

Das Rechercheverhalten von Benutzern wissenschaftlicher Bibliotheken in Chur

Schlussbericht zur empirischen Untersuchung

Chur, 15. Januar 2010

Erstellt im Auftrag von:

Kantonsbibliothek Graubünden
Christina Bieber
Karlihofplatz
7000 Chur

Erstellt von:

Schweizerisches Institut für Informationswissenschaft SII
Hochschule für Technik und Wirtschaft HTW Chur

Urs Dahinden, Prof. Dr.
Iris Kuppelwieser, Dipl. Informations- und
Dokumentationsspezialistin FH
Gabi Schneider, M.A.
Pulvermühlestrasse 57
CH-7004 Chur

Inhalt

Management Summary	7
1 Einleitung	9
1.1 Ausgangslage	9
1.2 Zielsetzung, Auftrag und Projektteam	9
1.3 Gliederung des Schlussberichts	10
1.4 Dank	12
2 Bestandesaufnahme	13
2.1 Kurzer Überblick über die Institutionen	14
2.1.1 Bibliothek des Bildungszentrums Gesundheit und Soziales Chur (BGS)	14
2.1.2 Bibliothek der Hochschule für Technik und Wirtschaft HTW Chur (HTW) – Standort Wirtschaft	15
2.1.3 Kantonsbibliothek Graubünden (KBGR)	16
2.1.4 Mediothek der Pädagogischen Hochschule Graubünden Chur (PHGR)	17
2.1.5 Bibliothek der Theologischen Hochschule Chur (THC)	18
2.2 Rechercheumgebungen und Recherchehilfsmittel	19
2.2.1 Erhebungsraster	20
2.2.2 Medienangebot, Webauftritt und der Weg zum Onlinekatalog (OPAC)	30
2.2.3 Exkurs: der Onlinekatalog (OPAC)	31
2.2.4 Zeitschriften und Datenbanken	32
2.2.5 Brücke zu Partnerinstitutionen und Angeboten anderer Anbieter	33
2.2.6 Dienstleistungen	34
2.3 Schulungsangebote und Unterstützung	34
2.3.1 Zusammenstellung der Schulungsangebote	35
2.3.2 Schulungskonzepte	39
2.4 Berührungspunkte zwischen den Bibliotheken	40
2.5 Rechercheverhalten	41
2.5.1 Zum Rechercheverhalten von Studierenden	41
2.5.2 Zusammenstellung der Recherchekompetenzen	42
2.6 Erwartungen an das Bibliotheksportal	43
2.7 Konsequenzen für das Untersuchungsdesign	45
3 Erstellen des Forschungsdesigns zum Rechercheverhalten	46
3.1 Eingrenzen des Untersuchungsgegenstandes	46

3.2	Untersuchungsvorbereitung	47
3.2.1	Die Beobachtung	47
3.2.2	Die Befragung	48
3.3	Probanden	49
3.3.1	Eingrenzen der Zielgruppe	49
3.3.2	Festlegen der Anzahl Probanden	49
3.3.3	Rekrutieren der Probanden	50
3.4	Definition der Werkzeuge	50
3.4.1	Rechercheaufträge für die Beobachtung.....	50
3.4.2	Skizzieren des Beobachtungsleitfadens.....	51
3.4.3	Skizzieren des Fragebogens	53
3.5	Pretest	54
3.6	Untersuchungen	55
4	Auswertung.....	57
4.1	Die Probanden.....	57
4.1.1	Demografische Beschreibung	57
4.1.2	Einschätzungen zum Schulungsangebot	60
4.2	Vorbemerkung zur Lösung der Rechercheaufgaben	60
4.3	Lösung der Rechercheaufgaben	61
4.4	Beobachtung.....	65
4.4.1	Verwendete Hilfsmittel (1a, 2a, 3a, 4a)	65
4.4.2	Wahl der Recherchehilfsmittel (1a, 2a, 3a, 4a)	66
4.4.3	Vorgängige Information über das Hilfsmittel, Suchhilfen, etc. (3c, 4c).....	67
4.4.4	Weg zu den Recherchehilfsmitteln (1b, 2b, 3b, 4b)	68
4.4.5	Suchstrategie (1c, 2c, 3d, 4d).....	69
4.4.6	Verarbeitung der Suchtreffer (1d, 2d, 3e, 4e).....	71
4.4.7	Durchführbarkeit und Ergebnis Erfolg (1e, 1f, 2e, 2f, 3f, 3g, 4f, 4g)	71
4.4.8	Bewertung der gewählten Hilfsmittel (1g, 2g, 3h, 4h).....	73
4.4.9	Bilanz der Beobachtung	73
4.5	Befragung	75
4.5.1	Fragen zu den getätigten Recherchen	75
4.5.2	Fragen zum Rechercheverhalten und zur Bibliothek	78
4.5.3	Eigenschaften einer zukünftigen Metasuche.....	82
5	Zusammenfassung der Ergebnisse.....	87
5.1	Welche Quellen werden genutzt?	87
5.2	Wie werden Recherchen durchgeführt?	88

5.3	Werden die Suchtreffer verarbeitet? Falls ja, wie?.....	89
5.4	Wie kommen die Benutzer mit den Recherchehilfsmitteln zurecht?	89
5.5	Wie zufrieden sind die Benutzer mit den Recherchehilfsmitteln und was für Verbesserungsmöglichkeiten sehen sie?	90
5.6	Welche Informationsbedürfnisse liegen bei den verschiedenen Benutzergruppen vor?	91
5.7	Ist das gesamte Angebot der Bibliothek bekannt?	93
5.8	Auf welche Informationsangebote greifen die Probanden subsidiär zurück?	93
5.9	Sind den Benutzern die Schulungsangebote bekannt?	94
5.10	Sind die weiteren Angebote des Standortes Chur bekannt?	95
6	Empfehlungen für die Rechercheumgebung eines Bibliotheksportals für den Standort Chur	96
6.1	Eine intuitive Suche über alle Bestände	96
6.2	KISS: „keep it simple and stupid“	100
6.3	Abstimmung von Portal und Bibliothekswebseite.....	100
6.4	Flankierende Massnahmen	101
7	Quellen	102
8	Anhang	105
8.1	Anhang 1: Fragen beim Bibliotheksbesuch zur Bestandesaufnahme	105
8.2	Anhang 2: Rechercheaufgaben.....	107
8.3	Anhang 3: Beobachtungsleitfaden	108
8.4	Anhang 4: Fragebogen.....	118

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Wie schätzen die Probanden ihre Recherchekompetenz auf einer Skala von von 1 (sehr schlecht) bis 10 (sehr gut) ein?	58
Abbildung 2: Welchen Aussagen in Bezug auf die Recherchetätigkeit haben die Probanden bestätigt?	59
Abbildung 3: Entsprechen Sie den Aufgaben im Studienalltag der Probanden vor?	64
Abbildung 4: Waren die Hilfsmittel, auf welche die 4 Aufgaben abgezielt haben, bekannt? ..	65
Abbildung 5: Die häufigsten genutzten Hilfsmittel der 80 beobachteten Recherchen.....	67
Abbildung 6: Erreichte Punkte beim Kriterium „Weg zu den Recherchemitteln“ bei Aufgabe 3.	68
Abbildung 7: Erreichte Punkte beim Kriterium „Weg zu den Recherchemitteln“ bei Aufgabe 4.	69
Abbildung 8: Verwendete Suchmaske bei 80 getätigten Recherchen.	70
Abbildung 9: Ergebniserfolg bei 80 getätigten Recherchen	72
Abbildung 10: Wie gut konnten die Probanden gemäss eigener Einschätzung die Aufgaben lösen?	75
Abbildung 11: Welche Art von Recherche führen die Probanden am meisten für ihr Studium / ihre Ausbildung aus?	76
Abbildung 12: Nach welchen Informationen suchen die Probanden für ihr Studium / ihre Ausbildung?	77
Abbildung 13: Wozu benutzen die Probanden die Bibliotheken normalerweise?	78
Abbildung 14: Welche der genannten Recherchehilfsmittel und Quellen sind bei den Probanden bekannt?	79
Abbildung 15: Bekanntheit der Churer Bibliotheken bei den 20 Probanden	82
Abbildung 16: Nutzung der Churer Bibliotheken der 20 Probanden	83
Abbildung 17: Als wie sinnvoll beurteilen wird eine gemeinsame Zugangswebseite der Churer Bibliotheken bewertet?	84
Abbildung 18: Offene Frage: Welche Eigenschaften sollte diese Zugangswebseite besitzen?	84
Abbildung 19: Welche Eigenschaften einer Metasuche sind besonders wichtig?	85

Abbildung 20: Welche Eigenschaften einer Metasuche sind eher unwichtig?	86
Abbildung 21: Medpilot: einfache Suche.....	99
Abbildung 22: Medpilot: erweiterte Suche	99

Management Summary

In Zusammenhang mit der Planung eines Bibliotheksportals für die wissenschaftlichen Bibliotheken in Chur hatte die HTW Chur den Auftrag, das Rechercheverhalten aktiver Nutzerinnen und Nutzer zu untersuchen. Die Untersuchung beschränkte sich auf die Evaluation von online getätigten Recherchen in den 5 beteiligten Bibliotheken (Bibliothek des Berufszentrums Gesundheit und Soziales, Bibliothek Wirtschaft der HTW Chur, Kantonsbibliothek Graubünden, Mediothek der Pädagogischen Hochschule Graubünden und Bibliothek der Theologischen Hochschule Chur). In der Studie wurden drei Forschungsmethoden eingesetzt: Zuerst wurde eine Bestandesaufnahme der Rechercheumgebungen durchgeführt. Anschliessend nahmen aus jeder beteiligten Bibliothek je 4 Nutzerinnen und Nutzer an einer Beobachtung des Rechercheverhaltens (vorgegebene Rechercheaufgaben) und einer schriftlichen Befragung teil. Aufbauend auf diesen Forschungsergebnissen wurden Empfehlungen für den Aufbau und die Eigenschaften der Metasuche des Portals formuliert.

Nach eigener Einschätzung kannten sich die Probanden mit den hauptsächlichen Findmitteln – dem Onlinekatalog ihrer Bibliothek und dem Internet – ausreichend aus, um die für ihre Ausbildung benötigten Informationen zu finden. Obwohl der Ausgangspunkt für die Rechercheaufgaben die Bibliothekswebseite war, wurde für die Lösung der Aufgaben in erster Linie der Weg über eine Internet-Suchmaschine oder über den Onlinekatalog gewählt. Das weitere Bibliotheksangebot wie auch die Bibliothekswebseiten selbst wurden in der Regel nicht berücksichtigt.

Während die Bibliotheken sich einig waren, dass die elektronischen Informationsmittel (E-Zeitschriften, Datenbanken) und die übergreifende Informationssuche wichtig sind, zeigte die Beobachtung der Probanden hier deutliche Lücken. Verbesserungspotenzial besteht, neben dem Einbezug der elektronischen Hilfsmittel der Bibliotheken generell, bei der Formulierung von Suchanfragen: viele Probanden hatten Probleme damit, eine Suchanfrage zu variieren, wenn diese zu keinem befriedigenden Resultat führte. Es zeigte sich aber auch, dass mit Suchoberflächen, welche eine gute Navigationsunterstützung bieten, bessere Rechercheresultate erzielt werden konnten.

Obwohl die Probanden ein Bibliotheksportal für Chur aus eigenem Antrieb nicht vermissten, wurden einem solchen Vorhaben doch deutlich Wohlwollen und Interesse entgegengebracht. Die Untersuchung zeigte, dass die Probanden in erster Linie die eigene Bibliothek kannten und mit anderen Bibliotheken eher umständehalber in Berührung kommen: durch frühere Bibliotheksbesuche, z.B. während ihrer schulischen Ausbildung in Chur, oder weil die Nutzerinnen und Nutzer des Bibliotheksverbunds Graubünden den gemeinsamen

Onlinekatalog verwendeten. Die Mobilität ist teilweise eingeschränkt, weil bekannt ist, dass die Nutzung der Fachbibliotheken z.T. auf das eigene Publikum beschränkt ist.

In Bezug auf die Eigenschaften einer Metasuche zeigt sich die Beobachtung konsistent mit den Ergebnissen anderer Studien: im Zentrum sollte ein möglichst einfach gestaltetes Eingabefeld stehen, das sehr selektive Einschränkungsmöglichkeiten anbietet. Im weiteren Verlauf der Recherche ist eine möglichst weit reichende Navigationsunterstützung wichtig, welche die fortlaufende Eingrenzung oder Filterung von Treffermengen unterstützt. Die Eignung der beiden OPAC war nicht Gegenstand der Untersuchung.

Parallel zum Aufbau eines Portals mit Metasuche empfiehlt die Untersuchung in der Bilanz die Entwicklung und Integration der individuellen Bibliotheksangebote. Für die elektronischen Ressourcen wird z.B. eine Vereinheitlichung und vermehrte Nutzerorientierung der Terminologie vorgeschlagen, sowie eine gemeinsame Praxis in Bezug auf den Nachweis im Bestand und eine gemeinsame Orientierungshilfe für die Zugriffsregelungen. Ausserdem wird angeregt, bei Informationsangeboten und Schulungen vermehrt Absprachen im Bereich der universalen Recherchen zu treffen. Ein vergleichbarer Aufbau der Bibliothekswebseiten, gegenseitige Bezugnahme und ein gemeinsames Produktportfolio stärken das Profil und schaffen Wiedererkennungsmerkmale. Die Erfassung aller Bestände im Onlinekatalog würde ausserdem das Auswertungspotenzial der Metasuche und die Attraktivität des Portals erhöhen.

Die Untersuchung legt nahe, dass eine vermehrte Zusammenarbeit der Bibliotheken in diesem Bereich die Nutzer dort unterstützen kann, wo sie heute Mühe bekunden: bei der übergreifenden Recherche mit Berücksichtigung der Zeitschriften und Datenbanken, die von den Bibliotheken lizenziert werden, bei der Bewertung von Quellen und bei der erfolgreichen Formulierung von Suchanfragen.

1 Einleitung

In diesem Schlussbericht werden die Ergebnisse aus dem Forschungsprojekt präsentiert, dessen Rahmenbedingungen und Zielsetzungen in dieser Einleitung zunächst vorgestellt werden. Anschliessend wird das verantwortliche Projektteam der HTW Chur vorgestellt und ein Ausblick auf die einzelnen Kapitel mit ihren unterschiedlichen Fragestellungen und Methoden gegeben. Die Einleitung schliesst mit einem herzlichen Dank an alle Beteiligten.

1.1 Ausgangslage

Das Regierungsprogramm 2009-2012 des Kantons Graubünden enthält unter anderem den Entwicklungsschwerpunkt „Bibliothekspat Chur als koordiniertes System“. Bei diesem Entwicklungsschwerpunkt geht es in einem ersten Schritt darum, durch Optimierungsmassnahmen „einen einfachen und benutzerfreundlichen Zugang zu den Bibliothekssystemen“ zu schaffen (Bericht über das Regierungsprogramm und den Finanzplan für die Jahre 2009-2012, 16). Gemeint sind damit in erster Linie die wissenschaftlich orientierten Bibliotheken in Chur (in alphabetischer Reihenfolge der Abkürzungen):

- Bibliothek des Bildungszentrums Gesundheit und Soziales (BGS)
- Bibliothek (Technik und Wirtschaft) der Hochschule für Technik und Wirtschaft (HTW)
- Kantonsbibliothek Graubünden (KBGR)
- Mediothek der Pädagogischen Hochschule Graubünden (PHGR)
- Bibliothek der Theologischen Hochschule (THC)

Im Rahmen des Entwicklungsschwerpunkts bestehen verschiedene Teilprojekte. Diese Studie bezieht sich auf das Teilprojekt „Bibliotheksportal“: Auf dem Platz Chur soll ein gemeinsames Bibliotheksportal der wissenschaftlichen Bibliotheken mit der zentralen Funktion einer leistungsfähigen Metasuche aufgebaut werden.

1.2 Zielsetzung, Auftrag und Projektteam

Vor einer Umsetzung des Bibliotheksportals wollte die Kantonsbibliothek Graubünden als Auftraggeberin mittels einer empirischen Studie Informationen über die potenziellen Benutzer des Portals sowie über deren Arbeitsweise gewinnen. Untersucht werden in dieser Studie deshalb die Recherchetätigkeiten der aktiven Benutzer der verschiedenen Bibliotheken.

Mit der Ausführung der Projektarbeiten wurde das Schweizerische Institut für Informationswissenschaft der HTW Chur beauftragt, welches die Entwicklungsmöglichkeiten

des Bibliotheksplatzes Chur bereits in einer Vorgängerstudie untersucht (Schneider 2007). Im Projektteam waren die folgenden Personen mit den entsprechenden Verantwortungsbereichen vertreten:

- Urs Dahinden (Projektleitung, methodische Beratung)
- Gabi Schneider (bibliothekswissenschaftliche Beratung)
- Iris Kuppelwieser (Konzeption und Durchführung der Datenerhebung, Datenauswertung, Berichterstellung)

1.3 Gliederung des Schlussberichts

Der vorliegende Schlussbericht ist anhand der durchgeführten Arbeitspakete gegliedert:

In Kapitel 2 (Bestandesaufnahme) werden zunächst die unterschiedlichen Rahmenbedingungen erhoben, welche die Benutzer in ihrer Recherchetätigkeit in den einzelnen Bibliotheken vorfinden. Die folgenden Punkte und Fragestellungen wurden im Rahmen der Bestandesaufnahme untersucht:

- Welche Informationsquellen, Recherchemöglichkeiten und Umgebungen finden die Benutzer in ihren Bibliotheken vor?
- Welche Hilfsmöglichkeiten werden den Benutzern vor Ort angeboten?
- Welche Schulungsangebote für wissenschaftliche Literaturrecherchen werden den Nutzern angeboten? Zu welchem Zeitpunkt und in welchem Umfeld finden diese Schulungen für die Studierenden statt?

Zur Beantwortung dieser Fragen der Bestandesaufnahme wurden Recherchen, ein persönlicher Besuch sowie Interviews mit dem Bibliothekspersonal durchgeführt.

In den folgenden Kapiteln 3 und 4 wird die empirische Untersuchung des Rechercheverhaltens vorgestellt. Dazu wird in Kapitel 3 zunächst detailliert das gewählte methodische Vorgehen beschrieben. Als Untersuchungsgruppen wurden (in Absprache mit allen teilnehmenden Bibliotheken) diejenigen Benutzer definiert, welche bereits an einer einführenden Bibliotheksschulung teilgenommen hatten. Diese Benutzergruppe ist sowohl von ihrer Grösse als auch von ihrer Relevanz her eine zentrale Zielgruppe in jeder der untersuchten Bibliotheken. Aus dieser Benutzergruppe wurden Probanden (Studienteilnehmende) rekrutiert, welche mehrere Rechercheaufträge auszuführen hatten. Damit eine Vergleichbarkeit zwischen den Resultaten aus den unterschiedlichen Bibliotheken realisiert werden konnte, erhielten alle Beobachteten die gleichen, vorgegebenen Rechercheaufgaben.

Die Probanden wurden bei ihrem Rechercheverhalten am Bildschirm beobachtet und die Ergebnisse dieser Beobachtung nach vorgegebenen Kriterien festgehalten. Ausserdem nahmen die Probanden nach der Beobachtung an einer kurzen schriftlichen Befragung teil.

Die folgenden Fragestellungen wurden mit Daten aus der Beobachtung untersucht:

- Welche Quellen (Bibliothekskataloge, Metasuchen, Fachportale etc.) werden genutzt?
- Wie werden Recherchen durchgeführt (Einstieg über alle Felder, erweiterte Suche)?
- Werden die Suchtreffer weiterverarbeitet? Falls ja, wie?
- Wie kommen die Benutzer mit den Informationsquellen und Recherchemöglichkeiten zurecht?

Die folgenden Fragestellungen wurden mit Daten aus der Befragung beantwortet:

- Wie zufrieden sind die Benutzer mit den Recherchemöglichkeiten und was für Verbesserungsmöglichkeiten sehen sie?
- Welche Informationsbedürfnisse liegen bei den verschiedenen Benutzergruppen vor?
- Ist das gesamte Angebot der Bibliothek (Fachdatenbanken, e-Journals, Fernleihe) bekannt?
- Auf welche Informationsangebote greifen die Probanden subsidiär zurück?
- Sind den Benutzern die Schulungsangebote bekannt?
- Sind die weiteren Angebote des Standortes Chur bekannt?

Die Durchführung der Untersuchung wird in Kapitel 4 beschrieben. Im anschliessenden Kapitel 5 werden die Ergebnisse der Datenauswertung vorgestellt. In Kapitel 6 werden Schlussfolgerungen aus diesen Ergebnissen formuliert im Sinne von Konsequenzen für eine mögliche Metasuche eines Bibliotheksportals Chur. Der Bericht wird mit einem Fazit in Kapitel 7 abgeschlossen.

1.4 Dank

Zunächst möchten wir uns bei der Auftraggeberin, Christina Bieber (KBGR), für das Vertrauen und die angenehme Zusammenarbeit bedanken.

Die Durchführung dieser Studie wäre überdies ohne die engagierte Kooperation der folgenden Bibliothekarinnen und Bibliothekare nicht möglich gewesen. Ihnen sei an dieser Stelle namentlich und herzlich gedankt:

- Marija Baric (BGS)
- Cristina Carlino (HTW)
- Anne Otto, Karin Brechbühl, Christina Bieber (KBGR)
- Susanne Flück (PHGR)
- Martin Stieger (THC)

Ein ebenso grosser Dank gebührt den Probanden, welche freiwillig und unentgeltlich an dieser Studie teilgenommen haben. Durch das geschenkte Vertrauen konnten die vorliegenden Ergebnisse und Erkenntnisse erarbeitet werden, welche eine wichtige Grundlage für die geplanten Verbesserungen der Recherchemöglichkeiten in den wissenschaftlich orientierten Bibliotheken in Chur darstellen.

2 Bestandesaufnahme

Für die Bestandesaufnahme wurden zunächst die Webseiten der Bibliotheken analysiert. Anschliessend führte Iris Kuppelwieser vom 20. Oktober bis zum 5. November 2009 Einzelgespräche mit Cristina Carlino, Marija Baric, Karin Brechbühl, Martin Stieger und Susanne Flück in den jeweiligen Bibliotheken durch. Um die Ergebnisse untereinander vergleichen zu können, wurden die Gespräche mit Hilfe eines Leitfadens geführt (siehe Anhang 1). Die Informationen aus diesen Gesprächen und die Analyse der Webseiten sind in den folgenden Kapiteln dargestellt. Neben der Erstellung des Ist-Zustandes geht es in der Bestandesaufnahme auch darum, die Gemeinsamkeiten und Unterschiede der Bibliotheken herauszuarbeiten.

Der Schwerpunkt der Bestandesaufnahme liegt auf der Beschreibung der bestehenden Webauftritte der beteiligten Bibliotheken. Weiter wurde das Schulungsangebot genauer betrachtet. Bei den Gesprächen kamen überdies die Wünsche der Bibliothekarinnen und Bibliothekare zum Zuge. Nicht im Fokus standen Aspekte wie der physische Bestand oder die Betriebsabläufe der Bibliotheken.

2.1 Kurzer Überblick über die Institutionen

2.1.1 Bibliothek des Bildungszentrums Gesundheit und Soziales Chur (BGS)

Webauftritt:	http://www.bgs-chur.ch/go/Bibliothek
Bibliotheksverbund:	Die Bibliothek des BGS ist Mitglied im Bibliotheksverbund Graubünden (BVG).
Typ:	Öffentliche Fachbibliothek des Bildungszentrums Gesundheit und Soziales Chur.
Auftrag:	Informations- und Medienversorgung der Lehrenden und Lernenden. Darüber hinaus steht die Bibliothek der breiten Öffentlichkeit als Kompetenzzentrum zur Verfügung. Die Benutzung ist kostenlos.
Sammelschwerpunkt:	Medizin und Krankenpflege.
Zielgruppe:	Studierende, Dozierende und Mitarbeitende.
Charakteristik:	Die Fachbibliothek BGS wurde im April 2008 eröffnet. Im BGS waren 2008 497 Studierenden und 220 Kursteilnehmende eingeschrieben (Jahresbericht 2008). Eine Besonderheit der Bibliothek ist, dass die Bibliotheksleiterin gleichzeitig die Verantwortung für den Bereich E-Learning des BGS inne hat und Webmaster der BGS-Homepage ist. Somit besteht eine starke Verknüpfung der Bereiche Bibliothek und E-Learning, wo beispielsweise Bibliotheks-Tutorials angeboten werden. Die Bibliothek BGS ist Sekundärpartner im Konsortium der Schweizer Hochschulbibliotheken und Mitglied der Organisation FABI Fachbibliotheken Gesundheit Ostschweiz.

2.1.2 Bibliothek der Hochschule für Technik und Wirtschaft HTW Chur (HTW) – Standort Wirtschaft

- Webauftritt:** <http://www.fh-htwchur.ch/htw/home-navigation-teil1/wir-ueber-uns/bibliotheken/>
- Bibliotheksverbund:** Die HTW-Bibliotheken sind Mitglied im Netzwerk von Bibliotheken und Informationsstellen in der Schweiz (NEBIS). (Der Standort Wirtschaft wurde im Herbst 2008 aus dem Bibliotheksverbund Graubünden BVG ebenfalls in NEBIS migriert).
- Typ:** Öffentliche Fachbibliothek der Hochschule für Technik und Wirtschaft HTW Chur.
- Auftrag:** Die HTW-Bibliotheken dienen primär der Literaturversorgung der Studierenden und Dozierenden der HTW Chur, sind aber auch öffentlich zugänglich.
- Sammelschwerpunkt:** Entrepreneurship, Management, Sport- und Freizeitmanagement, Tourism and Hospitality, Volkswirtschaft, Belletristik in französischer und spanischer Sprache, DVDs in französischer und spanischer Sprache.
- Zielgruppe:** Studierende, Dozierende und Mitarbeitende.
- Charakteristik:** Die HTW Chur zählte 2008 total 1'579 Studierende (Jahresbericht 2008), die an mehreren Standorten in Chur unterrichtet werden. Auch die Bibliothek hat zwei Standorte: Die Bibliothek Wirtschaft befindet sich an der Commercialstrasse, die Bibliothek Technik an der Pulvermühlestrasse.
- Die HTW Chur ist Partner im Konsortium der Schweizer Hochschulbibliotheken und hat über das Konsortium Zugriff auf die von den Fachhochschulen lizenzierten elektronischen Zeitschriften und Datenbanken.

2.1.3 Kantonsbibliothek Graubünden (KBGR)

Webauftritt:	http://www.kantonsbibliothek.gr.ch/00_aktuelles/index.d.php
Bibliotheksverbund:	Die KBGR ist Mitglied im Bibliotheksverbund Graubünden (BVG). Sie ist Trägerin und Koordinatorin des Verbundes.
Typ:	Studien- und Bildungsbibliothek, bündnerische Archivbibliothek, Beratungsstelle für öffentliche Bibliotheken im Kanton Graubünden
Auftrag:	Zentrale Sammelstelle für Rätica ¹ . Die Kantonsbibliothek unterstützt Bildung, Wissenschaft und Kultur durch die Vermittlung entsprechender Medien in den drei Kantonsprachen. Sie fördert Entwicklung und Koordination des Bündner Bibliothekswesens.
Sammelschwerpunkt:	Neben Materialien zu einem breiten Spektrum an Sachthemen führt die Bibliothek Klassiker in den Bereichen Literatur, Film und Musik. Die Rätica-Sammlung umfasst neben Druckschriften eine breite Palette an Informationsträgern wie audiovisuelle Medien, Plakate, Grafik oder Bildproduktionen.
Zielgruppe:	Wird zurzeit definiert.
Charakteristik:	Die Kantonsbibliothek spricht ein sehr heterogenes Publikum an. Neben Mittelschülern und Studierenden wird die KBGR vor allem von Historikern, Forschenden und Journalisten aber auch für die Freizeit genutzt. Neben dem allgemeinen Bildungsauftrag gehört der Sammelauftrag für Rätica zu den zentralen Aufgaben der Kantonsbibliothek. Entsprechend muss die KBGR diversen Ansprüchen gerecht werden. Die Benutzung ist ab dem 20. Lebensjahr kostenpflichtig (Ausnahme: Studierende der Fachhochschulen in Chur). 2008 konnte die KBGR 63'533 Besuche und 2'558 aktive Benutzer verzeichnen (prov. Jahresbericht 2008).

¹ Literatur aus Graubünden, über Graubünden oder von Bündner Autoren

2.1.4 Mediothek der Pädagogischen Hochschule Graubünden Chur (PHGR)

- Webauftritt:** <http://www.phgr.ch/Mediothek.30.0.html>
- Bibliotheksverbund:** Die Mediothek der PHGR ist Mitglied im Bibliotheksverbund Graubünden (BVG).
- Typ:** Fachbibliothek der Pädagogischen Hochschule Graubünden Chur; öffentlich zugänglich, mit eingeschränkten Ausleihbedingungen für Auswärtige.
- Auftrag:** „Die Mediothek der PHGR steht in erster Linie ihren Studierenden und Dozierenden mit einem vielfältigen Angebot an Lehrmitteln, Medien und Anregungen für den Unterricht sowie Fachliteratur zu Fragen von Schule und Bildung zur Verfügung.“ (Pädagogische Hochschule Graubünden, 2009a).
- Sammelschwerpunkt:** Lehrmittel des Bündner Lehrmittelverlags und anderer Lehrmittelverlage, Lehrmittel für die Primar- und Sekundarstufe, Kinder- und Jugendbücher, erziehungswissenschaftliche Literatur sowie pädagogische Fachzeitschriften.
- Zielgruppe:** Studierende und Dozierende.
- Charakteristik:** Für Externe gelten eingeschränkte Benutzungsbedingungen (keine Ausleihe von Lehrmitteln, max. 4 Medien zur Ausleihe). Die Studierenden brauchen nicht nur Literatur für wissenschaftliche Arbeiten, sondern auch Materialien für die Unterrichtsvorbereitung. Die Mediothek stellt ihnen ein entsprechendes Angebot zur Verfügung. Gesamthaft besuchen 2009/10: 176 Ausbildung Primarschule 63 Ausbildung Kindergarten (Pädagogische Hochschule Graubünden, 2009b).

2.1.5 Bibliothek der Theologischen Hochschule Chur (THC)

- Webauftritt:** <http://www.thchur.ch/index.php?na=5.0.0.0.d>
- Bibliotheksverbund:** Die Bibliothek der THC ist Mitglied im Bibliotheksverbund Graubünden (BVG).
- Typ:** Öffentliche Präsenzbibliothek der Theologischen Hochschule Chur; Benutzung durch Auswärtige auf Anmeldung.
- Auftrag:** Die Bibliothek der THC ist nicht nur die Bibliothek der Theologischen Hochschule und des Priesterseminars, sondern auch die „Mutterbibliothek der Diözese Chur“ (Theologische Hochschule Chur, 2009) und versorgt auch das Bistum Chur mit Literatur.
- Sammelschwerpunkt:** Theologie, Philosophie und Allgemeines.
- Charakteristik:** Die Bibliothek der THC ist eine Hausbibliothek. Sie besitzt schwerpunktmässig Bücher und Zeitschriften in Printversion, E-Medien sind zurzeit keine lizenziert. Die Bibliothek ist eine reine Präsenzbibliothek und kann dank der Grösse der Institution die Benutzenden meist individuell betreuen und beraten. Ihr Bestand ist auf die Bedürfnisse der Studierenden und Dozierenden abgestimmt, ist aber auch für externe Fachleute interessant. Die Benutzung ist für Externe auf Anmeldung möglich. 2007-2008 wurden 47 Studierende, 12 AbsolventInnen des Pastoralkurses und 10 GasthörerInnen ausgebildet (Jahresbericht 2007-2008).

2.2 Rechercheumgebungen und Recherchehilfsmittel

Die Kriterien, die in das Erhebungsraster für die Bibliotheken aufgenommen wurden, leiteten sich zunächst aus der Auftragsformulierung ab. Die Benutzerevaluation beschränkte sich auf die Untersuchung der Onlineangebote. Die Aufstellungssystematik, die Arbeitsplätze in der Bibliothek, die Freundlichkeit des Personals, etc. standen nicht im Fokus der Untersuchung und wurden deshalb auch nicht in die Bestandesaufnahme integriert.

Das Erhebungsraster konzentrierte sich auf die Beschreibung der aktuellen Webauftritte und der Angebote auf den Webportalen der Bibliotheken. Die Auswertung vermittelt einen Überblick, was die Bibliotheken zurzeit besitzen und wie sie ihr Angebot den Benutzern präsentieren.

2.2.1 Erhebungsraster

Rechercheumgebung	BGS	HTW (Wirtschaft)	KBGR	PHGR	THC
Medienangebot					
Medien vor Ort (2008)	8'500	7'639	365'000	35'000	50'000
Findmittel und Verzeichnisse neben dem Onlinekatalog (OPAC)	Nein	Nein	Ja	Nein	Ja
Bemerkungen			Zettelkatalog, Pressedokumentation		Zettelkatalog, nachgeführt bis 2006
Nicht im OPAC erfasste Bestände	Nicht katalogisierte Medien werden fortlaufend erfasst	Nachlass von ca. 172 Einheiten noch nicht im OPAC erfasst	ca. 250'000-300'000 Medien sind noch nicht im OPAC erfasst	Broschüren und alte Videos noch nicht im OPAC erfasst	Rekatalogisierung im Gange, z.Z. Handbibliothek (ca. 10'000 Bücher) und Zeitschriften im OPAC erfasst
Webauftritt					
Anzahl Klicks bis zur Bibliothek von der Homepage der Institution	1	1	0	1	1
Bemerkungen			Eigener Webauftritt, da nicht an eine andere Institution angehängt		
Mehrfach verlinkte Inhalte	Ja	Ja	Ja	Ja	Nein

Rechercheumgebung	BGS	HTW (Wirtschaft)	KBGR	PHGR	THC
Bemerkungen	Mehrfach verlinkt sind der OPAC und Kontaktangaben	Mehrfach verlinkt sind der OPAC, die Seiten des Konsortiums und eine Rechercheanleitung	Mehrfach verlinkt sind der OPAC, Informationen zum BVG, das Erwerbungsprofil, Tarife, Spezialsammlungen, einzelne Links und Kontakte	Mehrfach verlinkt ist der OPAC	
Bibliotheksinformation auf der Institutionswebseite ausserhalb des Bibliotheksbereichs	Ja	Ja	Nein	(Ja)	Nein
Bemerkungen	Links und Lernprogramme für den Unterricht sind unter "E-Learning" aufgeführt; in Moodle (E-Learning-Tool) werden Tutorials und Anleitungen zur Bibliotheksbenutzung inkl. Links angeboten	Bibliotheks-Infos im HTW-Newsletter; Anleitungen sind auf der internen E-Learning-Plattform Claroline parallel aufgeschaltet		Allgemeine und fachspezifische Links sind auf dem E-Campus (z.T. nur für PHGR-Angehörige) zu finden; E-Campus wird von der Bibliothek aber nicht aktiv genutzt	
Suchfunktion über die Webseite	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Sortierung der Quellen primär nach Medienart	Ja	Ja	Nein	Ja	Ja
Sortierung der Quellen primär nach Fachbereich	Nein	Nein	Ja	Nein	Nein

Rechercheumgebung	BGS	HTW (Wirtschaft)	KBGR	PHGR	THC
Bemerkungen	Innerhalb der Zeitschriften sind die Quellen thematisch unterteilt	Die Auflistung des Konsortiumsbestands ist innerhalb der Quellen thematisch unterteilt	Einzelne Medienarten sind separat aufgeführt und mit dem OPAC verlinkt (z.B. Spezialsammlungen) Recherche über die Basisklassifikation		
Der Weg zum OPAC					
Anzahl Klicks (Start Homepage der Bibliothek) bis zur Suchanfrage im OPAC	2	2	0	1	1
Bemerkungen			4 direkte Einstiege: 1. freie Suche 2. thematische Suche (Browsing) 3. beliebte Rubriken (Browsing) 4. digitale Angebote (nur für eingeschriebene Benutzer)		
Link zum OPAC ist kommentiert	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Bemerkungen	Die Kommentare unter "Bibliotheksprofil" und "Katalogrecherche" sind nicht identisch	Informationen zum Kurierdienst beim Link zum Katalog			
OPAC-Suche ist auf die eigene Bibliothek voreingestellt	Nein	Nein	Nein	Nein	Ja

Rechercheumgebung	BGS	HTW (Wirtschaft)	KBGR	PHGR	THC
Zeitschriften (ZS, print und online)					
Anzahl ZS print	73	120	880	100	140
Anzahl ZS print und online					4 - 5
Anzahl ZS online	3	8'000	22'500	0	1
Bemerkungen	Bei einzelnen Print-Abos sind Onlinezugänge vorhanden	E-Journals via Konsortium zugänglich; bei einzelnen Print-Abos sind Onlinezugänge vorhanden. Diese werden jedoch nicht genutzt	Mitglied der EZB; bei einzelnen Print-Abos ist die Onlineversion inbegriffen. Im Moment in Abklärung, wie diese Version den Benutzern zugänglich gemacht werden kann	Bei einzelnen Print-Abos sind Onlinezugänge vorhanden. Diese werden jedoch nicht genutzt	Das einzige E-Journal ist die elektronische Hauszeitschrift; bei einzelnen Print-Abos sind Onlinezugänge vorhanden; Benutzung auf Anfrage
Liste der verfügbaren ZS	Ja	Ja	Nein	Ja	Ja
Bemerkungen	Nicht vollständig im OPAC erfasst; print teilweise, E-Journals gar nicht erfasst	E-Journals nicht komplett im OPAC erfasst		Nicht alle ZS sind im OPAC erfasst, nur E-Journals sind komplett erfasst	
Mit dem OPAC verlinkt					
Mit dem Webaufttritt der ZS verlinkt	Ja	Nein	Nein	Ja	Nein
Onlineversion der ZS vorhanden	Ja	Ja	Nein	Ja	Nein
Titel sind kommentiert	Ja	Ja	Nein	Nein	Ja

Rechercheumgebung	BGS	HTW (Wirtschaft)	KBGR	PHGR	THC
Bemerkungen	Die E-Journals sind unter der Rubrik "Open Access" zu finden, eine Rubrik "E-Journals" gibt es nicht	Die HTW besitzt E-Journal-Lizenzen über das Konsortium, über das die Liste auch verwaltet wird. Zusätzlich besitzt die HTW eigene Campuslizenzen. Die Zugangsinformationen sind separat aufgeführt		Alphabetische Zeitschriftenliste, am Schluss sind die E-Journals aufgeführt	Zeitschriftenliste enthält Signaturangaben (z.T. veraltet)
Zugang zu den Inhalten der E-Journals via Bibliothekswebseite gewährleistet	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Bemerkungen	Die E-Journals sind frei zugänglich	Zugang via Konsortium (direkter Zugang auf dem Campus oder via Switch); Information ist auf der Homepage aufgeführt; Zugang nur für HTW-Angehörige	Nur für eingeschriebene Benutzer zugänglich	Die E-Journals sind frei zugänglich	Eigene Internet-Zeitschrift "Theologie und Seelsorge" frei verfügbar
Datenbanken (DB)					
Anzahl DB	12+3	60	3	4	0
Bemerkungen	z.T. Campuslizenzen (nur vom BGS aus benutzbar, kein VPN ¹)	Die HTW besitzt DB-Lizenzen über das Konsortium (direkter Zugang auf dem Campus oder via VPN)			Nutzung von frei zugänglicher Quelle

¹ VPN = Fernzugriff ausserhalb der Bibliothek oder der Institution via Virtual Private Network-Zugang

Rechercheumgebung	BGS	HTW (Wirtschaft)	KBGR	PHGR	THC
Liste der verfügbaren DB (auch im OPAC vorhanden)	Ja	Ja	Ja	Ja	Nein
Bemerkungen	DB sind nicht im OPAC erfasst	einzelne DB nicht im OPAC vorhanden		DB sind nicht im OPAC erfasst	
Mit dem OPAC verlinkt	Nein	Nein	Ja	Nein	Nein
Mit dem Webauftritt der DB verlinkt	Ja	Nein	Nein	Ja	Nein
Zugang via Webseite gewährleistet	Ja	Ja	(Ja)	Ja	Nein
Bemerkungen	Bei den kostenpflichtigen DB ist ein Vermerk zum Zugang vorhanden („bei der Bibliothek nach dem Passwort fragen“)	Zugang via Konsortium (direkter Zugang auf dem Campus oder via Switch); Information ist auf der Homepage aufgeführt; Zugang nur für HTW-Angehörige	Zugang nur für eingeschriebene Benutzer der KBGR	Bei den kostenpflichtigen Dienstleistungen ist ein Vermerk zum Zugang vorhanden („kontaktieren Sie die Mediothek“)	
Links sind kommentiert	Ja	Ja	Nein	Ja	Nein
Bemerkungen	Die DB sind unterteilt in "freizugängliche" und "kostenpflichtige"; BGS ist Sekundärpartner des Konsortiums	Die HTW besitzt E-Journal-Lizenzen über das Konsortium; Vollständige Liste erscheint nur beim Zugang via VPN			
Brücke zu Partnerinstitutionen					
Links zu weiteren Bibliotheken in Chur	Nein	Ja	Ja	Nein	Nein

Rechercheumgebung	BGS	HTW (Wirtschaft)	KBGR	PHGR	THC
Links zu weiteren OPACs in Chur	Ja	Ja	Nein	Ja	Nein
Nämlich	Das Bibliotheksnetz wird bei Link zum OPAC des BVG kurz beschrieben	Link zum BVG-Netz und zur KBGR	Ausgewählte Bibliotheken verlinkt	Das Bibliotheksnetz wird bei Link zum OPAC des BVG kurz beschrieben	
Links zu weiteren Bibliotheken (In- und Ausland)	Nein	Ja	Nein	Ja	Nein
Links zu weiteren OPACs (In- und Ausland)	Ja	Ja	Nein	Ja	Nein
Nämlich	Kommentierte Linkliste zu zahlreichen Bibliothekskatalogen und -portalen im In- und Ausland	Unkommentierte Linkliste einer Auswahl einiger der grössten Bibliotheken und Kataloge	Link auf Bibliotheksportal www.muehlebach.ch	Kommentierte Linkliste	
Links zu weiteren OPACs mit ähnlichem Bestandesprofil	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein
Nämlich	Deutsche Zentralbibliothek für Medizin				
Links zu Dokumentenlieferdiensten	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein
Nämlich	Subito				
Links auf andere Bibliotheksportale	Ja	Ja	Ja	Ja	Nein

Rechercheumgebung	BGS	HTW (Wirtschaft)	KBGR	PHGR	THC
Nämlich	Übersicht HS-Bibliotheken der Schweiz der UB Basel, Mühlebach, Schweizer Zeitschriftenportal	CHVK und KVK	www.muehlebach.ch	CHVK, KVK, Schweizer Zeitschriftenportal	
Brücke zu Angeboten anderer Anbieter					
Links auf Fachportale des Fachbereichs	Ja	Ja	Ja	Nein	Nein
Nämlich		Je nach Fachbereich unterschiedliche Linksammlungen			
Links auf relevante Webseiten des Fachbereichs	Nein	Ja	Ja	Ja	Nein
Nämlich		Je nach Fachbereich unterschiedliche Linksammlungen		Z.T. kommentiert	
Dienstleistungen					
Informationen zur Ausleihe in der eigenen Bibliothek	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Nämlich		Auf der Webseite und im FAQ erläutert			Auch in der aufgeschalteten Benutzungsordnung enthalten
Informationen zur Ausleihe in anderen Bibliotheken	Ja	Ja	Ja	Ja	Nein

Rechercheumgebung	BGS	HTW (Wirtschaft)	KBGR	PHGR	THC
Nämlich	Unter Fernleihe aufgeführt; Infos zu Ausleihen in weiteren Churer Bibliotheken nicht vorhanden	Im FAQ erläutert (auch Ausleihe der Medien aus der KBGR)	Unter Fernleihe aufgeführt; Infos zu Ausleihen in weiteren Churer Bibliotheken nicht vorhanden	Unter Fernleihe aufgeführt; Infos zu Ausleihen in weiteren Churer Bibliotheken nicht vorhanden	
Informationen zu Dokumentenliefer- und Kopierdiensten	Ja	Nein	Ja	Nein	Nein
Nämlich			Via Rubrik Fernleihe und Reproduktion		
Neuerwerbungsliste	Ja	Nein	Ja	Ja	Nein
Bemerkungen	Signatur auf der Liste vermerkt				
Neuerwerbungsliste im OPAC dargestellt	Nein	Nein	Ja	Ja	Nein
Bemerkungen			Liste ist unterteilt in verschiedene Fachgebiete	Liste ist unterteilt in verschiedene Fachgebiete	
Anleitungen zu Suchstrategien und Techniken und Recherchehilfen	Ja	Ja	Ja	Nein	Nein

Rechercheumgebung	BGS	HTW (Wirtschaft)	KBGR	PHGR	THC
Nämlich	Via Moodle (E-Learning-Tool, nur für Interne zugänglich) sind Tutorials, Selbsterneinheiten und Anleitungen verfügbar und werden z.T. auch im Unterricht gezielt für Schulungen eingesetzt	Anleitungen und Tutorials zur Suche im OPAC, zum Aufbau und der Suche im Web und zur Suche in ausgewählten Datenbanken	Mit der verlinkten Systematik und der voreingeschränkten Suchmaske auf der Homepage wird die Recherche unterstützt; zudem werden "Mediengruppen" als eingeschränkte Ergebnisliste im OPAC präsentiert		
Weitere Dienstleistungen	Blog, E-Learning		Blog		

Der Blick auf das Erhebungsraster zeigt, dass die Bibliotheken sehr unterschiedliche Bestände besitzen, dass sie ihre Schwerpunkte unterschiedlich definieren und dass auch die Webauftritte und die Aufbereitung der Recherchertools sehr individuell sind.

2.2.2 Medienangebot, Webauftritt und der Weg zum Onlinekatalog (OPAC)

Bei der Bestandsgrösse besteht ein deutlicher Sprung zwischen BGS und HTW einerseits und PHGR, THC und KBGR andererseits. Nennenswerte Altbestände besitzen die beiden letztgenannten. Bei der KBGR und der THC sind ausserdem signifikante Teile dieser Altbestände nicht im Onlinekatalog erfasst und können nicht über das Internet recherchiert werden. Diese Bestände können vorderhand auch mit einem Portal nicht erreicht werden.

Alle untersuchten Bibliotheken sind als Bibliothek/Mediothek im Internet vertreten. Während die KBGR über einen eigenständigen Webauftritt verfügt, besitzen die anderen Bibliotheken einen eigenen Bereich auf den Webseiten ihrer Institution. In allen Fällen ist der Zugriff auf diesen Webbereich in der ersten Navigationsebene der Institutionswebseite mit einem Klick möglich. Beim BGS, der HTW und der PHGR finden sich Hinweise auf die Bibliothek mit Links in den Bibliotheksbereich zusätzlich in anderen Teilen der Webauftritte.

Bei der Gliederung der Webseiten hat die Fachorientierung einen entscheidenden Einfluss:

- Die KBGR als Universalbibliothek gliedert die Informationen zu ihrer Sammlung primär thematisch. Im Bereich „Sammlungen“ („Neuerwerbungen“ und „Basisklassifikation“) nutzt sie ihre Aufstellungssystematik – die Basisklassifikation – für ein thematisch gegliedertes Portal, das direkt in den Onlinekatalog führt (http://www.kantonsbibliothek.gr.ch/02_sammlungen/BK-Sachgebiete.d.php).
- Bei den Fachbibliotheken ist der Themenbezug schon durch die Institution gegeben. Sie gliedern ihre Informationen primär nach Medienart. Eine Ausnahme bildet das elektronische Angebot der HTW. Die HTW verlinkt hier auf das ebenfalls universale Angebot von lizenzierten Datenbanken und Zeitschriften des Konsortiums der Schweizer Hochschulbibliotheken, welches wiederum thematisch strukturiert ist.

Weil der Onlinekatalog (Online Public Access Catalog, OPAC) das zentrale Findmittel einer Bibliothek ist, sollte der Sucheinstieg in den OPAC möglichst auf der ersten Ebene eines Bibliotheksauftritts angeboten werden. Das ist nur bei der KBGR der Fall, eine Suchanfrage kann bereits auf der Startseite eingegeben werden. Bei der HTW, der PHGR und der THC erfordert die Suchanfrage einen Klick vom Bibliotheksbereich aus, bei der HTW und dem BGS sind es sogar zwei (NEBIS selber bietet die Suchmaske erst auf der zweiten Ebene an).

Im BVG besteht die Möglichkeit, auf der ersten Ebene den Filter für die Suche auf eine bestimmte Bibliothek des Verbundes einzuschalten, das heisst eine Suchanfrage gibt nur Titel, von denen mindestens ein Exemplar in der voreingestellten Bibliothek vorhanden ist (im NEBIS ist diese Voreinstellung nicht möglich). Von dieser Möglichkeit hat nur die THC Gebrauch gemacht, die anderen Bibliotheken bieten den Verbundeinstieg an.

2.2.3 Exkurs: der Onlinekatalog (OPAC)

Die untersuchten Bibliotheken gehören zwei verschiedenen Bibliotheksverbänden an:

Die Bibliotheken BGS, KBGR, PHGR und THC gehören zum Bibliotheksverbund Graubünden (BVG) und weisen ihre Medien im gemeinsamen Onlinekatalog nach. Dieser Katalog beinhaltet die Bestände weiterer Bündner Bibliotheken – öffentliche und wissenschaftliche – welche sich dem Verbund angeschlossen haben. Die Verbundkoordination liegt bei der Kantonsbibliothek Graubünden.

Die beiden Teilbibliotheken der HTW sind dem NEBIS-Verbund angeschlossen. NEBIS, das Netzwerk von Bibliotheken und Informationsstellen in der Schweiz, ist ein Teil des Informationsverbundes Deutschschweiz (IDS). Der NEBIS-Katalog verzeichnet die Bestände von über 80 Bibliotheken von Hochschulen, Fachhochschulen und Forschungsanstalten der ganzen Schweiz. Die NEBIS-Verbundzentrale befindet sich an der ETH in Zürich.

Beide Verbände arbeiten mit der Bibliothekssoftware Aleph. Somit ist die Grundstruktur der beiden Onlinekataloge identisch. In der Ausgestaltung der Software und in Bezug auf die angebotenen Dienstleistungen unterscheiden sich die beiden Anwendungen jedoch leicht.

Funktionen, welche beide Verbände anbieten sind:

- Hilfe / FAQ
- Eingrenzen der Suche auf nur eine Verbundbibliothek
- Reservation von Medien online
- Ausleihverlängerung online
- Medienbestellung/Postversand (kostenpflichtig)
- Kopienbestellung
- Kataloganreicherung
- Link zu den Bibliotheken des Verbundes
- Link zu den Besitzbibliotheken der Medien
- Link zu weiteren Bibliotheken

Zusätzlich bietet NEBIS folgende Funktionen an:

- Selbstverbuchung von Medien
- Medienbestellung via Kurier (kostenlos)

Während der BVG sich vor allem auf den gemeinsamen Nachweis der Bestände konzentriert, bietet der NEBIS zusätzlich ein gemeinsames Ausleihsystem mit einem für die Nutzer kostenlosen Kurierdienst innerhalb der NEBIS-Bibliotheken an.

In beiden OPACs ist die Anreicherung der Katalogaufnahmen mit Texten, Bildern und Links technisch möglich. Während NEBIS diese Möglichkeiten zunehmend ausschöpft und im Rahmen des Konsortiums der Schweizer Hochschulbibliotheken auch den Zugriff auf lizenzierte Zeitschriften und Datenbanken in den OPAC einbindet, sind die Möglichkeiten des BVG hier noch bescheiden: es sind vor allem Links auf externe Webseiten zu finden.

Der OPAC ist das zentrale Findmittel für Bibliotheksbestände. Im Vergleich mit Internetsuchmaschinen weisen die gängigen OPAC-Anwendungen heute jedoch bei der Rechercheunterstützung deutliche Schwachstellen auf, die in der Fachliteratur intensiv diskutiert werden. So stellen Faktoren wie „[u]nzureichende Ergebnisse wegen der häufig verwendeten UND-Verknüpfung nach Boole'scher Logik“, „[k]eine Rechtschreibkorrektur“, „[k]ein Abfangen typischer Bedienungsfehler“ oder auch „[k]aum Möglichkeiten der Personalisierung“ gravierende Probleme der Informationssuche im herkömmlichen OPAC dar (Sühl-Stromenger 2008, S. 128 f.). Kneifel (2009, S. 42) nennt zusätzlich das Problem, dass die Kataloge „... weder nutzerfreundliche Oberflächen noch Browsingmöglichkeiten...“ anbieten. Bei Kneifels Umfrage bei Bibliotheksbenutzern kristallisierte sich zudem der Wunsch nach mehr Web-2.0-Anwendungen (z.B. RSS-Feeds) und Kataloganreicherungen (z.B. Hörproben bei Hörbüchern) heraus. Da der OPAC in der Regel gegeben ist und nur allmählich entwickelt werden kann, suchen Bibliotheken nach Möglichkeiten, die Benutzer bei der Katalogrecherche zu unterstützen.

2.2.4 Zeitschriften und Datenbanken

Während bei der KBGR und der THC der OPAC das hauptsächliche Online-Findmittel ist (das in beiden Fällen nur einen Teilbestand erschliesst), erschliessen die übrigen drei Bibliotheken über ihre Webseiten zusätzlich ihr Zeitschriftenangebot (Verzeichnis von Printzeitschriften und Zugriff auf Onlineangebote) und ihre lizenzierten Datenbanken. Viele – aber nicht alle – dieser Medien sind auch im Onlinekatalog erfasst, der Zugang geschieht dort jedoch nur teilweise mit IP-Erkennung¹ oder Passwort. Der Hauptzugriff auf die E-Medien ist über die Verzeichnisse auf den Webseiten eingerichtet.

Die Rahmenbedingungen für Lizenzen auf Onlineangebote sind für die Bibliotheken verschieden: die PHGR, HTW und BGS haben über Trägerorganisationen – die Schweizerische Konferenz der Rektorinnen und Rektoren der pädagogischen Hochschulen

¹ Identifizierung über die Internet-Nummer (IP-Adresse) des lokalen Computers in der Bibliothek, um die Zugehörigkeit zu einer bestimmten Institution sicherzustellen.

(cohep), die Rektorenkonferenz der Fachhochschulen der Schweiz (KDF) und die Bildungszentren Gesundheit – vergleichsweise günstige Bezugsbedingungen für elektronische Lizenzen, die das Konsortium der Schweizer Hochschulbibliotheken verhandelt (<http://lib.consortium.ch>). Während die PHGR und die HTW über diese Trägerorganisationen Primärpartner im Konsortium sind, ist das BGS Sekundärpartner. Die KBGR und die THC können auf keine vergleichbare Trägerschaft zurückgreifen und müssen Quellen selbständig lizenzieren.

Bei den Bibliotheken BGS, PHGR und HTW sind die Titel der Datenbanken, der Print- und der Onlinezeitschriften der Bibliotheken nur teilweise im OPAC registriert, eine Gesetzmässigkeit ist für den Nutzer kaum nachvollziehbar: das BGS z.B. trennt die Liste mit den Links auf Webseiten von Fachzeitschriften von den Zugriffen auf Volltextzeitschriften – die unter der Bezeichnung „Open Access“ angeboten werden. Jede Bibliothekswebseite strukturiert die Links auf ihr Angebot unterschiedlich, so dass einem Nutzer, der alle Angebote konsultieren möchte, die Orientierung besonders schwer fallen dürfte.

Die KBGR ist seit kurzem Mitglied bei der Elektronischen Zeitschriftenbibliothek der Universität Regensburg (<http://rzblx1.uni-regensburg.de/ezeit>). Das Portal ermöglicht Nutzern den Zugriff auf die kollektive Online-Zeitschriften-Titelliste der Mitglieder. Wählt ein Nutzer für die Abfrage die eigene Bibliothek als Standort, macht ihm ein Ampelsystem bei jedem Titel deutlich, wie die Zugriffsbedingungen für seinen Standort sind.

Die lizenzpflichtigen Quellen der Bibliotheken können nur von Mitgliedern der jeweiligen Institution konsultiert werden. Erfolgt die Zugriffsregelung über eine Einzel-, Mehrplatz- oder Campuslizenz, muss die Recherche vor Ort durchgeführt werden, der Remote-Zugriff von zuhause aus ist nicht möglich. Der Fernzugriff ist möglich, wenn der Zugriff über eine Nutzererkennung erfolgt: über einen Log-in mit Benutzernamen und Passwort. An der HTW und an der PHGR ist der Zugriff zudem via VPN analog dem Zugriff über das Campus-Netz möglich.

2.2.5 Brücke zu Partnerinstitutionen und Angeboten anderer Anbieter

Der „Bibliotheksplatz Chur“ wird von allen Bibliotheken unterschiedlich und selektiv abgebildet bzw. existiert nur ansatzweise. Bei den Bibliotheken, die Verbundpartner im BVG sind, erfolgt die Vernetzung implizit über die Verbundzugehörigkeit: sie blendet die HTW aus, die anderen an dieser Untersuchung beteiligten Bibliotheken und weitere öffentliche und Fachbibliotheken in Chur sind einbezogen (z.B. die Bündner Volksbibliothek, die Bibliothek der Gewerbeschule oder die Fachbibliotheken von Staatsarchiv und Stadtarchiv). Direkte Links auf die Webseiten anderer Bibliotheken in Chur bieten nur die KBGR und die HTW an.

Die Querverweise vom BVG auf NEBIS sind unvollständig (nur BGS und PHGR weisen auf HTW/NEBIS hin).

Bei den Hinweisen und Links auf weitere Rechercheangebote werden universale Angebote und institutionsrelevante fachspezifische Angebote gemischt. Auf Links zu weiteren universellen Katalogen, die im BVG und im NEBIS angeboten werden, wird kaum Bezug genommen. Fachspezifische Links sind wie bereits erwähnt, unterschiedlich strukturiert; die HTW bietet zudem pro Fachbereich eine Linksammlung an (<http://www.fh-htwchur.ch/htw/home-navigation-teil1/wir-ueber-uns/bibliotheken/links>).

2.2.6 Dienstleistungen

Entsprechend dem Befund im vorigen Kapitel konzentrieren sich die Bibliothekswebseiten auf die Beschreibung der eigenen Dienstleistungen. Sie gehen nur selektiv auf die Dienstleistungen anderer Bibliotheken in Chur ein bzw. die Dienstleistungsangebote sind nicht aufeinander abgestimmt:

- Ausleihmöglichkeit in anderen Churer Bibliotheken wird nur punktuell erwähnt.
- HTW und THC bieten keine Neuerwerbungsliste an, nur KBGR und PHGR nutzen die Möglichkeit, die Neuerwerbungen aus dem OPAC zu generieren.
- Eigentliche Anleitungen zu Suchstrategien und Recherchehilfen sind nur zum Teil vorhanden und nicht aufeinander abgestimmt. Z.T. werden schulinterne Lernplattformen eingesetzt (BGS, HTW).

2.3 Schulungsangebote und Unterstützung

Alle untersuchten Bibliotheken bieten ihren Nutzern Schulungen an, um das Gelingen von Recherchen zu unterstützen. Nicht nur die Ausleihfristen, auch die Benutzung des OPACs und der Onlineressourcen werden den Studierenden vermittelt. Die Schulungskonzepte der Bibliotheken wurden nicht näher untersucht. Für die Untersuchung war es aber wichtig zu wissen, welche Kenntnisse den Probanden im Rahmen von Schulungen vermittelt worden waren, um valide Aussagen über das beobachtete Geschehen zu machen. Die Schulungskonzepte werden hier im Überblick dargestellt:

2.3.1 Zusammenstellung der Schulungsangebote

Schulungsangebot	BGS	HTW (Wirtschaft)	KBGR	PHGR	THC
Vermittlung					
Schulungen durch die Bibliothek	(Ja)	Ja	Ja	Ja	Ja
Bemerkungen	Kurze Orientierung bei Studienbeginn durch die Bibliothek (Ort, Einschreibung, Abgabe Benutzungsordnung); Schulungen übernimmt Fachdozentin, Konzept mit Bibliothek erarbeitet (Tutorials auf E-Learning-Plattform Moodle)		Bibliothekseinführung durch die KBGR; ergänzende Schulungen durch die einzelnen Standortbibliotheken (z.B. OPAC-Einführung an der Kantonsschule)		
Hinweise auf die Bibliothek, die im Unterricht vermittelt werden	Ja	Ja	Nein	Nein	Nein
Bemerkungen	Zusammenarbeit mit Dozentin Allgemeinbildung, weitere Kooperationen folgen	Zusammenarbeit mit Dozenten in Deutsch oder in wissenschaftlichem Arbeiten			
Absprache der Schulungen mit Studiengangsfachleitern	Ja	Ja	Ja	Nein	Nein

Schulungsangebot	BGS	HTW (Wirtschaft)	KBGR	PHGR	THC
Bemerkungen			Absprache mit den Bibliotheken der Schüler und Studierenden (z.B. Kantonsschule) bzw. mit den Lehrpersonen		
Durchführung					
Anzahl Schulungen insgesamt (in der ganzen „Laufbahn“)	1 - ca. 4	2- 3	1	1	1
Zeitpunkt der Schulungen	1. Semester	1. Studienbeginn, 2. ab 2. Semester Bachelor/1. Semester Master, 3. vor Thesis	Unterschiedlich, Kantonsschüler im 2. Semester (Gymnasium)	Einführungswoche bei Studienbeginn	Studienbeginn
Bemerkungen	1. Veranstaltung ist obligatorisch. Weitere Veranstaltungen in den folgenden Semestern sind z.Z. in Ausarbeitung	3 Kompetenzlevel: 1 = Grundeinführung (obligatorisch); 2 = Recherchestrategien, Bewertung, etc.; 3 = Schulung zur Vorbereitung Thesis			
Inhalte					

Schulungsangebot	BGS	HTW (Wirtschaft)	KBGR	PHGR	THC
Art der regulären Schulungen	Einführung in die generelle Benutzung der Bibliothek, später auch speziellere Themen wie Plagiate etc.	1. Einführung in die Bibliothek, NEBIS, Grundlagenliteratur und Grundlagen zur Planung einer wissenschaftlichen Arbeit 2. Einführung in Datenbanken und Suchmaschinen, Vermittlung von Recherchestrategien	Bibliothekseinführung, je nach Bedarf mit verschiedenen Schwerpunkten (z.B. OPAC, physischer Bestand)	Umfassende Bibliothekseinführung, bei der die Schüler selbst Aufgaben lösen	Bibliothekseinführung inkl. OPAC-Einführung; Kennenlernen der Bibliothek; Einführung in die Recherche mit den Hilfsmitteln
Vermittelte Inhalte	<ul style="list-style-type: none"> • OPAC • Aufstellungssystematik Recherche im Katalog und in Datenbanken • Bewertung von Quellen • Zitat und Plagiat 	<ul style="list-style-type: none"> • Kennenlernen der Hilfsmittel • Einführung in die Fachrecherche und ins wissenschaftliche Arbeiten • Bewertung von Quellen • Planung einer wissenschaftlichen Arbeit 	<ul style="list-style-type: none"> • Abbau von Schwellenängsten • Vorstellung der Bibliothek und der Benutzungsbedingungen • Orientierung im Raum • Rechercheaufgaben im OPAC und in der Bibliothek lösen 	<ul style="list-style-type: none"> • Organisatorisches (Öffnungszeiten, Kontakt) • Orientierung im Raum • OPAC • Datenbanken 	Recherche im Zettelkatalog, im OPAC (BVG und IDS) und im Index theologicus
Bemerkungen			Schulungsniveau wird der Zielgruppe angepasst		
Spezialschulungen					
Spezielle Schulungen (nach Bedarf)	Nein	Ja	Ja	Nein	(Ja)

Schulungsangebot	BGS	HTW (Wirtschaft)	KBGR	PHGR	THC
Bemerkungen		Spezielle Angebote für Lesetechniken und (elektronische) Literaturverwaltung, Zitat und Plagiat oder nach persönlichem Wunsch	Spezielle Angebote für angemeldete Gruppen nach persönlichem Wunsch	Bei Bedarf individuelle Beratungen; die Bibliothek macht (v.a. zur Diplomarbeitszeit) auf ihre Hilfeleistung speziell aufmerksam	Würden bei Bedarf angeboten, z.Z. kein Bedarf
Weitere Dienstleistungen im Schulungsbereich	Ja	Ja	Nein	Ja	Nein
Bemerkungen	Aufbereitung vom Fachbereich ausgewählter Artikel von E-Journals und Verwaltung in Moodle	Tutorials, Einführungen, Selbststudium und Papers sind auf der Homepage frei zugänglich	Pikettdienst während der Öffnungszeiten für die Beratung und Hilfeleistung der Benutzer	Bibliothekseinführung in der KBGR im ersten Semester (nicht auf die Einführung der PHGR abgestimmt)	Individuelle Beratung dank kleiner Benutzerzahl
Erfolg					
Erfahrungswerte	Bisher positives Feedback	Rücksprache mit den Dozierenden; Schulungskonzept wird aktuell überarbeitet	Für Kantonsschüler ist der Zeitpunkt etwas früh, da sie oft bis zur Maturaarbeit kaum mehr recherchieren müssen	Oft geht das Wissen der Einführung bis zur Diplomarbeit wieder verloren	
Bemerkungen		Vermehrt werden Schulungen für Mitarbeitende und Dozierende angeboten, da diese als Multiplikatoren dienen			

2.3.2 Schulungskonzepte

Bei den Schulungen zeigt sich eine unterschiedlich ausgebaute „Verzahnung“ mit Schulunterricht und Studium, wo die erworbenen Recherchefähigkeiten gebraucht werden:

- Beim BGS besteht eine klare Aufgabenteilung: die Bibliothek übernimmt die (obligatorische) Grundeinführung im 1. Semester, bei welcher die Bibliothek als Ort wie auch die Benutzungsbedingungen erläutert werden. Eine Einführung in die Recherche findet in diesem Rahmen nicht statt. Im Verlauf der Ausbildung werden weitere Kenntnisse – neben Recherchen z.B. Informationen zur Problematik des Plagiiens – von den Fachdozierenden vermittelt. Die Bibliothek versorgt diese mit aufbereiteter Information und leistet als Grundangebot Hilfestellung in der Bibliothek. Für die Trainings in den Fächern kann die Lernplattform Moodle eingesetzt werden. Die Anzahl Schulungen im Verlauf der Ausbildung variiert von 1 bis 4. Das BGS erhält positives Feedback.
- Die HTW hat ein dreistufiges, obligatorisches Schulungskonzept: Während der Einführungswoche wird den neuen Studierenden die Bibliothek vorgestellt und der OPAC und die elektronischen Medien werden kurz eingeführt (Level 1). Im Laufe des Semesters werden diese Grundlagen mit einer weiteren Schulung vertieft. Zusätzlich werden Kompetenzen bei der Erstellung von Recherchestrategien und bei der Bewertung vermittelt (Level 2). Teilweise wird eine weitere Veranstaltung zur Vorbereitung zur Abschlussarbeit angeboten, bei welcher das vorhandene Wissen aufgefrischt und vertieft wird (Level 3).

Zusätzlich werden unter der Rubrik „Anleitungen“ des Webauftritts verschiedene Einführungen/Tutorials zum Selbststudium angeboten. Das Schulungskonzept ist in Bearbeitung. Generell sollen vermehrt Angebote für Dozierende und den Mittelbau geschaffen werden, die als Multiplikatoren wirken.

- Die KBGR bietet ihre Einführungen auf Nachfrage an. Mit einzelnen Institutionen (Bündner Kantonsschule, PHGR) besteht eine regelmässige Zusammenarbeit mit den dortigen Bibliotheken. Die Schulungen passen sich dem Niveau der Besucher an. Sie beinhalten üblicherweise eine generelle Einführung in die Nutzung von Bibliothek, Aufstellungssystematik und Findmitteln, ergänzt durch Schwerpunkte auf Wunsch. Erstes Ziel ist der Abbau der Schwellenangst: es soll Vertrauen aufgebaut werden, in der KBGR Hilfe zu erhalten und wiederzukommen. Es findet typischerweise eine Schulung pro Gruppe statt. Die Kantonsbibliothek bietet keine Schulungen ausser Haus, bzw. vor Ort in den verschiedenen Schulen an. Das übernimmt die dortige Bibliothek. Für eine wichtige Zielgruppe, die

Kantonschülerinnen und -schüler, erfolgt die Schulung nach Aussage der KBGR eher etwas zu früh: Recherchekompetenz wird vor allem für die Maturaarbeit am Ende der Mittelschulzeit gefordert.

- Bei der PHGR fällt auf, dass keine Verzahnung mit dem Studium besteht. Die Bibliothek konzentriert sich auf eine Einführungen zu Beginn des Studiums (inkl. einer Führung in der KBGR, deren Inhalt aber nicht auf das eigene Angebot abgestimmt ist) und setzt im weiteren Verlauf auf persönliche Unterstützung. Bei der Einführung wird der OPAC inkl. Beispielrecherchen vorgestellt wie auch die Benutzungsbedingungen und die Aufstellungssystematik. Oft geht das Wissen bis zur Diplomarbeit wieder verloren.
- Die THC handhabt die Einführungen ähnlich wie die PHGR, mit dem Vorteil, dass dank der kleinen Nutzerzahl eine sehr individuelle Beratung möglich ist und die Bibliothek bereits ab dem ersten Semester regelmässig für Studienzwecke genutzt werden muss. Somit wird das vermittelte Wissen regelmässig angewendet und die Recherchekompetenz kann laufend verbessert werden.

In der Bilanz erhalten zwar alle Bibliotheken Gelegenheit, eine Einführung zu platzieren. Die Verankerung der Bibliotheksschulungen im Verlauf des Studiums bzw. die Betreuungsmöglichkeiten variieren jedoch stark.

2.4 Berührungspunkte zwischen den Bibliotheken

In den Interviews mit dem Bibliothekspersonal wurde nach bestehenden Berührungspunkten innerhalb des Churer Bibliotheksnetzes gefragt. Folgende wurden genannt:

- Ausleihe: Sofern gesuchte Medien in anderen Bibliotheken vorhanden sind, werden die Benutzer auf die Benutzung dieser Bibliotheken hingewiesen.
- Vereinzelt findet ein Erfahrungsaustausch zwischen zwei oder mehreren Bibliotheken in Chur statt. Beispielsweise geschieht dies bei der Einführung neuer Medien oder Dienstleistungen.
- Bibliotheken, die dem Bibliotheksverbund Graubünden angeschlossen sind, erhalten von der KBGR im Rahmen des Verbundvertrages Support und besuchen gemeinsame Verbundsitzungen.
- Die Studierenden der PHGR erhalten sowohl eine Einführung in die eigene Bibliothek wie auch in die KBGR. Die PHGR besorgt für Ihre Nutzer auf Wunsch Medien aus der KBGR.
- Die KBGR übernimmt teilweise die Fernleihe für die THC.

2.5 Rechercheverhalten

Die Studie untersucht das Rechercheverhalten von Studierenden in wissenschaftlichen Bibliotheken in Chur. Im Folgenden werden dazu Vorbemerkungen getätigt und Ausschnitte aus den aktuellen Diskussionen in der bibliothekswissenschaftlichen Fachwelt wiedergegeben.

2.5.1 Zum Rechercheverhalten von Studierenden

Sühl-Stromenger (2008, S. 57) fasst Untersuchungsergebnisse zum Rechercheverhalten von Studierenden für Deutschland zusammen: Den Studierenden fehlt die Kenntnis, welche Informationsquellen und -ressourcen überhaupt im Angebot sind und welche davon für eine konkrete Fragestellung benutzt werden sollten. Studierende beginnen eine Recherche in der Regel mit einer freien Suche (via Suchmaschine) im Internet, ohne das Bibliotheksangebot zu nutzen. Oft fehlt ihnen aber das Wissen, welche Suchstrategien im Internet oder in Datenbanken zum Erfolg führen, oder wie sie von einer Referenz zum Volltext gelangen. Auch die Beurteilung der Quellen stellt regelmässig eine Herausforderung dar, und rechtlich-ethische Überlegungen zur Verwendung von Quellen werden in den wenigsten Fällen angestellt. Das Thema ist also nicht nur das Angebot von Informationsressourcen an sich, sondern auch der Umgang mit diesen Quellen: Was wissen Benutzer von den einzelnen Angeboten und deren Handhabung? Sühl-Stromenger (2008, S. 58) stellt fest, dass Informationsressourcen nicht genutzt werden, wenn sie für die Benutzer schwierig zu bedienen sind, wenn die Nutzung zeitaufwändig ist oder die Quellen nicht offensichtlich verfügbar sind. Eine Metasuche würde zwar die Hemmschwelle der Verfügbarkeit verringern¹, doch kann damit nur ein Teil der Problematik aufgefangen werden: Die Verknüpfung von Informationsquellen kann das Wissensdefizit in Bezug auf Recherchestrategien nicht wettmachen.

¹ vergleiche auch Sühl-Stromenger (2008), S. 61 ff.

2.5.2 Zusammenstellung der Recherchekompetenzen

	BGS	HTW (Bibliothek Wirtschaft)	KBGR	PHGR	THC
Häufige Fragen und Probleme der Benutzer gemäss Bibliothek	Standort und Beschaffung von Medien	Kenntnisse nur über Quellen des eigenen Fachbereichs	<ul style="list-style-type: none"> Fehlende Suchstrategie Interpretation der Darstellung der Suchtreffer im OPAC (z.B. Standort) 	Standort und Beschaffung von Medien und Artikel	Standort und Beschaffung von Medien und Artikel
Wichtigste Medien des Fachbereichs gemäss Bibliothek	Zeitschriften	<ul style="list-style-type: none"> Datenbanken Medien vor Ort und aus dem NEBIS 	<ul style="list-style-type: none"> Unterhaltungsmedien Bündner Zeitungen Geografie Rätica allgemein Präsenzbestand 	<ul style="list-style-type: none"> Lehrmittel und Arbeitsunterlagen Fachbücher DVDs Zeitschriften 	<ul style="list-style-type: none"> Fachlexika Zeitschriften Fachbücher E-Medien (Index theologicus)
Wichtigste Recherchekompetenz gemäss Bibliothek	<ul style="list-style-type: none"> Berücksichtigung aller Quellen Bewertung 	<ul style="list-style-type: none"> Auswahl der Quellen Strategieformulierung Formulierung von Recherchefragen 	<ul style="list-style-type: none"> In grösseren Zusammenhängen denken Fragen ans Personal stellen 	Wissen, wann in welchen Quellen gesucht werden soll (OPAC, Datenbanken)	Recherche im OPAC
Stand der Recherchekompetenz gemäss Bibliothek	<ul style="list-style-type: none"> + Grundkompetenzen vorhanden - Bewertung, Beschaffung aus nicht eigenem Bestand (z.B. IDS) 	<ul style="list-style-type: none"> + Beschaffung der Medien (inkl. Kurier) - Wenig Ausdauer beim Recherchieren, was oft via Google erfolgt, Weg zu den Datenbanken 	<ul style="list-style-type: none"> + Beschaffung der Medien (inkl. Fernleihe) - Bewertung der Quellen, Recherche erfolgt via Wikipedia/Web 	<ul style="list-style-type: none"> + Beschaffung der Medien - Erstellen von Recherchestrategien. 	<ul style="list-style-type: none"> - Wenig Verwendung im Studium, wenig Schulungen

Die Auswertung lässt folgende Beobachtungen zu:

- Die digitalen Medien gehören nach Aussage der Bibliotheken zu den wichtigsten Medien der Bibliotheken, die Quellenauswahl (aus einer Gesamtschau) zu den wichtigsten Recherchekompetenzen.
- In allen Bibliotheken besteht ein Defizit bei der Bewertung von Quellen und der Formulierung von Suchstrategien.

Obwohl unterschiedliche Tools für die jeweiligen Fachrichtungen als wichtig erachtet werden, liegt Konsens darüber vor, dass der Umgang mit dem OPAC eine zentrale Recherchekompetenz darstellt. Sämtliche Bibliotheken äussern, dass Benutzer mehrheitlich mit dem OPAC umgehen können, jedoch häufig Verbesserungspotenzial besteht. Als wichtige Quelle wurde mehrmals auch das Zeitschriftenangebot bzw. die übergreifende Recherche genannt. Benutzer haben oft Mühe, eine Recherchestrategie zu formulieren und die geeigneten Recherchertools auszuwählen. Ausgeprägter ist dieses Bild noch bei den E-Medien (Datenbanken, etc.).

2.6 Erwartungen an das Bibliotheksportal

Was erwarten die Bibliotheken von einem Bibliotheksportal Chur mit integrierter Metasuche? Welche Chancen und Risiken sehen Sie? Auf diese Fragen erhielten wir bei den Gesprächen mit den BibliothekarInnen die folgenden Antworten:

Erwartungen an die Metasuche des Bibliotheksportals:

- Benutzerfreundlich, intuitiv benutzbar.
- Rascher Überblick, welche Quellen bei einer Metasuche herangezogen werden / in welchen Quellen bei einer Metasuche recherchiert wird.
- Rascher Überblick, wo sich die Suchtreffer befinden, bzw. wie man zu den Medien oder Volltexten gelangt.
- Sortierbare Darstellung der Treffer nach Medienart, Autor, Volltext oder Referenz, etc.
- Zugang zu Volltexten.

Chancen eines Bibliothekportals:

- Erweiterung des eigenen Angebots.
- Vermehrte Nutzung des Angebots anderer Churer Bibliotheken.
- Recherche über eine breite Auswahl von Quellen.
- Potenzial zur Zusammenarbeit z.B. im Bereich E-Books.
- Zugang zu bisher eher im Hintergrund stehenden Medien (CD-ROM, digitale Angebote).

Risiken eines Bibliothekportals:

- Zu viel in einem Portal integriert → Verwirrung.
- Verlust der Übersicht über den angebotenen Bestand.
- Problem Verbundzugehörigkeit: nicht alle Verbundpartner der Bibliotheken wären an der Portallösung beteiligt.
- Hoher Wartungsaufwand (auch nach der Inbetriebnahme). Unklar ist, wer diesen Aufwand bewältigen soll.

Bei den Interviews zeigte sich, dass die Bibliotheksfachleute eine Vorstellung davon haben, wie ein „gutes Portal“ aussehen könnte. In der Berufspraxis begegnen sie Portalen, die Vorbildfunktion haben:

- Vascoda (<http://www.vascoda.de>)
- Medpilot (<http://www.medpilot.de>)
- Elektronische Zeitschriftenbibliothek EZB (<http://rzblx1.uni-regensburg.de/ezeit>)
- OCLC WorldCat (facettierte Navigation) (<http://ww.worldcat.org>)
- IDS-Gesamtrecherche (weil das Medium im Vordergrund steht und nicht die besitzende Bibliothek) (<http://www.informationsverbund.ch>)

2.7 Konsequenzen für das Untersuchungsdesign

Wie die Bestandesaufnahme zeigt, sind die Onlineangebote der untersuchten Bibliotheken aktuell stark individualisiert und weisen – abgesehen vom lokalen Bibliotheksverbund – nur selektiv Querbezüge auf. Jede Bibliothek besitzt eine unterschiedlich gestaltete Webseite mit unterschiedlich strukturierten Informationen und Zugängen zu Informationsressourcen wie dem OPAC, Datenbanken und E-Journals. Eine Portallösung, über welche der Gesamtbestand abgefragt werden könnte, existiert zurzeit auf dem Platz Chur nicht. Hindernisse sind die Zugehörigkeit zu zwei verschiedenen Bibliotheksverbänden, die Tatsache, dass zwei grosse Institutionen mit historischen Beständen ihre Sammlungen nur teilweise im OPAC verzeichnet haben, sowie eine unterschiedliche Praxis beim Nachweis der digitalen Bestände. Eine Verknüpfung der Informationsressourcen führt unweigerlich zu den Fragen, in welcher Form dies nutzergerecht erfolgen könnte, welche Art der Recherche unterstützt werden muss und wie die Ergebnisse präsentiert werden sollen.

3 Erstellen des Forschungsdesigns zum Rechercheverhalten

3.1 Eingrenzen des Untersuchungsgegenstandes

Die Untersuchung erfolgte mit Blick auf das Projekt einer Metasuche im Rahmen eines Churer Bibliotheksportals. Der Auftrag grenzte den Untersuchungsgegenstand wie folgt ein:

- Die Evaluation beschränkte sich auf die online zur Verfügung stehenden Angebote und auf die aktuellen Webauftritte der Bibliotheken.
- Obwohl weitere Bibliotheken wichtige Partner sind, wurde einzig das Zusammenspiel der am Projekt „Bibliotheksplatz Chur als koordiniertes System“ beteiligten Bibliotheken untersucht.
- Die Rahmenbedingungen liessen eine Untersuchung ausgewählter Aspekte der Bibliotheksangebote zu. Es wurde auf eine pragmatische Auswahl der Angebote geachtet, mit der sich möglichst alle Bibliothek vertreten fühlte.
- Die Bestandesaufnahme zeigt, wie unterschiedlich die untersuchten Bibliotheken sind. Auch hier konnten nicht sämtliche Besonderheiten berücksichtigt werden. Für ein gemeinsames Untersuchungsdesign auf Grund der sehr heterogenen Ausgestaltung der Bibliotheken auf dem Platz Chur musste für alle Institutionen der kleinste gemeinsame Nenner gefunden werden, was ein inhaltlicher Kompromiss darstellt.

Im Fokus der Untersuchung stand die Beantwortung folgender Fragen:

- Wie finden sich die Probanden auf der Webseite der Bibliothek zurecht?
- Wie finden sich die Probanden im OPAC, im Zeitschriftenangebot (gedruckte und Online-Zeitschriften) und in den Datenbanken zurecht?
- In welchen Tools suchen die Probanden, wenn sie freie Wahl haben?
- Wie gelangen die Probanden zu den Tools und beherrschen sie diese?
- Wie suchen die Probanden?
- Wissen die Probanden Bescheid über das Angebot auf dem Platz Chur und nutzen sie dieses?

3.2 Untersuchungsvorbereitung

Während bei der Bestandesaufnahme die Aufmerksamkeit auf die Rechercheumgebung in den einzelnen Bibliotheken gerichtet war, sollte nun erforscht werden, wie die Benutzer sich in dieser Umgebung zurechtfinden. Dafür wurde die Methode der Beobachtung gewählt (siehe auch Kapitel 3.4.2). Um in einem weiteren Schritt die Selbsteinschätzung der Probanden sowie ihre subjektive Meinung zu ihren Recherche-Erfahrungen, den Bibliotheksdienstleistungen und den Bibliotheksumgebungen evaluieren zu können, wurden die Probanden im Anschluss an die Beobachtung zusätzlich befragt (siehe auch Kapitel 3.4.3).

3.2.1 Die Beobachtung¹

Eine wissenschaftliche Beobachtung unterscheidet sich nach Jahoda, Deutsch & Cook (1965 in Schnell, Hill & Esser, 2005, S. 390) von unserer alltäglichen Beobachtung darin, dass sie

- einem bestimmten Forschungszweck dient,
- systematisch geplant wird,
- systematisch aufgezeichnet wird,
- bezüglich ihrer Zuverlässigkeit, Genauigkeit und Gültigkeit kontrolliert ist.

Die vorliegende Benutzerevaluation wurde mit einer offenen, teilnehmenden, strukturierten Beobachtung unter Laborbedingungen durchgeführt.

„Offene Beobachtung“ meint, dass die Probanden wissen, dass sie beobachtet werden. „Teilnehmend“ ist die Untersuchung, wenn der Forscher an der Untersuchung teilnimmt und sich im selben Umfeld wie die Probanden befindet. Da er jedoch nicht in die Recherchen eingreift (indem er z.B. Tipps gibt), ist er passiv teilnehmend. „Strukturiert“ ist die Beobachtung dadurch, dass das Verhalten der Probanden anhand eines fixen Beobachtungsschemas protokolliert wird. Mit „Laborbedingungen“ ist gemeint, dass die beobachtete Situation nicht natürlich entsteht, sondern dass der Forscher die Rechercheaufgaben vorgeben und die Situation somit standardisiert hat.

Eine Beobachtung bietet verschiedene Vorteile: „In Beobachtungen werden keine verbalen Selbstdarstellungen abgefragt, sondern das zu Beobachtende wird unverfälscht durch subjektive Reflexion einer Zielperson fixiert“ (Häder 2006, S. 300). Bei der teilnehmenden Beobachtung tritt der Beobachter in den Alltag der Probanden ein und kann somit das Verhalten der Testpersonen miterleben. Zudem können Vorgänge, die den Probanden selber

¹ Quellen: Häder (2006), S. 300 ff., Schnell, Hill & Esser (2005), S. 391 ff., Atteslander (2008), S 79 ff. und DeWalt & DeWalt (2001), S. 1ff.

nicht bewusst sind (auch Mimik und Gestik), erfasst und direkt protokolliert werden. Dadurch besteht keine Gefahr, dass wichtige Elemente der Recherche im Verlauf der Untersuchung vergessen gehen und in der anschliessenden Befragung nicht mehr erwähnt werden.

Neben den Vorzügen sollen hier auch die Nachteile der Beobachtung genannt werden. Da ist zum Einen sicherlich der grosse Zeitaufwand pro Proband, der die Anzahl der möglichen Beobachtungen beschränkt. Ausserdem können bei dieser Form der Beobachtung keine völlig natürlichen Situationen entstehen. Allein die Tatsache, dass sich die Probanden in einer Beobachtungssituation wissen, beeinflusst ihr Verhalten.

In der vorliegenden Untersuchung wurde die Gefahr, dass durch die Erfassung der „Aussensicht“ die Emotionen und Wünsche der Probanden verborgen blieben, dadurch aufgefangen, dass im Anschluss an die Beobachtung eine kurze, standardisierte Befragung durchgeführt wurde.

3.2.2 Die Befragung²

„Befragung bedeutet Kommunikation zwischen zwei oder mehreren Personen. Durch verbale Stimuli (Fragen) werden verbale Reaktionen (Antworten) hervorgerufen: Dies [...] wird geprägt durch gegenseitige Erwartungen. Die Antworten beziehen sich auf erlebte und erinnerte soziale Ereignisse, stellen Meinungen und Bewertungen dar“ (Atteslander, 2008, S. 101).

Die grosse Herausforderung bei einer Befragung liegt in der Vielschichtigkeit von Sprache. Ausserdem kann die Wortwahl des Forschers das Ergebnis massgeblich beeinflussen oder verfälschen z.B. indem die Fragestellung bereits erkennen lässt, welche Antwort von einem Probanden „erwartet“ wird.

Die an die Beobachtung anschliessende Befragung hätte grundsätzlich mündlich oder schriftlich erfolgen können. Ihre Grundlage bildete ein standardisierter Fragebogen, der es möglich machte, die Antworten aller Probanden miteinander zu vergleichen. Aus den folgenden Gründen wurde die schriftliche Befragung bevorzugt:

- Eine schriftliche Befragung gibt den Probanden mehr Zeit, die Fragen zu erfassen, sich die Antworten zurechtzulegen und entsprechend „überlegter“ zu antworten.
- Die Beeinflussung durch den Interviewer (durch Mimik, Gestik oder Tonfall) entfällt.
- Die Antworten fallen meist ehrlicher aus, da die Probanden weniger das Gefühl erhalten, rasch antworten und dem Interviewer gefallen zu müssen.

² Quellen: Atteslander (2008), S. 101 ff., Schnell, Hill & Esser (2005), S. 321 ff., Häder (2006), S. 185 ff. und Kuppelwieser (2007), S. 20 ff

Der Nachteil, dass bei einer schriftlichen Befragung keine Verständnisfragen gestellt werden können, wurde in der vorliegenden Untersuchung dadurch aufgehoben, dass die Untersuchungsleiterin während des Ausfüllens des Fragebogens für Rückfragen verfügbar war. Dennoch darf bei dieser Befragungsform das Risiko nicht vernachlässigt werden, dass Probanden Fragen beantworten, ohne sie (richtig) verstanden zu haben. Dieses Risiko ist grösser als beim persönlichen Interview, bei dem der Interviewer auf die Antworten der Probanden reagieren kann.

Damit die ausgewerteten Daten miteinander verglichen werden konnten, wurde der Fragebogen stark strukturiert: die Antwortkategorien waren vorgegeben und es wurden grundsätzlich geschlossene Fragen gestellt (d. h. die Antworten mussten unter vorgegebenen möglichen Antworten angekreuzt werden, es waren keine eigenen Formulierungen möglich).

3.3 Probanden

3.3.1 Eingrenzen der Zielgruppe

Die Frage nach der für die Untersuchung geeigneten Zielgruppe wurde an der ersten Projektsitzung mit den Leiterinnen und Leitern aller beteiligten Bibliotheken eingehend diskutiert. Obwohl das Ziel im Rahmen des Portals eine selbsterklärende Metasuche sein sollte, die auch laientauglich war, wurde beschlossen, die Untersuchung ausschliesslich mit etwas erfahreneren Personen durchzuführen. Da diese voraussichtlich in der Lage waren, eine Suche systematischer und strukturierter anzugehen, konnten wesentlich mehr Informationen zum Rechercheverhalten erwartet werden.

Die Wahl fiel auf Studierende, eine wichtige Kundengruppe der beteiligten Bibliotheken. Um an der KBGR eine vergleichbare Untersuchung machen zu können, wurden dort die Maturaklassen der Bündner Kantonsschule, die Berufslernenden der Gewerbeschule Chur und Studierende, die die KBGR regelmässig nutzten, als Probanden ausgewählt.

Da Schulungen ein wichtiges Instrument zur Vermittlung von Informationskompetenz sind war es uns auch wichtig, dass die Probanden eine solche Schulung bereits absolviert hatten. Wir legten fest, dass unsere Probanden geschulte Benutzer sein sollten, welche ihre Schulung bereits vor mindestens 2 Monaten absolviert haben, damit sie bereits Gelegenheit hatten, das in den Schulungen erworbene Grundwissen zu aktivieren.

3.3.2 Festlegen der Anzahl Probanden

Bei der gewählten Form der qualitativen Beobachtung mit anschliessender Befragung handelt es sich um eine zeitintensive Untersuchungsmethode. Aus den Beobachtungen

resultiert sehr dichtes, qualitativ hochwertiges Informationsmaterial. Im Gegenzug ist die Auseinandersetzung mit den einzelnen Probanden intensiv. Sowohl die Beobachtung selbst wie auch die Auswertung nehmen viel Zeit in Anspruch. Aus diesem Grund wurde im vorgegebenen Rahmen nur eine begrenzte Anzahl Benutzer pro Bibliothek rekrutiert. Pro Bibliothek wurden vier Probanden untersucht.

3.3.3 Rekrutieren der Probanden

Da uns die Schulen aus Datenschutzgründen keine Kontaktdaten von Studierenden vermittelten, wurden die Erstkontakte zu möglichen Probanden mit Vermittlung der Bibliotheken hergestellt. Über die Erstkontakte konnten weitere Probanden (meist aus den gleichen Klassen) rekrutiert werden. Die Bereitschaft, an der Untersuchung teilzunehmen, war allgemein nicht sehr gross, da die Studierenden im November/Dezember einer erhöhten Belastung durch Schule und Studium ausgesetzt waren. Entsprechend kann angenommen werden, dass die Probanden, die sich freiwillig meldeten, grundsätzlich an den Bibliotheken interessiert sind und die Bibliotheken wahrscheinlich öfters nutzen.

3.4 Definition der Werkzeuge

Wie oben beschrieben sind empirische Erhebungsmethoden dadurch gekennzeichnet, dass sie Daten *systematisch* erfassen. Zur Unterstützung der Methode wählten wir von diversen möglichen Werkzeugen die folgenden aus:

- Rechercheaufträge für die Beobachtung,
- Leitfaden für die Protokollierung der Beobachtung,
- Fragebogen für die anschliessende Befragung.

Auf den Einsatz technischer Hilfsmittel wie z. B. Screen-Capturing³ musste vor allem deshalb verzichtet werden, weil Austestung, Installation und Auswertung den Rahmen des Auftrags gesprengt hätten. Zudem war die Protokollierung auf Grund der geringen Anzahl Probanden bereits mit dem Leitfaden in gewünschter Qualität realisierbar.

3.4.1 Rechercheaufträge für die Beobachtung

Eine grosse Herausforderung für die Beobachtungen stellten die Rechercheaufträge dar. Einerseits sollten die Probanden möglichst gleiche Aufgaben lösen, damit die Untersuchungen miteinander verglichen werden konnten. Um realen Bedingungen möglichst zu entsprechen war es andererseits wichtig, den Probanden Aufgaben zu erteilen, die sie

³ Damit ist eine Software gemeint, welche die Bewegungen der Maus und die getätigten Klicks auf einer Webseite aufzeichnet wie z.B. SnagIt von TechSmith (<http://www.techsmith.de/> [2009-10-16]).

aus ihrem Studienalltag ableiten konnten. Beide Anforderungen waren nicht in einer identischen Aufgabenstellung zu erfüllen, zumal beachtet werden musste, dass sich die Rechercheumgebungen teilweise deutlich unterscheiden und eine identische Aufgabenstellung auch aus dieser Perspektive keine direkte Vergleichbarkeit garantieren konnte.

Wir entschieden uns schliesslich für eine kombinierte Lösung: Für die beiden Einstiegsaufgaben, bei denen es darum ging, ob die Probanden im OPAC ein bestimmtes Medium finden und welche Recherchertools sie aus freier Wahl benutzen würden, stellten wir identische Fragen. Für die beiden Aufgaben zur Suche in den eigenen Fachdatenbanken und -zeitschriften wählten wir jedoch studienspezifische Fragestellungen. Das machte die Untersuchung authentischer und es durfte vermutet werden, dass es für die Probanden einfacher war, die Fragestellungen in den Recherchertools umzusetzen. Für die letzte Frage, die auslotete, ob die Probanden auch andere Bibliotheken bzw. deren Bestände nutzten, wurden Querschnittthemen aus den Churer Bibliotheksbeständen gewählt.

Obwohl die Studierenden normalerweise mit komplexeren Aufgabenstellungen konfrontiert sind, musste in der Untersuchung oft nur nach einem Stichwort gesucht werden. Die Probanden sollten nicht bereits an der Formulierung der Suchbegriffe scheitern, da wir in diesem Fall keine Aussagen mehr über die Verwendung der Tools hätten machen können. Dass wir dadurch einen wesentlichen Aspekt der Recherche – nämlich die Entwicklung der Recherchestrategie – nicht berücksichtigen konnten, war uns bewusst.

Eine Recherche kann sich über mehrere Stunden ausdehnen. Methodisch musste ein Zeitrahmen gesetzt werden, um den Arbeitsaufwand für die Untersuchung kalkulierbar zu halten. Dies führte zwangsläufig zu einer weiteren Beeinflussung der Situation und auch dazu, dass interessante Aspekte, die sich erst in einem späteren Recherchestadium ergeben hätten, nicht erfasst werden konnten.

3.4.2 Skizzieren des Beobachtungsleitfadens

Der Beobachtungsleitfaden diente dazu, die Ergebnisse untereinander vergleichbar zu machen. Er war auch ein zentrales Instrument für die möglichst objektive Erfassung des Geschehens. Im Beobachtungsleitfaden waren deshalb die möglichen Beurteilungen bereits vorgegeben, was auch die Handhabung im Feld vereinfachte.

Der Leitfaden folgte den vorgegebenen Rechercheaufgaben. Kriterien und Beurteilung wurden den Erfahrungen der Untersucher, den Ergebnissen der Bestandesaufnahme und den Erkenntnissen aus der Literaturrecherche gemäss formuliert. Der Beobachtungsleitfaden wurde so konzipiert, dass jeder mögliche Fall protokolliert werden konnte und möglichst keine zusätzlichen Notizen notwendig waren. Dazu wurde der Leitfaden mehrfach getestet.

Obwohl bei diesem Vorgehen die Gefahr bestand, dass Faktoren nicht beobachtet und erfasst wurden, weil sie im Leitfaden nicht vorkamen, wog der Vorteil stärker, dass der Leitfaden dabei half nur das zu beobachten, was für die Untersuchung relevant war, und den roten Faden im Auge zu behalten.

Mittels Beobachtungsleitfaden wurden folgende Kriterien beobachtet und erfasst:

- **Verwendete Hilfsmittel:** Die Aufgaben 1, 2 und 5 liessen es den Probanden offen, welche Recherchertools sie benutzten. Es wurde nicht nur erfasst, für welche Hilfsmittel die Probanden sich entschieden, sondern auch, wie sie diese Entscheidung fällten und wie viele Hilfsmittel überhaupt verwendet wurden.
- **Wahl der Recherchehilfsmittel:** Welche Hilfsmittel wurden benutzt und wie gelangte der Proband zu ihnen? Wichtig war, vor allem herauszufinden, ob sich die Probanden bewusst waren, dass es unterschiedliche Hilfsmittel gab.
- **Vorgängige Information über das Hilfsmittel, Suchhilfen, etc.:** Die meisten Homepages beschreiben die Funktionen und Inhalte der verschiedenen Hilfsmittel. Gelangten die Probanden zu diesen Beschreibungen und nahmen sie sie wahr?
- **Weg zu den Recherchehilfsmitteln:** Meistens führen viele unterschiedliche Wege zu den Recherchehilfsmitteln. Die Bibliotheken bemühen sich mit ihrem Webauftritt darum, einen einfachen, strukturierten und raschen Weg zu den Hilfsmitteln anzubieten. Wir wollten herausfinden, ob die Probanden diesen Weg entdeckten oder ob sie vielmehr „über Umwege“ zum Ziel gelangten.
- **Suchstrategie:** Die Suchstrategie ist für den Rechercheerfolg entscheidend. Sie ist jedoch, wie beispielsweise die Untersuchungen von Schmidt-Mänz (2007) zeigen, oft ein grosser Stolperstein. Es sollte beobachtet werden, welche Strategien die Probanden verwendeten und ob sie diese dem Recherchehilfsmittel anpassten.
- **Verarbeitung der Suchtreffer:** Wurden die Suchtreffer weiterverarbeitet? Wie viele Treffer schaute sich der Proband an und welche Kriterien schienen für die Betrachtung der Treffer wichtig zu sein?
- **Durchführbarkeit und Ergebnisserfolg:** Konnte die Recherche durchgeführt werden? Waren die Ergebnisse zufriedenstellend? Diese beiden Aspekte gehörten zu den wesentlichsten Faktoren der Untersuchung, denn letztlich sind Recherchehilfsmittel nur Mittel zum Zweck: das „Produkt“ steht im Zentrum.

3.4.3 Skizzieren des Fragebogens

Wie bereits erwähnt wurde der Fragebogen bewusst stark strukturiert, damit auch hier ein Vergleich zwischen den Ergebnissen der verschiedenen Probanden gezogen werden konnte. Offene Fragen wurden nur gestellt, wenn eine offene Antwort unerlässlich war oder einen deutlichen Mehrwert brachte (siehe z.B. Frage 7b) Der Fragebogen sollte nicht nur Anstoss geben, die ausgeführten Recherchen zu reflektieren, sondern auch weiter führende Meinungen zur Bibliothek und deren Angeboten zu äussern. Dies in Anlehnung an Klammer (2005)⁴, der vier Fragekategorien unterscheidet:

- Fragen nach Einstellungen und Bewertungen,
- Fragen nach Wissen und Überzeugungen,
- Fragen nach Verhalten und Handlungen,
- Sozialstatistische (demografische) Fragen.

Der Fragebogen wurde wie folgt gegliedert⁵:

- **Fragen zu den ausgeführten Rechercheaufgaben:** Die Rechercheaufträge, welche die Probanden ausführten, stammten nicht direkt aus ihrem Studienalltag. Deshalb wollten wir wissen, wie typische Aufträge aussahen und wie nahe wir mit unserem Untersuchungsdesign an diese heran reichten. Ausserdem interessierte uns, wie die Probanden den Erfolg der durchgeführten Recherchen einschätzten.
- **Fragen zum Rechercheverhalten und zur Bibliothek:** Zunächst wollten wir in Erfahrung bringen, wie gut sich die Benutzer im Bibliotheksangebot auskannten und wie zufrieden sie damit waren. Ausserdem konnte bereits an dieser Stelle untersucht werden, welche Recherchehilfsmittel die Probanden als wichtig erachteten und welche sie überhaupt benutzten.
- **Eigenschaften einer zukünftige Metasuche:** Nachdem wir in Erfahrung gebracht hatten, wie sich die Probanden im aktuellen Umfeld verhielten, wollten wir herausfinden, was sie sich von einer künftigen Lösung – in diesem Fall von einer gemeinsamen Metasuche – wünschten und welche Funktionen ihnen besonders wichtig waren.
- **Fragen zur Recherchen im Studium:** Dank der Rechercheaufgaben konnten wir die Recherchekompetenz der Probanden etwas einschätzen. Stimmt unsere Aussensicht mit der Selbsteinschätzung der Probanden überein?

⁴ Zitiert in Kuppelwieser (2007), S. 21.

⁵ Inputs zu Fragestellungen und Antwortkategorien stammten unter anderem von Kneifel (2009).

- **Fragen zu Schulungen:** Sämtliche Probanden hatten (mindestens) eine Schulung besucht. Mit dieser Frage sollten Rückschlüsse gezogen werden, ob das in den Schulungen erworbene Wissen angewendet werden konnte.
- **Demografische Angaben:** Für eine Auswertung nach Faktoren wie Alter, Studienfach etc. wurden demografischen Angaben erhoben.
- **Weitere Anmerkungen:** Den Probanden wurde hier die Möglichkeit gegeben, nicht untersuchte Aspekte, die sie als wichtig erachteten, zu ergänzen.

Die Skalierungskriterien und die vorgegebenen Antwortmöglichkeiten wurden auf Grund der Erkenntnisse aus der Bestandesaufnahme, aus Literatur und Berufspraxis definiert. Wo sinnvoll, wurde den Probanden die Möglichkeit gegeben, Antworten zu ergänzen.

Manche Fragen waren mit einer Wertung auf einer Skala zu beantworten. Dabei wurde den Probanden die Möglichkeit gegeben, die Frage mit „Kann nicht beurteilt werden“ oder „Zu bewertendes Angebot ist nicht bekannt“ zu beantworten. Damit wurde verhindert, dass sich die Probanden dazu gedrängt fühlten, Fragen zu beantworten, die sie eigentlich gar nicht beantworten konnten. Bei der Gestaltung der Skala wurde darauf geachtet, den Probanden keine „neutrale Mitte“ zur Verfügung zu stellen, damit sie sich klar positionieren mussten. Zudem wurde mit aussagekräftigen Benennungen gearbeitet, damit Missverständnisse aufgrund einer individuellen Interpretation der Skala möglichst vermieden werden konnten.

3.5 Pretest

Um herauszufinden, ob die Leitfäden konsistent sind, ob die Probanden das Vokabular und die Aufgaben verstehen und ob der Zeitplan realistisch ist, wurde vor einer Untersuchung ein Pretest gemacht. Beim Pretest gelten grundsätzlich dieselben Bedingungen wie später bei den Untersuchungen. Allerdings wurden bei dieser Voruntersuchung keine Resultate ausgewertet, sondern lediglich die eben erwähnten Fragen zur Qualität der Leitfäden beantwortet. Der Pretest für diese Untersuchung fand am 16. November 2009 an der HTW Chur mit einer Studierenden der Informationswissenschaft (1. Semester) statt.

Der Pretest zeigte, dass die ursprünglichen Aufgaben zu wenig differenziert gestellt waren. Die Suchbegriffe waren zu offen formuliert. Weiter wurde deutlich, dass eine Unterscheidung der Recherche in E-Journals und Zeitschriften und der Recherche in Datenbanken unklar war, da die Datenbanken unter anderem Zeitschriftenartikel beinhalteten. Die Aufgaben wurden entsprechend überarbeitet, ohne vom ursprünglichen Konzept der grundsätzlich offenen Aufgabenstellung allzu sehr abzuweichen. Statt wie ursprünglich vorgesehen eine Aufgabe zu stellen, die zuerst mit Datenbanken, dann mit E-Journals bearbeitet werden musste, wurde die Aufgabe neu so gestellt, dass die Probanden nach Informationen in

„elektronischen Quellen (Datenbanken, E-Journals, etc.)“ suchen mussten. Da die Fragestellung dadurch deutlich weicher gefasst war, musste damit gerechnet werden, dass auch nach YouTube-Filmen, CD-ROMs, etc. – alles auch elektronische Quellen – gesucht wurde. In diesem Fall wäre die Aufgabe zwar nicht falsch gelöst, der ursprüngliche Gedanke wäre aber natürlich nicht ganz erfüllt.

Weiter konnte festgestellt werden, dass die Protokollierung mit Hilfe des Beobachtungsleitfadens zwar gut klappte, der Leitfaden aber noch Lücken aufwies. Diese Lücken konnten – auch dank den konstruktiven Feedbacks der Probandin – geschlossen werden.

Der Fragebogen enthielt ein paar Fragen, deren Antworten keinen Mehrwert zu bereits gestellten Fragen oder auch zum Untersuchungsgegenstand beitragen konnten. Sie wurden ersetzt oder gestrichen, auch vor dem Hintergrund, dass die seriöse Beantwortung des Fragebogens gut 20 Minuten in Anspruch nahm. Nach der bereits 40 Minuten dauernden Untersuchung nahm die Konzentration deutlich ab, auf Kosten der Sorgfalt bei der Beantwortung der letzten Fragen. Der Fragebogen wurde deshalb noch einmal so weit wie möglich gekürzt.

3.6 Untersuchungen

Die Untersuchungen wurden von Iris Kuppelwieser mit je vier Probandinnen oder Probanden aus dem Kundenkreis von BGS, KBGR, PHGR, HTW und THC durchgeführt, im Zeitraum von ca. drei Wochen, von Mittwoch, 18. November bis und mit Montag, 7. Dezember 2009. Die Rechercheaufgaben wurden in den Bibliotheken gestellt, was unter anderem den Vorteil hatte, dass Datenbank-Logins direkt funktionierten. Damit alle Probanden unter vergleichbaren Bedingungen arbeiten konnten, wurde als Startseite für die Untersuchung jeweils die Bibliothekshomepage gewählt.

Die Probanden reagierten unterschiedlich auf die Beobachtungssituation: ein Proband zeigte in der Untersuchungssituation leichte Nervosität, während zwei weitere Probanden betonten, ihre Kenntnisse und ihr Können unter Beweis stellen zu wollen. Etwa knapp die Hälfte der Probanden erweckte den Eindruck, sich sehr natürlich zu verhalten und die Recherchen im gewohnten Stil durchzuführen.

Ermüdungserscheinungen wurden bei keinem Probanden festgestellt, wobei auch darauf geachtet wurde, dass die Zeitvorgaben für die Aufgabenbewältigung exakt eingehalten wurden. Auf Misserfolge bei der Untersuchung reagierten die Probanden unterschiedlich. Die knifflige Aufgabe 3 führte bei einigen Probanden zu Unmut. Es war deshalb richtig, diese Aufgabe zwischen den beiden einfacheren Rechercheaufgaben 2 und 4 zu stellen: so

konnten die Probanden aus Aufgabe 2 ein Erfolgserlebnis „mitnehmen“, und zum Abschluss der Untersuchung wurde ihnen noch einmal die Chance gegeben, eine Aufgabe bewältigen zu können.

4 Auswertung

4.1 Die Probanden

4.1.1 Demografische Beschreibung

Wie bereits erwähnt wurden insgesamt 20 Probanden untersucht, 4 Probanden an jeder Institution.

Die Altersspanne der Probanden reichte von 16 bis 41 Jahren: die jüngsten Probanden wurden in der KBGR untersucht (Durchschnittsalter 19 Jahre), die ältesten Probanden (Durchschnittsalter 29 Jahre) stammten aus der THC.

Insgesamt kann festgestellt werden, dass die jüngsten Probanden (16 und 17 Jahre alt) generell weniger Selbstbewusstsein bei der Recherche aufwiesen, die Aufgaben aber keineswegs schlechter lösten. Besonders gut gelöst wurden die Aufgaben von Studierenden der höheren Semester oder auch Master-Studierenden, die bereits viel Erfahrung mitbrachten. Ältere Studierende im Grundstudium oder in der Grundausbildung wiesen nicht mehr Recherchekompetenz auf als ihre jüngeren Studiengefährten.

Die Hälfte der Probanden befand sich am Anfang des Studiums (1. oder 3. Semester), während 6 Probanden kurz vor dem Abschluss ihres Studiums oder ihrer Ausbildung standen. Grundsätzlich konnten keine gravierenden Unterschiede zwischen den Probandengruppen festgestellt werden.

Knapp die Hälfte der Probanden verfügte über eine Matura oder eine Berufsmatura. Je 5 von 20 Probanden hatte bereits ein Studium oder eine Berufslehre absolviert. 3 Probanden waren noch in Ausbildung und hatten bisher die obligatorische Schulpflicht erfüllt. Diese 3 Probanden wurden in der KBGR untersucht.

60% der Probanden hatten vor der gegenwärtigen Ausbildung bereits eine Ausbildung oder ein Studium absolviert oder begonnen. Es handelte sich hierbei vor allem um Master-Studierende, die bereits einen Bachelorabschluss besaßen, und um Personen, die sich für eine zweite Berufsausbildung entschieden hatten (BGS und PHGR).

Die Probanden befanden sich entweder in Ausbildung zu

- Lehrperson auf der Primarstufe (4 Personen),
- Fachpflegeperson (4 Personen),
- Kauffrau/Kaufmann (2 Personen)

oder studierten

- Theologie (4 Personen),
- Betriebsökonomie (1 Person Bachelor, 2 Personen Master),
- Tourism + Hospitality (1 Person),
- Geschichte an der Universität Zürich (1 Person)

oder waren Gymnasiasten (1 Person).

17 der 20 Probanden gaben an, für ihr Studium oder ihre Ausbildung oft Recherchen zu tätigen. 3 Probanden sagten aus, nur wenig mit Recherchen konfrontiert zu sein, wobei eine Probandin zugleich aussagte, Anfängerin im Recherchieren zu sein.

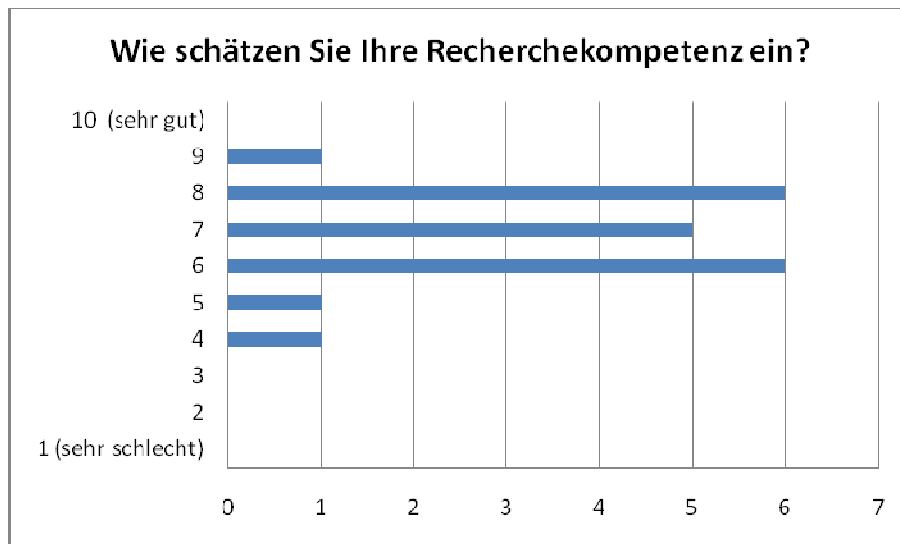


Abbildung 1: Wie schätzen die Probanden selbst ihre Recherchekompetenz auf einer Skala von 1 (sehr schlecht) bis 10 (sehr gut) ein? (Antworten von 20 Personen)

Diese Frage bereitete einigen Probanden Mühe, was sie auch zu verstehen gaben. Einerseits stellte sich die Frage, im Vergleich zu wem sie sich einstufen sollten, andererseits waren einige Probanden sichtlich eingeschüchtert, ihre Recherchekompetenz vor einer „Rechercheexpertin“ zu beurteilen. Selbstbewusst wirkende Probanden stuften ihre Kompetenz denn auch eher in den höheren Regionen ein.

Die Beobachtungen stimmen mit der Selbsteinschätzung oft nicht ganz überein. Diejenigen Probanden, die während der Untersuchung im Vergleich zu den übrigen Probanden eine sehr hohe Kompetenz zeigten, stuften sich selber gut ein (Werte von 7 bis 9). Probanden mit durchschnittlicher oder unterdurchschnittlicher Kompetenz stuften sich selber zwischen 4 und 8 ein. Erstaunlich war dabei weniger die Bandbreite der Ergebnisse als die Tatsache, dass der Eindruck aus der Untersuchung die subjektive Einschätzung in den meisten Fällen nicht bestätigte und die Einschätzung der Untersuchungsleiterin gerade umgekehrt ausfallen

würde. Während sich unterdurchschnittliche Probanden tendenziell eher als ziemlich gute Rechercheure einschätzten (6-8), so tendierten zwei Probanden mit hoher Kompetenz eher dazu, ihre Fähigkeiten gleich hoch einzuschätzen wie durchschnittliche Probanden (7 und 8). Hingegen sagten auch zwei der „herausragenden“ Probanden aus, ihre Kompetenz auf 8, bzw. 9 einzuschätzen. Ob dies an den gestellten Aufgaben, der unterschiedlich interpretierbaren Skala oder der Fehleinschätzung der Probanden liegt, sei an dieser Stelle dahingestellt.

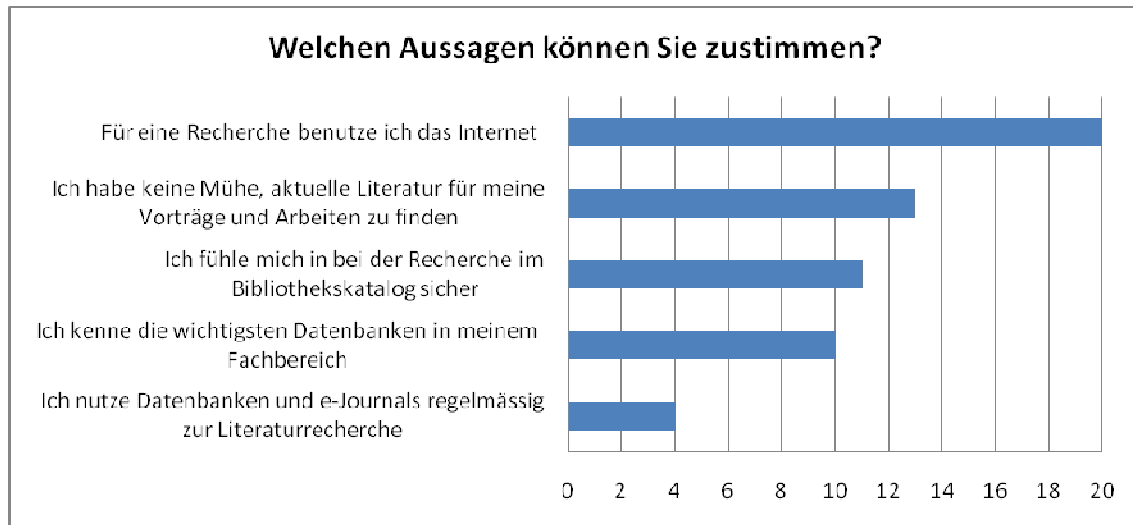


Abbildung 2: Welchen Aussagen in Bezug auf die Recherchetätigkeit haben die Probanden bestätigt? (Antworten von 20 Personen, Mehrfachnennungen möglich)

Den Probanden wurden 6 mögliche Aussagen über ihr Rechercheverhalten im Studium oder in der Ausbildung vorgelegt. Ohne Ausnahme stimmten die Probanden der Aussage zu, dass Sie für eine Recherche das Internet benutzten, 19 von 20 Probanden gaben an, für eine Recherche das Bibliotheksangebot zu nutzen. Beides bestätigt bereits vorher gemachte Befunde. Unter dem Begriff „Bibliotheksangebot“ dürften die Probanden hier mehrheitlich den OPAC verstanden haben. Inwieweit die Aussage auch für weitere Angebote wie Datenbanken, Linklisten, etc. zutrifft, kann an dieser Stelle nicht geklärt werden.

Die Probanden waren selbstkritisch: nur knapp mehr als die Hälfte gab an, bei der Literaturrecherche für Vorträge und Semesterarbeiten keine Mühe zu haben bzw. sich bei der Recherche im OPAC sicher zu fühlen. Die Probanden bestätigten, dass sie Literatur finden und mit dem OPAC arbeiten könnten.

Die Hälfte der Probanden gab an, die wichtigsten Datenbanken des eigenen Fachbereichs zu kennen. Aufgrund der Beobachtung dürfe dieser Wert etwas zu hoch gegriffen sein: nur rund 1/3 der Probanden kannte sich mit Fachdatenbanken tatsächlich aus. Dass nur 4 von 20 Probanden die elektronischen Ressourcen tatsächlich regelmässig für ihre Recherchen benutzen, dürfte jedoch ein sehr realistischer Wert sein.

4.1.2 Einschätzungen zum Schulungsangebot

An der Untersuchung haben ausschliesslich Probanden teilgenommen, welche bereits einmal an einer Bibliothekseinführung oder -schulung teilgenommen haben.

Die letzte Bibliotheksschulung oder -einführung lag zwischen einem halben und sieben Jahren zurück. Die meisten Probanden gaben an, am Anfang der Ausbildung oder des Studiums eine Einführung erhalten zu haben und sich bei Fragen direkt an das Bibliothekspersonal zu wenden.

Mehr als die Hälfte (60%) der Probanden gaben an, dass sie das Wissen aus den Bibliothekseinführungen oder -schulungen in ihrem Alltag verwenden konnten. 40% hingegen gaben an, dieses Wissen nicht anwenden zu können. Als Gründe wurden hierfür angegeben, dass sie selbst zu wenig recherchierten, dass sie nicht in der Lage waren, die vermittelten Angaben selber umzusetzen, dass die Schulungen zu schnell gingen und während der bereits intensiven Einführungswoche stattfanden, oder auch dass die Informationen aus den Einführungen für die aktuellen Informationsbedürfnisse nicht geeignet waren. Auffallend war, dass 3 der 4 Probanden aus dem BGS diese Frage mit „nein“ beantworteten.

4.2 Vorbemerkung zur Lösung der Rechercheaufgaben

Für die vier Rechercheaufgaben, welche die Probanden zu lösen hatten, gab es keine „richtigen“ oder „falschen“ Lösungen: es waren unterschiedliche Ansätze möglich. Um die Ergebnisse beurteilen zu können, waren vorgängig Musterlösungen erarbeitet worden. Diese sahen hauptsächlich Recherchen im OPAC und in den von den Bibliotheken präsentierten elektronischen Medien vor. Die Untersuchung zeigte, dass die Probanden oft nicht die „bibliothekarischen“ Quellen nutzten, sondern spezifische Fachwebseiten. Diese Webseiten bieten Studierenden eines Fachhochschulstudiums, das oft praxisrelevante Fragen stellt, wertvolle Unterlagen. Zum Beispiel nutzten Studierende der PHGR die Seite www.unterrichtsmaterial.ch. Recherchen in wissenschaftlichen Datenbanken werden im Studienalltag von den angehenden Lehrpersonen hingegen kaum verlangt. Im Unterschied dazu waren die HTW-Probanden die Recherche in elektronischen Fachdatenbanken gewohnt, sowohl in deutscher wie auch in englischer Sprache. Das dürfte erklären, weshalb die Rechercheaufgaben sehr unterschiedlich angegangen und auch verschieden gut gelöst wurden.

4.3 Lösung der Rechercheaufgaben

Aufgabe 1: „Suchen Sie das Buch „Jürg Jenatsch“ von Conrad Ferdinand Meyer in einer neueren Auflage: Wo können Sie das Buch ausleihen?“ (Zeitvorgabe: 5 Min.)

Die erste Aufgabe – die Recherche nach einem bestimmten Buch – konnte mehrheitlich gut gelöst werden. Die meisten Probanden wählten direkt den Zugang zum OPAC: HTW-Studierende NEBIS, alle anderen den Bibliotheksverbund Graubünden BVG. Im Onlinekatalog wählten die Probanden verschiedene Wege. Während einige sich im Onlinekatalog sehr sicher bewegten und mit der Kombination von Wörtern aus Titel und Autorennahmen rasch zum Ziel kamen, suchten andere nur nach dem Autor – und wurden von der grossen Anzahl Treffer überrascht.

Von den 20 Probanden fand nur 1 Person den Zugriff auf den OPAC nicht und konnte so die erste Aufgabe nicht im angedachten Sinn lösen. Sie fand allerdings dasselbe Werk auf einer Verlagswebseite und konnte so ebenfalls ein Resultat präsentieren.

Aufgabe 2: „Sie schreiben ein Referat zum Thema Feng Shui (Lehre, Geschichte, moderne Raumgestaltung) und benötigen aktuelle Literatur und Artikel. Bitte notieren Sie sich: Welche Hilfsmittel haben Sie für die Recherche benutzt?“ (Zeitvorgabe: 10 Min.)

Auf der Suche nach Vortragsmaterialien zu Feng Shui wählten die Probanden den Weg über die Google-Suche. Meistens wurden die Suchtreffer kritisch reflektiert und die Suchbegriffe in Google verfeinert. Als Einstiegsquelle wurde oft Wikipedia genannt, wobei einige Probanden explizit erklärten, Wikipedia zwar zu nutzen, sich aber nicht einzig auf diese Quelle zu stützen. Meistens wurde zudem noch im OPAC recherchiert. Obwohl glaubhaft ist, dass die Studierenden grundsätzlich den Bibliotheksbestand nutzen, lässt sich vermuten, dass die Probanden durch Aufgabe 1 und die Situation einer „Bibliotheksuntersuchung“ dazu angeleitet wurden, die OPAC-Recherche zu berücksichtigen.

Wie erwartet konnte diese sehr offen gestellte Aufgabe von allen Probanden gelöst werden. Umso wichtiger war es, die Suchtreffer anzuschauen und zu beurteilen, ob diese sich für ein Referat auf Hochschulniveau eigneten. Dies war meistens der Fall, auch wenn sich bei einigen Probanden Suchtreffer eingeschlichen hatten, die eher kommerziellen als wissenschaftlichen Charakter hatten. Weiter fiel auf, dass ein grosser Teil der Probanden versuchte, die verschiedenen Aspekte des Feng Shui mit Suchtreffern abzubilden, so dass das Thema in einem Vortrag tatsächlich hätte präsentiert werden können.

Aufgabe 3: „Suchen Sie in elektronischen Quellen (Datenbanken, E-Journals, etc.) aktuelle Artikel zum Thema XY. Nennen Sie Titel von Artikeln oder von Zeitschriften.“ (Zeitvorgabe: 15 Min.)

XY:

BGS: Antibiotikaresistenz bei Frauen

HTW: E-Business in europäischen (Schweizer) Unternehmen

KBGR: Suchtmittel – Drogenabhängige in Europa

PHGR: ADHS (Aufmerksamkeitsdefizit-/Hyperaktivitätsstörung) im Grundstufenalter

THC: Patrologie (die Schriften ab Mitte des 19. Jahrhunderts)

Die Aufgabe, Quellen zu einem Fachthema aus elektronischen Datenbanken und E-Journals zu recherchieren, bereitete grosse Mühe. Es stellte sich heraus, dass die meisten Probanden nicht genau wussten, was unter einer Datenbank oder unter einem E-Journal zu verstehen war. Meist wurde der Begriff „elektronische Hilfsmittel“ mit Google gleichgesetzt. Der Weg über die Bibliothekshomepage zum E-Medien-Angebot wurde eher selten genutzt, hingegen versuchten einige Probanden, Suchtreffer über den OPAC zu generieren. Auffällig war dabei, dass die Probanden im OPAC nicht nach einer Datenbank suchten, sondern mit Suchbegriff zur Aufgabenstellung. Wahrscheinlich war ihnen nicht bewusst, dass sie für eine Datenbankrecherche zunächst eine passende Datenbank finden mussten und erst dann nach dem Thema suchen konnten. Möglicherweise waren diese Probanden auch schlicht überfordert, weil sie keine Namen von Datenbanken kannten, so dass sie auf gut Glück die Suchbegriffe in die OPAC-Recherche eingaben. In einigen Fällen wurden auch YouTube-Videos, DVDs, CD-ROMs, etc. als Ergebnisse präsentiert.

Obwohl bei dieser Aufgabe nur selten in den ursprünglich angedachten Quellen recherchiert wurde, konnte die das Vorgehen der Benutzer beobachtet und protokolliert werden. Nach der Untersuchung bestätigte fast die Hälfte der Probanden, das Angebot an elektronischen Medien ihrer Bibliothek gar nicht zu kennen. Ein Proband fühlte sich durch den Begriff „Datenbanken“ so verunsichert, dass er die Aufgabe nach gut 5 Minuten abbrach. Auffallend war, dass diese Aufgabe (Gesamtschnitt 2.91 Punkte gemäss Beobachtungsleitfaden) von den Probanden der HTW deutlich am besten (im Schnitt 3.59 Punkte) gelöst werden konnte, während sie den Probanden der PHGR (im Schnitt 2.03 Punkte) am meisten Mühe bereitete.

Aufgabe 4: „Suchen Sie nach aktueller Literatur zum Thema XY. Berücksichtigen Sie dabei auch andere Bibliotheken. Nennen Sie Titel von Büchern oder Artikeln. Wo haben Sie die Titel gefunden? (Zeitvorgabe: 10 Min.)

XY:

BGS: der Tod im Judentum

HTW: Tourismus in Graubünden in den 1970er-Jahren

KBGR: Mädchenbeschneidung (aus religiöser und medizinischer Sicht)

PHGR: Religionspädagogik – Unterricht im Fach Religion und Ethik

THC: wie PHGR

Die vierte Aufgabe konnte von den meisten Probanden sehr gut gelöst werden. Hier ging es darum, Literatur zu einem Querschnittsthema zu suchen, das die Nutzung von Quellen aus dem eigenen Fachbereich und aus einer anderen Bibliothek verlangte. Obwohl die Aufgabenstellung die Probanden explizit dazu aufforderte, auch andere Bibliotheken zu nutzen, wurde die Aufgabe oft gleich angegangen wie Aufgabe 2: der OPAC war ein Recherchemittel, das Internet das andere. Die Probanden machten meist keinen Unterschied, in welcher Bibliothek des BVG der Suchtreffer vorhanden war. Es stellt sich die Frage, ob die Probanden bei einer realen Recherche, bei der sie das Buch tatsächlich beschaffen hätten müssten, gleich reagiert oder in diesem Fall nur den Bestand der eigenen Bibliothek berücksichtigt hätten. Nur eine Probandin wählte den Weg, sich auf der Webseite einer anderen Bibliothek umzusehen. Fragestellung aus anderen Fachbereichen konnten beantwortet werden, allerdings wurde dabei stets auf die bekannten Quellen zurückgegriffen. Dass in Chur weitere Angebote bestehen oder sogar spezialisierte Bibliotheken zu den jeweiligen Themengebieten existieren, wurde bei diesen Recherchen nicht berücksichtigt. Im Anschluss an die Untersuchungen hat die Untersuchungsleiterin jeweils darauf hingewiesen, worauf die Probanden unterschiedlich reagierten: Während die einen die Angebote, bzw. die Bibliotheken nicht gekannt haben, äusserten andere Probanden, dass sie die Bibliothek zwar kennen würden, für eine Recherche aber nicht auf die Idee kommen würden, diese auch aktiv zu nutzen.

Bei dieser Frage war die Ausgangssituation für Studierende der HTW eine andere: Während die meisten Probanden der anderen Bibliotheken ohnehin im Gesamtkatalog des Bibliotheksverbundes Graubünden recherchierten, stand für HTW-Studierende hier die aktive und bewusste Wahl des BVG im Raum. Auch die HTW-Probanden führten die Recherche primär in „ihrem“ OPAC, nämlich im NEBIS-Katalog, durch und stiessen so nicht automatisch auf den Gesamtbestand der Bündner Bibliotheken. Ausserdem zeigte sich, dass Aufgabe 4 dem realen Unterrichtsstoff der verschiedenen Probandengruppen unterschiedlich nahe

stand: Während die Probanden der THC das Thema Religionspädagogik teilweise in den Vorlesungen behandelten, war der „Tod im Judentum“ für die Probanden des BGS ein eher fremdes Thema. Möglicherweise hatte die Themenvorgabe hier auch Einfluss auf das Beobachtungsergebnis, denn die Probanden der THC schnitten gemäss Beobachtungseleitfaden bei dieser Aufgabe deutlich am besten ab (3.15 Punkte im Vergleich zum Gesamtschnitt von 2.89 Punkten).

Wie bereits erwähnt waren die Aufgabestellungen sehr allgemein gefasst. Die meisten Probanden konnten damit gut umgehen und verfeinerten ihre Suche individuell nach Bedarf. Nur ein Proband hatte Mühe mit den Aufgabenstellungen und damit, aus ihnen eine für ihn passende Fragestellung abzuleiten, die ihn möglicherweise zu weiteren Suchbegriffen geführt hätte.

Wie realistisch waren diese Aufgaben für die Probanden? Um dies einschätzen zu können wurden die Probanden im Anschluss an die Aufgabenstellungen gefragt, ob solche oder ähnliche Aufgaben in ihrem Studienalltag vorkommen. Das Resultat sieht wie folgt aus:

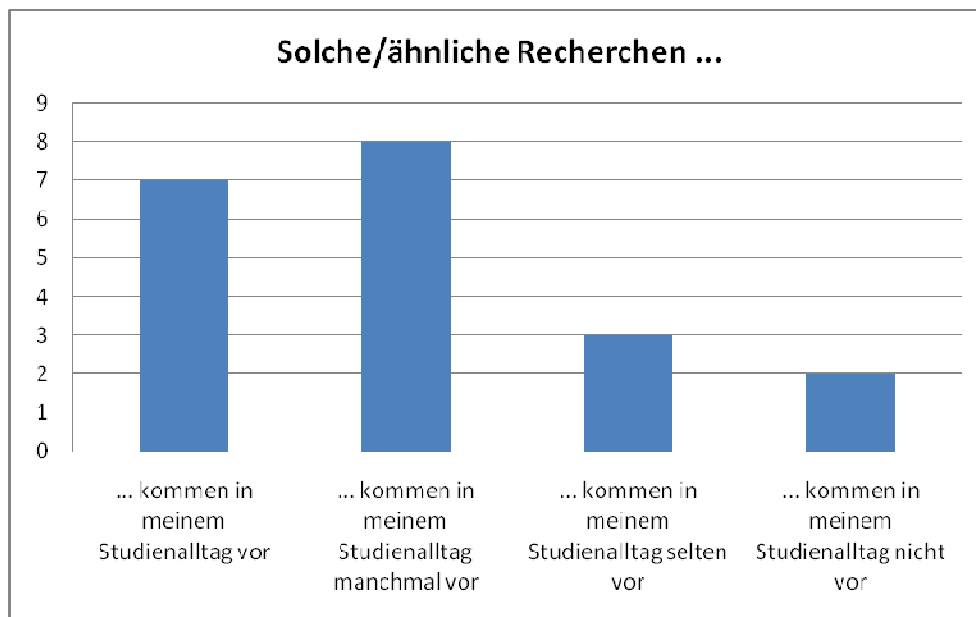


Abbildung 3: Die getätigten Recherchen stammten nicht aus dem Schul- und Studienalltag der Probanden. Entsprechen Sie den Aufgaben im Studienalltag der Probanden vor? (Antworten von 20 Personen)

Bei den Antworten war keine Abhängigkeit von Bibliothek oder Studienfach feststellbar. Probanden aus der gleichen Klasse beantworteten haben diese Fragen z. T. unterschiedlich. Allerdings kann man aus Kommentaren während der Untersuchungen daraus schliessen, dass die Probanden aus den höheren Semestern oder aus den

Masterklassen eher mit komplexeren Fragestellungen konfrontiert waren als wir sie ihnen gestellt hatten.

4.4 Beobachtung

Die folgenden Unterkapitel beziehen sich jeweils auf die verschiedenen Phasen der Recherche, nach der Reihenfolge im Beobachtungsleitfaden zur Untersuchung. Hinter den Kapitelüberschriften sind die zugehörigen Beobachtungsphasen in Klammern bezeichnet.

4.4.1 Verwendete Hilfsmittel (1a, 2a, 3a, 4a)

In der ersten Phase der vier Recherchen interessierte, ob die Probanden sich die Auswahl der Hilfsmittel auf den Bibliothekshomepages anschauen, bzw. ob sie diese Hilfsmittel bereits kannten oder Hilfsmittel willkürlich auswählten.

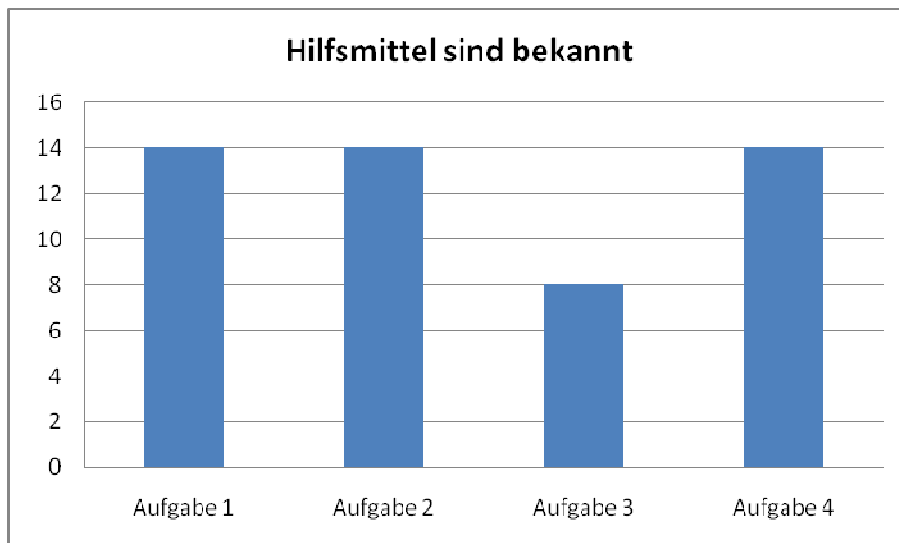


Abbildung 4: Waren die Hilfsmittel, auf welche die 4 Aufgaben abgezielt haben, bekannt? (Antworten von 20 Personen)

Es stellte sich heraus, dass den Probanden wenige Hilfsmittel wie der OPAC oder das Internet geläufig waren: insgesamt wurde in 50 von 80 Fällen (20 Probanden bearbeiteten je 4 Aufgaben, was insgesamt 80 Aufgaben ergibt) bewusst ein Hilfsmittel ausgewählt, ohne dass die Probanden sich die Auswahl der Hilfsmittel anschauen mussten. Die Auswertung nach Aufgaben zeigt ein im Vergleich markant schlechteres Abschneiden bei Aufgabe 3: hier war in nur 8 von 20 Fällen die Auswahl der Hilfsmittel bekannt. Dies weist darauf hin, dass wahrscheinlich nicht das gesamte Angebot der Bibliotheken, sondern nur ausgewählte und oft genutzte Hilfsmittel (z.B. der OPAC) bekannt ist.

Bei der ersten Aufgabe erzielten die Probanden einen Schnitt von 0.95 von 1 möglichen Punkt. Die Aufgabenstellung steuerte die Probanden bereits in Richtung OPAC, der ausser in einem Fall auch bekannt war.

Bei den weiteren Aufgaben konnten maximal 2 Punkte erzielt werden. Hier wurde als weiteres Kriterium beurteilt, ob die Probanden ihre Recherche in verschiedenen Hilfsmitteln durchführten.-Die Aufgaben waren so ausgelegt, dass eine Recherche im OPAC, im Internet wie auch in elektronischen Fachmedien Resultate zu unterschiedlichen Aspekte der gewählten Themen beleuchten konnte. Vor allem bei den Aufgaben 2 und 4 bewiesen die Probanden, dass sie verschiedene Quellen berücksichtigten. Die Probanden erzielten im Schnitt 1.8 Punkte. Bei Aufgabe 3 betrug der Schnitt lediglich 1.55 von möglichen 2 Punkten. Im Vergleich fällt auf, dass die Probanden der PHGR bei der Aufgabe 3 im Schnitt nur 0.75 Punkte erreichten. Fehlende Kenntnis der vorhandenen Hilfsmittel (bei Aufgabe 3 sollten die Probanden in Datenbanken und E-Journals recherchieren) führte dazu, dass die Aufgabe von diesen Probanden nicht erfüllt werden konnte. Obwohl die Datenbanken auf der Bibliothekswebseite der PHGR prominent platziert waren, fanden die Probanden auch intuitiv den Zugang nicht. Während der Aufgabenlösung sagten die Probanden aus, keine Kenntnis von den Datenbanken und keine Erinnerung daran zu haben, von der Bibliothek je darauf hingewiesen worden zu sein.

4.4.2 Wahl der Recherchehilfsmittel (1a, 2a, 3a, 4a)

Wie erwartet suchten die meisten Probanden zunächst im OPAC, normalerweise im ihnen vertrauten Katalog (HTW-Studierende in NEBIS, übrige Probanden im BVG). In zwei Fällen wurde zusätzlich eine Recherche im anderen OPAC durchgeführt: ein HTW-Proband suchte zusätzlich im BVG, bzw. ein KBGR-Proband suchte zusätzlich im NEBIS. Neben den Katalogen wurde besonders oft auch in Google recherchiert. Diese beiden Hilfsmittel wurden sicher mit der erwarteten Häufigkeit genutzt. Dennoch soll an dieser Stelle darauf hingewiesen werden, dass die Aufgabenstellung in Frage 1 die Probanden in Richtung OPAC lenkte und zwei Aufgaben (Aufgaben 2 und 4) für eine Google-Abfrage prädestiniert waren.

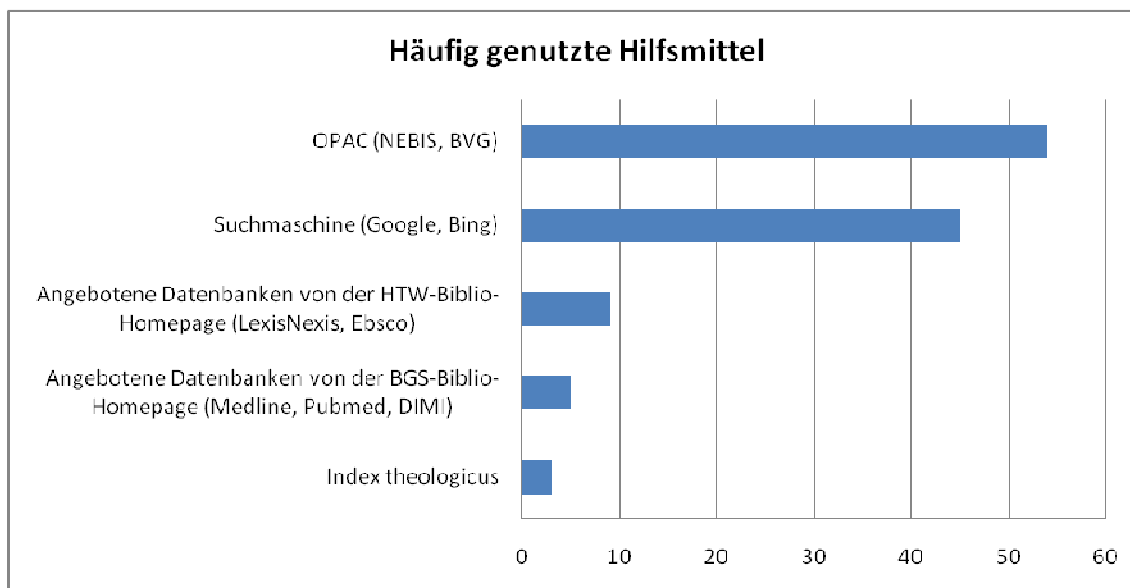


Abbildung 5: Die häufigsten genutzten Hilfsmittel der 80 beobachteten Recherchen

Insgesamt waren die Recherche im (eigenen) OPAC (bei 54 von 80 Recherchen) und die Internetsuche (v. a. mit Google, bei 45 von 80 Recherchen) die am häufigsten genutzten Hilfsmittel. Dies ging aus der Befragung und aus den Kommentaren der Probanden während der Untersuchung hervor. Ausserdem zeigte sich, dass die Benutzer diese beiden Hilfsmittel am sichersten handhabten. Bei dieser Auswertung ist zu beachten, dass die Aufgabenstellung die Benutzer teilweise zu einer OPAC-Recherche geleitet hat. Werden nur die Aufgaben 2 und 4 betrachtet, bei welchen die Benutzer frei nach einem bestimmten Thema recherchiert haben, zeigt sich, dass von den getätigten 40 Recherchen (2 Aufgaben gelöst von 20 Benutzern) 35 Mal Google oder eine ähnliche Suchmaschine und 30 Mal ein OPAC genutzt wurde. Dabei wurde in den meisten Fällen mit einer Internetrecherche begonnen. Ausserdem darf nicht ausser Acht gelassen werden, dass die Probanden den OPAC bereits bei der ersten Aufgabe (meistens erfolgreich) genutzt haben.

Die digitalen Angebote der Bibliotheken wurden vor allem bei Aufgabe 3 genutzt. Auffallend war allerdings, dass sämtliche Studierende der HTW bereits bei Aufgabe 2 auf diese Angebote zurückgriffen, während die digitalen Angebote der PHGR überhaupt nur einem Probanden der PHGR bekannt waren und auch nur von diesem genutzt wurden.

4.4.3 Vorgängige Information über das Hilfsmittel, Suchhilfen, etc. (3c, 4c)

Die meisten Probanden wählten Hilfsmittel, die ihnen bereits bekannt waren. Entsprechend mussten sie sich nicht über deren Funktionen etc. informieren. Bei den Aufgaben 3 und 4, bei welchen beobachtet worden war, ob ein Hilfsmittel bereits bekannt war oder, falls nicht, ob sich die Probanden über dieses Hilfsmittel informieren (z.B. über die Beschreibung auf der Bibliothekswebseite), wurden im Schnitt 1.6, bzw. 1.8 von 2 möglichen Punkten erreicht.

Es wurde festgestellt, dass die Probanden in der Regel keinen Blick auf weitere Hilfsmittel der Bibliothek warfen und so auch den Zugang zu weiterführenden Quellen (z.B. Datenbanken) nicht fanden.

4.4.4 Weg zu den Recherchehilfsmitteln (1b, 2b, 3b, 4b)

Bei den Aufgaben 1 und 2 fanden die meisten Probanden mühelos (0-2 Klicks von der Bibliothekswebseite) den Weg zu den Hilfsmitteln und erzielten im Schnitt 1.8 von 2 möglichen Punkten. Bei Aufgabe 3 wurde zusätzlich bewertet, in welchen Quellen die Probanden recherchierten (E-Journals, Datenbanken), mit dem Resultat, dass von möglichen 8 Punkten im Schnitt 5.05 erreicht wurden. Auffallend sind hier die grossen Unterschiede zwischen den Bibliotheken: Da einige Probanden der PHGR und der KBGR die Aufgabe nicht (korrekt) lösen konnten, erreichten sie deutlich weniger Punkte als die übrigen Probanden.

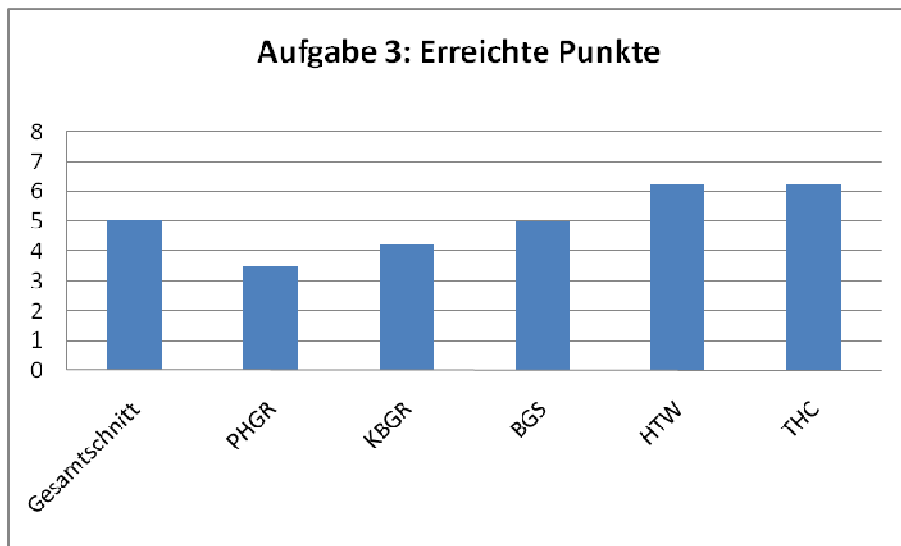


Abbildung 6: Erreichte Punkte beim Kriterium „Weg zu den Recherchemitteln“ bei Aufgabe 3. Maximal konnten 8 Punkte erreicht werden.

Aufgabe 4 öffnete den Probanden die Möglichkeit, auch in anderen Bibliotheken in Chur zu recherchieren. Während Recherchen im BVG ohnehin meist über alle Bibliotheken hinweg durchgeführt wurden, hätten die HTW-Probanden für eine Recherche in weiteren Churer Bibliotheken gezielt einen anderen Katalog auswählen müssen. Dennoch schnitten sie mit durchschnittlich 2.7 von möglichen 4 Punkten gleich ab wie die übrigen Probanden.

Die meisten Probanden fanden zwar nicht den Weg zu anderen Churer Bibliotheksangeboten, lösten die Aufgabe aber dennoch gut bis sehr gut. Daraus kann gefolgert werden, dass Probanden mit einer Fragestellung, die nicht aus ihrem engen Fachbereich stammt, umgehen können, das Angebot auf dem Bibliotheksplatz Chur allerdings kaum kennen.

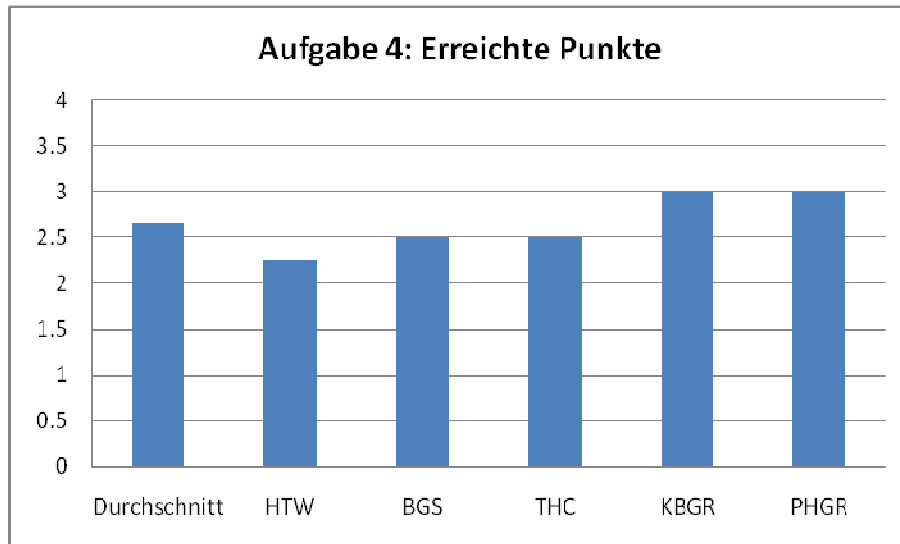


Abbildung 7: Erreichte Punkte beim Kriterium „Weg zu den Recherchemitteln“ bei Aufgabe 4. Maximal konnten 4 Punkte erreicht werden

4.4.5 Suchstrategie (1c, 2c, 3d, 4d)

Beim Beobachtungskriterium Suchstrategie konnten bei allen Aufgaben maximal 8 Punkte erreicht werden. Beurteilt wurden:

- die gewählte Suchmethode (einfache oder erweiterte / Experten-Suche),
- die Wahl der Suchbegriffe (generieren von eigenen Suchbegriffe, variieren der Suchbegriffe, allenfalls mit Hilfe eines Thesaurus o. ä., Verzicht auf die Eingabe von Leerwörtern),
- die Verwendung von booleschen Operatoren, Trunkierung, etc.

Die Ergebnisse zeigen, dass über alle Aufgaben im Schnitt eine Punktezahl von knapp 4.6 erzielt wurde. Dabei fällt auf:

- Für die Suchstrategie wurden bei alle Aufgaben ungefähr gleich viele Punkte erzielt. Daraus kann man schliessen, dass das Recherchehilfsmittel die Suchstrategie nicht beeinflusst oder eben auch, dass die Strategie dem Hilfsmittel nicht angepasst wird (z.B. Sprache der Suchbegriffe).
- Die Probanden der HTW erzielten mit 5.65 Punkten im Schnitt ein deutlich überdurchschnittliches Ergebnis. Zu berücksichtigen ist dabei, dass sich unter den Probanden 2 Master-Studierende befanden.

Der Schnitt von 4.6 Punkten weist zunächst darauf hin, dass die Recherchestrategie ungenügend entwickelt ist. Auch wenn bei der Formulierung der Suchanfragen einige Probleme auftraten konnten doch z.B. für die Verwendung der Booleschen Operatoren oder

die Kombination von 2 Feldern mit einer hinterlegten Booleschen Verknüpfung 2 Punkte erzielt werden. Dennoch soll an dieser Stelle auf den wichtigen Aspekt der Suchstrategie etwas näher eingegangen werden, da in diesem Punkt einige Recherchen hätten verbessert werden können.

Obwohl die einfachen Fragestellungen es in der Regel erübrigten, dass die Probanden eigene Suchwörter generierten, taten sie dies in 53 von 80 Fällen. Allerdings waren die Aufgaben so offen gestellt, dass die Probanden sich eher mit zu vielen anstatt mit zu wenigen Treffern konfrontiert sahen. Auffallend war, dass viele Probanden bei grossen Treffermengen nicht die Suchbegriffe veränderten, sondern eher das Recherchehilfsmittel wechselten.

Die meisten Suchanfragen (54 von 80) wurden ohne so genannte „Leerwörter“ (Artikel, Präpositionen u.ä.) durchgeführt. Dieses Ergebnis weist darauf hin, dass die Probanden ihre Suchwörter bewusst auswählten. Dabei ist zu berücksichtigen, dass die Fragestellungen dieses Ergebnis beeinflussten. So wurde für die Suche nach Materialien für das Referat über Feng Shui oft genau der Suchbegriff „Feng Shui“ eingegeben. Hätte die Fragestellung bereits Leerwörter enthalten, wäre das Ergebnis wahrscheinlich anders ausgefallen, wie dies bei Aufgabe 4 die Fragestellung für die BGS-Probanden (Thema: „Der Tod im Judentum“) bestätigte.

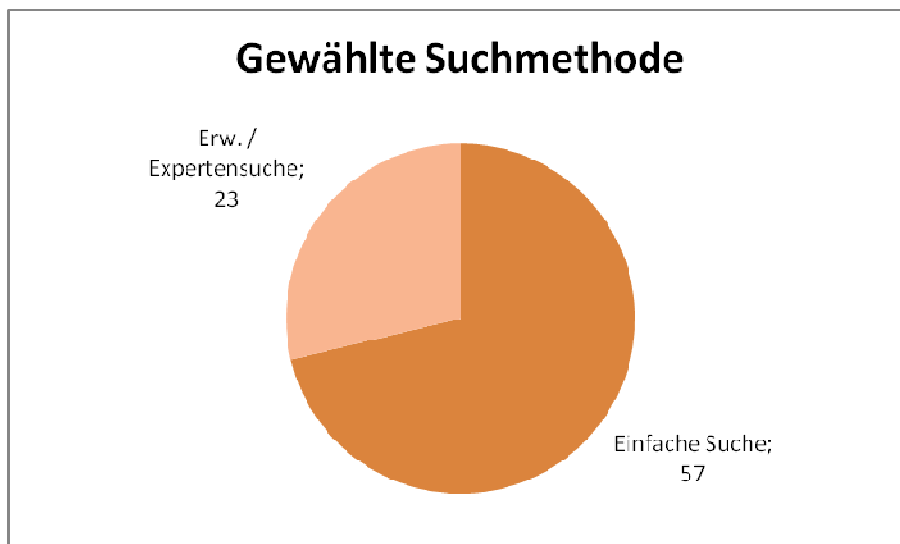


Abbildung 8: Bei den 80 getätigten Recherchen wurde 57-mal die einfache, 23-mal die erweiterte oder die Expertensuche verwendet.

Die wenigsten Probanden wählten bewusst die einfache (57 von 80) oder die erweiterte (23 von 80) Suche aus. Meistens wurde diejenige Suchmaske benutzt, welche sich dem Probanden gerade präsentierte.

Die Vermutung war, dass Suchanfragen meistens ohne Trunkierung oder Boolesche Operatoren gestellt würden. In der Beobachtung konnte festgestellt werden, dass in 12 von 80 Fällen Boolesche Operatoren oder eine Trunkierung benutzt wurden – mit einer Ausnahme auch immer korrekt. Allerdings wurden diese Recherchehilfen vor allem dann genutzt, wenn die Suchoberfläche ein solches Vorgehen unterstützte, nur 2 Probanden wendeten die Booleschen Operatoren in einer freien Suchanfrage an. Zudem fällt auf, dass vor allem erfahrenere Probanden (Master-Studierende) diese Funktionen nutzten.

4.4.6 Verarbeitung der Suchtreffer (1d, 2d, 3e, 4e)

Bei diesem Kriterium wurde beobachtet, ob die Probanden die Trefferliste - falls nötig – verarbeiteten (filterten, modifizierten, sortierten etc.), wie viele relevante Trefferseiten sie sich ansahen, ob sie sich die Details der Treffer ansahen und die Treffer auch speicherten (bzw. notierten). Eine Sortierung der Treffer war oft (in 53 von 80 Fällen) nicht notwendig, da beispielsweise im OPAC die Suchtreffer bereits nach Erscheinungsdatum (also nach Aktualität) sortiert angeboten werden. Eine Filterung oder Modifizierung der Suche wäre in einigen Fällen nützlich gewesen. Trotz häufig hohen Trefferzahlen wurde nur in 7 von 80 Fällen tatsächlich von diesem Hilfsmittel Gebrauch gemacht. Die Probanden wählten meist einen anderen Weg: anstatt mit der vorhandenen Trefferliste weiter zu arbeiten gingen sie zurück zur Einstiegssuche und generierten dort direkt neue Suchwörter. So erreichten sie im Schnitt 4.76 von möglichen 6 Punkten. Innerhalb der Aufgaben und auch zwischen den Bibliotheken gibt es z.T. deutliche Unterschiede, die nicht auf eine offensichtliche Ursache zurück zu führen sind.

Bei den Internetrecherchen war kennzeichnend, dass oft (in 34 von 80 Fällen) nur die erste Trefferseite angeschaut wurde, danach ein anderes Tool gewählt oder der Suchbegriff verändert wurde.

Durchschnittlich bewegen sich die hier erzielten Punkte bei allen Probandengruppen in einem ähnlichen Rahmen (Gesamtschnitt über alle Aufgaben: 4.68). Die Probanden der THC zeigten mit einem Schnitt von 5.13 Punkten, dass die Verarbeitung von Suchtreffern zu ihren Stärken gehört.

4.4.7 Durchführbarkeit und Ergebnis Erfolg (1e, 1f, 2e, 2f, 3f, 3g, 4f, 4g)

Auch wenn nicht bei allen Aufgaben immer optimale Lösungen präsentiert wurden, konnten die meisten Aufgaben doch gelöst werden. Bei der Durchführbarkeit wurden im Schnitt 1.91 von möglichen 2 Punkten erreicht, wobei bei den Aufgaben 1, 2 und 4 im Schnitt sogar 1.98 Punkte erzielt wurden. Einzig Aufgabe 3 bereitete Probleme: 6 Probanden – davon 3 Studierende der PHGR - fanden keinen Zugang zu Datenbanken oder E-Journals und gaben im Nachhinein an, gar nicht gewusst zu haben, was eine Datenbank sei, wobei nicht

vergessen werden darf, dass hinter dieser Aussage auch das Problem stehen könnte, dass der Begriff „Datenbanken“ zwar nicht bekannt ist, die Anwendung jedoch schon. Auch ein Teil der Probanden des BGS und der KBGR kannten die elektronischen Medien vor dieser Untersuchung nicht, fanden den Zugang aber nach einer kurzen Suche über die Bibliothekswebseite. Dies war bei den Probanden der PHGR (trotz des vorhandenen Angebots) nicht der Fall.

Die Ergebnisse waren in den meisten Fällen zufriedenstellend. Obwohl die Probanden nicht den Weg über die Bibliotheksseite wählten und auch nicht die dort vorgeschlagenen Quellen verwendeten, wurden oft sehr gute Ergebnisse erzielt. Die meisten Probanden kannten weiterführende oder speziell für ihren Fachbereich interessante Quellen. Speziell bei den Studierenden des BGS, der PHGR und der HTW konnte festgestellt werden, dass das Bedürfnis nach fachspezifischen Materialien wie z.B. Unterrichtsmaterialien dasjenige nach wissenschaftlichen Artikeln oft überwiegt. Die Suchtreffer erfüllten die Erwartungen bei der Aufgabenstellung weitgehend: im Schnitt wurden 3.22 von möglichen 4 Punkten erreicht.

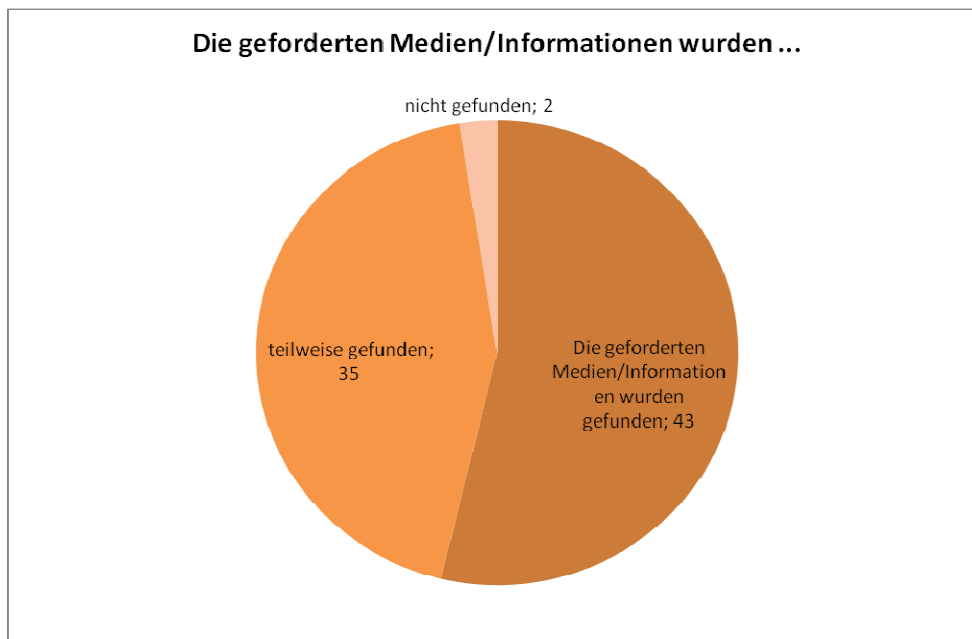


Abbildung 9: Ergebnis Erfolg bei 80 getätigten Recherchen

Wie die Abbildung zeigt, konnten die Aufgaben in mehr als der Hälfte der Fälle zur vollständigen Zufriedenheit gelöst werden. In 35 Fällen bildeten die Treffer zwar eine gute Grundlage, die Informationen waren jedoch zu wenig vielfältig, das Medium wurde nicht in der gewünschten Form gefunden (vor allem bei Aufgabe 1, wo ausdrücklich nach einem Buch gefragt wurde) oder der Treffer gab – trotz offener Formulierung der Aufgabe – keine Antwort auf die Fragestellung.

Die Probanden wählten ihre Treffer meist sehr gezielt aus und stellten Überlegungen zu Aktualität und Qualität der Treffer an. So konnten in 59 von 80 Fällen Treffer präsentiert werden, die den Ansprüchen an Qualität (Aktualität, Fachartikel, zuverlässige Quelle) voll entsprachen. Kein Proband verliess sich allein auf einen Wikipedia-Eintrag. Suchtreffer von bekannten Organisationen oder von einer Bundeswebseite wurden bevorzugt angegeben. Einige Probanden überprüften ihre Suchtreffer auch mit einem anderen Hilfsmittel (z.B. Suche in Google und anschliessend Eingabe des Suchtreffers im OPAC).

4.4.8 Bewertung der gewählten Hilfsmittel (1g, 2g, 3h, 4h)

Wie bereits erwähnt trugen die Aufgabenstellungen dazu bei, dass die Probanden sehr oft (in 54 von 80 Fällen) Fachhilfsmittel wie den OPAC benutzten. Dennoch darf auf Grund der Sicherheit, mit der sich die Probanden in diesem Hilfsmittel bewegten festgestellt werden, dass der OPAC ein gängiges Recherchemittel darstellt. Bei der Bewertung der Hilfsmittel erreichten die Probanden bei den Aufgaben 1 und 3 (wo die Wahl der Hilfsmittel vorgespurt war) 1.7, bei den „freien Recherchen“ (Aufgaben 2 und 4) 1.37 von möglichen 2 Punkten. Am wenigsten Punkte erreichten bei diesem Kriterium über alle Aufgaben verteilt die Probanden des BGS (im Schnitt 1.18 Punkte) während sowohl die Probanden der THC wie auch der HTW einen recht hohen Gesamtschnitt aufweisen (je 1.87 Punkte)

4.4.9 Bilanz der Beobachtung

Die Ergebnisse der Beobachtung zeigen, dass die Probanden die Recherchen mit Ausnahme der Aufgabe 3 bewältigen konnten. Bei der Bearbeitung der Aufgaben waren jedoch grosse Unterschiede und auch einige Misserfolge feststellbar. Sämtlichen Probanden konnten nach der Erledigung der Aufgaben Tipps gegeben werden, welche Möglichkeiten es noch gegeben hätte, bzw. weshalb sie bei einer Aufgabe das gewünschte Ziel nicht erreichten. Da es sich bei den Probanden jedoch nicht um Rechercheprofis, sondern um Anwender handelte, stimmt das Selbstbild der Probanden, welche zu $\frac{1}{4}$ meinten, die Aufgaben problemlos bewältigt zu haben, gegenüber $\frac{3}{4}$, welche angaben, die Recherchen mit ein paar Problemen bewältigt zu haben, recht gut mit den Beobachtungen überein.

Die Beobachtung legte vor allem folgende Probleme offen:

- Die Probanden kannten das elektronische Angebot der Bibliothek nicht und wussten auch nicht, wo es auf der Webseite zu finden gewesen wäre. Einige Probanden konnten dieses Problem lösen, indem sie auf der Webseite stöberten und dort eine Rubrik „Datenbanken“ oder ähnliches entdeckten. Da für diese Probanden der Umgang mit den elektronischen Quellen jedoch neu war, erfolgten die nachfolgenden Recherchen sehr intuitiv, dennoch meist erfolgreich.

- Einigen Probanden schien nicht klar zu sein, was mit dem elektronischen Angebot, Datenbanken oder E-Journals gemeint war. Obwohl die Begriffe bei Bedarf durch die Befragungsleiterin mit Beispielen erläutert wurden, setzten einige Probanden den Begriff mit Webseiten via Google-Recherche gleich.
- Den meisten Probanden war das Spektrum, in welchem Recherchen getätigt werden konnten, und speziell das vollständige Angebot ihrer Bibliothek nicht bekannt. Die Recherchen wurden meistens mit immer denselben 2-3 Hilfsmitteln erledigt, unabhängig davon, ob nach einem historischen Thema oder nach aktuellen Berichten gefragt wurde. Grundsätzlich bilden Recherchen im OPAC und in Google zwar sehr gute Grundlagen, weiterführende Quellen wären jedoch in den meisten Fällen hilfreich gewesen, um ein Thema breiter darzustellen oder spezielle Aspekte hervorzuheben.
- Ein grosses Problem stellten immer wieder die Suchbegriffe dar. Auch wenn berücksichtigt werden muss, dass hinter den Aufgaben kein realer Auftrag stand und dass die Themen sehr offen formuliert waren, fiel doch auf, dass einige Recherchen für die Probanden unbefriedigend endeten, ohne dass sie versucht hätten, die Suchbegriffe zu variieren.
- Aufgabe 4 enthielt den Auftrag, auch nach Treffern in anderen Bibliotheken zu suchen, wobei interessierte, ob die Probanden auf die Angebote anderer Bibliotheken in Chur zurückgreifen würden. In der Regel wurde hier der Weg über den OPAC gewählt, nicht über die Bibliothekswebseiten. Die Beobachtung zeigte weiter, dass Probanden primär im „angestammten“ Verbundkatalog nach Treffern suchten. Während das für Probanden, deren Stammbibliothek Mitglied im BVG war, die Suche in anderen Churer Bibliotheken mit beinhaltete, mussten HTW-Probanden den Bibliothekskatalog bewusst wechseln, falls sie in anderen lokalen Bibliotheken suchen wollten.
- Es soll auch noch einmal darauf hingewiesen werden, dass der Untersuchungsrahmen selbst das Resultat beeinflusst. So entsprachen die Aufgabenstellungen nicht unbedingt den realen Gegebenheiten und die Probanden mussten sich teilweise auf „unbekanntes Terrain“ begeben. Ausserdem beinhalteten die Fragestellungen unterschiedliche Schwierigkeitsgrade. Aufgabe 3 war in Bibliotheken, welche die Datenbanken speziell auf ihrer Homepage aufführen (z.B. BGS), wesentlich einfacher zu lösen als beispielsweise in der THC.

4.5 Befragung

4.5.1 Fragen zu den getätigten Recherchen

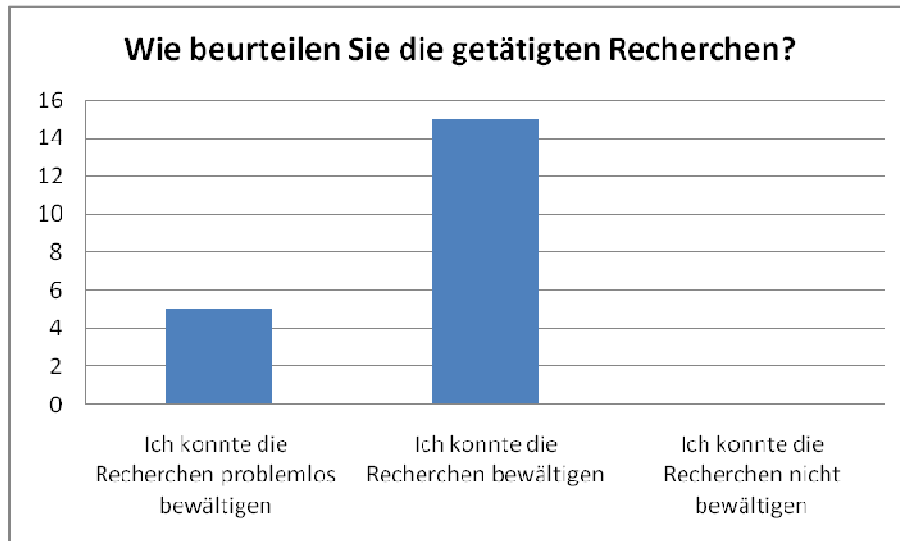


Abbildung 10: Wie gut konnten die Probanden gemäss eigener Einschätzung die Aufgaben lösen?
(Antworten von 20 Personen)

Die erste Frage gab den Probanden Gelegenheit, ihr Abschneiden bei den Rechercheaufgaben selber einzustufen und Probleme zu benennen. Sie nannten selber die folgenden Hürden, die sie bei der Recherche zu überwinden hatten:

- Auswahl der Tools bereitet Schwierigkeiten.
- Man braucht immer nur dieselben Hilfsmittel und kennt das ganze Angebot nicht.
- Hilfsmittel ist unbekannt.
- Funktionen des Hilfsmittels sind (nicht alle) bekannt.
- Zu viele Informationen.
- Die Aufgaben stammten nicht aus dem eigenen Fachgebiet.
- Die Aufgaben waren zu weit gefasst.

Der Vergleich mit der Bilanz der Beobachtung zeigt, dass die beobachteten Probleme den von den Probanden subjektiv empfundenen Problemen weitgehend entsprechen. Einzig der Aspekt der Formulierung der Suchanfragen wurde nicht erwähnt: dieser „blinde Fleck“ ist den Probanden selber nicht bewusst, das Defizit wird erst in der Beobachtung sichtbar.

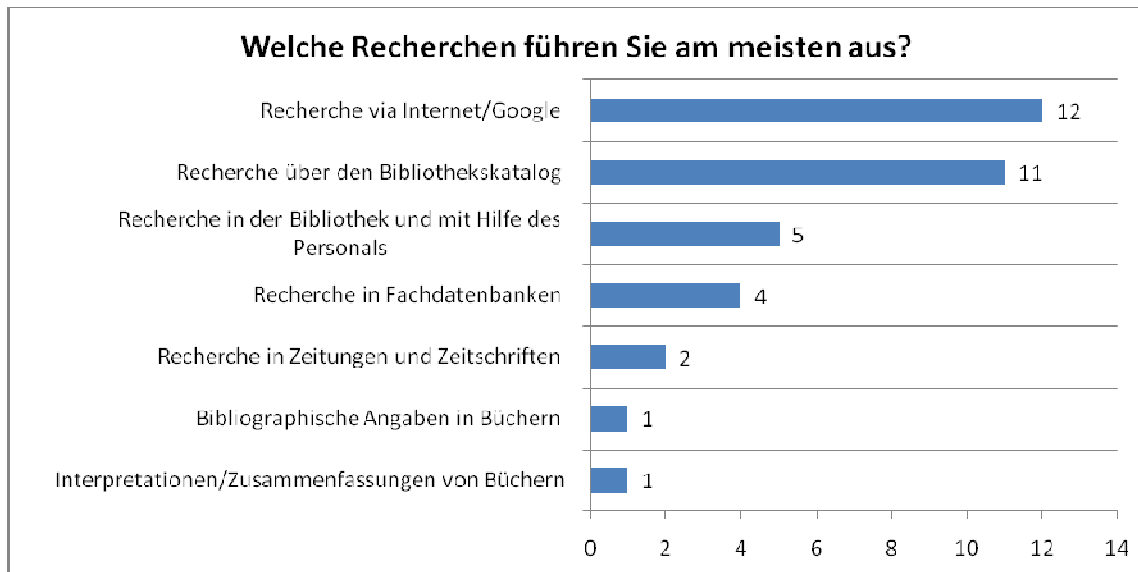


Abbildung 11: Welche Art von Recherche führen die Probanden am meisten für ihr Studium / ihre Ausbildung aus? (Antworten von 20 Personen)

Wie erwartet gaben bei dieser offen gestellten Frage fast alle Probanden an, für Ihre Recherchen das Internet am häufigsten zu benutzen. Nach eigenen Angaben recherchierten auch fast alle Probanden im OPAC. Ausserdem zeigt die Auswertung dieser Frage, dass der physische Medienbestand und die Hilfe des Bibliothekspersonals trotz der vielzähligen elektronischen und interaktiven Möglichkeiten ein wichtiger Bestandteil des Recherchierens sind.

Wenig verbreitet ist die Recherche in Fachdatenbanken oder Zeitungen und Zeitschriften und nur vereinzelt wird nach bibliografischen Angaben in Büchern, bzw. nach Zusammenfassungen und Interpretationen von literarischen Werken gesucht. Diese beiden letzten Recherchearten wurden übrigens beide in der KBGR genannt, was darauf hinweist, dass die Benutzer dieser Bibliothek z.T. etwas differenziertere Informationsbedürfnisse haben, d.h. vermehrt auch z.B. nach historischen Quellen suchen, was in den übrigen Bibliotheken nicht der Fall ist.

An der THC wurde die Recherche nach Interpretationen und Zusammenfassungen wie auch nach biblischen Quellen (biblische Texte, Kirchenväter, etc.) erwähnt.

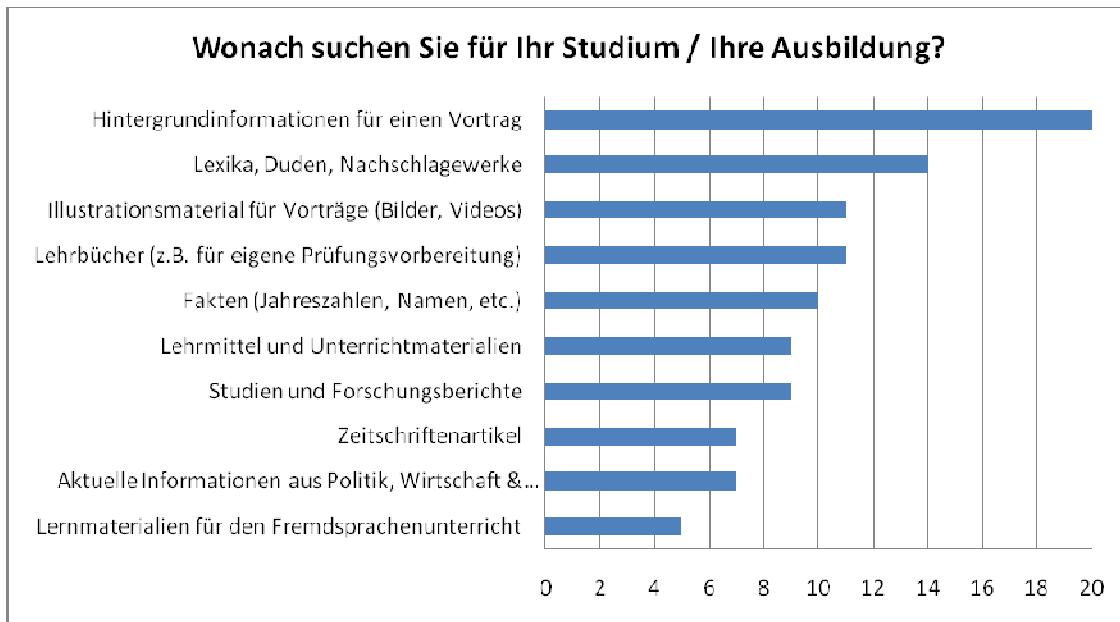


Abbildung 12: Nach welchen Informationen suchen die Probanden für ihr Studium / ihre Ausbildung?
(Antworten von 20 Personen)

Erwartungsgemäss recherchieren die Studierenden sehr oft Materialien für Studienarbeiten, Vorträge, etc. Aber auch nach Lexika und Nachschlagewerken wird oft gesucht, wie auch nach Illustrationsmaterialien für Vorträge. Dieser letzt genannte Aspekt war für die Probanden der PHGR wichtig: Neben Lehrmitteln und Unterrichtsmaterialien, die sie für ihre Praktikumsvorbereitung benötigen, brauchen diese Studierenden oft auch Filmmaterial, Bilder etc., um den Unterrichtsstoff anzureichern.

Obwohl $\frac{3}{4}$ der Probanden Studierende einer höheren Fachschule oder einer Fachhochschule waren, gaben nur 9 von 20 Probanden an, nach Studien und Forschungsberichte zu suchen. Auch Zeitschriftenartikel wurden weniger oft genannt als erwartet.

4.5.2 Fragen zum Rechercheverhalten und zur Bibliothek

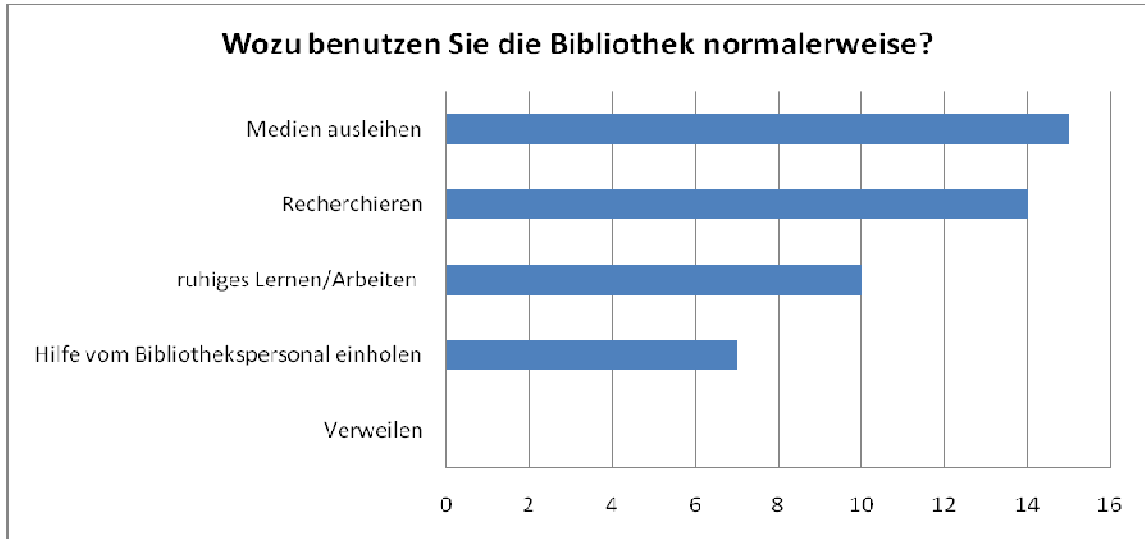


Abbildung 13: Wozu benutzen die Probanden die Bibliotheken normalerweise? (Antworten von 20 Personen)

15 von 20 Personen gaben an, die Bibliotheken für die Medienausleihe zu benutzen. Dazu muss angemerkt werden, dass die THC ihren Bestand nicht ausleiht und diese Probanden angaben, in die Bibliothek zu kommen, um die Bestände vor Ort zu nutzen.

Obwohl Recherchen dank Internet und Fernzugriff heute häufig von überall aus getätigt werden können, gaben fast $\frac{3}{4}$ der Probanden an, für Recherchen in die Bibliothek zu kommen. Das dürfte nicht zuletzt damit zusammenhängen, dass in der Bibliothek die Hilfe des Personals in Anspruch genommen werden kann (5 Nennungen). Rund die Hälfte der Probanden nutzt die Bibliothek als Lernort, während zum Verweilen andere Lokalitäten bevorzugt werden. Weiter wurde erwähnt, dass in der Bibliothek im Team Vorträge vorbereitet und Bücher durchstöbert werden.

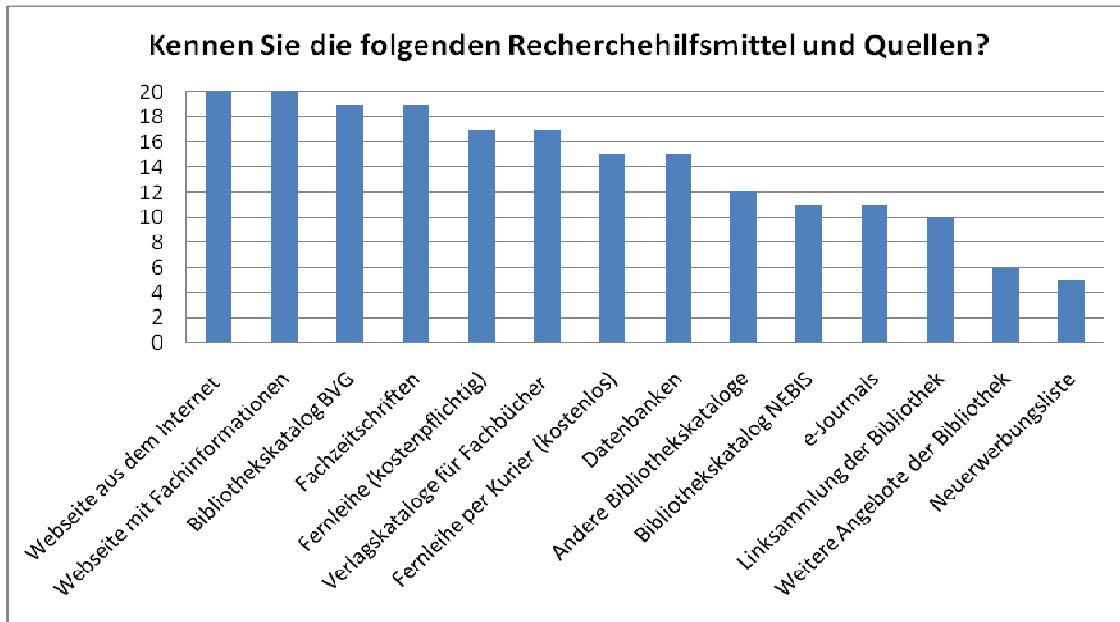


Abbildung 14: Welche der genannten Recherchehilfsmittel und Quellen sind bei den Probanden bekannt? (Antworten von 20 Personen)

Wie zu erwarten, war unter den zur Auswahl angebotenen Recherchehilfsmitteln und Quellen das Internet die bekannteste Informationsquelle. Aber auch der OPAC (BVG) und die Fachzeitschriften waren den meisten Probanden bekannt. Allerdings gaben je 5 Probanden an, diese Hilfsmittel nicht aktiv zu nutzen. Auch die Verlagskataloge waren gut bekannt, wobei nur 9 Probanden angaben, diese Kataloge für ihre Recherchen zu berücksichtigen.

Überrascht hat der hohe Bekanntheitsgrad der Fernleihe. Dass der für die Studierenden kostenlose NEBIS-Kurier zumindest den HTW-Probanden bekannt sein würde, war anzunehmen. Dass diese Form der Fernleihe wie auch die kostenpflichtige konventionelle Variante mehr als $\frac{3}{4}$ der Probanden bekannt war, überraschte. Die Werte weisen darauf hin, dass den Probanden bewusst ist, dass sie auch ausserhalb ihrer eigenen Bibliothek an Medien gelangen können. Der niedrige Nutzungsgrad (der kostenpflichtige Dienst wird von 5, der kostenlose von 6 Probanden genutzt) zeigt jedoch auch, dass eine Hemmschwelle besteht, den Dienst auch tatsächlich zu nutzen. Zumindest ausserhalb von NEBIS dürften nicht zuletzt finanzielle Aspekte eine Rolle spielen.

Die Datenbanken - immerhin noch $\frac{3}{4}$ der Probanden bekannt – werden von 7 Probanden aktiv genutzt. Diese Aussage entspricht dem beobachteten Verhalten: Bei rund $\frac{1}{3}$ der Probanden entstand bei der Beobachtung der Eindruck, dass sie regelmässig in Datenbanken recherchierten und die Tools und deren Funktionalitäten und Inhalte relativ gut kannten. Etwas weniger bekannt waren weitere Bibliothekskataloge, die während der Untersuchung auch nur in 2 Fällen konsultiert wurden (der Informationsverbund

Deutschschweiz IDS und das „Réseau romand“ RERO), und die E-Journals. Hierbei ist auch zu erwähnen, dass nur 4 Probanden aussagten, E-Journals tatsächlich zu nutzen. Weitere Angebote der Bibliothek, welche nicht zwingend für die Recherchen benötigt werden, wie z.B. die Neuerwerbungslisten oder ein Blog, sind nur einem kleinen Teil der Probanden bekannt (knapp $\frac{1}{4}$).

Die Auswertung dieser Frage förderte grosse Unterschiede zwischen den einzelnen Probanden zutage. Dabei zeigt die Detailanalyse, dass weder das Studienjahr, die „Heimbibliothek“ noch der Studiengang die Beantwortung signifikant beeinflussten. Dass die kostenlosen Angebote aus dem Internet den Probanden durchwegs bekannt sind, erstaunt wenig. Es zeigte sich, dass die Probanden für ihre Arbeiten nicht nur googeln, sondern dass rund $\frac{3}{4}$ auch auf Fachzeitschriften zurückgreifen. Auch die Bibliothekskataloge werden rege genutzt – allerdings hauptsächlich der eigene.

2 HTW-Studierende gaben an, auch den Bibliotheksverbund Graubünden zu benutzen. 1 HTW-Proband kannte ihn, nutzte ihn jedoch nicht, während 1 Proband angab, den Katalog überhaupt nicht zu kennen. Umgekehrt zeigt sich folgendes Bild: Von den 15 Nicht-HTW-Probanden nutzen nur 2 Personen den NEBIS-Katalog, 3 Probanden kannten, nutzten ihn aber nicht und 10 Probanden kannten ihn gar nicht. Allerdings gaben auch insgesamt 12 Probanden an, weitere Bibliothekskataloge zu kennen (wovon 7, diese auch zu nutzen).

Welche der zur Auswahl stehenden Recherchehilfsmittel und Quellen werden für wissenschaftliche Arbeiten am häufigsten genutzt?

Nach eigenen Angaben nutzen die Probanden die folgenden am häufigsten:

- Webseiten aus dem Internet (z.B. via Google),
- Webseiten mit Fachinformationen,
- Datenbanken,
- Verlagskataloge für Fachbücher,
- Bibliothekskataloge (NEBIS/BVG),
- Fachzeitschriften.

Selten genutzt werden:

- andere Bibliothekskataloge,
- Bezug von Büchern anderer Bibliotheken (kostenlos, z.B. NEBIS-Kurier)⁶
- E-Journals,
- Bezug von Büchern anderer Bibliotheken (kostenpflichtig, z.B. Fernleihe),
- Linksammlung der Bibliothek,
- Neuerwerbungsliste.

Auf die Frage nach Problemen bei der Benutzung der Hilfsmittel wurde hauptsächlich „zu wenig fachspezifisch“ genannt. Diese Antwort gilt für die verschiedensten Hilfsmittel, was erstaunt, da gerade die ebenfalls zur Auswahl stehenden Fachzeitschriften sehr spezifisch sein sollten. Als weitere Hürde wurde „Kein Zugang zum Volltext/Medium“ genannt – sowohl bei der Benutzung des OPAC (physischer Bestand) wie auch den elektronischen Ressourcen. Auch Datenbanken, E-Journals oder Webseiten und Verlage bieten nicht immer Volltexte an.

Vereinzelt wurde genannt:

- zu kompliziert in der Nutzung (Bündner Bibliothekskatalog, Fachzeitschriften, E-Journals, Datenbanken, Webseiten mit Fachinformationen),
- keine Suchtreffer erhalten (Bündner Bibliothekskatalog, andere Bibliothekskataloge, Fachzeitschriften, Webseiten mit Fachinformationen),
- nicht aktuell genug (Datenbanken).

Da gerade Datenbanken sehr aktuelle Literatur (z.B. Zeitschriftenartikel) aufweisen, ist hinter den letzten Punkt allerdings ein Fragezeichen zu setzen.

„Keine Probleme“ tauchten gemäss den Aussagen der Probanden vor allem bei der Nutzung des Internets, von Fachzeitschriften, des Katalogs (BVG und NEBIS) und beim Bezug von Büchern anderer Bibliotheken auf. Beim letzten Punkt muss erwähnt werden, dass diese Aussage unter anderem von 3 HTW-Probanden getätigt wurde, welche mit dem NEBIS-Kurier über eine erweiterte Möglichkeit der Fernleihe verfügen als die Benutzer des Bündner Bibliotheksverbundes.

⁶ Hierbei muss erwähnt werden, dass der kostenlose NEBIS-Kurier nur den HTW-Angehörigen zur Verfügung steht.

Einige Probanden machten von der Möglichkeit Gebrauch, ergänzend zu den vorgegebenen Hilfsmitteln und Quellen weitere Informationsmittel aufzuführen.

Genannt wurden:

- Wikipedia: schnelle Information über alle möglichen Themen
- Interviews: oft einfacheres Vokabular und ein direkter Bezug zum Thema
- Handapparate der Bibliothek (genannt in: BGS, THC)
- Bibliographien in Büchern und Aufsätzen
- Zettelkatalog
- Unterrichtsmaterial aus dem Studium
- Zeitungsarchive: gut für regionale Informationen und Namen von möglichen Ansprechpartnern
- Literaturliste aus Vorlesungen
- Index theologicus: nicht an die Benutzung in der Bibliothek gebunden

4.5.3 Eigenschaften einer zukünftigen Metasuche

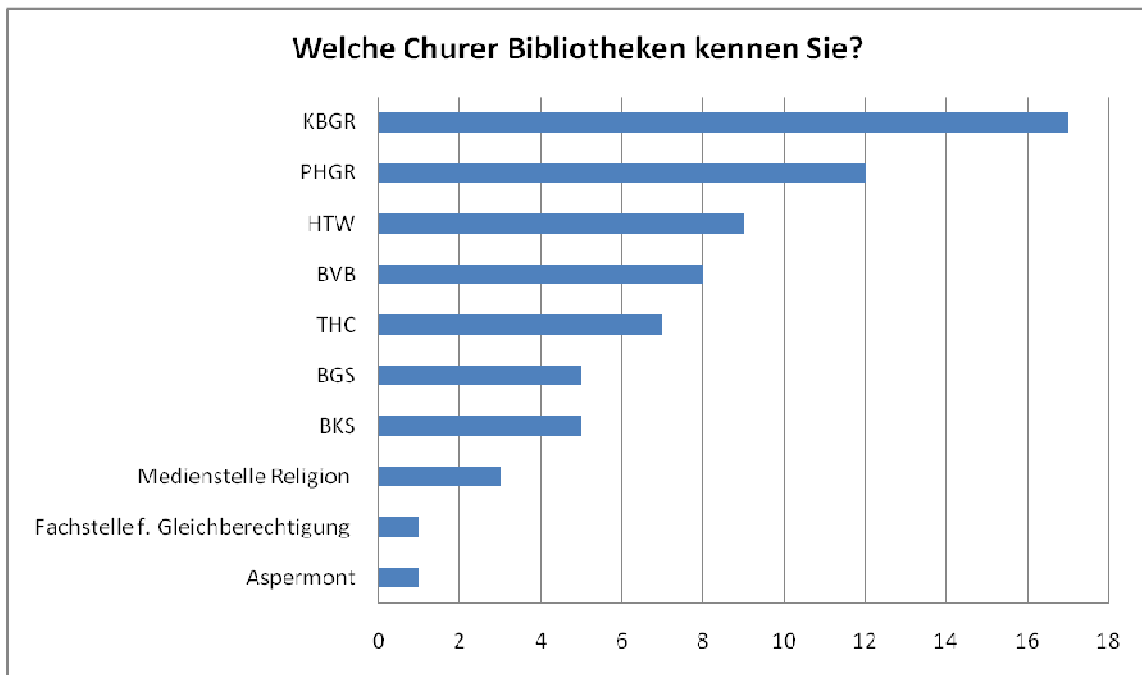


Abbildung 15: Bekanntheit der Churer Bibliotheken bei den 20 Probanden

Diese Frage war offen formuliert. Fast allen Probanden war die Kantonsbibliothek Graubünden ein Begriff – nicht zuletzt sicher deshalb, weil ein Teil der Probanden das Gymnasium in Chur absolviert hatten und dabei in Kontakt mit der KBGR gekommen waren.

Auch die PHGR weist einen hohen Bekanntheitsgrad auf, während die übrigen Bibliotheken dieser Untersuchung neben den eigenen Probanden knapp noch $\frac{1}{4}$ der Probanden bekannt waren. Kaum bekannt war die Bibliothek des BGS, möglicherweise weil das BGS und die zugehörige Bibliothek noch relativ neu und in den Köpfen nicht verankert sind. Neben den am Projekt beteiligten Bibliotheken wurden ausserdem genannt: die Volksbibliothek Graubünden (BVB), die Bibliothek der Bündner Kantonsschule (BKS), die Medienstelle Religion (von Probanden der THC), die Bibliothek Aspermont und die Bibliothek der Fachstelle für Gleichberechtigung.

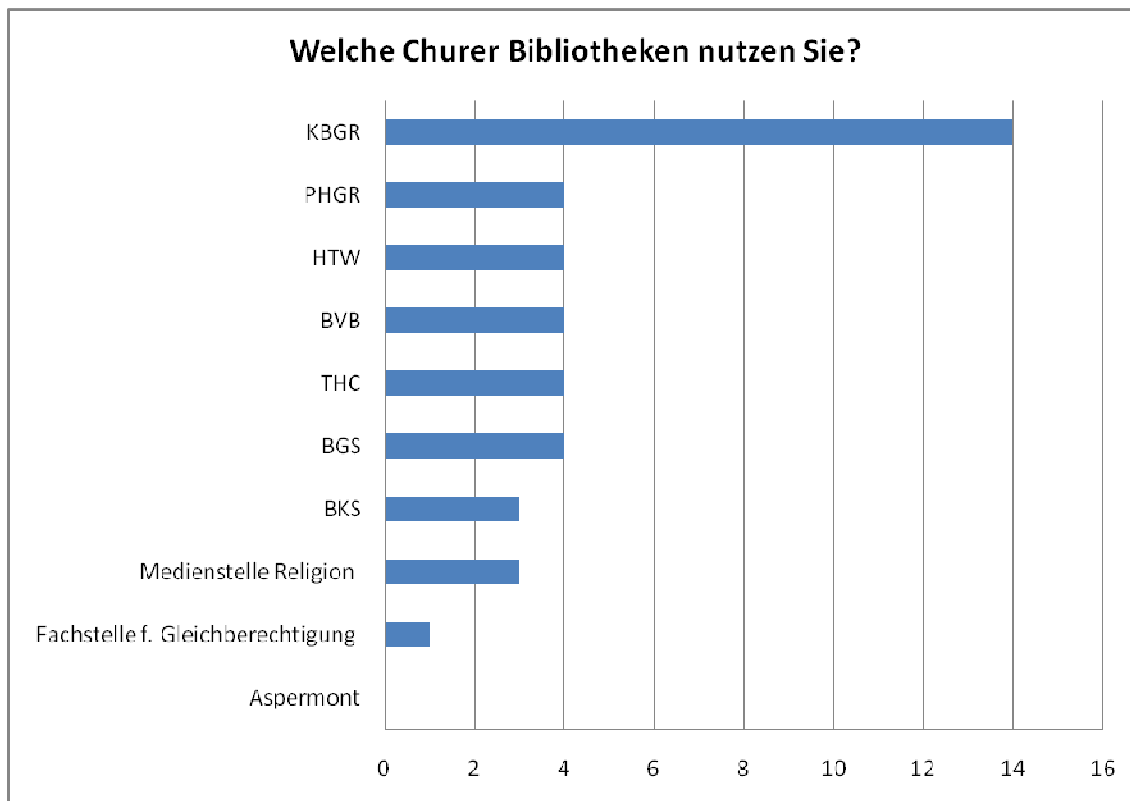


Abbildung 16: Nutzung der Churer Bibliotheken der 20 Probanden

Abbildung 16 macht deutlich, dass zwar weitere Bibliotheken genannt wurden, dass die Probanden jedoch vor allem die eigene Bibliothek und keine weitere (Churer) Institution benutzen. Einzig die KBGR vermag ein breiteres Publikum anzuziehen. Vereinzelt wurde direkt nachgefragt, weshalb die anderen Bibliotheken nicht genutzt wurden. Es stellte sich heraus, dass die eingeschränkten Ausleihbedingungen der PHGR und der THC den Probanden bekannt waren und eine grosse Hemmschwelle darstellten. Ausserdem spielte die räumliche Distanz z.B. zur HTW eine Rolle.

Die wissenschaftlichen Bibliotheken in Chur möchten eine gemeinsame Zugangsw Webseite (Bibliotheksportal) aufbauen. Herzstück dieses Portals soll eine Metasuche sein.

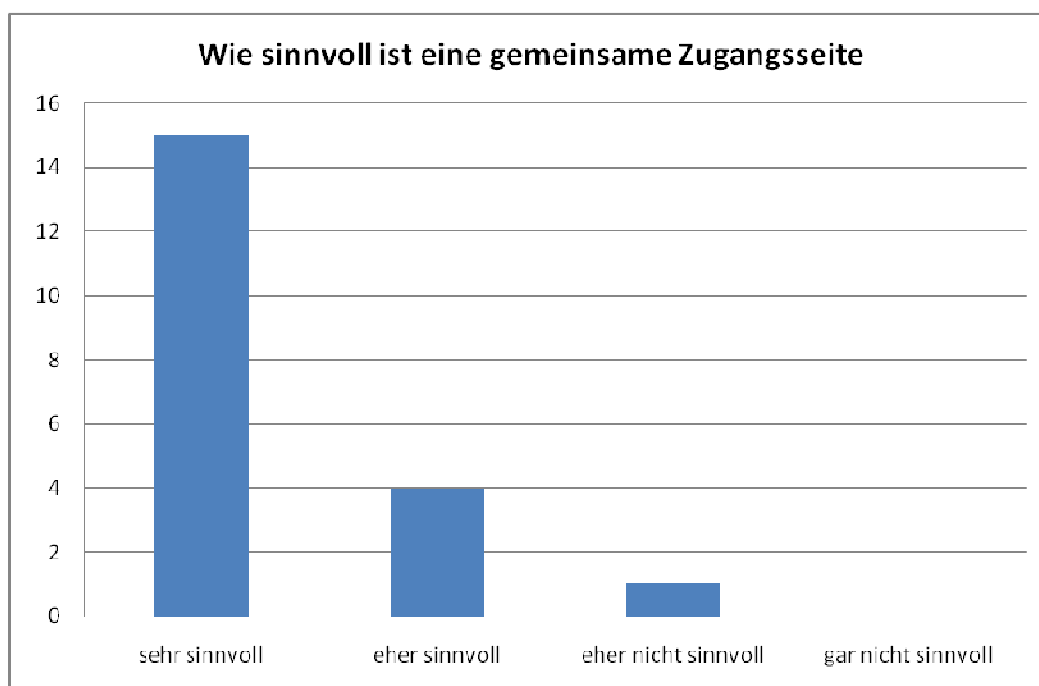


Abbildung 17: Als wie sinnvoll beurteilen wird eine gemeinsame Zugangswebseite der Churer Bibliotheken bewertet? (Antworten von 20 Personen)

95% der Probanden würden eine gemeinsame Zugangswebseite begrüßen, bzw. $\frac{3}{4}$ würden die Webseite sogar „sehr sinnvoll“ finden. Ein Proband beurteilte die gemeinsame Zugangsseite als eher nicht sinnvoll, kein Proband gab „gar nicht sinnvoll“ zur Antwort.

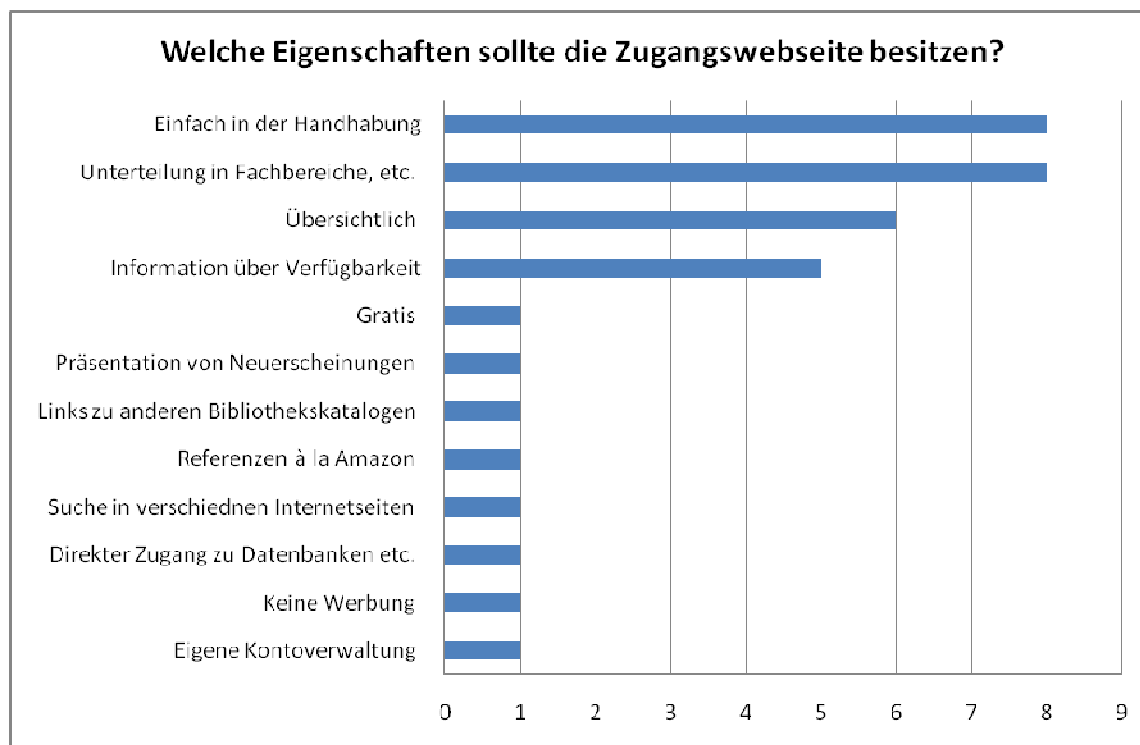


Abbildung 18: Offene Frage: Welche Eigenschaften sollte diese Zugangswebseite besitzen? (Antworten von 20 Personen, Mehrfachnennungen waren möglich)

Bevor den Probanden mögliche Eigenschaften der *Metasuche* vorgegeben wurden, erhielten Sie mit einer offenen Frage die Möglichkeit selber zu formulieren, welche Eigenschaften die *Zugangsw Webseite* der Churer Bibliotheken aufweisen sollte. Auf Grund der Antworten kann man annehmen, dass die Probanden teilweise nicht nur die Eigenschaften der *Webseite*, sondern zugleich diejenigen der *Metasuche* nannten. Nichtsdestotrotz sind die Aussagen wertvoll und decken sich z.T. auch mit der Auswertung der Folgefrage.

Am meisten genannt wurden Eigenschaften wie „einfach in der Handhabung“. Auch die „Übersicht“ und die Möglichkeit, die *Webseite* thematisch zu unterteilen - etwa nach Fachgebieten - wurden vielfach erwähnt. Ein weiteres, mehrfach genanntes Bedürfnis ist die Information über die Verfügbarkeit der Medien (Standort und Ausleihstatus). Weitere einzelne Nennungen reichten von „gratis“ über „keine Werbung“ bis zur „ganzheitlichen Suche in verschiedenen Datenbanken“.

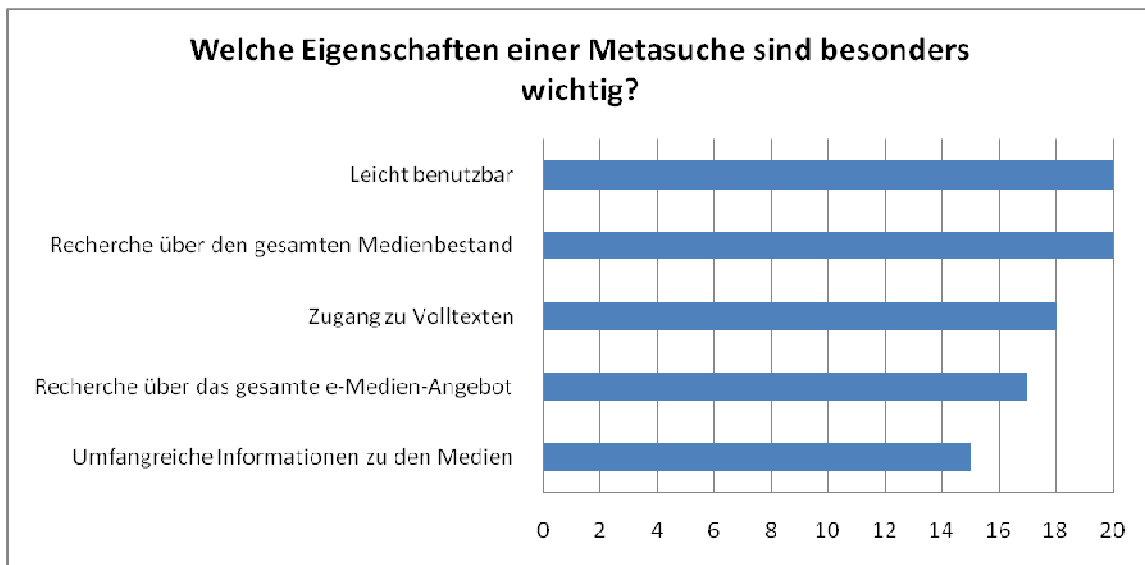


Abbildung 19: Welche Eigenschaften einer Metasuche sind besonders wichtig? (Antworten von 20 Personen, Mehrfachnennungen waren möglich)

Am wichtigsten war den Probanden die einfache Handhabung der *Metasuche*, und dass der gesamte *Medienbestand* aller beteiligten Bibliotheken über eine Suchmaske abgefragt werden kann. Den Zugang zu Volltexten erachteten 18 von 20 Probanden als wichtig oder als sehr wichtig, während 17 Probanden neben dem *Medienbestand* auch das elektronische *Medienangebot* durchsuchen möchten. Umfangreiche Information wie die Kataloganreicherung mit Titelblatt, Inhaltsverzeichnis etc. wird zwar von 15 Probanden als wichtig bzw. sehr wichtig erachtet, allerdings finden 5 Probanden diese Zusatzleistung unwichtig.

Die folgenden möglichen Eigenschaften einer Metasuche polarisierten:

- Einbindung von Quellen ausserhalb der Bibliotheken,
- Nutzung über vorhandenes Benutzungskonto,
- eigene Schlagwörter vergeben (Tagging),
- Verbindung zu einem Literaturverwaltungsprogramm (Endnote, Citavi, ...).

Diese fünf Kriterien wurden jeweils von knapp der Hälfte der Probanden als wichtig oder sehr wichtig erachtet, während die andere Hälfte diese Kriterien und Funktionen für unwichtig, bzw. eher unwichtig erachtete.

Die folgenden 3 Eigenschaften wurden hingegen von einem grossen Teil der Probanden als eher unwichtig erachtet:

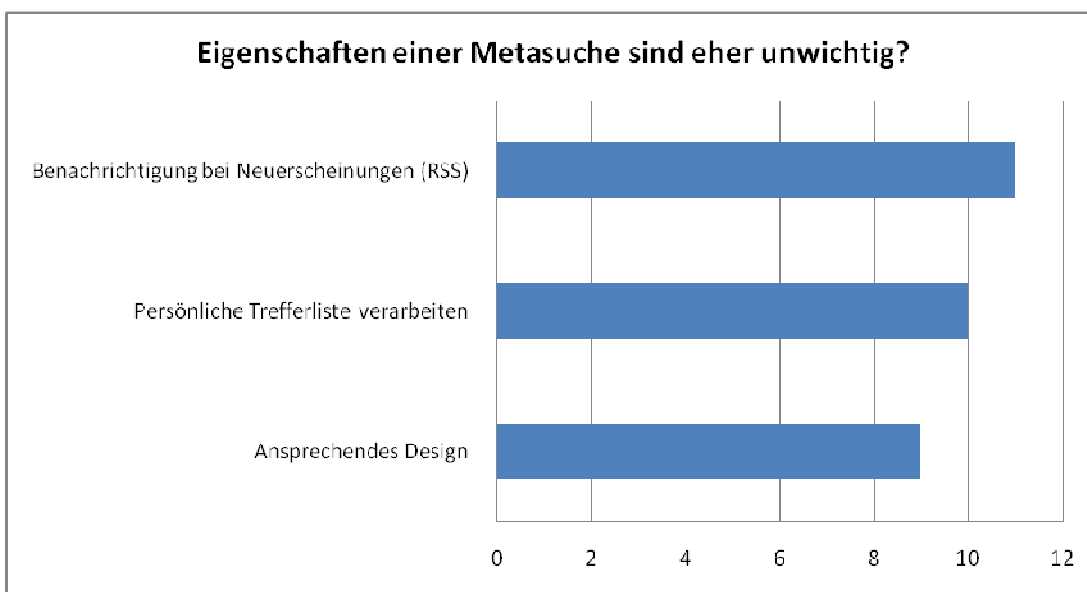


Abbildung 20: Welche Eigenschaften einer Metasuche sind eher unwichtig? (Antworten von 20 Personen, Mehrfachnennungen waren möglich)

Die Auflistung zeigt auf, dass den Probanden eine einfache Suchmöglichkeit über (alle) Bestände am wichtigsten war. Zusätzliche Funktionen wie Tagging oder RSS-Feeds stiessen nur teilweise auf Begeisterung, da die 5 wichtigsten Kriterien das Grundbedürfnis bereits abdeckten. Für einige Probanden wären diese zusätzlichen Funktionen und Möglichkeiten zwar „nice to have“, andere meinten hingegen, dass diese Funktionen ihnen bei normalen Recherchen keinen Mehrwert brächten, sondern eher „Spielereien“ darstellten.

Eine Eigenschaft, die nicht zur Auswahl stand, war die Aufnahme der Altbestände in den Onlinekatalog bzw. in diese Plattform. Diesen Wunsch äusserte eine Probandin, die sich schon öfters mit historischen Quellen beschäftigt hatte.

5 Zusammenfassung der Ergebnisse

Die Zusammenfassung der Ergebnisse ist nach den in der Offerte gestellten Fragen strukturiert. Da die Untersuchung auf einer Probandenstichprobe basiert, können beschränkt quantitative Aussagen gemacht werden. Die Zusammenfassung schält die Hauptmerkmale und -tendenzen heraus, wie sie im gegebenen Rahmen deutlich wurden.

Die Untersuchung illustriert das Verhalten von Nutzern mit dem festgelegten Profil: Studierende bzw. Schüler, die in der Anwendung von Bibliothekshilfsmitteln geschult wurden und über erste Anwenderkenntnisse verfügen. Es kann angenommen werden, dass Wissenschaftler – Forschende, Dozierende und Mittelbau – zum Teil andere Bedürfnisse haben und anders vorgehen würden.

5.1 Welche Quellen werden genutzt?

Die nach Beobachtung und eigener Angabe am häufigsten genutzten Recherchehilfsmittel sind das Internet und der OPAC. Obwohl die Lösung der Aufgaben von der jeweiligen Bibliothekswebseite aus in Angriff genommen wurde, wurde das Internet häufiger als der OPAC als Ausgangspunkt für die Recherche gewählt. Das galt insbesondere für allgemeinere Fragestellungen (Aufgaben 2-4) und dann, wenn das geeignete Hilfsmittel für eine Fragestellung nicht von vorneherein bekannt war. Die Recherche nach einem bestimmten Buch wurde in der Regel im OPAC gestartet.

Dieser Befund ist konsistent mit breit angelegten Untersuchungen, die zeigen, dass eine Informationsrecherche heute auch bei Nutzern, die mit Bibliotheken gut vertraut sind, in der Regel im Internet beginnt, mit dem Einstieg über eine Suchmaschine (DeRosa et al., 2006 und 2006-1). In der vorliegenden Untersuchung griffen die Probanden neben Suchmaschinen insbesondere auf Wikipedia und auf ihnen persönlich bekannte fachrelevante Webseiten (z.B. www.unterrichtsmaterial.ch, www.admin.ch) oder fachrelevante Institutionen (www.careum.ch) zurück. Das Rechercheverhalten zeigte sich somit bedingt konsistent mit den Erwartungen, die in den Beobachtungsleitfaden eingeflossen waren, und mit der Nutzungserwartung an die Bibliothekswebseiten: diese werden nicht als „Cockpit“ verwendet. Vorrang hat der Browser mit dem voreingestellten Suchfeld für Google oder Bing.

Gut vertraut waren die Probanden mit der Nutzung ihres angestammten OPAC: die Probanden der HTW mit NEBIS, die Probanden der übrigen Bibliotheken mit dem BVG. Für den BVG zeigte sich, dass die Voreinstellung auf die Suche in einer bestimmten Bibliothek beschränkt hilfreich ist. Dass ein Klick zur Recherche im gesamten Verbundangebot führen würde, wird in der Regel nicht wahrgenommen (dasselbe gilt vermutlich auch umgekehrt).

Die Beobachtung zeigt, dass die Recherche im Gesamtverbund eher als hilfreich empfunden wird: die Benutzer sind in der Lage, die Standorte zu unterscheiden, und nicht direkt erhältliche Medien als bibliografische Hinweise zu verstehen.

Wenig vertraut zeigten sich die Probanden mit den Angeboten von Datenbanken und elektronischen Zeitschriften. Dabei sind verschiedene Hindernisse zu unterscheiden:

- Terminologie: Aus Sicht der Probanden beinhaltet der Begriff „elektronische Quellen“ sehr viel mehr als in der bibliothekarischen Wahrnehmung, die sowohl den Aufbau der Bibliothekswebseiten als auch den Aufbau der Untersuchung prägte. So betrachtet waren die möglichen Hilfsmittel für die Probanden bei Aufgabe 3 sehr viel breiter und verwirrender als aus einer Fachperspektive wahrgenommen.
- Studiengang/Schule: Die Recherche in elektronischen Zeitschriften und in Datenbanken hat in den verschiedenen Ausbildungsgängen einen unterschiedlichen Stellenwert: am häufigsten verlangt werden solche Recherchen gemäss Untersuchung an der HTW, kaum an der PHGR, am BGS oder an der KBGR. Im Fall der KBGR ist der Befund konsistent mit dem Angebot, das aktuell noch bescheiden ist. Bei PHGR und BGS kontrastiert der Befund deutlich mit den entsprechenden Angeboten, die auf den Bibliothekswebseiten verlinkt sind. Interessant ist ein Befund für die THC: der Index theologicus wird nicht auf der Bibliothekswebseite, aber als Favorit auf den Bibliotheks-PCs angeboten, und auch genutzt. Das könnte ein Hinweis darauf sein, dass fokussierte Angebote auf mehr Beachtung stossen.
- Erfahrung: Besonders gut gelöst wurden die Aufgaben von Studierenden der höheren Semester oder auch von Master-Studierenden, die bereits viel Erfahrung mitbrachten.

5.2 Wie werden Recherchen durchgeführt?

Analog zum Vorgehen bei einer Suchmaschine wurde auch bei den bibliothekarischen Hilfsmitteln und Datenbanken die erste erscheinende Suchmaske angenommen. Dabei handelte es sich in der Regel um eine einfache Suche. Im weiteren Verlauf wurde eine Suche mit Expertensprache, Booleschen Operatoren, Einschränkungen nach Datum, etc. ausserdem nur dann getätigt, wenn die Suchmaske dies unterstützte.

Die erste Recherche erfolgte typischerweise mit wenigen Stichwörtern – ohne Einschränkungen, Auswahl von Jahreszahlen oder Quellen, etc. Bei Misserfolg wurde die Strategie teilweise geändert, die Suche wurde eingeschränkt, wobei wiederum entscheidend war, ob die Suchmaske dabei Unterstützung bot.

Auf die Suchstrategie wurde wenig Kreativität verwendet: Optionen wie das Generieren von eigenen (von der Formulierung in der Fragestellung abweichenden) Suchwörtern, Variation

der Suchbegriffe, etc. wurden nicht genutzt und – wie die anschliessende Befragung zeigte, auch nicht wahrgenommen. In diesen Bereich gehört auch die Anpassung der Suchstrategie an die jeweilige Rechercheumgebung wie z.B. das Anpassen der Sprache der Anfrage. Tendenziell wurde eher das Recherchehilfsmittel gewechselt als dass die Suchbegriffe verändert wurden.

Führte eine Recherche zu keinem Ergebnis, waren die Probanden meistens ratlos. Analog zur Suchmaske wurden aber auch hier vom Hilfsmittel und der Rechercheumgebung vorgeschlagene Alternativen (z.B. Schlagwörter im OPAC) berücksichtigt.

5.3 Werden die Suchtreffer verarbeitet? Falls ja, wie?

Beim Umgang mit Trefferlisten war festzustellen, dass diese von den Probanden kaum weiter verarbeitet wurden. Optionen wie filtern, sortieren, eingrenzen von Teilmengen etc. kamen nicht zum Einsatz: Entweder war die Liste befriedigend und die Treffer wurden nacheinander angeklickt, oder der Proband begab sich zurück an den Anfang, um die Suche einzuschränken. Häufig wurde zudem nur die erste Seite einer Trefferliste angeschaut – was bei geschickter Suchformulierung für die gestellten Aufgaben auch ausreichte.

Weitere Feststellungen:

- Im OPAC wurden eher mehrere Trefferseiten angeschaut als bei der Nutzung von Internet-Suchmaschinen.
- Die Sortierung der Trefferlisten war für die Probanden nicht in jedem Fall nachvollziehbar (z.B. OPAC: je weiter hinten, desto älter; das vom Internet her vertraute Relevance Ranking wird konventionell nicht angeboten).
- Stand eine Detailansicht zur Verfügung, wurde sie meist angeklickt.

5.4 Wie kommen die Benutzer mit den Recherchehilfsmitteln zurecht?

Hier ist voranzustellen, dass der individuelle Erfahrungshintergrund – Fach, Bildungsgrad, Bibliotheksschulung – das Verhalten bei der Recherche deutlich beeinflusste. Grosse Unterschiede bestanden z.B. beim Umgang mit einem neuen, bisher unbekanntem Hilfsmittel. Obwohl die Probanden die Aufgaben oft gut lösen konnten und auch bekräftigten, ausreichend Kompetenzen für die Bewältigung ihres Studienalltags zu besitzen, zeigten die Beobachtungen, dass meist grosses Verbesserungspotenzial beim Umgang mit den Findmitteln und vor allem auch mit den Recherchestrategien besteht.

Gut bis sehr gut zurecht kamen fast alle Personen mit den breit eingeführten Hilfsmitteln Internet und OPAC: Obwohl es kaum „Rechercheexperten“ gab, lieferten Beobachtung und Befragung Hinweise darauf, dass die meisten Personen damit so gut zurechtzukommen, dass sie in der Lage sind, die notwendigen Informationen für ihr Studium zu finden.

Die Internetrecherche konnte zwar von allen Personen bewältigt werden, allerdings mit unterschiedlichem Ergebnis. Dieses hing vor allem von der gestellten Suchanfrage und von der Bewertung der Treffer ab.

Gar nicht zurechtkamen einige Personen mit dem elektronischen Angebot, das ihnen schlicht unbekannt war. Bei der Beobachtung der Suche nach elektronischen Quellen, die bei der Lösung von Aufgabe 3 helfen konnten, war ausserdem feststellbar, dass den Probanden das Verhältnis zwischen OPAC und elektronischen Zeitschriften/Datenbanken nicht bewusst war: einige versuchten durch die Eingabe von Suchanfragen im OPAC zu Volltexttreffern in Datenbanken zu gelangen. Auch hier zeigte sich, dass Probanden z. T. aufgrund von fehlendem Wissen, mangelnder Benutzerführung und nicht verständlicher Terminologie an den elektronischen Hilfsmitteln scheitern.

Interessant und mit Blick auf ein Portal wichtig ist die Feststellung, dass die Bibliothekswebseiten nicht als Hilfsmittel wahrgenommen werden: Linklisten, etc. sind grösstenteils unbekannt!

5.5 Wie zufrieden sind die Benutzer mit den Recherchehilfsmitteln und was für Verbesserungsmöglichkeiten sehen sie?

Die folgenden Probleme in Zusammenhang mit Recherchehilfsmitteln kreuzten die Probanden am häufigsten an:

- „Kein Zugang zum Volltext/Medium“ wurde v.a. zum OPAC bemängelt, aber auch bei Datenbanken und E-Journals
- „zu wenig fachspezifisch“
- „Kompliziert in der Nutzung“ wurde v.a. bei Datenbanken angekreuzt

Als problemlos schätzten die Nutzer selber mehrheitlich die Nutzung von Internet, Fachzeitschriften, Katalog und beim Bezug von Büchern aus andern Bibliotheken ein.

Wünsche an ein künftiges Portal (Antworten der Probanden auf die offene Frage):

- Recherche über den gesamten Churer Bestand (v.a. Buchbestand, aber auch elektronische Angebote)
- Unterteilung der Angebote nach Fachgebiet oder Bibliothek soll möglich sein (Informationsflut)
- Orientierungshilfe von der Bibliothekswebseite
- Verfügbarkeit der Medien: Wo sind die Medien und wie kann ich sie ausleihen
- Einfach benutzbar
- Zugang zu Volltexten und zu Medien (auch z.B. PHGR)
- Vereinfachter Weg innerhalb von Chur zu den Medien (z.B. physische Distanz überbrücken)

5.6 Welche Informationsbedürfnisse liegen bei den verschiedenen Benutzergruppen vor?

Die Untersuchung zeigte für die 5 Probandengruppen unterschiedliche Profile auf:

BGS:

- Im Studienalltag sind Suchanfragen eng verknüpft mit der Berufspraxis.
- Aufgaben im Studium bestehen darin, konkrete Probleme aus der Praxis zu lösen (Blended Learning).
- Der Fokus liegt auf medizinischem Fachwissen.
- Wichtig sind die Standardwerke in der Bibliothek.

Die Selbstwahrnehmung der Probanden differiert z. T. mit der fachlichen Wahrnehmung der Bibliothek: diese misst den Zeitschriften einen höheren Stellenwert bei als die Probanden selber das tun.

HTW:

- HTW-Studierende greifen häufig auf wissenschaftliche Studien zurück.
- Sie benötigen Hintergrundinformationen für wissenschaftliche Arbeiten.
- Das Studium verlangt nach vertieften Fachinformationen, oft mehr theoretischer Natur als praxisorientiert.

- Wichtige Quellen sind der Bibliotheksverbund NEBIS (mit dem Gratis-Kurierdienst) und die elektronischen Ressourcen, die im Rahmen des Konsortiums der Schweizer Hochschulbibliotheken zur Verfügung stehen.

Die Selbstwahrnehmung der Probanden stimmt gut mit der Einschätzung der Bibliothek überein.

KBGR:

- Die Kunden der KBGR sind heterogener: ihre Bedürfnisse decken die grosse Spanne von Kantonsschülervorträgen bis zu Forschungsliteratur ab.
- Recherchen für Vorträge auf der Stufe Kantons- und Gewerbeschule kommen häufig vor.
- Interpretationen, Zusammenfassungen, etc. klassischer Werke sind in diesem Zusammenhang gefragt.
- Für Forschungszwecke wichtig sind insbesondere historische Materialien und Materialien zu Graubünden.
- Bis anhin konzentriert sich die Recherche auf den Buchbestand, bzw. auf Zeitungen und Zeitschriften – kongruent mit dem aktuellen Angebot.

Die Selbstwahrnehmung der Probanden stimmt gut mit der Einschätzung der Bibliothek überein.

PHGR:

- Im Zentrum des Interesses stehen Materialien für den Einsatz in Volksschule und Kindergarten.
- Medienvielfalt - z.B. DVD oder Spiele – ist wichtig für die lebendige Gestaltung des Unterrichts.
- Die Nutzung konzentriert sich auf den physisch vorhandenen Bestand, die elektronischen Quellen der Bibliothek haben weniger Bedeutung.
- Forschungsliteratur wird im Studium kaum benötigt.

Die Selbstwahrnehmung der Probanden stimmt plus/minus mit der Einschätzung der Bibliothek überein, mit einer allfälligen Differenz im Bereich der Zeitschriften.

THC:

- Im Zentrum stehen die Bibel und geistliche Schriften.
- Die Quellenarbeit ist wichtig, dabei viel Arbeit mit Papier.

- Die Nutzung konzentriert sich auf Bücher und Zeitschriften.
- Ergänzend wird als „Schlüssel“ der Index theologicus angeboten.

Selbstwahrnehmung der Probanden und fachliche Einschätzung der Bibliothek stimmen überein.

5.7 Ist das gesamte Angebot der Bibliothek bekannt?

Das Rechercheverhalten ist stark habitualisiert: es werden immer dieselben Instrumente benutzt. Die Untersuchung zeigte deutlich, dass sich die Aufmerksamkeit der Probanden auf diejenigen Quellen konzentriert, die sie in ihrem Alltag regelmässig einsetzen. Gemäss der Untersuchung müsste die Frage hier deshalb anders lauten: Finden die Nutzer unter den Angeboten alle Quellen, die für die Bewältigung ihres Alltags fachlich relevant sind?

Von den bibliotheksspezifischen Hilfsmitteln ist hauptsächlich der OPAC gut eingeführt. Die E-Zeitschriften und die Datenbanken sind dort bekannt, wo sie Teil des Studienalltags sind: hauptsächlich an der HTW. In zwei der untersuchten Bibliotheken – BGS und PHGR – kontrastiert das Angebot auf der Bibliothekswebseite damit deutlich mit dem effektiven Rechercheverhalten und vermutlich auch mit den Bedürfnissen der untersuchten Zielgruppe. Dabei kann angenommen werden, dass diese Probanden die grösste Nutzergruppe in diesen Bibliotheken repräsentierten.

Weniger eindeutig ist der Befund für die KBGR. Auch hier kann angenommen werden, dass die ausgewählte Probandengruppe vor allem auf die Basishilfsmittel zurückgreift und damit in der Regel bedient ist. Fraglich ist hier jedoch, welchen Anteil an der Gesamtheit der Nutzer die ausgewählte Gruppe repräsentiert.

Die Untersuchung zeigt, dass Zusatzangebote auf den Bibliothekswebseiten wie Tutorials, Linklisten, Blog, etc. bei der untersuchten Zielgruppe fast gänzlich unbekannt sind.

5.8 Auf welche Informationsangebote greifen die Probanden subsidiär zurück?

Bei der Informationsbeschaffung verhalten sich Nutzer häufig umgekehrt als es die Einstiegsfrage hier suggeriert: das Angebot der Bibliotheken steht nicht im Mittelpunkt, sondern es sind gerade die Bibliothekshilfsmittel, die subsidiär eingesetzt werden (vgl. z.B. DeRosa et al., 2006). Das war schon vor dem digitalen Zeitalter nicht anders. Man ging dann in die Bibliothek, wenn die eigenen Ressourcen erschöpft waren: wenn die selber angesammelten Bücher, Artikel oder der Austausch mit Gewährsleuten und Kolleginnen

nicht zum Ziel führten. Die schwerer zugänglichen Hilfsmittel werden also häufig erst dann genutzt, wenn die bequem erreichbaren nicht weiter führen.

In der vorliegenden Untersuchung stellten wir fest, dass das Internet mit dem Einstieg über die Suchmaschinen einen zentralen Stellenwert bei der Informationssuche einnimmt. Obwohl der Ausgangspunkt für die Rechercheaufgaben die jeweilige Bibliothekswebseite war, leitete nicht das dort verlinkte Angebot den Verlauf der Recherche, sondern der Browser: Im Zentrum der beobachteten Recherchen stand das Internet, dicht gefolgt von der Abfrage der beiden Bibliotheks-OPAC.

Subsidiär und aus eigenem Antrieb genutzt wurden die folgenden Möglichkeiten:

- Webseiten aus dem eigenen Fachbereich (bekannt aus dem Unterricht?)
- Unterstützung des Bibliothekspersonals (gemäss Befragung)
- Stöbern im Medienbestand (gemäss Befragung)

Die Untersuchung zeigte also unter anderem, dass die physische Bibliothek – die Bibliothek als Ort -von den Probanden immer noch geschätzt wird, wobei das Nutzerprofil auch hier mit den jeweiligen Bedürfnissen zusammenhängt: In BGS, PHGR und THC steht das Präsenzangebot im Zentrum. In jedem Fall geschätzt wird die Bibliothek als Lernort und als Ort der Unterstützung. Die Untersuchung belegt auch für Chur, dass die Bibliothek als Ort neben den Onlineangeboten nach wie vor ihren Platz hat.

5.9 Sind den Benutzern die Schulungsangebote bekannt?

Ja: Bei der Gestaltung des Forschungsdesigns wurde entschieden, die Auswahl der Probanden auf geschulte Nutzerinnen und Nutzer mit einer gewissen Erfahrung einzuschränken.

Von den Probanden gaben 60% in der Befragung an, dass die Schulungen ihnen im Alltag Nutzen brachten (3 von 4 Probanden im BGS beantworteten die Frage mit „nein“). Die Werte deuten insgesamt auf ein Verbesserungspotenzial.

Recherchekompetenz wird kaum durch Selbststudium, sondern vielmehr durch formalisierte Ausbildung vermittelt. Die grossen Unterschiede bei der Recherchekompetenz können auf die unterschiedliche Relevanz und Ausbildungsintensität für Recherche bei den verschiedenen Institutionen zurückgeführt werden.

5.10 Sind die weiteren Angebote des Standortes Chur bekannt?

Die Untersuchung zeigt, dass hauptsächlich das Angebot der eigenen Institution bekannt ist – sowohl in Bezug auf den Bibliotheksbestand als auch in Bezug auf den primär genutzten Bibliothekskatalog. Bibliotheksangebote in Chur neben der eigenen Institution waren vor allem denjenigen Probanden bekannt, die zuvor bereits Schulen in Chur besucht hatten (Bündner Kantonsschule, Gewerbeschule).

Zumindest indirekt mit anderen Bibliotheken in Chur bekannt sind die Nutzer des BVG. Meistens werden jedoch nur die Medien der eigenen Bibliothek ausgeliehen. Allerdings ist anzumerken, dass die Bibliotheken von PHGR und THC in erster Linie den Mitgliedern der eigenen Institution zur Verfügung stehen. Diese Einschränkung war einigen Probanden aus den anderen Institutionen bekannt.

Informationslücken, räumliche Distanzen, zusätzliche Kosten und Benutzungsreglemente (z.B. fehlende Ausleihmöglichkeiten) sind auch in der Zeit digitaler Bibliotheksangebote Hürden, die bei den untersuchten Probanden der kompetenten und regelmässigen Nutzung mehrerer Bibliotheken im Weg stehen.

In der Bilanz gibt es in der Praxis noch keinen attraktiven Anreiz zur Nutzung weiterer Bibliotheken, auch wenn deren Existenz bekannt ist. Ebenso besteht kein Anreiz, die Homepages der anderen Bibliotheken zu konsultieren. Das Interesse beschränkt sich auf den gemeinsamen OPAC des jeweiligen Bibliotheksverbunds.

6 Empfehlungen für die Rechercheumgebung eines Bibliotheksportals für den Standort Chur

Die Auswertung von Beobachtung und Befragung zeigt, dass in der Praxis heute kein sichtbares Bedürfnis nach einer übergreifenden Benutzung besteht: Niemand vermisst das Angebot der anderen Bibliotheken. Ebenso besteht kaum Mobilität unter den untersuchten Bibliotheken. Eine Ausnahme bildet einzig die Kantonsbibliothek, die von 14 von 20 Probanden genutzt wird und der damit eine Drehscheibenfunktion zukommt.

Trotzdem äusserte sich die überwiegende Mehrzahl der Probanden positiv zur Idee eines Bibliotheksportals: 95% bezeichneten eine gemeinsame Zugangsw Webseite als „sehr sinnvoll“ (75%) oder „eher sinnvoll“ (20%). Die Untersuchung hat zudem gezeigt, dass über ein Portal hinaus eine bessere Koordination der Webauftritte zur Orientierung der Nutzer beitragen könnte.

Die nachfolgend formulierten Empfehlungen orientieren sich an den Erwartungen und Bedürfnissen der untersuchten Nutzergruppe. Es handelt sich dabei um ein für das geplante Portal typisches Publikum, welches voraussichtlich die anzahlmässig grösste Zielgruppe der Bibliotheken auf dem Platz Chur umfasst. Die Ergebnisse beruhen auf der Beobachtung und Befragung von Probanden, die bereits auf Bibliotheksanwendungen geschult und im Schnitt eher höher für Recherchen motiviert waren. Die Empfehlungen betreffen das Kernangebot für das Portal.

6.1 Eine intuitive Suche über alle Bestände

„Einfach in der Handhabung“ (8 Nennungen), „Unterteilung in Fachbereiche etc.“ (8 Nennungen), „übersichtlich“ (6 Nennungen) und „Information über Verfügbarkeit“ (5 Nennungen): diese Eigenschaften formulierten die Probanden selber für eine gemeinsame Zugangsw Webseite – weitere Eigenschaften wurden jeweils nur ein einziges Mal genannt.

Unter zur Auswahl stehenden 12 möglichen Eigenschaften für eine Metasuche in diesem Portal wurden die folgenden als besonders wichtig erachtet: „leicht benutzbar“ (20 Nennungen), „Recherche über den gesamten Medienbestand“ (20 Nennungen), „Zugang zu Volltexten“ (18 Nennungen), „Recherche über das gesamte E-Medien-Angebot (17 Nennungen) und „umfangreiche Informationen zu den Medien“ (15 Nennungen). Alle weiteren Eigenschaften polarisierten oder fielen deutlich zurück. Eine Probandin ergänzte als zusätzliche Anforderung die Erfassung der älteren Bestände im OPAC (Kantonsbibliothek). Daraus lassen sich die folgenden Eigenschaften für die Metasuche ableiten:

In Bezug auf die Funktionalität:

- Einfaches Suchfeld: die einfache Suche in Form eines Suchschlitzes steht im Zentrum. Das Suchfeld kann durch ausgewählte Einschränkungsmöglichkeiten (z.B. nach Bibliothek) ergänzt werden. Eine erweiterte Suche steht gut sichtbar zur Auswahl und kann einfach zugeschaltet werden.
- Intuitive Suche durch Navigationsunterstützung bei jedem Recherschritt: die jeweils nächsten möglichen Optionen werden dem Benutzer im Blickfeld gut sichtbar angeboten.
- Eingrenzungsmöglichkeiten werden durch die Suchmaske unterstützt. Die Suchanfrage kann so weit eingeschränkt werden (z.B. nach Bibliothek), dass eine Verarbeitung der Trefferliste (z.B. Filtern, Modifizieren) möglichst nicht mehr notwendig ist.
- Erweiterte Suche oder Expertensuche: Boolesche Operatoren, Trunkierung, etc. werden von der Suchmaske unterstützt.
- Keine Fachbegriffe verwenden: Begriffe wie OPAC, Monografie, Signatur, etc. sind Fachbegriffe, welche nicht von allen Benutzern verstanden werden. Begriffe wie Katalog, Buch oder Standort sollten den Fachbegriffen vorgezogen werden.

In Bezug auf die Bestände:

- Erarbeitung einer gemeinsamen Praxis in Bezug auf den Nachweis von elektronischen Zeitschriften und Datenbanken.
- Erarbeitung einer gemeinsamen Praxis der Lizenzverwaltung und der Zugriffsregelung. Als Alternative zu einem eigenen System schlagen wir die Prüfung des kollektiven Nachweises in der Elektronischen Zeitschriftenbibliothek EZB der Universität Regensburg vor: <http://www.bibliothek.uni-regensburg.de/ezeit> (die KBGR ist bereits Mitglied), weil sie ein benutzerfreundliches System ist.
- Zusatznennung: Integration der nicht im OPAC erfassten Bestände der Bibliotheken (Altbestände und Nachweis elektronischer Medien).
- Schlagwörter helfen den Benutzern bei nicht erfolgreichen Abfragen bei der Kreation von neuen Suchbegriffen. Eine gemeinsame Praxis der Sacherschließung unterstützt die Recherche.

In Bezug auf die Abdeckung:

- Die Metasuche sollte über NEBIS und BVG gelegt werden. Naheliegender ist die Verwendung des Produktes MetaLib von ExLibris (vgl. z.B. die Gesamtabfrage über den Informationsverbund Deutschschweiz IDS: <http://www.informationsverbund.ch>). Eine Eigenentwicklung ist der „Metacatalogo“ des Sistema bibliotecario ticinese: <http://www.sbt.ti.ch/metaopac>).
- Die Grundeinstellung der Metasuche ist die Suche über den ganzen Bestand. Die Metasuche enthält auf der obersten Ebene gut sichtbar einen „Schalter“, der einfach zu aktivieren oder deaktivieren ist, für eine Abfrage der Bestände nur in Chur oder über den Gesamtbestand des BVG und des NEBIS.

Wie bereits mehrfach erwähnt, ist die Übersicht ein wichtiges Element eines gemeinsamen Portals. Auch die Bibliotheksleitenden haben bei der Bestandsaufnahme Bedenken geäußert, dass ein Portal wohlmöglich zu viele Informationen enthalten und somit keine Orientierungshilfe in der Informationsflut mehr darstellen könnte. Das Portal bringt zwar den Vorteil mit sich, mit einer Suchanfrage den Gesamtbestand der Churer Bibliotheken zu durchsuchen, allerdings entstehen dabei auch die Gefahren, dass die Benutzer zu viele Treffer für ihre Anfragen erhalten und ausserdem keinen Zugriff auf einen grossen Teil der angezeigten Bestände haben.

Im Rahmen der Bestandsaufnahme hat das Bibliothekspersonal die folgenden Vorbilder für eine Metasuche genannt (vgl. Kapitel 2.6):

- Vascoda: <http://www.vascoda.de>
- Medpilot: <http://www.medpilot.de>
- Elektronische Zeitschriftenbibliothek EZB: <http://rzblx1.uni-regensburg.de/ezeit>
- Worldcat: <http://www.worldcat.org> (facettierte Navigation)
- IDS-Gesamtrecherche: <http://www.informationsverbund.ch>

In Bezug auf die Navigationsunterstützung würde nach unserer Einschätzung das Konzept von Medpilot am ehesten den Anforderungen der Probandengruppe entsprechen. Da die Beobachtungen gezeigt haben, dass die Probanden diejenige Suchmaske benutzen, welche ihnen als erstes angeboten wird und die Suchanfrage eher im Voraus einschränken als die Trefferliste zu bearbeiten, muss diskutiert werden, ob die Recherche bereits auf der

Suchoberfläche der einfachen Suche nach ausgewählten Kriterien (z.B. einzelnen Bibliotheken) eingeschränkt werden kann oder erst bei der erweiterten Suchmaske.



Abbildung 21: Medpilot: einfache Suche

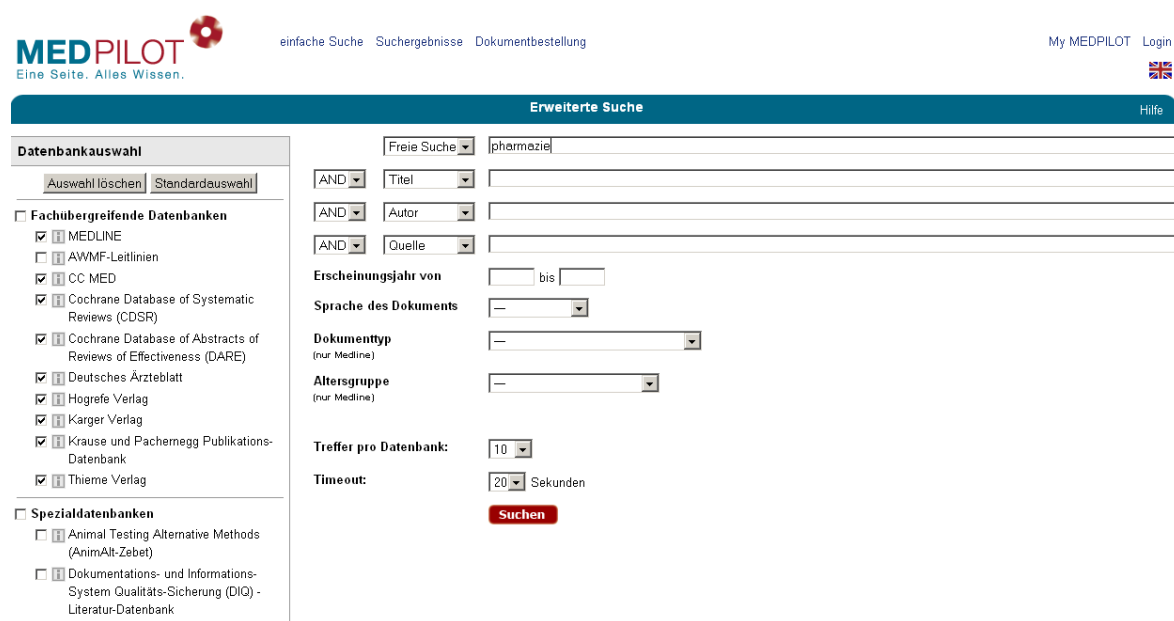


Abbildung 22: Medpilot: erweiterte Suche

Die Möglichkeit, die Trefferliste zu bearbeiten, soll in jedem Fall gegeben werden. Es ist zu prüfen, ob diese Verarbeitung durch das System grafisch besser unterstützt werden kann.

6.2 KISS: „keep it simple and stupid“

Internet und OPAC: diese beiden Informationsquellen stehen bei der Informationsrecherche im Zentrum des Interesses. Wir empfehlen, diese Anwendungen (auch optisch) ins Zentrum der Metasuche zu setzen und weitere Hilfsmittel in der Suchumgebung nach Bedarf zuschaltbar bzw. erreichbar zu machen: entweder in zusätzlichen Navigationsstufen oder mit Hilfe einer Aufgabenteilung zwischen Portal (universale Quellen) und Bibliothekswebseiten (fachspezifische Quellen).

Wichtig ist die Fokussierung auf zentrale Anwendungen und die Abstufung nach Interessen: Portal und Metasuche sollten nicht die gesamte Palette der verfügbaren Anwendungen auf einen Blick abbilden, sondern stufenweise die Optionen, welche für die Benutzer tatsächlich relevant sind, mit guter Navigationsunterstützung.

Flankierend ist die Schulung Recherchestrategien im Internet und im Bibliothekskatalog zu intensivieren.

6.3 Abstimmung von Portal und Bibliothekswebseite

Wenn ein gemeinsames Portal aufgebaut wird, werden die individuellen Webauftritte der Bibliotheken deshalb nicht sofort oder vollständig verschwinden. Das gemeinsame Portal wird voraussichtlich Auswirkungen auf die Gestaltung der Bibliothekswebseiten haben: die Aufgabenteilung zwischen Portal, Bibliothekswebseiten und Bibliothekskatalog ist in Bezug auf die Nutzerführung neu zu denken und die Webseiten der Bibliotheken sind entsprechend neu zu gestalten.

Zum Verhältnis Portal und Bibliothekswebseiten:

- Wiedererkennungseffekt: gleiche Terminologie, gleiche Handhabung und gleiche Darstellung der elektronischen Angebote auf allen Bibliothekswebseiten. Eine ähnliche Struktur (Navigation) wäre wünschenswert.
- Unterschiedliche Bedürfnisse, Anforderungen, Lernaufträge und Niveaus verlangen unterschiedliche Suchmöglichkeiten: wir empfehlen, das Gemeinsame an das Portal zu „delegieren“ (z.B. Metasuche), das jeweils Eigene auf den Bibliothekswebseiten unterzubringen (z.B. Anleitung zu LexisNexis).
- Erfolgsmessung: Die Nutzung der Webseite und von Zusatzangeboten sollte verfolgt werden. Die Untersuchung hat deutlich gezeigt, dass die Bibliothekswebseiten kaum zur Rechercheunterstützung beigezogen werden. Dieser Befund sollte ernst genommen werden. Weniger ist mehr: werden Basisinstrumente und Spezialinstrumente praktisch auf derselben Ebene verzeichnet, trägt das nicht zur

Orientierung bei (z.B. BGS). Eine klare Trennung von Recherchehilfsmitteln und weiterführenden (Bibliotheks-) Informationen trägt zur Übersicht bei.

6.4 Flankierende Massnahmen

Ein neues Portal mit Metasuche erfordert von den Benutzern zunächst einen Zusatzaufwand (Umlernen). Nur wenn das Portal einen attraktiven Zusatznutzen bietet, wird dieser Aufwand geleistet.

Wir empfehlen als flankierende Angebote:

- Wer sieht, will auch nutzen: mit der Entwicklung des Portals sollten die Zugriffsmöglichkeiten auf Volltexte (Stichwort: Lizenzen) und die Lieferung über Fernleihe und Kurier überprüft und verbessert werden. Einem gemeinsamen Portal sollte eine erweiterte Bibliothek im realen Raum entsprechen. Das bedingt die Prüfung der Ausleihbedingungen (PHGR, THC) und den Einbau von Wiedererkennungselementen im Raum und in der Gestaltung (z.B. gleiche Beschilderung, gleiche Informationsmaterial).
- Schulung: Recherchekompetenz wird kaum durch Selbststudium, sondern durch formalisierte Ausbildung vermittelt. Die grossen Unterschiede bei der Recherchekompetenz können auf die unterschiedliche Relevanz und Ausbildungsintensität für Information Literacy bei den verschiedenen Institutionen zurückgeführt werden. Bei einer gemeinsamen Portallösung würden sich gemeinsam erarbeitete Schulungsangebote anbieten.
- Bekanntmachung des gesamten Angebots in Chur: Das Angebot und die verschiedenen Bibliotheken sind bei den Benutzern wenig bekannt, Um die Nutzung der gegenseitigen Bestände zu fördern, sollten diese durch gezielte Aktionen bekannt gemacht werden. Neben einem gemeinsamen Flyer sind die Durchführung von gegenseitigen Bibliotheksbesuchen oder -einführungen in Betracht zu ziehen, wie dies zurzeit am Beispiel der PHGR (institutionalisierte Einführungen in der KBGR) bereits geschieht.
- Prüfung eines Widgets für die Metasuche, das in andere Webangebote eingebettet werden kann (z B. www.campuschur.ch).

7 Quellen

- Atteslander, P. (2008). *Methoden der empirischen Sozialforschung*. 12., durchgesehene Auflage. Berlin: Erich Schmidt Verlag.
- Bildungszentrum Gesundheit und Soziales (2009b). *Jahresbericht 2008*. Online unter <http://www.bgs-chur.ch/data/pages/documents/BGS-Jahresbericht.pdf> [2009-10-07].
- Boekhorst, P. te, Kayss, M. & Poll, R. (2003). *Nutzungsanalyse des Systems der überregionalen Literatur- und Informationsversorgung: Teil I: Informationsverhalten und Informationsbedarf der Wissenschaft*. Münster: Universitäts- und Landesbibliothek Münster. S. 31-59, Anhang S. 1-13.
- Borsutzky, S. (2002). *Usability – genormte Qualität*. Online unter <http://www.scoreberlin.de/usability-artikel/usability-iso-norm/#iso-9241-teil-10> [2009-10-16].
- De Rosa, Cathy, et al. (2006). *Perceptions of Libraries and Information Resources. A Report to the OCLC Membership*. Dublin, Ohio: OCLC, 2006. Digital: http://www.oclc.org/reports/pdfs/Percept_all.pdf (05.01.2010).
- De Rosa, Cathy, et al. (2006-2). *College Students' Perception of Libraries and Information Resources. A Report to the OCLC Membership. A Companion Piece to 'Perceptions of Libraries and Information Resources'*. Dublin, Ohio: OCLC, 2006. Digital: <http://www.oclc.org/reports/pdfs/studentperceptions.pdf> (05.01.2007).
- DeWalt, K.M. & DeWalt, R. (2001). *Participant observation. A guide for fieldworkers*. Walnut Creek: AltaMira Press
- Guba, B. (2007). *Unbekannte Portalwelten? Der Wegweiser!* Wiesbaden: Dinges & Frick GmbH.
- Häder, M (2006). *Empirische Sozialforschung. Eine Einführung*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Hastik, C., Schuster, A. & Knauerhase, A. (2009). *Wissenschaftliche Suchmaschinen: Usability Evaluation und Betrachtung des Suchverhaltens potentieller Nutzer*. In: *Information, Wissenschaft und Praxis*, Nr. 60 (2009) 2, S. 61-74.
- Hochschule für Technik und Wirtschaft Chur (2009). *Jahresbericht 2008*. Online unter http://www.fh-htwchur.ch/uploads/media/jahresbericht2008_web.pdf [2009-10-07].
- Jahoda, M. Deutsch, M. & Cook S. (1965). *Beobachtungsverfahren*. In: König, R. (Hrsg). *Beobachtung und Experiment in der Sozialforschung*. 3. Aufl., Köln. S. 77-96.

- In: Schnell, R., Hill, P. B. & Esser, E. (2005). *Methoden der empirischen Sozialforschung*. 7., völlig überarb. und erw. Auflage. München: Oldenbourg, S. 390.
- Kantonsbibliothek Graubünden (2008). *Jahresbericht 2007*. Online unter http://www.kantonsbibliothek.gr.ch/pdf/Jahresbericht_2007.pdf [2009-10-07].
 - Kantonsbibliothek Graubünden (2009a). *Provisorischer Jahresbericht 2008*. Online unter http://www.kantonsbibliothek.gr.ch/pdf/Jahresbericht-p_2008.pdf [2009-11-13].
 - Klammer, B. (2005). *Empirische Sozialforschung. Eine Einführung für Kommunikationswissenschaftler und Journalisten*. Konstanz: UVK Verlagsgesellschaft. In: Kuppelwieser, I. (2007). *Shadowing an einer Studien- und Bildungsbibliothek. Untersuchung und Durchführung der sozialempirischen Methode Shadowing an der Kantonsbibliothek Graubünden*. Diplomarbeit im Studiengang Information Science an der HTW Chur. Chur: Hochschule für Technik und Wirtschaft HTW Chur.
 - Kneifel, F. (2009). *Nachgefragt: Was wünschen sich Bibliotheksbenutzer von Online-Katalogen?* In: *Arbido*, Nr. 3 (2009), S. 42-44.
 - Kuppelwieser, I. (2007). *Shadowing an einer Studien- und Bildungsbibliothek. Untersuchung und Durchführung der sozialempirischen Methode Shadowing an der Kantonsbibliothek Graubünden*. Diplomarbeit im Studiengang Information Science an der HTW Chur. Chur: Hochschule für Technik und Wirtschaft HTW Chur.
 - Reichmann, G. (2009). *Vergleichende Benutzerforschung am Beispiel zweier Teilbibliotheken der UB Graz*. In: *Information, Wissenschaft und Praxis*. Nr. 60 (2009)1, S. 11-18.
 - Schmidt-Mänz, N. (2007). *Untersuchung des Suchverhaltens im Web. Interaktion von Internetnutzern mit Suchmaschinen*. Zgl. Diss., Univ. Karlsruhe 2006. Hamburg: Verlag Dr. Kovač.
 - Schneider, G. (2007). *Bibliotheksinventar und Optimierungsszenarien für die Bibliotheksdienstleistungen auf dem Platz Chur*. Chur: HTW, 2006. [Auftragsstudie für die Kantonsbibliothek Graubünden]
 - Schnell, R., Hill, P. B. & Esser, E. (2005). *Methoden der empirischen Sozialforschung*. 7., völlig überarb. und erw. Auflage. München: Oldenbourg.
 - Sühl-Stromenger, W. (2008). *Digitale Welt und Wissenschaftliche Bibliothek – Informationspraxis im Wandel. Determinanten, Ressourcen, Dienste, Kompetenzen. Eine Einführung*. Wiesbaden: Harrassowitz Verlag.

- Theologische Hochschule Chur (2008). *Jahresbericht Studienjahr 2007-2008*. Online unter <http://www.thchur.ch/ressourcen/download/20080808182758.pdf> [2009-10-07].

Webseiten der Bibliotheken und Verbände:

- Bibliotheksverbund Graubünden: <http://aleph.gr.ch/F> [2009-10-08].
- Bibliothek der Theologischen Hochschule Chur: <http://www.thchur.ch/index.php?na=5,0,0,0,d> [2009-10-07].
- Bibliotheksseite des Bildungszentrums Gesundheit und Soziales: <http://www.bgs-chur.ch/go/Bibliothek> [2009-10-07].
- Hochschule für Technik und Wirtschaft Chur, Bibliotheken / libraries: <http://www.fh-htwchur.ch/htw/home-navigation-teil1/wir-ueber-uns/bibliotheken/> [2009-10-07].
- Kantonsbibliothek Graubünden: http://www.kantonsbibliothek.gr.ch/00_aktuelles/index.d.php [2009-10-07].
- Netzwerk von Bibliotheken und Informationsstellen in der Schweiz NEBIS: <http://www.nebis.ch/> [2009-10-08].
- Pädagogische Hochschule Graubünden, Mediothek: <http://www.phgr.ch/Mediothek.30.0.html> [2009-10-07].
- Pädagogische Hochschule Graubünden, Start: [http://www.phgr.ch/Newsdetail.50.0.html?&tx_ttnews\[tt_news\]=116&tx_ttnews\[backPid\]=4&cHash=6d4eed76ad](http://www.phgr.ch/Newsdetail.50.0.html?&tx_ttnews[tt_news]=116&tx_ttnews[backPid]=4&cHash=6d4eed76ad) [2009-10-07].

8 Anhang

8.1 Anhang 1: Fragen beim Bibliotheksbesuch zur Bestandesaufnahme

1. Warm-up

1.1. Was sind die Hauptaufgaben?

Ausleihe, Beratung vor Ort, Schulungen, Informationsdienste Push, Beschaffung von Kopien und Fernleihen, Erwerbung und Kata, weitere Dienstleistungen

1.2. Wer ist die Zielgruppe?

Studierende, Dozierende, Wissenschaftliche Mitarbeitende, Freizeituser, Maturanden, Forscher, Verwaltung

1.3. Berührungspunkte Chur:

1.3.1. Wo arbeitet Ihr konkret mit anderen Bibliotheken in Chur zusammen?

1.3.2. Was machen eure Kunden?

1.4. Gibt es Besonderheiten der Bibliothek und des Fachbereichs, die für den Auftrag zu beachten sind?

2. Fragen und Probleme der Benutzer

2.1. Welche Fragen und Probleme ergeben sich von Benutzern bei der Bibliotheksbenutzung?

2.2. Welche Benutzergruppe braucht am meisten Hilfe und welche Art? Wie häufig müssen Sie Hilfe leisten?

Studierende, Dozierende, Freizeitnutzer, Forscher, Schüler, Erstuser

2.3. Welche Medien und Quellen sind in "Ihrem" Fachbereich die wichtigsten?

2.4. Welche Recherchekompetenzen sind für die Zielgruppe besonders wichtig?

2.4.1. Wie schätzen Sie persönlich die Recherchekompetenz Ihrer Benutzer ein?

(Beschaffung eines bestimmten Mediums, aktuelle Information zu einem Thema, Beschaffung eines Artikels, Bewertung von Quellen, Umgang mit den Informationsressourcen, Erstellen von Recherchestrategien)

3. Das eigene Webportal

3.1. Welche Veränderungen sind geplant?

3.2. Was möchte man gerne entwickeln, wenn man könnte?

4. Erwartungen

4.1. Was erwarten Sie von der Metasuche eines Bibliotheksportals Chur?

4.2. Was würden Sie bei dieser Metasuche nicht missen wollen?

4.3. Wo sehen Sie die Chancen und Risiken eines gemeinsamen Portals?

4.4. Haben Sie Vorbilder (bez. Metasuche eines Bibliotheksportals)?

5. Schulungen

5.1. Wer nimmt an den Schulungen teil (Zielgruppe und Anzahl Teilnehmer)?

Neue Studis, Studis älterer Semester, neue Angestellte, längerfristige Angestellte, Verwaltung, Schüler/Maturanden, Freizeitpublikum, Forscher

5.2. Wann finden die Schulungen statt?

Studienbeginn, Arbeitsbeginn, während dem Studium, vor der Diplom-/Maturaarbeit, beliebig

5.3. Schulungen durch die Bibliothek selber?

5.4. Um was für Schulungen handelt es sich?

Bibliothekseinführungen, Vermittlung von Recherchestrategien, Einführung ins wissenschaftliche Arbeiten

5.5. Welche Inhalte werden bei einer Schulung schwerpunktmässig vermittelt?

Orientierung auf der Webseite, OPAC, e-Medien, Neuerwerbungen, Systematik, Feedback, Organisatorisches (Kontakt, Öffnungszeiten)

Datenbanken, Zugriffe auf Informationsressourcen, Dienstleistungen der Bibliothek

5.6. Was wird über die Churer Bibliotheken aktiv mitgeteilt?

6. Fragen zur Erstellung des Untersuchungsdesigns

6.1. Wer sind unsere Probanden gemäss Definition (geschulte, aber nicht frisch geschulte Studierende)?

6.2. Wie erreichen wir die Probanden?

6.3. Wann können wir die Untersuchung durchführen?

6.4. Welches sind aus Ihrer Sicht die wichtigsten Quellen, die unbedingt untersucht werden sollen?

6.5. Die Nutzung welcher anderen Bibliothek in Chur ist für Ihre Zielgruppe am wichtigsten?

6.6. Wie sehen typische Arbeiten und Rechercheaufträge der Probanden aus? Gibt es Beispiele?

6.7. Evtl. Kontaktangaben zu möglichen Probanden

6.8. Evtl. Kontaktangaben zu Studienleitern für inhaltliche Aufgabenstellungen

7. Weiteres

8.2 Anhang 2: Rechercheaufgaben

1. Suchen Sie das Buch „Jürg Jenatsch“ von [Conrad Ferdinand Meyer](#) in einer neueren Auflage. Wo können Sie sich das Buch ausleihen? (5 Min)
2. Sie schreiben ein Referat zum Thema [Feng Shui \(Lehre, Geschichte, moderne Raumgestaltung\)](#) und benötigen aktuelle Literatur und Artikel. Bitte notieren Sie sich: Welche Hilfsmittel haben Sie für die Recherche benutzt? (10 Min.)
3. Suchen Sie in elektronischen Quellen (Datenbanken, e-Journals, etc.) aktuelle Artikel zum Thema
[BGS: Antibiotikaresistenz bei Frauen](#)
[HTW: E-Business in europäischen \(schweizer\) Unternehmen](#)
[KBGR: Suchtmittel – Drogenabhängigkeit in Europa](#)
[PHGR: ADHS \(Aufmerksamkeitsdefizit-/Hyperaktivitätsstörung\) im Grundstufenalter](#)
[THC: Patrologie \(die Schriften ab Mitte des 19. Jahrhunderts\).](#)
Nennen Sie Titel von Artikeln oder von Zeitschriften. (15 Min.)
4. Suchen Sie nach aktueller Literatur zum Thema
[BGS: Der Tod im Judentum](#)
[HTW: Tourismus in Graubünden in den 1970er Jahren](#)
[KBGR: Mädchenbeschneidung \(aus religiöser und medizinischer Sicht\)](#)
[PHGR: Religionspädagogik – Unterricht im Fach Religion und Ethik](#)
[THC: Religionspädagogik – Unterricht im Fach Religion und Ethik](#)
Berücksichtigen Sie dabei auch andere Bibliotheken. Nennen Sie Titel von Büchern oder Artikeln. Wo haben Sie die Titel gefunden haben? (10 Min.)

8.3 Anhang 3: Beobachtungsleitfaden

Recherchepunkt	Kriterium	Beurteilung	Punkte
1) Recherche nach bestimmtem Medium	a) Verwendete Hilfsmittel: _____ _____	<input type="checkbox"/> Wahl erfolgt überlegt, Proband schaut sich die Auswahl der Hilfsmittel an (1) <input type="checkbox"/> Proband kennt die Auswahl der Hilfsmittel (1)	Max 1
	b) Weg zu den Recherche-hilfsmittel	<input type="checkbox"/> Proband findet den Weg mühelos via Bibliothekswebseite (0-2 Klicks) oder über andere Wege (2) <input type="checkbox"/> Proband findet den Weg nur mit Mühe via Bibliothekswebseite (mehr als 2 Klicks) (1)	Max 2
	c) Suchstrategie Anzahl Stichworte: _____	<input type="checkbox"/> Proband verwendet die einfache Suche (1) <input type="checkbox"/> Proband verwendet die erw. Suche (2) <input type="checkbox"/> Proband verwendet die Expertensuche (2) <input type="checkbox"/> Proband generiert eigene Stichworte (1) <input type="checkbox"/> Keine Leerwörter (Artikel, „und“) (1) <input type="checkbox"/> Proband variiert mit den Suchbegriffen (1) <input type="checkbox"/> Proband benutzt Thesaurus o.ä. (1) <input type="checkbox"/> Variation der Suchbegriffe und Thesaurus sind nicht notwendig (2) <input type="checkbox"/> Proband verwendet boolesche Operatoren, Trunkierung, etc. korrekt (2)	Max 8

		<input type="checkbox"/> Proband verwendet boolesche Operatoren, Trunkierung, etc. nicht korrekt (1)	
	d) Verarbeitung der Suchtreffer	<input type="checkbox"/> Trefferliste wird gefiltert oder modifiziert (1) <input type="checkbox"/> Treffer werden sortiert (1) <input type="checkbox"/> Verarbeitung ist nicht notwendig (2) <input type="checkbox"/> Proband schaut die 1. Trefferseite an (1) <input type="checkbox"/> Proband schaut mehrere relevante Trefferseiten an (2) <input type="checkbox"/> Proband schaut die Detailansicht der Treffer an (1) <input type="checkbox"/> Proband speichert oder notiert sich die Ergebnisse (1)	Max 6
	e) Durchführbarkeit	<input type="checkbox"/> Recherche konnte durchgeführt werden (1) <input type="checkbox"/> Bei Misserfolg wurde Suchstrategie/Suchbegriffe geändert (1) <input type="checkbox"/> Es gab keine Misserfolge (1)	Max 2
	f) Ergebniserfolg	<input type="checkbox"/> Die geforderten Medien/Informationen wurden gefunden (2) <input type="checkbox"/> Die geforderten Medien/Informationen wurden teilweise gefunden (1) <input type="checkbox"/> Die Resultate entsprechen bez. Aktualität und Qualität (Fachartikel, zuverlässige Quellen) wissenschaftlichen	Max 4

		<p>Anforderungen (2)</p> <p><input type="checkbox"/> Die Resultate entsprechen bez. Aktualität und Qualität (Fachartikel, zuverlässige Quellen) teilweise den wissenschaftlichen Anforderungen (1)</p>	
	g) Bewertung der gewählten Hilfsmittel	<p><input type="checkbox"/> Proband nutzt nur Fachhilfsmittel (OPAC, Fachzeitschriften, etc.) (2)</p> <p><input type="checkbox"/> Proband nutzt u.a. Fachhilfsmittel (OPAC, Fachzeitschriften, etc.) (1)</p>	Max. 2
2) Recherche zur Evaluation der Hilfsmittelwahl	<p>a) Verwendete Hilfsmittel:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p><input type="checkbox"/> Wahl erfolgt überlegt, Proband schaut sich die Auswahl der Hilfsmittel an (1)</p> <p><input type="checkbox"/> Proband kennt die Auswahl der Hilfsmittel (1)</p> <p><input type="checkbox"/> Proband nutzt mehr als 1 Hilfsmittel/Quelle (1)</p>	Max 2
	b) Weg zu den Recherche-hilfsmittel	<p><input type="checkbox"/> Proband findet den Weg mühelos via Bibliothekswebseite (0-2 Klicks) (2)</p> <p><input type="checkbox"/> Proband findet den Weg nur mit Mühe via Bibliothekswebseite (mehr als 2 Klicks) (1)</p> <p><input type="checkbox"/> Proband findet Hilfsmittel über andere Wege (2)</p>	Max 2
	<p>c) Suchstrategie</p> <p>Anzahl Stichworte:</p> <p>_____</p>	<p><input type="checkbox"/> Proband verwendet die einfache Suche (1)</p> <p><input type="checkbox"/> Proband verwendet die erw. Suche (2)</p> <p><input type="checkbox"/> Proband verwendet die Expertensuche (2)</p> <p><input type="checkbox"/> Proband generiert eigene Stichworte (1)</p> <p><input type="checkbox"/> Keine Leerwörter (Artikel, „und“) (1)</p> <p><input type="checkbox"/> Proband variiert mit den Suchbegriffen</p>	Max 8

		<p>(1)</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Proband benutzt Thesaurus o.ä. (1) 6 <input type="checkbox"/> Variation der Suchbegriffe und Thesaurus sind nicht notwendig (2) <input type="checkbox"/> Proband verwendet boolesche Operatoren, Trunkierung, etc. korrekt (2) <input type="checkbox"/> Proband verwendet boolesche Operatoren, Trunkierung, etc. nicht korrekt (1) 	
	d) Verarbeitung der Suchtreffer	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Trefferliste wird gefiltert oder modifiziert (1) <input type="checkbox"/> Treffer werden sortiert (1) <input type="checkbox"/> Verarbeitung ist nicht notwendig (2) <input type="checkbox"/> Proband schaut die 1. Trefferseite an (1) <input type="checkbox"/> Proband schaut mehrere relevante Trefferseiten an (2) <input type="checkbox"/> Proband schaut die Detailansicht der Treffer an (1) <input type="checkbox"/> Proband speichert sich die Ergebnisliste oder verschickt sie per Mail (1) 	Max 6
	e) Durchführbarkeit	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Recherche konnte durchgeführt werden (1) <input type="checkbox"/> Bei Misserfolg wurde Suchstrategie/Suchbegriffe geändert (1) <input type="checkbox"/> Es gab keine Misserfolge (1) 	Max 2
	f) Ergebniserfolg	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Die geforderten Medien/Informationen 	Max 4

		<p>wurden gefunden (2)</p> <p><input type="checkbox"/> Die geforderten Medien/Informationen wurden teilweise gefunden (1)</p> <p><input type="checkbox"/> Die Resultate entsprechen bez. Aktualität und Qualität (Fachartikel, zuverlässige Quellen) wissenschaftlichen Anforderungen (2)</p> <p><input type="checkbox"/> Die Resultate entsprechen bez. Aktualität und Qualität (Fachartikel, zuverlässige Quellen) teilweise den wissenschaftlichen Anforderungen (1)</p>	
	g) Bewertung der gewählten Hilfsmittel	<p><input type="checkbox"/> Proband nutzt nur Fachhilfsmittel (OPAC, Fachzeitschriften, etc.) (2)</p> <p><input type="checkbox"/> Proband nutzt u.a. Fachhilfsmittel (OPAC, Fachzeitschriften, etc.) (1)</p>	Max. 2
3) Recherche in elektronischen Medien	<p>a) Verwendete Hilfsmittel:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p><input type="checkbox"/> Wahl erfolgt überlegt, Proband schaut sich die Auswahl der Hilfsmittel an (1)</p> <p><input type="checkbox"/> Proband kennt die Auswahl der Hilfsmittel (1)</p> <p><input type="checkbox"/> Proband nutzt mehr als 1 Hilfsmittel/Quelle (1)</p>	Max. 2
	b) Weg zum Recherche-hilfsmittel	<p><input type="checkbox"/> Proband findet den Weg mühelos via Bibliothekswebseite (0-2 Klicks) (2)</p> <p><input type="checkbox"/> Proband findet den Weg nur mit Mühe via Bibliothekswebseite (mehr als 2 Klicks) (1)</p> <p><input type="checkbox"/> Proband findet Hilfsmittel über andere Wege (2)</p> <p><input type="checkbox"/> Proband sucht Zeitschrift via OPAC /</p>	Max 8

		<p>Bibliothekswebseite (2)</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Proband sucht Zeitschrift via Internet (1) <input type="checkbox"/> Proband recherchiert in Print-ZS (1) <input type="checkbox"/> Proband recherchiert Archiven der Print-ZS (online) (1) <input type="checkbox"/> Proband recherchiert in e-Journals (1) <input type="checkbox"/> Proband recherchiert in Datenbanken (1) 	
	c) Vorgängige Information (Suchhilfen, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Findet statt via Bibliothekswebseite (2) <input type="checkbox"/> Findet statt, aber nicht via Bibliothekswebseite (2) <input type="checkbox"/> nicht notwendig, da Hilfsmittel bekannt (2) 	Max 2
	d) Suchstrategie Anzahl Stichworte: _____	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Proband verwendet die einfache Suche (1) <input type="checkbox"/> Proband verwendet die erw. Suche (2) <input type="checkbox"/> Proband verwendet die Expertensuche (2) <input type="checkbox"/> Proband generiert eigene Stichworte (1) <input type="checkbox"/> Keine Leerwörter (Artikel, „und“) (1) <input type="checkbox"/> Proband variiert mit den Suchbegriffen (1) <input type="checkbox"/> Proband benutzt Thesaurus o.ä. (1) <input type="checkbox"/> Variation der Suchbegriffe und Thesaurus sind nicht notwendig (2) <input type="checkbox"/> Proband verwendet boolesche Operatoren, Trunkierung, etc. korrekt (2) 	Max 8

		<input type="checkbox"/> Proband verwendet boolesche Operatoren, Trunkierung, etc. nicht korrekt (1)	
	e) Verarbeitung der Suchtreffer	<input type="checkbox"/> Trefferliste wird gefiltert oder modifiziert (1) <input type="checkbox"/> Treffer werden sortiert (1) <input type="checkbox"/> Verarbeitung ist nicht notwendig (2) <input type="checkbox"/> Proband schaut die 1. Trefferseite an (1) <input type="checkbox"/> Proband schaut mehrere relevante Trefferseiten an (2) <input type="checkbox"/> Proband schaut die Detailansicht der Treffer an (1) <input type="checkbox"/> Proband speichert sich die Ergebnisliste oder verschickt sie per Mail (1)	Max 6
	f) Durchführbarkeit	<input type="checkbox"/> Recherche konnte durchgeführt werden (1) <input type="checkbox"/> Bei Misserfolg wurde Suchstrategie/Suchbegriffe geändert (1) <input type="checkbox"/> Es gab keine Misserfolge (1)	Max 2
	g) Ergebniserfolg	<input type="checkbox"/> Die geforderten Medien/Informationen wurden gefunden (2) <input type="checkbox"/> Die geforderten Medien/Informationen wurden teilweise gefunden (1) <input type="checkbox"/> Die Resultate entsprechen bez. Aktualität und Qualität (Fachartikel, zuverlässige Quellen) wissenschaftlichen Anforderungen (2) <input type="checkbox"/> Die Resultate entsprechen bez.	Max 4

		Aktualität und Qualität (Fachartikel, zuverlässige Quellen) teilweise den wissenschaftlichen Anforderungen (1)	
	h) Bewertung der gewählten Hilfsmittel	<input type="checkbox"/> Proband nutzt nur Fachzeitschriften (2) <input type="checkbox"/> Proband nutzt u.a. Fachzeitschriften (1)	Max. 2
4) Recherche in anderen Beständen	a) Verwendete Hilfsmittel: _____ _____	<input type="checkbox"/> Wahl erfolgt überlegt, Proband schaut sich die Auswahl der Hilfsmittel an (1) <input type="checkbox"/> Proband kennt die Auswahl der Hilfsmittel (1) <input type="checkbox"/> Proband nutzt mehr als 1 Hilfsmittel/Quelle (1)	Max 2
	b) Weg zu den Recherche-hilfsmittel	<input type="checkbox"/> Proband findet den Weg mühelos via Bibliothekswebseite (0-2 Klicks) (2) <input type="checkbox"/> Proband findet den Weg nur mit Mühe via Bibliothekswebseite (mehr als 2 Klicks) (1) <input type="checkbox"/> Proband findet Hilfsmittel über andere Wege (2) <input type="checkbox"/> Proband sucht via OPAC im Angebot einer anderen Churer Bibliothek (1) <input type="checkbox"/> Proband sucht im Angebot (ausser OPAC) einer anderen Churer Bibliothek (DB, Journals, Linksammlung) (1)	Max 4
	c) Vorgängige Information.	<input type="checkbox"/> Findet statt via Bibliothekswebseite (2) <input type="checkbox"/> Findet statt, aber nicht via Bibliothekswebseite (2) <input type="checkbox"/> nicht notwendig, da Hilfsmittel bekannt (2) 60	Max 2
	d) Suchstrategie	<input type="checkbox"/> Proband verwendet die einfache Suche	Max 8

	<p>Anzahl Stichworte:</p> <hr/>	<p>(1)</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Proband verwendet die erw. Suche (2) <input type="checkbox"/> Proband verwendet die Expertensuche (2) <input type="checkbox"/> Proband generiert eigene Stichworte (1) <input type="checkbox"/> Keine Leerwörter (Artikel, „und“) (1) <input type="checkbox"/> Proband variiert mit den Suchbegriffen (1) <input type="checkbox"/> Proband benutzt Thesaurus o.ä. (1) <input type="checkbox"/> Variation der Suchbegriffe und Thesaurus sind nicht notwendig (2) <input type="checkbox"/> Proband verwendet boolesche Operatoren, Trunkierung, etc. korrekt (2) <input type="checkbox"/> Proband verwendet boolesche Operatoren, Trunkierung, etc. nicht korrekt (1) 	
	<p>e) Verarbeitung der Suchtreffer</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Trefferliste wird gefiltert oder modifiziert (1) <input type="checkbox"/> Treffer werden sortiert (1) 1 <input type="checkbox"/> Verarbeitung ist nicht notwendig (2) <input type="checkbox"/> Proband schaut die 1. Trefferseite an (1) <input type="checkbox"/> Proband schaut mehrere Trefferseiten an (2) <input type="checkbox"/> Proband speichert sich die Ergebnisliste oder verschickt sie per Mail (1) 	<p>Max 5</p>
	<p>f) Durchführbarkeit</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Recherche konnte durchgeführt werden (1) 	<p>Max 2</p>

		<input type="checkbox"/> Bei Misserfolg wurde Suchstrategie/Suchbegriffe geändert (1) <input type="checkbox"/> Es gab keine Misserfolge (1)	
	g) Ergebniserfolg	<input type="checkbox"/> Die geforderten Medien/Informationen wurden gefunden (2) <input type="checkbox"/> Die geforderten Medien/Informationen wurden teilweise gefunden (1) <input type="checkbox"/> Die Resultate entsprechen bez. Aktualität und Qualität (Fachartikel, zuverlässige Quellen) wissenschaftlichen Anforderungen (2) <input type="checkbox"/> Die Resultate entsprechen bez. Aktualität und Qualität (Fachartikel, zuverlässige Quellen) teilweise den wissenschaftlichen Anforderungen (1)	Max 4
	h) Bewertung der gewählten Hilfsmittel	<input type="checkbox"/> Proband nutzt nur Fachhilfsmittel (OPAC, Fachzeitschriften, etc.) (2) <input type="checkbox"/> Proband nutzt u.a. Fachhilfsmittel (OPAC, Fachzeitschriften, etc.) (1)	Max. 2

8.4 Anhang 4: Fragebogen

Fragen zu den getätigten Recherchen

1a) Wie beurteilen Sie die getätigten Recherchen?

- Ich konnte die Recherchen problemlos bewältigen*
- Ich konnte die Recherchen bewältigen*
- Ich konnte die Recherchen nicht bewältigen*

1b) Weshalb sind bei den Recherchen allenfalls Probleme aufgetaucht?

2) Welche Art von Recherche führen Sie am meisten für Ihr Studium / Ihre Ausbildung aus?

3) Wonach suchen Sie für Ihr Studium / Ihre Ausbildung? *(Mehrfachnennungen möglich)*

- Hintergrundinformationen für einen Vortrag*
 - Aktuelle Informationen aus Politik, Wirtschaft & Gesellschaft im eigenen Fachbereich*
 - Fakten (Jahreszahlen, Namen, etc.)*
 - Studien und Forschungsberichte*
 - Zeitschriftenartikel*
 - Lehrmittel und Unterrichtsmaterialien*
 - Lexika, Duden, Nachschlagewerke*
 - Lehrbücher (z.B. für eigene Prüfungsvorbereitung)*
 - Lernmaterialien für den Fremdsprachenunterricht*
 - Illustrationsmaterial für Vorträge (Bilder, Videos)*
 - Weiteres:* _____
-

Fragen zum Rechercheverhalten und zur Bibliothek

4) Wozu benutzen Sie die Bibliothek normalerweise?

- Medien ausleihen*
 - Recherchieren*
 - Hilfe vom Bibliothekspersonal einholen*
 - ruhiges Lernen/Arbeiten*
 - Verweilen*
 - Weiteres:* _____
-

5a) Kennen Sie die folgenden Recherchehilfsmittel und Quellen?				5b) Wie häufig nutzen Sie sie für wissenschaftlichen Arbeiten?				5c) Welche Probleme treten dabei auf?						
	<i>Kenne ich und nutze ich</i>	<i>Kenne ich, nutze aber nicht</i>	<i>Kenne ich nicht</i>	<i>1x pro Woche</i>	<i>Mehrfach pro Woche</i>	<i>Mehrfach pro Monat</i>	<i>Mehrfach pro Jahr</i>	<i>nicht aktuell genug</i>	<i>zu wenig fachspezifisch</i>	<i>Kompliziert in der Nutzung</i>	<i>Kein Zugang zum Volltext/Medium</i>	<i>Keine Treffer erhalten</i>	<i>Keine Probleme</i>	<i>Anderere*</i>
a) Bündner Bibliothekskatalog														
b) Bibliothekskatalog NEBIS														
c) Andere Bibliothekskataloge														
d) Fachzeitschriften														
e) e-Journals														
f) Datenbanken														
g) Neuerwerbungsliste														
h) Linksammlung der Bibliothek														
i) Bezug von Büchern anderer Bibliotheken (kostenlos, z.B. Nebis-Kurier)														
j) Bezug von Büchern anderer Bibliotheken														

(kostenpflichtig, z.B. Fernleihe)														
k) Weitere Angebote der Bibliothek (z.B. Blog)														
	<i>Kenne ich und nutze ich</i>	<i>Kenne ich, nutze aber nicht</i>	<i>Kenne ich nicht</i>	<i>1x pro Woche</i>	<i>Mehrfach pro Woche</i>	<i>Mehrfach pro Monat</i>	<i>Mehrfach pro Jahr</i>	<i>nicht aktuell genug</i>	<i>zu wenig fachspezifisch</i>	<i>Kompliziert in der Nutzung</i>	<i>Kein Zugang zum Volltext/Medium</i>	<i>Keine Treffer erhalten</i>	<i>Keine Probleme</i>	<i>Anderere*</i>
l) Webseite mit Fachinformationen														
m) Verlagskataloge für Fachbücher														
n) Webseite aus dem Internet (z.B. via Google)														

* Weitere Probleme:

5d) Welche oben nicht genannten Recherchehilfsmittel benutzen Sie noch?

5e) Welche Vorteile bieten diese gegenüber dem Bibliotheksangebot?

Eigenschaften einer zukünftigen Metasuche

6) In Chur befinden sich verschiedene Fachhochschulen und Bildungsinstitutionen. Ihre Bibliotheken bieten die Bestände meist der Öffentlichkeit an. Welche Bibliotheken kennen Sie?

Name der Bibliothek	Ich nutze die Bibliothek

7) Die wissenschaftlichen Bibliotheken in Chur möchten eine gemeinsame Zugangsw Webseite (Bibliotheksportal) aufbauen. Herzstück dieses Portals solle eine Metasuche sein (also eine Suche, die über alle Bestände der Churer Bibliotheken geht und weitere Informationsquellen einbindet).

a) Ganz allgemein: Als wie sinnvoll beurteilen Sie eine solche gemeinsame **Zugangsw Webseite**?

Sehr sinnvoll	eher sinnvoll	Eher nicht sinnvoll	gar nicht sinnvoll	Kann nicht beurteilt werden

b) Welche Eigenschaften sollte Ihrer Meinung nach diese **Zugangsw Webseite** besitzen?

c) Wie wichtig sind Ihnen folgende Eigenschaften einer solchen **Metasuche**?

	<i>Sehr wichtig</i>	<i>Wichtig</i>	<i>Eher unwichtig</i>	<i>Unwichtig</i>	<i>Kann nicht beurteilt werden</i>
Leicht benutzbar					
Ansprechendes Design					
Recherche über den gesamten Medienbestand (Bücher, DVDs, CDs, ...)					
Recherche über das gesamte e-Medien-Angebot (Datenbanken, e-Journals, ...)					
Nutzung über vorhandenes Benutzungskonto					
Umfangreiche Informationen zu den Medien (z.B. Titelblatt, Inhaltsverzeichnis)					
Zugang zu Volltexten					
Einbindung von Quellen ausserhalb der Bibliotheken (z.B. Buchhandel, Fachwebseiten)					
Persönliche Trefferliste verarbeiten (speichern, drucken, versenden)					

Benachrichtigung bei Neuerscheinungen im eigenen Fachbereich (RSS-Feed, Newsletter)					
Eigene Schlagwörter vergeben (Tagging)					
Verbindung zu einem Literaturverwaltungsprogramm (Endnote, Citavi, ...)					

d) Weitere wichtige Eigenschaften?

Fragen zu Recherchen im Studium

8) Welchen Aussagen können Sie zustimmen? (Mehrfachnennungen möglich)

- Ich habe keine Mühe, aktuelle Literatur für meine Vorträge und Arbeiten zu finden
- Ich kenne die wichtigsten Datenbanken in meinem Fachbereich
- Ich nutze Datenbanken und e-Journals regelmässig zur Literaturrecherche
- Ich fühle mich in bei der Recherche im Bibliothekskatalog sicher
- Für eine Recherche benutze ich das Internet
- Für eine Recherche benutze ich das Bibliotheksangebot

9) Wie schätzen Sie selbst Ihre Recherchekompetenz auf einer Skala von 1 bis 10 (1=sehr schlecht, 10=sehr gut) ein?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Fragen zu Schulungen

10a) Wann haben Sie zuletzt an einer Bibliotheksschulung/-einführung teilgenommen?

10b) Konnten Sie das Wissen aus dieser Einführung in Ihrem Bibliotheksalltag verwenden?

- Ja
- Nein, weil _____

Demografische Angaben

11) Welche Aussagen treffen für Sie zu?

- Ich recherchiere oft für mein Studium/meine Ausbildung*
- Ich recherchiere selten für mein Studium/meine Ausbildung*
- Ich recherchiere nie für mein Studium/meine Ausbildung*
- Ich bin Anfängerin im Recherchieren*

12) Alter: _____

13) Höchster Schulabschluss

- Real-/Sekundarschule*
- Berufslehre*
- Matura / Berufsmatura / Fachmatura*
- Studium*

14) Haben Sie zuvor bereits eine Ausbildung / ein Studium absolviert oder begonnen?

- Ja*
- Nein*

15) *Nur für Studierende / Auszubildende*

15b) Welches Fach studieren Sie/ Welche Ausbildung absolvieren Sie?

15c) In welchem Studienjahr/Ausbildungsjahr sind Sie?

- 1. Jahr*
- 2. Jahr*
- 3. Jahr*
- 4. Jahr*

16) Haben Sie weitere Anmerkungen?
