotheks- und Informationsmanagement, Hochschule der Medien Stuttgart  
jk155@hdm-stuttgart.de

---

### Wie oft recherchieren Sie in der Regel in den Beständen und Angeboten der Bibliothek der EVHN, also z.B. im Online-Katalog (OPAC) oder im OPACplus?

Es ist sowohl die Nutzung vor Ort als auch über das Internet gemeint. **[PFLICHTFRAGE]**

- Täglich oder fast täglich
- Einmal bis einige Male in der Woche
- Einmal bis einige Male im Monat
- Seltener als einmal im Monat
- Nie

### Welche der folgenden Möglichkeiten haben Sie selbst bereits für Recherchen im Rahmen Ihres Studiums bzw. Ihrer wissenschaftlichen Tätigkeit genutzt? **[PFLICHTFRAGE]**

Sie können mehrere Antworten auswählen.

Falls Sie nicht sicher sind, was mit den einzelnen Tools wie „OPAC“ gemeint ist, klicken Sie bitte auf das Fragezeichen oben rechts. Dort erhalten Sie eine kurze Erklärung.



- OPAC (Online-Katalog) der EVHN
- OPACplus der EVHN
- (Fach-)datenbanken (z.B. WISO, CINAHL oder Fachportal Pädagogik/FIS Bildung)
- Internet-Suchmaschinen (z.B. Google)
- Spezialsuchmaschinen (z.B. Google Scholar)
- Online-Kataloge anderer Bibliotheken/überregionale Kataloge (z.B. Gateway Bayern)
- Buchhandelsportale (z.B. Amazon.de)
- Direkt am Regal gestöbert ohne Recherche am Computer
- Weitere: \_\_\_\_\_
- Nichts davon

**Welches Tool nutzen Sie bei Ihren Recherchen (nach ihrer eigenen Schätzung) am häufigsten?**

- OPAC (Online-Katalog) der EVHN
- OPACplus der EVHN
- (Fach-)datenbanken (z.B. WISO, CINAHL oder Fachportal Pädagogik/FIS Bildung)
- Internet-Suchmaschinen (z.B. Google)
- Spezialsuchmaschinen (z.B. Google Scholar)
- Online-Kataloge anderer Bibliotheken/überregionale Kataloge (z.B. Gateway Bayern)
- Buchhandelsportale (z.B. Amazon.de)
- Anderes: \_\_\_\_\_
- Weiß nicht

**Welche der folgenden Tätigkeiten haben Sie bereits ausgeführt (bezogen auf die Bibliothek der EVHN)?**

Sie können mehrere Antworten auswählen.

- Ein gedrucktes Buch aus der Bibliothek entliehen
- Ein elektronisches Medium (z.B. E-Book, elektronischer Zeitschriftenaufsatz) abgerufen
- Eine Bestellung über die Fernleihe aufgegeben
- Nichts davon

---

**Überblick und Zusammenspiel der Recherchertools**

Im Folgenden geht es um die verschiedenen Recherchertools der Bibliothek der EVHN (d.h. OPAC, OPACplus und die verschiedenen (Fach-)datenbanken).

**In welchem Maße stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?**

Bitte bewerten Sie die Aussagen auf einer Skala von „voll und ganz“ bis „überhaupt nicht“. Wenn Sie eine Aussage nicht bewerten können oder möchten, wählen Sie bitte „keine Angabe“ aus.

	voll und ganz	überhaupt nicht	keine Angabe
--	---------------------	--------------------	-----------------

Ich weiß, für welche Recherchezwecke ich den Online-Katalog (OPAC) verwenden kann.	[Fünf Auswahlfelder]	
Ich weiß, für welche Recherchezwecke ich den OPACplus verwenden kann.		
Ich weiß, für welche Recherchezwecke ich (Fach-)datenbanken (z.B. WISO, CINAHL oder Fachportal Pädagogik) verwenden kann.		
Ich fühle mich sicher bei der Auswahl der verschiedenen Recherchertools.		
Insgesamt bin ich mit den Recherchemöglichkeiten, die die Bibliothek mir bietet, zufrieden.		

**Gibt es etwas, dass die Bibliothek verändern oder verbessern könnte, um Sie noch effektiver bei der Auswahl der Tools und beim Recherchieren zu unterstützen (z.B. bessere Hilfeseiten, mehr Schulungen o.ä.)?**

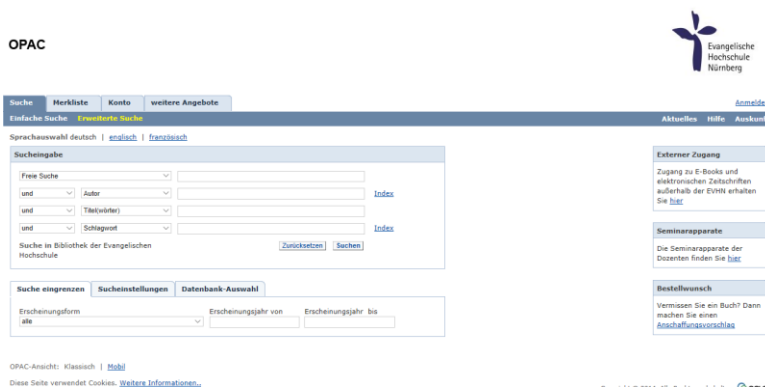
[Freitextfeld]

### OPAC (Online-Katalog)

→ Nur für Teilnehmer, die angegeben haben, den OPAC bereits genutzt zu haben

Bei den folgenden Fragen geht es um den Online-Katalog der Bibliothek (OPAC).

Unten sehen Sie eine Abbildung des OPAC als Erinnerungshilfe.



**In welchem Maße stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?**

Wenn Sie eine Aussage nicht bewerten können oder möchten, wählen Sie bitte „keine Angabe“ aus.

	voll und ganz	überhaupt nicht	keine Angabe
Der OPAC ist leicht zu bedienen.	[Fünf Auswahlfelder]		
Mit den Suchergebnissen, die ich im OPAC erhalte, bin ich in der Regel zufrieden.			
Die Reaktionsgeschwindigkeit des OPAC ist gut.			
Die verschiedenen Funktionen und Suchfelder sind klar und verständlich beschriftet.			
Es ist gut verständlich, wie man zu den einzelnen Medien aus den Suchergebnissen gelangt (z.B. am Regal, über Online-Zugriff oder über eine Magazinbestellung).			

**Sind bei Ihnen bei der Nutzung des OPAC schon einmal Probleme aufgetreten? Gibt es etwas, das Sie am OPAC verändern oder verbessern würden?**

*[Freitextfeld]*

**Welche Gesamtbewertung vergeben Sie für den OPAC?**

Wählen Sie eine Bewertung zwischen einem und fünf Sternen. Eine höhere Anzahl an Sternen bedeutet eine bessere Bewertung.



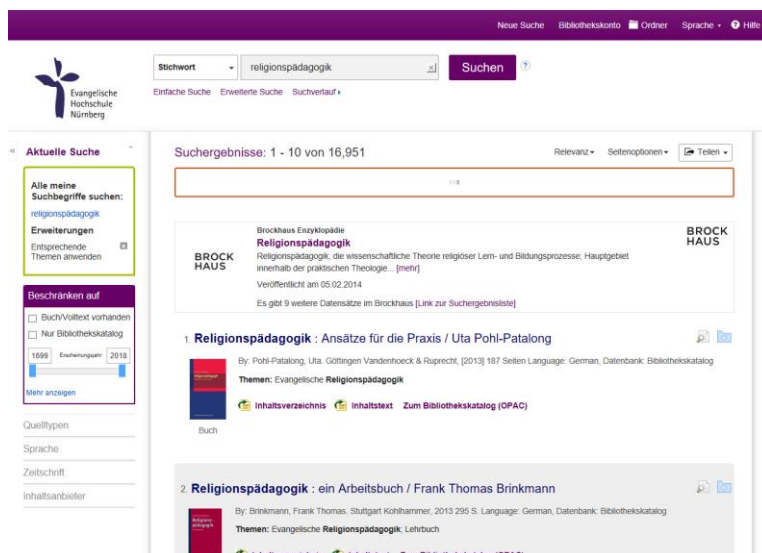

---

### **OPACplus (Bibliothekssuchmaschine)**

*→ Nur für Teilnehmer, die angegeben haben, den OPACplus bereits genutzt zu haben*

Bei den folgenden Fragen geht es um die neue Bibliothekssuchmaschine der EVHN (OPACplus).

Unten sehen Sie eine Abbildung des OPACplus als Erinnerungshilfe.



**In welchem Maße stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?**

Wenn Sie eine Aussage nicht bewerten können oder möchten, wählen Sie bitte „keine Angabe“ aus.

	voll und ganz	überhaupt nicht	keine Angabe
Der OPACplus ist leicht zu bedienen.	[Fünf Auswahlfelder]		
Mit den Suchergebnissen, die ich im OPACplus erhalte, bin ich in der Regel zufrieden.			
Die Reaktionsgeschwindigkeit des OPACplus ist gut.			
Die verschiedenen Funktionen und Suchfelder sind klar und verständlich beschriftet.			
Es ist gut verständlich, wie man zu den einzelnen Medien aus den Suchergebnissen gelangt (z.B. am Regal, über Online-Zugriff oder über eine Magazinbestellung).			
Ich empfinde den OPACplus als gelungene Verbesserung gegenüber den übrigen Recherche-tools (OPAC und (Fach-)datenbanken).			

**Welche der folgenden Funktionen des OPACplus haben Sie selbst bereits genutzt?**

Sie können mehrere Antworten auswählen.

- Erweiterte Suche
- Abrufen eines E-Books/elektronischen Zeitschriftenartikels über den „Volltext“-Button

- Nachträgliches Einschränken der Suchergebnisse über die linke Seitenleiste (z.B. nach Erscheinungsjahr, Quelltypen und Sprache)
- Prüfen, ob ein Medium an der Bibliothek verfügbar ist über den „Verfügbarkeit @ EVHN“-Button
- Nichts davon

**Sind bei Ihnen bei der Nutzung des OPACplus schon einmal Probleme aufgetreten? Gibt es etwas, das Sie am OPACplus verändern oder verbessern würden?**

*[Freitextfeld]*

**Welche Gesamtbewertung vergeben Sie für den OPACplus?**

Eine höhere Anzahl an Sternen bedeutet eine bessere Bewertung.



---

### **OPACplus: Nichtnutzung**

*→ nur für Teilnehmer, die angegeben haben, den OPACplus noch nicht genutzt zu haben*

**Aus welchen Gründen haben Sie den OPACplus noch nicht genutzt?**

Sie können mehrere Antworten auswählen.

- Ich wusste nicht, dass es den OPACplus gibt.
- Ich weiß nicht, welchen Mehrwert der OPACplus mir bietet.
- Ich habe den OPACplus bisher nicht benötigt, da mir die anderen Recherchertools ausreichen.
- Anderer Grund: \_\_\_\_\_

---

### **(Fach-)datenbanken**

*→ Nur für Teilnehmer, die angegeben haben, bereits Datenbanken genutzt zu haben*

Bei den folgenden Fragen geht es um die sog. (Fach-)datenbanken.

**Welche der folgenden Datenbanken haben Sie selbst schon für Recherchen im Rahmen Ihres Studiums bzw. Ihrer wissenschaftlichen Tätigkeit genutzt?**

Sie können mehrere Antworten auswählen.

Allgemeine Datenbanken:

- Brockhaus Online
- Statista

Sozialwissenschaften:

- Beck-online

- Fachportal Pädagogik/FIS Bildung
  - Juris
  - PsycINFO
  - PSYINDEX
  - SOLEX
  - WISO
- Gesundheit und Pflege:
- CareLit
  - CINAHL
  - Cochrane Library
  - GeroLit
  - PubMed
- Religionspädagogik/Theologie:
- IxTheo
  - Luthers Werke
  - RGG
  - RKE
  - WiBiLex
- 

## Nichtnutzung

→ nur für Teilnehmer, die angegeben haben, nie in den Beständen zu recherchieren

Sie haben angegeben, nie in den Beständen der Bibliothek der EVHN zu recherchieren.

### Aus welchen Gründen recherchieren Sie nicht in den Beständen der Bibliothek der EVHN?

Sie können mehrere Antworten auswählen.

- Ich kenne die Rechercheangebote der Bibliothek nicht.
- Ich brauche die Bibliothek aktuell nicht für mein Studium bzw. meine wissenschaftliche Tätigkeit.
- Ich habe schlechte Erfahrungen mit der Bibliothek gemacht.
- Anderer Grund: \_\_\_\_\_

Hier können Sie Ihre Gründe erläutern, wenn Sie möchten:

[Freitextfeld]

---

## Weitere Angaben

Sie haben es fast geschafft! Nun bitten wir Sie noch um einige kurze Angaben zu Ihrem Status, damit wir die Ergebnisse der Befragung besser einordnen können.

Bitte wählen Sie Ihren Status aus:

- Studierende(r) an der EVHN

- 
- Lehrende(r) an der EVHN
  - Sonstige(r) Mitarbeiter(in) der EVHN
  - Externe(r) Nutzer(in)/Anderes
  - Keine Angabe
- 

**Welchen Abschluss streben Sie derzeit an?** → *nur für Studierende an der EVHN*

- Bachelor
- Master
- Keine Angabe

**In welchem Fachsemester befinden Sie sich?** → *nur für Studierende an der EVHN*

- [Drop-Down-Menü bestehend aus der Option „Keine Angabe“ sowie den Semestern „1. Semester“ bis hin zu „7. Semester oder höher“]*

**Haben Sie schon einmal an einer Rechenschulung der Bibliothek der EVHN teilgenommen?** → *nur für Studierende an der EVHN*

- Ja
  - Nein
  - Weiß nicht
- 

**Gibt es sonst noch etwas, dass Sie uns zum Thema Recherchertools oder zu dieser Befragung mitteilen möchten? Wir freuen uns über jedes Feedback.**

*[Freitextfeld]*

---

**Danke!** Vielen Dank für Ihre Mitwirkung!

**Verlosung:**

Als kleines Dankeschön für Ihre Teilnahme haben Sie nun die Möglichkeit, an einer Verlosung teilzunehmen, bei der Sie die Chance haben, einen von drei Amazon-Gutscheinen im Wert von je 20 € zu gewinnen.

Klicken Sie dazu bitte auf den nachfolgenden Link. Dadurch wird eine neue Eingabemaske für Ihre E-Mail-Adresse geöffnet. Die E-Mail-Adresse dient ausschließlich zur Benachrichtigung des Gewinners und wird zu keinem Zeitpunkt mit Ihren Angaben im Fragebogen zusammengeführt.

[>> Zur Verlosung <<](#)

Falls Sie nicht an der Verlosung teilnehmen möchten, können Sie diese Seite nun schließen.

## Anhang B: Leitfaden für die Mitarbeiterbefragung

- Vielen Dank für Ihre Bereitschaft zur Teilnahme.
- In dieser Fokusgruppe geht es hauptsächlich um die verschiedenen bibliothekarischen Recherchertools und wie die Nutzer der Bibliothek damit umgehen.
- Zur Einstimmung liegen Kärtchen mit den verschiedenen Recherchertools auf dem Tisch.
- Ich stelle immer ein paar Leitfragen, aber Sie können ansonsten ruhig selbstständig etwas einwerfen, wenn Ihnen etwas einfällt; wir sind an keinen festen Ablauf gebunden; es sind durchaus ausführliche Schilderungen erwünscht.

### 1. Nutzerrecherche an der EVHN: - *bezogen auf die Nutzer an sich*

- Haben Sie grundsätzlich das Gefühl, dass die Nutzer mit den verschiedenen angebotenen Rechercheinstrumenten wie OPAC, OPACplus und Datenbanken gut zurechtkommen und damit die Medien finden, die sie benötigen oder nicht?  
Ggf. Haben die Nutzer einen Überblick über die verschiedenen Tools und können sie gezielt auswählen?  
Ggf. nach den einzelnen Tools nachfragen
- Was bekommen Sie bei Ihrer Arbeit für Meinungen von den Nutzern mit – gefallen diesen die Recherchertools wie OPAC und OPACplus oder eher nicht?  
Ggf. nach den einzelnen Tools nachfragen  
Ggf. Haben Sie zufällig mitbekommen, welche Nutzergruppen (Fortgeschrittene etc.) den OPACplus besonders nutzen und schätzen?
- Können Sie konkrete Beispiele nennen, welche Probleme bei Nutzern bei der Verwendung des verschiedenen Tools typischerweise auftreten oder welche ungünstigen Recherchestrategien sie anwenden?  
Ggf. nach den einzelnen Tools nachfragen

### 2. Empfehlen und Schulen: - *welche Meinung haben die Mitarbeiter und wie wirken sie auf die Nutzer ein*

- Welche Tools empfehlen Sie Nutzern in der Regel?  
Ggf. Wenn z.B. ein unerfahrener Neunutzer kommt, würden Sie ihm den OPAC oder den OPACplus empfehlen?
- Wie sieht es in den Schulungen aus? In welcher Form wurde der OPACplus in die Schulungen mit aufgenommen?
- Wie zufrieden sind Sie denn selbst mit den verschiedenen Tools, insbesondere mit dem OPACplus?  
Ggf. Wo genau liegen die Probleme? Was würden Sie verändern?

### 3. Entwicklung der Nutzerrecherche allgemein: - *wie hat sich die Nutzerrecherche im Allgemeinen verändern und wo kann und soll sie sich hinentwickeln?*

- Ganz allgemein: Haben Sie das Gefühl, dass sich das Rechercheverhalten und die Erwartungen der Nutzer in den letzten Jahren geändert haben?  
Ggf. Haben Sie das Gefühl, dass die Nutzer ungeduldiger geworden sind und sich ihre Erwartungshaltung durch Google und Co. erhöht hat?
- Sehen Sie Discovery Services wie den OPACplus als geeignete Lösung an, die Recherchemöglichkeiten für die Nutzer zu verbessern?
- Was würden Sie an der momentanen Situation ändern, wenn Sie könnten – unabhängig von finanziellen oder technischen Beschränkungen? Welche Entwicklungen wünschen Sie sich für die Zukunft?

### 4. Weiteres:

- Gibt es noch weitere Aspekte, die Sie als wichtig erachten, die wir bisher aber noch nicht besprochen haben?  
Ggf. Welchen Aspekt in unserem Gespräch fanden Sie am wichtigsten?



## Anhang C: Plakat zur Bewerbung der Nutzerbefragung

# BEFRAGUNG

### Ihre Meinung zählt!

Nehmen Sie an einer kurzen Befragung zu Ihren Rechercheerfahrungen an der Bibliothek der EVHN teil.

Sie können drei **Amazon-Gutscheine** im Wert von je 20 € gewinnen!

Zugang über die Website der Bibliothek  
([evhn.de/bibliothek](http://evhn.de/bibliothek))  
oder über folgenden QR-Code:



Quelle der Grafik: <https://pixabay.com/de/rueckmeldung-star-rating-2800867/>

lizenzieren nach CC0 Creative Commons

## Anhang D: Vorschlag für Verfügbarkeitsanzeige im OPACplus

### 1. **Kostenrechnung** : Klassische und neue Methoden in der Unternehmenspraxis / von Jürgen Horsch



By: Horsch, Jürgen. Wiesbaden Springer Fachmedien Wiesbaden, 2015 1 Online-Ressource (XXVI, 317 S.) Language: German, Datenbank: Bibliothekskatalog

**Themen: Kostenrechnung;** Lehrbuch; Management; Wirtschaft; Economics; Accounting; Auditing

✓ **VERFÜGBAR (ELEKTRONISCH)**

Elektronische Ressource

[E-Book öffnen](#)

### 1. **Kostenrechnung** : Klassische und neue Methoden in der Unternehmenspraxis / von Jürgen Horsch



By: Horsch, Jürgen. Wiesbaden Springer Fachmedien Wiesbaden, 2015 1 Online-Ressource (XXVI, 317 S.) Language: German, Datenbank: Bibliothekskatalog

**Themen: Kostenrechnung;** Lehrbuch; Management; Wirtschaft; Economics; Accounting; Auditing

✓ **VERFÜGBAR (GEDRUCKT)** · Nur zur Nutzung in der Bibliothek

Buch

Gehen Sie ans Regal: Signatur **35 ej 1** [Lageplan öffnen](#)

### 1. **Kostenrechnung** : Klassische und neue Methoden in der Unternehmenspraxis / von Jürgen Horsch



By: Horsch, Jürgen. Wiesbaden Springer Fachmedien Wiesbaden, 2015 1 Online-Ressource (XXVI, 317 S.) Language: German, Datenbank: Bibliothekskatalog

**Themen: Kostenrechnung;** Lehrbuch; Management; Wirtschaft; Economics; Accounting; Auditing

✓ **BESTELLBAR (GEDRUCKT)**

Buch

Signatur **35 ej 1** [Aus dem Magazin bestellen](#) [i](#)

### 1. **Kostenrechnung** : Klassische und neue Methoden in der Unternehmenspraxis / von Jürgen Horsch



By: Horsch, Jürgen. Wiesbaden Springer Fachmedien Wiesbaden, 2015 1 Online-Ressource (XXVI, 317 S.) Language: German, Datenbank: Bibliothekskatalog

**Themen: Kostenrechnung;** Lehrbuch; Management; Wirtschaft; Economics; Accounting; Auditing

📅 **ENTLIEHEN BIS 30.11.2018 (GEDRUCKT)**

Buch

Signatur **35 ej 1** [Vorbestellen](#)

### 1. **Kostenrechnung** : Klassische und neue Methoden in der Unternehmenspraxis / von Jürgen Horsch



By: Horsch, Jürgen. Wiesbaden Springer Fachmedien Wiesbaden, 2015 1 Online-Ressource (XXVI, 317 S.) Language: German, Datenbank: Bibliothekskatalog

**Themen: Kostenrechnung;** Lehrbuch; Management; Wirtschaft; Economics; Accounting; Auditing

❓ **MÖGLICHERWEISE VERFÜGBAR**

Elektronische Ressource

[Verfügbarkeit prüfen](#) [i](#)

### 1. **Kostenrechnung** : Klassische und neue Methoden in der Unternehmenspraxis / von Jürgen Horsch



By: Horsch, Jürgen. Wiesbaden Springer Fachmedien Wiesbaden, 2015 1 Online-Ressource (XXVI, 317 S.) Language: German, Datenbank: Bibliothekskatalog

**Themen: Kostenrechnung;** Lehrbuch; Management; Wirtschaft; Economics; Accounting; Auditing

✗ **STATUS UNBEKANNT**

Elektronische Ressource

Wenden Sie sich an unsere Mitarbeiter(innen): [Kontakt](#)

## Quellenverzeichnis

**Amazon.com, Inc.** (o.J.): Suchergebnis auf Amazon.de. URL:

[https://www.amazon.de/s/ref=nb\\_sb\\_noss/261-9509488-2855813?\\_mk\\_de\\_DE=%C3%85M%C3%85%C5%BD%C3%95%C3%91&url=search-alias%3Daps&field-keywords=bibliothek](https://www.amazon.de/s/ref=nb_sb_noss/261-9509488-2855813?_mk_de_DE=%C3%85M%C3%85%C5%BD%C3%95%C3%91&url=search-alias%3Daps&field-keywords=bibliothek) (17.07.2018)

**Bartlakowski, Katja** (2015): Make the library really look more like google. Zur Einführung des Discovery-Systems „scinos“ an der Hochschule Osnabrück, in: Bibliotheksdienst, Bd. 49, H. 6, S. 643-648. URL: <https://doi.org/10.1515/bd-2015-0073> (19.07.2018)

**Barton, Joshua; Mak, Lucas** (2012): Old Hopes, New Possibilities. Next-Generation Catalogues and the Centralization of Access, in: Library Trends, Bd. 69, H. 1, S. 83-106. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/10201298.pdf> (17.07.2018)

**Bezirksamt Marzahn-Hellersdorf** (o.J.): Wie war ich? Das Kundenbarometer der Berliner Öffentlichen Bibliotheken. URL: <https://www.berlin.de/bibliotheken-mh/wir-ueber-uns/artikel.667879.php> (26.07.2018)

**Bibliotheksservice-Zentrum Baden-Württemberg** (o.J.): KirchlicherDokumentenServer. URL: <https://kidoks.bsz-bw.de/home> (25.07.2018)

**Bogner, Alexander; Littig, Beate; Menz, Wolfgang** (2014): Interviews mit Experten. Eine praxisorientierte Einführung. Wiesbaden, Springer VS

**Böhner, Dörte** (2013): Verbessern Discovery Systeme die Informationskompetenz?, in: 027.7 Zeitschrift für Bibliothekskultur, Bd. 1, H. 2, S. 47-57. URL: <http://dx.doi.org/10.12685/027.7-1-2-26> (17.07.2018)

**Breeding, Marshall** (2015): The future of library resource discovery. A white paper commissioned by the NISO Discovery to Delivery (D2D) Topic Committee. Baltimore, NISO. URL: [https://groups.niso.org/apps/group\\_public/download.php/14487/future\\_library\\_resource\\_discovery.pdf](https://groups.niso.org/apps/group_public/download.php/14487/future_library_resource_discovery.pdf) (17.07.2018)

**Bull, Stephen; Craft, Edward; Dodds, Andrew** (2014): Evaluation of a Resource Discovery Service: FindIt@Bham, in: New Review of Academic Librarianship, Bd. 20, H. 2, S. 137-166. URL: <https://doi.org/10.1080/13614533.2014.897238> (17.07.2018)

**Calvert, Kristin** (2015): Maximizing Academic Library Collections. Measuring Changes in Use Patterns Owing to EBSCO Discovery Service, in: College & Research Libraries, Bd. 76, H. 1, S. 81-99. URL: <https://doi.org/10.5860/crl.76.1.81> (25.07.2018)

**Cohen, Rachael A.; Thorpe, Angie** (2015): Discovering User Behavior. Applying Usage Statistics to Shape Frontline Services, in: The Serials Librarian, Bd. 69, H. 1, S. 29-46

**Dahl, David; MacDonald, Patricia** (2012): Implementation and acceptance of a discovery tool. Lessons learned, in: Popp, Mary Pagliero; Dallis, Diane, Hrsg.: Planning and implementing resource discovery tools in academic libraries. Hershey, IGI Global, S. 366-387

- Deodato, Joseph; Gambrell, Khalilah; Frierson, Eric** (2016): One size doesn't fit all. Tailoring Discovery through user testing, in: Varnum, Kenneth J., Hrsg.: Exploring discovery. The front door to your library's licensed and digitized content. London, Facet Publishing, S. 183-199
- Deutsche Bahn AG** (2018): DB Navigator. Neue Funktionen. URL: <https://inside.bahn.de/db-navigator-funktionen/> (23.07.2018)
- Deutsche Nationalbibliothek** (2017): Die Ergebnisse der Benutzerbefragung 2016. URL: <http://www.dnb.de/DE/Service/Benutzung/benutzerbefragung2016.html> (26.07.2018)
- EBSCO Industries, Inc.** (2018): EBSCO Discovery Service. URL: <https://www.ebsco.com/e/de-de/produkte-services/ebsco-discovery-service/eds> (17.07.2018)
- EBSCO Information Services** (o.J.): EBSCO Discovery Service (EDS) - Understanding Reports & Statistics Reference Guide. URL: [https://help.ebsco.com/interfaces/EBSCO\\_Discovery\\_Service/EDS\\_Admin\\_Guide/EDS\\_Understanding\\_Reports\\_Statistics](https://help.ebsco.com/interfaces/EBSCO_Discovery_Service/EDS_Admin_Guide/EDS_Understanding_Reports_Statistics) (09.07.2018)
- Evangelische Hochschule Nürnberg** (o.J. a): Abschlussarbeiten. URL: [https://www.evhn.de/bibliothek\\_abschlussarbeiten.html](https://www.evhn.de/bibliothek_abschlussarbeiten.html) (17.07.2018)
- Evangelische Hochschule Nürnberg** (o.J. b): Datenbanken. URL: [https://www.evhn.de/bibliothek\\_datenbanken.html](https://www.evhn.de/bibliothek_datenbanken.html) (17.07.2018)
- Evangelische Hochschule Nürnberg** (o.J. c): Ergebnisliste: kostenrechnung. URL: <http://eds.a.ebscohost.com/eds/results?vid=0&sid=649b013e-8dfb-4a91-a1e4-6432be0c8c91%40sessionmgr4010&bquery=kostenrechnung&bdata=Jmxhbmc9ZGUmdHlwZT0wJnNpdGU9ZWZlWxpdmU%3d> (17.07.2018)
- Evangelische Hochschule Nürnberg** (o.J. d): Hochschulbibliothek. URL: <https://www.evhn.de/bibliothek.html> (17.07.2018)
- Evangelische Hochschule Nürnberg** (o.J. e): Junge Hochschule mit evangelischem Profil. URL: <https://www.evhn.de/fh.html> (17.07.2018)
- Evangelische Hochschule Nürnberg** (o.J. f): Masterstudiengänge. URL: <https://www.evhn.de/ms.html> (17.07.2018)
- Evangelische Hochschule Nürnberg** (o.J. g): OPAC. URL: <https://opac.evhn.de/InfoGuideClient.efnsis/start.do?Login=woefn> (17.07.2018)
- Evangelische Hochschule Nürnberg** (o.J. h): Studieninformationen auf einen Blick. URL: <https://www.evhn.de/studieninfo.html> (09.07.2018)
- Evangelische Hochschule Nürnberg** (o.J. i): Suchen und Finden. URL: [https://www.evhn.de/bibliothek\\_suchen\\_finden.html](https://www.evhn.de/bibliothek_suchen_finden.html) (17.07.2018)
- Evangelische Hochschule Nürnberg** (o.J. j): Unsere Bachelor-Studiengänge. URL: <https://www.evhn.de/fb.html> (17.07.2018)

- Ex Libris** (2016): Ex Libris Primo Release. August 2016. URL: [https://knowledge.exlibrisgroup.com/@api/deki/files/43033/Primo\\_SP\\_-\\_August\\_2016\\_Release\\_Notes.pdf?revision=2](https://knowledge.exlibrisgroup.com/@api/deki/files/43033/Primo_SP_-_August_2016_Release_Notes.pdf?revision=2) (23.07.2018)
- Ex Libris** (2018): Primo Library Resource Discovery Solution. URL: <https://www.exlibrisgroup.com/products/primo-library-discovery/> (17.07.2018)
- Franke, Fabian; Groß, Matthias; Wawra, Steffen** (2015): Der Discovery Service Primo im Bibliotheksverbund Bayern, in: Bibliotheksforum Bayern, Bd. 9, H. 4, S. 306-309. URL: [https://www.bibliotheksforum-bayern.de/fileadmin/archiv/2015-4/PDF-Einzelbeitraege/BFB\\_0415\\_16\\_Franke\\_V03.pdf](https://www.bibliotheksforum-bayern.de/fileadmin/archiv/2015-4/PDF-Einzelbeitraege/BFB_0415_16_Franke_V03.pdf) (17.07.2018)
- Hochschulbibliothekszenrum NRW** (o.J.): DBS - Deutsche Bibliotheksstatistik. Variable Auswertung. URL: <https://www.bibliotheksstatistik.de/> (09.07.2018)
- Hochschule Osnabrück** (o.J.): Bibliothek Hochschule Osnabrück. URL: <http://scinos.hs-osnabrueck.de/> (23.07.2018)
- Hölscher, Kerstin; Lang, Cornelia** (2013): Was kann eLib? Kommunikationsstrategie zur Einführung von Discovery-System, Linkresolver und Bibliothekssystem in den Fraunhofer-Bibliotheken, in: MALIS-Praxisprojekte 2013. Projektberichte aus dem berufsbegleitenden Masterstudiengang Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Fachhochschule Köln, b.i.t online - Innovativ, Bd. 44, S. 35-57. URL: [https://www.b-i-t-online.de/daten/BIT\\_Innovativ\\_44\\_MaLIS.pdf](https://www.b-i-t-online.de/daten/BIT_Innovativ_44_MaLIS.pdf) (29.07.2018)
- Jansen, Heiko** (2014): Discovery-Services. Einführung, Marktübersicht und Trends, in: Bibliotheksdienst, Bd. 48, H. 10, S. 773–783. URL: <https://doi.org/10.1515/bd-2014-0095> (17.07.2018)
- Kostädt, Peter** (2012): Einsatz und Nutzung des EBSCO Discovery Service in der Universitäts- und Stadtbibliothek Köln, in: ABI Technik, Bd. 32, H. 3, S. 122-127. URL: <https://doi.org/10.1515/abitech-2012-0025> (17.07.2018)
- Kostädt, Peter** (2014): Eine Einführung in die Welt der Discovery Services, in: ProLibris, Bd. 19, H. 3, S. 104– 108. URL: <https://www.bibliotheken-nrw.de/fileadmin/Dateien/Daten/ProLibris/ProLibris-3-14-Webansicht.pdf> (17.07.2018)
- Lazarus, Jens** (2016): Das machen wir selbst – der Aufbau eines eigenen Artikelindex als Alternative zu proprietären Angeboten. 105. Deutscher Bibliothekartag, 14.03.2016 in Leipzig. URL: <http://nbn-resolving.de/urn/resolver.pl?urn:nbn:de:0290-opus4-23591> (17.07.2018)
- Lewandowski, Dirk** (2006): Suchmaschinen als Konkurrenten der Bibliothekskataloge. Wie Bibliotheken ihre Angebote durch Suchmaschinentechnologie attraktiver und durch Öffnung für die allgemeinen Suchmaschinen populärer machen können, in: Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie, Bd. 53, H. 2, S. 71–78. URL: [http://zs.thulb.uni-jena.de/servlets/MCRFileNodeServlet/jportal\\_derivate\\_00001862/j06-h2-auf-2.pdf](http://zs.thulb.uni-jena.de/servlets/MCRFileNodeServlet/jportal_derivate_00001862/j06-h2-auf-2.pdf) (17.07.2018)

- Lewandowski, Dirk** (2010): Der OPAC als Suchmaschine, in: Bergmann, Julia; Danowski, Patrick, Hrsg.: Handbuch Bibliothek 2.0. 2. Auflage. München, Walter de Gruyter, S. 87–107. URL: [http://eprints.rclis.org/16087/1/OPAC\\_als\\_Suchmaschine.pdf](http://eprints.rclis.org/16087/1/OPAC_als_Suchmaschine.pdf) (17.07.2018)
- Mintz, Mary** (2012): Introducing Discovery Systems to academic user communities. A case study with recommendations, in: Popp, Mary Pagliero; Dallis, Diane, Hrsg.: Planning and implementing resource discovery tools in academic libraries. Hershey, IGI Global, S. 438-455
- Morgan, Eric Lease** (2007): Next generation library catalog. URL: <http://infomotions.com/musings/ngc/index.shtml> (17.07.2018)
- o. V.** (2018): Suchmaschine (Informatik), in: Brockhaus Enzyklopädie Online, Versionsdatum 2018-07-17. URL: <https://brockhaus-de.evhn.idm.oclc.org/ecs/permalink/A6084A0A50FEF9EBC824C7401DCB7197.pdf> (17.07.2018)
- OCLC** (2018): WorldCat Discovery. URL: <https://www.oclc.org/de/worldcat-discovery.html> (17.07.2018)
- Pfeffer, Markus; Wiesenmüller, Heidrun** (2016): Resource Discovery Systeme, in: Sühl-Stroh-menger, Wilfried, Hrsg.: Handbuch Informationskompetenz. 2. Auflage. Berlin; Boston, De Gruyter Saur, S. 105-114. URL: <https://doi.org/10.1515/9783110403367-012> (17.07.2018)
- Porst, Rolf** (2014): Fragebogen. Ein Arbeitsbuch. 4. Auflage. Wiesbaden, Springer VS
- ProQuest LLC** (o.J.): The Summon Service. URL: <https://www.proquest.com/products-services/The-Summon-Service.html> (17.07.2018)
- Raab-Steiner, Elisabeth; Benesch, Michael** (2015): Der Fragebogen. Von der Forschungsidee zur SPSS-Auswertung. 4. Auflage. Wien, facultas
- Reinecke, Jost** (2014): Grundlagen der standardisierten Befragung, in: Baur, Nina; Blasius, Jörg, Hrsg.: Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung, Wiesbaden, Springer VS, S. 601-617
- Rose-Wiles, Lisa M.; Hofmann, Melissa A.** (2013): Still Desperately Seeking Citations: Undergraduate Research in the Age of Web-Scale Discovery, in: Journal of Library Administration, Bd. 53, H. 2-3, S. 147-166. URL: <http://dx.doi.org/10.1080/01930826.2013.853493> (17.07.2018)
- Ruddat, Michael** (2012): Auswertung von Fokusgruppen mittels Zusammenfassung zentraler Diskussionsaspekte, in: Schulz, Marlen; Mack, Birgit; Renn, Ortwin, Hrsg.: Fokusgruppen in der empirischen Sozialwissenschaft. Wiesbaden, Springer VS, S. 195-206
- Sadeh, Tamar** (2015): From search to discovery, in: Bibliothek Forschung und Praxis, Bd. 39, H. 2, S. 212-224. URL: <http://dx.doi.org/10.1515/bfp-2015-0028> (17.07.2018)
- Schulz, Marlen** (2012): Quick and easy!? Fokusgruppen in der angewandten Sozialwissenschaft, in: Schulz, Marlen; Mack, Birgit; Renn, Ortwin, Hrsg.: Fokusgruppen in der empirischen Sozialwissenschaft. Wiesbaden, Springer VS, S. 9-22



**Thielsch, Meinald T.; Weltzin, Simone** (2012): Online-Umfragen und Online-Mitarbeiterbefragungen, in: Thielsch, Meinald T.; Brandenburg, T., Hrsg.: Praxis der Wirtschaftspsychologie II. Münster, MV Wissenschaft, S. 109-127

**Thorpe, Angie; Bowman, Heather** (2013): Promoting Discovery. Creating an In-Depth Library Marketing Campaign, in: Journal of Library Administration, Bd. 53, H. 2-3, S. 100-121. URL: <http://dx.doi.org/10.1080/01930826.2013.853485> (23.07.2018)

**Universitätsbibliothek der Freien Universität Berlin** (o.J.): Bibliotheksportal Primo. URL: <http://primo.fu-berlin.de/> (23.07.2018)

**Universitätsbibliothek Leipzig** (o.J.): Recherche im Katalog. URL: <https://www.ub.uni-leipzig.de/recherche/katalog-information/> (23.07.2018)

**Villanova University Falvey Memorial Library** (2018): VuFind. URL: <https://vufind.org/vufind/> (17.07.2018)

**Wiesenmüller, Heidrun** (2012): Informationskompetenz und Bibliothekskataloge, in: Sühl-Strohmenger, Wilfried; Straub, Martina, Hrsg.: Handbuch Informationskompetenz. Berlin, De Gruyter Saur, S. 93–100. URL: <https://doi.org/10.1515/9783110255188.93> (17.07.2018)

**Wiesenmüller, Heidrun; Hinrichs, Imma** (2017): Computerunterstützte Inhaltserschließung. Bericht über einen Workshop an der UB Stuttgart – mit einem Exkurs zum neuen Inhaltserschließungskonzept der DNB, in: O-Bib. Das Offene Bibliotheksjournal, Bd. 4, H. 3, S. 94-105. URL: <https://doi.org/10.5282/o-bib/2017H3S94-105> (28.07.2018)

**Zwick, Michael M.; Schröter, Regina** (2012): Konzeption und Durchführung von Fokusgruppen am Beispiel des BMBF-Projekts „Übergewicht und Adipositas bei Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen als systemisches Risiko“, in: Schulz, Marlen; Mack, Birgit; Renn, Ortwin, Hrsg.: Fokusgruppen in der empirischen Sozialwissenschaft. Wiesbaden, Springer VS, S. 24-48