

# Nutzerinterviews: Tore zur Welt des Nutzers

## Nutzerinterviews an UB Würzburg, Mai - Juli 2011

Jens Ilg, UB Würzburg

- Hintergrund
- Interviewdurchführung
- Was hat's gebracht?
- Zahlen, Daten



Quelle: G. Altmann/ pixelio.de

# Hintergrund

- **Auslöser**
  - Entwicklungsplan: Was erwarten unsere Nutzer?
  - keine Fragebögen (zunächst)
- **Ziele**
  - Serviceverbesserungsbedarf
  - Vorbereitung schriftliche Befragung



# Durchführung

1. Erarbeitung Interviewleitfaden
2. Akquise
3. Interviews
4. Transkription, Aufbereitung

## Interviewleitfaden

- zielgruppenspezifisch: Studierende, Wissenschaftler, Lehrer/ Schüler, Externe
- warm-up-Fragen, z.B.
  - „Angenommen, infolge der Finanzkrise müsste diese UB geschlossen werden: Was würden Sie vermissen?“
  - „Wann haben Sie sich zum letzten Mal über die UB geärgert?“
- Fragen zu einzelnen Services, z.B.
  - „Was denken Sie, welche Services sind inzwischen entbehrlich geworden?“
- Wünsch dir was-Fragen, z.B.
  - „Angenommen, die UB bekäme 48 Mio Euro frei verfügbar zum Ausbau: Was sollten wir damit machen?“

## Akquise

- individuelle Ansprache:
  - nach Veranstaltungen
  - ‘Anschaffungsvorschläger‘
  - Wissenschaftler/ Dozenten: über FR
- **kleiner Anreiz: „am Ende ein Überraschungsgeschenk“**
- insgesamt 30 akquiriert, 23 interviewt:  
Studierende und Wiss. verschiedener Fächer und Semester/  
Funktionen sowie Lehrer und „externe“ Nutzer

## Interviews

- Moderatoren/ Interviewer: Mitarbeiter der Bibliothek
- Aufzeichnung: Audio
- Gesprächsdauer: 15 - 90 Min.
- 9 Einzel- und 5 Kleingruppeninterviews
- Ort: Bibliotheksräume, Büros der Wissenschaftler/ Dozenten



## Transkription, Aufbereitung

- Transkription nach best. Regel, durch Interviewer
- Transkriptionsaufwand: Verhältnis 1 zu 3, auch: 1 zu 7
- stichwortartige Aufbereitung, sortiert nach Themen



Kategorie	Aussagen	Quellen	Stichwort	Bereich
Ideen/ Verbesserungs- vorschläge	von UB finanzierter Bib.-Hiwi zur Unterstützung dezentraler Lehrstuhlbibliotheken, z.B. Unterstützung Litareturauswahl	A 5	dezentrales Personal	dezentraler Bereich
Ideen/ Verbesserungs- vorschläge	Kontrolle, dass Arbeitsplätze auch für diejenigen bereit gestellt werden, die die Bücher an dieser Stelle nutzen wollen (offenbar bezogen auf TB Recht)	D 16-17	Benutzung TB Recht	dezentraler Bereich
Ideen/ Verbesserungs- vorschläge	Innenhof (Lichthof) der ZB als Leseterrasse	S 8-9, S 35	Lichthof	Einrichtung/Gebäude ZB
Ideen/ Verbesserungs- vorschläge	Freihandbereich der ZB virtuell nachbilden, um so auch digital die thematische Buchaufstellung nutzen zu können	B 5	digitales Bücherregal	Sonstiges
Ideen/ Verbesserungs- vorschläge	Tischhandapparat in ZB: vom Nutzer X häufig im Lesesaal genutzte Bücher bleiben für best. Leihfrist an einem bestimmten Tisch; würde verbucht wie normale Ausleihe, plus evtl. Standortvermerk im Katalog, so dass andere ggf. diese Bücher kurzzeitig einsehen können	B 12	Tischhandapparat	Ausleihe/ Fernleihe
Ideen/ Verbesserungs- vorschläge	Buchlieferservice nach Hause	T 67 -68	Buchlieferservice	Sonstiges
Ideen/ Verbesserungs- vorschläge	Auftragsdigitalisierung urheberrechtliche geschützter Publikationen: "Einen Scan-Service einrichten, der Teile aus Büchern und/ oder Zeitschriften einscann und als Email-Anhang (pdf) versendet. Einen solchen Service gibt es in Mannheim."	B 7, C 34	Auftragsdigitalisierung	Digitalisierung

# Was hat's gebracht?

1. Verbesserungshinweise
2. Einblicke in Nutzungspraktiken
3. Fragen für schriftliche Befragung
4. Antworten auf Wünsch-dir-was-Frage

„Was ich auch wichtig finde,  
sind die Computer ...“

„Ich brauche die Bibliothek,  
um zu gucken, was ich mir kaufe.“

„Abends nutze ich die  
Bibliothek sowieso nicht.“

## Verbesserungshinweise (Auswahl)

- ✓ Veränderung im Schulungskonzept für Schüler
- ✓ Prüfung Schulungsdubletten zwischen UB und best. Fächern
- ✓ Optimierung Orientierungssystem
- ✓ Ausbau AV-Medien
- ✓ gewünschte Services, u.a.: Open-Access-Publizieren, Elektr. Sem.apparate, Einführungen in UB-Technik (Scanner z.B.) ...  
**... hat UB bereits! Mehr Werbung.**



„Ich glaube schon, dass es viel ausmacht, dass eine Bibliothek auch schön ist.“

## überraschende Einblicke, u.a. in ...

- Recherchekompetenz von Wiss./ Dozenten
- **thematisches Browsen am Regal**
- Verhältnis zu E-Books bei Studierenden:

*„Ich habe nichts gegen E-Books, es ersetzt nur keine Bücher.“*

*„Ich habe es einfach gern, ein Buch vor mir zu haben.“*

*„Ich finde E-Books super, um einen Artikel zu überfliegen. Aber ich kann mir nicht vorstellen, dass ich damit arbeite, ohne es auszudrucken. Das ist mir zu teuer.“*

## Fragen für schriftliche Befragung (*läuft*: 7. - 31.5.12)

Ohne Interviews hätten wir nicht erfragt (**Auswahl**):

- Schulungsformen: „Webinar“, „individuelle Kurz-Schulungen“
- ‘ÖA-Kanäle‘ wie „fachspezifischer Newsletter“
- Arbeitsplatzangebote wie „Ruhe-Arbeitsplätze mit PC“
- Gründe für *Nicht*nutzung von E-Books: „Kosten für’s Ausdrucken“
- Verwendung von Studienbeiträgen durch UB



„Also bis 24 Uhr – das ist super  
klasse, das ist der Hammer!“

## **„Was tun, wenn die UB 48 Mio übrig hätte?“**

- *„Alles als Druck und als E-Book“*
- *„Riesenlesesaal und perfekte Ordnung in den Regalen“*
- *„Solaranlage auf's Dach“*
- *„Eine Art Scanner, mit denen ich durch Regale gehen und mir eine [digitale] Merkliste basteln kann.“*
- *„Scan-Service für alles Gedruckte“*
- *„gebundene Kopien von FL-Bestellungen ermöglichen“*
- *„Schiebetüren“*

## Zahlen, Daten

- 1 AG (4 Kollegen)
- 14 Interviews
- 600 Gesprächsminuten
- 168 Verbesserungsvorschläge und -wünsche
- 160 Arbeitsstunden, ca.
- 3.000 Gramm Dänische Butterkekse, Pralinen

Fazit: Nutzerinterviews lohnen sich.

*Danke für Ihre Aufmerksamkeit!*