

# Nach der Nutzungsforschung ist vor der Nutzungsforschung

## Bericht zur öffentlichen Arbeitssitzung des FID-Netzwerks Philologien

### 1. Einleitung

Das seit 2022 bestehende Fachinformationsdienst-Netzwerk (FID-Netzwerk) Philologien<sup>1</sup>, dem insgesamt 16 Fachinformationsdienste mit einem literatur- und sprachwissenschaftlichen Fokus angehören, hat auf der BiblioCon2024 in Hamburg sein viertes Arbeitstreffen abgehalten.<sup>2</sup> Das Netzwerk war damit zugleich zum ersten Mal auf einem Bibliothekskongress vertreten. Organisiert und angeleitet wurde die Sitzung, an der circa 25 Personen teilgenommen haben, vom FID Allgemeine und Vergleichende Literaturwissenschaft und vom FID Linguistik.

### 2. Nutzungsforschung, Bibliotheken und Fachinformationsdienste

Das Thema der Sitzung und der umfangreichen Diskussionen war, welche Methoden aus der Nutzungsforschung von FID angewendet und welche Erfahrungen dabei gemacht wurden. Auf der BiblioCon gab es eine ganze Reihe weiterer Veranstaltungen, die dem Themenkomplex Nutzungsforschung gewidmet waren.<sup>3</sup> Dies entspricht einem allgemeinen Trend, der sich in der Bibliothekswelt im D-A-CH-Raum seit einigen Jahren abzeichnet. Die Bedeutung der Nutzendenzentrierung von Services wird schließlich in vielen Zielbildern, Strategiebroschüren und Positionsbestimmungen ausdrücklich betont, die sich einzelne Bibliotheken für die nächsten Jahre erarbeitet haben.<sup>4</sup> Dass in diesem Zusammenhang Nutzungsforschung eine wichtige Komponente darstellt, um Services auf die Bedürfnisse von Nutzer\*innen auszurichten, sollte naheliegend sein. Aber auch, dass es noch einen gewissen Nachholbedarf beim Aufbau dieser Schlüsselkompetenz und ihrer Verankerung in den Organisationsstrukturen von Bibliotheken gibt, sollte nicht überraschen. Haben doch Initiativen wie die Special Interest Group „User Experience in Bibliotheken“, die seit 2023 an den Berufsverband Information Bibliothek e.V. (BIB) angebunden ist, auf diesen Befund vermehrt aufmerksam gemacht und wichtige Impulse zur Professionalisierung von Nutzungsforschung in Bibliotheken gegeben.

1 Vgl. [https://wikis.sub.uni-hamburg.de/webis/index.php/FID-Netzwerk\\_Philologien](https://wikis.sub.uni-hamburg.de/webis/index.php/FID-Netzwerk_Philologien), Stand: 29.08.2024.

2 Dieser Beitrag berichtet über die öffentliche Arbeitssitzung des FID-Netzwerks Philologien, die am Mittwoch, den 05.06.2024, anlässlich der 112. BiblioCon in Hamburg unter dem Titel „Arbeitstreffen des FID-Netzwerks Philologien zum Einsatz von UX-Methoden bei der Entwicklung digitaler Services“ stattfand.

3 Vorgestellt wurden beispielsweise die UX-Methode „Walk in your users' shoes“ und die Briefstudie der Special Interest Group „UX in Bibliotheken“.

4 Zum Beispiel: Bonte, Achim (Hg.): Wissen schafft Wandel. Stabi 2030: Strategie der Staatsbibliothek zu Berlin – Preußischer Kulturbesitz, Berlin 2024, <https://doi.org/10.58159/20240201-000>; Ceynowa, Klaus; Sommer, Dorothea (Hg.): Nach der digitalen Transformation. Eine Positionsbestimmung der Bayerischen Staatsbibliothek, München 2024, <https://www.bsb-muenchen.de/ueber-uns/publikationen/positionsbestimmung/>, Stand: 29.08.2024; Universitätsbibliothek Frankfurt am Main: Zielbild 2032 der Universitätsbibliothek Johann Christian Senckenberg, Frankfurt 2022, <https://www.ub.uni-frankfurt.de/ueber/strategie.html>, Stand: 29.08.2024.

Insbesondere die Strategieprozesse in den Trägereinrichtungen der FID haben vermutlich einen nicht zu unterschätzenden Einfluss auf deren jeweilige Arbeitsweise. Aber auch losgelöst von diesen eher standortspezifischen Entwicklungen hat die Nutzungsforschung bei FID schon alleine qua Förderlinie einen besonderen Stellenwert. Denn seit dem Start des Förderprogramms Fachinformationsdienste für die Wissenschaft, das zum DFG-Förderbereich *Wissenschaftliche Literaturversorgungs- und Informationssysteme (LIS)* gehört, wird die Ausrichtung auf Fachbedarfe konsequent eingefordert. „Stellen die Antragsstellenden den Austausch und die systematische Rückkopplung mit der Wissenschaft zur Ermittlung ihrer Bedarfe sicher?“, lautet eine Fragestellung aus den Leitfragen für die Begutachtung.<sup>5</sup> Und weiter: „Wie beurteilen Sie die hierfür gewählten Prozesse und Formate?“<sup>6</sup> Dass Bedarfe nicht in Einmal-Aktionen, sondern systematisch und prozessual ermittelt werden sollen, macht für FID das Methodenrepertoire der Nutzungsforschung, das ebenfalls einen großen Wert auf eine kontinuierliche Rückkopplung zu Nutzengruppen legt, besonders attraktiv.

### 3. Das Wichtigste der letzten 5 Jahre

Welche Methoden und Tools wurden bisher von FID verwendet? Welche Partnerschaften gab es? Wie wurden Ergebnisse an die eigene Fachgemeinschaft kommuniziert? Diese und weitere relevante Fragen wurden in Vorbereitung auf die öffentliche Arbeitssitzung allen Mitgliedern des FID-Netzwerks Philologien gestellt. Schriftliche Rückmeldungen kamen von folgenden FID: Afrikastudien (UB Frankfurt am Main), Allgemeine und Vergleichende Literaturwissenschaft (UB Frankfurt am Main), Altertumswissenschaften – Propylaeum (BSB München, UB Heidelberg), Benelux / Low Countries Studies (ULB Münster), Darstellende Kunst (UB Frankfurt am Main), Jüdische Studien (UB Frankfurt am Main), Linguistik (UB Frankfurt am Main), Media (UB Leipzig, UB und IfMF Marburg), Nahost-, Nordafrika- und Islamstudien (ULB Sachsen-Anhalt), Nordeuropa / vifanord (UB Kiel), Philosophie (USB Köln) und Romanistik (ULB Bonn, SUB Hamburg).<sup>7</sup> Die Antworten geben einen guten Überblick darüber, was in den letzten fünf Jahren bei den FID in Sachen Nutzungsforschung geschehen ist.

Zu den häufigsten Methoden, die Anwendung fanden, gehörten Online-Umfragen sowie thematische Workshops und Fokusgruppeninterviews. Die Think-Aloud-Methode wurde einige Male explizit als UX-Maßnahme genannt. Bisweilen gab es auch Angaben zu spezielleren Methoden wie „offenen Stunden“, Expertengesprächen oder auch ganzen Veranstaltungsreihen (z.B. Regionalforen und Roadshows). Für Online-Umfragen zeigt sich, dass LimeSurvey<sup>8</sup> bei den FID des Netzwerks mit Abstand am häufigsten als Tool verwendet wurde, wenngleich nicht ausschließlich. So griffen manche FID auch auf andere Möglichkeiten zurück, wie SoSciSurvey<sup>9</sup>, EasyFeedback<sup>10</sup> oder evasys<sup>11</sup>. In einigen Fällen,

5 Deutsche Forschungsgemeinschaft: Fachinformationsdienste für die Wissenschaft. Leitfragen für die Begutachtung, <https://www.dfg.de/resource/blob/167524/a4da4c9a606618d03819c7a46f6e05a4/12-104-de-data.pdf>, Stand: 29.08.2024.

6 Ebd.

7 Vgl. [https://wikis.sub.uni-hamburg.de/webis/images/3/36/Nutzungsforschung\\_FID-Netzwerk\\_Philologien.pdf](https://wikis.sub.uni-hamburg.de/webis/images/3/36/Nutzungsforschung_FID-Netzwerk_Philologien.pdf), Stand: 29.08.2024.

8 Vgl. <https://www.limesurvey.org/de>, Stand: 29.08.2024.

9 Vgl. <https://www.soscisurvey.de/>, Stand: 29.08.2024.

10 Vgl. <https://easy-feedback.de>, Stand: 29.08.2024.

11 Vgl. <https://evasys.de/>, Stand: 29.08.2024.

in denen externe Anbieter für die Nutzungsforschung beauftragt wurden, konnte nachträglich nicht mehr ermittelt werden, welche Tools diese bei der Durchführung genutzt haben.

Zu den externen Einrichtungen, auf deren besondere Expertise im Bereich der Nutzungsforschung zurückgegriffen wurde, gehören beispielsweise das Leibniz-Institut für Bildungsforschung und Bildungsinformation (DIPF), das Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin (IBI) oder studiumdigitale, die zentrale eLearning-Einrichtung der Goethe-Universität Frankfurt. Insgesamt griffen jedoch nur wenige FID auf solche Dienstleister zurück. Als weitere Kooperationspartner dienten Fachgesellschaften, -verbände und -institute, aber auch FID selbst. So gab es zum Beispiel eine gemeinsame Umfrage des FID Altertumswissenschaften und des FID Geschichtswissenschaft aus dem Jahr 2020.<sup>12</sup>

Ergebnisse aus der Nutzungsforschung sind nicht nur in die Entwicklung von FID-Services eingeflossen, sondern wurden auch an verschiedene Fachöffentlichkeiten weiter kommuniziert. Zu den am häufigsten genannten Kommunikationskanälen gehörte dabei der Austausch mit dem wissenschaftlichen Beirat des jeweiligen FID sowie Publikationen verschiedener Art (Artikel, Berichte u.Ä.). Andere genutzte Formate waren Posts auf Social-Media-Kanälen, Rundmails, Newsletter oder auch Blogbeiträge. Seltener wurden Veranstaltungen eigens für die Vorstellung und Diskussion von Ergebnissen organisiert.

## **4. Lessons Learned im FID-Netzwerk Philologien**

Während der öffentlichen Arbeitssitzung wurden die Herausforderungen umfassend diskutiert, die sich bei der Nutzungsforschung im Hinblick auf den Ressourceneinsatz (zeitlich, monetär bzw. personell), die Gewinnung von Teilnehmer\*innen oder die Methodik im engeren Sinne stellen. Die Erfahrung, dass Nutzungsforschung oftmals mehr Ressourcen bindet als erwartet, wurde FID-übergreifend geteilt.

Die Auswertung von Umfragen, aber auch die Rekrutierung von Teilnehmer\*innen erweist sich oftmals als ein zeitintensives Unterfangen. Insbesondere die Bereitschaft, wiederholt an Umfragen teilzunehmen, hat in den letzten Jahren in verschiedenen Fachgemeinschaften nachgelassen. Als gute Strategie für höhere Rücklaufquoten hat sich hier die enge Zusammenarbeit mit Fachverbänden erwiesen. Eine Umfrage, die – wie im FID Darstellende Kunst mit der Gesellschaft für Theaterwissenschaft erprobt – direkt vom Präsidium einer Fachgesellschaft beworben wird, hat verbesserte Erfolgsaussichten. Auch die Kooperation mit dem in den jeweiligen Fachverbänden organisierten akademischen Mittelbau und die damit einhergehende Fokussierung auf eine Teilzielgruppe kann zu einer Steigerung des Rücklaufs führen. Der FID Romanistik und der FID Ost-, Mittel- und Südosteuropa konnten dahingehend gute Erfahrungen mit dem „Forum Junge Romanistik“ und der „Jungen Deutschen Gesellschaft für Osteuropakunde e.V.“ sammeln. Die direkte Ansprache aller Beschäftigten

---

12 Daniel, Silvia; Grieb, Dorothée; Schwartz, Anna Lisa; Weiss, Philipp: Orientiert am Bedarf der Wissenschaft. Zwei Umfragen der Fachinformationsdienste Geschichtswissenschaft und Altertumswissenschaften, in: Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie 68 (5), 2021, S. 272–281, <https://dx.doi.org/10.3196/186429502068519>.

eines Faches per E-Mail hat sich beim FID Allgemeine und Vergleichende Literaturwissenschaft und beim FID Altertumswissenschaft ebenfalls als Vorgehensweise bewährt, um eine gute Beteiligung zu erreichen. Mit diesem Direktmarketing sind jedoch auch höhere Recherche- und Kommunikationsaufwände verbunden. Das Branding von Umfragen als „Umfrage für das Fach“ oder ein konzises Fragebogendesign mit einer überschaubaren Anzahl an Fragen, welches das oftmals begrenzte Zeitbudget von Wissenschaftler\*innen antizipiert, kann auch eine Rolle spielen. Nichtsdestotrotz lässt sich FID-übergreifend eine gewisse Umfragemüdigkeit attestieren.

Es erscheint daher lohnenswert, dieser Ausgereiztheit mit neuen Formaten zu begegnen, die auf den direkten Kontakt zu einzelnen Forscher\*innen aller Karrierephasen setzen. Insbesondere für FID, die für die sogenannten „Kleinen Fächer“<sup>13</sup> zuständig sind und deren Kernzielgruppe dementsprechend von der Größe her auch etwas handhabbarer ist, scheint dieser Ansatz besonders gut geeignet zu sein. Für solche FID ist eine systematische Abdeckung des jeweiligen Fachs durch qualitative Methoden als Ziel eher erreichbar. Als Beispiele, in denen der direkte Kontakt zu Forscher\*innen gesucht wird, wären serielle Formate wie regelmäßig stattfindende „offene Stunden“ zu nennen, zum Beispiel im Rahmen des „Bibliotheksmöte“ des FID Nordeuropa. Dort finden Gesprächsrunden mit Einzelpersonen oder Kleingruppen zu wechselnden Themen der Informationsversorgung statt. Die direkte Austauschmöglichkeit ist ein besonderer Anreiz zur Teilnahme und trägt zum Erfolg des Formats bei. Als ein weiteres Format aus diesem Feld wären die Regionalforen des FID Jüdische Studien zu nennen. Diese Foren werden gemeinsam mit fachlich passenden Einrichtungen aus einer bestimmten Region als Ideenwerkstätten organisiert, im Rahmen derer fortgeschrittene Promovierende und Postdoktorand\*innen Anforderungen an fachspezifische Forschungsservices herausarbeiten und bisherige FID-Services evaluieren.

## 5. Nutzungsforschung unter geänderten Vorzeichen

An der Diskussion im Netzwerk haben sich Elke Greifeneder<sup>14</sup> und Sina Menzel<sup>15</sup> als UX-Expertinnen mehrfach beteiligt. Ihre Redebeiträge ermöglichten dabei einen Blick über den FID-spezifischen Tellerand hinaus und konnten so die Erfahrungen der anwesenden FID in einen größeren Kontext einordnen.

Beispielsweise waren mehrere FID aus dem Netzwerk mit der unerfreulichen Situation konfrontiert, dass sich durch Nutzungsforschung gewonnene Erkenntnisse oftmals mit den jeweils vorhandenen Ressourcen nicht oder nur sehr zeitversetzt umsetzen ließen. Dass dies kein FID-spezifisches Problem ist, sondern Nutzungsforschung allgemein ein begleitendes Erwartungsmanagement erfordert, ist für betroffene FID beruhigend. Ebenso der hilfreiche Hinweis darauf, dass der Aufbau von Vorratswissen und iterative Umsetzungsprozesse völlig in Ordnung sind, solange die Gründe transparent an Nutzer\*innen kommuniziert werden, warum etwas nicht oder nur teilweise umgesetzt werden kann.

---

13 Kartiert werden diese Fächer von der in Mainz ansässigen Arbeitsstelle Kleine Fächer. Siehe auch <https://www.kleinefaecher.de/>, Stand: 29.08.2024.

14 Elke Greifeneder (IBI, HU Berlin) ist bis heute die einzige StelleninhaberIn einer Professur mit der Denomination Informationsverhaltensforschung in Deutschland.

15 Sina Menzel ist u.a. eine der fünf Sprecher\*innen der Special Interest Group „User Experience in Bibliotheken“. Siehe <https://www.bib-info.de/berufspraxis/ux-in-bibliotheken-special-interest-group-bib>, Stand: 29.08.2024.

Nutzungsforschung ist somit für FID sogar eine Chance, um mit ihren jeweiligen Fachgemeinschaften kontinuierlich im Dialog zu bleiben.

Auch zu einer möglichen Neuausrichtung der Nutzungsforschung von FID gab es hilfreiche Kommentare. Aktuell gehen die FID als Gesamtsystem von einer Innovationsphase in eine Konsolidierungsphase über. Anstelle der Erschließung neuer Servicebereiche stehen nun der ressourcenschonende Betrieb und die weitere Verbesserung etablierter Services im Vordergrund. Ablesen lässt sich diese neue Schwerpunktsetzung auch an den geplanten Nutzungsforschungsvorhaben der FID. So kommt beispielsweise der Evaluation der Usability von Fachportalen eine größere Bedeutung zu. Diese neue Schwerpunktsetzung macht aber auch eine andere Nutzungsforschung erforderlich als diejenige, die zuvor praktiziert wurde. Umfragen kommen hier an ihre Grenzen. Alternative Methoden wie Think-Aloud-Tests werden hingegen attraktiver. Sina Menzel verwies in diesem Zusammenhang auf weitere Methoden aus dem Bereich der *Behaviour Research*, die für die Konsolidierungsphase der FID neue Ansätze liefern könnten. FID könnten zum Beispiel die Logfiles ihrer Fachportale analysieren. Dies hätte den Vorteil, dass hierfür bereits vorliegende Daten genutzt werden können und diese nicht erst durch ressourcenintensive Umfragen oder aufwändige Workshopauswertungen generiert werden müssten. Insbesondere für die Verbesserung der Portal-Usability wären Logfile-Analysen aufschlussreich. Im FID-Netzwerk Philologien gab es jedoch auch den Einwand, dass die Handlungsspielräume in diesem Bereich stark davon abhängen, wie an den jeweiligen Trägereinrichtungen der FID die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) ausgelegt wird. Je strikter die Auslegung, desto geringer die möglichen Erkenntnisgewinne.

Wie weit der Methodenwechsel in der Konsolidierungsphase der FID voranschreiten wird, zeichnet sich gerade erst ab und wird wohl erst in den nächsten Jahren ersichtlich sein, da viele zukünftige Nutzungsforschungsvorhaben noch in der Planungsphase sind. Klar ist aber, dass weiterhin ein Bedarf unter FID bestehen wird, sich über die unterschiedlichen Nutzungsverhalten auszutauschen und hierfür eine zugängliche Dokumentation von Ergebnissen von Vorteil wäre. „Die Zugänglichkeit dieser Dokumentationen, die auch ein Teil Bibliotheksgeschichte sind, zu verbessern, wäre doch etwas, was sich der FID Buch-, Bibliotheks- und Informationswissenschaft auf die Fahnen schreiben könnte“, merkte Elke Greifeneder im Verlauf der Diskussion an. Das hätte auch glatt als Schlussbemerkung durchgehen können.

*Volker Michel, Universitätsbibliothek Johann Christian Senckenberg der Johann Wolfgang Goethe-Universität Frankfurt am Main*

*Arne Mrotzek, Universitätsbibliothek Johann Christian Senckenberg der Johann Wolfgang Goethe-Universität Frankfurt am Main, ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9519-5178>*

*Heike Renner-Westermann, Universitätsbibliothek Johann Christian Senckenberg der Johann Wolfgang Goethe-Universität Frankfurt am Main*

*Ivana Vrdoljak, Universitätsbibliothek Johann Christian Senckenberg der Johann Wolfgang Goethe-Universität Frankfurt am Main*

Tobias Weber, Universitätsbibliothek Johann Christian Senckenberg der Johann Wolfgang Goethe-Universität Frankfurt am Main, ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1530-3568>

**Zitierfähiger Link (DOI):** <https://doi.org/10.5282/o-bib/6107>

Dieses Werk steht unter der [Lizenz Creative Commons Namensnennung 4.0 International](#).