

# Inhaltsverzeichnis

	ZUSAMMENFASSUNG	13
1	EINLEITUNG	17
2	DIE BEWERTUNG VON INFORMATIONSDIENSTLEISTUNGEN UND -SYSTEMEN DURCH BENUTZERRÜCKMELDUNG	22
2.1	Die Bewertung von Informationsdienstleistungen für Marketing-Zwecke	22
2.2	Die Grundlagen der benutzerorientierten Bewertung von Informationsdienstleistungen	25
2.2.1	Die Informationsabbildungen in der delegierten, computerunterstützten Literaturrecherche	26
2.2.2	Begriffliche Zusammenhänge zur Unterscheidung von betreiberorientierter und benutzerorientierter Bewertung von Informationsdienstleistungen	33
2.3	Die Notwendigkeit einer benutzerorientierten Bewertung von Informationsdienstleistungen	38
3	SOZIALWISSENSCHAFTLICHE METHODEN ZUR BEWERTUNG VON INFORMATIONSDIENSTLEISTUNGEN	41
3.1	Zur Funktion empirischer sozialwissenschaftlicher Untersuchungen	41
3.2	Anwendungsbedingungen für sozialwissenschaftliche Methoden	42
3.3	Exemplarische Untersuchungskonzeptionen	50
3.3.1	Untersuchung der Bedarfsbildung und des Bedarfs	51
3.3.2	Untersuchung des Nutzens (Ausmaß der Bedürfnisbefriedigung)	55
3.3.3	Untersuchung der Leistungsfähigkeit (Bedarfsdeckung)	57

4	DIE BENUTZERRÜCKMELDUNG	60
4.1	Formen der Benutzerrückmeldung	62
4.1.1	Informelle Benutzerrückmeldung	62
4.1.2	Formelle Benutzerrückmeldung	63
4.2	Funktionen und Ziele von Benutzerrückmeldung	65
4.2.1	Betreiberorientierte Qualitätskontrolle einer Informationsdienstleistung (Leistungsfähigkeit)	67
4.2.2	Benutzerorientierte Qualitätskontrolle einer Informationsdienstleistung (Wirkung, Nutzen)	67
4.2.3	Aufdecken von Angebotslücken	68
4.2.4	Qualifizierende Benutzerbeschreibung zur Erschließung neuer Kundenkreise bzw. Ausweitung der bestehenden	69
4.2.5	Nutzen- und Nutzungsnachweise	69
4.2.6	Imagepflege des Informationsanbieters	70
4.3	Überlegungen zu den Durchführungsbedingungen von Benutzerrückmeldeuntersuchungen	71
4.3.1	Benutzerfreundlichkeit der Rückmeldung	72
4.3.2	Art der untersuchten Dienstleistungen	72
4.3.3	Befragungszeiträume, Zeitreihenuntersuchungen	74
4.3.4	Verwendung weiterer Datensammlungen	75
4.3.5	Rücklaufprobleme bei schriftlicher Rückmeldung	76
4.3.6	Adressieren von Rückmeldeformularen	77
4.3.7	Probleme bei der Auswertung von Benutzerrückmeldungen	78
4.4	Der praktische Einsatz von Benutzerrückmeldungen	81
5	DIE PILOTTESTS	83
5.1	Ziele und Organisation des Gesamtprojekts	83
5.2	Zur Durchführung der einzelnen Pilottests	86

5.2.1	Pretests der Fragebogenentwürfe	86
5.2.2	Grafik und Druck der Fragebogen	87
5.2.3	Organisation des Versands	87
5.2.4	Rücklaufkontrolle	89
5.3	<u>Pilottest:</u> Chemie Information und Dokumentation Berlin (CIDB)	94
5.3.1	Frageformulierung und Analyseschwerpunkte	94
5.3.2	Auswertung der Grundzählungen	98
5.3.3	Auswertung der Kreuzzählungen	100
5.3.4	Methodische Erfahrungen und Verwertung der Ergebnisse	104
5.4	<u>Pilottest:</u> Informationszentrum der GID (GID-IZ)	107
5.4.1	Frageformulierung und Analyseschwerpunkte	107
5.4.2	Auswertung der Grundzählungen	110
5.4.3	Auswertung der Kreuzzählungen	112
5.4.4	Methodische Erfahrungen und Verwertung der Ergebnisse	115
5.5	<u>Pilottest:</u> Informationsverbundzentrum RAUM und BAU (IRB)	117
5.5.1	Frageformulierung und Analyseschwerpunkte	117
5.5.2	Auswertung der Grundzählungen	120
5.5.3	Auswertung der Kreuzzählungen	123
5.5.4	Methodische Erfahrungen und Verwertung der Ergebnisse	131
6	SCHLUSS	134
	LITERATURVERZEICHNIS	141

ANHANG 1: Materialien CIBD	147
1. Muster eines Profildienstnachweises	149
2. Pretest-Fragebogen	150
3. Motivationsschreiben für den Erstversand	152
4. Original-Fragebogen	153
5. Muster der Erinnerungskarten	155
6. Motivationsschreiben für den Erstversand	156
7. Tabellen zur Benutzerrückmeldung CIBD	157
8. Zustimmung und kritische Äußerungen zum Profildienst in der Kommentarspalte des CIBD-Fragebogens	173
ANHANG 2: Materialien des GID-IZ	181
1. Muster eines Profildienstnachweises	183
2. bisher benutztes Rückmeldeformular	184
3. Anschreiben für den Pretest	185
4. Pretestfragebogen	186
5. Motivationsschreiben für den Erstversand	190
6. Originalfragebogen (mit Extra-Blatt)	191
7. 1. Erinnerungsschreiben	197
8. 2. Erinnerungsschreiben	198
9. Version 1 des 3. Erinnerungsschreibens (an den Großkunden)	199
10. Version 2 des 3. Erinnerungsschreibens	200
11. Tabellen zur Benutzerrückmeldung der GID	201
ANHANG 3: Materialien IRB	215
1. Muster verschiedener Datenbanknachweise	217
2. Erster Fragebogenentwurf	226
3. Pretestfragebogen	228
4. Originalfragebogen	231
5. Muster der 2 Erinnerungskarten	233
6. Tabellen zur Benutzerrückmeldung IRB	234
ANHANG 4: Adressen der Pilotanwender und Autoren	251

## Verzeichnis der Abbildungen

Abb. 1	Die Informationsabbildungen in der delegierten computerunterstützten Literaturrecherche	29
Abb. 2	Leistungsfähigkeit des Informationssystems und Wirkung auf den Benutzer	35
Abb. 3	Benutzerorientierte und systemorientierte Bewertung	37
Abb. 4	Ausgewählte begriffliche Zusammenhänge für die Untersuchung der Wirksamkeit, des Nutzens und der Wirtschaftlichkeit von Informationsdienstleistungen und -systemen	45
Abb. 5	Rücklaufentwicklung der Benutzerrückmeldung in der CIDB 1981	91
Abb. 6	Rücklaufentwicklung der Benutzerrückmeldung im GID-IZ 1981	91
Abb. 7	Rücklaufentwicklung der Benutzerrückmeldung im IRB 1981	93

## Verzeichnis der Tabellen

Tab. 1	Empirische Methoden zur Primärerhebung sowie Sekundäranalyse von Daten	49
Tab. 2	Der Umfang der Pilottests	85
Tab. 3	Der Fragebogenrücklauf beim IRB	92
Texttabelle 1	Verschiedene Befragungssituationen (IRB) Bewertung der Bearbeitungszeit	120
Texttabelle 2	Verschiedene Befragungssituationen (IRB) Gesamtbewertung des Profildienstes	121
Texttabelle 3	Verschiedene Befragungssituationen (IRB) Vergleichbare Anfragen an andere Stellen	122
Texttabelle 4	War die Recherche die erste Anfrage, die Sie persönlich bei unserem Informations- zentrum gemacht haben, und haben Sie eine inhaltlich vergleichbare Anfrage gleich- zeitig auch an andere Informationsver- mittlungs- oder Beratungsstellen gerichtet?	125
Texttabelle 5	War die Recherche die erste Anfrage, die Sie persönlich bei unserem Informations- zentrum gemacht haben, und haben Sie eine inhaltlich vergleichbare Anfrage gleich- zeitig auch an andere Informationsver- mittlungs- oder Beratungsstellen gerichtet? (Gesamtprozent)	127