

# Das Feedback im Suchportal ORBISplus

Ein Erfahrungsbericht über Nutzeranfragen aus dem Discoverysystem Ex Libris Primo

Katharina Lück und Lars Heuer

*Um serviceorientiert Nutzerinnen und Nutzer bei ihrer Recherche im Discovery-System-Primo von Ex Libris zu unterstützen, werden von drei Oldenburger wissenschaftlichen Bibliotheken alle Anfragen gemeinsam in einem regionalen Auskunftverbund beantwortet. Technisch wurde hierfür ein Feedback-Button in dem Suchportal „ORBISplus“ implementiert, über den Anfragen gestellt und Störungsmeldungen beim Zugang von E-Ressourcen gegeben werden können. Die Bearbeitung aller Anfragen wird über das Ticketsystem OTRS organisiert.*

*Der Beitrag schildert praxisnah, wie digitale Auskunft die Einführung eines Discovery-Systems begleiten kann und Bibliotheken einen niedrigschwelligen Kontaktpunkt zu ihren Nutzerinnen und Nutzern aus einer zentralen Dienstleistung, wie einem Suchportal herstellen können.*

## Einleitung

„Der Link funktioniert nicht. Ich kann das E-Book nicht abrufen“, „ich würde das Buch gerne als Erste ausleihen, können Sie es für mich vormerken“, „ich suche Literatur zum Thema Didaktik textiler Sachkultur und bin über ORBISplus leider nicht fündig geworden...“. Diese und viele andere Anfragen erreichen die Universitätsbibliothek Oldenburg, die Landesbibliothek Oldenburg und die Bibliotheken der Jade Hochschule Wilhelmshaven/Oldenburg/Elsfleth über den Feedback-Button aus ORBISplus, dem Suchportal des Oldenburgischen Regionalen Bibliotheks- und Informationssystems (ORBIS).

Das Suchportal ist das zentrale Rechercheinstrument für digitale und gedruckte Bestände aller drei Bibliotheken und wird inhaltlich aus dem Central Discovery Index (CDI) von Ex Libris sowie den lokalen Beständen inklusive der elektronischen Ressourcen gespeist.

Über den Feedback-Button können Nutzerinnen und Nutzer während ihrer Recherche im Suchportal Fragen stellen oder Rückmeldungen geben. Rund 2.200 Anfragen werden jährlich aus dem Bibliothekskatalog an die drei regionalen Verbundbibliotheken versendet. Diese gehen in ein Ticketsystem ein und werden darüber beantwortet. Die Nutzeranfragen beziehen sich durchweg auf das Dienstleistungsangebot der teilnehmenden Bibliotheken, bibliotheksuntypische Inhalte oder Services sind eher selten nachge-

fragt. Neben Webformularen wie z.B. „Schreiben Sie uns!“ oder allgemeinen Funktions-E-Mail-Adressen, die auf den Bibliotheks-Websites veröffentlicht sind, ist mit dem Feedback aus ORBISplus heraus ein weiterer niedrigschwelliger Kommunikationskanal für die Nutzerinnen und Nutzer entstanden, der den Vorteil hat, dass Nutzerinnen und Nutzer direkt am Punkt ihres Interesses abgeholt werden.

Die beteiligten Bibliotheken gründeten, aufgrund dieses neu implementierten Kontaktpunktes im Suchportal, erstmals einen gemeinsamen digitalen Auskunftsdienst im regionalen Verbund, der über das Ticketsystem OTRS organisiert wird. Auf Basis der Anfragen konnten Arbeitsroutinen entwickelt und optimiert, Prozesse neu bewertet und Geschäftsgänge angepasst werden. Dank der Analyseoption im Ticketsystem kann eine jährliche Auswertung aller Anfragen erfolgen. Diese dient als Grundlage für Anpassungen im Service der Bibliotheken und zeigt Optimierungsbedarfe sowohl bei Funktionalitäten als auch bei der Usability des Suchportals. Somit befindet sich der Service in allen Bereichen in einem kontinuierlichen, datengestützten Verbesserungsprozess.

Seit 2014 ist der Feedback-Button in Betrieb. Im Folgenden soll nun eine Bilanz über dieses Zusatzangebot im digitalen Auskunftsdienst gezogen werden.

## Die Ausgangslage

Zwischen der Landesbibliothek Oldenburg, den Bibliotheken der Jade Hochschule an den Studienorten Oldenburg, Wilhelmshaven und Elsfleth sowie der Universitätsbibliothek Oldenburg besteht seit über 40 Jahren eine Kooperation. Über das Oldenburger Regionale Bibliotheks- und Informationssystem sind sie seit Anfang der 1990er Jahre miteinander verbunden und betreiben gemeinsam den Online-Verbundkatalog ORBIS. 2013/2014 wurde dieser im Rahmen eines Verbundprojektes durch das auf dem Discovery-System Primo von Ex Libris basierende Suchportal ORBISplus abgelöst. Das Projekt war herausfordernd, da sich die Bibliotheken trotz vieler kooperativer Abstimmungen bezüglich ihrer Nutzungsbedingungen, Erwerbungsverfahren und Lizenzverwaltungen



Abb. 1:  
Gesamtsicht  
des Suchpor-  
tals ORBISplus

unterscheiden. Die Landesbibliothek ist eine Magazinbibliothek mit regionalem Sammelschwerpunkt und richtet ihren Service an die breite Öffentlichkeit. Die Bibliotheken der Jade Hochschule haben einen am Studienangebot der Hochschule orientierten Bestand, arbeiten an drei Bibliotheksstandorten und fokussieren als Zielgruppe die Studierenden und Lehrenden der Hochschule. Auch die Universitätsbibliothek mit einem Freihandbestand richtet ihren Service primär an die Zielgruppe der Hochschulangehörigen. Ziel des Projekts war es, weiterhin die Bestände der drei Einrichtungen gemeinsam im Suchportal ORBISplus abzubilden. Gleichzeitig sollten die organisatorischen Eigenheiten der unabhängig voneinander arbeitenden Bibliotheken berücksichtigt werden. Also wurde innerhalb von ORBISplus für jede Institution eine spezifische Einzelsicht auf die eigenen lokalen Bestände, einschließlich der für das Haus lizenzierten Online-Ressourcen, eingerichtet. Die Datenbestände entstammen den auf Ex Libris Alma basierenden Bibliothekssystemen der Universitätsbibliothek und der Landesbibliothek sowie den LBS-Systemen der Jade Hochschule. Im Central Discovery Index (CDI) sind für die Einzelsichten, je nach inhaltlicher Ausrichtung und Lizenzstand der Bibliotheken, unterschiedliche Datenquellen aktiviert bzw. deaktiviert. So enthält die Sicht der Jade Hochschule viele Quellen aus dem Bereich Technik und Ingenieurwissenschaften, während die Landesbibliothek vorrangig geistes- und sozialwissenschaftliche Quellen präsentiert. Die Universitätsbibliothek hat die größte Anzahl von Datenquellen im CDI aktiviert, da sie aufgrund ihrer Zielgruppe alle Wissenschaftsfächer bedient. Zusätzlich zu den Einzelsichten wurde eine vierte Ansicht implementiert: die Gesamtsicht. Diese fragt für die Standardrecherche simultan drei Indizes ab: den CDI mit einer gemeinsam abgestimmten Auswahl an aktivierten Datenquellen, die über den CDI eingespielten K10+-Nachweise mit allen Nationallizenzen sowie die Bestände aller drei Bibliotheken inklusive

der elektronischen Ressourcen. Das Suchportal deckt damit verschiedene Suchräume in vier Katalogansichten ab. Jede Bibliothek hat ihren eigenen Internetauftritt und trotzdem präsentieren sich alle drei Bibliotheken virtuell in der Gesamtsicht als *eine* wissenschaftliche Bibliothek.

Die Suchoberfläche und die Funktionalitäten der drei Einzelsichten und der Gesamtsicht sind so einheitlich wie möglich gestaltet. Für die Nutzerinnen und Nutzer soll erkennbar sein, in welcher Sicht sie Zugriff auf welche Inhalte haben und wofür sie sich authentifizieren müssen. Der Zugriff auf Volltexte ist abhängig vom Standort der Nutzerinnen und Nutzer bzw. ihrer Institutionszugehörigkeit.

### Post-Projektphase

Die ursprüngliche Projektorganisation während der Implementierungsphase bestand aus einer Lenkungsgruppe, verschiedenen Projektgruppen aus den Häusern und einer Projektgruppe der Firma Ex Libris. Die Projektstruktur besteht nicht mehr. Nur die Projektgruppe „Gestaltung“, die jetzt als „ORBISplus-AG“ ihre Arbeit weiterführt, tauscht sich in regelmäßigen Abständen aus, um das Suchportal weiter zu verbessern und ist bis heute für die Funktionalität des Suchportals verantwortlich. Im Zuge der Umstellung vom alten auf das neue Primo User Interface im Jahr 2019 erfuhr ORBISplus nochmals eine umfassende Aktualisierung.

In der ursprünglichen ORBISplus-AG wurde auch die Idee entwickelt, den Nutzerinnen und Nutzern in den verschiedenen Stadien ihrer Recherche eine niedrigschwellige Möglichkeit zur Kontaktaufnahme bereitzustellen. Es wurde ein Feedback-Button auf Ebene des Exemplarsatzes implementiert, der über ein Webformular Anfragen generiert, die im Ticketsystem OTRS empfangen und beantwortet werden. Für die Nutzerinnen und Nutzer sollte es einfach und unkompliziert möglich sein, ihre Meinung zum neuen Suchsystem zu äußern und Serviceanfragen wie Buchbe-

stellwünsche, Fristverlängerungen und Störungsmeldungen zu versenden.

Mit der Einführung des Feedback-Buttons in ORBISplus verfolgen die drei Bibliotheken folgende Ziele:

1. Einheitlicher Service und direkter Nutzerkontakt aus dem Suchportal heraus
2. mehr Transparenz bezüglich der Inhalte und Bearbeitung von Nutzeranfragen
3. verbesserter Informationsfluss zwischen den Bibliotheken
4. Optimierung des Suchportals durch die Verbesserungsvorschläge der Nutzerinnen und Nutzer
5. Optimierung der Lizenzverwaltung von elektronischen Ressourcen
6. Beseitigung von technischen Zugriffsproblemen auf die elektronischen Ressourcen
7. Optimierung der Arbeitsprozesse in den Bibliotheken

In der Praxis zeigt sich, dass diese Ziele weitgehend erreicht wurden: es existiert für alle Anfragen aus dem Suchportal nur ein Kommunikationskanal, der einen einheitlichen Beratungsservice garantiert und von den Nutzerinnen und Nutzern mit steigender Tendenz in Anspruch genommen wird. Durch die Bearbeitung aller Anfragen in einem gemeinsamen Ticketsystem entsteht Transparenz: jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter kann die Antworten der Bearbeiterinnen und Bearbeiter lesen und bei erneuten Nachfragen den protokollierten Antwortverlauf sehen und weiter bearbeiten. Insofern wird ein personen- und organisationsunabhängiger Service möglich.

Der Informationsfluss zwischen den Bibliotheken hat sich verbessert und konnte weiter ausgebaut werden: Unterschiedliche Lizenzierungsstände und deren Nutzungsbedingungen oder allgemeine Nutzungsbedingungen für Bestände können über standardisierte Textbausteine in allen drei Bibliotheken beantwortet werden. Diese oft auf einzelne Bibliotheken bezogenen Kenntnisse sind auch für die Auskunft in den anderen Bibliotheken hilfreich.

Als übergeordnete Ziele werden die kontinuierliche Optimierung des Suchportals, die Pflege und Verwaltung der Lizenzierungsstände für die E-Ressourcen und die Anpassung von Arbeitsprozessen angestrebt. Durch die Anfragen werden die Schwachstellen des Suchportals offengelegt und sie zeigen auf, an welchen Stellen die Nutzerinnen und Nutzer Unterstützung benötigen. Zu statistischen Zwecken und zur Erfassung möglicher Optimierungsbedarfe werden die Anfragen verschlagwortet. Dafür wird im Ticketsystem eine Funktion genutzt, die für jede Anfrage bzw. jedes Ticket Freitextfelder bereitstellt. Darüber werden für die Anfragen

nach festgelegten Kategorien Schlagworte vergeben und die Tickets erst danach zur Bearbeitung freigegeben. Die Benennung der Kategorien wurde in der AG Gestaltung abgestimmt und im Ticketsystem technisch eingebunden. Die Anfragen aus dem Suchportal wurden nach folgenden Themenbereichen kategorisiert:

1. Benutzbarkeit: Fragen zur Usability des Suchportals ORBISplus
2. Bestand: Fragen zu den gedruckten Beständen der Bibliotheken
3. Bestellwunsch: Buchvorschläge und Anschaffungswünsche
4. Bibliothekskonto: Fragen zu den Bibliothekskonten, Verlängerungswünsche usw.
5. Buchreservierung: Anfragen zu den gedruckten Beständen im Freihandbereich
6. Fernleihe: Anfragen zu Fernleihbestellungen
7. Geschäftsgang: Anfragen zu gedruckten Büchern, die sich in der Medienbearbeitung befinden und in der Einarbeitung auf Wunsch vorgezogen werden
8. Lizenzierung: Fragen zur Lizenzierung von E-Books und E-Journals und zu Zugriffsproblemen auf E-Ressourcen
9. Magazinbestellung: Fragen zu Bestellungen aus den Magazinbeständen der Bibliotheken. Die Anfragen betreffen in der Hauptsache die Landesbibliothek, weniger die Freihandbibliotheken der Universität und der Jade Hochschule.
10. Nutzungsbedingungen: Fragen zu allen Nutzungsbedingungen der Bibliotheken, also Öffnungszeiten, Freihand- oder Magazinbestand usw.
11. Sondersammlung: Fragen zu den Sondersammlungen der Bibliotheken, z.B. Mediathek usw.
12. Verbesserungsvorschlag: Konkrete Rückmeldungen zu ORBISplus mit Verbesserungsvorschlägen zur Usability des Systems
13. Volltextzugriff/Rechte: Fragen zu den Berechtigungen für den Zugriff auf Volltexte durch die unterschiedlichen Nutzergruppen
14. Volltextzugriff/Technik: Fragen zur technischen Zugänglichkeit der E-Ressourcen, z.B. Authentifizierung über Proxy oder VPN oder Fehler bei der Link-Resolver-Verlinkung auf Volltexte usw.

### Technische Rahmenbedingungen

In ORBISplus erscheint der Feedback-Button auf Ebene des physischen oder elektronischen Bestands. Durch Anklicken des Buttons öffnet sich ein Webformular, in das automatisch kontextbezogene Daten wie der Titel des Suchtreffers, die Ergebnis-ID und die Volltext-URL bzw. Signatur übernommen werden.

Die Anwenderinnen und Anwender müssen die Pflichtfelder mit ihren Kontaktdaten ausfüllen und können

zusätzlich eine Nachricht eingeben. Zudem müssen sie sich mit den Benutzungsbedingungen einverstanden erklären. Diese beinhalten Informationen zum Datenschutz und eine Auskunfts-Policy (u.a. Antwortzeiten, Umfang usw.). Die Bibliotheksausweisnummer und der Status sind keine Pflichtfelder, da auch viele externe Nutzerinnen und Nutzer in ORBIS*plus* recherchieren und nicht zwingend Angehörige der Bibliotheken bzw. Hochschulen sein müssen, um diesen Service zu nutzen. Die automatisch ausgelesenen, kontextuellen Daten erleichtern die Beantwortung der Anfragen und Nachfragen von Seiten der Bearbeiterinnen und Bearbeiter und sind selten notwendig. Als zentrale E-Mail-Adresse wurde [info@orbisplus.de](mailto:info@orbisplus.de) eingerichtet, sodass alle beteiligten Bibliotheken bei Antworten dieselbe Absenderadresse verwenden. Diese Funktions-Mail-Adresse wird über das Ticketssystem abgerufen, in welchem alle drei Bibliotheken über einen zentralen Posteingang die Anfragen als Ticket erhalten und beantworten. Genutzt wird das Ticketsystem OTRS. Dieses ist seit 2006 an der Universitätsbibliothek in Betrieb und

inzwischen ein etabliertes Arbeitsinstrument für die Kommunikation mit den Nutzerinnen und Nutzern. Vorteilhaft ist hier, dass die Universitätsbibliothek OTRS selber administriert und somit das Ticketsystem nach ihren Wünschen und Anforderungen anpassen kann. Es mussten lediglich die Zuständigkeiten und Abläufe für die beteiligten Bibliotheken abgesprochen und diese entsprechend in OTRS in Form von Queues (Postfächern) und Berechtigungsstrukturen im Sinne von Agenten, Rollen und Rechten eingerichtet werden. Schließlich galt es die Rahmenbedingungen der Bearbeitung zu definieren. Hierfür wurden u.a. Eskalationsprozesse (Antwortzeiten) und Textbausteine sowie Berechtigungen in OTRS verankert.

### Die Bearbeitung der Anfragen

Für die Bearbeitung der Anfragen aus ORBIS*plus* sind je nach Inhalt verschiedene Teams verantwortlich. Der Posteingang wird von sogenannten „Dispatchern“ (Postverteiltern) gesichtet. Diese verschlagworten die eingehenden Anfragen (Tickets) und verschieben sie in die Queues (Postfächer) der zuständigen Bib-

The screenshot displays a web interface for a library's e-book collection. At the top, it identifies the item as an 'E-BOOK' titled 'Practical Oracle JET: Developing Enterprise Applications in JavaScript' by Daniel Curtis, published in 2019. Below this, there are navigation options like 'NACH OBEN', 'ONLINE-ZUGRIFF', 'DETAILS', and 'EXPORTIEREN'. The main content area shows the book's availability and access details, including a 'VOLLTEXT' button and a 'FEEDBACK' button. A feedback form is overlaid on the page, with the following fields and options:

- Welche der ORBIS-Bibliotheken betrifft Ihre Nachricht?**: A dropdown menu set to 'Universitätsbibliothek Oldenburg'.
- Auf welches Suchergebnis bezieht sich Ihre Nachricht?**: A table with the following data:
 

<b>Titel</b>	Practical Oracle JET: Developing Enterprise Applications in JavaScript
<b>Ergebnis-ID</b>	TN_cdi_askewsholts_vlebooks_9781484243466
<b>Volltext-URL</b>	<a href="https://e-res.bis.uni-oldenburg.de/redirect.php?url=https://link.springer.com/10.1007/978-1-4842-4346-6">https://e-res.bis.uni-oldenburg.de/redirect.php?url=https://link.springer.com/10.1007/978-1-4842-4346-6</a>
<b>Anbieter</b>	Springer Professional and Applied Computing eBooks 2019 English/International
<b>Link-Quelle</b>	AlmaSFX
- Ihre Nachricht**: A large text area for the user's message.
- Für unsere Antwort**: Fields for 'Ihr Name \*', 'Ihre E-Mail-Adresse \*', 'ORBIS-Ausweisnummer', and 'Status' (a dropdown menu set to 'Mitglied der Universität').
- A checkbox for the terms and conditions:  Ich habe die Benutzungsbedingungen gelesen und stimme diesen zu. Ich bin damit einverstanden, dass meine Anfrage je nach Zuständigkeit von der Bibliothek der Jade Hochschule, der Landesbibliothek oder der Universitätsbibliothek bearbeitet wird.
- An 'Abschicken' button at the bottom.

Abb. 2: Webformular für den Feedback-Button in ORBIS*plus*



liotheken. Die Queue „ORBISplus“ unterteilt sich in vier Unter-Queues für die Landesbibliothek und die Bibliotheken der Jade Hochschule an den Studienorten Oldenburg, Elsfleth und Wilhelmshaven. Hier bearbeiten die jeweils zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Anfragen. Dazu sind die Rechte entsprechend eingetragen, sodass jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter nur die Anfragen sieht, für die sie/er zuständig ist.

In der Universitätsbibliothek arbeiten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aller Abteilungen und Referate mit dem Ticketsystem. Das Team der Zentralen Information ist zuständig für den zentralen Posteingang und verteilt alle Tickets nach ihren Inhalten und den jeweils nachgefragten Dienstleistungen. Dieses Team beantwortet auch die Anfragen aus dem Suchportal. Jede Anfrage wird innerhalb von maximal 48 Stunden beantwortet – in der Regel erfolgt die Antwort am selben Tag, oft auch direkt nach dem Eingang. Vorformulierte Textbausteine erleichtern und beschleunigen die Bearbeitung.

Treten Probleme beim Zugriff auf E-Ressourcen auf, wird die Ursache ermittelt, eine Alternative bzw. Lösung an die anfragende Person versendet und die Anfrage weiter an das Lizenzmanagement der Abteilung Medienbearbeitung verschoben. Hier wird die Ursache weiter analysiert und je nach Problem direkt gelöst oder an die Verlage weitergeleitet. Ist die Störung durch ein technisches Problem verursacht, wird die Anfrage an die IT-Abteilung der Bibliothek weitergegeben.

zu einer Arbeitsgruppe formiert. Sie hat den Auftrag, die Quellen inhaltlich zu analysieren, die Zugänglichkeit zu prüfen und gemeinsam mit den beiden anderen Bibliotheken über Aktivierung bzw. Deaktivierung von Datenquellen zu entscheiden.

Nachfragen zu im Geschäftsgang befindlichen Büchern werden – ohne eine Vorbearbeitung in der Zentralen Information – direkt in der für die Abteilung Medienbearbeitung freigeschalteten Queue „Erstausleihe“ beantwortet. Dasselbe gilt für Anfragen zum Bibliothekskonto, die im Ausleihteam beantwortet werden oder Bestandsanfragen, die die Fachreferate betreffen. Insofern verteilen sich die Anfragen auf das gesamte Haus und je nach Spezifizierung der Anfrage ergibt sich die Zuständigkeit.

### Statistik: Gesamtauswertung 2014 bis 2020

Zur Analyse des Arbeitsumfangs und als Basis für Optimierungsprozesse werden alle Anfragen jährlich ausgewertet. Die Auswertung erfolgt anhand der folgenden Kriterien:

1. Wie hoch ist das Gesamtvolumen der Anfragen über den Feedback-Button?
2. Wie verteilen sich die Anfragen über das Jahr?
3. Wie viele Anfragen bekommt jede der drei Bibliotheken?
4. Wie verteilen sich die Kategorien?
5. Welche Themen wurden am häufigsten nachgefragt?

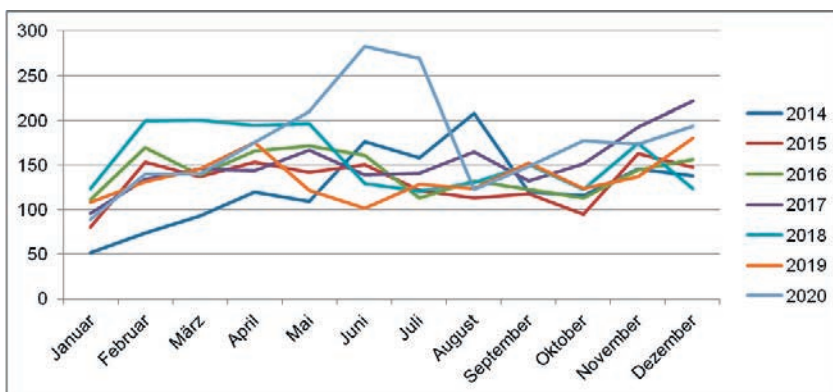


Abb. 3: Jahresverlauf der Anfragen

Verursacht ein defekter Link aus dem CDI die Störung, wird diese Anfrage dokumentiert. Die Dokumentation der Störungen deckt im Laufe der Zeit verschiedene Probleme mit Datenquellen, EBS-Paketen usw. auf und gibt z.B. Hinweise darauf, welche E-Books angeschafft werden sollten. Aufgrund der vielen Rückmeldungen zu fehlerhaften Links, die aus Datenquellen des CDIs stammen, haben sich einige Fachreferentinnen/-referenten und Auskunftsbibliothekarinnen/-bibliothekare

In sechs Jahren Betriebszeit wurden insgesamt knapp 13.000 Anfragen und Störungsmeldungen zu den elektronischen Ressourcen beantwortet. Alle Anfragen richten sich eng am Dienstleistungsprofil der Bibliotheken aus und vermitteln den Eindruck, dass die Nutzerinnen und Nutzer mit dem Serviceangebot vertraut sind. Die Anfragehäufigkeit orientiert sich über das Jahr betrachtet am Hochschuljahr. In den Semesterferien ist der Posteingang entsprechend geringer als in der Prüfungsphase.

Deutlich zu erkennen ist der Anstieg von Anfragen zu Beginn der Corona-Pandemie im März/April 2020. Besonders im Mai und Juni nach dem ersten Lockdown zieht die Nutzung wieder an und durch die geänderten Nutzungsbedingungen der Bibliothek steigen auch die Nachfragen.

Die Anzahl von Anfragen verteilt sich auf die Bibliotheken je nach deren Größe, d.h. die Mitgliederzahl und dem Angebot an elektronischen Ressourcen. Somit betreffen durchschnittlich 75% der Anfragen die Universitätsbibliothek. Insgesamt bekommt die Uni-

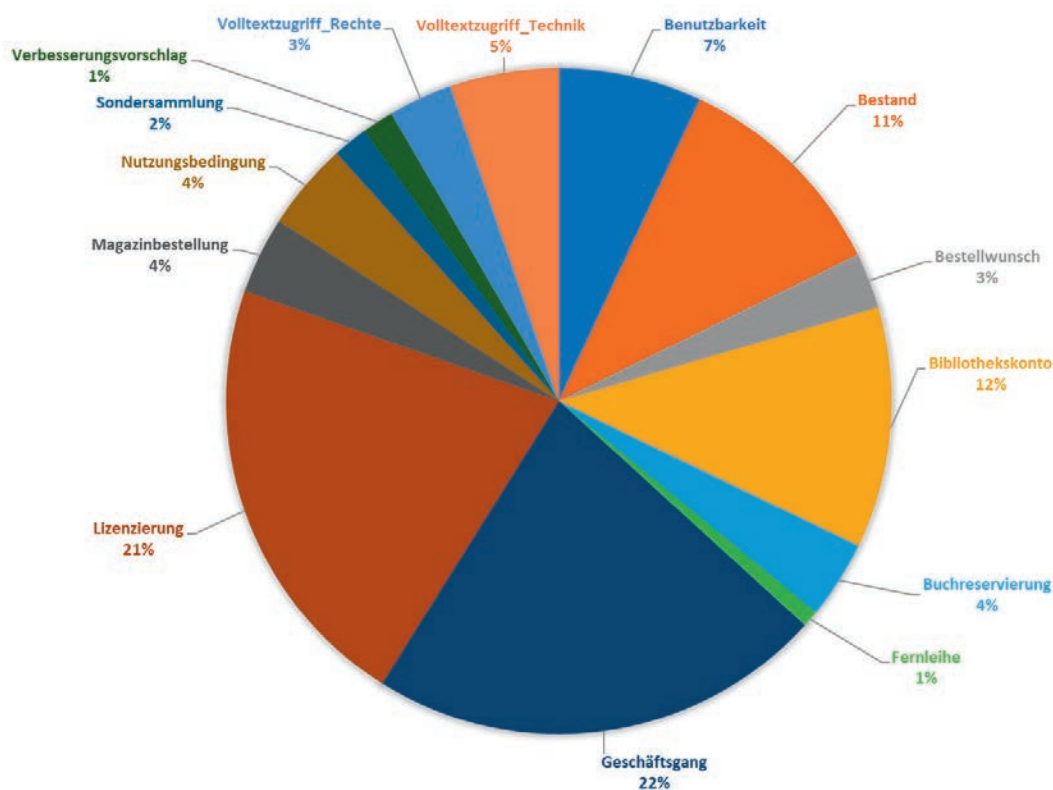


Abb. 4:  
Auswertung  
nach  
Kategorien  
(2014–2020)

versitätsbibliothek über verschiedene Webformulare für einzelne Dienstleistungen, wie z.B. Schülerführungen, Bestellwünsche usw. oder weitere Funktions-E-Mail-Adressen jährlich zwischen 15.000-17.000 Anfragen. Während der Pandemie 2020 steigerte sich die Anzahl auf 47.000 Anfragen an die Universitätsbibliothek. Der Anteil von 2.000 Anfragen über den Feedback-Button macht also nur einen relativ geringen Anteil am Gesamtaufkommen aus. Dieser Anteil erlaubt aber eine genaue inhaltliche Analyse und gewinnt darüber an Bedeutung.

An der Auswertung kann abgelesen werden, dass die meisten Anfragen den Zugang zu elektronischen Ressourcen betreffen – eine wichtige und zugleich störungsanfällige Dienstleistung der Bibliothek.

An zweiter Stelle stehen die Anfragen zum Geschäftsgang, d.h. hier werden Bücher nachgefragt, die noch nicht eingearbeitet sind und bereits von Nutzerinnen und Nutzern zur Erstausleihe reserviert werden. Sie richten sich hauptsächlich an die Landesbibliothek, die zeitnah Neuerscheinungen erwirbt. An dritter Stelle folgen Anfragen zum Bestand der einzelnen Bibliotheken. Der hohe Anteil von Anfragen in diesen beiden Kategorien kann dahingehend interpretiert werden, dass Print-Medien auch heute noch einen zentralen Stellenwert im Serviceangebot der teilnehmenden Bibliotheken darstellen.

Es wurden nur wenige Verbesserungsvorschläge zum Suchportal über das Feedback mitgeteilt und diese beschränken sich zeitlich auf den Start von ORBISplus als neues Suchportal und auf die Aktualisierung im

Jahr 2019. Der Anteil von sieben Prozent aller Anfragen in der Kategorie „Benutzbarkeit“ deutet aber darauf hin, dass das Suchportals doch nicht ganz so intuitiv bedienbar ist, wie von Seiten der Bibliotheken bei der Gestaltung gedacht bzw. gewünscht. Die Analyse dieser Anfragen führte u.a. zu einer Neubenennung von Funktionen, wie z.B. „Registrierung“ statt „Anmeldung“ oder die Positionierung der Facetten in der linken bzw. rechten Spalte der ORBISplus-Ergebnisseite.

### Ergebnis und Fazit

Grundsätzlich lässt sich eine positive Bilanz ziehen. Der Einsatz des Feedback-Buttons verbessert den Service für die Nutzerinnen und Nutzer und die Kommunikation mit ihnen. Arbeitsprozesse können angepasst bzw. optimiert werden und die Bibliotheken erlangen Informationen über Interessen und Fragen ihrer Zielgruppen. Entsprechend lassen sich folgende Aussagen treffen:

- Das Auskunftsangebot ist niedrigschwellig und am Bedarf orientiert.
- Der Anteil der Anfragen aus dem Katalog hat sich um ein Vielfaches erhöht.
- Die Antwortzeiten sind kurz und zuverlässig. Die Textbausteine standardisieren Antworten und unterstützen deren Qualität.
- Der Service ist mittlerweile etabliert und die Zahlen sind stabil bzw. steigen.
- Eine Korrelation zwischen Semesterbetrieb und Anzahl der Nachfragen besteht.
- Die Nutzerinnen und Nutzer kennen das Dienst-

leistungsspektrum der Bibliotheken genau und fragen es entsprechend über die dafür vorgesehenen Kommunikationskanäle nach.

- g. Viele Prozesse wurden optimiert, z.B. das Lizenzmanagement oder die Erstausleihe von Büchern.
- h. Der Personaleinsatz wird kontinuierlich erhöht. In manchen Bereichen wurden neue Zuständigkeiten geschaffen.

Außerdem wurde eine Kompetenzentwicklung aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter initiiert: Die inhaltliche Transparenz, die durch eine gemeinsame Bearbeitung der Anfragen im Ticketsystem gefördert wird, setzte einen Informationsaustausch unter den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Gang. So bildete sich z.B. zum Thema „Datenquellen im CDI“ eine Arbeitsgruppe, die die Daten nach Inhalten, Zugänglichkeit, Usability usw. analysierte und mit den Fachreferaten über eine Aktivierung bzw. Deaktivierung der Quellen entschied. Somit stoßen Anfragen Prozesse an, die Antworten darauf fördern den Informationsfluss untereinander und es entwickeln sich neue Arbeitsroutinen. Als zuträglich für den Erfolg des Feedback-Buttons hat sich die Kombination aus Nutzerschnittstelle und Ticketsystem erwiesen. Ohne die unterstützenden Funktionalitäten, wie z.B. Textbausteine, E-Mail-Adressen-

Verwaltung, Verwaltung von Bearbeitungsberechtigungen und -zuweisungen usw. ist es sicherlich schwierig und aufwendig, alle Anfragen effektiv zu beantworten und den Bearbeitungsablauf zu organisieren. Auch in anderen Häusern wurden und werden ähnliche Feedback-Funktionen geschaffen. Aktuell hat sich eine Gruppe von Bibliotheken gebildet, die bereits einen Kontaktpunkt in ihren Bibliothekskatalogen bzw. Discovery-Systemen anbieten. Bei einem ersten virtuellen Erfahrungsaustausch wurde beschlossen, weitere interessierte Bibliotheken einzuladen und sich gegenseitig die lokalen Systeme, Abläufe und das Spektrum der Anfragen praxisnah vorzustellen. ■



#### **Katharina Lück**

Leiterin der Zentralen Information der Universitätsbibliothek der Carl von Ossietzky Universität Oldenburg  
<http://www.bis.uni-oldenburg.de>  
[katharina.lueck@uni-oldenburg.de](mailto:katharina.lueck@uni-oldenburg.de)



#### **Lars Heuer**

Digitale Bibliothek  
 BIS – Bibliotheks- und Informationssystem der Universität Oldenburg  
[lars.heuer@uol.de](mailto:lars.heuer@uol.de)

## Aus der Reihe b.i.t.online-Innovativ 2021

INNOVATIONS-  
PREISTRÄGER  
2021



Band 82  
 ISBN 978-3-9821824-7-6  
 2021, Brosch., 112 Seiten  
 EUR 24,50

Sarah Pielmeier

### **Bestandsordnung und Nutzerfreundlichkeit**

#### **Optimierungsvorschläge für die Organisation der Buchbestände einer fachlichen Teilbibliothek auf der Basis eines programmierten Simulationsmodells**

Gedruckte Bestände stehen nicht unbedingt im Mittelpunkt, wenn Bibliotheken ihre Attraktivität für Nutzer erhöhen wollen. Aber auch mit der Art der Bestandsordnung können die Bedingungen in einer Bibliothek für die Benutzer verbessert werden. In der Zweigbibliothek Sozialwissenschaften (ZB Soz) der Universitäts- und Landesbibliothek Münster soll mit der relevanzbasierten Freihandaufstellung ein besseres Angebot für die Nutzer entstehen. Die Machbarkeit des Konzepts wurde mithilfe einer Simulation überprüft.

Bestellungen auf [www.b-i-t-online.de](http://www.b-i-t-online.de)