

UND WAS ERWARTEN WIR VON UNSEREN NUTZERINNEN?

**Warum wir auch auf uns selbst schauen müssen, um
Nutzerorientierung möglich zu machen**

Anne Christensen

Leuphana Universität Lüneburg, Medien- und Informationszentrum

5. März 2013

Gut erforscht:

Was erwarten unsere NutzerInnen von uns
und unseren Diensten.

Das Prinzip Google:

Einfache, umfassende Suchen mit hoch
relevanten Treffern und cleveren
Mehrwertfunktionen

Das Prinzip Starbucks:
Praktische Räume für unterschiedliche
Nutzungssituationen, immer mit
Entspannungsfaktor

Bibliotheken reagieren darauf schon
ziemlich gut.

Aber irgendwo hört der Spaß auf.

Bitte lassen Sie Ihre
Taschen, Jacken
und Mäntel in der
Garderobe am
Haupteingang!

Garderobenpflicht



Erweiterte Suche und Boole'sche Operatoren

Unverrückbare Werte?

Was und wen beschützen wir, und wovor?

Was denken und erwarten wir eigentlich
von unseren NutzerInnen?

Dazu gibt es wenig Forschung.

Drei Anhaltspunkte:

1. Rollenverständnis:

"The librarians believed that their role was very much that of a **"mediator and an information broker"** (...) We are the person in the middle. We can try and steer them in the direction of where they'll find useful information"

Tina Du, Jia and Evans, Nina: Academic Library Services Support for Research Information Seeking. *Australian Academic & Research Libraries*, 42 (2011)2, S. 103-120.

2. Berufsethik:

- alle NutzerInnen gleich behandeln
- hohe Qualität liefern
- **sachliche, unparteiische und höfliche Beratung**
- Unterstützung dabei, Informationsbedarfe zu decken & ungehinderten Zugang ermöglichen
- Respekt vor Privatsphäre
- freie Meinungsbildung unterstützen

3. Qualitative Studien:

„Students have no time.“

„They get bored very quickly.“

„Users are looking for the easiest path“

„They have no interest in understanding how the information is organized at the library.“

Zitate aus Interviews mit BibliothekarInnen aus: Jenny Bronstein: The Role and Work Perceptions of Academic Reference Librarians: A Qualitative Inquiry. portal: Libraries and the Academy 11(2011)3, S. 791-

Hypothese:

Zwischen den hohen Ansprüchen an
Nutzerorientierung und der
Wirklichkeit klafft eine Lücke

Auskunftsbattle: 35 Schritte um mal eben was auszudrucken...

Posted by **oliver** on August 9th, 2012



Gerade an der Auskunft. Wieviele Schritte braucht es eigentlich bei uns, wenn ein Benutzer etwas ausdrucken möchte?

1. Benutzer steht mit USB-Stick vor mir
2. Wir gehen zur Druck- und Kopierstation
3. Sie ist aus und muss hochgefahren werden
4. ... warten ...
5. USB-Stick rein, zu früh, wird nicht erkannt
6. Jetzt geht es, aber das Dokument ist nicht in PDF sondern in Word
7. Wir gehen zu einem Rechner, um mit Open Office das Dokument zu öffnen
8. Der Benutzer hat keine Zugangskennung
9. Dann bekommt er halt eine Tageskennung
10. Haben Sie einen Personalausweis? Nein, aber einen Aufenthalt
11. Ok, Schlüssel für supergeheime Tageskennung aus dem Auskunftsrollboy
12. Den Rollboy für die Tageskennung aufschliessen
13. Den Benutzer mit allen Angaben eintragen: Datum, Name, Station
14. Ihn unterschreiben lassen
15. Zum Linux-Suse-Rechner gehen und ihn einloggen – funktioniert
16. Vielleicht der zweite Linux-Suse-Rechner? Auch nicht!
17. Also einen der beiden neu starten
18. ... warten ...
19. Nochmal einloggen – es funktioniert
20. Der Nutzer findet seinen USB-Stick nicht unter Linux
21. Sitz des USB-Sticks kontrollieren
22. Open Office öffnen
23. Zu den externen Festplatten gehen ("Sicherungsgeräte" heisst das hier benutzerfreundlich)
24. Jetzt poppen gleich drei, vier Fenster auf: Linux hat den Stick erkannt
25. Alle Fenster wieder zu machen bis auf Open Office
26. Das Worddokument öffnen
27. Als PDF exportieren
28. USB-Stick dem Nutzer geben
29. Die Tageskennung abmelden
30. Zur Druck- und Kopierstation
31. USB-Stick rein
32. PDF-Dokument aufrufen
33. Kopierer mit Geld oder Karte bestücken
34. Ausdrucken
35. USB-Stick wieder rausnehmen

Eine wirklich **ridiculously amazing experience**, mehr für mich als für den Nutzer...

Kommentar

Besser geschützt als Fort Knox

Passwortvergabe in Bibliotheken ist oftmals unverhältnismäßig aufwendig

Kommentar von Dr. Henning Klauß (UB Frankfurt/Oder) in BuB 2013, Heft 2

Title: Pointed Brauer Trees

Source: Journal of algebra [0021-8693] Schaps, Mary yr:2001 vol:246 iss:2 pg:647 -672

Full Text

Full text available via **Elsevier NL + Freedom Coll.+ eig. Liz.**

Year: Volume: Issue: Start Page:

Elsevier NL, Freedom u. eig. Liz.

Full text available via **Elsevier ScienceDirect Complete**

Year: Volume: Issue: Start Page:

Full text available via **Elsevier ScienceDirect Free Access Journals**

Year: Volume: Issue: Start Page:

Full text available via **NL Elsevier SD Backfile 1907-2002**

Year: Volume: Issue: Start Page:

Holding information

Holdings in **OPAC ULB Halle**

Search for holdings in other **Union Catalogues**

For ejournal **EZB**

Impact Factor from **Journal Citation Report**

Author

Other articles by this author? -- using **Web of Science**

	last name	initials	
author:	<input type="text" value="Schaps, Mary"/>	<input type="text" value="Schaps"/>	<input type="text" value="M"/> <input type="button" value="GO"/>

Web Service

Ask a **Librarian**

Web Search

Find related information in **a Web Search Engine**

Search Terms:

Hypothese:

Unsere Erwartungen an die
NutzerInnen sind falsch.

Zu hoch



PPN: 549502432 [Zitier](#)

Titel: [Vulkane / einfach gut erklärt von Brigitte Hoffmann. Mit Bildern von Andreas Röckener](#)

Sonst. Personen: [Hoffmann, Brigitte](#) ; [Röckener, Andreas](#)

Erschienen: [Hamburg](#) : **Carlsen**, 2008

Umfang: 32 S. : zahlr. Ill. und graph. Darst., Kt.

Schriftenreihe: Pixi-Wissen ; 6

ISBN: 3-551-24056-6, 978-3-551-24056-9 : EUR 1.95

Schlagwörter: *[Vulkan](#) / **Vulkanismus** / [Vulkanologie](#) / [Kindersachbuch](#)

Sachgebiete: [38.37](#)

Link: http://deposit.d-nb.de/cgi-bin/dokserv?id=3021475&prov=M&dok_var=1&dok_ext=htm

Standort: [Staats- und Universitätsbibliothek](#)

Signatur: **A/482277**

Ausleihstatus: benutzbar i. d. Bibliotheksraeumen
verfuegbar ➔ [Bestellen](#)

Zu niedrig



Insbesondere das Durchsetzen von
Verhaltensregeln ist ein großer
Stressfaktor.

Ist nur eine strenge Bibliothekarin eine gute Bibliothekarin?

Matteson, Miriam L. and Miller, Shelly S. A study of emotional labor in librarianship. *Library and Information Science Research* 35 (2013) 1, S. 54-62.

„Librarians think that users need to eat
their greens.“

<https://twitter.com/brinxmat/status/238183016084680704>

Welche Handlungs-Alternativen
haben wir?

Selbstverantwortliches Handeln
stärken – ohne Verantwortung aus der
Hand zu geben.



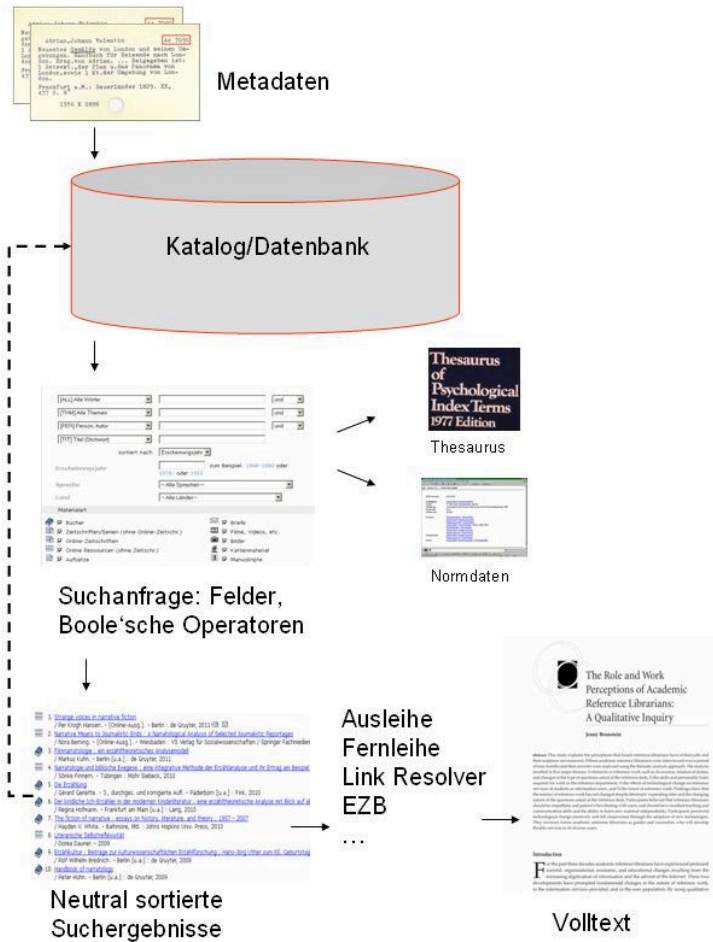
Quelle: http://de.wikipedia.org/wiki/Shared_Space

Abbau von Schildern
Reduktion von Regeln
Gleichberechtigung aller
Verkehrsteilnehmenden

Klarheit über grundverschiedene „mentale Modelle“ gewinnen

Holman, Lucy: Millennial students' mental model of search. *Journal of Academic Librarianship* 37(2011)1, S. 19ff.

- Strukturierte Metadaten
- Exact match
- Normierte Benennungen
- Festgelegte Regelungen für Aus- und Fernleihe
- Vollständigkeit
- Leitbild Volltext
- Best match
- Nochmal probieren
- Mit einem Klick zum Text
- Bequemlichkeit



**Bibliothekarisches Modell:
An Entstehung und Aufbau
von Recherche-Tools
orientiert**

Hausarbeitsthema: Anwendung von Kompetenzrastern im Geschichtsunterricht der Sekundarstufe II



**Modell der NutzerInnen:
Pragmatisch und
ergebnisorientiert**

Das Shoshin-Prinzip

Die Chance nutzen, Bibliotheksbenutzung und
Recherche auch als BibliothekarIn mit den Augen von
Anfängern zu sehen

<http://blog.mattjb.org/?p=122>

„Den Jahrgang der Zeitschrift haben wir nicht. Wir können den Aufsatz aber per Fernleihe bestellen.“

„Ach danke, ist dann nicht so wichtig.“

- Elektronisch
- Sofort Ausleihbar
- Ausleihbar, Wartezeit
- Fernleihe

Pragmatischer Ansatz bei Discovery-Systemen: Nach Delivery-Optionen eingrenzen

„Zu Performance Measurement haben wir jetzt ziemlich viele Treffer – wir können das aber eingrenzen“

„Hm...Haben Sie noch die Liste mit den Büchern aus dem Seminapparat von Prof. XY letztem Jahr?“

Dozent / in:	Dr. Cordula Meyer-Mahnkopf			
E-Mail / Telefon	meyermah@leuphana.de 030 78955670			
Seminar:	Die USA als pazifische Macht			
Semester:	Komplementärstudium SoSe 2013			
	Signatur	Autor/Hrsg.	Titel	Bibl.-Verm.
1	12-81739	Miscamble, Wilson	George F. Kennan	✓
2	08-20283	Carter, J.	Inventing Vietnam	✓
3	Gesch 5340.014	Nelson, Anna Kastan	The policymakers	✓
4	Pol 1352.039	Lundestad, G.	The American Empire ...	✓
5	10-13169	Christgau, J.	Enemies	✓
6	05-15492	Coulmas, F.	Hiroshima	✓

One minute designer

Wirt 242/55

Roger C. Parker's one minute designer : over 200 before-and-after ideas for better-looking, more effective ads, brochures, newsletters, and training materials / by Roger C. Parker.
Carmel, IN : Que Corp, 1993. - XVI, 288 S. : Ill., graph. Darst.
ISBN 1-565-29216-2
NE: HST; One minute designer
NS: Wirt 242

961/2

Kontextualisieren statt katalogisieren?

„Ich kann Ihnen nicht sagen, was die beste Zeitschrift für die Publikation Ihrer Ergebnisse ist – aber hier ist eine Liste der Impact Factors in den Geowissenschaften“

„Super, das reicht mir schon aus“

„Good enough“ statt perfekt?

Ermahnen

Vorgeben

Erziehen

Ermöglichen
Neugierig machen
Begeistern

Mehr Bereitschaft zu Wohlwollen und
zum Loslassen von eigenen Vorstellungen!

Mehr Evidenz:

Was erwarten wir von unseren NutzerInnen?

Was sind unsere Vorbehalte bei Themen wie
Regel-Liberalisierung oder Discovery?

Danke schön.