

## **„Das wissen wir doch am besten, was die Benutzer wollen.“**

oder

## **Fokusgruppeninterviews mit Bibliotheksbenutzern zum Thema „Elektronische Informationsvermittlung im BIS Oldenburg“<sup>1)</sup>**

Ein Erfahrungsbericht

**Christine Gläser, Brigitte Kranz, Katharina Lück**

### **Einleitung**

Benutzerforschung scheint in jüngster Zeit mit dem Aufkommen moderner Managementstrukturen und verstärktem äußeren Druck durch knappere Ressourcen und Evaluationsprozesse in wissenschaftlichen Bibliotheken wieder interessant zu werden.

Hierzu werden verschiedene quantitative und qualitative Methoden der Benutzerforschung eingesetzt. Eine hierzulande recht unbekannt Methode ist die der sog. Fokusgruppeninterviews, die im folgenden anhand eines konkreten Beispiels vorgestellt werden soll.

### **Situationsanalyse**

Zum Wintersemester 1996 wurde im BIS die öffentliche Informationsvermittlungsstelle (IVS) im Benutzungsbereich der Eingangsebene eingerichtet. Es wurden, zusätzlich zu den bereits im Hause verteilten OPACs, zwanzig Katalog-Terminals auf Stehtischen installiert und an Sitzarbeitsplätzen acht Online-Datenbank-Rechner, sechs Internetabeitsplätze sowie zwei Einzelplatzrechner für lokale CD-ROM-Anwendungen aufgestellt.

Für die technische Betreuung wurde zusätzliches Personal eingesetzt. Es entstand eine neue Abteilung, die der öffentlichen IVS, die eng mit der Zentralen Information zusammenarbeiten sollte.

Die inhaltliche Beratung zu den elektronischen Medien obliegt der Zentralen Information und den Fachreferaten. Technische Fragen zur Benutzung der einzelnen Anwendungen gehören in den Aufgabenbereich der IVS.

Gleichzeitig mit der Einrichtung der IVS wurde ein inhaltliches Konzept zur Schulung und Betreuung der Nutzer entworfen. Ein Schulungsraum mit neun Arbeitsplätzen und einem Vorführgerät mit Beamer ermöglichte Kurse für die Studierenden. Es wurden allgemeine Einführungen zur elektronischen Bibliothek, Fachschulungen und aufeinander aufbauende Kurse zum Thema Internet angeboten.

Nach Ablauf eines Jahres ergab sich für die Mitarbeiter der IVS zu verschiedenen Bereichen eine Reihe von Fragen. Besonders wichtig erschien, wie die Studierenden auf die neuen Medien aufmerksam wurden, und welche Erfahrungen sie gesammelt hatten. Die Kommunikationswege zur Verbreitung von Informationen sollten hinterfragt werden. Auch im Bereich der Schulungen und Beratung erschien eine Überprüfung angebracht.

### **Fokusgruppeninterview-Methode**

Bei der Auswahl der geeigneten Methode wurde eine Fragebogenaktion abgelehnt, da für die Fragestellungen die Ergebnisse unzureichend erschienen, der Aufwand jedoch relativ hoch gewesen wäre. Wichtig erschien es, mit den Nutzern ins Gespräch zu kommen, um Meinungen und Bewertungen zu hören. Einzelinterviews wiederum erwiesen sich als zu aufwendig und die Gefahr der Beeinflussung dabei zu hoch. Es wurde deshalb die Methode der Fokusgruppeninterviews gewählt, eine Form der Benutzerforschung, die bisher vor allem im anglo-amerikanischen Bereich verbreitet ist und dort auch im Zusammenhang mit Qualitätsmessung in Bibliotheken eingesetzt wird.

Was ist nun eine Fokusgruppe überhaupt?

„A focus group can be defined as a carefully planned discussion designed to obtain perceptions on a defined area of interest in a permissive, nonthreatening environment. It is conducted with approximately seven to ten people by a skilled interviewer. The discussion is relaxed, comfortable, and often enjoyable for participants as they share their ideas and perceptions. Group members influence others by responding to ideas and comments in the discussion.“<sup>(2)</sup>

Fokusgruppen ermöglichen intensive Gruppeninterviews, um Informationen darüber zu sammeln, was die Teilnehmer über ein Produkt oder eine Dienstleistung denken, und warum sie dies tun. Durch die Gruppendynamik und die Interaktion in der Gruppe werden weit mehr Informationen vermittelt als zunächst erfragt werden.

Es handelt sich dabei um eine qualitative Forschungsmethode, die selbständig oder in Kombination mit anderen angewendet werden kann. Fokusgruppeninterviews sind im Gegensatz zu umfangreichen Fragebogenaktionen eine kostengünstige und schnelle Methode.

In dem Maße, in dem Fokusgruppen neue Ideen und neue Sichtweisen in das Denken der Bibliothekare bringen, ist auch ihre Außenwirkung zu sehen, denn Fokusgruppen stellen ein nicht zu unterschätzendes Element der Öffentlichkeitsarbeit dar. Es wird Gesprächsbereitschaft zwischen Bibliothek und Nutzern signalisiert, und die Nutzer fühlen sich durch ihre „Aufgabe“ aufgewertet. Durch regelmäßige Fokusgruppen können Entwicklungen aufgezeigt werden, die eine bessere Anpassung an Benutzerwünsche ermöglichen.

### **Vorgehensweise**

Die *Interviewgruppen* sollten eine Größe von 6 bis 12 Teilnehmern haben; wichtig ist hier die Zusammensetzung, da die Gruppen möglichst homogen sein sollten (sozialer Status, Beruf).

Der *Moderator* sollte nicht aus dem gleichen institutionellen Kontext stammen, zu dem Fragen gestellt werden. Wichtig ist dessen neutrale Rolle; der Moderator dirigiert, hört zu, überwacht und analysiert.

### **Interview**

Der zugrundeliegende Fragenkatalog sollte 5 bis 10 logisch aufeinander aufbauende Fragen beinhalten. Das Interview, das zwischen 90 und 120 Minuten dauert, sollte auf Band mitgeschnitten werden.

Anders als bei anderen Methoden der empirischen Sozialforschung, bei denen repräsentative Stichproben gebildet werden, gibt es keine feste Anzahl von

Interviews, die durchzuführen sind. Es gilt, daß so viele Gruppen einberufen werden, bis keine neuen Argumente oder Thesen mehr auftauchen. Eine absolute Verallgemeinerung von einzelnen Aussagen ist nicht zulässig.

Vor der tatsächlichen Umsetzung stand jedoch noch ein sehr wichtiger Schritt an, nämlich die Festlegung der eigentlichen Aufgabenstellung der öffentlichen Informationsvermittlungsstelle. Folgende Aspekte ergaben sich dabei:

Zum einen sollte als Basis eine bestimmte „Infrastruktur“ angeboten werden wie z.B. das eigentliche Medienangebot und die einhergehende Betreuung sowie das Schulungsangebot.

Weiterhin sollten mit dieser „Infrastruktur“ gewisse Inhalte transportiert werden, wie z.B. Grundbegriffe des wissenschaftlichen Arbeitens mit Medien und deren technische Nutzungs- und Recherchemöglichkeiten, Kriterien für die inhaltliche Einordnung und Bewertung.

Als Ziel wurde die technische wie auch inhaltliche Selbständigkeit der Nutzer definiert, um die Informationskompetenz, „information literacy“, der Nutzer zu entwickeln.

Diese Zielbestimmung diente zur Spezifizierung konkreter Fragen, die in den Interviewleitfaden<sup>3)</sup> eingingen, der bei der Fokusgruppenmethode zum Einsatz kam.

### **Auswahl der Teilnehmer**

Die Auswahl der Interviewteilnehmer erwies sich zunächst als nicht so einfach wie gedacht.

Die Versuche, Interviewteilnehmer auf rein freiwilliger Basis zu rekrutieren, schlugen leider fehl. Als weitere Möglichkeit wurde erwogen, im reinen Zufallsverfahren Teilnehmer aus der Benutzerdatenbank herauszusuchen. Die darauf folgende eigentliche Motivationsarbeit (Telefonate, Einladungsbriefe, Erinnerungsschreiben usw.) erschien uns für einen ersten Versuch mit dieser Methode jedoch zu unverbindlich.

So wurden z. T. Schulungsteilnehmer angesprochen, wenn sie als qualifizierte und sachkundige Interviewpartner erschienen. Zusätzlich wurden Benutzer gezielt angesprochen, die sich in der Bibliothek zum Arbeiten aufhielten. Dabei wurden auch sog. Nicht-Nutzer aktiviert, die die elektronische Bibliothek noch nicht kennengelernt hatten.

Auf diese Weise konnten drei Fokusgruppen mit je 8 – 10 Teilnehmern durchgeführt werden.

### **Randbedingungen für die Interviews**

Um für alle Teilnehmer eine möglichst angenehme Atmosphäre zu schaffen, wurde ein geräumiger Sitzungsraum der Bibliothek ausgewählt. Die Stühle wurden um zusammengestellte Tische gruppiert, so daß eine übersichtliche Runde für ca. 15 Personen entstand. Getränke wurden serviert und Namensschilder aufgestellt. Auf den Tischen wurden 2 Mikrophone installiert, die die 90-minütige Aufnahme der Gespräche garantierten.

Nach den Sitzungen sollte jeder Teilnehmer ein kleines Geschenk als Dankeschön erhalten. Dazu wurden in genügender Anzahl Publikationen aus dem BIS-Verlag bereitgehalten.

Als Moderatorin konnte eine den Interviewteilnehmern unbekannte Bibliothekarin aus einer anderen Oldenburger Bibliothek gewonnen werden. Außer der Moderatorin beteiligte sich noch eine weitere Mitarbeiterin als Beisitzerin an den Fokusgruppen. Sie betreute die Technik, sorgte für den Service und sollte als stille Beobachterin wichtige nonverbale Äußerungen während des Gespräches notieren.

Vor dem Beginn der ersten Fokusgruppe sollte der Moderatorin die Gelegenheit gegeben werden, sich auf die Gesprächssituation einzustimmen, die Fragen aus dem Leitfaden anzuwenden und ein Gefühl für die zur Verfügung stehende Zeit zu bekommen.

Für diesen „Pre-Test“ wurden Mitarbeiter aus dem BIS zur Teilnahme eingeladen und gebeten, in die Rolle von Bibliotheksbenutzern zu schlüpfen.

Ein solches Test-Interview empfiehlt sich sehr, denn in unserem Fall ergaben sich z.B. Änderungen in der Abfolge der Themen des Leitfadens.

### **Auswertung**

Die drei Gesprächsprotokolle wurden nach der Bandaufnahme komplett transkribiert und umfaßten je ca. 30 DIN A 4-Seiten.

Die Auswertung der Interviews wurde mit Hilfe der Software QSR NUD\*IST<sup>4)</sup> durchgeführt. Hierbei wurden anhand der durch den Interviewleitfaden angesprochenen Themen Kategorien gebildet, um die Aussagen der Teilnehmer zu diesen Themen zu bündeln, dadurch wurden Schwerpunkte in den Aussagen deutlich.

Weitere, über die Themen des Leitfadens hinausgehende Kategorien wurden als eigenständige Punkte aufgenommen, da sie im Verlauf der Interviews als immer wiederkehrende Inhalte auffielen.

Die ausführliche Auswertung wurde in einem 25 Seiten umfassenden Papier zusammengefaßt und mit Zitaten aus den Hörprotokollen belegt. Diese „Stu-

die“ dient nun als Basis für die bibliotheksinterne Diskussion und Arbeit mit den Ergebnissen. Mit der Auswertung wurden bereits erste Empfehlungen entwickelt.

### Die Ergebnisse in Auszügen

Die volle Auswertung kann an dieser Stelle nicht dargestellt werden, nicht nur des Umfangs wegen, sondern auch, weil diese auch spezifische Oldenburger Gegebenheiten widerspiegelt.

Einige der Ergebnisse sollen hier beispielhaft vorgestellt werden, um die Möglichkeiten der Fokusgruppen-Methode aufzuzeigen.

- Bei der Frage nach der räumlichen Transparenz der Angebote wird deutlich, daß die Nutzer bisher kaum einen systematischen Einstieg wählten. Auch Hilfe an den PCs wird nicht systematisch, sondern eher zufällig und ad hoc geholt. Bei der Inanspruchnahme von Hilfen durch das Personal gibt es offensichtlich geringe Hemmschwellen und vorwiegend gute Erfahrungen. Wichtig ist den Nutzern die Verfügbarkeit zum Zeitpunkt des Problems.

#### ZITAT

*Ich denke, das ist doch ihre eigentlich einzige alleinige Aufgabe, uns da zu unterstützen, die Studenten zu unterstützen, nicht, sonst würden sie sich ja in so einen Hinterraum zurückziehen.*

Aus solchen Formulierungen werden wichtige Grundeinstellungen und Stimmungen sowie eindeutige Erwartungshaltungen der Studierenden deutlich.

- Der lokale Katalog wird als wichtiges, zufriedenstellendes Rechercheinstrument charakterisiert, der noch weitere Informationsmöglichkeiten bieten sollte. Überraschenderweise ist das Urteil einhellig positiv. Hier entwickeln die Teilnehmer in unerwarteter Weise viel Phantasie, wie Verbesserungen aussehen könnten. Diese wird durch Diskussion innerhalb der Gruppe unterstützt und weiterentwickelt.

#### ZITAT

*... da ja eigentlich alle den Oldenburger Katalog nutzen, also, ich kenn' niemand, der den nicht nutzt, warum versucht man nicht, es gibt ja auch so Rubriken wie Informationen, z. B., irgendwie so eine Rubrik einzuführen, weitere Angebote. Wo einfach nur reicht, z. B. Hinweis auf die Möglichkeit der Datenbankrecherche, wo vielleicht die CD-ROMs einfach mal aufgelistet werden, wo dann unterschieden wird, Bereich Naturwissenschaften, oder wie man das unter Biologie, je nachdem, wie konkret man das fassen will, weil, ich glaube, daß man wirklich viele Leute drauf stoßen kann...*

- Die Schulungserfahrungen sind eher positiv; die Interessen dabei jedoch sehr individuell und somit kaum erfüllbar. Das Angebot wird angenommen, doch deckt es die Bedürfnisse der Nutzer nicht immer.

## ZITAT

*...umgekehrt fände ich aber auch solche Informationen, ... was wir jetzt auch hier machen, auch wichtig, daß vielleicht die Bibliothek auch sich Stück für Stück annähert, was technisch möglich ist oder was auch vom Benutzer wünschenswert ist. ... sicherlich ja beidseitiges Zusammengehen.*

Hier wird auch die direkte Wirkung der Fokusgruppeninterviews auf die Teilnehmer deutlich!

- Kritik wird an der bisherigen Öffentlichkeitsarbeit geübt, die ganz offensichtlich unzureichend und nicht im erwünschten Maße erfolgreich ist.

## ZITAT

*Es muß dann schon ein bißchen mehr publik gemacht werden, welche Möglichkeiten da überhaupt sind und durch Unterstützung des Fachpersonals ist es eben auch die Möglichkeit, daß die auch vermittelt werden. Also, find' ich, da sollte man noch mehr Werbung für diese Möglichkeit machen.*

Wie diese Werbung allerdings am effektivsten aussehen sollte, war auch mit den Teilnehmern nicht zur vollsten Zufriedenheit herauszufinden. An dieser Stelle hatte die Methode leider Grenzen, und Alternativkonzepte müssen intern im Kollegenkreis diskutiert werden.

Es folgen zwei Aspekte, die im Verlauf der Interviews von den Teilnehmern verstärkt thematisiert wurden, ohne daß entsprechende Fragen im Leitfaden vorgesehen waren. Durch die Diskussion und die z.T. drastischen Formulierungen der Teilnehmer wurde uns die Relevanz dieser Themen für die Studierenden überhaupt erst deutlich.

- Ein Aspekt, der in allen drei Fokusgruppen zur Sprache kam, war die Frage, ob, bei knapper werdenden Ressourcen, in Computer und Personal investiert werden soll oder eher in Bücher.

## ZITAT

*...also man könnte von mir aus den ganzen Kram wieder abschaffen, wenn die Bücher hier stehen würden. Also, ich mein', man muß ja auch überlegen, was da für Geld reingepulvert wird und ich krieg' wichtige Zeitschriften nicht.*

An diesem Beispiel wird gut deutlich, wie offen die Diskussion in den Gruppen geführt wurde, denn diese drastischen Positionen wurden innerhalb der Gruppe heftig und kontrovers diskutiert.

- Sehr deutlich wird die Tatsache, daß der Begriff „Fachreferent“ mißverständlich bzw. unbekannt ist. Im Bewußtsein der Nutzer fehlen die fachlichen Ansprechpartner, es gibt zu wenig Informationen dazu, und sie sind räumlich versteckt. Ihre Zuständigkeit auch als Ansprechpartner für elektronische Medien ist zudem nicht bekannt.

#### ZITAT

*Und vielleicht noch mal, daß man eben deutlich macht, ich wußte es auch nicht, weil es mir hier durch das Gespräch hier bewußt geworden, inwiefern, ja, ich will es mal so sagen, die Bibliotheksangestellten hier eigentlich Dienstleistende auch für die Studenten sind. Und das ist eigentlich nicht bekannt.*

Hier zeigt sich besonders deutlich die Überlegenheit der Fokusgruppen-Methode, denn bei einer Fragebogenaktion wären die mißverständenen Begrifflichkeiten, hier Fachreferent, sicherlich nicht herausgearbeitet worden.

#### Fazit

Schwierigkeiten ergaben sich, wie bereits erwähnt, bei der Rekrutierung der Teilnehmer, und auch unsere Erwartungen wurden bei einigen Themen nicht ganz erfüllt, denn wir hatten z.T. auf konkretere Anregungen durch das Gespräch gehofft.

Die Ergebnisse waren in der Tat nicht nur überraschend und neu, es wurden auch Dinge bestätigt, die uns bereits bekannt waren.

Da mit den Fokusgruppeninterviews der Kontakt zu den Nutzern ganz unmittelbar gesucht wurde, hieß es auch, sich viel intensiver der Kritik stellen zu müssen als bei anderen Methoden. Dabei fiel es manchmal schwer, die Ergebnisse als objektive Darstellung der Benutzersicht stehen zu lassen.

Die Methode der fokussierten Gruppeninterviews erwies sich für uns trotzdem, bei wenigen Einschränkungen, als sehr erfolgreich und motivierend, denn durch die Gruppendynamik wurden unerwartete Aspekte in die Diskussion eingebracht. Vor allen Dingen wurden angesprochene Themen durch die Formulierungen der Teilnehmer viel lebendiger und anschaulicher, so daß auch in der Auswertungsphase die Eindrücke, auch die der nonverbalen Kommunikation, viel intensiver in der Erinnerung blieben.

Nach diesem ersten Versuch, die Fokusgruppeninterview-Methode für Benutzerforschung im BIS zu nutzen, steht nun die wichtige Phase der internen Arbeit mit den Ergebnissen an, an deren Ende soweit wie möglich die Realisierung der Anregungen stehen soll.

Ob dies vollständig gelingen wird, ist nicht voraussehbar. Sicher ist jedoch, daß es weitere Fokusgruppeninterviews im BIS geben wird.

### Literaturauswahl zum Thema Fokusgruppen:

Brophy, Peter und Coulling, Kate: Quality management for information and library managers. - Hampshire: Aslib, 1996

Connaway, Lynn S.: Focus Groups interviews. - In: Library administration and management. 10, Fall (1996) 4, S. 231 ff

Hernon, Peter; McClure, Charles: Evaluation and library decision making. - Norwood, NJ : Abley, 1990

Krueger, Richard A.: Focus groups : a practical guide for applied research Sage Publ., 1988.

Line, Maurice B.: What do people need of libraries. - In: Australian academic and research libraries. 27, (1996) 2, S. 77-86

Meltzer, Ellen; Maughan Davitt, Patricia; Fry, Thomas K.: Undergraduate in focus: can student input lead to new directions in planning undergraduate library services? - In: Library trends. 44 (1995) 2, S. 400-422

Morgan, David L.: Focus Groups as qualitative research, 1997

Parang, Elisabeth: Using Focus Groups to match user expectations. - In: The serials librarian. 31, 1/2 (1997), S. 335 ff

Young, Vicki: Focus on focus groups. - In: Coll. Res. Libr. News. Chicago. 54 (1993) 7, S. 391-394

### Anlage:

#### Leitfaden für die Fokusgruppeninterviews

<b>Elektronische Medien in der Bibliothek</b>	
<i>gegenseitige Einführung</i>	Wie oft und für welche Zwecke haben Sie im letzten Semester unsere elektronischen Angebote genutzt?
<i>Erfahrungen</i>	Welche Erfahrungen haben Sie mit diesen Medien im Studium gemacht?
	Wie schätzen Sie die Bedeutung dieser Medien für Ihr Studium ein?
	<b>Zugänglichkeit</b>
<i>Übergang zum „Raum“</i>	Sind die Angebote überschaubar und transparent? (Menge, räumliche Aufteilung, Zuständigkeiten)
	Wie finden Sie sich zurecht?

<b>Elektronische Medien in der Bibliothek</b>	
<i>Übergang zur Nutzung</i>	<b>Nutzung</b>
	Welche Erfahrungen haben Sie mit der inhaltlichen/fachlichen Recherche?
	Welche Erfahrungen haben Sie mit der technischen Bedienung?
	Wie bewerten Sie die Betreuung?
	Brauchten Sie Hilfe?
<i>Übergang zur Information über die Angebote</i>	Wie und wo holen Sie sich Hilfe? (Infomappen, Online-Hilfe, Auskunftspersonal)
	<b>Schulungen</b>
	Wenn Sie bereits an einer unserer Schulungen teilgenommen haben, was hat sie Ihnen gebracht?
	Welche Angebote sind Ihnen wichtig? (Praxisanteile)
	<b>Öffentlichkeitsarbeit / Kommunikation</b>
	Wie haben Sie von den Angeboten erfahren?
	Wie haben Sie sich orientiert? (Wegweiser, welche Informationstheken, Broschüren)
	Welches wären nach Ihrer Einschätzung die optimalen Kommunikationswege?
	<b>Internet</b>
	Wie gefällt Ihnen unsere Homepage bzw. die Homepage der Internet-Arbeitsplätze? (Orientierung, Übersichtlichkeit, Themen)
Was fehlt Ihnen bei unserem Internet-Angebot?	
<i>Resümee Fragen Forderungen Wünsche</i>	<b>Schlußfrage:</b>
	Was wünschen Sie sich in der Zukunft von uns?

**Anmerkungen:**

- 1) Bibliotheks- und Informationssystem der Carl von Ossietzky-Universität Oldenburg
- 2) Krueger (1988) S. 18
- 3) Siehe Anlage
- 4) QSR NUD.IST Version 3. Qualitative Solutions & Research Pty Ltd , 1994

