



Was wir von unseren Nutzern lernen können – und wie

[What we can learn from our users - and how]

Sebastian Nix¹

Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung
Berlin, Germany

Meeting:

203 — Empowering library users to solve problems: our stories — Social Science Libraries with Law Libraries and Government Libraries

Zusammenfassung:

Im Internetzeitalter müssen wissenschaftliche Spezialbibliotheken sich ständig neu erfinden. Doch wie können sie optimale Dienstleistungen mit begrenzten Ressourcen entwickeln? Am Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung (WZB) gibt es in erster Linie eine Antwort auf diese Frage: Die Bibliothek hört auf ihre Nutzer.

So führte die Bibliothek 2010 eine umfassende Nutzerzufriedenheitsbefragung durch. Diese zeigte viele Stärken auf (z.B. Freundlichkeit und Kompetenz des Personals, hohe Qualität vieler Dienstleistungen), machte aber auch gewisse Schwächen erkennbar. Die Befunde halfen dem Bibliotheksteam bei der Entwicklung neuer und der Verbesserung bestehender Serviceangebote. So wurde insbesondere eine Usability-Untersuchung des Webauftritts durchgeführt, um dessen Neugestaltung vorzubereiten.

In beiden Fällen arbeitete die Bibliothek eng mit bibliothekarischen Ausbildungseinrichtungen in Berlin und Potsdam zusammen.

Das jüngste Beispiel für Nutzerorientierung ist eine im Herbst 2011 durchgeführte Umfrage zum Thema „Literaturverwaltungssoftware“, welche zur Entwicklung neuer Dienstleistungen führen wird.

Ausgehend von diesen drei Beispielen wird gezeigt, wie Bibliotheken erfolgreich auf Nutzerbedürfnisse zugeschnittene Serviceangebote trotz begrenzter Ressourcen realisieren können, indem sie etablierte Marktforschungsmethoden einsetzen und mit kompetenten Partnern wie bibliothekarischen Ausbildungseinrichtungen zusammenarbeiten.

Abstract:

In the Internet age, special libraries have to permanently reinvent themselves. But how can they develop optimal services for their users with only limited resources? At the Social Science Research

¹ Sebastian Nix, Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung gGmbH (WZB); Reichpietschufer 50, 10785 Berlin.

Center Berlin (WZB), there is primarily one answer to this question: The library tries to listen to what its users tell.

Thus, the library conducted an extensive user satisfaction survey in 2010 which showed many strengths (e.g. high level of competence and friendliness of the library staff, high quality of many services), but also unveiled certain weaknesses. These results helped the library team to develop new and ameliorate existing services. Especially, a qualitative usability study of the website was realized in order to prepare a website relaunch.

In both cases the library cooperated closely with library schools in Berlin and Potsdam.

The most recent example of user orientation is a survey on reference management software, conducted in fall 2011, which will stimulate the development of new services.

Based on these three examples this paper will show how libraries can successfully realize customized services for their users despite limited resources by applying established market research methods and by cooperating with competent partners such as library schools.

I. Hintergrund

I.1 Bibliotheken im digitalen Zeitalter: Veränderung als Konstante

WZB Background
Libraries in the digital age: change as a constant

- o **Challenges for libraries:**
 - Growing importance of **Internet-based information resources** and technological innovations (Web 2.0, Linked Open Data, semantic web, etc.)
 - **Changing information behavior** ("generation Google")
 - **Paradigm shift: access to information instead of possession of information**
 - **New expectations of our stakeholders:** open access, research data management, virtual research environments, bibliometrics, etc.
 - **Limited resources** (money, time, staff capacity)
 - **Rising costs** because information (e.g. journals) becomes more and more expensive and because of an accelerated innovation process which leads to shorter investment cycles (e.g. web-scale discovery instead of federated search)

What we can learn from our users – and how
Sebastian Nix (WZB), August 16th, 2012

4

Eine Studie von OCLC aus dem Jahr 2010 (Michalko et al. 2010) beschreibt Risiken, mit denen sich wissenschaftliche Bibliotheken heute konfrontiert sehen. Basierend auf Interviews mit Leitungspersonen von 15 wissenschaftlichen Bibliotheken der US-amerikanischen „Association of Research Libraries“ wurden unter anderem folgende Risiken als besonders bedeutsam identifiziert:

- Die Verfügbarkeit von Onlinere Ressourcen wie Google beeinträchtigt die Sichtbarkeit und den (wahrnehmbaren) Mehrwert von Bibliotheken.
- Die Zahl der Nutzer² sinkt, weil es zunehmend schwieriger wird, den Mehrwert einer Bibliothek zu vermitteln.
- Bibliotheken können sich nicht schnell genug an den technologischen Wandel und geänderte Nutzerbedürfnisse anpassen.

Diese drei Punkte zeigen: Bibliotheken – insbesondere wissenschaftliche Spezialbibliotheken – bewegen sich in einem unübersichtlicher gewordenen Umfeld. Die Zeichen des Wandels sind nicht zu übersehen: In den OECD-Staaten ist die Internetnutzung mittlerweile aus dem Alltag der meisten Menschen nicht mehr wegzudenken (siehe OECD 2011, passim). Gerade auch für Wissenschaftler ist das Internet disziplinübergreifend zu einer der wichtigsten Informationsressourcen geworden; ihr Suchverhalten ist dabei wesentlich geprägt von den Erfahrungen mit Universalsuchmaschinen wie Google, und es gibt die Erwartungserhaltung, dass möglichst viele der für die eigene Arbeit relevanten Ressourcen online zugänglich sein sollten (siehe exemplarisch Jamali/Asadi 2010; Nicholas/Rowlands/Williams 2011).

Entsprechend schichten wissenschaftliche Bibliotheken Erwerbungsetats immer mehr zugunsten der elektronischen Ressourcen um (siehe beispielhaft Research Information Network 2010, passim) – und stoßen dabei immer häufiger an Grenzen. Diese liegen einerseits in der Begrenztheit finanzieller Ressourcen begründet, andererseits in dem asymmetrischen Verhältnis zwischen Bibliotheken und marktmächtigen Verlagen wie Elsevier oder Springer. Dieser letzte Aspekt wurde besonders greifbar, als im April 2012 selbst die hoch renommierte und finanziell gut ausgestattete Harvard-Universität erklärte, bei den Finanzierungsmöglichkeiten für Zeitschriften an Ressourcengrenzen zu stoßen (vgl. Sample 2012, 14). Zugleich machte sich die Universität stark für Open Access – womit ein weiteres Handlungsfeld angesprochen ist, auf dem sich Bibliotheken heute bewegen. Dies gilt möglicherweise auch für die Erschließung, Zugänglichmachung und Archivierung von Forschungsprimärdaten oder auch für die Digitalisierung bislang nur gedruckt vorliegender Dokumente.

Dies alles spielt sich ab vor dem Hintergrund rasanter technologischer Entwicklungen wie z.B. der Verlagerung von Speicherkapazitäten und Software in die „Cloud“. Das hat wiederum vielfältige Rückwirkungen auf die Bibliotheken, die von ihnen genutzten Infrastrukturen und ihre Dienstleistungsangebote. Man denke nur an das Aufkommen Cloud-basierter Bibliothekssysteme. Ein anderes Beispiel in diesem Zusammenhang ist die Diskussion über die Frage, welche Rolle Bibliotheken bei der Entwicklung virtueller Forschungsumgebungen spielen können.

Eine weitere technische Entwicklung, die Chancen und Risiken für Bibliotheken bietet, ist das „semantische Web“ – also der Versuch, webbasierte Informationen aus heterogenen Quellen so aufzubereiten, dass maschinell sinnvolle und neue inhaltliche Zusammenhänge zwischen ihnen hergestellt werden können.

Der technische Fortschritt bedeutet für Bibliotheken also einerseits verkürzte Lebenszyklen bei den von ihnen für die eigene Arbeit genutzten Technologien. Anderer-

² Aus Gründen der leichteren Lesbarkeit wird im Folgenden bei geschlechtsspezifischen Begriffen stets die männliche Form verwendet. Gemeint sind jedoch in der Regel Personen beiderlei Geschlechts.

seits kann er die Grundlage für die Entwicklung neuer Produkte und Dienstleistungen bilden.

Doch interessanterweise scheinen Bibliotheken auch und gerade jenseits der virtuellen Welt des Internets wieder an Bedeutung zu gewinnen, und zwar als Orte der konzentrierten Arbeit und des Lernens. Davon zeugen imposante Bibliotheksneubauten in aller Welt wie beispielsweise die 2002 eröffnete Bibliotheca Alexandrina (Ägypten), die gerade im Bau befindliche Nationalbibliothek Lettlands (Eröffnung geplant im Jahr 2012) oder auch „kleinere“ Projekte in Deutschland wie das 2005 eröffnete Informations-, Kommunikations- und Medienzentrum der Brandenburgischen Technischen Universität in Cottbus und der Neubau der Universitätsbibliothek der Berliner Humboldt-Universität (Eröffnung im Jahr 2009). Diese Entwicklungen mögen vielleicht an erster Stelle National-, Universitäts- und größere Forschungsbibliotheken betreffen, aber sie können auch Anregungen für die Um- und Neugestaltung kleinerer Spezialbibliotheken bieten.

All dies setzt jedoch eine angemessene finanzielle und personelle Ausstattung der Bibliotheken voraus, die, wenigstens in Deutschland, oft von der öffentlichen Hand finanziert werden. In Zeiten einer weltweiten Finanz- und Wirtschaftskrise sowie überschuldeter Staatshaushalte wird es jedoch gerade hier Engpässe bei der auskömmlichen Finanzierung der wissenschaftlichen Bibliotheken in öffentlicher Trägerschaft geben – und das trotz der eher wachsenden als abnehmenden Herausforderungen.

1.2 Innovationsmanagement und Marktforschung: essentielle Aufgabe – auch für Bibliotheken

WZB Background

Innovation management and market research: an essential task – also for libraries (1)

- o **Systematic innovation management as a key factor for strategic decisions in libraries, ideally based on the integration of customers in the innovation management process ("open innovation")**

Source: Wikipedia (last accessed: 2012/07/23)

What we can learn from our users – and how
Sebastian Nix (WZB), August 16th, 2012

5

CC BY NC SA

Innovation management and market research: an essential task – also for libraries (2)

- o According to a survey (Georgy 2010) conducted among 36 information service providers, **innovation management not part of the organizational culture in German libraries**; market research systematically practiced only by one of the institutions that participated in the survey
- o Nonetheless, **market/user research for libraries not a new phenomenon in Germany** (Wilsmeier 1999):
 - **1968–1981**: first attempts (though not sustainable) to apply social science methods to ameliorate library services based on empirically gathered data
 - **Since the 1990s**: "rediscovery" of market research approaches in the context of budgetary restrictions and the application of management methods (New Public Management) in the public sector; nowadays beginning discussions about the relevance of concepts such as "evidence based librarianship"



Angesichts dieser vielfältigen Herausforderungen und der zugleich begrenzten Ressourcen ist es essentiell, dass Bibliotheken – unabhängig von ihrer Aufgabenstellung und Größe – in der Lage sind, die permanent erforderlichen Innovationsprozesse strategisch zu planen und zielgerichtet in die Praxis umzusetzen.

Das Stichwort lautet also „systematisches Innovationsmanagement“ und beinhaltet zunächst eine umfassende Analyse endogener Entwicklungen (technischer Fortschritt, verändertes Nutzerverhalten usw.) sowie institutionsinterner Gegebenheiten (z.B. Auftrag der Institution, Ressourcen, Qualifikationsniveaus) und Anforderungen. Gerade für Spezialbibliotheken, die häufig die Bedürfnisse einer klar definierten Klientel zu erfüllen haben, gilt, dass sie die Wünsche und Erwartungen ihrer Kunden so genau wie nur irgend möglich kennen sollten, um daraus in einem iterativen Prozess der Strategieformulierung, Ideenfindung und operativen Umsetzung neue Produkte und Dienstleistungen zu entwickeln, die einen echten Mehrwert für die Nutzer bedeuten.

Allerdings: Innovationsmanagement scheint, wenigstens in Deutschland, noch nicht im Bibliotheksalltag angekommen zu sein. Darauf deuten zum Beispiel die Ergebnisse einer von Georgy (2010) im Jahr 2009 durchgeführten Befragung unter 36 deutschen Informationsdienstleistern hin. Im Zuge dieser Untersuchung wurde auch deutlich: Systematische Marktforschung zur Ermittlung von Kundenbedürfnissen, ein wesentlicher Baustein „offener“ Innovationsprozesse, findet in der Praxis selten statt.

Marktforschung – im Englischen „marketing research“ – kann in Anlehnung an die American Marketing Association beispielsweise definiert werden als „the function that links the consumer, customer, and public to the marketer through information – information used to identify and define marketing opportunities and problems; gener-

ate, refine, and evaluate marketing actions; monitor marketing performance; and improve understanding of marketing as a process. Marketing research specifies the information required to address these issues, designs the method for collecting information, manages and implements the data collection process, analyzes the results, and communicates the findings and their implications.“ (American Marketing Association 2004)

Im Bibliothekskontext ist Marktforschung, soweit sie die Bedürfnisse der Nutzer in den Blick nimmt, nichts Neues. Begriffe wie „Benutzerforschung“ und „Benutzungsforschung“ haben seit den späten 1960er Jahren im Zuge einer damals in Deutschland verbreiteten Tendenz zur sozialwissenschaftlichen Fundierung der Planung sozialer Entwicklungen Eingang in das bibliothekarische Vokabular gefunden (siehe ausführlicher Wilmsmeier 1999). Dabei ging es tatsächlich um eine gezielte Verbesserung von Dienstleistungen auf Basis „solider“ empirischer Daten. Nachhaltig durchsetzen konnten sich entsprechende Bestrebungen in der Bibliothekspraxis jedoch nicht. Erst unter dem Eindruck knapper werdender öffentlicher Mittel und der auch damit zusammenhängenden Übertragung von Managementkonzepten wie „New Public Management“ auf den öffentlichen Sektor wurde die Benutzerforschung Mitte der 1990er Jahre „wiederentdeckt“. Im Vordergrund standen nun aber betriebswirtschaftliche Zielsetzungen wie die Optimierung des Ressourceneinsatzes, Benchmarking-Bestrebungen usw. In jüngster Vergangenheit rückten überdies US-amerikanische Ansätze wie „evidence-based librarianship“ auch hierzulande in das Blickfeld der Bibliotheks- und Informationsspezialisten (siehe exemplarisch Stock 2009). Doch auch unter diesen teilweise veränderten Vorzeichen wird man behaupten dürfen, dass Benutzerstudien oder systematische Markt- und Umfeldanalysen in vielen Bibliotheken nicht das Rückgrat stringenter Innovationsstrategien bilden.

Dies gilt umso mehr für Spezialbibliotheken an Forschungsinstituten. Gerade sie sehen sich einem wachsenden Rechtfertigungsdruck ausgesetzt, da doch scheinbar „alles im Internet“ zu finden ist – auch wenn empirische Studien (siehe exemplarisch Vakkari 2011) belegen, dass menschliche Informationsspezialisten Suchmaschinen wie Google durchaus überlegen sind. Nicht selten sind Spezialbibliotheken personell nur unzureichend ausgestattet³, müssen aber zugleich neben Routinearbeiten wie Akzession, Erschließung, Medienbearbeitung oder Auskunftsdienst zunehmend neue Aufgaben wie Lizenzmanagement für elektronische Ressourcen, bibliometrische Analysen, Open-Access-Unterstützung und vieles mehr übernehmen. Obwohl ihnen das oft erfolgreich gelingt, was zugleich für ihre Wandlungsfähigkeit spricht, sind viele neue Entwicklungen nicht das Ergebnis strategischer Überlegungen auf Basis einer wenigstens mittelfristig orientierten Bedarfsanalyse. So kommt es durchaus auch vor, dass neue Dienstleistungen mit viel Mühe aufgrund von Ad-hoc-Anforderungen erarbeitet und dann noch mangels dauerhafter Nachfrage nicht nachhaltig in das Serviceportfolio einer Bibliothek integriert werden können. Zwar kann dieser Grundkonflikt zwischen dem Anspruch, Kundenbedürfnisse gut zu erfüllen, und der Entwicklung „nachhaltiger“ neuer Dienstleistungen nicht generell aufgehoben werden, aber systematische, mit der Institutsleitung abgestimmte Benutzerforschung könnte hier helfen, strategisch dauerhaft relevante Handlungsfelder zu identifizieren.

³ Systematischer müssten Entwicklungstendenzen hinsichtlich der personellen Ausstattung von Spezialbibliotheken anhand geeigneter statistischer Quellen ermittelt werden. Die Deutsche Bibliothekstatistik bietet hier keine zufriedenstellende Grundlage, da die Angaben zur Personalausstattung von Spezialbibliotheken (Vollzeitäquivalente) ausgesprochen lückenhaft sind.

Gerade dafür fehlen jedoch im Arbeitsalltag häufig die Zeit und auch die erforderlichen Fachkenntnisse. Marktforschung bedeutet nämlich zu einen, bestimmte Methoden – zumeist aus den Sozialwissenschaften – wie Befragungen, Beobachtungen oder Experimente situationsadäquat einzusetzen. Zum anderen bedarf es auch der Fähigkeit, die Ergebnisse entsprechender Untersuchungen sachkundig aufzubereiten, zu interpretieren, zu vermitteln und aus ihnen operative Schlussfolgerungen abzuleiten.

Dabei ist es nicht immer notwendig, „das Rad neu zu erfinden“. So gibt es beispielsweise eine Unzahl von Studien zum Informationsverhalten von Wissenschaftlern unterschiedlicher Disziplinen, deren Ergebnisse weitgehend übereinstimmen: Wissenschaftler wenden mehrere Stunden wöchentlich für die Suche nach für ihre Arbeit relevanten Informationen auf. Der typische Sucheinstieg erfolgt über allgemeine Internetsuchmaschinen, und spezifische Suchinstrumente für wissenschaftliche Informationen sollten hinsichtlich der Breite ihres Angebots und ihrer Bedienbarkeit möglichst „Google-like“ sein. Es gibt die Erwartung, auf möglichst alle relevanten Ressourcen online direkt am eigenen Arbeitsplatz zugreifen zu können. Hier bedarf es also nicht unbedingt eigener Untersuchungen, die diese Befunde letztlich ohnehin nur bestätigen würden.

Anders verhält es sich dagegen mit institutionsspezifischen Fragen: Wie zufrieden sind die Bibliotheksnutzer mit den angebotenen Dienstleistungen, der Kompetenz oder der Serviceorientierung der Bibliotheksmitarbeiter? Wo bestehen Verbesserungspotenziale oder konkretes Interesse an neuen Dienstleistungen? Wie ist es um die Benutzerfreundlichkeit der elektronischen Angebote der eigenen Bibliothek bestellt? Wie sollten die Bibliotheksräume, beispielsweise im Rahmen größerer Umbaumaßnahmen oder eines Neubaus, gestaltet werden, um ein optimales Arbeitsumfeld zu ermöglichen? Sollte, falls eine solche Entscheidung ansteht, eher das Web of Science oder eher Scopus als Zitationsdatenbank lizenziert werden?

Nicht all diese Fragen sind so spezifisch, dass für ihre Beantwortung ein vollständig neues Untersuchungsinstrument konzipiert werden müsste. Möglicherweise haben sich andere Bibliotheken unter ähnlichen Bedingungen mit diesen oder ähnlichen Fragestellungen befasst und sind bereit, Dritten ihre Instrumente zur Nachnutzung zur Verfügung zu stellen und methodische Hilfestellung zu geben. Hier lohnt gewiss eine Nachfrage über einschlägige fachliche Mailinglisten, Diskussionsforen oder Ähnliches.

Allein die Möglichkeit, von anderen entwickelte Instrumente nachzunutzen, führt noch nicht zum Ziel: Gegebenenfalls ist eine Anpassung an Besonderheiten der eigenen Institution erforderlich; außerdem muss die Untersuchung auch praktisch durchgeführt, ihre Ergebnisse müssen ausgewertet und aufbereitet werden. Der damit verbundene Mehraufwand ist oft mit dem Stammpersonal nicht zu bewältigen.

Eine Lösungsmöglichkeit ist die Vergabe entsprechender Werkverträge an Studierende mit sozial- oder bibliothekswissenschaftlichem Hintergrund. Ebenso gewinnbringend kann die Definition entsprechender Praktikumsprojekte sein: Gerade Studierende der Bibliotheks- und Informationswissenschaft müssen während ihres Studiums Pflichtpraktika absolvieren, in deren Verlauf mitunter auch eigenständige Praktikumsprojekte zu bearbeiten sind. Noch weitergehend ist die Möglichkeit, im Rahmen einer Examensarbeit (Bachelor- oder Masterarbeit) umfassendere Nutzerstudien

konzipieren und durchführen zu lassen. Schon diese wenigen Beispiele zeigen, dass gerade die Zusammenarbeit mit bibliothekarischen Ausbildungseinrichtungen für beide Seiten bereichernd sein kann: Die Studierenden gewinnen wertvolle Praxiserfahrung – und die Bibliotheken wichtige Erkenntnisse für die Optimierung ihres Serviceangebots.

Diese Überlegungen waren und sind es, die den Ausschlag dafür gaben, am Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung (WZB) aus unterschiedlichen Anlässen Methoden der empirischen Nutzerforschung zur Weiterentwicklung des Dienstleistungsangebots im Bereich „Bibliothek und wissenschaftliche Information“ einzusetzen. Die entsprechenden Erfahrungen werden nachfolgend dargestellt.

II. Nutzerforschung am Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung (WZB)

II.1 Das WZB und sein Bereich „Bibliothek und wissenschaftliche Information“

WZB User research at WZB: background and three case studies

The WZB and its department "library and scientific information" (1)

- o The **Social Science Research Center Berlin** (WZB) (1):
 - **Founded in 1969** due to an initiative by several Parliamentarians from different parties
 - **Problem-solving oriented, social science research** looking at the overall theme of "trends, problems of adaptation and innovation in modern societies"
 - **Main research topics today:** education, training and labor market; social inequality and problems of the welfare state; democracy and civil society; migration and integration; markets, competition and governance; innovation and science policy → **multidisciplinary approach**
 - **Target groups:** primarily the scientific community, especially in the field of social sciences, economics and related disciplines, both at home and abroad, also including politics, business, administrations and other practice areas, as well as the general public

What we can learn from our users – and how
Sebastian Nix (WZB), August 16th, 2012

8



The WZB and its department "library and scientific information" (2)

- The **Social Science Research Center Berlin (WZB) (2)**:
 - **Personnel**: around 350 members of staff, with roughly 160 scientific staff + guest researchers
 - **Institutional funding**: contributions by the Federal Ministry for Education and Research (75%) and the Senate Administration for Education, Science and Research of the State of Berlin (25%): 13 million Euros p.a.; third-party funds: 4,4 million Euros p.a. (as of 2010)
- **Library and scientific information at WZB (1)**:
 - **Target groups**: primarily the scientists at the WZB, as well as government and public administration, students, journalists, etc.
 - **Stock size** (as of 2012): 155.000 volumes (annual increase: circa 1.700), ca. 300 current periodicals (printed), about 15.000 licensed e-journals; mainly **historically grown collections** (i.e. no defined collection profile, but based on the – changing – research topics) with a focus on the social sciences and economics
 - **Average budget** (decentralized) for **media acquisition and lending** (2002-2012): about 230.000 Euros p.a.



The WZB and its department "library and scientific information" (3)

- **Library and scientific information at WZB (2)**:
 - **Personnel**: 6,5 full-time equivalents and seven student assistants (currently a total of 18 employees)
 - **Services**: **online catalog**; extensive breadth of access to **electronic resources** (e-journals and databases), e.g. via a **search portal** based on Summon; comprehensive **research documentation** (currently ca. 17.000 documents) of WZB publications, partly available in full-text; thematic subject and bibliographic **researches**; various **loan services** (ILL, digital document delivery); **current contents service** for recently published journal articles; **educational services** (including online tutorials) and library tours; coordination of WZB's **Open Access activities**; etc.
 - **Work organization** based on the principle of permanent **personalized relationships** between the librarians and "their" researchers ("one face to the customer")
 - **Job profiles of the librarians particularly diversified**, ranging from acquisition to reference services



Das WZB wurde 1969 auf Initiative von Abgeordneten des Deutschen Bundestages gegründet. Es betreibt problemorientierte Grundlagenforschung und untersucht Entwicklungen, Probleme und Innovationschancen moderner Gesellschaften. Die For-

schung ist theoriegeleitet, praxisbezogen, oft langfristig angelegt und meist international vergleichend. Zu wichtigen Forschungsthemen des WZB gehören:

- Bildung, Ausbildung und Arbeitsmarkt;
- soziale Ungleichheit und Probleme des Sozialstaats;
- Demokratie und Zivilgesellschaft;
- Migration und Integration;
- Verhalten auf Märkten;
- Innovation und Wissenschaftspolitik.

Am WZB arbeiten rund 160 deutsche und ausländische Wissenschaftler verschiedener Disziplinen, unter anderem aus der Soziologie, der Politikwissenschaft, der Ökonomie, den Rechtswissenschaften und der Geschichtswissenschaft. Insgesamt sind am WZB rund 350 Personen beschäftigt.

Die Ergebnisse der WZB-Forschung richten sich an eine wissenschaftliche Öffentlichkeit, darüber hinaus an Experten und interessierte Praktiker in Politik, Wirtschaft, Medien und Gesellschaft.

Als außeruniversitäres Forschungsinstitut ist das WZB Mitglied der Leibniz-Gemeinschaft und wird gemeinsam vom Bund (75% der institutionellen Förderung) und dem Land Berlin (25%) finanziert. Einschließlich eingeworbener Drittmittel beläuft sich der Jahreshaushalt des WZB (Stand: 2010) auf etwa 16 Mio. Euro.

Der Bereich „Bibliothek und wissenschaftliche Information“ am WZB ist in erster Linie eine hausinterne Dienstleistungseinrichtung, deren Bestände jedoch externen Nutzern nach Voranmeldung mit gewissen Einschränkungen zur Verfügung stehen. Der überwiegend sozial- und wirtschaftswissenschaftlich ausgerichtete Bestand umfasst rund 155.000 Bände sowie etwa 300 laufend gehaltene Zeitschriften. Ein Großteil der gedruckten Medien wird „on demand“ beschafft und dezentral über die jeweils nachfragenden Forschungseinheiten finanziert. „Patron driven acquisition“ ist damit am WZB für gedruckte Literatur bereits seit langem gängige Praxis. Nahezu der gesamte physische Medienbestand ist für WZB-Mitarbeiter im Freihandmagazin Bibliothek rund um die Uhr an sieben Tagen in der Woche zugänglich und kann, von wenigen Einschränkungen abgesehen, ohne zeitliche Befristung entliehen werden.

Weiterhin ist der Zugriff auf etwa 15.000 lizenzierte E-Journals möglich, davon bei rund 1.000 Titel auch auf den jeweils aktuellen Jahrgang. Zudem haben WZB-Mitarbeiter Zugang zu zahlreichen lizenzpflichtigen Datenbanken wie dem Web of Science oder der OECD iLibrary. Seit Ende Februar 2012 ist ein erheblicher Teil dieser Angebote gebündelt zugänglich über die Literatursuchmaschine „LitFinder“, basierend auf der kommerziellen Discovery-Lösung „Summon“ von „Serials Solutions“. Die jährlichen Aufwendungen für die Informationsversorgung (einschließlich Dokumentenlieferdienste und regionale Ausleihe) der WZB-Mitarbeiter lagen im Mittel der Jahre 2002 bis 2011 bei etwa 230.000 Euro.

Mit 6,5 Vollzeitstellen und 18 Mitarbeitern (darunter auch zahlreiche studentische Hilfskräfte) bietet der Bereich ein breites Dienstleistungsportfolio an. Exemplarisch seien hier die folgenden Dienstleistungen genannt:

- Onlinekatalog mit interaktiver Vormerkungsmöglichkeit;

- Qualitätskontrolle der von den Wissenschaftlern selbst erfassten bibliographischen Daten zu ihren Publikationen im WZB-internen, datenbankbasierten Leistungsberichtssystem „WZBaktiv“;
- die bibliographische Dokumentation aller WZB-Veröffentlichungen;
- die Verfügbarmachung ausgewählter WZB-Veröffentlichungen über nationale und internationale Open-Access-Fachrepositorien;
- umfassende Ausleihservices (regionale Ausleihe bei anderen Bibliotheken in Kooperation mit einem kommerziellen Partner, Nutzung digitaler Dokumentenlieferdienste);
- aufwändige bibliographischen Recherchen;
- punktuelle Unterstützung bei der Durchführung bibliometrischer Analysen.

Unlängst nahm sich der Bereich „Bibliothek und wissenschaftliche Information“ mit Blick auf das 50jährige Gründungsjubiläum des WZB im Jahr 2019 auch der Aufgabe einer nachhaltigeren Dokumentation und Sicherung des wissenschaftlichen Aktenbestands am WZB an. Weitere Angebote sind in Planung, z.B. der Aufbau einer Infrastruktur für den Nachweis und die Verfügbarmachung empirischer Forschungsdaten in enger Zusammenarbeit mit dem Servicebereich „Zentrales Datenmanagement“.

Eine Besonderheit der Arbeitsorganisation im Bereich „Bibliothek und wissenschaftliche Information“ ist im Übrigen die feste Zuordnung zwischen Bibliothekarinnen⁴ und einzelnen Forschungseinheiten. Aufgrund dessen können sich die Mitarbeiter einer Forschungseinheit in allen bibliotheksbezogenen Fragen stets an dieselbe Person wenden. So entsteht ein Vertrauensverhältnis, und gleichzeitig lernen die Bibliotheksmitarbeiter die Wünsche und Bedürfnisse der Nutzer besser kennen. Trotz dieser vergleichsweise guten Rückkopplung zwischen Bibliotheksmitarbeitern und Wissenschaftlern führen jedoch kurze Vertragslaufzeiten von nur wenigen Jahren für die Mehrzahl der neu rekrutierten wissenschaftlichen Mitarbeiter dazu, dass die Intensität des Kontakts mit den hausinternen Bibliotheksnutzern tendenziell abnimmt. Zugleich ist auch der Bereich „Bibliothek und wissenschaftliche Information“ am WZB mit den eingangs ausführlich beschriebenen Entwicklungen in ähnlicher Weise konfrontiert wie andere Spezialbibliotheken auch. Daher steht er vor der permanenten Herausforderung, in einem sich kontinuierlich ändernden Umfeld seinen Nutzern solche Angebote machen zu können, die für diese Nutzer einen konkreten, greifbaren Mehrwert bedeuten.

⁴ Hier wird bewusst die weibliche Form verwendet, da die entsprechenden Aufgaben ausschließlich von Frauen wahrgenommen werden.

II.2 Erstes Fallbeispiel: Kundenzufriedenheitsbefragung (Mai 2010)

II.2.1 Ausgangssituation und Zielsetzung

WZB User research at WZB: background and three case studies
First case study: user satisfaction survey (May 2010) (1)

- **Background:**
 - **Retirement of the former head librarian** and new head librarian since July 2009
 - **External evaluation of WZB** in 2011 (obligatory for all Leibniz institutes)
 - **Relaunch of WZB's website** in 2011
- **Objectives:**
 - To know more about how the library and its services (especially the web-based services) are perceived by its internal users
 - To stimulate discussions within the library team about service priorities
 - To gather information which could be potentially relevant for the institute's evaluation in 2011
- **Cooperation partner:** [Berlin School of Library and Information Science](#) (Humboldt University of Berlin) where a user satisfaction survey for libraries had been developed in a perennial [project](#) → results for WZB partially comparable with the results for other institutions

What we can learn from our users – and how
Sebastian Nix (WZB), August 16th, 2012

11



Die gerade geschilderten Rahmenbedingungen waren der Anlass, Anfang des Jahres 2010 erstmals über die Durchführung einer umfassenden Nutzerzufriedenheitsbefragung für den Bereich „Bibliothek und wissenschaftliche Information“ nachzudenken.

Hinzu kam, dass die Bibliotheksleitung Mitte des Jahres 2009 bedingt durch den Ruhestand des langjährigen Bibliotheksleiters gewechselt hatte und dass sich das WZB im Jahr 2011 einer für alle Leibniz-Einrichtungen obligatorischen Evaluierung durch ein externes Gutachtergremium unterziehen musste. Mit Blick auf den umfassenden Ansatz dieser Evaluation erschien es sinnvoll, vorab eine interne Erhebung zur Zufriedenheit mit den Angeboten des Servicebereichs „Bibliothek und wissenschaftliche Information“ durchzuführen – auch um deren Ergebnisse bei Bedarf in den die Gesamteinstitution betreffenden Begutachtungsprozess einzubringen. Schließlich stand ein Relaunch des WZB-Webauftritts bevor, und in diesem Zusammenhang sollte die Befragung Aufschlüsse über mögliche Veränderungspotenziale der hausinternen und –externen Onlinepräsenz geben.

Damit sind nicht nur Anlässe, sondern zugleich auch wesentliche Ziele der Befragung benannt. Ergänzt werden kann noch, dass mit der Befragung auch ein bereichsinterner Diskussionsprozess über Dienstleistungsprioritäten angeregt werden sollte und dass man sich bibliotheksseitig von einer hausweiten Befragung einen zusätzlichen Sichtbarkeits- und Werbeeffekt für die Serviceangebote des Bereichs erhoffte.

Die Entscheidung zugunsten einer eigenständigen Datenerhebung fiel auch deshalb, weil es trotz des relativ engen Kontakts mit den Nutzern bereichsintern kein systematisch gesammeltes Wissen über die Zufriedenheit und die Bedürfnisse der Nutzer gab. Auch waren die bibliotheksseitig erhobenen Daten zur Nutzung bestimmter Dienstleistungen unvollständig und eigneten sich, wenn überhaupt, nur mittelbar als Indikatoren für Nutzerbedürfnisse.

Um den Aufwand für die Konzeption und Durchführung einer solchen Umfrage möglichst gering zu halten, sollte auf ein am Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin entwickeltes Befragungsinstrument (siehe Havemann/Kaufmann 2006) zurückgegriffen werden.⁵ Der entsprechende Fragebogen hatte sich bereits an zahlreichen anderen Einrichtungen bewährt, ließ aber gleichzeitig Anpassungen an die spezifische Situation der eigenen Einrichtung zu. Ein Nebeneffekt dieses Rückgriffs auf ein in anderen Kontexten bereits bewährtes Instrument war, dass die Ergebnisse der Befragung wenigstens partiell mit denen anderer Einrichtungen vergleichbar sein würden.

Zwar ist das entsprechende Umfrageprojekt mittlerweile beendet, doch ehemalige (studentische) Projektmitarbeiter betreuen weiterhin im Rahmen von Werkverträgen einzelne Umfragen für Bibliotheken. Die im Rahmen des Vertrags zu erbringende Leistung umfasst sowohl die Anpassung des Onlinefragebogens an Kundenbedürfnisse, das Hosting der Umfrage auf einem Universitätsserver, die Bereitstellung von Werbemitteln (Plakat, Banner für die Bibliothekswebseite) sowie, vor allem, die Erstellung eines umfangreichen Ergebnisberichts. Auch das WZB konnte eine studentische Mitarbeiterin des Instituts für Bibliotheks- und Informationswissenschaft für die Betreuung der Nutzerumfrage auf werkvertraglicher Basis gewinnen.

⁵ Weitere Informationen zu diesem Projekt finden sich online unter <http://www.ib.hu-berlin.de/~fhavem/umfrage/index.html> (letzter Zugriff am 23.7.2012).

II.2.2 Methode und Durchführung

WZB User research at WZB: background and three case studies
First case study: user satisfaction survey (May 2010) (1)

- o **Background:**
 - **Retirement of the former head librarian** and new head librarian since July 2009
 - **External evaluation of WZB** in 2011 (obligatory for all Leibniz institutes)
 - **Relaunch of WZB's website** in 2011
- o **Objectives:**
 - To know more about how the library and its services (especially the web-based services) are perceived by its internal users
 - To stimulate discussions within the library team about service priorities
 - To gather information which could be potentially relevant for the institute's evaluation in 2011
- o **Cooperation partner:** [Berlin School of Library and Information Science](#) (Humboldt University of Berlin) where a user satisfaction survey for libraries had been developed in a perennial [project](#) → results for WZB partially comparable with the results for other institutions

What we can learn from our users – and how
 Sebastian Nix (WZB), August 16th, 2012

11 

WZB User research at WZB: background and three case studies
First case study: user satisfaction survey (May 2010) (3)



Questionnaire (extract)



Poster

What we can learn from our users – and how
 Sebastian Nix (WZB), August 16th, 2012

13 

Methodisch handelte es sich bei der Nutzerzufriedenheitsbefragung um eine quantitative Onlineumfrage, basierend auf dem Fragebogen-Tool XQuest⁶, mit insgesamt 20 Fragen (darunter wenige offene Fragen), die angelegt war als Mehrthemen-Untersuchung. So wurde beispielweise gefragt nach der Wichtigkeit von der Zufriedenheit mit Bestand und Serviceangeboten des Bereichs „Bibliothek und wissenschaftliche Information“, aber auch nach der Bereitschaft zur Open Access-Zweitveröffentlichung eigener Publikationen oder auch nach dem Interesse an und der Nutzung von Web 2.0-Diensten. Der Fragebogen lag ausschließlich in einer deutschsprachigen Fassung vor.

Zielpopulation waren alle WZB-Mitarbeiter, die kontaktiert wurden über einen umfassenden, hausinternen E-Mail-Verteiler, über den zu Beginn der Befragung rund 460 E-Mail-Konten erreicht wurden. Die kontaktierten Personen konnten selbst entscheiden, ob sie sich an der Umfrage beteiligen wollten oder nicht. Da sich weder die Gesamtheit der WZB-Mitarbeiter noch eine rein zufällig ausgewählte Teilgruppe an der Umfrage beteiligt hat, sind deren Ergebnisse in einem streng statistischen Sinn nicht repräsentativ für alle WZB-Mitarbeiter. Dennoch, dies sei im Vorgriff auf die Ergebnisse gesagt, erschienen dank des vergleichsweise hohen Rücklaufs von etwa 25% die Ergebnisse hinreichend valide, um daraus konkrete Folgerungen abzuleiten.

Die Befragung selbst wurde im Zeitraum vom 3. bis zum 28. Mai 2010 durchgeführt, nachdem der Fragebogen zuvor einem Pretest mit 13 wissenschaftlichen Mitarbeitern aus verschiedenen Forschungseinheiten des WZB unterzogen und aufgrund der Testergebnisse modifiziert worden war. Während des Befragungszeitraums warb die Bibliothek mit einem Banner auf ihrer Webseite, im Haus ausgehängten Plakaten und drei E-Mails der Bibliotheksleitung an das Haus für eine Beteiligung an der Befragung. Insgesamt verlief die Befragung problemlos; ärgerlich war jedoch, dass der Umfrageserver der Humboldt-Universität nach Freigabe der Umfrage am 3. Mai 2010 zunächst die über den Onlinefragebogen erfassten Daten nicht speicherte, was erst am folgenden Tag auffiel und korrigiert werden konnte.

⁶ Siehe <http://chu.in-chemnitz.de/programmieren/xslt/> (letzter Zugriff am 23.7.2012).

II.2.3 Ergebnisse und Schlussfolgerungen

First case study: user satisfaction survey (May 2010) (4)

- o **Results** (based on a report by the student assistant responsible for the project at Humboldt University):
 - **Response rate** of 25% (about 100 questionnaires)
 - Respondents mainly part of the library's core target groups: researchers (56%), Ph.D. students (25%), and student assistants (25%)
 - **High degree of satisfaction** with the library team's **friendliness and competence**, and also with **many library services**
 - **General satisfaction** with the **print media stock** and **electronic resources**, but desire to have access to even more electronic resources (mainly e-journals)
 - **Dissatisfaction** with the **library website** and the **online catalog**
 - **Openness for Open Access** ("green road")
 - **Desire for catalog enrichment** with **tables of contents** (for monographs and edited volumes)
 - Interest in **better copying facilities**



First case study: user satisfaction survey (May 2010) (5)

- o **Conclusions** (first discussed internally and then summarized in a bilingual synopsis made available to all WZB employees):
 - **Enhancement of licensing activities** for electronic resources (available via national consortia)
 - Integration of a **search interface for licensed e-journals** into the new library website
 - Integration of **metadata for licensed databases in the library catalog**
 - Creation of **online tutorials for selected electronic resources**
 - Introduction of a **search portal** (based on Summon)
 - Realization of a **usability study of the library website**
 - Development of a workflow aiming at **adding tables of contents to the library catalog** (now available for more than 4.500 books)
 - **Intensification of Open Access activities**
 - Leasing of **more powerful copiers**



Eine erste, sehr detaillierte Darstellung der Umfrageergebnisse erstellte die Projektmitarbeiterin der Humboldt-Universität, deren Bericht auch die Grundlage für alle weiteren Auswertungen und Interpretationen der Befunde bildete. Dazu gehörte unter anderem eine bereichsintern abgestimmte, zweisprachige Synopse der Umfrageergebnisse, die allen Nutzern im Haus zugänglich gemacht wurde. Diese enthielt zugleich einen konkreten Ausblick auf geplante Verbesserungen in Bereichen, in denen die Umfrageergebnisse Handlungsbedarf erkennbar machten.

Der Rücklauf war wie bereits erwähnt mit 25% gut, und für jede Einzelfrage konnten jeweils mehr als 100 Fragebögen in die Auswertung einbezogen werden. Das Profil der Befragten spiegelte die Kernnutzergruppe der Bibliothek wider 56% Forscher, 25% Doktoranden, 25% studentische Hilfskräfte. Sehr erfreulich gerade auch für das Bibliotheksteam war die ausgesprochen hohe Zufriedenheit der Befragten mit der Freundlichkeit und Kompetenz des Personals sowie mit der Mehrzahl der Serviceangebote. Etwas differenzierter sind die Ergebnisse bezüglich der Zufriedenheit mit dem Medienbestand zu betrachten. Diese sind allerdings auch vor dem Hintergrund zu sehen, dass zumindest im Bereich der gedruckten Publikationen seitens der Bibliothek kein proaktiver Bestandsaufbau im Rahmen eines definierten Sammelprofils stattfindet, sondern dass Beschaffungen aufgrund der Breite und Tiefe der am WZB beforschten Themen „on demand“ auf Veranlassung einzelner Forscher bzw. Forschungseinheiten erfolgen. Dennoch reagierte die Bibliothek insbesondere auf Kritik der Nutzer bezüglich der Zugänglichkeit elektronischer Ressourcen, und zwar auf mehreren Ebenen:

- durch Verstärkung der konsortialen Lizenzierung elektronischer Ressourcen mit absehbar hausweiter inhaltlicher Relevanz, namentlich im Rahmen der von der Deutschen Forschungsgemeinschaft anteilig geförderten, sogenannten Allianz-Lizenzen für Universitäten und außeruniversitäre Forschungseinrichtungen;
- durch Sichtbarmachung lizenzierter E-Journals, indem die Such- und Trefferanzeigefunktionalitäten der „Elektronischen Zeitschriftenbibliothek“ (EZB) – einer der umfassendsten Datenbanken weltweit für E-Journals, über die auch das WZB seine lizenzierten Zeitschriften nachweist – über das XML-Ausgabeformat der EZB nahtlos in den neuen, seit April 2011 online zugänglichen Webauftritt der Bibliothek integriert wurden;
- durch Erfassung und Sichtbarmachung lizenzierter und ausgewählter freier Datenbanken über den Webkatalog der Bibliothek (noch nicht vollständig umgesetzt);
- durch Lizenzierung einer seit Ende Februar 2012 für die hausinterne Recherche freigegebenen Discovery-Lösung zur Ermöglichung eines gebündelten Zugriffs auf möglichst viele lizenzierte E-Ressourcen (insbesondere E-Journals);
- durch die Erstellung von bzw. den Verweis auf Online-Tutorien zu ausgewählten elektronischen Angeboten wie dem Bibliothekskatalog.

Deutlicher manifestierte sich die Unzufriedenheit der Nutzer mit dem Webauftritt des Bereichs „Bibliothek und wissenschaftliche Information“ sowie mit dem Webkatalog der Bibliothek. Mit Blick auf den Katalog, bei dem es sich um ein kommerzielles Produkt als Bestandteil des am WZB eingesetzten Bibliotheksmanagementsystems handelt, gab und gibt es nur begrenzte Verbesserungspotenziale. Allerdings wurde die umfassende Neugestaltung des gesamten WZB-Webauftritts im Frühjahr 2011 dazu genutzt, eine neue Katalogversion mit gewissen grafischen und funktionalen Verbesserungen in Betrieb zu nehmen. Für diese überarbeitete Katalogversion stehen seit

April 2012 außerdem deutsch- und englischsprachige Onlinetutorien zur Verfügung. Die fehlende Zufriedenheit mit dem Webauftritt der Bibliothek war wenig überraschend, wobei die Umfrageergebnisse allerdings zu wenige Anhaltspunkte für konkrete Veränderungen boten. Aus diesem Grund wurde eine qualitative Usability-Untersuchung des Webauftritts durchgeführt, die nachfolgend noch ausführlicher dargestellt wird.

Die Frage nach neuen, aus Nutzersicht wünschenswerten Dienstleistungen erwies sich gleichfalls als ergiebig. So wurde ein starkes Interesse an über den Katalog direkt zugänglichen Buchinhaltsverzeichnissen deutlich, dem die Bibliothek nach Prüfung der urheberrechtlichen Restriktionen durch Einrichtung eines entsprechenden Workflows sehr rasch Rechnung tragen konnte. Mittlerweile werden für mehr als 4.500 Buchtitel bereits Inhaltsverzeichnisse angeboten. Noch nicht erfüllt werden konnte dagegen bislang der Wunsch der Nutzer nach der Möglichkeit einer hausinternen Volltextsuche in all jenen WZB-Publikationen, die die Bibliothek auf ihrem Dokumentenserver bereithält. Eine entsprechende Zusatzfunktion des Bibliotheksmanagementsystems erwies sich bei Praxisversuchen als untauglich.

Weiterhin ließ die Umfrage eine grundsätzliche Offenheit der Nutzer für den „grünen Weg“ erkennen. Dies veranlasste den Bereich „Bibliothek und wissenschaftliche Information“ in einem ersten Schritt dazu, seine Aktivitäten bei der Verfügbarmachung WZB-eigener Publikationen (Diskussionspapiere) über fachliche Repositorien in Kooperation mit externen Partnern zu intensivieren. Über weitere Schritte soll nach Abschluss der derzeit in Deutschland intensiv geführten Debatte über eine Reform des Urheberrechtsgesetzes entschieden werden.

Schließlich wünschten die Nutzer auch Verbesserungen bei der Ausstattung der Bibliothek mit Kopiermöglichkeiten. Zwar konnte diesem Wunsch insofern nicht entsprochen werden, als aus Platzgründen die Installation zusätzlicher Kopiergeräte nicht möglich war. Allerdings wurden zwischenzeitlich zwei neue Kopiergeräte mit verbesserter Leistung geleast, die insbesondere auch die Möglichkeit bieten, Dokumente einzuscannen, per E-Mail zu versenden oder auf einem USB-Stick zu speichern und überdies automatisiert mit einer Texterkennungssoftware zu bearbeiten.

Insgesamt bleibt festzuhalten, dass sich aus der 2010 durchgeführten Nutzerbefragung wertvolle Hinweise auf Weiterentwicklungsprioritäten für den Bereich „Bibliothek und wissenschaftliche Information“ ableiten ließen. Zugleich hat die Umfrage, in deren inhaltliche Vorbereitung das Bibliotheksteam von Anfang an sehr stark einbezogen war, eine konstruktiv-kritische bereichsinterne Diskussion über das Serviceportfolio der Bibliothek befördert. Zugleich bedeuteten die insgesamt positiven bis sehr positiven Rückmeldungen aus dem Haus zur Dienstleistungsqualität auch eine greifbare und quantifizierbare Form der Anerkennung für die Arbeit des Bibliotheksteams. Gleichzeitig würdigten auch die WZB-Mitarbeiter die Durchführung einer Nutzerzufriedenheitsbefragung als Ausdruck der erkennbar großen Serviceorientierung „ihrer“ Bibliothek.

Gemessen an der Vielzahl positiver Effekte muss die Kosten-Nutzen-Relation eines solchen Projekts daher als ausgesprochen günstig bewertet werden. Auch künftig wird der Bereich „Bibliothek und wissenschaftliche Information“ vermutlich wieder auf ein vergleichbares Instrument zurückgreifen, um auch weiterhin eine nutzerorientierte Dienstleistungskultur zu gewährleisten. Gleichzeitig kann und soll dies jedoch nicht

so häufig geschehen, dass seitens der Nutzer ein allzu großer Gewöhnungs- und möglicherweise Abstumpfungseffekt eintritt; die zeitlichen Abstände zwischen entsprechenden Befragungen werden daher vermutlich bei vier bis fünf Jahren liegen.

II.3 Zweites Fallbeispiel: Usability-Untersuchung des Webauftritts der Bibliothek (November 2010 bis Januar 2011)

II.3.1 Ausgangssituation und Zielsetzung

WZB User research at WZB: background and three case studies
Second case study: usability study of the library website (November 2010 – January 2011) (1)

- o **Background:**
 - User satisfaction survey revealed **lack of satisfaction with the library website**
 - **Relaunch of WZB's website** in 2011
- o **Objective:** to identify the weaknesses of the library website in order to systematically ameliorate the website before its relaunch
- o **Cooperation partner:** diploma thesis project (for a student assistant at WZB's library and research information) in cooperation with the [University of Applied Sciences Potsdam \(Faculty of Information Sciences\)](#)

What we can learn from our users – and how
Sebastian Nix (WZB), August 16th, 2012 16

Der Webauftritt einer Bibliothek ist heute mehr denn je ihr „Aushängeschild“ und zugleich das „Tor“ zu zahlreichen webbasierten Dienstleistungsangeboten, angefangen vom Webkatalog über webbasierte Auskunftsdienste bis hin zur Möglichkeit des strukturierten Zugriffs auf lizenzierte E-Ressourcen. Auch im Fall des WZB ergab die oben dargestellte Nutzerzufriedenheitsumfrage klar, dass das Webangebot der Bibliothek für die Nutzer wichtig ist: Auf einer Skala von 1 („Ganz und gar wichtig“) bis 6 („Ganz und gar unwichtig“)⁷ wählten 72% der Befragten die Skalenwerte 1 (35%) oder 2 (37%) und immerhin noch 19% einen Skalenwert von 3. Damit korrespondiert, dass 72% der Befragten angaben, die Bibliothekswebseite mindestens einmal pro Woche (23% der Befragten sogar täglich) zu nutzen.

Demgegenüber war die Zufriedenheit mit dem Webangebot des Bereichs „Bibliothek und wissenschaftliche“ Information geringer: Auf einer Skala von 1 („Sehr zufrieden“) bis 6 („Sehr unzufrieden“) wählten nur 11% der Befragten den Skalenwert 1 und 39% den Skalenwert 2. Hier zeigte sich also eine Diskrepanz zwischen der Wichtigkeit

⁷ Zusätzlich gab es noch die Möglichkeit, die Antwortoption „Nutze ich nicht“ auszuwählen.

dieses Angebots einerseits und der Zufriedenheit damit andererseits. Gleichzeitig bot der Fragebogen aufgrund seiner Konzeption keine Möglichkeiten, den Ursachen für die eher mittelmäßige Zufriedenheit mit dem Webauftritt der Bibliothek auf den Grund zu gehen.

Angesichts dieser Sachlage und in dem Wissen, dass der gesamte Internetauftritt des WZB – und damit natürlich auch der Webauftritt der Bibliothek – im Frühjahr 2011 ohnehin vollständig neu gestaltet werden sollte, fiel die Entscheidung, die vorhandenen Bibliotheksseiten systematisch auf Schwächen zu untersuchen. Damit sollte zugleich die Grundlage für eine zielgerichtete Neugestaltung der Seiten unter Behebung der festgestellten Defizite geschaffen werden.

Auch in diesem Fall erschien es unter Kosten-Nutzen-Gesichtspunkten sinnvoll, eine entsprechende Analyse gemeinsam mit einem geeigneten Partner durchzuführen. Hier bot sich konkret die Gelegenheit zur Zusammenarbeit mit dem Fachbereich Informationswissenschaften der Fachhochschule Potsdam im Rahmen eines Diplomarbeitprojekts. Dafür konnte eine Studierende gewonnen werden, die zugleich als studentische Hilfskraft am Bereich „Bibliothek und wissenschaftliche Information“ tätig war. Die Erstbetreuung der Arbeit übernahm ein Professor der Fachhochschule, die Zweitbetreuung der Leiter des Bereichs „Bibliothek und wissenschaftliche Information“. Diese Konstellation stellte für alle Beteiligten – die Studierende, die Fachhochschule und das WZB – einen Mehrwert dar.

II.3.2 Methode und Durchführung

WZB User research at WZB: background and three case studies

Second case study: usability study of the library website (November 2010 – January 2011) (2)

- o **Methodology:**
 - Combination of **partly standardized interviews** and a **qualitative usability study** (test persons had to solve predefined problems while using the library website – not the OPAC –, and both their verbalized reflections and their interaction with the website was recorded with the freeware tool **CamStudio**; afterwards transcription of the test persons' recorded reflections)
 - **Target group:** all WZB employees, but study based on a **sample of 11 arbitrarily selected individuals**
 - Results **statistically not representative**; the aim of the study was primarily to understand why the library website was not satisfactory from the users' point of view

What we can learn from our users – and how
Sebastian Nix (WZB), August 16th, 2012

17



Second case study: usability study of the library website (November 2010 – January 2011) (3)**o Practical aspects:**

- **Pretest** with two persons who were not used to using WZB's library website
- **Test persons recruited** by contacting the deputy managing directors of WZB's five research areas
- **Composition of the sample:** 3 female and 2 male test persons = 2 interns, 2 student assistants, 2 secretaries, 5 researchers = 5 persons between 18 and 29 years, 6 persons between 30 and 39 years
- **Tasks to accomplish:** find contact details; search for certain media without using the OPAC; order an article and a book; identify subject-specific licensed databases; identify and use some special library services

Methodisch basierte die Untersuchung (siehe dazu und zum Folgenden Hansche 2011, passim) auf einer Kombination aus einer teilstandardisierten, qualitativen Befragung und der eigentlichen Usability-Untersuchung. Die insgesamt elf Testteilnehmer wurden über eine gezielte Ansprache der Forschungseinheiten des WZB rekrutiert. Es handelte sich um acht weibliche und drei männliche Testpersonen, von denen jeweils zwei als Praktikanten, studentische Hilfskräfte bzw. Sekretariatsmitarbeiter und fünf weitere als wissenschaftliche Mitarbeiter am WZB tätig waren. Sieben Testpersonen gehörten zur Altersgruppe der 18- bis 29-Jährigen, die vier übrigen zur Gruppe der 30- bis 49-Jährigen.

Vor der Durchführung der eigentlichen Tests fanden zwei Pretests mit Testpersonen aus dem privaten Umfeld der Versuchsleiterin statt, deren Ergebnisse zu einer geringfügigen Überarbeitung der Erhebungsinstrumente führten.

Die Tests mit den Mitarbeitern des WZB wurden dann im November/Dezember 2010 bzw. Januar 2011 durchgeführt und dauerten durchschnittlich etwa 60 Minuten. Zunächst wurden einige allgemeine Informationen zum Hintergrund der jeweiligen Testperson (Geschlecht, Alter, Tätigkeit am WZB und Internetverhalten) erhoben. Danach schloss sich der eigentliche Usability-Test an. Dabei mussten die Testteilnehmer vorgegebene Aufgaben unter Nutzung der Bibliothekswebseite⁸ lösen. Dies geschah in einem möglichst realistischen Kontext, das heißt in einer „Bürosituation“ an einem Laptop mit Zugriffsmöglichkeit auf das hausinterne Webangebot des Bereichs „Bibliothek und wissenschaftliche Information“. Die Interaktionen der Testpersonen mit der

⁸ Die Aufgaben waren so gestaltet, dass sie ohne Zuhilfenahme des Webkatalogs der Bibliothek gelöst werden konnten und sollten. Der Webkatalog als kommerzielles, nur sehr bedingt seitens des WZB zu beeinflussendes Angebot war nicht Gegenstand der Usability-Untersuchung.

Webseite wurden mit dem Freeware-Programm CamStudio⁹ aufgezeichnet. Parallel zur Bearbeitung der Testaufgaben sollten die Testteilnehmer ihre Gedanken verbal artikulieren (Think Aloud Test), und auch diese Äußerungen wurden softwaregestützt aufgenommen und anschließend für die eigentliche Auswertung transkribiert.

Im Einzelnen sollten die Testpersonen folgende Aufgaben lösen:

- Auffinden von Kontaktinformationen,
- Durchführung einer Bestandsrecherche ohne Nutzung des Onlinekatalogs,
- Durchführung einer Artikel- sowie einer Buchbestellung,
- Identifizierung von Datenbanken aus dem für das WZB lizenzierten Datenbankangebot,
- Identifizierung und Nutzung von speziellen Dienstleistungsangeboten der Bibliothek.

Im Anschluss an die Bearbeitung dieser szenariobasierten Aufgaben beantworteten die Testpersonen einen weiteren Fragenkatalog und bewerteten dabei unter anderem die Navigation und Funktionalität der Webseiten.

Die mit dieser Methodenkombination gewonnenen Daten wurden anschließend systematisch ausgewertet und zusammengefasst, um auf dieser Basis konkrete Empfehlungen für eine Neugestaltung des Webauftritts zu erarbeiten.

II.3.3 Ergebnisse und Schlussfolgerungen

WZB User research at WZB: background and three case studies
Second case study: usability study of the library website (November 2010 – January 2011) (4)

- o **Results:** identification of **various usability problems**, e.g. wording issues ("current content service" not understandable for all German users), partly unclear navigation, missing explanations for certain services, inconsistent design of functionally related pages (example: order forms for articles and books), desire to have a Google-like search slot for the library catalog on the library website
- o **Conclusions:**
 - Formulation of **redesign recommendations for the new website**, based on the results of the study
 - **Implementation** of most of these recommendations during the redesign process

What we can learn from our users – and how
Sebastian Nix (WZB), August 16th, 2012

19



⁹ Siehe <http://camstudio.org/> (letzter Zugriff am 23.7.2012).

Second case study: usability study of the library website (November 2010 – January 2011) (5)



Old library homepage



New library homepage

Die Ergebnisse der Untersuchung sollen hier nicht im Einzelnen dargestellt werden. Allerdings konnten für verschiedene Bereiche des (hausinternen) Webauftritts Veränderungs- und Verbesserungspotenziale identifiziert werden. Das Spektrum reichte hier von terminologischen Unklarheiten (z.B. Umbenennung von „Current Content Service“ in „Inhaltsverzeichnisdienst“) und Schwächen bei der Navigationsstruktur (z.B. Einführung seiteninterner Sprungmarken bei längeren Seiten) über fehlende oder unzureichende Erläuterungen zu einzelnen Dienstleistungen oder funktionale Defizite bis hin zu Fragen der Seitengestaltung (z.B. uneinheitliches Design funktional eng verwandter Webformulare) oder zu dem mehrfach geäußerten Wunsch nach einem Sucheinstieg in den Katalog über einen gut sichtbaren „Google-Suchschlitz“.

Aus diesen Befunden leitete die Autorin der Untersuchung konkrete Handlungsempfehlungen ab, die nahezu vollständig bei der Neugestaltung der Bibliothekswebseiten im Frühjahr 2011 umgesetzt werden konnten.

Einen Eindruck von der Tragweite dieser Umgestaltung sollen die nachfolgenden Abbildungen vermitteln, die einmal die hausinterne Sicht auf die Startseite der Bibliothek vor der Umgestaltung und dann das Aussehen der Startseite nach dem Relaunch des WZB-Webauftritts im April 2011 zeigen.

Dass diese Umgestaltung insgesamt als gelungen zu werten ist, lässt sich zumindest mittelbar ableiten aus dem Ausbleiben von Kritik oder Nachfragen nach Freigabe des neuen Bibliothekswebauftritts im Frühjahr 2011.

Zusammenfassend ist zu sagen, dass die durch die Ergebnisse einer Kundenzufriedenheitsbefragung angeregte Usability-Studie wertvolle und größtenteils direkt verwertbare Hinweise auf Verbesserungspotenziale des Webauftritts aus Nutzersicht

geben konnte. Der Zeitaufwandaufwand für die Durchführung einer solchen Untersuchung ist zwar nicht unerheblich, aber die Realisierung der Studie als Diplomarbeit ermöglichte unter Kosten-Nutzen-Gesichtspunkten eine sehr effiziente Umsetzung des Vorhabens in einem Rahmen, von dem alle Beteiligten profitieren.

II.4 *Drittes Fallbeispiel: Befragung zum Thema „Literaturverwaltungssoftware“ (September 2011)*

II.4.1 Ausgangssituation und Zielsetzung

WZB User research at WZB: background and three case studies
Third case study: survey about reference management software (September 2011) (1)

- o **Background:**
 - **Growth of the market** for reference management software
 - Availability of **export features for bibliographic data** on many search platforms (commercial databases, OPACs)
 - EndNote X3 (the only commercial reference software licensed at WZB until 2011) not compatible with Microsoft Office 2010, which will become the standard word processor for all WZB employees
 - Some WZB **employees interested in services** such as training courses for reference management software
- o **Objectives:**
 - To get to know the needs of WZB employees
 - To learn which commercial products should be licensed at WZB from the researchers' point of view
 - To identify and prioritize new services for WZB employees

What we can learn from our users – and how
Sebastian Nix (WZB), August 16th, 2012

21



In den letzten Jahren ist der Markt für Literaturverwaltungssoftware gerade im Bereich nichtkommerzieller Angebote gewachsen, und insbesondere Universitäts- und Fachhochschulbibliotheken offerieren verschiedene Dienstleistungen zum Thema „Literaturverwaltung“ (siehe dazu Stöhr 2010). Nicht zuletzt deshalb stehen mittlerweile in zahlreichen bibliographischen Datenbanken und Bibliothekskatalogen Exportschnittstellen für Literaturverwaltungssysteme zur Verfügung. Dies gilt ebenso für den Onlinekatalog des WZB, von dem im Frühjahr 2011 ein grafisch und funktional erweitertes Release in Betrieb genommen wurde. Gleichzeitig ergab sich aus technischen Gründen die Notwendigkeit, die Lizenzsituation am WZB für Literaturverwaltungssoftware neu zu überdenken: Bis zum Jahr 2011 standen für WZB-Mitarbeiter ausschließlich institutionell erworbene Lizenzen für die Software EndNote in der Version X3 zur Verfügung. Diese Softwareversion ist jedoch nicht mehr kompatibel mit Microsoft Office 2010, das am WZB sukzessive als Standard-Officeanwendung eingeführt wird. Schließlich wurden und werden aus dem Haus immer wieder Anfragen z.B. nach Schulungsangeboten für Literaturverwaltungsprogramme oder nach Lizenzen für andere Softwareprodukte an die IT-Abteilung des WZB oder den Bereich

„Bibliothek und wissenschaftliche Information“ herangetragen. Zwar wurden infolge solcher Anfragen beispielsweise punktuell Schulungen mit externen Anbietern für EndNote durchgeführt, doch es bestand Unklarheit darüber, welche Dienstleistungen zum Thema „softwarebasierte Literaturverwaltung“ dauerhaft angeboten werden sollten.

All diese Gründe bewogen die IT-Abteilung des WZB, die für den Erwerb und die Verwaltung kommerzieller Softwarelizenzen zuständig ist, und den Bereich „Bibliothek und wissenschaftliche Information“ dazu, im Herbst 2011 gemeinsam eine hausinterne Onlineumfrage zu Literaturverwaltungssoftware durchzuführen, die folgende Ziele hatte:

- Ermittlung konkreter Bedarfe der WZB-Mitarbeiter,
- Schaffung einer klaren Entscheidungsgrundlage im Hinblick auf die Lizenzierung kommerzieller Literaturverwaltungsprogramme,
- Identifizierung und Priorisierung möglicher Serviceangebote.

II.4.2 Methode und Durchführung

WZB User research at WZB: background and three case studies

Third case study: survey about reference management software (September 2011) (2)

- o **Cooperation partners:** no external cooperation partner, but internal cooperation between library (design of the questionnaire) and IT department (translation of the questionnaire, realization and hosting of the online survey, pretest); summary of results compiled by an intern who was a student at the University of Applied Sciences Potsdam (Faculty of Information Sciences)
- o **Methodology:**
 - **Quantitative (standardized) online survey**, based on the free survey toolkit [LimeSurvey](#)
 - **Questionnaire** (in German and English) with **10 questions** covering aspects such as the popularity of different reference management tools, important features of reference management software, context of use, etc.
 - **Target group:** all WZB employees
 - Results **statistically not representative** (no random sample), but, with respect to a response rate of 21%, sufficiently valid

What we can learn from our users – and how
Sebastian Nix (WZB), August 16th, 2012

22



Third case study: survey about reference management software (September 2011) (3)

o Practical aspects:

- **Announcement of the survey** primarily via e-mail (internal mailing list with ca. 500 addresses)
- **Sample period:** September 12th until September 30th, 2011

Questionnaire (extract)

Anders als im Fall der Nutzerumfrage vom Mai 2010 bestand in diesem Fall die Möglichkeit, auf hausinterne Ressourcen für die Konzeption und Durchführung der Befragung zurückzugreifen. Der vergleichsweise kurze, zehn Frage umfassende Fragebogen wurde konzeptionell von den beiden beteiligten Arbeitseinheiten erstellt. Die technische Umsetzung des Fragebogens erfolgte dann unter Nutzung der freien Umfrage-Applikation LimeSurvey¹⁰ durch eine Mitarbeiterin der IT-Abteilung, die den Fragenbogen außerdem auch ins Englische übersetzte. Beide Varianten des Bogens, die deutsch- und die englischsprachige, wurden auf einem WZB-internen Server gehostet. Vor Durchführung der Befragung fand außerdem noch ein Pretest statt.

Der Fragebogen selbst thematisierte, sieht man von der Frage nach der Zugehörigkeit zu einer bestimmten Altersgruppe ab, ausschließlich Aspekte der softwarebasierten Literaturverwaltung, teilweise unter Bezugnahme auf die spezifischen Gegebenheiten am WZB. Das Spektrum reichte dabei von der Frage, ob die Befragten schon einmal Literaturverwaltungsprogramme genutzt haben, über die besonders wichtigen Programmfunktionen bis hin zu gewünschten Dienstleistungsangeboten. Bei den meisten Fragen waren Antwortoptionen bereits vorgegeben; in wenigen Fällen konnten die Befragten sich auch frei äußern.

Durchgeführt wurde die Umfrage im Zeitraum vom 12. bis zum 30. September 2011. Die Bitte um Mitwirkung wurde wie schon im Fall der Kundenzufriedenheitsbefragung von 2010 über den umfassendsten hausinternen E-Mail Verteiler kommuniziert, der zum Zeitpunkt der Befragung rund 500 Adressen enthielt. Wiederum blieb es den WZB-Mitarbeitern überlassen, selbst über eine Beteiligung an der Befragung zu entscheiden. Da es sich also erneut weder um eine Vollerhebung noch um eine rein zu-

¹⁰ Siehe <http://www.limesurvey.org/> (letzter Zugriff am 23.7.2012).

fällig gebildete Stichprobe hinreichender Größe handelte, sind die Ergebnisse in einem streng mathematisch-statischen Verständnis nicht repräsentativ, jedoch aufgrund des erfreulich hohen Rücklaufs hinreichend belastbar.

II.4.3 Ergebnisse und Schlussfolgerungen

WZB User research at WZB: background and three case studies

Third case study: survey about reference management software (September 2011) (4)

o **Results:**

- **Response rate** of 21% (about 100 questionnaires)
- Obviously (considering the age structure of respondents) most respondents either researchers, Ph.D. students, or student assistants
- **All respondents experienced** with reference management software
- Reference management software used by **95%** of respondents for **managing their own bibliographical data**, by **56%** for **managing bibliographical data shared by a working group**
- **Most popular tools:** **EndNote** (used by 62%, known by 90%), **Citavi** (used by 26%, known by 40%), **Zotero** (used by 16%, known by 30%)
- **Most important features:** option to import bibliographical data from many different external sources, integration with MS Word, good usability
- **Desired licenses** for EndNote (52%) and Citavi (32%)
- **Desired services:** training courses (56%), online tutorials (34%), support with the creation of citation styles (33%), support with the installation (24%)

What we can learn from our users – and how
Sebastian Nix (WZB), August 16th, 2012

24



Third case study: survey about reference management software (September 2011) (5)o **Conclusions:**

- **Acquisition of new licenses** not only for EndNote, but also for Citavi
- Development of an **intranet website** with information about reference management software
- **Support** with the installation
- **Organization of training courses** for EndNote, Citavi, and Zotero



Die Aufgabe, wesentliche Befunde der Befragung in Form eines kurzen Berichts zusammenfassen, konnte einer Praktikantin des Bereichs „Bibliothek und wissenschaftliche Information“ übertragen werden, die zugleich Studierende des Fachs „Bibliotheksmanagement“ an der Fachhochschule Potsdam war. In diesem Zusammenhang erwies es sich im Übrigen als vorteilhaft, dass in LimeSurvey verschiedene Auswertungsfunktionen integriert sind (z.B. Generierung von Berichten für einzelne oder alle Fragen, grafische Darstellung der Ergebnisse, Datenexport in unterschiedliche Zielformate), die eine systematische Sichtung und Aufbereitung der Umfrageergebnisse deutlich erleichtern.

Insgesamt konnten 103 Fragebögen in die Auswertung einbezogen werden. Die Altersstruktur der Befragten – mehr als 80% gehörten der Gruppe der 18- bis 29-Jährigen bzw. der 30- bis 39-Jährigen an – lässt darauf schließen, dass sich vor allem wissenschaftliche Mitarbeiter und studentische Hilfskräfte an Befragung beteiligt haben. Bemerkenswert ist, dass ausnahmslos alle Umfrageteilnehmer konkrete Erfahrungen mit der Nutzung von wenigstens einem Literaturverwaltungsprogramm hatten. Fast alle Befragten (95%) nutzten entsprechende Programme zur Verwaltung eigener Literaturreferenzen und mehr als die Hälfte (56%) auch für die Verwaltung von Referenzen einer Arbeitsgruppe, der sie selbst angehörten. Die am häufigsten verwendete Literaturverwaltungssoftware war EndNote (von 62% der Befragten genutzt und bei 90% der bekannt), gefolgt von Citavi (26% Nutzer, bei 40% der Befragten bekannt) und die Open-Source-Lösung Zotero (16% Nutzer, bei 30% bekannt). Die drei aus Sicht der Umfrageteilnehmer wichtigsten Programmeigenschaften waren Möglichkeit des Imports bibliographischer Daten aus externen Quellen, die Integrierbarkeit in Microsoft Word zur Verwaltung von Quellenangaben und zur Erstellung von Bibliographien direkt in der Textverarbeitung sowie schließlich eine leichte Bedienbarkeit der Software. Die Antworten auf die Frage, welche Anwendun-

gen für WZB-Mitarbeiter lizenziert werden sollten, korrespondierten mit den Antworten auf die Frage nach den selbst genutzten Programmen: 52% der Befragten waren an einer (weiteren) Lizenzierung von EndNote interessiert, 32% an der Lizenzierung von Citavi, für das am WZB bislang keine Lizenzen erworben worden waren. Hinsichtlich der gewünschten Dienstleistungen rund um das Thema „Literaturverwaltung“ wurden Schulungen für einzelne Programme mit 56% der Nennungen am häufigsten genannt, gefolgt von Online-Tutorien (34%), der Unterstützung bei der Erstellung von Zitierstilen zur Anzeige der bibliographischen Daten in einem bestimmten bibliographischen Format (33%) und der Unterstützung bei der Programminstallation (24%).

Auf der Grundlage dieser Befunde wurden unter Beteiligung der WZB-IT-Abteilung und des Bereichs „Bibliothek und wissenschaftliche Information“ mögliche Schlussfolgerungen aus der Umfrage diskutiert und schließlich am Anfang November 2011 in Gestalt einer schriftlichen Synopse an die WZB-Mitarbeiter kommuniziert.

Konkret sollen aufgrund der Umfrageergebnisse folgende Schritte unternommen werden, mit deren Umsetzung bereits begonnen wurde:

- Erwerb institutioneller Lizenzen nicht nur für EndNote, sondern auch für Citavi;
- Unterstützung der WZB-Mitarbeiter bei der Installation von Literaturverwaltungssoftware an ihrem Arbeitsplatz
- Konzeption eines hausinternen, webbasierten Informationsangebots zu Literaturverwaltungssoftware;
- Organisation und/oder Durchführung von Schulungen für die aus Sicht der WZB-Mitarbeiter wichtigsten Literaturverwaltungsprogramme (EndNote, Citavi, Zotero).

Das Beispiel dieser thematisch beschränkten, vergleichsweise kurzen Umfrage verdeutlicht, dass es auch möglich ist, ein solches Projekt primär unter Nutzung hausinterner Ressourcen durchzuführen. Im vorliegenden Fall wurde dies dadurch erleichtert, dass zwei mit dem Gegenstand der Umfrage befasste Arbeitseinheiten, nämlich der IT-Bereich des WZB und der Bereich „Bibliothek und wissenschaftliche Information“, erfolgreich kooperierten und so die Arbeitslasten besser verteilten. Zudem bewährte sich auch hier die Einbeziehung einer fachlich qualifizierten studentischen Mitarbeiterin, nämlich einer Praktikantin mit bibliotheksbezogenem Studienschwerpunkt, zur Unterstützung bei der Aufbereitung und Interpretation der Befunde.

III. Fazit und Perspektiven

Conclusions

- o User studies can **help to substantially ameliorate library services**.
- o User studies cannot and should not replace close relationships with library users. Rather, they a supplementary means for getting to know your users' needs. **Not too often, not too many!**
- o Let your users know what the consequences of a user study are (**feedback loop**).
- o There are several ways to **realize user studies with limited resources** (time, money, staff capacity):
 - Do not forget to look at studies realized by others before you decide to do a study on your own.
 - Try (if appropriate) to reuse instruments (questionnaires, etc.) which were developed and successfully used by others.
 - Try to cooperate with library schools (e.g. bachelor/master thesis projects, internships).
 - Try to cooperate with other departments/stakeholders within your institution.
 - Try to use freeware, e.g. for online surveys.



Outlook

- o Possible **user studies at WZB in the future**:
 - Focus group study for a new service (subject-specific alerts for researchers)
 - Usability study for our online catalog
 - New user satisfaction survey
 - ...



Die drei vorgestellten Beispiele für Nutzerstudien am WZB machen deutlich, dass sich aus derartigen Untersuchungen konkrete Erkenntnisse für die Weiterentwicklung des Dienstleistungsangebots einer Bibliothek ergeben können. Die Studien entsprangen einem konkreten Erkenntnisinteresse, von dem ausgehend die jeweils zu beantwortenden Fragen erarbeitet und die für deren Beantwortung geeigneten Methoden festgelegt wurden.

Dieses in einem doppelten Sinn empirische Vorgehen – Durchführung einer empirischen Untersuchung zur Beantwortung unmittelbar praxisbezogener Fragestellungen – hat sich bewährt, auch wenn Nutzerstudien gewiss nicht der einzige und auch nicht immer der prioritär zu beschreitende Weg sind, um Nutzerbedürfnisse zu erkennen und bibliothekarische Dienstleistungen an diesen Bedürfnissen auszurichten. Mindestens ebenso wichtig ist der direkte Kontakt mit zahlreichen Nutzern im Arbeitsalltag, zumal schon mit Blick auf das Verhältnis von Aufwand und Ertrag eine gehäufte Durchführung von Nutzerstudien gerade in kleineren und mittelgroßen Spezialbibliotheken kaum realistisch ist. Hinzu kommt, dass man die – in der Regel knappe – Zeit der eigenen Nutzer nicht über Gebühr für die Beteiligung an solchen Studien beanspruchen sollte. Auch deshalb ist unter methodischen Gesichtspunkten zu prüfen, wie groß die Zahl der in eine Untersuchung einzubeziehenden Personen überhaupt sein muss, um das jeweilige Erkenntnisinteresse zu befriedigen. So war es im Fall der am WZB durchgeführten Usability-Untersuchung vollkommen ausreichend, nur ein knappes Dutzend Nutzer in die qualitativ angelegte Untersuchung einzubinden, um valide Befunde zu erhalten.

Zudem ist es wichtig, den Nutzern auch Einblick in die mit ihrer Unterstützung gefundenen Resultate zu gewähren und aufzuzeigen, welche Folgerungen aus diesen Ergebnissen mit Blick auf eine bessere Servicequalität gezogen werden sollen. Das bedeutet, dass Worten auch konkrete Taten folgen müssen.

Gleichzeitig lassen die hier dargestellten Nutzerstudien auch erkennen, dass der Aufwand für die Konzeption, Durchführung und Auswertung derartiger Untersuchungen durch Kooperationen in unterschiedlichen Zusammenhängen merklich verringert werden kann. In den vorgestellten Beispielen manifestierte sich dies wie folgt:

- Rezeption bereits vorliegender Studienergebnisse zu Fragestellungen, die mit denjenigen vergleichbar sind, deren Beantwortung im Umfeld der eigenen Institution von Interesse ist;
- Nachnutzung eines bereits etablierten Instruments wie im Fall der Kundenzufriedenheitsbefragung;
- Zusammenarbeit mit bibliothekarischen Ausbildungseinrichtungen, z.B. im Rahmen von Werkverträgen, Praktika oder Examensarbeiten;
- hausinterne Kooperation mit möglichen Stakeholdern und/oder Organisationseinheiten, die ein Projekt aufgrund bestimmter Fähigkeiten (z.B. technischer Kompetenzen) unterstützen können.

Da heute viele Nutzerstudien auch unter Verwendung IT-basierter Hilfsmittel wie beispielsweise Software zur Gestaltung und Auswertung von Onlineumfragen oder Programmen zur Aufzeichnung von Mensch-Maschine-Interaktionen durchgeführt werden, kann es außerdem sinnvoll sein zu prüfen, ob es bewährte Open-Source-Lösungen gibt, auf die zurückgegriffen werden kann. Diese Überlegungen führten im

vorliegenden Kontext zum Einsatz von CamStudio bei der Usability-Untersuchung bzw. von XQuest und LimeSurvey bei den beiden Onlinebefragungen.

Bei den drei am WZB bislang durchgeführten Nutzerstudien trug die Beherrschung der genannten Aspekte maßgeblich dazu bei, mit einem überschaubaren Ressourcenaufwand gute, die jeweiligen Fragestellungen umfassend beantwortende Ergebnisse zu erzielen.

Festzuhalten bleibt, dass die Erfahrungen am WZB mit Nutzerstudien bislang durchweg positiv waren. Dies betrifft nicht nur die hauptsächliche Zielsetzung einer möglichst fokussierten Verbesserung von Servicequalität, sondern auch Nebeneffekte wie die Induzierung konstruktiv-kritischer Diskussionen innerhalb des Bereichs „Bibliothek und wissenschaftliche Information“ über den Stellenwert bestehender und zukünftig denkbarer Serviceangebote. Vor diesem Hintergrund ist absehbar, dass am WZB auch in Zukunft – bei Bedarf und mit dem notwendigen Augenmaß – die Nutzer gezielt in die Gestaltung von Dienstleistungen „ihrer“ Bibliothek einbezogen werden.

Literatur

- American Marketing Association: Definition of Marketing. – Ohne Ort, 2004. – Online im Internet unter <http://www.marketingpower.com/AboutAMA/Pages/DefinitionofMarketing.aspx> (letzter Zugriff am 23.7.2012).
- Georgy, Ursula: Das Innovationsmanagement deutscher Bibliotheken: Stellenwert und Entwicklungsstand [Präsentation im Rahmen der InetBib-Tagung 2010]. – Ohne Ort, 2010. – Online im Internet unter <http://hdl.handle.net/2003/27134> (letzter Zugriff am 23.7.2012).
- Hansche, Stefanie: Konzeption, Durchführung und Auswertung einer Usability-Untersuchung: eine qualitative Evaluation der WZB-Bibliothekswbseiten. – Potsdam: Unveröff. Diplomarbeit, Fachhochschule Potsdam, 2011.
- Havemann, Frank/Kaufmann, Andrea: Der Wandel des Benutzerverhaltens in Zeiten des Internet – Ergebnisse von Befragungen an 13 Bibliotheken. – In: Konrad Umlauf/Petra Hauke (Hrsg.): Vom Wandel der Wissensorganisation im Internetzeitalter: Festschrift für Walter Umstätter zum 65. Geburtstag. – Bad Honnef: Bock + Herchen, 2006, S. 65–89.
- Jamali, Hamid R./Asadi, Saeid: Google and the scholar: the role of Google in scientists' information-seeking behaviour. – In: Online Information Review 34 (2010) 2, S. 282–294.
- Michalko, James/Malpas, Constance/Arcolio, Arnold: Research Libraries, Risk and Systemic Change. – Dublin (Ohio): OCLC Research, 2010. – Online im Internet unter <http://www.oclc.org/research/publications/library/2010/2010-03.pdf> (letzter Zugriff am 23.7.2012).
- Nicholas, David/Rowlands, Ian/Williams, Peter: E-journals, researchers – and the new librarians. – In: Learned Publishing 24 (2011) 1, S. 15–27.
- OECD: OECD Communications Outlook 2011. – [Paris:] OECD Publishing, 2011.
- Research Information Network: Trends in the finances of UK higher education libraries, 1999–2000: A Research Information Network report based on SCONUL library statistics. – London: Research Information Network, 2010. – Online im Internet unter http://www.rin.ac.uk/system/files/attachments/library_trends_report_screen.pdf (letzter Zugriff am 23.7.2012).
- Sample, Ian: Harvard launches protest against costly scientific journals. – In: The Guardian, 25.4.2012, S. 14.
- Stock, Wolfgang: Evidenzbasierte Bibliotheks- und Informationspraxis: EBLIP5, Stockholm, 2009. – In: Bibliotheksdienst 43 (2009) 8/9, S. 902–908.
- Stöhr, Matti: Bibliothekarische Dienstleistungen für Literaturverwaltung: eine vergleichende Analyse des Angebots wissenschaftlicher Bibliotheken unter besonderer

Berücksichtigung der Nutzerperspektive. – Berlin: Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin, 2010. – Online im Internet unter <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:kobv:11-100178393> (letzter Zugriff am 23.7.2012).

Vakkari, Pertti: Comparing Google to a digital reference service for answering factual and topical requests by keyword and question queries. – In: Online Information Review 35 (2011) 6, S. 928–941.

Wilmsmeier, Silke; „... und was haben die Benutzer davon?“ Kundenorientierung im Bibliotheks- und Informationswesen. – In: Bibliothek 23 (1999) 3, S. 277–315.