

**Medienrecherche in der Praxis:
Die Bedeutung von Katalogen
aus der Sicht von Beschäftigten
öffentlicher Bibliotheken**

Bachelorarbeit

im Studiengang

Informationswissenschaften

vorgelegt von

Niklas Haupt

Matr.-Nr.: 38426

am 14. Dezember 2022

an der Hochschule der Medien Stuttgart

Erstprüfer/in: Prof. Heidrun Wiesenmüller

Zweitprüfer/in: Rebecca Moder, B.A.

Ehrenwörtliche Erklärung

„Hiermit versichere ich, Niklas Haupt, ehrenwörtlich, dass ich die vorliegende Bachelorarbeit mit dem Titel: „Medienrecherche in der Praxis: Die Bedeutung von Katalogen aus der Sicht von Beschäftigten öffentlicher Bibliotheken“ selbstständig und ohne fremde Hilfe verfasst und keine anderen als die angegebenen Hilfsmittel benutzt habe. Die Stellen der Arbeit, die dem Wortlaut oder dem Sinn nach anderen Werken entnommen wurden, sind in jedem Fall unter Angabe der Quelle kenntlich gemacht. Die Arbeit ist noch nicht veröffentlicht oder in anderer Form als Prüfungsleistung vorgelegt worden.

Ich habe die Bedeutung der ehrenwörtlichen Versicherung und die prüfungsrechtlichen Folgen (§ 26 Abs. 2 Bachelor-SPO (6 Semester), § 24 Abs. 2 Bachelor-SPO (7 Semester), § 23 Abs. 2 Master-SPO (3 Semester) bzw. § 19 Abs. 2 Master-SPO (4 Semester und berufsbegleitend) der HdM) einer unrichtigen oder unvollständigen ehrenwörtlichen Versicherung zur Kenntnis genommen.“

Tübingen, 14. Dezember 2022, Niklas Haupt

Niklas Haupt

Kurzfassung

Die vorliegende Arbeit erörtert die Rolle und Bedeutung der Kataloge von öffentlichen Bibliotheken. Digitale Bibliothekskataloge schaffen für Nutzer:innen die Möglichkeit, selbstständig im Bestand von Bibliotheken recherchieren zu können und sind damit das umfangreichste, aber auch komplexeste Instrument, das in öffentlichen Bibliotheken zur Verfügung steht. Da sich die Nutzungsforschung bisher zumeist auf die Befragung von Nutzer:innen stützt, stellt diese Arbeit die persönlichen und individuellen Erfahrungen und Einschätzungen der Mitarbeitenden in den Vordergrund. Die vorliegende Arbeit versucht anhand dieser subjektiven Eindrücke aus dem Informationsdienst, die tatsächlichen Recherchemuster der Nutzer:innen zu erkennen und die konkrete Bedeutung des digitalen Kataloges für diese Nutzer:innen einzuschätzen. Dazu wurde qualitative Forschung mithilfe von Experteninterviews durchgeführt. Insgesamt neun Mitarbeiter:innen aus fünf öffentlichen Bibliotheken im Raum Baden-Württemberg haben an der Befragung teilgenommen. Die Interviews werden vor dem Hintergrund informationswissenschaftlicher Fachliteratur in einer qualitativen Inhaltsanalyse mithilfe eines Kodierungssystems analysiert und weiterführende Implikationen erkannt und interpretiert. Die Arbeit schließt mit einem Konzept für einen Katalog der Zukunft, welcher die Erkenntnisse der Befragung konkretisiert.

Schlagwörter: Öffentliche Bibliothek, Bibliothekskatalog, Rechercheschema, Nutzungsschema

Abstract

This paper discusses the role and importance of public library catalogs. Digital library catalogs provide users with the ability to search library collections on their own, making them the most comprehensive, yet complex tool available in public libraries. Since most research on the use of digital catalogs has been based on surveys of users, this study focuses on the personal and individual experiences and assessments of library staff. Based on these subjective impressions, this paper attempts to identify the actual research patterns of the users and tries to assess the concrete significance of the digital catalog for these users. Therefore, qualitative research was conducted through expert interviews. A total of nine employees from five public libraries in Baden-Württemberg took part in the survey. The interviews are analyzed against the background of information science literature in a qualitative content analysis using a coding system, and further implications are identified and interpreted. The work concludes with a concept for a catalog of the future, which concretizes the findings of the survey.

Keywords: Public library, library catalog, research scheme, usage scheme

Inhaltsverzeichnis

1	Einführung	1
1.1	Situationsunterschiede zwischen öffentlichen und wissenschaftlichen Bibliotheken.....	1
1.2	Erfolgreiche Recherchen und andere Probleme	2
1.3	Forschungsziel	3
1.4	Aufbau der Arbeit	4
2	Ausgangssituation	5
2.1	Kurzumriss: Katalog 2.0	7
2.2	Der Einfluss von Suchmaschinen auf die Bibliotheksnutzung	8
2.3	Suchkorrektur und Fehlertoleranz	8
2.4	Simplifizierung des Sucheinstiegs	11
2.4.1	Kommerzielles Beispiel: Amazon	12
2.4.2	Brancheninternes Beispiel: Stadtbibliothek Bremerhaven.....	13
2.5	Facetten	15
2.6	Die Bedeutung von Ranking und Relevanz für die Recherche in öffentlichen Bibliotheken.....	16
2.7	Fazit	18
3	Forschungsstand	20
3.1	Recherchestrategien	21
3.2	Browsing	23
3.3	Ältere Personengruppen.....	24
3.4	Darstellung der Online-Kataloge.....	25
3.5	Fazit	27
4	Methodik und Durchführung	28
4.1	Auswahl der Bibliotheken und Gesprächspartner:innen.....	28
4.2	Überblick zu den beteiligten Bibliotheken und Systemen.....	29
4.2.1	Stadtbücherei Tübingen (T).....	29
4.2.2	Stadtbibliothek Rottenburg am Neckar (R)	30
4.2.3	Stadtbibliothek Ludwigsburg (L)	30
4.2.4	Stadtbibliothek Villingen-Schwenningen (VS)	30
4.2.5	Stadtbibliothek Konstanz (K)	31
4.3	Aufzeichnung und Transkription	31
4.4	Interviewleitfaden	32
4.5	Auswertung	33

5	Ergebnisse	35
5.1	Darstellung.....	35
5.2	Funktionen.....	37
5.3	Bibliothekssystem.....	40
5.4	Suchschemata.....	43
5.4.1	Suchmaschinen und Internet.....	45
5.4.2	Fehler und Fallstricke.....	46
5.5	Akzeptanz und Vermittlung.....	47
5.6	Demographie und Gruppen.....	50
5.7	Statistik und Information.....	52
5.8	Selbstverständnis.....	53
5.9	Intention.....	55
5.10	Erschließung.....	57
5.11	Zusammenfassung: eigenständige Katalognutzung.....	59
6	Diskussion	61
6.1	Allgemeines zur Befragung.....	61
6.2	Warum und wie wird der Katalog genutzt?.....	61
6.3	Bedeutung für den Katalog im Allgemeinen.....	63
6.4	Bedeutung für den Auskunftsdienst.....	64
6.5	Bedeutung für die Erschließung.....	65
6.6	Die Zukunft des Katalogs aus der Sicht von Bibliothekssoftwareanbietern.....	68
7	Ausblick: Ein schlanker Katalog?	70
8	Der schlanke Katalog	73
	Literaturverzeichnis	74
	Anhang A: Interviewleitfaden	80
	Anhang B: Kodierleitfaden	82
	Anhang C: induktive Kategorienentwicklung	83
	Anhang D: Interviewtranskription Tübingen	84
	Anhang E: Interviewtranskription Rottenburg	103
	Anhang F: Interviewtranskription Ludwigsburg	113
	Anhang G: Interviewtranskription Villingen-Schwenningen	125
	Anhang H: Interviewtranskription Konstanz	137

Anhänge D-H aus Datenschutzgründen nicht enthalten

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Recherchekorrektur im Beispiel [Stand 10.10.2022]	9
Abbildung 2: Erweiterte Suche bei Amazon [02.10.2022], abrufbar unter https://www.amazon.de/advanced-search/books	13
Abbildung 3: alter OPAC der Stadtbibliothek Bremerhaven [11.10.2022], abrufbar unter http://opac.webspace.bremerhaven.de/opac/	14
Abbildung 4: Website mit integrierter Katalogsuche der Stadtbibliothek Bremerhaven [11.10.2022], abrufbar unter https://www.stadtbibliothek-bremerhaven.de/	14

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Übersicht zu den Interviews	32
Tabelle 2: Kurzübersicht der Kodierung	34

1 Einführung

Nutzer:innen von Bibliotheken haben zur Recherche neben dem Auskunftsdienst durch das Personal das mächtigste Instrument selbst zur Hand: den Onlinekatalog der Bibliothekssoftware.

Über ihn sind neben dem Lokalbestand der Bibliothek zumeist auch E-Medien, manchmal auch Aufsätze und andere digitale Angebote, Benutzungsfunktionen und allgemeine Informationen auffindbar. Insbesondere in Bibliotheken, bei denen der Online-Katalog in die eigentliche Homepage integriert ist, aber auch bei getrennter Webpräsenz der Einrichtung, ist der Katalog häufig die erste Anlaufstelle für Nutzer:innen der Bibliothek.

Im Berichtsjahr 2020 stellten allerdings nur 58 Prozent aller öffentlichen Bibliotheken, die an die DBS melden, einen eigenen Webauftritt und nur 44 Prozent bieten einen Web-OPAC an.¹ Auch wenn hier viele nicht hauptamtlich geleitete Bibliotheken Teil der Statistik² sind, wirkt die Zahl erschreckend gering. Es bleibt zu hoffen, dass diese Zahl in den nächsten Jahren steigt.

1.1 Situationsunterschiede zwischen öffentlichen und wissenschaftlichen Bibliotheken

Die Recherchebedürfnisse in wissenschaftlichen Bibliotheken unterscheiden sich fundamental von denen in öffentlichen Bibliotheken, wenngleich die Nutzer:innen häufig dieselben sind. Die Schnittmenge der Nutzer:innen gleicht sich vor allem dann, wenn in derselben Stadt noch andere Bibliotheken zur Verfügung stehen, seien es die der lokalen Universität oder anderer Bildungseinrichtungen.

Auf der Suche nach geeigneter Literatur für wissenschaftliche Arbeiten ist es notwendig, so lange zu recherchieren, bis alle notwendigen Informationen – oder zumindest so viele, wie qualitativ vertretbar möglich - gefunden sind. Für wirklich herausragende Arbeiten ist es also nicht ausreichend, nur die ersten Treffer einer Recherche in Betracht zu ziehen, sondern auch Literatur zu finden, die vielleicht nicht auf den ersten Blick ersichtlich ist. Im privaten Kontext verhält sich das häufig anders. Nutzer:innen öffentlicher Bibliotheken sind zumeist nicht auf die Art und Weise auf bestimmte Literatur angewiesen, wie es beispielsweise Student:innen sind. Sobald der Zugang zu Medien in die

¹ vgl. HEUGEN-ECKER, HEYDEGGER & NAP 2021, S. 8.

² unter den hauptamtlich geleiteten Bibliotheken sind es nur zehn respektive zwölf Prozent, vgl. ebd.

Freizeitbeschäftigung der Nutzer:innen fällt, ist davon auszugehen, dass nicht mit der gleichen Intensität und Tiefe recherchiert wird. Zudem muss auch damit gerechnet werden, dass Nutzer:innen nicht immer für sich selbst recherchieren.³ Es fällt ihnen schwerer, Inhalte und Rechercheergebnisse einzuordnen, wenn sie mit der inhaltlichen Disziplin nicht vertraut sind. Auf Recommender-Systeme, die den Nutzer:innen themenbasierte Vorschläge machen, können sie sich also nicht zwangsläufig verlassen.⁴

Der Bestandsaufbau von öffentlichen Bibliotheken ist nicht mit dem in wissenschaftlichen Bibliotheken zu vergleichen. Ein Blick in die Deutsche Bibliotheksstatistik⁵ zeigt für das Berichtsjahr 2021 unter Betrachtung öffentlicher Bibliotheken mit einer Bestandsgröße von über 100.000 Medien, dass die Kinder- und Jugendbereiche zumeist annähernd die Hälfte der Ausleihzahlen ausmachen. Auch die Belletristik ist üblicherweise gewichtiger als der Sachbuchbereich, für den gerade in Städten, in denen den Nutzer:innen auch noch eine Universitäts- oder Hochschulbibliothek zur Verfügung steht, davon auszugehen ist, dass die öffentliche Bibliothek zumeist nur die zweite Anlaufstelle ist. Trotz dieser Tatsache verfügen die meisten öffentlichen Bibliotheken auch über einen Bestand wissenschaftlicher Literatur.⁶ Damit die populärwissenschaftlichen Bestände konkurrenzfähig sind, muss die öffentliche Bibliothek zu den größeren ihrer Art gehören. Die Recherche am Regal nach Sachgruppen ist allerdings nur dann ein wirksames Mittel, wenn sich der Bestand pro Disziplin auf wenige Regalreihen beschränkt.

1.2 Erfolgreiche Recherchen und andere Probleme

Ob die Medien in der bestimmten Bibliothek überhaupt nicht vorhanden sind, oder die Recherche einfach nicht erfolgreich war, spielt für die meisten Nutzer:innen keine Rolle, denn das Resultat ist dasselbe: Das Medium wird nicht gefunden. Sie können häufig gar nicht einschätzen, ob die Recherche überhaupt (relativ) erfolgreich war.⁷ Das ist wohl weder dem Katalog noch den Nutzer:innen vorzuwerfen. Der Katalog führt nur den Input der Nutzer:innen aus, welche sich wiederum über viele Fallstricke bei der Recherche im OPAC nicht bewusst sind.⁸ So enden viele Suchen im Katalog mit den berüchtigten „null Treffern“, oder sind aufgrund falscher Verknüpfungen von Suchparametern oder unglücklichen Synonymverwendungen wenig zufriedenstellend. Auch Heidrun Wiesenmüller empfindet es als „unangemessen, Probleme mit Bibliothekskatalogen in erster Linie

³ vgl. DRAUZ & PLIENINGER 2010, S. 42.

⁴ vgl. ebd.

⁵ s. <https://www.bibliotheksstatistik.de>

⁶ vgl. GANTERT 2016, S. 27.

⁷ vgl. LEWANDOWSKI 2016, S. 119.

⁸ vgl. WIESENMÜLLER 2012, S. 94.

auf Defizite der Nutzer zurückzuführen.“⁹ Vielmehr müsste aus Bibliothekssicht in Erfahrung gebracht werden, wie die Nutzung der Kataloge öffentlicher Bibliotheken in der Praxis aussieht. Wie lässt sich das bewerkstelligen?

Laut Mario Kubek können mithilfe eines funktionierenden Online-Kataloges „räumliche und zeitliche Beschränkungen klassischer Bibliotheken überwunden werden, da die bereitgestellte elektronische Auskunftsstelle in der Regel rund um die Uhr zur Verfügung steht“¹⁰. Ein optimal funktionierender Katalog sollte diese Verbindung darstellen. Dies trifft bisher leider eher in der Theorie als in der Praxis zu. Wenn „Open Libraries“ die Zukunft des Bibliothekswesens sind, muss damit gerechnet werden, dass nicht immer ausreichend Ansprechpartner:innen bei Recherchefragen zur Verfügung stehen; in diesen Situationen sind die Nutzer:innen auf sich allein gestellt.¹¹

In der Theorie ist durchaus begründet, dass den Nutzer:innen mit dem Katalog alle notwendigen Tools zur Literaturrecherche zur Verfügung stehen. In der Realität werden diese Optionen von den Nutzer:innen wohl nur selten genutzt.

Ganz im Gegensatz dazu stehen die Mitarbeiter:innen der öffentlichen Bibliotheken. Für die tägliche Arbeit im Auskunftsdienst ist die Kenntnis des Kataloges und dessen Funktionen unverzichtbar. Die Beschäftigten haben im Kontakt mit den Besucher:innen der Bibliothek die Chance auf einen Einblick in deren Rechercheverhalten, welcher die potentiellen Erkenntnisse von Nutzer:innen-Befragungen bei weitem übersteigt.

1.3 Forschungsziel

Ziel dieser Arbeit ist es, die tatsächlichen Rechterschemata der Nutzer:innen durch die Augen und Ohren von Mitarbeiter:innen besser kennenzulernen und deren Implikationen hinsichtlich Erschließung, Bibliothekssoftware und Best Practices für den Informationsdienst zu deuten. Besonders interessant ist die Sicht der Angestellten von öffentlichen Bibliotheken, da diese aus ihren Eindrücken im Informationsdienst einen Einblick in viele Nutzer:innen-Personas bekommen können. Im Zentrum der Arbeit steht die Sicht der Beschäftigten und deren Erfahrungen hinsichtlich der tatsächlichen Recherchemuster der Nutzer:innen öffentlicher Bibliotheken. Weiter impliziert dies auch die Beantwortung der Frage nach der Bedeutung des Bibliothekskataloges aus der individuellen Sicht des Personals.

⁹ WIESENMÜLLER 2012, S. 96.

¹⁰ KUBEK 2022, S. 124.

¹¹ vgl. HOLLENDIEK & EHLEN 2018a, S. 13.

Die Arbeit beschäftigt sich mit der persönlichen, individuellen Wahrnehmung der Beschäftigten. Dazu wurden Mitarbeiter:innen verschiedener Bibliotheken in Interviews befragt. Ihre Aussagen werden vor dem Hintergrund informationswissenschaftlicher Fachliteratur analysiert und die Implikationen mithilfe dieser gedeutet. Das Ziel ist der Versuch der Beantwortung folgender Fragen:

1. Wie recherchieren Nutzer:innen öffentlicher Bibliotheken tatsächlich aus der Erfahrung von Bibliotheksmitarbeiter:innen im Informationsdienst?
2. Welche Relevanz hat der Katalog für die Nutzer:innen aus der Sicht der Mitarbeiter:innen unter Betrachtung von 1.?

1.4 Aufbau der Arbeit

Um diese Fragen weiter zu erörtern, widmet sich diese Arbeit in Kapitel 2 der Ausgangssituation der Katalognutzung: Welche Begebenheiten haben dazu geführt, dass Bibliothekskataloge auf eine bestimmte Art und Weise verwendet werden? Welche Entwicklungen hat der digitale Katalog hinter sich? Welche Rolle spielt die Verbreitung des Internets und der Suchmaschinen?

Kapitel 3 konzentriert sich auf Nutzungsforschung bezüglich des Katalogs. Wie haben Nutzer:innen im Katalog bisher recherchiert? Hier werden in der Forschungsliteratur nachgewiesene Suchschemata dargelegt, weiter auch die Nutzung von Browsing-Funktionen und die Darstellungen in Online-Katalogen.

Beide Kapitel schließen mit einer kurzen Zusammenfassung der Erkenntnisse.

In Kapitel 4 werden die Forschungsmethodik und die an der Stichprobe teilnehmenden Bibliotheken vorgestellt. Zudem werden der Interviewleitfaden und die Durchführung näher betrachtet.

Kapitel 5 widmet sich den Ergebnissen der Befragung. Die Kapitel 6, 7 und 8 diskutieren die Erkenntnisse und geben einen Ausblick auf deren Bedeutung.

2 Ausgangssituation

Recherchemuster und Suchgewohnheiten sind nicht erst seit dem weitestgehenden Bedeutungsverlust von Zettelkatalogen in stetigem Wandel. Dazu Schuldt¹²:

„Die Veränderung des Katalogs war immer verbunden mit einer Veränderung in den Bibliotheken selber, im Denken über Nutzerinnen und Nutzer, Bestände, die Ordnung des Wissens, den Raum der Bibliothek.“

Der Katalog ist digital geworden, und ohne grundlegendes technologisches Verständnis seitens der Nutzer:innen ist er quasi nicht benutzbar. Unverändert bleibt: In Bibliotheken ist gerade das Stöbern am Regal – insbesondere bei kleineren Beständen von bis zu 100.000 Medieneinheiten - eine legitime Taktik zur Recherche. Daher wird der Bestand auch von vielen Besucher:innen so genutzt.¹³ Aus dieser Perspektive heraus besteht durchaus die Möglichkeit, dass der Katalog für die Nutzer:innen der Bibliotheken gar nicht die erste Zugangsoption zu den Medien ist – ganz im Gegensatz zur Wahrnehmung aus informationswissenschaftlicher Sicht. Womöglich genießt der Katalog gar nicht die Bedeutung, die er für die Mitarbeiter:innen hat?

Dieser These ist wohl zumindest so weit statt zu geben, als dass einige Bibliotheken mit der Abschaffung klassischer Systematiken wie der ASB zugunsten der „Klarschriftsystematik“ (auch „Klartextsystematik“) dieser Beobachtung nachgeben. Der Vorteil der ASB (oder ähnlichen), der „hohe Abstraktionsgrad“, kann sich schnell zum Nachteil wenden, wenn er die Komplexität für normale Benutzer:innen so weit erhöht, dass diese nicht mehr in der Lage sind, die Systematik zu durchschauen.¹⁴ Ohne hier einzelne Vor- und Nachteile von Klarschriftsystematiken diskutieren zu wollen, ist es – heruntergebrochen – letztlich ein Konflikt zwischen Präzision und Zugänglichkeit. Die Aufstellung nach Interessenskreisen im Sinne einer Klarschriftsystematik verschafft andere Herangehensweisen und verleitet Nutzer:innen eher zum Durchstöbern des Bestands, anstatt die Recherche mithilfe der strengeren Differenzierungen einer Systematik anzugehen.¹⁵ Implizit kann eine Aufstellung in Klarschrift bedeuten, dass die jeweilige Bibliothek die Recherche am Regal vor der Recherche im Katalog priorisiert. Ob das dann tatsächlich der Fall ist, ist nicht wirklich klar.

Klarschrift und ASB sind zusammen innerhalb einer Bestandsgruppe nicht immer sinnvoll realisierbar, weswegen sich in öffentlichen Bibliotheken die verschiedensten Formen

¹² SCHULDT 2012, S. 77.

¹³ vgl. EDINGER & REIMER 2013, S. 28.

¹⁴ vgl. ebd.

¹⁵ vgl. DRAUZ & PLIENINGER 2010, S. 40.

der Medienpräsentation finden: Klartext, Kabinetaufstellungen und klassische Systematiken.¹⁶ Oftmals ist der Belletristikbestand, dem beispielsweise nach der ASB nur eine Hauptgruppe (Z) zusteht, in Klarschrift, der Sachbuchbereich wiederum nach Systematik aufgestellt. Eine fehlende Einheitlichkeit zieht sich auch durch die generelle EDV-Situation in vielen Bibliotheken, auch abseits des Katalogs.¹⁷ Eine Vielzahl an Bibliothekssystemen sorgt dafür, dass die Recherchemuster, die für Nutzer:innen in einer bestimmten Bibliothek zum Erfolg führen, anderswo vielleicht nicht umsetzbar sind. Hardware - beispielsweise bei Inhouse-OPACs – ist häufig nicht mehr auf dem aktuellen Stand, wodurch sich der Katalog womöglich anders verhält, wenn er auf einem anderen Endgerät ausgeführt wird.

Dies ist für die Nutzer:innen häufig schwer nachvollziehbar und sorgt für einen erhöhten Erklärungsbedarf seitens des Personals. Die Beschäftigten müssen sich dementsprechend darüber bewusst sein, wie die Nutzer:innen der Bibliotheken tatsächlich recherchieren, um diese dabei besser unterstützen zu können. Dazu Hollendiek und Ehlen¹⁸:

„Der Anteil an Angeboten und Services mit Bezug zu EDV-Themen wächst und für viele Aufgaben stellen entsprechende Kenntnisse die Grundlage dar. Dies gilt gleichermaßen für die klassische Katalogrecherche, wie auch für moderne Lösungen auf Basis innovativer Geräte. [...] Dabei ist es häufig so, dass die Potentiale von Hard- und Software-Angeboten nur dann vollumfänglich ausgeschöpft werden können, wenn auch entsprechende Expertise und praxisrelevante Erfahrungen im Umgang mit diesen Angeboten vorliegen.“

In Anbetracht dieser Problematik stellt sich also die Frage, wie Bibliotheken mit ihren Nutzer:innen umgehen möchten: In letzter Konsequenz kann das bedeuten, dass sie sich „an den tatsächlichen Gewohnheiten der Nutzer orientieren und dem Nutzer dahingehend entgegenkommen wollen, dass sie sein Nutzungsverhalten akzeptieren, anstatt ihn zu einem besseren Rechercheur erziehen zu wollen.“¹⁹

Dazu stellt sich allerdings die Frage, wie das Nutzungsverhalten konkret aussieht.

¹⁶ vgl. SCHELLE-WOLFF 2018, S. 45.

¹⁷ vgl. HOLLENDIEK & EHLEN 2018b, S. 236.

¹⁸ HOLLENDIEK & EHLEN 2018a, S. 121.

¹⁹ LEWANDOWSKI 2006, S. 12.

2.1 Kurzumriss: Katalog 2.0

Über die Konzepte des Katalogs 2.0 ist fast alles bereits in anderen Dokumenten gesagt worden. Trotzdem kommt diese Arbeit nicht umhin, zumindest die Themen kurz zu erwähnen, die für den Katalog der Zukunft von grundlegender Relevanz sind.

Der Katalog soll eine Vernetzung zwischen Medien und Bibliotheksraum schaffen, indem der Standort der Medien präzise und detailliert im Katalog festgehalten wird.²⁰ Der Katalog wird über die Nutzung von Smartphones („bring your own device“) individueller und persönlicher, weil die Mobilgeräte den Zugang niederschwellig machen²¹. Dazu muss der Katalog auf allen möglichen Endgeräten gleichermaßen gut bedienbar sein.²² Der Katalog soll weiterhin durch quality-of-life-Erweiterungen (QOL) barrierefrei und einfach zu nutzen sein, dazu die wichtigsten Punkte in folgender Auflistung von Christensen²³:

- Rechtschreibprüfung, Vorschlagsfunktion „Meinten Sie...“
- Relevanzsortierung auf Grundlage von Metadaten sowie von Faktoren, die die Popularität eines Titels beschreiben
- facettiertes Browsen
- user-generated content
- Personalisierung

Diese Features wurden und werden nach und nach in die Bibliothekssysteme integriert. Nicht alle dieser Funktionen stoßen allerdings auf ausreichende Beliebtheit. Schon 2009 stellte Christensen fest, dass die sozialen Elemente, wie Bewertungen oder Rezensionen, nicht auf große Resonanz stoßen, obwohl diese in vergleichbaren „Web-2.0-Communities“ schon länger und durchaus erfolgreich praktiziert werden.²⁴ Auch Brenner²⁵ und Fühles-Ubach et al.²⁶ kommen zu ähnlichen Schlüssen. Deshalb hat sich ein nicht zu unterschätzender Teil der Kataloge davon distanziert und bietet solche Funktionen nur noch am Rand, oder gar nicht an. Letztlich ist es häufig die individuelle Entscheidung einer Bibliothek, ob sie diese Features in ihren Katalog mit aufnehmen.

Im Gesamten zeigt sich der Einfluss von Web-Suchmaschinen auf die Bibliothekskataloge in verschiedensten Aspekten.

²⁰ vgl. EDINGER & REIMER 2013, S. 28.

²¹ vgl. ebd., S. 34.

²² vgl. ebd., S. 32-33.

²³ CHRISTENSEN 2009, S. 529.

²⁴ vgl. ebd., S. 535.

²⁵ vgl. BRENNER 2015, S. 8, S. 10, S. 13.

²⁶ vgl. FÜHLES-UBACH, BRENNER & LORENZ 2014, S. 65.

2.2 Der Einfluss von Suchmaschinen auf die Bibliotheksnutzung

Einen maßgeblichen Einfluss auf Recherchemuster in öffentlichen und wissenschaftlichen Bibliotheken zugleich haben Web-Suchmaschinen, allen voran Google. Im Gegensatz zum Bibliotheksumfeld ist die Navigation im Internet ohne Suchmaschinen kaum möglich.²⁷ Mattmann und Regenass bezeichnen Google gar aus informationswissenschaftlicher Sicht als „Weg des geringsten Widerstandes“²⁸. Der Wahrheitsgehalt dieser durchaus negativ konnotierten Beurteilung ist nicht von der Hand zu weisen. Gerade im Erstkontakt mit typischen Bibliothekskatalogen ist die Recherche-Herangehensweise von vielen Nutzer:innen ähnlich dem Nutzungsverhalten bei Suchmaschinen; dies ist ebenjener Alltäglichkeit und Marktmacht im Internet geschuldet.²⁹

Warum die Web-Suchmaschinen in ihrer Nutzung so „erfolgreich“ sind und deswegen kaum Beschwerden von Nutzer:innen auftreten, ist vor allem zwei Faktoren geschuldet: Der Fehlertoleranz³⁰ und dem vereinfachten Sucheinstieg³¹.

2.3 Suchkorrektur und Fehlertoleranz

Der von Lewandowski als „Suche wie in Google“³² bezeichnete Typus ergibt sich primär aus der Fehlertoleranz von Web-Suchmaschinen. Diese erstreckt sich weiter als nur auf die Tippfehlerkorrektur, auch wenn sie vermutlich die wichtigste Funktion ist. Übersetzungsfunktionen, Autocomplete, aber auch die Präsentation der Ergebnisse – all das sind Hilfestellungen für Nutzer:innen, deren Suchergebnis für sie noch gar nicht feststeht. Sie geben den Nutzer:innen das Gefühl, „vom System nicht alleine gelassen“ zu werden, weshalb das „Frustrationsniveau reduziert“ werde.³³ Eingabefehler, die die Suchergebnisse unbrauchbar machen könnten, werden zumeist direkt korrigiert;

²⁷ vgl. LEWANDOWSKI 2016, S. 118.

²⁸ MATTMANN & REGENASS 2021, S. 307.

²⁹ vgl. PFEFFER & WIESENMÜLLER 2016, S. 106.

³⁰ vgl. ebd.

³¹ vgl. MATTMANN & REGENASS 2021, S. 307.

³² LEWANDOWSKI 2006, S. 13.

³³ STÖBERL 2016, S. 43.

teilweise werden auch Bestandteile der Sucheingabe automatisch weggelassen, falls sie die Ergebnisse auf zu wenige Treffer einschränkt.³⁴

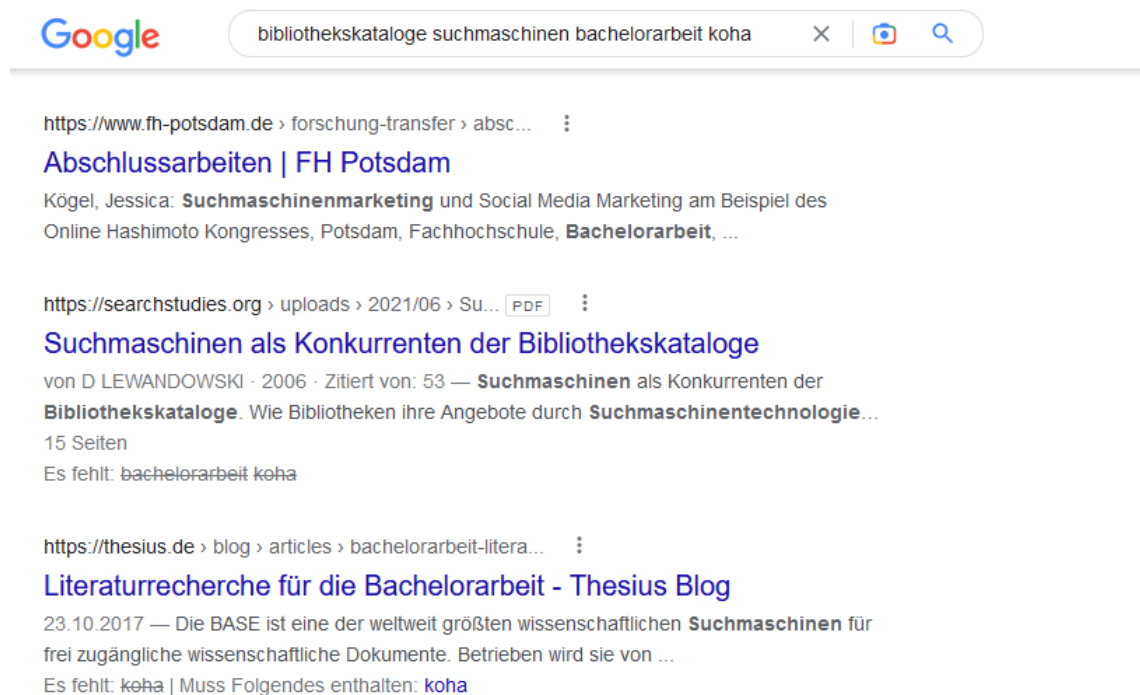


Abbildung 1: Recherchekorrektur im Beispiel [Stand 10.10.2022]

Wie in Abbildung 1 erkennbar, werden zum Teil die Hälfte oder mehr des ursprünglichen Suchterms für die Recherche außer Acht gelassen.

Dass sich von den laut Google gefundenen 11.300 Treffer nur ein Bruchteil auf den vollständigen Suchterm bezieht, wird erst bei Betrachtung der Einzelergebnisse erkennbar. In diesem Beispiel sind alle Suchwörter nur in den ersten 5 Treffern enthalten. In einem klassischen Bibliothekskatalog würden nur Treffer angezeigt, in denen alle vier Suchbestandteile enthalten sind, da sie mit einer *UND*-Verknüpfung kombiniert werden. Bei suboptimal formulierten Suchtermen oder solchen, die Tipp- oder Schreibfehler enthalten, führt das in Bibliothekskatalogen häufig zu null Treffern.³⁵

Auch wenn die Nutzer:innen eigentlich wissen, was sie wollen und vielleicht sogar davon ausgehen müssen, dass das gesuchte Medium im Bestand der Bibliothek vorhanden ist, führt die Recherche nicht selten zu null Treffern, weil bei der Recherche mit dem Boole'schen Operator *UND* ein einziger Fehler die Suche ins Leere laufen lässt.³⁶ Der Katalog kennt die in der Praxis vorkommende „graduelle Abstufung von ‚perfekt‘ bis

³⁴ vgl. PFEFFER & WIESENMÜLLER 2016, S. 106.

³⁵ vgl. ebd.

³⁶ vgl. WIESENMÜLLER 2012, S. 95.

„unbrauchbar“ nicht; zudem stellen die meisten Kataloge kaum Hilfestellungen bereit, mit denen die Nutzer:innen ihren Query entsprechend anpassen können.³⁷ Für viele bleibt dann nur der Gang zum Informationsdienst.

Eine Suche ohne Treffer ist in Web-Suchmaschinen äußerst selten und bei der Eingabe von bibliographischen Informationen geradezu unmöglich.³⁸ Dabei entsteht die Suggestion, die Recherche sei erfolgreich gewesen, wenngleich keine Aussage über die Suchpräzision getätigt wird.³⁹

In einem Bibliothekskatalog verhält sich dies anders: Aufgrund der im Vergleich besseren Erschließungstiefe ist bei explorativen Suchen auf den ersten Blick in die Treffermenge erkennbar, von welcher Qualität diese ist. Anders formuliert: Web-Suchmaschinen liefern häufig schwammige Ergebnisse bei schwammigen Eingaben, Bibliothekskataloge liefern präzise Treffermengen bei präzisen Eingaben – und bei schwammigen Angaben häufig null Treffer oder mehrere tausend, die aber nichts mit der ursprünglichen Suchintention gemein haben. Aus der Sicht von Informationswissenschaftler:innen logisch, aus der Perspektive von Nutzer:innen jedoch häufig schwer nachvollziehbar.

Um diesem Problem Abhilfe zu schaffen, kommt in manchen Katalogen wissenschaftlicher Bibliotheken, beispielsweise dem HEIDI-Katalog der Universitätsbibliothek Heidelberg, Suchmaschinentechnologie zum Einsatz, auch wenn es sich nicht um ein Discovery-System handelt. In öffentlichen Bibliotheken spielt Suchmaschinentechnologie bisher kaum eine Rolle.⁴⁰ Dies dürfte sich mit der Einbindung des Indexierungseingines *elasticsearch* im weitverbreiteten Bibliothekssystem *koha* ändern.⁴¹

Aufgrund der bisher kaum vorhandenen Suchmaschinentechnologie in Katalogen sprechen auch Bibliotheken häufig selbst die Empfehlung aus, Recherchen mithilfe von Suchmaschinen durchzuführen, im Besonderen für den Rechercheeinstieg - so beispielsweise auch die Universitätsbibliothek Heidelberg, in diesem Fall in einem Merkblatt für Schüler:innen der Oberstufe.⁴² Aus der Perspektive von Bibliothekar:innen, die Rechercheeinstiegern einen relativ frusttoleranten Einstieg empfehlen wollen, ist dieser Rat natürlich nachvollziehbar und zumindest für den Moment auch hilfreich. Dennoch weisen gerade Google und Bibliothekskataloge eine Gemeinsamkeit auf: Im Gegensatz zur häufig verbreiteten Annahme, Google durchsuche umgangssprachlich direkt *das Internet*

³⁷ vgl. WIESENMÜLLER 2012, S. 95.

³⁸ vgl. MATTMANN & REGENASS 2021, S. 307.

³⁹ vgl. ebd.

⁴⁰ vgl. UMLAUF 2019, S. 223.

⁴¹ vgl. LMSCLOUD 2022, S. 10.

⁴² vgl. UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK HEIDELBERG 2019, S. 3.

(also die Websites), verlassen sich die meisten Suchmaschinen auf einen Index.⁴³ Auch für Google und alternative Suchmaschinen sind Metadaten sowie die Qualität der Indexeinträge entscheidend – das haben sie mit den Bibliothekssystemen gemein. Dennoch reproduziert die Empfehlung für Suchmaschinen zur Recherche einen Trugschluss: Suchergebnisse aus Web-Suchmaschinen simulieren eine inhaltliche Kohärenz und Vollständigkeit, selbst wenn diese eigentlich gar nicht gegeben ist. Die Relevanzkriterien, die die Reihenfolge der Suchergebnisse beeinflussen, sind undurchsichtig.⁴⁴ Während in wissenschaftlichen Kontexten andere Relevanzindikatoren abseits der Metadaten zur Verfügung stehen, wie die Anzahl an Zitationen des Papers⁴⁵, stehen öffentliche Bibliotheken hier vor einem Problem. Letztlich fehlt Suchmaschinen die Fähigkeit, die katalogisierenden Funktionen von Bibliotheken für ihre Ergebnisse zu imitieren; sie vermitteln Medien nicht, wie es menschliche Interaktion könnte, sondern machen sie nur auffindbar.⁴⁶ Eine Bewertung der inhaltlichen Zusammenhänge nehmen sie nur selten vor. Für Nutzer:innen ist daher nicht immer ersichtlich, ob sich die gefunden Medien für ihr Rechercheziel überhaupt eignen. Zwischen Bibliothekskatalogen und Suchmaschinen gibt es in Sachen Inhalt und Bedienung teils massive Unterschiede⁴⁷, wenngleich sich die Darstellungen über die Jahre hinweg immer weiter angenähert haben.

2.4 Simplifizierung des Sucheinstiegs

Die andere maßgebliche Entwicklung bei Recherchertools aller Art ist die Simplifizierung des Sucheinstiegs. Dieser ist bei Google schon von Beginn an eine einzige Suchleiste, im Laufe der Zeit wurde auch die erweiterte Suche von der Mitte der Startseite entfernt und ist nur noch über ein Untermenü oder wiederum über die Google-Suche auffindbar. Eine „ausdifferenzierte[] Suchoberfläche“⁴⁸ ist das nicht. Die in Bibliothekskatalogen inzwischen ebenfalls übliche, zentrale Präsentation der ‚einfachen Suche‘ legt den Nutzer:innen nahe, mit ähnlichen Rechereschemata im Katalog zu suchen, wie sie es in Web-Suchmaschinen tun.⁴⁹ Dies vermittelt jedoch einen falschen – wenn nicht sogar fatalen - Eindruck, da „nennenswerte Informationskompetenz im Sinne einer Recherchestrategie nur in einer Minderzahl der Web-Recherchen nötig ist.“⁵⁰ Implizit verleitet dies Nutzer:innen dazu, die Herangehensweise bei der Web-Recherche auch im OPAC

⁴³ vgl. ULBRICH 2016, S. 171.

⁴⁴ vgl. MATTMANN & REGENASS 2021, S. 314.

⁴⁵ vgl. BEHNERT 2022, S. 44 sowie VII.

⁴⁶ vgl. KUBEK 2022, S. 115.

⁴⁷ vgl. PFEFFER & WIESENMÜLLER 2016, S. 106.

⁴⁸ MATTMANN & REGENASS 2021, S. 306.

⁴⁹ vgl. ebd., S. 307.

⁵⁰ LEWANDOWSKI 2016, S. 120.

der Bibliothek anzuwenden. Dass sich die Suchtechnologien und Suchtypen fundamental unterscheiden, ist nur den Wenigsten klar.

Offensichtlich ist der Erfolg der Web-Suchmaschinen auf ihren niederschweligen Einstieg zurückzuführen. Es hat zur Folge, dass Nutzer:innen bei den Rechercheergebnissen „davon ausgehen [können], dass sie mithilfe digitaler Technologie leicht wiedergefunden werden können, und dass sie sich eher daran erinnern, wie sie eine bestimmte Information zuvor mithilfe von Suchmaschinen gefunden haben (den Suchpfad), als an die Information selbst“.⁵¹ Das deutet darauf hin, dass die Nutzer:innen Suchmaschinen so akzeptieren, weil sie jederzeit und ohne gedankliche Mehrleistung in der Lage sind, Informationen zu finden, sodass ihnen dies womöglich einfacher erscheint, als sich die Information zu merken. In Bibliotheken ist dies wohl häufig andersherum: Das Suchziel ist klar, dennoch gibt es Probleme dabei, einen Sucherfolg herzustellen oder diesen zu replizieren.

2.4.1 Kommerzielles Beispiel: Amazon

Im kommerziellen Vertrieb, insbesondere bei „Online-Buchhändlern“, welche Dirk Lewandowski 2006 noch neben Suchmaschinen als größten Konkurrenten von Bibliothekskatalogen ausmachte,⁵² ist ein Rechercheerfolg ebenso wichtig wie für Bibliotheken. Auch hier zeigt sich eine Vereinfachung des Sucheinstiegs. *Der* Online-Buchhändler dieser Zeit, Amazon, ist inzwischen kaum mehr für den Vertrieb von Print-Büchern bekannt, sondern dafür, so ziemlich alle Produkte anzubieten. Eine erweiterte Suche bietet er nur noch für Bücher an.⁵³ Wie in Abbildung 2 zu erkennen, ist selbst diese nicht besonders ausführlich und ist außerdem nur als Reiter in der Kategorie „Bücher“ zu finden. Eine prominente Platzierung ist das nicht. Stand 2022 ist sie, wie in Abbildung 2 an der Gestaltung des „Jetzt suchen“-Buttons zu erkennen, nur noch in veraltetem Design verfügbar. Offensichtlich misst Amazon ihr nur noch geringe Relevanz zu.

⁵¹ KUBEK 2022, S. 118.

⁵² LEWANDOWSKI 2006, S. 2.

⁵³ s. <https://www.amazon.de/advanced-search/books>

Bücher **Erweiterte Suche** Bestseller & mehr Neuheiten Angebote Stöbern Fremdsprachige Bücher

Erweiterte Suche Bücher

Suchst du nach fremdsprachigen Büchern? [Klicke hier](#)

Suchbegriffe

Autorenschaft

Titel

ISBN (10- oder 13-stellig, ohne Bindestriche)

Verlag

Kategorie
Alle Kategorien ▾

Format
Alle Formate ▾

Erscheinungsdatum Monat Jahr
Beliebig ▾ ▾

Angebot von
Alle Anbietenden ▾

Sortieren nach
▾

Jetzt suchen ▶

Abbildung 2: Erweiterte Suche bei Amazon [02.10.2022], abrufbar unter <https://www.amazon.de/advanced-search/books>

2.4.2 Brancheninternes Beispiel: Stadtbibliothek Bremerhaven

In der Vergangenheit waren Bibliotheken nicht immer dafür bekannt, den Sucheinstieg simplifizieren zu wollen.⁵⁴ Und dennoch hat sich die Gestaltung der OPAC-Startseiten über die Jahre hinweg stark verändert, mit einem offensichtlichen Trend. Im Folgenden eine kurze beispielhafte Erläuterung anhand des Katalogs der Stadtbibliothek Bremerhaven; in diesem Beispiel wurde der „WEB-OPAC 4.5“ vom Portal „OPEN V10.1“ vollständig abgelöst. Ersterer ist nur noch über Umwege abzurufen, während Letzterer in die Website der Stadtbibliothek integriert ist.

⁵⁴ vgl. MATTMANN & REGENASS 2021, S. 308. Anm.: „man denke an die Zettelkataloge“.

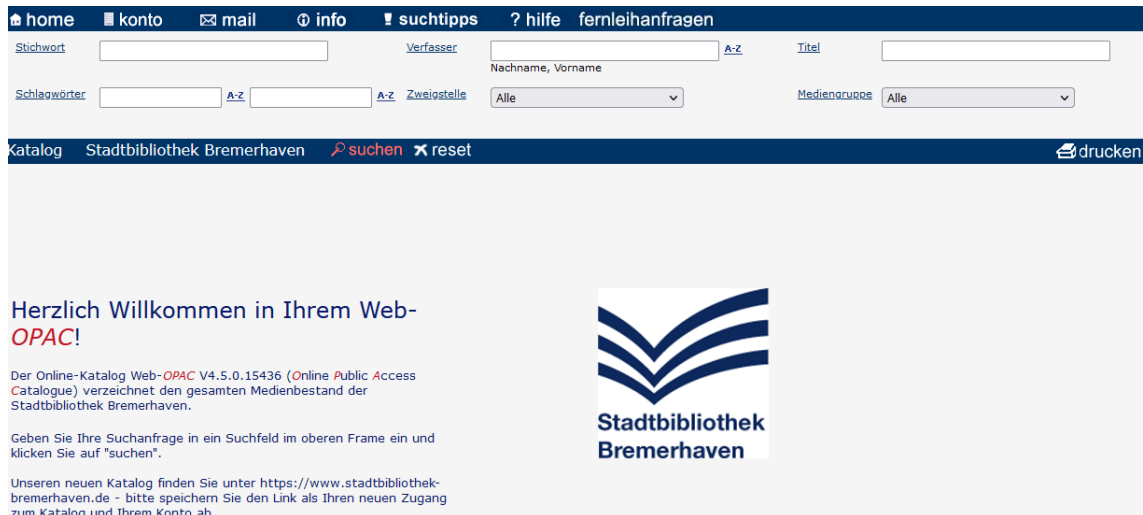


Abbildung 3: alter OPAC der Stadtbibliothek Bremerhaven [11.10.2022], abrufbar unter <http://opac.webspace.bremerhaven.de/opac/>

Der in Abbildung 3 gezeigte Web-OPAC 4.5 von BIBLIOTHECPlus bietet verschiedenste Möglichkeiten des Rechercheeinstiegs direkt über die Startseite des OPACs an. Es handelt sich hier um folgende Optionen: Stichwörter, Schlagwörter mit Index, Verfasser, Zweigstelle, Titel und Mediengruppe. Zusätzlich besteht auch noch die Möglichkeit zur „Profisuche“, in der sich der Pool an Möglichkeiten noch mit Jahresangaben, ISBN, Systematik, Status, Standort oder Buchungsnummer erweitern lässt.



Abbildung 4: Website mit integrierter Katalogsuche der Stadtbibliothek Bremerhaven [11.10.2022], abrufbar unter <https://www.stadtbibliothek-bremerhaven.de/>

Der in Abbildung 4 zu sehende Sucheinstieg stammt ebenfalls wie Abbildung 3 von OCLC, wobei es sich hier um das OPAC-Portal „OPEN V10.1“⁵⁵ handelt. Abbildungen 3 und 4 sind beide der erste Einstieg in den Katalog und unterscheiden sich stark voneinander: Die unterschiedlichen Suchoptionen wurden entfernt, offensichtlich werden hier alle Felder durchsucht. Der Sucheinstieg ist so simplistisch wie möglich, wenngleich die Möglichkeit fehlt, die Suche differenzierter zu starten. Die Trefferliste kann im Nachhinein mit Facetten eingeschränkt werden. Die erweiterte Suche ist nur über ein Ribbon-Menü ganz oben auf der Website verfügbar.

Dadurch entwickelt sich auch noch eine optische Ähnlichkeit zu den Web-Suchmaschinen, wodurch die Assoziation auf Seiten der Nutzer:innen logisch erscheint – es ist geradezu verständlich: ‚Leser suchen thematisch. Leser unterscheiden nicht ‚suchen bei Google, ebay oder Amazon‘ und ‚suchen im Opac‘. Sie bevorzugen deshalb die sogenannte einfache Suche“⁵⁶. Bei fast allen Verkaufsplattformen wie Amazon oder eBay gibt es daher Facetten, die die großen Treffermengen bei der einfachen Suche einschränken.

2.5 Facetten

Ganz im Gegensatz zu der immer weiter voranschreitenden Vereinfachung der Sucheinstiege stehen die immer größer werdenden Datenmengen, die bei jeder Recherche verarbeitet und von den Nutzer:innen wahrgenommen werden.⁵⁷ Das Anbieten von Facetten ist hier ein angemessenes Mittel, da sie die Nutzer:innen nicht zu einer Eingabe *zwingen*, sondern ihnen ausgewählte Möglichkeiten vorschlagen.⁵⁸ Sie nehmen ihnen somit die Arbeit ab, sich genauere Sucheinschränkungen selbst zu überlegen und machen die Recherche vor allem dann einfacher, wenn sich die Nutzer:innen auf für sie fachfremdem Territorium bewegen. Außerdem garantieren sie den Nutzer:innen, dass sie nach der Auswahl einer Facette keine null-Treffer-Suche erhalten.⁵⁹

Daher wird die inhaltliche Homogenität in der Erschließung immer wichtiger. Wenn das Ziel hinter der Vereinfachung des Rechercheeinstiegs ist, Nutzer:innen zu breiterer Recherche zu zwingen, die erst im Nachhinein beispielweise mit Facetten eingeschränkt wird, müssen die Daten „im Idealfall 100% Abdeckung besitzen, sinnvolle Facetten

⁵⁵ erkennbar in der Trefferliste, s. <https://www.stadtbibliothek-bremerhaven.de/Permalink.aspx?search=test>

⁵⁶ DRAUZ & PLIENINGER 2010, S. 42.

⁵⁷ vgl. MATTMANN & REGENASS 2021, S. 305–306.

⁵⁸ vgl. WIESENMÜLLER 2012, S. 98.

⁵⁹ Gegeben, sie wählen nicht mehrere, sich ausschließende Facetten gleichzeitig an.

bilden, sinnvolle Namen besitzen“; und zudem, einfach formuliert, „zutreffen“.⁶⁰ Aus je mehr Quellen die Daten gewonnen werden, desto unwahrscheinlicher ist es, einen datenhomogenen Katalog zu erhalten.⁶¹ Um dem entgegen zu wirken, müssten die bereits vorhandenen Daten besser genutzt und weiterverarbeitet werden, beispielsweise durch die Vererbung von Metadaten auf andere Ausgaben⁶², so von Print zu Digital und von Taschenbüchern auf Hardcover.

Natürlich bringen Facetten auch Gefahren mit sich. Der relative Erfolg bei der Nutzung hängt von der Qualität der Erschließung und Erfassung ab.⁶³ Gerade im wissenschaftlichen Bereich ist nicht immer direkt ersichtlich, wie viele Treffer pro Facette erhalten bleiben, und viel wichtiger, bei wie vielen Treffern sich das Attribut der Facette nicht von der Auswahl unterscheidet, sondern bei denen es gar nicht besetzt ist, auch nicht mit einem anderen Wert.⁶⁴ Hier könnten dann unabsichtlich eigentlich relevante Dokumente von der Trefferliste ausgeschlossen werden.⁶⁵ Bei known-item searches im Belletristikbereich ist das in öffentlichen Bibliotheken sicherlich nicht sehr problematisch, anders verhält es sich bei Recherchen im Sachbuch- oder Kinderbereich, in denen die thematische Suche eine wesentlich größere Rolle spielt.

2.6 Die Bedeutung von Ranking und Relevanz für die Recherche in öffentlichen Bibliotheken

Bei Treffermengen jenseits der 100 Ergebnisse ist für eine zufriedenstellende Suche das Ranking substantiell, gerade wenn Nutzer:innen ihre Treffermengen nicht einschränken. Informationssuchende neigen in der Tat dazu, nur die ersten drei Treffer bei einer Recherche ernsthaft zu betrachten: Damit geht für sie das Vertrauen einher, dass die genutzte Suchtechnologie die für sie relevanten Ergebnisse erkennt und dem Rest voranstellt.⁶⁶ Eine „zentrale Suchfunktionalität“ ist bei Katalogen auch das Ranking.⁶⁷ Bei kommerziellen Anbietern, sei es bei Suchtechnologien allgemein oder im Speziellen bei Bibliothekskatalogen, besteht zumeist Unklarheit über die zur Betrachtung herangezogenen Variablen im Ranking-Algorithmus.⁶⁸ Für die Nutzer:innen ist es damit ungleich schwerer,

⁶⁰ KEßLER, CHRISTENSEN, SCHRADER & MAAS 2019, S. 7.

⁶¹ vgl. ebd.

⁶² vgl. ebd.

⁶³ vgl. KLAPROTH 2022, S. 291.

⁶⁴ vgl. WIESENMÜLLER 2021, S. 287.

⁶⁵ vgl. ebd.

⁶⁶ vgl. BEHNERT 2022, S. 1.

⁶⁷ WIESENMÜLLER 2021, S. 291.

⁶⁸ vgl. KEßLER u. a. 2019, S. 11.

auch mithilfe von Nachfragen bei Bibliothekar:innen, den Suchalgorithmus der Kataloge zu verstehen. Zur Diskussion steht natürlich, ob dies für sie überhaupt notwendig ist – oder sein sollte.

Angenommen, es sei nicht der Fall, dass Nutzer:innen überhaupt verstehen wollen, was hinter den Suchalgorithmen steckt, muss die Qualität des Rankings überzeugen, damit Nutzer:innen sich nicht näher mit besonderen Recherchestrategien befassen müssen. Für öffentliche Bibliotheken gelten hier allerdings die Grenzen des Datenschutzes, welcher das Sammeln von Daten zur Verbesserung des Rankings stark einschränkt und vermutlich keine ausreichende Verbesserung bietet.⁶⁹ Ein datenschutzorientiertes Ranking-System kann mit den Qualitätsstandards von Suchmaschinen kaum mithalten. Ohnehin ist der Datenschutz für den Katalog und dessen Funktionen maßgeblich, da er „den Rahmen für bibliothekarische Entscheidungen absteck[t]“⁷⁰. Letztlich ist die Einhaltung des Datenschutzes auch eine Art Qualitätsmerkmal für die Nutzung einer Bibliothek.

Neben den Ranking-Funktionen in der Suchanzeige besteht schon länger der Versuch, Nutzerdaten gewinnbringend für die Ergebnisrelevanz einzusetzen. Ein solcher Versuch ist das Recommender-System „BibTip“, welches 2007 an der Universität Karlsruhe entwickelt wurde und in verschiedenen Bibliotheken im Einsatz ist. BibTip soll bei der Nutzung im Katalog weitere Empfehlungen aussprechen, anhand der anonymisierten Nutzungsdaten anderer Personen; BibTip nutzt dazu die Aufrufzahlen der Volltitelanzeige von Medien.⁷¹ Allerdings sind anonymisierte Daten nur dann aussagekräftig, wenn die Kataloge ausreichend frequentiert wird.⁷² Deswegen funktionieren Recommender-Systeme besser, wenn ihr Datenbestand über die lokale Bibliothek hinausgeht.⁷³ Damit sind sie auch für kleinere Bibliotheken einsetzbar. Anreicherungen der Nutzer:innen, wie Bewertungen und Rezensionen, sind in ihrer Aussagekraft kaum vergleichbar, treten sie doch zu selten und mit zu variierender Qualität auf.⁷⁴ Damit sind sie für die Relevanzbestimmung ungeeignet.

Jedoch sollten die Bibliothekssysteme bezüglich der Suchtechnologien mit den Nutzer:innen transparenter kommunizieren. Es wäre auch förderlich für das Verständnis, wenn Nutzer:innen wie Beschäftigten Tools zur Verfügung ständen, mit denen sie das

⁶⁹ vgl. WU 2016, S. 55.

⁷⁰ vgl. ANDERMANN & SCHOOF 2013, S. 159.

⁷¹ vgl. MÖNNICH & SPIERING 2008, S. 55.

⁷² vgl. ebd.

⁷³ vgl. GROSSMANN 2022, Telefongespräch am 6. Dezember.

⁷⁴ vgl. EHLEN 2012, S. 21.

Ranking besser verstehen und somit für sie relevantere Ergebnisse erreichen könnten.⁷⁵ Dazu Wiesenmüller⁷⁶:

„Transparenz heißt aber auch, dass ein Recherchevorgang keine Blackbox sein darf. Beispielsweise sollte es für die Nutzenden offensichtlich sein, wenn automatische Sucherweiterungen greifen (z. B. Stemming, mehrsprachige Suche, Einbezug untergeordneter Begriffe oder Mappings auf andere Wissensorganisationssysteme). Ebenso sollte nachvollziehbar sein, warum ein Dokument überhaupt in der Ergebnismenge erscheint.“

Ob die gefundenen Medien für die Nutzer:innen tatsächlich relevant sind, ist natürlich immer eine Einzelfallentscheidung. Die Relevanz eines Treffers aus bibliothekarischer Sicht ist streng genommen die Übereinstimmung des Queries mit den im Bibliothekssystem vorhandenen Metadaten („topical relevance, subject relevance“).⁷⁷ Die Relevanz eines Treffers aus der Sicht der recherchierenden Person besteht womöglich aus ganz anderen Gesichtspunkten. Relevanzbeurteilungen sind „das Produkt eines menschlichen, kognitiven Beurteilungsprozesses“⁷⁸. Diese persönliche Sicht („subjective relevance“⁷⁹) kann sich auf verschiedene Arten äußern: Entweder das Ergebnis genügt aus qualitativen Gesichtspunkten nicht oder es ist (gerade im Belletristikbereich auftretend) einfach nicht interessant genug. Eine Mischung beider Fälle liegt dann vor, wenn das Suchergebnis zwar aus formellen Kriterien, aber nicht aus inhaltlichen Kriterien relevant ist.⁸⁰

2.7 Fazit

Zusammengefasst bestehen also folgende zentrale Probleme für Nutzer:innen bei der Recherche mit den Web-Katalogen von öffentlichen Bibliotheken:

1. Die Recherche in Bibliothekssystemen ist selten intuitiv, und zudem alles andere als fehlertolerant.
2. Nutzer:innen sind sich der technischen Unterschiede zwischen Web-Suchmaschinen und Bibliothekskatalogen nicht immer bewusst.

⁷⁵ vgl. KEßLER u. a. 2019, S. 13.

⁷⁶ WIESENMÜLLER 2021, S. 287.

⁷⁷ BEHNERT 2022, S. 25 und vgl. S. 44.

⁷⁸ ebd., S. 7.

⁷⁹ ebd., S. 25.

⁸⁰ im Beispiel: Damit ist nicht nur das Spannungsfeld „Löwe/Tier“ zu „Löwe/Sternzeichen“ gemeint, sondern auch „Löwe/Sachbuch“ zu „Löwe/Kinderbuch“ oder sogar zu „Loewe/Verlag“.

3. Nutzer:innen sind es aufgrund der Web-Suchmaschinen nicht gewohnt, präzise mit bibliographischen Angaben zu suchen, da bei diesen Suchmaschinen keine Notwendigkeit zur Präzision besteht.
4. Nutzer:innen können aufgrund von (3.) häufig nicht einschätzen, wie eine Treffermenge mit hoher Precision und hohem Recall aussieht und sind deswegen häufig auch mit suboptimalen Ergebnissen zufrieden.⁸¹
5. Auf dem Markt existieren verschiedene Bibliothekssysteme, deren Suchmöglichkeiten sich zum Teil stark unterscheiden, hinsichtlich der Suchoptionen, aber auch der Fehlerkorrektur und Hilfestellungen.⁸²
6. Die Simplifizierung der Recherche mit Web-Suchmaschinen hat dazu geführt, dass diese bei der Literaturrecherche häufig anstatt des Bibliothekskataloges erste Anlaufstelle für Nutzer:innen sind.⁸³
7. Viele Nutzer:innen lehnen die für die Nutzung traditioneller OPACs notwendige Sorgfältigkeit ab und präferieren die Recherche mithilfe intuitiver Funktionen, die am ehesten noch in Discovery-Systemen zu finden sind.⁸⁴

⁸¹ vgl. BEHNERT 2022, S. 2.

⁸² vgl. auch Kapitel 1.

⁸³ vgl. MATTMANN & REGENASS 2021, S. 309 (Formulierung nach Lorcan Dempsey).

⁸⁴ vgl. KEßLER u. a. 2019, S. 16.

3 Forschungsstand

Die Forschung zur Nutzung von Bibliothekskatalogen ist in stetigem Wandel, da sich die Kataloge in den letzten zwanzig Jahren häufig verändert haben.⁸⁵ Eine entscheidende Rolle spielen die Discovery-Systeme. Die den Bibliothekssystemen angeschlossenen OPACs waren über einen langen Zeitraum technisch und optisch veraltet⁸⁶, was sich erst in den letzten Jahren verändert hat. Laut der SteFi-Studie aus dem Jahr 2001 wurde der OPAC nur von 16,2% der befragten Studierenden regelmäßig genutzt.⁸⁷ Das hat sich über die Jahre gewandelt; der OPAC ist gerade für Studierende zentrales Werkzeug zur Literaturrecherche geworden. Auch in öffentlichen Bibliotheken dürfte sich der Stellenwert des OPACs ähnlich erhöht haben. Eine Untersuchung von Fühles-Ubach, Brenner & Lorenz (2014) hat beispielsweise ergeben, dass 70% der Teilnehmenden den Katalog regelmäßig nutzen.⁸⁸ Inzwischen dürfte auch diese Zahl zu gering sein.

Die Nutzungsforschung in wissenschaftlichen Bibliotheken orientiert sich häufig am Rechercheerfolg. Bereits bestehende Erfahrung mit Bibliothekskatalogen oder Recherche-schulungen haben nach Clark und Yeager (2018) keinen zwangsläufigen Einfluss auf den Rechercheerfolg, ganz im Gegensatz zum Medientyp und der Fachbezogenheit/Spezifität des gesuchten Objekts. Problematisch sei zudem, dass die Recherchierenden häufig daran scheitern, ihre nicht erfolgreichen Suchabfragen effektiv anzupassen und zu verändern.⁸⁹ Schultheiß et al. verweisen dazu auf eine Studie von Wu und Bi (2017), die nahelegt, dass Nutzer:innen eher dazu neigen, ihre Suchanfragen häufiger und umfangreicher anzupassen, wenn sie sich an einem Desktop-Computer befinden, als wenn sie ein Mobilgerät nutzen.⁹⁰

Eine Studie von Dougan (2015), die sich mit Musikalien befasste, ergab, dass viele Studierende ihre Recherche nicht im Bibliothekskatalog, sondern auf externen Plattformen wie Wikipedia, Google oder YouTube begannen; besonders dann, wenn es sich um eine explorative Suche, also themenorientiert ohne ein konkretes Zielmedium handelt. Die auf diesen Seiten erhaltenen Informationen wurden dann mit Stichwortsuchen im Katalog umgesetzt.⁹¹ Dougan führt dies auf die Hilfestellungen der Bibliothekare zurück, die

⁸⁵ vgl. PFEFFER & WIESENMÜLLER 2016, S. 105.

⁸⁶ vgl. CHRISTENSEN & FINCK 2021, S. 499.

⁸⁷ vgl. LEWANDOWSKI 2006, S. 4. Befragung von Studierenden und Lehrenden von Hochschulen.

⁸⁸ vgl. FÜHLES-UBACH u. a. 2014, S. 59.

⁸⁹ vgl. zu diesem Abschnitt CLARK & YEAGER 2018, S. 105. Untersucht wurde die Recherche nach Musikalien.

⁹⁰ vgl. SCHULTHEIß, LINHART, BEHNERT, RULIK & LEWANDOWSKI 2020, S. 3.

⁹¹ vgl. DOUGAN 2015, S. 64.

einfache Suchqueries empfehlen, damit seltener null Treffer gefunden werden.⁹² Aus der Studie ergab sich im Besonderen ein Verhaltensmuster, nach dem die Teilnehmenden Google als erste Anlaufstelle („reference tool“) nutzten, wenn sie kaum oder kein Vorwissen zum Rechercheziel hatten.⁹³

3.1 Recherchestrategien

Schultheiß et al. (2020) stellten nach mehreren Untersuchungen der wissenschaftlichen Rechercheportale *EconBiz* und *beluga* fest, dass zwischen 38% und 57% aller Suchanfragen known-item searches, also Recherchen mit einem konkreten Zielmedium sind.⁹⁴ Fraglich ist, ob diese Zahl in öffentlichen Bibliotheken nicht viel höher ist. Nicht erfolgreiche Suchanfragen sind laut ihnen zumeist auf das Fehlen des Mediums im System/Bestand⁹⁵ oder auf eine nicht erfolgte Indexierung des Titels⁹⁶ zurückzuführen. Zudem waren 20% der null-Treffer-Recherchen der Studien das Resultat von fehlerhaften und unvollständigen Metadaten.⁹⁷ Auch Behnert und Lewandowski begründen einen nicht zu unterschätzenden Anteil der null-Treffer-Suchen mit Fehlern in der Erfassung und Erschließung – neben den Rechtschreibfehlern bei der Suche.⁹⁸

Der OPAC nimmt laut Villén-Rueda, Senso und de Moya-Anegón (2007) – im Besonderen bei wissenschaftlicher Recherche – häufig die Rolle eines zweckgebundenen Mittels ein: Nutzer:innen wollen nach einer Analyse der Logfiles der Universitätsbibliothek Granada hauptsächlich den Standort der Medien innerhalb der Bibliothek herausfinden. Trotz allem sei der Wert des Katalogs als wertvolle Ressource zur Literaturrecherche bestätigt, insbesondere durch die Integration von E-Medien. Die drei häufigsten Suchfelder waren im vorliegenden Datenpool: Titel (49%), Autor:in (37%) und Sachgruppe (14%).⁹⁹ Diese Tendenz bestätigt sich auch in einer von Rout und Panigrahi (2018) durchgeführten Untersuchung der Nutzungsschemata in den Bibliotheken Odishas. Die dort häufigsten Recherchestrategien seien die Suchen nach dem Titel des Mediums (31,6%) und den Autor:innen (18,8%).¹⁰⁰ Ein OPAC kann nur dann erfolgreich sein, wenn er nutzungsfreundlich ist und explizit simplistische Suchstrategien erlaube.¹⁰¹ Auch

⁹² vgl. DOUGAN 2015, S. 62.

⁹³ ebd., S. 66.

⁹⁴ vgl. SCHULTHEIß u. a. 2020, S. 1.

⁹⁵ vgl. ebd., S. 1.

⁹⁶ vgl. ebd., S. 13.

⁹⁷ vgl. ebd., S. 14.

⁹⁸ vgl. BEHNERT & LEWANDOWSKI 2017, S. 128.

⁹⁹ vgl. zu diesem Abschnitt VILLÉN-RUEDA, SENSO & DE MOYA-ANEGÓN 2007, S. 336.

¹⁰⁰ vgl. ROUT & PANIGRAHI 2018, S. 33.

¹⁰¹ vgl. ebd., S. 34.

Fühles-Ubach, Brenner und Lorenz (2014) stellten fest, dass die am häufigsten auftretenden Sucheinstiege die Recherche nach Titel oder Autor:in waren.¹⁰² Bei den Studien von Schultheiß et al. bestanden die Suchanfragen hauptsächlich aus dem Titel bzw. Teilen des Titels des Werks; seltener wurden auch die Namen der Autor:innen in Kombination mit dem Titel genutzt.¹⁰³ Grundsätzlich seien die Recherchesessions eher kurz, zudem bestünden auch die Anfragen der Nutzer:innen aus eher kürzeren Anfragen mit zwei bis drei Worten.¹⁰⁴ Ein solches Vorgehen dürfte tendenziell eher größere als kleinere Treffermengen zur Folge haben.

Dass sich die Rechercheweisen bei Studierenden schon länger an Suchmaschinen orientieren, stellten Asher, Duke und Wilson (2013) fest. Die meisten Suchmöglichkeiten in Katalogen würden wie in Google umgesetzt: 81,5% (679/829) der Stichprobe nutzte nur einfache Suchbefehle, indem sie ausschließlich Stichwörter aneinanderreichten.¹⁰⁵ Zudem verweist auch Behnert auf diverse Studien (C. Barry & Lardner, 2011; Jansen & Spink, 2006; Nicholas et al., 2008; Pan et al., 2007; Schultheiß et al., 2018), unter anderem auch auf die oben genannte Studie von Asher, Duke und Wilson, die Nutzer:innen ein hohes Grundvertrauen in die Rankingalgorithmen nachsagen, was dazu führt, dass sie inzwischen nur noch die erste Seite der Suchergebnisse, und dort wiederum nur die ersten drei Treffer in Betracht ziehen.¹⁰⁶ Dies bezieht sich natürlich vor allem auf explorative Suchanfragen, bei known-item searches ist davon auszugehen, dass auch weitere Suchergebnisse in Betracht gezogen werden.

Wu verweist auf Studien, die nahelegen, dass OPACs zwar nicht unbenutzt, aber weit davon entfernt seien, den bevorzugten Weg des Sucheinstiegs darzustellen – insbesondere im wissenschaftlichen Bereich.¹⁰⁷ Auch in Suchmaschinen würden katalogähnliche Recherchen nach bestimmten Medien durchgeführt; trotzdem hätte dort ein nicht zu unterschätzender Teil der Suchanfragen direkt eine bestimmte Information zum Ziel. Parallel zu den Erfolgen der Suchmaschinen kämpfen die Bibliotheken um ihre Nutzer:innen, während für diese die Nutzung der Suchmaschinen eine Selbstverständlichkeit darstelle.¹⁰⁸

Nach einer Logfile-Untersuchung stellt Krebs (2012) fest, dass die Rechercheziele von Nutzer:innen in Bibliotheken häufig sehr spezifisch sind und bereits vor Beginn der

¹⁰² vgl. FÜHLES-UBACH u. a. 2014, S. 60.

¹⁰³ vgl. SCHULTHEIß u. a. 2020, S. 1.

¹⁰⁴ vgl. ebd., S. 13.

¹⁰⁵ vgl. ASHER, DUKE & WILSON 2013, S. 464–488.

¹⁰⁶ vgl. BEHNERT 2022, S. 1.

¹⁰⁷ vgl. WU 2016, S. 53.

¹⁰⁸ vgl. ebd., S. 54.

Recherche feststehen. Dennoch sei der OPAC für viele eher ein Hindernis als eine Hilfestellung, im Besonderen dann, wenn die Nutzer:innen mit den Rechercheergebnissen unzufrieden sind. Rechercheunterstützungen seitens der Bibliothek, seien es Anleitungen oder Schulungen, werden von den Nutzer:innen wohl eher ignoriert und sind daher nicht zielführend.¹⁰⁹ Häufig auftretende Ursachen für Probleme bei der Recherche seien die Verwendung falscher Suchfelder, die Verwendung zu vieler Wörter in der Suche, Verwechslungen bei Präpositionen oder unzureichende Angaben bei den Autor:innen.¹¹⁰ Oftmals finden sich auch Satzzeichen, die von den Systemen als Parameter interpretiert werden und für die Recherche nicht notwendige Informationen wie Seitenzahlen oder Ausgabebezeichnungen in den Suchanfragen, die zu null Treffern führen.¹¹¹ Diese seien vermutlich aus Zitationsangaben übernommen.¹¹² Auch Schultheiß et al. (2020) stellten bei den Suchanfragen eine hohe Anzahl von Rechtschreib- und Tippfehlern fest und schließen deshalb darauf, dass die Rechtschreibkorrektur in Bibliothekskatalogen einen hohen Stellenwert genießen sollte.¹¹³ Laut Behnert und Lewandowski (2017) können 30% der null-Treffer-Suchen durch automatische Rechtschreibkorrektur vermieden werden.¹¹⁴ Allerdings seien Logfile-Analysen nur bedingt dazu geeignet, ein breites Bild der Nutzer:innen zu vermitteln, da sie die Hintergründe einer Suche, die Motivationen der Nutzer:innen und andere individuelle Aspekte nicht erfassen können.¹¹⁵

3.2 Browsing

Grundsätzlich sei die Nutzung der Browsing-Funktionen innerhalb des Katalogs laut der Studie von Fühles-Ubach, Brenner und Lorenz (2014) eher gering bis nicht vorhanden; dieses Phänomen trat in allen untersuchten Bibliotheken gleichermaßen auf.¹¹⁶ Das „Stöbern“ tritt also verstärkt bei der Recherche am Regal ohne Katalog auf. Empfehlungen und Rezensionen würden ebenso kaum wahrgenommen oder genutzt: Etwa ein Drittel nutzte die Titelempfehlungen von *LibraryThing*, über einem Drittel war sie jedoch gar nicht bekannt; zumindest 58% waren der Option im Katalog begegnet.¹¹⁷ 36% der Befragten orientierten sich an den veröffentlichten Rezensionen, wengleich nur vier

¹⁰⁹ vgl. zu diesem Abschnitt KREBS 2012, S. 101.

¹¹⁰ vgl. ebd., S. 98.

¹¹¹ vgl. BEHNERT & LEWANDOWSKI 2017, S. 132.

¹¹² vgl. ebd.

¹¹³ vgl. SCHULTHEIß u. a. 2020, S. 14.

¹¹⁴ vgl. BEHNERT & LEWANDOWSKI 2017, S. 128.

¹¹⁵ vgl. SCHULTHEIß u. a. 2020, S. 13.

¹¹⁶ vgl. FÜHLES-UBACH u. a. 2014, S. 61.

¹¹⁷ vgl. ebd., S. 62.

Prozent selbst Rezensionen verfassten.¹¹⁸ Wells (2016) stellt dazu fest, dass solche Nutzerinteraktionen („social media interaction“) bisher kaum von Nutzer:innen unterstützt werden.¹¹⁹ Eine organische Nutzung ist das nicht: Damit die Rezensionen einen tatsächlichen Mehrwert bieten, müssen sie redaktionell unterstützt sein.

Dem Browsing im Bibliotheksbestand sei kein eindeutiges Nutzungsschema zuzuweisen, viel eher unterscheiden sich die Herangehensweisen von Person zu Person, schließen McKay et al. (2019) nach der Untersuchung einer öffentlichen und einer wissenschaftlichen Bibliothek in Melbourne.¹²⁰ Sie beschreiben sechs häufig auftretende Browsing-Muster wie folgt¹²¹:

1. „Grab-and-go“: Die Recherche der Medien erfolgt am Katalog, um den Standort innerhalb der Bibliothek zu erfahren. Das Ziel ist extrem spezifisch.
2. „Satisficing“: Suboptimale Rechercheergebnisse werden akzeptiert, wenn das gewünschte Medium nicht verfügbar ist.
3. „Opportunism“: Der OPAC wird nicht konsultiert, die Recherche beginnt direkt am Regal.
4. „Seeding by search“: Der Katalog wird verwendet, um die Position der Sachgruppe zu bestimmen. Die eigentliche Recherche erfolgt am Regal.
5. „Seeded by location“: Es werden ausschließlich bereits bekannte Positionen von physischen Medien konsultiert.
6. „Wandering“: Eher selten; die gesamte Bibliothek wird konzeptlos durchsucht.

Überspitzt lassen sich die Nutzungsschemata also in zwei grundsätzliche Extreme unterscheiden: Diejenigen, die den Katalog als erste Anlaufstelle nutzen, wohlwissend, dass ihre Suche nicht unbedingt mit optimalen Ergebnissen endet; andererseits diejenigen, die die Benutzung des Katalogs um jeden Preis vermeiden wollen und daher stets den Lokalbestand konsultieren. Dementsprechend ist davon auszugehen, dass Personen, die eher letzterem Nutzungsschema zuzuordnen sind, auch keine E-Medien nutzen (wollen).

3.3 Ältere Personengruppen

Bei älteren Personen steigt nach Sit (1998) die Wahrscheinlichkeit von Problemen bei der Recherche im Bibliothekskatalog. Die Teilnehmenden der Studie waren mindestens

¹¹⁸ vgl. ebd., S. 65.

¹¹⁹ WELLS 2016, S. 103.

¹²⁰ vgl. MCKAY, CHANG, SMITH & BUCHANAN 2019, S. 1383. Eingesetzte Methodik: Observationsstudie und Interviews.

¹²¹ ebd., S. 1388-1390.

50 Jahre alt.¹²² Die Recherchen, die mit der „einfachen Suche“ anstatt der „erweiterten Suche“ durchgeführt wurden, waren durchweg erfolgreicher.¹²³ Daraus lässt sich schließen, dass die Kombination mehrerer Suchbefehle eine Herausforderung darstellte. Ohnehin treten auch bei Jüngeren regelmäßig Probleme auf, insbesondere bei der Verbalisierung der Suchergebnisse (Fachbegriffe und Synonyme). Auch die Angabe von zu vielen Suchparametern sei bei diesen ein häufiger Grund für unzureichende Treffermengen.¹²⁴ Grundsätzlich liege das Problem aber „at the conceptual layer of knowledge“¹²⁵, also an der Herangehensweise der Partizipierenden. Die eigentliche, technische Durchführung der Suchen sei hingegen unproblematisch.

3.4 Darstellung der Online-Kataloge

Noch 2010 stellten Yang und Wagner fest, dass die meisten Kataloge der Bibliotheken ihrer Stichprobe standardmäßig nur eine detaillierte Suche und eben keine einfache Stichwortsuche als Einstieg anbieten. Sie begründen dies mit der Vermutung, Kataloge seien eher nach Bibliothekar:innen als nach Nutzer:innen ausgerichtet: Erstere präferierten die Expertensuche, weil die „Schnellsuche“ schlechtere Ergebnisse mit weniger Präzision erziele.¹²⁶ Dies impliziert allerdings, dass nicht die erweiterte Suche besonders gut, sondern die einfache Suche eher besonders schlecht funktioniert.

Voß und Hamrin (2022) schätzen den direkten Einfluss der Darstellung im Online-Katalog auf die Ausleihzahlen als schwer messbar ein.¹²⁷ Sie verweisen jedoch auf eine Studie von Hicks, White und Behary (2021), die eine Korrelation bei E-Medien impliziert.¹²⁸ Die Einschätzung der Darstellung des Katalogs seitens der Nutzer:innen – egal ob positiv oder negativ – entsteht bereits in den ersten 50 Millisekunden.¹²⁹ Der Ersteindruck ist also besonders wichtig für die Akzeptanz der Darstellung. Eine Erweiterung solcher Untersuchungen auf öffentliche Bibliotheken sei sinnvoll.¹³⁰ Auch Kuhar und Merčun (2022) halten es für schwierig, die subjektiven Einschätzungen der Katalognutzer:innen zu messen.¹³¹ Nutzungsforschung bestehe fast ausschließlich aus Meinungsforschung mit

¹²² vgl. SIT 1998, S. 119.

¹²³ vgl. ebd., S. 125.

¹²⁴ vgl. ebd., S. 117.

¹²⁵ ebd., S. 129.

¹²⁶ YANG & WAGNER 2010, S. 694.

¹²⁷ vgl. VOß & HAMRIN 2022, S. 21.

¹²⁸ vgl. HICKS, WHITE & BEHARY 2021, S. 1–17.

¹²⁹ vgl. Lindgaard & Dudek (2002). Zitiert nach KUHAR & MERČUN 2022, S. 2.

¹³⁰ vgl. VOß & HAMRIN 2022, S. 23.

¹³¹ vgl. KUHAR & MERČUN 2022, S. 1.

Interviews und Nutzungsbeobachtungen.¹³² Kuhar und Merčun untersuchten daher die Darstellungen von OPACs mithilfe von Eye-Tracking, mit folgendem Ergebnis: Nutzer:innen schauen auf die Suchleiste, die Hauptüberschrift der Seite und markante Buttons (im Beispiel der Studie waren diese rot eingefärbt) und Symbole.¹³³ Längere Texte werden gar nicht betrachtet, was impliziert, dass diese weitestgehend nicht wahrgenommen oder gelesen werden. Der jeweilige Inhalt der Texte spielte dafür keine Rolle. Die Methode Eye-Tracking sei aber langfristig eher dazu geeignet, spezifische Probleme eines Katalogs zu identifizieren; für eine breite Nutzungsforschung sei dies zu aufwendig.¹³⁴

Chow, Bridges und Commander verweisen auf Usability-Studien, die die Wichtigkeit von Barrierefreiheit und Zugänglichkeit der Kataloge feststellen: Es sei unwahrscheinlich, dass Personen erneut bereit seien, den Katalog zu benutzen, wenn sie ihn für den von ihnen gewünschten Zweck rein technisch nicht nutzen können oder einfach nicht in der Lage sind, ihn zu bedienen.¹³⁵ Poll (2007) stellte dazu folgende Rahmenpunkte auf, nach denen sich ein Katalog zu richten hat: Adäquate Sprache, klare Struktur, Zugang für verschiedene Nutzergruppen, Aktualität und kurze und konkrete Informationen.¹³⁶

Dies scheint das Hauptproblem der Oberflächen von Bibliothekskatalogen zu sein. Fühles-Ubach, Brenner und Lorenz (2014) empfanden es als besonders auffällig, dass die Freitext-Kommentarfunktion der Studie hauptsächlich dafür genutzt wurde, die Darstellungsformen der Kataloge zu kritisieren: Die von den Nutzer:innen benannten Problem- punkte waren auf einem hohen Konkretisierungsniveau.¹³⁷

Zur Darstellung der Kataloge gehört auch das Vorhandensein eines responsiven Designs, welches die mobile Nutzung möglich macht. In einer Studie des Landesbibliothekszen- trums Rheinland-Pfalz (2012) stellte sich heraus, dass das Smartphone für folgende Szenarien überwiegend genutzt wird: „zur Ausnutzung von Zeit unterwegs, bei zielgerichtetem Informationsbedarf oder alternativ zum stationären PC aus Gründen der Bequemlichkeit.“¹³⁸ Allerdings bestünde auch ein großes Interesse an organisatorischen Informationen wie Öffnungszeiten oder Kontaktpersonen¹³⁹, die üblicherweise über die Website und nicht über den Katalog verfügbar sind. Lehnard-Bruch schließt daraus, dass die Akzeptanz der mobilen Nutzung stark davon abhängt, wie schnell sie zu einem

¹³² vgl. KUHAR & MERČUN 2022, S. 2.

¹³³ vgl. ebd.; insb. s. Heatmap, S. 8.

¹³⁴ vgl. ebd., S. 10.

¹³⁵ vgl. CHOW, BRIDGES & COMMANDER 2014, S. 255.

¹³⁶ vgl. POLL 2007, S. 9.

¹³⁷ vgl. FÜHLES-UBACH u. a. 2014, S. 71.

¹³⁸ LEHNARD-BRUCH 2012, S. 71.

¹³⁹ vgl. ebd.

gewünschten Resultat führe; das Mobilgerät sei zwar schneller zur Hand, allerdings aufgrund seiner eingeschränkten Eingabemethoden und den eher kleinen Displays zur tatsächlichen Recherche umständlicher.¹⁴⁰

3.5 Fazit

Aus den hier angeführten Studien lassen sich folgende zentrale Erkenntnisse ableiten, welche bedeutend für diese Arbeit sind:

1. Den Nutzer:innen sind fast ausschließlich die Kernfunktionen des Katalogs wichtig (Wells: „overwhelmingly focussed on“).¹⁴¹ Alles andere spielt für sie eine untergeordnete Rolle.
2. Nutzer:innen recherchieren häufig thematisch, nach Titel oder Autor:in.
3. Nutzer:innen scheitern häufig an den Funktionen der Kataloge aufgrund ihrer Herangehensweisen.
4. Informationstexte und Hinweise werden kaum bis gar nicht beachtet.
5. Die Darstellung der Kataloge sollte inhaltlich und optisch verdichtet werden.
6. „Kataloge fungieren in öffentlichen Bibliotheken also in erster Linie als reines ‚Nachschlaginstrument‘. Eine Suche nach Inhalten oder ein „Stöbern“ findet auf dieser Ebene nicht statt.“¹⁴²

Offensichtlich liegt in der Forschungsliteratur ein Fokus auf die Recheresituationen in wissenschaftlichen Bibliotheken. Untersuchungen, die sich dem Katalog in öffentlichen Bibliotheken widmen, sind zumindest seltener anzutreffen. Viele der Studien sind in relativ großen Dimensionen angelegt und sind daher auch institutionell organisiert. Ein Vergleich zwischen mehreren Bibliotheken findet seltener statt. Außerdem können sich die Recherchemuster in deutschen Bibliotheken im internationalen Vergleich unterscheiden.

Die meisten Untersuchungen sind klassische Nutzungsforschung. Befragt werden häufig die Nutzer:innen selbst. Am ehesten davon abweichend ist die Studie von McKay et al., welches das Verhalten der Nutzer:innen durch Beobachtung analysiert. Rechercheexpert:innen, welche in den Bibliotheken selbst arbeiten, kommen – mit individuellen und persönlichen Bewertungen und Erfahrungswerten kaum zu Wort.

Diese Lücke möchte die hier vorgelegte Untersuchung mithilfe von Experteninterviews schließen.

¹⁴⁰ LEHNARD-BRUCH 2012, S. 72.

¹⁴¹ WELLS 2016, S. 103; find, identify, select, obtain (FRBR).

¹⁴² FÜHLES-UBACH u. a. 2014, S. 82.

4 Methodik und Durchführung

Im Zentrum der Arbeit stehen daher die individuellen Erfahrungen, Meinungen und Einschätzungen des Personals von öffentlichen Bibliotheken. Dazu eignet sich eine Befragung, die die Eindrücke der Teilnehmenden einfangen kann. Methode der Wahl war das persönliche Gespräch, um eventuelle Rückfragen für den Interviewer einfacher zu gestalten und eine positive Gesprächsatmosphäre herzustellen, damit die Befragten frei und detailliert von ihren Erfahrungen berichten konnten. Eine schriftliche Beantwortung der Fragen wurde aus diesem Grund ausgeschlossen. Diese Arbeit beschäftigt sich daher mit qualitativer Forschung in Form von Experteninterviews. Zur Erhebung der Daten wurden diese Experteninterviews mit Angestellten von Bibliotheken aus dem Raum Baden-Württemberg durchgeführt. Die Bibliotheken sollen in ihrer Größe (Fläche als auch Medieneinheiten) ein übliches mittelstädtisches Spektrum abdecken, damit die Recherchemuster der Nutzer:innen vergleichbar sind. Wie bereits in Kapitel 1 dargestellt, unterscheiden sich die Recherchemuster bei Bibliotheken mit besonders großer oder besonders kleiner Grundfläche zum Teil essentiell. Während eine Suche am Regal bei kleinem Bestand womöglich effektiver ist als die Recherche im Katalog, ist die Suche am Regal bei Bibliotheken mit vielen hunderttausend Medieneinheiten selten direkt erfolgreich.

Die Experteninterviews wurden mithilfe eines Interviewleitfadens geführt. Dieser gibt den Interviews Struktur und Vergleichbarkeit.

4.1 Auswahl der Bibliotheken und Gesprächspartner:innen

Für diese Arbeit wurden Bibliotheken in Betracht gezogen, deren Anzahl an Medieneinheiten nicht unter 50.000 und nicht über 300.000 liegt. An der Befragung teilgenommen haben: die Stadtbücherei Tübingen, die Stadtbibliothek Rottenburg, die Stadtbibliothek Ludwigsburg, die Stadtbibliothek Villingen-Schwenningen und die Stadtbibliothek Konstanz. Auf die teilnehmenden Bibliotheken wird folgend in den Kapiteln 4.2.1 bis 4.2.5 noch näher eingegangen und deren Auswahl für die Studie begründet.

Ein Faktor bei der Auswahl an Bibliotheken, die zur Befragung geeignet sind, ist das jeweils genutzte Bibliothekssystem, um ein breiteres Spektrum an Katalogdarstellungen und Suchschemata abdecken zu können. Ursprünglich war vorgesehen, dass so viele Systeme wie möglich in der Befragung abgedeckt werden und daher ein Bibliothekssystem maximal in zwei verschiedenen teilnehmenden Bibliotheken genutzt werden sollte. Dies ließ sich aufgrund einer laufenden Systemumstellung in Rottenburg zu Beginn der Befragungsperiode leider nicht realisieren; damit verwenden aktuell auch Tübingen und Villingen-Schwenningen dieselbe Software.

Die Anzahl der befragten Bibliotheken sollte aus zeitlichen Aspekten und unter Berücksichtigung des Arbeitsaufwands bei drei bis fünf Einrichtungen liegen. Letztlich fiel die Entscheidung auf die Befragung von fünf Bibliotheken, um so einen höheren Grad an Vergleichbarkeit zu erreichen. Quantitative Signifikanz im Sinne induktiver Forschung kann zwar bei einer so verhältnismäßig kleinen Befragungsgruppe kaum erreicht werden, dennoch zeigten sich in der Auswertung einige Übereinstimmungen in den Antworten. So lassen sich trotzdem einige Tendenzen festhalten und in Vergleich mit bisheriger Forschung setzen. Letztlich liegt der Ursprung der Erkenntnisse dieser Studie in persönlichen Einschätzungen der Befragten, wodurch es nicht zwangsläufig entscheidend ist, wie allgemeingültig das gewonnene Wissen ist. Vielmehr möchte diese Arbeit ein Stimmungsbild aufnehmen, Tendenzen erkennen und Diskussionspunkte für Detailfragen aufbereiten.

Befragt wurden Beschäftigte, die in häufigem Kontakt mit Nutzer:innen stehen und möglichst häufig den Informationsdienst an der Auskunft oder Theke übernehmen, je nachdem, wie dieser in der jeweiligen Bibliothek geregelt ist. Die Anzahl an befragten Personen pro Bibliothek konnte durchaus über eins, sollte maximal aber bei drei liegen. Bei mehreren befragten Personen wurden die Interviews allerdings nicht getrennt, sondern gesammelt als Fokusgruppeninterview durchgeführt. Letztlich gab es zwei Einzelinterviews, zwei Fokusgruppen mit zwei Personen und eine Fokusgruppe mit drei Personen. Begründet ist dies mit der Annahme, dass sich die befragten Personen auch untereinander über ihre Erfahrungen austauschen und somit die Antworten ergiebiger sein konnten.

4.2 Überblick zu den beteiligten Bibliotheken und Systemen

Hier findet sich eine kurze Beschreibung der Bibliotheken, die an der Befragung beteiligt waren, inklusive einer Übersicht des verwendeten Bibliothekssystems und den Auswahlgründen für die Befragung. Die Daten stammen aus der deutschen Bibliotheksstatistik im Berichtsjahr 2021. Die DBS bietet leider nicht die Möglichkeit, zwischen OPAC- und Internetterminals zu trennen, wodurch nur die Gesamtzahl genannt werden kann. Trotzdem dürfte diese ein Indikator der Größenverhältnisse sein.

4.2.1 Stadtbücherei Tübingen (T)

Die Stadtbücherei Tübingen hat ca. 235.000 physische Medien auf insgesamt 2.624 m² im Bestand, welcher sich jedoch auf mehrere Zweigstellen aufteilt. Drei der Zweigstellen sind Schulbibliotheken, wodurch sich die relativ hohe Anzahl an Medien erklären lässt, da es im Bestand viele Doppel- oder Dreifachexemplare gibt. Ebenso verhältnismäßig hoch ist die Zahl der PC-Arbeitsplätze (62), da auch diese zum Teil auf die

Zweigstellen zurückzuführen sind. Ca. 62.000 E-Medien sind über die Mitgliedschaft im Verbund Neckar-Alb verfügbar. Die Stadtbibliothek Tübingen setzt seit 2018 auf das Bibliothekssystem *koha*, zuvor war *BIBLIOTHECAplus* von OCLC im Einsatz. Die Wahl auf die Stadtbücherei Tübingen fiel aus persönlichem Kontakt mit den Mitarbeiter:innen, zudem eignet sich die inzwischen vierjährige Erfahrung mit *koha* dazu, veränderte Nutzungsschemata aufgrund des Systemwechsels zu identifizieren. Die Stadtbücherei Tübingen kann zudem über den Umstieg auf die Indexierungs-Engine *elasticsearch* berichten.

4.2.2 Stadtbibliothek Rottenburg am Neckar (R)

Die Stadtbibliothek Rottenburg ist mit ca. 50.000 Medien auf 1.332 m² die kleinste der befragten Bibliotheken. Sie ist ebenso wie die Stadtbücherei Tübingen Mitglied im Onleihe-Verbund Neckar-Alb. Zwölf Computerplätze stehen den Nutzer:innen zur Verfügung. Die Stadtbibliothek Rottenburg ist verhältnismäßig jung und wurde 2017 mit einem Neubau ausgestattet. Ausgewählt wurde sie für diese Befragung, da sie bis September 2022 das Bibliothekssystem BVS in Verwendung hatte; der Umstieg zu *koha* begann wenige Tage vor Beginn der Befragung. Damit nutzen aktuell drei der befragten Bibliotheken *koha*, was über der eigentlichen Zielsetzung liegt. Dennoch fiel die Wahl auf die Stadtbibliothek Rottenburg, da diese über ihre Erfahrungen mit BVS und über den Umstieg und die damit verbundenen Erwartungen sprechen konnte.

4.2.3 Stadtbibliothek Ludwigsburg (L)

Die Stadtbibliothek Ludwigsburg ist (auf die Anzahl der Medien bezogen) die größte Bibliothek der Befragung: Ca. 239.000 Medien auf 2.704 m². Sie ist auf mehrere Zweigstellen und einen Bücherbus verteilt; insgesamt stehen 43 Computerplätze zur Recherche zur Verfügung. Knapp 94.000 E-Medien sind über die Stadtbibliothek zugänglich. Ludwigsburg ist das Pilotprojekt in Deutschland für das Content-Management-Systems (CMS) *ARENA* von Axiell; dadurch haben die Mitarbeiter:innen einen Einblick in die Entwicklung des Systems über die letzten Jahre und eignen sich daher gut für die Befragung.

4.2.4 Stadtbibliothek Villingen-Schwenningen (VS)

Die Stadtbibliothek Villingen-Schwenningen ist ein Sonderfall, da sie aus zwei etwa gleich großen Teilbibliotheken besteht: die Zweigstellen Villingen und Schwenningen. Auf die Anzahl an Quadratmetern bezogen ist sie die größte der Stichprobe (3.600 m²), was sich durch die beiden Häuser und damit funktionsgebunden auch die Dopplung an

Theken- und Auskunftsfläche bezieht. Die Lieferung von Medien zwischen den Zweigstellen ist für die Nutzer:innen kostenlos, weswegen verhältnismäßig wenig Doppel-exemplare vorhanden sind; daher ist auch die eher gering wirkende Gesamtmenge von ca. 101.000 Medien zu erklären. Auch die Anzahl der Computerplätze ist mit 19 eher gering. Über die Mitgliedschaft im Onleihe-Verbund *SCHWALBE* (Schwarzwald-Alb-Donau) stehen den Nutzer:innen ca. 59.000 Medien zur Verfügung. Die Stadtbibliothek Villingen-Schwenningen geriet in den Fokus der Untersuchung, da sie im März 2022 softwareseitig von *BIBLIOTHECAplus* auf *koha* umgestiegen ist. Dazu wurde ein Anforderungskatalog erstellt, welcher auch eine Nutzer:innen-Befragung bezüglich deren Wünsche beinhaltete. Diese ist Grundlage vieler Antworten innerhalb des Interviews.

4.2.5 Stadtbibliothek Konstanz (K)

Die Stadtbibliothek Konstanz bietet ca. 81.000 Medieneinheiten auf 1.422 m² Fläche an. Knapp 17.600 E-Medien stehen den Nutzer:innen über die Onleihe Hegau-Bodensee zur Verfügung. 24 Computerplätze im Haus bieten die Möglichkeit zur Recherche im Katalog. Die Stadtbibliothek Konstanz hat *WinBIAP* von Datronic (jetzt datronicsoft) in Verwendung, als einzige Bibliothek der Stichprobe. Zuvor nutzte sie *BIBDIA* von BiBer. Letztlich war dies der ausschlaggebende Punkt bei der Auswahl, in der Erwartung, dass sich vielleicht Unterschiede zwischen den Systemen zeigen.

Letztlich verwenden zwar drei der fünf Bibliotheken aktuell *koha* (T, VS, R), zwei dieser sind allerdings erst im Jahr 2022 umgestiegen. Zudem haben vier der fünf Bibliotheken (T, VS, R, K) einen Anbieterwechsel in den letzten fünf Jahren hinter sich. Die Stichprobe deckt also die Verwendung von *koha*, *BVS*, *WinBIAP*, *BIBLIOTHECAplus* und *BIBDIA* (mit den Web-OPACs *BIBDIA OPAC* und *ARENA*) als Bibliothekssystem ab.

4.3 Aufzeichnung und Transkription

Die Interviews wurden bis auf eines (K) in Präsenz durchgeführt. Dies geschah in allen Fällen nach dem jeweiligen Wunsch der Teilnehmenden. Für das digitale Interview mit der Stadtbibliothek Konstanz wurde die Videokonferenzsoftware *Zoom* verwendet. Die Interviews wurden ausschließlich als Tonaufnahme mit einem Audiorecorder beziehungsweise digital via der Software *OBS* aufgezeichnet. Anschließend wurden die Interviews nach dem Vorbild der Transkriptionsregeln von Kuckartz¹⁴³ verschriftlicht: Wörtliche Transkription mit Glättung in Interpunktion und Sprache, um die Lesbarkeit und Zitierbarkeit zu erleichtern. Die Interviews wurden abgesehen von der Nennung der

¹⁴³ vgl. KUCKARTZ, DRESING, RÄDIKER & STEFER 2008, S. 27.

Einrichtung anonymisiert und die Tondateien nach Beendigung der Transkription und Bearbeitungszeit gelöscht. Die Transkripte der Interviews finden sich vollständig im Anhang der Arbeit und werden in der Auswertung referenziert. Die Seitenzählung beginnt in jedem Transkript bei „1“.

Der den Interviews zugrundeliegende Fragebogen war für eine Gesprächszeit von ungefähr 45 Minuten in einem Einzelgespräch konzipiert. Die Interviews blieben im grundsätzlichen Zeitrahmen. Im Folgenden in Tabelle 1 eine kurze Aufschlüsselung der Interview-Eckdaten:

Tabelle 1: Übersicht zu den Interviews

Bibliothek	Anzahl der Personen	Interviewdauer	Transkriptionslänge
Tübingen	3	01:08:18	19 Seiten
Rottenburg	2	42:11	10 Seiten
Ludwigsburg	2	39:53	12 Seiten
Villingen-Schwenningen	1	01:07:42	13 Seiten
Konstanz	1	01:01:26	12 Seiten

4.4 Interviewleitfaden

Der Interviewleitfaden wurde anhand der Quellenlage, des Forschungsstandes und im Gespräch mit Bibliothekar:innen aus der Praxis entwickelt. Die Fragen waren für alle Bibliotheken gleich; er wurde den Gesprächspartner:innen auf Wunsch zur Verfügung gestellt. Der unveränderte Interviewleitfaden findet sich in Anhang A.

Den Rahmen des Interviewleitfadens bildet die Frage nach der selbstständigen Nutzung des Katalogs durch die Nutzer:innen. Das Wiederaufgreifen der Frage am Ende der Befragung zielt darauf ab, ob die Interviewpartner ihre anfängliche Einschätzung reflektieren oder sogar revidieren.

Da das Publikum öffentlicher Bibliotheken breit gemischt ist, widmet sich der zweite Abschnitt der Befragung der Demographie und den Gruppen von Nutzer:innen, die von den Befragten identifiziert werden – mit dem Ziel, zu beantworten, ob die unterschiedlichen Zielgruppen der Bibliotheken Variationen in den Antworten hervorrufen.

Der dritte Abschnitt des Leitfadens beschäftigt sich mit den tatsächlichen Recherchemöglichkeiten und den Recherchemustern der Nutzer:innen. Hier wurde versucht, ein Stimmungsbild über die im Katalog erfolgten Recherchen der Nutzer:innen zu gewinnen. Themen sind Suchfelder, known-item search versus explorative Suche, einfache versus erweiterte Suche und den Einfluss der Systematik. Gerade Letzteres wurde in der Literatur als implizite Priorisierung bestimmter Recherchemethoden seitens der Bibliotheken ausgemacht. Die Browsing-Funktionen wurden in bisherigen Studien eher als insignifikant für die tatsächliche Nutzung bewertet, dennoch bieten fast alle Bibliotheken solche „Stöber“-Funktionen an. Deshalb sind die Erfahrungen der Mitarbeiter:innen hier besonders interessant.

Die Plattform „Bibliothekskatalog“ ist in den letzten Jahren immer wichtiger geworden, weshalb sich der vierte Abschnitt dieser Thematik widmet. Hier wurden die Darstellungsformen der Kataloge zur Bewertung abgefragt. Weiter interessant ist der Themenkomplex „Suchekorrektur“, welcher eine hohe Bedeutung genießt.¹⁴⁴ Von besonderem Interesse waren auch die Erfahrungen und Erwartungen der Mitarbeiter:innen aus den Bibliotheken, die in der letzten Zeit einen Systemwechsel vollzogen haben, an ihren aktuellen Katalog, sowie an einen ‚Katalog der Zukunft‘.

Abschließend befasst sich der Fragebogen mit der Katalognutzung aus dem Fernzugriff. In Bezug auf die SARS-CoV-2-Pandemie seit Beginn des Jahres 2020 könnte der Fernzugriff eine höhere Bedeutung gewonnen haben, da Nutzer:innen zu Zeiten der Abholdienste in öffentlichen Bibliotheken regelmäßig zur Nutzung gezwungen waren. Letztlich könnte sich der Katalog in ein Instrument zur weitestgehend autonomen Nutzung von Bibliotheken entwickeln.

4.5 Auswertung

Zur Auswertung wurde ein Kategoriensystem entwickelt, welches sich an den Vorgaben der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring orientiert. Der Kodierleitfaden befindet sich zur Ansicht in Anhang B.

Die Kategorien sind zum Teil zusammenfassender und explikatorischer Natur.¹⁴⁵ Dies bedeutet hier eine Kombination von induktiver und deduktiver Kategorienbildung. Sieben der zwölf Kategorien sind ausschließlich deduktiv anhand des bereits dargelegten Forschungsstandes entwickelt. Zwei weitere sind eine Kombination aus deduktiver und induktiver Herleitung, was bedeutet, dass sich die Aufteilung dieser Kategorien während

¹⁴⁴ vgl. Kapitel 2.1, 2.3, 3.1.

¹⁴⁵ vgl. MAYRING & FENZL 2019, S. 637–638.

der Auswertung anhand der Interviews verändert haben. Die restlichen drei Kategorien sind erst bei der Auswertung als relevant identifiziert worden.

In Tabelle 2 findet sich eine Kurzübersicht zu den Kategorien. Die Spalte drei (Herleitung) spezifiziert die Kapitel dieser Arbeit, aus denen sich die Kategorien herleiten lassen. Geklammerte Ziffern benennen die Unterpunkte aus den jeweiligen Fazit-Kapiteln. Die Kategorien 4.1 und 4.2 sind Unterkategorien von 4 (Suchschemata).

Tabelle 2: Kurzübersicht der Kodierung

	Kategorie	Typ	Herleitung
1	Darstellung	Deduktiv	3.4, 2.4, 3.5(4,5)
2	Funktionen	Deduktiv	3.2, 2.7(7), 3.5(1)
3	Bibliothekssystem	Deduktiv	2, 2.6, 2.7(5)
4	Suchschemata	Deduktiv	2, 3.1, 2.5, 2.7(1)
4.1	<i>Suchmaschinen und Internet</i>	Deduktiv	2.2, 2.7(2,3,6)
4.2	<i>Fehler und Fallstricke</i>	Deduktiv	1, 2.3, 2, 2.7(4), 3.5(3)
5	Akzeptanz und Vermittlung	Kombination	i, 2
6	Demographie und Gruppen	Deduktiv	3, 3.3
7	Statistik und Information	Induktiv	i
8	Selbstverständnis	induktiv	i
9	Intention	Kombination	i, 3.5, 2
10	Erschließung	induktiv	i

Zusätzlich zu den Kategorien befindet sich in Anhang C auch die zur induktiven Kategorienbildung durchgeführten Schritte.

5 Ergebnisse

Dieses Kapitel widmet sich den Ergebnissen der Untersuchung. Im Folgenden werden die einzelnen Kategorien getrennt voneinander ausgewertet. Die Reihenfolge orientiert sich an der Herleitungsmethode (s. Tabelle 2). Die Zitation gibt die Bibliothek und die Person in Verbindung mit der Seitenzahl im Transkript des Interviews an („L2,1“ für „Stadtbibliothek Ludwigsburg, Gesprächsperson 2, Seite 1). Einzelinterviews erhalten keine Zählung der Gesprächsperson („VS,1“).

5.1 Darstellung

Bei der Kategorie „Darstellung“ wurde deutlich, dass der Einstieg nach Meinung der Befragten entscheidend ist. Bei allen untersuchten Bibliotheken ist der Sucheinstieg die einfache Suche. Die erweiterte Suche werde kaum benutzt, weil sie nicht direkt, sondern nur über Umwege verfügbar sei (L2,4; T3,5; T1,6; VS,3; K,4). Dadurch wüssten viele Nutzer:innen gar nicht, dass ihnen eine erweiterte Suche überhaupt zur Verfügung steht. Für die erweiterte Suche könnte dann eine Mehrnutzung erreicht werden, wenn sie als Standard eingestellt wäre (L2,4). K schlägt dazu vor, man müsse Nutzer:innen „ganz anders abholen“: Die Entscheidung zwischen einfacher und erweiterter Suche überfordere sie (K,7); es sollte das Ziel der Besucher:innen im Vordergrund stehen, und nicht der Weg (K,7; T3,1). Der Katalog müsse Nutzer:innen direkt ansprechen und abfragen, mit welchem Ziel der Katalog aufgesucht werde: known-item search, browsing, oder die Benutzungsfunktionen. T schlägt jedoch vor, die erweiterte Suche im Katalog ganz auszublenden und nur noch eine einfache Suche anzubieten; diese könnte dann mit ausgewählten Einschränkungen erweitert werden (T3,5).

Das Design der Kataloge wertet T als zu überladen. Es sei notwendig, dass der Katalog in der Darstellung verschlankt wird: „So simpel und basic wie möglich, geradlinig und ohne ‚Schnickschnack‘“ (T3,1). K führt die Unübersichtlichkeit der Kataloge auf die Tatsache zurück, dass diese viel Text beinhalten (K,3). Hilfstexte, integrierte Tutorials oder andere Hilfestellungen werden von Nutzer:innen ohnehin wohl kaum beachtet (K,6; L1,9; T3,18). K schätzt auch ein Überangebot an Facetten als verwirrend ein; werden bestimmte Facetten kaum benutzt, werden diese dort aus der Suche entfernt (K,5)¹⁴⁶. Weiterleitungen und externe Kataloganreicherungen sind laut T in den Katalogen ausreichend vorhanden, wenn nicht gar zu viel; 40 Prozent dieser Anreicherungen könnten ohne Attraktivitätsverlust eingespart werden (T3,14). Dies hätte eine Verschlinkung der Darstellung zum Vorteil. Auch VS merkt an, dass zu viele Anreicherungen zu

¹⁴⁶ in K beispielsweise Systematik und Erscheinungsort.

Unübersichtlichkeit führen und die Navigation im Katalog erschwere (VS,8). Übersichtlichkeit sei einer Publikumsbefragung zufolge das maßgebliche Qualitätsmerkmal eines Bibliothekskataloges für Nutzer:innen (VS,9).

Buchcovern und Thumbnails messen die Befragten hohe Relevanz zu (K,7; L1,8; T2,12; VS,8). Der Mensch sei besonders über Visuelles ansprechbar (K,8; L1,8; R1,7). Die Cover bieten laut T die Möglichkeit, einen besseren Eindruck des Mediums zu vermitteln und die Nutzer:innen zum Verbleib im Katalog zu bewegen und damit zu binden (T2,1; T3,12). Auch die Suche am Regal werde durch Cover erleichtert (VS,8; T2,12; T1,12). Der Katalog werde als unattraktiv empfunden, wenn Cover bei bestimmten Bestandsgruppen fehlen (K,8; L1,8; L2,8; VS,8).

Die relevantesten Informationen in Trefferliste und Volltitelansicht sind nach der Ansicht der Befragten Verfasser (K,8; L1,7; VS,7), Titel (K,8; L1,7; VS,7), Erscheinungsjahr (K,8; L2,8; VS,8), Verfügbarkeit und Standort (K,8; T2,11; T1,11; R1,9), Reihe (L1,7), Signatur (L1,7), Schlagwörter (L1,7) und Annotation (VS,7). Die wichtigste Information ist laut L und T allerdings mit Abstand die Verfügbarkeit und der Standort (L2,8; T2,11; T1,11). L hält sich die Option offen, bei Unübersichtlichkeit bestimmte Felder in der Trefferliste auszublenden, sollte es notwendig werden; dies sei mit ARENA problemlos möglich (L2,7). Auch T schlägt vor, bestimmte Elemente der Trefferliste standardmäßig auszublenden, um die Ansicht zu komprimieren und mehr Übersicht zu schaffen (T2,10). VS hält ein solches Vorgehen vor allem bei langen Annotationen für notwendig (VS,8). Zudem schätzt T die Volltitelansicht als geeignete Platzierung für den Einstieg in Browsing-Funktionen via Recommendern ein, da schon ein relevanter Treffer gefunden sei (T1,11). Damit würden sich klassische Recherche und Browsing angemessen kombinieren lassen. Die Akzeptanz und Nutzung von Funktionen sei dann besonders hoch, wenn diese „prominent platziert“ sowie „einfach und verständlich“ sind (T2,19). Eine missverständliche Benennung könnte zur Folge haben, dass Nutzer:innen sie nicht verwenden (T2,6; T1,6; T1,14).

Ein relevantes Thema ist auch die Barrierefreiheit in der Darstellung des Katalogs. Diese sei besonders für jene interessant, die beispielsweise an einer Lese-Rechtschreib-Schwäche leiden, da die Kataloge zumeist viel Text enthalten (K,3). K hat sich aktiv dazu entschieden, den OPAC nur in deutscher Sprache anzubieten, vor dem Hintergrund, dass sie keine fremdsprachigen Sachbücher und nur vereinzelt fremdsprachige Belletristik anbietet (K,3). Zur Barrierefreiheit gehört laut R ein responsives mobiles Design, da immer mehr Mobilgeräte zur Recherche im Katalog verwendet würden; eine App sei dazu eine angemessene Alternative (R1,9). L hat regelmäßig Rückmeldungen von zufriedenen App-Nutzer:innen (L1,2). In der Nutzungsbefragung war die Smartphone-Nutzung eines der meistgenannten Qualitätskriterien an einen modernen Katalog (VS,9).

T fasst dazu zusammen: „Man müsste das Wichtigste einfach deutlicher hervorheben. Andere Sachen optional machen, und ausblenden. Verschlanken, und nur bei Bedarf ausbauen“ (T2,15), weiter: „relativ nüchtern, relativ geradlinig, damit du nicht links und rechts herunterfallen kannst. Du musst dazu gezwungen werden, zu finden, was du suchst“ (T3,17).

5.2 Funktionen

Die Betrachtung der Kategorie „Funktionen“ zeigt eine Veränderung in der Nutzung des Katalogs. K empfindet, dass der Online-Katalog inzwischen „nicht nur ein Rechercheinstrument im Sinne des früheren Kataloges [ist], sondern er ist tatsächlich auch eine Art Infoplatform für die eigentliche Bibliothek“ (K,1). Dies habe eine „substantielle Auswirkung“ auf die Nutzung der Funktionen (K,1), da auch Informationen abseits der Recherche im Katalog platziert werden könnten.¹⁴⁷ Dadurch könnte die Bibliothekswebsite an Relevanz verlieren. Auch VS empfindet, dass der Katalog die Homepage der Bibliothek quasi „ersetzt“ habe (VS,9). Die Nutzung eines Zählpixels brachte auch in T „die Erkenntnis, oder vielmehr das Erstaunen, wie viele Leute auf den Katalog zugreifen, und wie wenig auf die Homepage“ (T1,18).

Suchergebniskorrektur aller Art¹⁴⁸ genießt nach den Befragten der Stichprobe eine hohe Relevanz (K,9; T2,13; R1,7; VS,6). Die Art und Weise der Implementierung wird allerdings kritisch gesehen. So lautet der häufig geäußerte Vorschlag, die Suchergebniskorrektur solle nicht direkt in die Trefferliste eingreifen, sondern erst nach Interaktion mit den Nutzer:innen aktiviert werden (K,9; L2,9; T3,13; T2,13; VS,6). Die Nutzer:innen könnten schließlich selbst entscheiden, ob sie die Recherche fortsetzen möchten oder nicht (K,9). Auswahlmöglichkeiten nach einer null-Treffer-Recherche böten die Möglichkeit für die Nutzer:innen, sich „zu verbessern“ (T2,13; VS,6). Bei einer automatischen Suchergebniskorrektur könnten sie sich missverstanden fühlen: „Das habe ich doch gar nicht gemeint!“ (K,9). Nutzer:innen sollten den Katalog jederzeit verstehen können: „Ich will Kontrolle über das, was mir angezeigt wird, anstatt dass mir irgendetwas angezeigt wird, und ich nicht nachvollziehen kann, warum“ (L2,9). Dies scheint nicht immer der Fall zu sein (R2,7). Eine unausgereifte Implementierung der „Meinten Sie?“-Funktion könne zu Verwirrung führen und damit die Ergebnisse verschlechtern (T3,13).

Es könnte auch der Fall sein, dass eine vom Katalog identifizierte Falschschreibung in Wahrheit gar keine ist (L2,9). T empfindet jedoch eine automatische Korrektur von

¹⁴⁷ beispielsweise Veranstaltungshinweise oder Öffnungszeiten.

¹⁴⁸ Tippfehlerkorrektur, automatische Vervollständigung mittels Vorschlägen etc.

Tippfehlern wie Buchstabendrehern als wichtig, damit die Titel direkt gefunden werden (T2,13). K hält eine automatische Rechtschreibkorrektur nur bei Namen von Autor:innen für sinnvoll, anderweitig nicht (K,9). L stellt fest, dass Nutzer:innen eine Autocomplete-Funktion, die Suchvorschläge anhand der ersten vier eingegebenen Buchstaben macht, kaum nutzen (L2,5). Da die Eingaben im Katalog häufig aus Wortfragmenten und keinen ganzen Wörtern bestehen, sollte der Katalog nach Meinung von T nur trunkieren, aber nicht in die Suche eingreifen (T3,13). T und R empfinden auch, dass Nutzer:innen mit der Suchergebniskorrektur mehr Feedback gegeben werden müsste (T3,9, R1,8).

Stöberfunktionen wie Medienlisten oder Empfehlungen werden nach Einschätzung der Befragten eher selten genutzt (L1,3; T3,11; T1,11). Eine Befragung von Nutzer:innen in VS bestätigte dieses Bild (VS,9). Es gäbe zwar vereinzelt Personen, die die Neuerscheinungslisten „abarbeiten“, aber Themenlisten zum bereits vorhandenen Bestand scheinen kaum Interesse zu wecken (L2,8; L1,8; R1,3). T kommt zu diesem Schluss, weil falsch hinterlegte Themenlisten, welche bei einem Aufruf keine Treffer anzeigten, noch nie von Nutzer:innen reklamiert wurden (T1,11). Ein besonderer Aufwand bei der Erstellung sollte daher nicht betrieben werden (L1,8). T möchte allerdings trotzdem nicht auf die Stöberfunktionen verzichten, da diese den Katalog „lebendiger“ machen würden (T2,14). Das Browsing innerhalb der Volltitelansicht werde nach Ansicht von T eher verwendet (T2,7).

Die Integration von digitalen Angeboten der Bibliothek sollte verbessert werden, weil nur Teile davon direkt in der Recherche abgefragt werden (K,11). Die Bestände des Musikstreamingangebots *Freegal* oder des Video-on-Demand-Portals *Filmfriend* sind dafür Beispiele. T empfindet die Recherche im Katalog als attraktiver für Nutzer:innen, wenn einige Datenbanken (wie Munzinger oder Brockhaus) integriert durchsucht werden, vermutet allerdings gleichzeitig, dass diese Eigenschaft des Katalogs kaum bekannt sei (T2,4).

Weiterleitungen auf andere Websites (Wikipedia oder auch externe Rezensionen) sei eine Funktion, die den Katalog zwar nicht verschlechtert, aber auch „keinen Aufwand wert“ ist (K,9). Datenbanken sowie die nicht im Katalog integrierten Angebote sollten jedoch weiterhin verlinkt sein (L1,9). K glaubt auch nicht, dass diese Funktionen bei den Nutzer:innen besonders populär sind; zudem seien sie auch nicht sinnvoll, da sie die Nutzer:innen dazu bewegen, den Katalog zu verlassen (K,9). Es müsse das Ziel sein, dass der Katalog an sich von Relevanz ist. Anreicherungen wie Bewertungen und Rezensionen innerhalb des Kataloges würden wohl allerdings kaum genutzt (L1,8). Die Abschaffung der Integration des Anreicherungssystems „librarything“¹⁴⁹ sorgte in L nicht für

¹⁴⁹ Funktionsumfang: Anreicherungen, Internetrezensionen, Recommendersystem.

eine Reaktion der Nutzer:innen; L schließt daraus, dass die Funktion kaum genutzt wurde (L2,10; L1,10). VS hat Bewertungsfunktionen und die Interaktion zwischen Nutzer:innen deaktiviert, da die Moderation „nicht im Verhältnis zum Mehrwert [steht], den es geboten hätte“ (VS,8). K schließt sich dieser Einschätzung an (K,9). Grundsätzlich empfindet VS die Weiterleitungen und Anreicherungen als wünschenswert (VS,8), gibt allerdings auch zu bedenken, dass alle Anreicherungen dieser Art einen nur schwer zu bewältigenden Moderations- und Rezensionsaufwand bedeuten, wenn sie aktuell gehalten werden sollen oder inhaltlich über eine automatische Verlinkung hinausgehen (VS,9).

Ein in den Katalog integrierter Lageplan könnte dabei helfen, Medien einfacher auffindbar zu machen (T2,11; VS,12). Von den befragten Bibliotheken bietet nur L einen Lageplan an. VS gibt mit Erstaunen an, dass bei einer Befragung der Nutzer:innen kein großer Wunsch nach der Integration eines Lageplans bestand, wenngleich VS dies trotzdem als sinnvoll erachtet. Größere Bibliotheken würden ungleich mehr von einem Lageplan profitieren als kleinere (T3,12). In jedem Fall müsste der Lageplan einfach und auf den ersten Blick zu verstehen sein (T3,12). Der in T ausliegende analoge Lageplan würde allerdings häufig genutzt (T2,12). R schlägt hier eine Integration in eine potenzielle Bibliotheksapp vor, ähnlich einem Navigationsgerät (R1,9).

Die Kontofunktionen (Verlängern, Vormerken etc.) im OPAC sind besonders wichtig, weil sie den Nutzer:innen Autonomie verschaffen, die notwendig sei, wenn der Katalog von Zuhause aus genutzt wird (K,10; L2,10; L1,10; T1,16; T2,16; T3,16). Diese Funktionen seien im kommerziellen Bereich schon seit Jahren erprobt, weshalb die Nutzer:innen diese häufig ohne Anleitung durch das Personal nutzen können (K,11). Außerdem bedeuten sie eine Entlastung für das Bibliothekspersonal (VS,11). Für eine Entwicklung zur 24-Stunden-Bibliothek seien von den Nutzer:innen selbstverwaltete Funktionen unerlässlich (T3,16). T verzeichnet eine erhöhte Aktivität an Änderungen bei den persönlichen Daten der Nutzer:innen, seitdem diese Änderungen online selbst beantragen können (T2,2). Dies deutet auf eine aktive Nutzung dieser Funktionen hin. Die gleiche Steigerung an Aktivität ist laut T bei der Meldfunktion für Probleme im Katalog aufgetreten, seitdem das online möglich ist (T2,2).

Die Übermittlung von Anschaffungsvorschlägen im Katalog hat K ausgeschaltet, da diese Funktion einen überproportionalen Anstieg an Anschaffungsvorschlägen erzeugte, die personell nicht mehr zu bewältigen war (K,10). Auch T berichtet von einer starken Nutzung dieser Funktion (T2,19).

Die Kataloge als Gesamtes seien grundsätzlich in der Lage, alle Funktionen zu bieten, die für die Nutzer:innen wichtig sind, jedoch unter einem Ausschlusskriterium: „Der

Katalog kann dir bei einem spezifischen Buch genau helfen. Er sagt dir, ob es das gibt, wo es steht und ob es verfügbar ist. Aber alles darum herum, das – ich nenne es mal ‚Semantische‘ – fehlt ihm“ (T2,17). Technisch sei fast alles möglich, aber VS resümiert: „Die Bedienbarkeit – da sehe ich durchaus noch einigen Spielraum, damit die Nutzung weniger kompliziert ist“ (VS,12).

5.3 Bibliothekssystem

Alle teilnehmenden Einrichtungen äußerten bibliothekssystemspezifische Eigenschaften und Probleme der Kataloge, auf die hier im Folgenden näher eingegangen wird.

K ist im März 2021 von BIBDIA (BiBer) auf WinBIAP (datronic) umgestiegen (K,3). Die Umstellung sei eine große Verbesserung („Dazwischen liegen natürlich Welten“, K,3). Für den Umstieg wäre auch koha in Betracht gezogen worden, welches einen positiven Eindruck hinterlassen hätte (K,6). Koha schätzten die Mitarbeiter:innen letztlich aber als zu überladen ein („[...] Koha, was uns eher erschlagen hat vor Möglichkeiten“, K,9-10). Der OPAC an sich sei aber keine große Entscheidungsgrundlage für den Wechsel pro WinBIAP gewesen; stattdessen habe man sich an den internen Modulen orientiert (K,9): „Bei der Entscheidung schaut man ja auch auf Referenzen der Anbieter, und wenn sich ein LMS weiterentwickelt hat, dann hofft man ja auch, dass der OPAC sich ebenso weiterentwickelt, mit neuen Elementen, neuen Funktionalitäten. Der Ist-Zustand eines OPACs ist nur insofern relevant, als dass der nicht der Super-GAU sein darf“ (K,10). Trotz allem sei der neue Katalog ein „Quantensprung“ im Vergleich zum Vorgängerkatalog (K,10).

K schätzt WinBIAP von datronic als eher unflexibel ein, was Veränderungen und Gestaltungsmöglichkeiten seitens der Bibliothek betrifft (K,1). Die Bezeichnungen der Facetten könnten beispielsweise nicht verändert werden (K,5). Zudem bereiten technische Probleme immer wieder Schwierigkeiten. Die Bereinigung der Register, welche den Nutzer:innen über den Katalog relativ prominent platziert werden, sei mühsam, weil nicht genutzte Begriffe nicht automatisch entfernt werden (K,1). Wird ein Medium gelöscht, welches als einziges ein bestimmtes Schlagwort im Datensatz hat, bleibt das Schlagwort im Register, obwohl es kein passendes Medium mehr dazu gibt (K,1). Schlagwörter, die Teil einer Schlagwortkette sind, können nur von datronic, nicht von den Mitarbeiter:innen der Bibliothek gelöscht werden. Ein weiteres Problem seien fehlende Verweise und Synonyme zwischen Schlagwörtern (K,7). Dadurch müssten die Nutzer:innen bei mehrmaliger Eingabe ohne Treffer davon ausgehen, dass sich das gesuchte Medium nicht im Bestand befindet, obwohl es vielleicht nur unter einem anderen Schlagwort erfasst ist (K,7). Veränderungen im genutzten Vokabular müssen daher von Hand durchgeführt werden

(K,7). WinBIAP unterstützt keine automatischen Korrekturmaßnahmen oder „Meinten Sie?“-Vorschläge bei der Recherche; dies wird von K allerdings für die Zukunft gewünscht (K,6). Man gehe davon aus, dass der OPAC diesbezüglich erweitert wird. Weitere Wünsche sind prominentere Verweise auf die Register sowie eine Spracheingabe zur Barrierefreiheit (K,10).

L empfindet ARENA als für die Nutzer:innen schwer vermittelbar (L1,1). Ein Systemupdate habe zwar die Recherche mit Singular- und Pluralformen verbessert, allerdings gab es nach der Einführung längere Zeit keine automatische Rechtstrunkierung (L1,6). Auch die Relevanzsortierung stelle die Nutzer:innen häufiger vor Probleme, da sich diese primär am Erscheinungsdatum des Mediums orientiere (L2,9).¹⁵⁰ Nutzer:innen können nur innerhalb der Recherche festlegen, welchen Medientyp sie priorisiert ranken wollen; L hat von Axiell keine Informationen erhalten, welche weiteren Parameter hinter der Relevanzsortierung stecken (L1,6).

Auch bei der Suchergebniskorrektur sei ARENA nicht immer nachvollziehbar: Einzelne Buchstabendreher sind besonders problematisch, manchmal finde der Katalog aber auch Treffer, die mit der eingegebenen Suchanfrage kaum etwas gemein haben (L1,6; L2,6). In der Vergangenheit habe auch die Groß- und Kleinschreibung häufiger Probleme bereitet: „Irgendwann war es mal so, dass, wenn man innerhalb eines Worts großgeschrieben hat, dann hat es die Wörter getrennt. Das war manchmal bei Städtenamen problematisch. ‚PotsDam‘ gibt dann null Treffer, weil das ‚D‘ großgeschrieben war“ (L2,7). Die Suchergebniskorrektur greift zudem automatisch (L1,9), wenngleich der Katalog die Nutzer:innen über den Einsatz der *fuzzysearch* informiert (L2,9). Buchcover und andere Bildelemente liefert Axiell nicht mit. In der Vergangenheit habe man Cover von Amazon bezogen, dies sei aufgrund von städtischen Richtlinien nicht mehr möglich (L1,8-9).

Der einzig substanzielle Kritikpunkt an ARENA sei die Darstellung von Verfügbarkeit und Standort der Medien, da die Trefferliste ein Medium als verfügbar anzeigt, auch wenn dies nur in einer Zweigstelle der Fall ist (L1,10). Im Zugriff über das Smartphone sei der Katalog eher unübersichtlich, allerdings bietet Axiell auch eine Bibliotheksapp an (L2,11). Intensiv genutzt werde diese allerdings nicht (L2,10).

R stellt fest, dass die Altersbeschränkung oder -empfehlung von Medien mit BVS über die Expertensuche recherchierbar und auch in der einfachen Suche mit einer Facette einschränkbar war (R2,5). Letzteres ist mit koha in der aktuellen Konfiguration des Kataloges in R nicht mehr möglich. R macht bei koha ein Problem bei der Sortierung von

¹⁵⁰ Beispiel: Avatar-Comics stehen in der Trefferliste stets vor dem Film „Avatar – Aufbruch nach Pandora“.

Reihen aus (R2,8). Es ist nicht möglich, die Anzeige einer Reihe nach der Nummerierung der Bände zu sortieren (R2,8). Das Vorgängersystem BVS konnte dies allerdings auch nicht (R2,8). R wünscht sich für koha eine Möglichkeit, Nutzer:innen direkt über Neuererscheinungen im Bestand zu informieren (R1,8). Zudem gäbe es Rückmeldungen seitens der Nutzer:innen, dass eine Bibliotheks-App dringend benötigt würde (R2,8). Die Standortinformation der Medien sei bei BVS in der Vergangenheit „eher versteckt“ gewesen; auch bei koha sei der Standort nicht ausreichend prominent platziert (R1,9).

T empfindet die Integration von elasticsearch in koha als positiv (T2,9). Dennoch treten laut T bei der Recherche nach Verfügbarkeit immer noch Probleme auf: So werden bei der Facette „Aktuell verfügbare Exemplare“ auch Medien angezeigt, die den Status „vorgemerkt“ oder „in Bearbeitung“ erhalten haben. Das habe sich seit dem letzten Update verbessert, dennoch trete das Problem periodisch, nicht nachvollziehbar auf (T1,14).

Die optische Darstellung in koha sei unüblich: „Navigationselemente und viele Funktionen sind rechts angebracht. Da würde ich mir wünschen, dass das verändert würde. Angepasst an das allgemeine Bild von Suchmaschinen, und meinetwegen auch Online-Shops, die haben all ihre Funktionen auf der linken Seite platziert. Das Internet funktioniert einfach von links nach rechts“ (T3,15). Ansonsten hätte sich der koha-OPAC im Vergleich mit anderen Systemen sehr an übliche Standards angenähert (T2,15).

T wünscht sich zudem eine Integration von Funktionen zur Barrierefreiheit. Bisher wurde dies über ein externes Tool gelöst (T2,15). Weiter wolle man medienbezogene Kataloganreicherungen wie Trailer oder Leseproben integriert sehen; auch ein interaktiver Lageplan sei von den Mitarbeiter:innen gewünscht (T2,15). Ansonsten sei der Funktionsumfang von koha so groß, dass viele Möglichkeiten im Alltag bisher nicht ausgeschöpft wurden; dennoch sei vor allem die Barrierefreiheit noch ausbaubar (T3,15). VS schließt sich dieser Einschätzung an: Texte seien zumeist sehr klein und bereiten Probleme in der Lesbarkeit (VS,9). An den Rechnern in der Bibliothek sei die Schriftgröße nicht anpassbar. T hat dennoch festgestellt, dass die Nutzer:innen gut mit der Kontoverwaltung klarkommen – die Anzahl an Anrufen für Verlängerungen oder ähnlichem habe sich seit dem Wechsel von BIBLIOTHECA massiv verringert (T3,19).

VS empfindet, dass der koha-OPAC viele Möglichkeiten zur Recherche biete: Er sei zwar komplex, gehe aber auf verschiedene Recherchestrategien ein (VS,1). Dies sei allerdings verbunden mit einer Unübersichtlichkeit im Erscheinungsbild (VS,9). Zudem könnten die Bibliotheken auf die Gestaltung zu wenig Einfluss in Eigeninitiative ergreifen: Notwendig wären Kenntnisse in HTML, welche nicht in jeder Bibliothek vorhanden seien (VS,9). Der Open-Source-Ansatz von koha habe nur dann Vorteile, wenn die Bibliotheken mit ausreichenden Kenntnissen daran teilhaben könnten (VS,9-10). Daher sei der

Wiedererkennungswert der einzelnen Kataloge der Bibliotheken kaum vorhanden, da alle LMSCloud-Kunden ein ähnliches Design erhielten (VS,10). Dies habe allerdings schnellen und konkreten Support zum Vorteil (VS,10).

5.4 Suchschemata

Nutzer:innen öffentlicher Bibliotheken legen zum Teil unterschiedliche Recherchewege an den Tag, wie die Kategorie „Suchschemata“ zeigt. Alle befragten Bibliotheken gaben an, dass die einfache Suche mit überwältigender Mehrheit vor der erweiterten Suche verwendet werde (K,5; L2,4; R1,4; R2,4; T2,5; T3,5; VS,3). Die erweiterte Suche gebe den Nutzer:innen eine Perspektive auf die Möglichkeiten, die ihnen bei der Recherche eigentlich offenstehen (K,6). VS empfindet im Gegensatz dazu, dass die erweiterte Suche für fast alle Recherchen in öffentlichen Bibliotheken nicht notwendig sei: Die notwendige Funktionalität könnte auch über die Recherche mit markanten Stichworten in Kombination mit den Facetten erreicht werden (VS,3). Für Kombinationen mit dem Erscheinungsjahr sei diese sehr nützlich, ohne Anleitung kämen Nutzer:innen nur nicht auf die Idee, erweiterte Funktionen des Katalogs auch zu nutzen (K,7). Dazu T: „Wenn ich die Leute beobachte, sehe ich oft folgendes: Der Kunde gibt etwas ein, bekommt seine Treffer und geht dann die Trefferliste durch, ohne die Facetten links zu beachten und deren Funktionen mitzunehmen“ (T3,5). Nutzer:innen könnten zwar die Suchergebnisse anschließend mithilfe der Facetten eingrenzen, wenn die Suche zu viele Treffer ergibt (K,6; R1,8; T3,5), dennoch würden die Anzahl der Suchergebnisse und die Facetten oftmals ignoriert und nur die ersten von vielen Seiten an Ergebnissen beachtet (T1,5; K,5; T2,7). Die Eingaben bei der Recherche geschehen wohl impulsartig (K,6; T2,8). Das erste, was den Nutzer:innen in den Sinn käme, werde direkt in den Katalog eingegeben: „Tatsächlich glaube ich, dass die meisten überhaupt nichts verändern. Die schreiben ihre ‚Dinger‘ rein und damit ist fertig“ (T1,6). Eingaben seien bei known-item searches sehr spezifisch (T3,3). Known-item searches seien ohnehin sehr häufig (T2,13). Für diese werde auch oft die ISBN verwendet (VS,3). Für explorative Suche werde eher nur ein Thema eingegeben (VS,3).

Nutzer:innen differenzieren laut K bei ihren Recherchen nicht (K,6). K begründet dies mit der Vermutung, dass Nutzer:innen nicht anhand bibliothekarischem Vokabular recherchieren, da sie mit den Begriffen „nichts anfangen können“ (K,6). Es sei für sie nicht von Relevanz, ob es sich um Stichwörter oder Schlagwörter handelt oder ob der Treffer über den Titel oder die Annotation gefunden wird (K,5). Zumeist werde nach Titel oder Autor:in recherchiert (K,5; L1,3; R1,4; T2,6; T3,6), danach mithilfe des Themas (L1,5; VS,4) oder eines Stichwortes (R1,4; T2,6). Selten trete eine Kombination aus Titel und Autor:in auf,

andere Suchfelder würden „quasi nicht benutzt“ (L2,5). VS vermutet eine besondere Rolle der Autor:in für die Recherche nur in der Belletristik (VS,4). R benennt die Bedeutung des Erscheinungsjahres bei Sachbüchern und Medien, welche Aktualität vermitteln, wie bei Reiseführern (R2,4). Häufiger werde auch nach Reihen recherchiert (L1,5; R1,3). Es wird angenommen, dass Nutzer:innen nicht über den Erscheinungsort (K,5) oder die Systemstelle (T1,7) recherchieren.

Letztlich sei es aber schwierig, über die Rechercheweisen der Nutzer:innen zu vermuten, da diese vielleicht „ganz andere Ideen und Herangehensweisen“ als Mitarbeiter:innen haben (L2,7). Die Empfehlung von K an die Nutzer:innen lautet, „mit wenig differenzierten Eingaben zu starten, und sich dann die Treffermenge herunterzubrechen“ (K,6). VS stimmt dieser Einschätzung zu, da Fehler in der Erfassung bei spezifischen Suchen besonders für Probleme sorgen; einfacher sei es, einen breiten Rechercheeinstieg zu wählen und sich über die Navigation des Katalogs weiterleiten zu lassen (VS,4; VS,6).

Browsing geschehe häufig über Neuerscheinungslisten oder Interessenskreise (K,4; L1,1; L1,3). K empfindet die Klarschriftsystematik als klaren Vorteil bei der Recherche im Vergleich zu kodierten Aufstellungen wie der ASB („Die Suche über die Klarschriftsystematik ist ja ein bisschen wie ein Gang am Regal“, K,7). T und L glauben, dass die Art der Medienaufstellung oder der Systematik keine Auswirkung auf die Recherche im Katalog hat (T3,7; L2,5). Mit der Systematik kämen die Nutzer:innen im Katalog erst dann in Berührung, wenn der Treffer schon gefunden sei (T3,7). Standortangaben, Stockwerksangabe und Systematikstellen würden von den Nutzer:innen erst in der physischen Suche wahrgenommen (T3,10). L sieht das ähnlich: „Ich glaube, die meisten beschäftigen sich gar nicht mit der Systematik. Die suchen einfach, was sie suchen“ (L2,5). Dem widerspricht R und geht davon aus, dass die Art der Systematik „definitiv“ eine Auswirkung auf die Recherche hat, weil Nutzer:innen die Klarschrift besser nachvollziehen können (R1,5). VS empfindet die Umstellung auf Klarschriftsystematik als Vorteil während des Browsers, aber als Nachteil bei der Auffindbarkeit am Regal (VS,5). Weiter: „Ansonsten glaube ich, dass die Systematik zumindest in öffentlichen Bibliotheken gar keine so große Rolle spielt. Ich glaube, dass das immer unwichtiger wird – und ehrlich gesagt war das auch noch nie so wichtig, glaube ich“ (VS,5). Klarschrift Sorge allerdings dafür, dass Nutzer:innen die Aufstellung in der Bibliothek nach der Recherche besser verstehen (VS,7).

R vermutet, dass nur ein geringer Teil der Nutzer:innen den Katalog umfassend bedienen kann (R2,8). Recherchen seien eigentlich nur dann reproduzierbar erfolgreich, wenn es sich um einfache Suchwege und -ziele handle (L1,6). Der Rechercheerfolg der Nutzer:innen trete öfter nur durch Glück und Zufall, und nicht durch Können ein (L2,6; T1,9).

5.4.1 Suchmaschinen und Internet

Die Analyse der Kategorie „Suchmaschinen“ zeigt, dass diese die Nutzer:innen durch ihre Bedienungsfreundlichkeit „verwöhnt“ haben (K,2). Dazu gehöre vor allem die Suchergebniskorrektur (T1,13). Zur Informationsbeschaffung vor einer known-item search verlassen sich die Nutzer:innen vermutlich auf das Internet und Suchmaschinen (K,5; L2,3; T2,4). Der Katalog sei für diese Nutzer:innen vermutlich nur die zweite Anlaufstelle (R1,4). T nimmt allerdings trotzdem an, dass die Nutzer:innen „konkret anhand [des] Bestandes“ recherchieren und Suchmaschinen nur für allgemeine Themenrecherchen nutzen (T2,4).

Die überwiegende Nutzung der einfachen Suche sei darauf zurückzuführen, dass diese Darstellung im Internet Standard ist (K,5; T2,5; L1,4): „Bei der einfachen Suche gibt es den Wiedererkennungseffekt von den Suchmaschinen“ (T1,5). Die erweiterte Suche werde auch bei Suchmaschinen nie beziehungsweise nicht mehr verwendet (T1,5). Nutzer:innen schließen vermutlich auch aufgrund ihrer Erfahrungen mit Suchmaschinen auf die Bedienung des OPACs (T1,5; T2,8; VS,1). So entstehe auch die Erwartung, dass sich der Bibliothekskatalog entsprechend verhält: „Dadurch, dass der Katalog aussehen will wie Google, erwarten die Leute verständlicherweise auch, dass er so funktioniert wie Google. Tut er leider nicht, aber das ist eben die Erwartung“ (L2,4). T empfindet diese Erwartungshaltung als nicht unbegründet und schlägt daher vor, dass sich Kataloge optisch und funktionstechnisch weiter an Suchmaschinen annähern (T1,1). Die Erwartungen der Nutzer:innen bezüglich der Kataloge seien nicht mehr zu ändern: „Google hat da aber wirklich Maßstäbe gesetzt, und da können wir auch nicht, nie mehr, gegensteuern“ (K,5).

Bei Suchmaschinen gäbe es nur selten die Möglichkeit einer Facettierung, weshalb die geringe Nutzung von Facetten in Bibliothekskatalogen darauf zurückzuführen sein könnte (T1,7). Die Nutzer:innen seien dies vielleicht einfach nicht gewohnt.

Unzufriedenheit mit dem Katalog entstehe vor allem, weil Suchmaschinen im Gegensatz zu Katalogen fast immer ein Rechercheergebnis präsentieren (T1,8). Dies sei eben das „Geschäftsprinzip“ der Anbieter, deshalb findet T, dass sich ein Katalog nicht gleich verhalten sollte (T3,13). Würde eine Recherche null Treffer erreichen, sollte der Katalog das auch so mitteilen. Deswegen habe die Art der Integration von Suchergebniskorrektur eine hohe Bedeutung für den Katalog (T1,13). Rechtschreibfehlerkorrektur sei aufgrund der Suchmaschinen besonders wichtig (VS,6).

Hilfreich seien die semantischen Elemente bei Suchmaschinen: Nutzer:innen könnten dort auch konkrete Fragen eingeben, was bei Bibliothekskatalogen nicht der Fall ist

(K,6). Diese sind in den Suchmaschinen schließlich auch über die einfache Suche erreichbar.

5.4.2 Fehler und Fallstricke

Unter Betrachtung der Kategorie „Fehler und Fallstricke“ zeigte sich, dass schon kleine Fehler bei der Eingabe zu schweren Einschränkungen bei der Ergebnisquantität und -qualität führen können (VS,6). Bibliotheken müssen laut R davon ausgehen, dass ein Großteil der Recherchen nicht erfolgreich ist, wenn sich die Frage stellt, ob ein vorher bestimmtes Medium *tatsächlich* gefunden wird (R1,5). Die Gründe und alternative Vorgehensweisen sind den Nutzern selbst wohl zumeist gar nicht bekannt (T1,8).

Laut Meinung der Befragten sind Falschschreibungen das größte Problem bei der Recherche (K,8; L1,6; T2,8; VS,5-6). Dazu gehört auch die Verwendung von Sonderzeichen (L1,6). Falschschreibungen seien zudem der Hauptgrund für Recherchen ohne Treffer (T2,8). Diese Recherchen, die keine Treffer ergeben, seien für die Nutzer:innen am schlimmsten. K geht davon aus, dass dies langfristig eine Auswirkung auf die allgemeine Nutzung der Bibliothek haben könnte: „Da frage ich mich, wie oft die Leute das noch mitmachen“ (K,6). Es sei zu vermuten, dass manche Nutzer:innen mit häufigem Misserfolg bei der Recherche einfach „aufgeben“ und nicht versuchen, ihre Suchanfrage zu verbessern (R2,1). Ein Grund für diese null-Treffer-Recherchen sei, dass Nutzer:innen mit anderem Vokabular suchen, als die Bibliothek erfasst (K,7; L1,6; T1,9). Weiter sei es problematisch, wenn die Kataloge keine automatische Rechtsstrunkierung anbieten (L1,6). Wenn zumindest ein paar Treffer bei der Recherche erscheinen, die zur Sucheingabe passen, müssten die Nutzer:innen davon ausgehen, dass es sich bei der gezeigten Treffermenge um den ganzen Bestand handle (T1,9).

Ein weiteres Problem sei, dass Nutzer:innen zu spezifische Suchanfragen stellen (K,7; L1,6; T1,8). Es werde oft direkt nach Detailthemen recherchiert und nicht nach der Disziplin oder anderen übergeordneten Kriterien (K,7). Zudem werden in diesen Recherchen zu viele Wörter miteinander kombiniert: „Die haben ihr Thema im Kopf und geben dann quasi ihren Wunschtitel ein, mit allen möglichen Wörtern“ (T1,8). Gleichzeitig sei bei mittelgroßen öffentlichen Bibliotheken davon auszugehen, dass sehr spezielle Medien auch gar nicht im Bestand sind und somit gar nicht gefunden werden können (R2,5; R1,6). Zu allgemeine Recherchen sorgen wiederum für so viele Ergebnisse, dass nicht davon ausgegangen werden kann, dass Nutzer:innen auch tatsächlich gefunden haben, was sie ursprünglich suchten (L2,6; R1,5). Die Treffermenge überfordere sie, weil das gesuchte Medium nicht hervorsteht (R1,5). Je größer die Bibliothek sei, desto

wahrscheinlicher sei eine solche Überforderung (R1,5; R2,6). Die Einschränkungsmöglichkeiten über die erweiterte Suche oder Facetten würden zumeist ignoriert (T1,5).

Die erweiterte Suche und Facetten seien zudem auch Gründe für Recherchen ohne Treffer: Wenn Einschränkungen miteinander kombiniert werden, die in dieser Kombination keinen Sinn ergeben, lässt der Katalog die Suche dennoch zu (T3,8). Ein Beispiel dafür wäre die Kombination eines Titels mit dem falschen Erscheinungsjahr (VS,6). Zum Teil sei das aber auch auf falsche oder unsaubere Medienkennzeichnungen, auch in Verbindung von digitalem und analogem Bestand, zurückzuführen (T3,8). Manchmal würden die Informationen auch in die falschen Felder eingetragen, gerade wenn die erweiterte Suche von Vorbenutzer:innen bereits aufgerufen und manche Suchbegriffe schon eingetragen sind (VS,6).

Abschließend existieren auch noch Suchanfragen, die eigentlich gar keine Medienrecherchen sind. Diese führen grundsätzlich nicht zu einem Treffer, dazu T:

„Und die geben halt auch häufig „Medien verlängern“ ein – in die Suche. Das führt zu nichts, ich finde höchstens noch einen Titel, wo das ungefähr so in einem Feld oder der Annotation steht. Wenn ich aber das machen möchte, was diese Nutzer wollen, dann muss ich dafür einen ganz anderen Weg nehmen. Da denkt der Kunde halt nicht nach, weil das bei Google auch geht“ (T3,8).

Es fehle häufig einfach ein grundsätzliches Verständnis für den Katalog (T1,18).

5.5 Akzeptanz und Vermittlung

Dieses fehlende Verständnis für den Katalog äußert sich wohl in der fehlenden Bereitschaft mancher Nutzer:innen, sich mit dem Katalog auseinanderzusetzen (VS,3). Die meisten wüssten von der Existenz eines Kataloges (K,3). Viele hätten wohl aber keine Vorstellung davon, was der Katalog eigentlich konkret ist (T1,1). Es sei oftmals nicht nachvollziehbar für sie, warum sich der Katalog nicht so verhält, wie sie es erwarten (L2,1). Zum Teil hat dies mit der Bereitschaft zu tun, Zeit in die Recherche zu investieren (L2,4). Dazu VS:

„Sich über die Expertensuche erst zu überlegen, welcher Suchbestandteil in welches Feld kommt, ist einfach eine intellektuelle Mehrleistung, zu der viele nicht bereit sind. Sobald diese intellektuelle Mehrleistung von den Nutzern erwartet wird, steigen die meisten direkt aus. Selbst wenn sie simpel ist“ (VS,3).

Nutzer:innen wünschten sich von den Bibliotheken stets den einfachsten und direktesten Weg zur Recherche. Wenn dieser nicht möglich sei, werde das Konstrukt „Bibliothek“ als kompliziert empfunden (VS,3-4) oder nicht mehr ernst genommen (K,6). Häufige null-Treffer-Recherchen ließen die Bibliothek in einem schlechten Licht erscheinen. Die gefühlte Qualität des Bestandes nehme ab, auch wenn dieser eigentlich gut gepflegt sei: „Ob ich dann wieder in die Bibliothek gehe? Eher nicht, ‚die haben ja nix‘“ (K,6).

Dass die Kataloge zum Teil noch auf verhältnismäßig wenig Akzeptanz stoßen, ist wohl auch darauf zurückzuführen, dass viele Nutzer:innen die Bezeichnungen, die in den Katalogen verwendet werden, nicht deuten können (L1,9): „Den Button gibt es bereits, aber da fragen sich die Leute: ‚Was ist denn ein Register?‘“ (K,4). Auch die Unterscheidung von Stich- und Schlagwörtern sei ein Problem (K,6). Die Funktion von Signaturen sei unter Umständen gar nicht bekannt (T1,12). Katalogbestandteile würden zudem zum Teil in Unkenntnis der eigentlichen Funktion verwendet: „Das ist dann vielleicht nicht das, was sie eigentlich wollten, aber sie benutzen es zumindest“ (T1,14). Dieser Zustand der Verwirrung sei eine „Katastrophe“ (VS,8).

Es lohne sich für die meisten Nutzer:innen einfach nicht, viel Zeit in den Katalog zu investieren (K,5). Man wolle aber trotzdem versuchen, den Nutzer:innen zu vermitteln, dass sich Vorüberlegungen bei einer Recherche im Nachhinein lohnen werden (K,5). Bestimmte Nutzer:innen, die mit der Recherche in Eigenregie nicht klarkommen, sind laut R im Informationsdienst offensichtlich identifizierbar (R1,2). Diese müssten angesprochen werden, damit der Katalog konkret anhand der Situation erklärt werden kann:

„Wenn ich ihn nicht angesprochen hätte, wenn ich das nicht beobachtet hätte, dann wäre er gegangen und vielleicht auch nicht wieder gekommen. Vielleicht wäre er auch wiedergekommen“ (R1,2).

Dies vermittele das Gefühl, dass der OPAC ein zuverlässiges Rechercheinstrument ist (R1,6). Dazu benötige es einen menschlichen Ansprechpartner (K,11, T1,19). Ein Katalog könne „nicht abbilden, was im direkten Dialog vermittelt werden kann“ (R1,1).

Der Katalog müsse in seinen Grundfunktionen laut K aber nicht präventiv erklärt werden, da sich die Nutzer:innen bei Problemen an die Mitarbeiter:innen wenden könnten (K,3). Dem widerspricht VS und empfindet, dass die Funktionen des Katalogs viel aggressiver beworben werden müssten, da viele Nutzer:innen einfach nicht von ihren Möglichkeiten wissen (VS,11). Nutzer:innen würden auch tendenziell erfolgreicher recherchieren, je länger und öfter sie die Bibliothek besuchen (L1,12; VS,6; R1,2). Die Kontofunktionen der Kataloge würden „zuverlässig selbstständig“ genutzt (L1,11). T schätzt den Anteil an Nutzer:innen der Kontofunktionen auf 90 bis 96 Prozent (T3,19). Den Mitarbeitenden von Bibliotheken fällt es jedoch schwer, Funktionen zu vermitteln oder weiterzuempfehlen,

wenn sie selbst von der Implementierung nicht überzeugt sind (K,1-2). Feedback seitens des Katalogs müsse zudem präzise sein, damit es keinen Schaden anrichte, Nutzer:innen demotiviere oder ihnen falsche Recherchemuster antrainiere (T1,9). Letztlich sei es aber laut K und L wichtig für die Nutzer:innen, das Personal stets als Ansprechpartner:innen zur Verfügung zu haben:

„Wenn die Leute bei uns Frust haben und ich biete ihnen keine Alternative an zur Lösung dieses Frusts, zum Beispiel mit einem Menschen, der ihnen helfen kann, dann kommen die einfach irgendwann nicht mehr“ (K,11),

„Wenn die Nutzer das selbst in Arena eingeben müssten und dann selbst herausfinden müssten, wie sie diese Fragestellung in Arena eingeben – dann würden die sich die Kugel geben“ (L1,12).

Ob dies dauerhaft möglich ist, sei inzwischen aufgrund von Personalmangel nicht immer eine freie Entscheidung der Bibliotheken; es könne sogar ein Gewöhnungseffekt bei den Nutzer:innen eintreten, dass kein:e Ansprechpartner:in zur Verfügung steht (R1,1-2).

Laut L gibt es aber eine ernstzunehmende Anzahl von Personen, die die Nutzung des digitalen Katalogs grundsätzlich ablehnt; diese konsultieren dann direkt den Informationsdienst (L1,2, VS,11). Dies sei auch mit der Bequemlichkeit mancher Nutzer:innen begründet (VS,11). Ein nicht zu unterschätzender Teil der Nutzer:innen sei laut T jedoch grundsätzlich an Katalog und Funktionen interessiert (T2,19). Es gäbe dazu auch Rückmeldungen, in denen sich Nutzer:innen positiv über die Funktionen des Katalogs äußern (T2,18, K,7). Ohne Vermittlung durch das Personal wären sie aber nicht dazu gebracht worden, diese zu verwenden (K,7, T2,19).

Im Gegensatz dazu benennt R auch einen Anteil an Nutzer:innen, die Ausleihe, Recherche und Rückgabe schon über einen längeren Zeitraum hinweg eigenständig durchführen (R2,1). Bei Kindern und Jugendlichen sei die Nutzung des Katalogs weithin akzeptiert, diese erklären sich dann den Katalog unter Umständen gegenseitig (L2,3). Auch R vermutet, dass Kinder weniger Berührungängste mit dem Katalog haben (R2,1), sie könnten allerdings auch „durch das Raster rutschen“, also für das Personal grundsätzlich unbemerkt bleiben (R1,2). Zur Vermittlung sei es essentiell, dass die Mitarbeiter:innen im Informationsdienst eine direkte Sichtlinie zu den Katalogterminals haben (T2,1; T1,1; T2,9).

Durch die Einschränkungen der SARS-CoV-2-Pandemie hätten sich die Recherchefähigkeiten der Nutzer:innen nicht nachhaltig verbessert (K,11; L2,12; L1,12; T3,18; VS,11). Dem widerspricht R zumindest insoweit, als dass sich das Nutzungsverhalten des Kataloges verändert habe (R1,10). Auch K und T stellen fest, dass der Katalog seit der Pandemie häufiger frequentiert werde (K,11; T3,18; T2,18). So seien die

Nutzer:innen selbstständiger geworden: „Die Akzeptanz, sich mit dem Katalog auseinanderzusetzen, die ist auf jeden Fall gestiegen. Auch die Hemmschwelle, mit dem Katalog zu interagieren, ist gesunken“ (K,11). Dieser Einschätzung schließen sich L und T an (L1,11; T2,18). Sie wird mit der Zwangssituation, die durch die Pandemie entstanden sei, begründet (R1,10; L2,12; L1,12; T2,18). Der Katalog sei „im Bewusstsein [...] angekommen“ (T2,18). VS stimmt dieser Einschätzung zu (VS,11). Allerdings hätten sich die Kataloge auch bedeutend verbessert (K,3; VS,9). Zudem seien Nutzer:innen mit der Zeit ohnehin eher in der Lage, digitale Recherchen durchzuführen, da sie dies aus der Benutzung des Internets gelernt haben (K,3).

Daher sind einfache Recherchen, die sich nur nach Titel oder Autor:in richten, nach Ansicht der Befragten oftmals erfolgreich, weil diese über die einfache Suche ohne die Nutzung von Facetten erreichbar sind (K,2). K schätzt, dass der Informationsdienst - zumindest für diesen Teil der Recherchen - nicht notwendig ist (K,2).

5.6 Demographie und Gruppen

Nach Meinung der Befragten sind verschiedene Gruppen identifizierbar, die den Katalog mit unterschiedlicher Intensität und Akzeptanz nutzen, welche in der Kategorie „Demographie und Gruppen“ benannt werden. Diese Kategorie steht in engem Zusammenhang zu Kategorie 7, „Akzeptanz und Vermittlung“.

Vielleiter:innen nutzen den Katalog laut R und VS häufiger als sporadische Besucher:innen (R1,2; VS,10). Bei der grundsätzlichen Katalognutzung sei es auch in L nicht möglich, Gruppen zu benennen, die den Katalog nicht verwenden; laut der Sinusmilieustudie erreiche L „mehr oder weniger alle Milieus“, [...] „unser Nutzerkreis ist sehr breit gefächert und aufgestellt“ (L1,2). Auch T verfügt über einen ausgeglichenen Kreis an Katalognutzer:innen (T2,2). Allgemein sei es schwierig, Gruppen zu identifizieren (R1,2; T2,3; T3,3). Es sei jedoch wahrscheinlich, dass sich bestimmte Gruppen am Katalog unterschiedlich verhalten (L1,2). Die Gruppen werden vor allem am Alter der Nutzer:innen festgemacht.

K bietet für Erwachsene keine Rechercschulungen an (K,1). Erwachsene zwischen 18 und 50 Jahren nutzen den Katalog verstärkt (T3,2): „Erwachsene auf jeden Fall, und schon eher das Bildungsbürgertum“ (L1,2). VS teilt diese Einschätzung (VS,2). Nutzer:innen über 80 Jahre konsultieren nach Ansicht der Befragten meist sofort den Auskunftsdienst (K,3; T3,2; VS,1). Erwachsene verwenden häufig die stationären Katalogterminals in der Bibliothek für die Recherche (L1,2; L1,11; T2,2). Es gäbe „erstaunlich viele ältere Menschen“, die die digitalen Angebote, und damit auch den Katalog, effektiv nutzen und gut zurechtkommen (L2,2). T und VS bestätigen diese Erfahrung (T2,2; T3,2;

VS,1; VS,2). Diese würden allerdings regelmäßig den Auskunftsdienst für Hilfestellungen konsultieren (L1,3, T2,2). Probleme treten wohl vor allem bei Dienstleistungs- und Kontoverwaltungsfunktionen auf (L2,10). R vermutet wiederum, dass manche ältere Nutzer:innen nicht mit dem Katalog eigenständig arbeiten wollen, weil sie nicht wüssten, wie sie einen Computer bedienen sollten (R2,1). Auch T stimmt der Begründung zu, dass Ältere womöglich weniger technische Erfahrung haben (T3,2). Jüngeren zwischen 17 und 40 müssten selten Hilfestellungen gegeben werden (L1,2; L2,3). Jüngere seien einfach digital affiner (K,3).

Kindern und Jugendlichen wird der Katalog in Schulungen und Klassenführungen nähergebracht (K,1). Dort sei häufig erkennbar, dass diese durch ihre Erfahrungen mit Suchmaschinen besonders beeinflusst seien (L1,4). Sie hätten ohnehin weniger Berührungängste und neigten dazu, ohne Vorkenntnisse auszuprobieren (K,3). R glaubt nicht, dass Kinder den Katalog stark nutzen, sondern eher, dass die Eltern für ihre Kinder recherchieren (R2,2). Die Auswahl der Medien geschehe bei Kindern häufig visuell, also direkt am Regal (R2,2); eine Recherche am Katalog sei bei Kindern meistens eine known-item search (R2,1). Bei Kindern bestehe die Möglichkeit, dass diese vielleicht mit der Rechtschreibung, zum Beispiel bei Namen der Autor:innen, Probleme hätten (K,9; L1,6). L nimmt aber auch wahr, dass Kinder und Jugendliche bei Problemen mit dem Katalog häufiger nachfragen (L2,3). Jugendliche hätten ohnehin immer ihr Smartphone dabei und nutzen dies auch für die Recherche im Katalog (L1,11; T1,2), sie würden dies dann „auch beibehalten, wenn sie älter werden“ (L1,11). Allerdings sei die Bibliothek für diese primär ein Aufenthaltsort in der Freizeit; die Medien stünden beim Bibliotheksbesuch ohnehin nicht an erster Stelle (R2,2). Der Katalog würde von diesen dann gar nicht genutzt (VS,2).

Schüler:innen und Studierende zwischen 13 und 30 Jahren seien zudem aufgrund ihrer Lebenssituation und Erfahrung in Schule, Ausbildung und Studium verstärkt Katalognutzer:innen (T3,2; VS,2). Studierende suchen häufig bestimmte Medien (VS,3), manchmal anhand von Literaturlisten (R1,3-4). Für Nicht-Studierende sei die öffentliche Bibliothek eher die erste Anlaufstelle vor der Universitätsbibliothek, da der Zugang niederschwelliger sei (T2,4); zudem würden öffentliche Bibliotheken eher von Lehrer:innen und Eltern empfohlen (T1,5).

Der Katalog schließe allerdings bestimmte Gruppen aus. Die Sprachbarriere sei ein großer Problempunkt für den Katalog (K,4). Schlechte Deutschkenntnisse oder Dyslexie würden dafür sorgen, dass ein Katalog, der ausschließlich textbasiert in deutscher Sprache verfügbar ist, kaum bedienbar sei:

„Für Nicht-Muttersprachler sind unsere Kataloge einfach eine Herausforderung. Unsere Gesellschaft wird noch viel bunter werden und damit noch viele Nicht-Muttersprachler zu uns stoßen“ (K,4).

Problematisch sei, dass die Kataloge viel Text beinhalten; allerdings wisse man nicht, wie damit am besten umgegangen werden sollte, da ein Großteil des Bestandes für diese Nutzer:innen kaum eine Bedeutung habe (K,4). Auch für Rollstuhlfahrer:innen bestehe in L das Problem, dass diese nur ein Katalogterminal mit angemessener Höhe zur Verfügung haben; dieses sei in der Kinderbücherei und somit unattraktiv und nicht inklusiv platziert (L2,3).

5.7 Statistik und Information

In allen Interviews zeigte sich, dass zur Einschätzung von Rechereschemata der Bibliotheksnutzer:innen notwenige Daten fehlen. Daraus entwickelte sich die Kategorie „Statistik und Information“. Dazu T:

„Erstaunlich finde ich einfach, dass wir das alles nur subjektiv sagen können. Wir haben keine Zahlen, und das ist einfach schockierend. Das ist fatal, dass wir weder wissen, wie viele auf den Katalog zugreifen, was sie machen und wie lange sie auf welchen Seiten bleiben. Wir bekommen da einfach wenig Rückmeldung. Mal konkrete Fehler, aber sonst?“ (T2,18).

An vielen Stellen der Interviews wurde deutlich, dass verlässliche Zahlen zur Untermauerung der Vermutung der Beschäftigten fehlen (K,3; K,5; K,8; L2,1; L1,2; L1,3; L2,7; L1,8; L2,10; T2,3; T3,5; T2,11; T2,13; T2,14; VS,7). Viele Aussagen basieren auf Schätzungen (bspw. R1,1) und Annahmen (bspw. L1,3). Es fehle zudem die Sicht auf Nutzer:innen, die den Katalog ausschließlich oder hauptsächlich von zuhause aus bedienen (K,10). Nutzer:innen, die mit ihren Recherchen erfolgreich sind, blieben ohnehin aufgrund ihrer Natur für die Bibliotheken unbemerkt (VS,1): „Die, die das unbemerkt gut machen, von denen bekommen wir einfach nichts richtig mit“ (VS,2). Jedoch sehe man häufig erfolglose Suchanfragen, wenn sich die OPAC-Maske nach einer Recherche noch nicht zurückgesetzt habe (VS,2). Einige Funktionen, wie zum Beispiel Neuerwerbungslisten, würden einfach zur Verfügung gestellt, unabhängig davon, ob die Nutzungsintensität bekannt ist (K,8).

Fraglich ist, wie diesem Informationsmangel am effektivsten entgegengewirkt werden kann. VS hat dazu eine Nutzungsumfrage vor dem Wechsel des Bibliotheksystems durchgeführt, wenn auch die Teilnahme „nicht besonders berauschend“ war (VS,9). Bisher ist in K und T ein Zählpixel als Messung der Interaktion verwendet worden (K,3;

T1,18). Die Implementierung sei jedoch kompliziert (K,3). T nutzt aktuell keinen Zählpixel mehr (T,14). L und T beobachten die Eingaben von Nutzer:innen durch die Statistiktools der Bibliothekssysteme (L2,5; T3,8). Ein Statistiktool steht L erst seit Beginn der SARS-CoV-2-Pandemie zur Verfügung, weshalb pandemiebedingte Nutzungsveränderungen nicht belegt werden können (L2,11).

5.8 Selbstverständnis

Unter Betrachtung der Kategorie „Selbstverständnis“ zeigte sich, dass die Kataloge und deren Vermittlung für Mitarbeiter:innen von öffentlichen Bibliotheken eine besondere Rolle spielen. Der Katalog scheint insofern Aushängeschild der Bibliothek zu sein. Unter dieser Kategorie werden die verschiedensten Aussagen gesammelt, in denen die Befragten die Rolle der Bibliothek, des Katalogs oder ihres Berufsbildes anführen.

R empfindet, dass der Auskunftsdienst ein Teil der bibliothekarischen Aufgaben bleiben sollte, unabhängig von den Veränderungen, die der Katalog durchläuft (R1,1). Bibliotheken seien Dienstleister, bei denen sonst ein Teil des Berufsbildes wegbrechen würde (R1,1). Der Auskunftsdienst habe sich aber grundlegend verändert: Anfragen „mit Infomitteln, mit aufwendigen, interessanten und spannenden Recherchen“ gäbe es so nicht mehr, wobei K dies bedauert (K,11). Dennoch könne die „menschliche Präsenz“ nicht aus dem Auskunftsdienst entfernt werden (K,11). Diese bleibe wichtig, „jenseits von Fakten, jenseits von der tatsächlichen Recherche im Katalog“ (K,12). Kunden würden schließlich auch Hilfestellungen erwarten (R2,1). Eines sei auf jeden Fall zu vermeiden: „Wenn in der Bibliothek niemand ist, dann werden uns die Leute fernbleiben. Es wird eine Art von Auskunftsdienst immer geben. Es ist einfach eine Form von Kundenbindung“ (K,12). L will auch aus Prinzip niemandem „zumuten“, den Katalog selbstständig bedienen zu müssen (L1,12). Letztlich sei der Katalog keine Alternative, sondern eine Ergänzung zum Auskunftsdienst:

„Es kann ihn [den Auskunftsdienst] nicht ersetzen – Gott sei Dank möchte man meinen. Aus der Personalsicht – wir werden einfach immer weniger – kann es ihn ergänzen, ja. Aber ersetzen, nein, das halte ich für ausgeschlossen. Es ist ein Teil unserer Arbeit, das ist auch gut und richtig so. Aber dass er uns ersetzt oder ersetzen wird, glaube ich nicht“ (R1,10);

„Ersetzen kann es den Infodienst noch nicht – gänzlich. Rein dazu, um ein Buch zu finden, schon – aber da gehört ja noch viel mehr dazu“ (VS,12).

VS und T glauben auch nicht an personelle Kürzungen, die durch den (technischen) Fortschritt von Katalogen zu begründen wären (VS,11; T2,16). So würden durch die

gesteigerte Selbstständigkeit der Nutzer:innen eher Kapazitäten frei, die anderen, „wichtigeren“ Sachen gewidmet werden könnten (T2,16; VS,11). Es wäre laut K auch „nicht mehr zeitgemäß“, wenn Nutzer:innen ihre Konten nicht selbst verwalten könnten (K,11). Die Unterstützung mancher Personen sei aber immer notwendig: „Die, die dafür jetzt herkommen, die brauchen immer Hilfe dafür, egal, welche Möglichkeiten der OPAC hat“ (T2,16). Es gäbe immer Nutzer:innen, die den Kontakt mit dem Katalog aus Prinzip verweigern; man müsse aber auch niemanden zur Katalognutzung zwingen (VS,1; VS,12). K und VS schätzen, dass Bibliotheken dazu neigen, eigentlich einfache Aufgaben zu verkomplizieren (K,8; VS,8; VS,12). Dazu VS:

„Manchmal habe ich bei manchen Mitarbeitern und Bibliotheken auch den Eindruck, dass sie es den Nutzern extra schwer machen, damit man seine eigene Wichtigkeit aufwertet und Unverzichtbarkeit demonstriert, dass man noch für etwas da ist“ (VS,11).

Bibliotheken müssten sich der Möglichkeit stellen, dass der Katalog möglicherweise gar nicht zu den Nutzer:innen passt und vielleicht „zu verkopft“ ist (R1,2). T empfindet, dass manche Bestandteile des Kataloges besser wären, wenn sie vereinfacht würden (T3,15). Die Kernfunktionen, für die der Katalog eigentlich stehen sollte, gingen im Überfluss der Möglichkeiten unter (T1,15).

Die Qualität der Inhalte des Kataloges ist laut VS von großer Bedeutung: Nutzer:innen müssten über sie überzeugt werden, den Katalog auch als Rechercheeinstieg zu nutzen (VS,4). Der Bestand solle Ergebnisse liefern, die „auch qualitativ hochwertiger [sind], als bei einer einfachen Internetsuche“ (VS,4). Daher sehen L und VS das Kuratieren von Medienlisten als wichtig an, selbst wenn diese nicht unbedingt genutzt werden (L1,8). K sieht Bibliotheken nicht in der Lage, Webstandards zu beeinflussen, die sich mit der Aufbereitung von Informationen beschäftigen (K,5).

Zum Teil sei man allerdings selbst über die Ergebnisse erstaunt und empfinde manche Ergebnispräsentation auch aus informationswissenschaftlicher Sicht als unpassend (L2,6).¹⁵¹ Manchmal fühle sich ein Rechercheergebnis auch „einfach nicht richtig an“ (L2,7). VS gibt daher an, auch selbst nur über die einfache Suche zu recherchieren, wenngleich dies im Kreis der Kolleg:innen nicht immer gern gesehen werde:

„Und ich selber muss gestehen – als Bibliothekar – ich nutze die Expertensuche so gut wie nie. Ich bekomme da schon ein paar Sachen zusammen – allein aus dem Titel, eben ein paar markante Worte. Die gebe ich

¹⁵¹ vgl. Avatar-Beispiel von L2,6.

dann in die „einfache Suche“ ein, denn die durchsucht ja alle Felder ab. So komme ich meistens an das, was ich brauche“; weiter:

„Ich kann aus dem Kollegenkreis mal ein Beispiel nennen: [Name] war immer ein großer Verfechter der Expertensuche. Wenn da mal keine Treffer kamen, ist er immer schier ausgerastet. Dann habe ich mal zu ihm gesagt, er könnte doch mal die einfache Suche verwenden, worauf er erwidert hat: „Da muss ich ja dann so viel durchschauen“ (VS,3).

5.9 Intention

Der Besuch einer Bibliothek und die damit verbundene Nutzung des Kataloges kann verschiedene Gründe haben, welche in der Kategorie „Intention“ betrachtet werden.

VS und T vermuten, dass die meisten Nutzer:innen schon vor dem Betreten der Bibliothek ein Rechercheziel haben, egal wie diffus oder konkret dieses aussehe (VS,3; T1,4). T stellt fest, dass das Interesse an zielgerichteter Recherche vor allem damit zusammenhänge, wie viel Zeit die Nutzer:innen in sie investieren wollen:

„Besonders wenn es um „convenience“ geht. Wenn die Leute Zeit haben, zu recherchieren, dann machen die das auch und fragen vielleicht eher nicht. Wenn es allerdings schnelle Informationen sind, die gebraucht werden, weil man beispielsweise in Eile ist, dann fragen sie eher nach“ (T3,3).

Allgemein gibt es laut R einen großen Teil von Nutzer:innen, die direkt am Regal recherchieren, „weil viele es gewohnt sind“: „Im Belletristikbereich gehen viele visuell vor, im Sachbuchbereich, ist es noch eher so, dass da der Katalog bemüht wird“ (R1,1). VS vermutet eine höhere Katalognutzung bei Sachbüchern oder Belletristik (VS,1). T widerspricht dem und vermutet keinen zwingenden Zusammenhang zwischen der Medien-Gruppe und der Intensität der Katalognutzung (T2,3). Entscheidend sei nur die Intention der Nutzer:innen (T2,3). Dort würden sich schließlich Unterschiede zeigen, die sich in den Suchtypen äußern.

Nutzer:innen sind nach der Analyse der Interviews eben anhand ihrer Intention in zwei Gruppen zu teilen: Letztlich läuft die Teilung auf known-item searches (Gruppe 1) und exploratory searches (Gruppe 2) hinaus. Auf der einen Seite diejenigen, die konkret wissen, welche Medien sie suchen und eigentlich nur noch die Verfügbarkeit überprüfen wollen; andererseits diejenigen, die ein diffuses Informationsbedürfnis haben, welches

über verschiedene Mittel abgedeckt werden kann. Gemein haben beide Gruppen, dass der Verfügbarkeitsstatus der Medien besonders wichtig ist.¹⁵²

Ein Großteil der Nutzer:innen ist laut K Gruppe 1 zuzuordnen (K,9). Known-item searches würden überwiegend eigenständig über den Katalog abgewickelt (K,3). Dazu hätten die Nutzer:innen verschiedene Quellen, neben Suchmaschinen unter anderem Zeitungen und Zeitschriften (K,4; L1,4; R2,3; R1,3) sowie Literaturbesprechungen (K,4; L1,4). Auch persönliche Empfehlungen seien immer noch häufig anzutreffen (L1,4). Seit geraumer Zeit spiele auch Social Media eine Rolle für known-item searches, weil bestimmte Medien dort präsentiert oder beworben werden (R1,4). Bei Belletristik seien known-item searches zudem häufiger als bei Sachbüchern (R2,3). Es sei bei Sachbüchern eher wahrscheinlich, den Nutzer:innen alternative Ergebnisse zu präsentieren:

„In der Belletristik ist es nunmal so, dass die meisten Leute einen bestimmten Roman suchen, und dann eben nur genau diesen. Die wollen dann keine Alternativen, während - bei einem Sachbuch, selbst wenn sie da einen genauen Titel aufgeschrieben haben, wenn das nicht da ist, dann sind sie tendenziell offener für Alternativen“ (T1,4).

Laut L kommen Nutzer:innen mit „Themenfragen“, also explorativer Suche, oft direkt zur Information (L2,3). Inzwischen sei es häufig, dass Fragen an der Information auf Literaturzusammenstellungen hinauslaufen (K,2). Typisch für diese Art der Bibliotheksnutzung seien Schüler:innen, wenn die Bibliothek einen Referatsservice anbietet (K,2). T merkt an, dass bestimmte Mediengruppen im Vergleich mehr brauchbare, alternative Ergebnisse liefern, so zum Beispiel Reiseführer (T2,3).

Smartphones werden laut K inzwischen verstärkt zur Recherche verwendet; diese Recherche geschehe aber eher auf den Webseiten im Buchhandel als im OPAC (K,5). Die Rechercheergebnisse werden durch Screenshots gespeichert und weitergegeben (K,5; T1,16). Die Katalogterminals in den Bibliotheken sind laut K bei der Recherche im Haus wichtig und auch das überwiegende Rechercheinstrument (K,10). L und VS schätzen wiederum den Nutzungsanteil der Katalog-Terminals innerhalb der Bibliotheken als gering ein (L1,1; L2,1; VS,10). T positioniert sich zwischen diesen Einschätzungen und vermutet zwar, dass etwas mehr als die Hälfte der Nutzer:innen generell nicht am OPAC recherchieren (T3,1), weist allerdings auch darauf hin, dass einige die Terminals sehr intensiv nutzen (T2,1). Diejenigen, die den Katalog in der Bibliothek aufrufen, nutzen laut T zu 90 Prozent die Terminals, und nur zehn Prozent ihre Smartphones (T3,15). VS gibt hier zu bedenken, dass Smartphone-Nutzer:innen schwerer zu identifizieren seien, da

¹⁵² s. z.B. K,8; L1,1; R1,4.

sie auch außerhalb der Sichtlinie des Personals mit ihren Endgeräten recherchieren können (VS,10). Auch in R zeichnet sich eine gemischte Verteilung ab: Im Kinderbereich würden die Katalogterminals häufiger genutzt (R2,9), im Erwachsenenbereich zeige sich jedoch eine verstärkte Nutzung von Smartphones zur Recherche (R1,9). R, VS, und T schätzen die Anzahl von Nutzer:innen, die den Katalog innerhalb der Bibliothek als Rechercheeinstieg nutzen, auf 30 Prozent (R1,1; VS,1; T3,1).

Der Fernzugriff habe eine immer größere Bedeutung für die Kataloge (K,3; VS,10). Außerhalb der Bibliothek werde der Katalog häufig mit der Intention aufgerufen, die Selbstverwaltungsfunktionen zu nutzen (L2,10). Auch die Recherche findet laut L häufig von zu Hause aus statt (L1,1; L2,1). Es würden vor allem die Verfügbarkeit und der allgemeine Bestand überprüft: „Keiner läuft mehr darauf los und hofft einfach, dass etwas da ist, sondern die Leute schauen wirklich viel von Zuhause aus“ (K,3). Dem stimmt auch L zu (L2,3; L1,4; L2,8). Die Auffindbarkeit im Haus sei das größte Problem; häufig träten Personen zur Information, die ihr Rechercheziel bereits erreicht hätten und nur noch nach dem Standort suchen (L1,1). Die Nutzung der digitalen Dienste sei sehr zweckgerichtet: „Ich glaube eher nicht, dass die Nutzer unsere digitalen Dienste ‚einfach mal so‘ aufrufen“ (K,11). Die meisten Nutzer:innen der Bibliothek hätten den Katalog aber schon mindestens einmal aufgerufen, „und sei es nur, um Sachen zu verlängern“ (L1,2).

Letztlich gebe es aber auch Besucher:innen der Bibliothek, die eigentlich gar kein Interesse an der Katalognutzung haben und für die der Katalog deswegen keine Rolle spiele: „Andererseits gibt es auch die soziale Schiene. Die wollen einfach mit uns reden, und das ist nicht zu vernachlässigen“ (VS,11).

5.10 Erschließung

Aus den Interviews wurden immer wieder Empfehlungen und Best-Practices aus der Praxis hinsichtlich der Erschließung von Medien in öffentlichen Bibliotheken geäußert; diese werden unter der Kategorie „Erschließung“ näher betrachtet.

L empfindet, dass grundsätzlich so viel erfasst werden sollte wie möglich, da dies die Chance für die Nutzer:innen erhöhe, überhaupt etwas im Katalog zu finden (L1,7). Alles sollte erfasst werden, auch wenn bestimmte Informationen im Katalog ausgeblendet seien (L2,7). Dadurch sei man in der Recherche „flexibler“ (R2,6). T empfindet zwar, man könne die Datensätze „aus Kundensicht um mehr als die Hälfte kürzen [], weil der Kunde nur nach wenigen bestimmten Informationen sucht“ (T3,9). Es sei jedoch trotzdem nicht sinnvoll, dies zu tun, weil die Bedeutung der Metadaten immer erst dann deutlich werde, wenn sie tatsächlich in Belastungssituationen benötigt werden (T3,9). Man

könne ohnehin nicht voraussehen, welche Metadaten in der Zukunft an Relevanz gewinnen:

„Wenn man herausfinden will, welche Untertitel und welche Sprachen für einen Film verfügbar sind, hat das zum Beispiel in Fluchtsituationen, sei es Syrien oder jetzt die Ukraine, Relevanz. Wenn das nicht erfasst ist, kann man das auf die Schnelle in der Auskunftssituation gar nicht herausfinden, denn man kann ja nicht jeden Film einzeln anschauen. Das ist vielleicht ein spezielles Beispiel, aber man kann ja nicht vorhersehen, welche Suchen in fünf oder zehn Jahren relevant werden. Wenn die bisher erfolgte Erschließung nicht ausreicht, müsste all das nachgearbeitet werden. Und das schwankt von ‚unmöglich‘ zu ‚mehr Zeitaufwand, als es gleich richtig zu machen‘. Besser ist es, diese Flexibilität im Vorhinein zu haben“ (R2,6).

Nach Meinung der Befragten enthalten die Kataloge aber eher zu viel als zu wenig Information (vgl. Kategorie „Darstellung“). Es ergäbe auch keinen Sinn, den Katalog mit Information zu überfrachten (K,7), viel wichtiger sei es, bei der Erfassung von Medien präzise zu arbeiten (K,8; VS,4; VS,7). Für Nutzer:innen sei der Katalog Entscheidungsgrundlage, ob das Medium für sie interessant ist oder nicht (K,8). Hochwertige Metadaten seien wichtig für die wahrgenommene Qualität des Katalogs:

„Wenn ein Medium gut erfasst, oder sagen wir, gut inhaltlich aufbereitet ist, würden Kunden den Mehrwert eines OPACs deutlicher erkennen, da sich auch die Trefferquote erhöhen würde“ (R1,6).

Die Art der Erfassung spiele eine große Rolle für die Wahrscheinlichkeit, ob ein Medium gefunden wird (L1,6). Der Rechercheerfolg sei oftmals Zufall (L2,6), wenn die Nutzer:innen beispielsweise nicht ausgerechnet die Schreibweise zur Recherche verwenden, mit der das Medium erfasst ist (L1,6). VS ist der Ansicht, dass die Verwendung der einfachen Suche bei schlecht erfassten Datensätzen zu einer erhöhten Auffindungswahrscheinlichkeit führt (VS,4).

Als essenziell werden die Annotationen empfunden (K,7; K,9; T3,9; T1,10; VS,5). Bei einer breiten Recherche seien diese besonders wertvoll: „Die Annotation ist für Nutzer mit am zielführendsten“ (T1,10). K und T schlagen dazu vor, im Katalog das Inhaltsverzeichnis der Medien mit abzubilden (K,9; T1,10). Die Vergabe von passenden Schlagwörtern sei außerdem von großer Bedeutung (R1,6; R2,7; R1,7), weil die Treffermenge häufig von der Qualität dieser Schlagwörter abhängt (R1,7; T2,10). Interessant sei zudem auch das Erscheinungsjahr (K,8; T3,9). Aktualität sei den Nutzer:innen wichtig, weshalb diese darauf besonders Acht geben (K,8). Das Erscheinungsjahr sei auch aus

interner Sicht von großer Bedeutung, da es eine wichtige Entscheidungsgrundlage darstelle, wenn ein Medium makuliert wird (K,8). Verlage seien vor allem bei Reiseführern und im Medizinbereich wichtig (K,7-8). Bedeutend sei die korrekte Erfassung von Reihen (K,8). VS und T finden auch die ISBN wichtig (VS,4; T3,9).

Bestimmte Informationen spielen laut den Befragten jedoch überhaupt keine Rolle. Den Erscheinungsort beispielsweise brauche laut K hingegen „keiner“ (K,7). So empfindet VS auch die Maße eines Buches als unwichtig (VS,7).

T resümiert zur Erschließung und Erfassung wie folgt:

„Ich finde auch, dass man das Formale in der ÖB reduzieren kann. Das Inhaltliche muss jedoch wesentlich ausgebaut werden, auch die Schlagworte. Annotationen und Schlagwörter finde ich fast immer wichtiger als Formales, besonders dann, wenn man nur oberflächlich sucht. Denn damit ich die Treffer überhaupt finden kann, muss der Begriff ja irgendwo auftauchen“ (T2,10).

VS kommt zu einem ähnlichen Schluss:

„Die richtige Erfassung ist das A und O. Obwohl, besser gesagt: die Einheitlichkeit. Gerade eben wieder bei Reihen zum Beispiel ist es wichtig, dass die nicht einmal so und einmal so erfasst sind. Das ist grundlegend. Aber ich halte all die Informationen, die eher technischer Natur sind, für nicht so wichtig – zumindest bei uns“ (VS,7).

5.11 Zusammenfassung: eigenständige Katalognutzung

Gesammelt glauben L und T, dass Nutzer:innen mit dem Katalog ohne Hilfestellungen nicht klarkommen (L1,1; L2,1; T2,1). VS und K gehen im Gegensatz dazu davon aus, dass Nutzer:innen den Katalog zumindest bis zu einem bestimmten Punkt ohne Informationsdienst eigenständig bedienen können (K,2; VS,1). R positioniert sich zwischen diesen beiden Extremen (R2,1).

Sind Nutzer:innen mit dem Katalog vertraut, dann sei eine eigenständige Nutzung des Katalogs denkbar (T2,16). Dennoch seien oft noch viele Hilfestellungen notwendig (T1,16). T resümiert dazu, dass der Katalog kein Hindernis für die Bibliotheksnutzung sein dürfte:

„Weil gerade ‚ohne Kontakt mit den Angestellten‘ gefallen ist: Es gibt zwar viele, die herkommen, um mit uns zu reden, aber auch viele, die diese Schnittstelle mit dem Personal nur noch haben, weil sie es müssen. Für

die ist das dann natürlich Motivation, hier her zu kommen, weil sie sich dann ganz dem Bestand widmen können und sich nicht mit uns ‚herum-schlagen‘ müssen“ (T3,16).

Die Katalognutzungsintensität sei in den meisten Fällen nur das absolute Minimum, welches für den Besuch einer Bibliothek notwendig ist (T1,18). Nutzer:innen sähen „das ganze Potential“ des Kataloges gar nicht (T2,19).

Es gäbe zudem auch Nutzer:innen, bei denen es schwerfalle, überhaupt eine Lösung für sie anzubieten, dazu T:

„Was mir immer wieder ganz extrem auffällt: Die Leute lesen nicht, was sie tun sollen. Und wie. Wir haben Leute, die haben 148 fehlgeschlagene Log-in-Versuche. Da müsstest du doch selber merken, dass da was nicht stimmt und wie man es richtig macht. Das spiegelt sich nicht nur im Log-in, sondern in vielen Sachen wider“ (T3,18).

VS empfindet dazu jedoch, dass dies keine Rolle spielen dürfe:

„Aber die Tendenz von uns muss doch sein, möglichst vielen Zugang zu Wissen zu ermöglichen, auf die einfachste Art und Weise, gerade wenn sie zu unfähig sind, das selbst zu machen“ (VS,4).

6 Diskussion

Im Folgenden werden die wesentlichen Erkenntnisse der Befragung kommentiert. Identifizierbare Trends werden in konzentrierter und möglichst pointierter Form beschrieben.

6.1 Allgemeines zur Befragung

Natürlich sprechen die Befragten nicht im Namen der Gesamtheit ihrer Bibliothek. Sie sind aber trotzdem von ihrem Arbeitsplatz beeinflusst, da sich auch die Nutzer:innen von Bibliothek zu Bibliothek unterscheiden können. Dass auch innerhalb derselben Bibliothek unterschiedliche Sichtweisen auftreten, zeigt, wie schwierig es ist, allgemeine Äußerungen über die Nutzer:innen der Bibliotheken zu treffen. Öffentliche Bibliotheken haben aufgrund des breiten Spektrums an Nutzer:innen durchaus Probleme, ihr individuelles Publikum zu identifizieren.

Dementsprechend sind auch die Erkenntnisse dieser Befragung zu bewerten. Es gibt nicht die *eine* Gruppe an Bibliotheksnutzer:innen, für die der Katalog relevant ist. Personen kommen mit den unterschiedlichsten Absichten in die Bibliotheken. Trennscharfe Gruppen in Bibliotheken gibt es nicht. Manche Nutzungsschemata sind vielleicht bei bestimmten Altersgruppen oder Gesellschaftsschichten häufiger vertreten als andere. Auch die Befragten haben dementsprechend Tendenzen ausgemacht. Ob das für den Katalog letztlich eine bibliothekspolitische Bedeutung hat, darf durchaus angezweifelt werden. Schließlich soll jede:r den Katalog gleichermaßen als Rechercheinstrument nutzen können.

Abschließend muss erwähnt werden, dass der Tenor der Beschreibungen der Nutzungsschemata in den Interviews unter Umständen subjektiv übermäßig negativ und vielleicht sogar abwertend oder spöttisch wirken kann. Diese Arbeit und die Äußerungen der Beschäftigten wollen und sollen dies in keinem Fall bewirken. Sie sind ausschließlich eine, aus der Sicht der Beschäftigten getätigte, persönliche und realistische Einschätzung der tatsächlichen Nutzungsweisen des Katalogs. In keinem Fall darf den Nutzer:innen deren eigene Nutzungsausprägung negativ ausgelegt werden. Als Dienstleister sind öffentlichen Bibliotheken in der Pflicht, auf die Nutzer:innen unabhängig einzugehen.

6.2 Warum und wie wird der Katalog genutzt?

Die Nutzung des Bibliothekskatalogs beginnt zumeist mit der Erwartung der Erfüllung eines bestimmten Ziels, sei es konkrete Literaturrecherche oder die Kontoverwaltung. Der Katalog wird von den meisten Nutzer:innen scheinbar überwiegend für die

Überprüfung der Verfügbarkeit von Medien verwendet. Diese hohe Bedeutung der (aktuellen) Verfügbarkeit gilt bei known-item searches und bei exploratory searches gleichermaßen. In der Befragung berichteten mehrere Bibliotheken, dass Nachfragen an der Information, die sich ausschließlich auf die Verfügbarkeit beziehen, relativ häufig sind. Der andere häufige Nachfragetyp tritt dann auf, wenn das gesuchte Medium gar nicht erst gefunden wird, unabhängig davon, ob es im Bestand ist, oder nicht. Wird ein Medium nicht selbstständig gefunden, konsultieren Nutzer:innen üblicherweise den Auskunftsdienst oder stellen die Recherche ein.

Für die Nutzer:innen scheinen die Gründe für erfolglose Recherchen nicht von Relevanz zu sein: Finden sie keine Treffer, werden Bibliothek und Bestand als minderwertig wahrgenommen. Die Gefahr besteht, dass Nutzer:innen durch ihre Erfahrungen mit dem Katalog nachhaltig verloren werden. Für die Nutzer:innen zählen nicht die Erklärungen, warum der Katalog so ist, wie er ist: Entweder, er „funktioniert“, oder er „funktioniert nicht“. Bibliotheken müssen um jeden Preis vermeiden, dass null-Treffer-Recherchen den Eindruck der Nutzer:innen trüben. Sie wollen nicht durch den Katalog aufgehalten werden. Der Katalog ist nicht für alle Nutzer:innen eine Plattform, auf der sie sich freiwillig aufhalten. Der Katalog ist für manche einfach nur ein Instrument zur akuten Recherche, nicht mehr und nicht weniger.

Gesammelt lässt sich aus den Antworten der Befragung der Schluss ziehen, dass der Katalog in öffentlichen Bibliotheken auf die Kernbedürfnisse (Verfügbarkeit, Standort, Ausleihe) ausgerichtet sein muss, vielleicht mehr, als es in wissenschaftlichen Bibliotheken der Fall ist. Nach Ansicht der Befragten ist es wohl kaum möglich, Nutzer:innen von öffentlichen Bibliotheken zu einer bestimmten Nutzungsweise zu konditionieren. Die Nutzungsgewohnheiten seien eben Gewohnheiten, die aus anderen, vergleichbaren Systemen übernommen werden. Das ist hauptsächlich das Internet, wodurch die Verwendung der einfachen Suche intuitiver wirkt.¹⁵³ Die Funktionsweisen von Suchmaschinen und Onlineshopping-Portalen haben sich wohl so in das Verständnis der Nutzer:innen geprägt, dass Bibliotheken gar keine Chance mehr haben, einen Einfluss auf die Recherchewege der Nutzer:innen zu haben.

Suchmaschinen und Internet sind insofern Vor- und Nachteil für die Entwicklung der Kataloge zugleich. Sie sorgen zwar dafür, dass Nutzer:innen besser mit digitalen Tools arbeiten und selbstständiger recherchieren können, jedoch konditionieren sie die Nutzer:innen auf eine bestimmte Nutzungsform: Simplizität, in jeder Form, um jeden Preis. Sind Bibliothekskataloge nicht auf diese Weise bedienbar, werden sie als kompliziert empfunden. Wenn Nutzer:innen die erweiterte Suche nicht verwenden und sich

¹⁵³ vgl. GILARSKI, MÜLLER & NISSEN 2020, S. 2.

offensichtlich auch nicht dazu bewegen lassen, dann müssen Bibliotheken dies wohl akzeptieren und sich darauf einstellen.

6.3 Bedeutung für den Katalog im Allgemeinen

Nach Meinung der Befragten muss der Katalog auf die Nutzer:innen ausgerichtet sein und nicht andersherum. Auch Mattmann und Regenass stellen dazu fest, dass ein Ziel sei, Kataloge „stärker auf Nutzungsbedürfnisse auszurichten, sie auf konkrete Anwendungskontexte und Nutzertypen hin zu individualisieren.“¹⁵⁴ Die Darstellung im Katalog ist für die Nutzer:innen zumeist überfordernd und zusätzlich auch nicht immer präzise. Wiesenmüller findet die Darstellung von Schlagwörtern weder angemessen noch verständlich; es sei jedoch durchaus möglich, dies anders umzusetzen.¹⁵⁵ Unter Betrachtung der Antworten in der Befragung könnte eine Lösung sein, viele Elemente aus der Benutzeroberfläche auszublenden, um den Katalog weniger überfordernd zu gestalten.

Der Katalog sollte auch bei nur kurzer Nutzungsdauer und ohne bisherige Erfahrung seitens der Nutzer:innen bedienbar sein, ist der Besuch der öffentlichen Bibliothek zumeist Freizeitaktivität. Daher sollte der Katalog allen Nutzer:innen möglichst barrierefrei deren persönlichen Rechercheweg ermöglichen. Damit ein Katalog barrierefrei ist, muss er niederschwellig sein und darf nur geringe Hürden bei der Benutzung stellen. Ein Anspruch der Barrierefreiheit beinhaltet also auch – provokant formuliert – dass der Katalog für jede:n bedienbar sein sollte, unabhängig davon, ob die individuelle Benutzungsweise aus informationswissenschaftlicher Sicht als *gut* oder *wünschenswert* befunden wird. An der Universitätsbibliothek Leipzig werden daher Menüstruktur, Sprache und Navigation „drastisch“ vereinfacht, um die Bedienung des Kataloges zugänglicher zu machen.¹⁵⁶ Leipzig setzt dazu „bewusst“ Open-Source-Software ein, um am Entwicklungsprozess des Katalogs beteiligt zu sein.¹⁵⁷ Auch Fischer und Stelzenmüller betonen den Vorteil des Einsetzens von Open-Source-Software¹⁵⁸, insofern dies möglich ist.

Die in der Vergangenheit häufig „beklagte“ known-item search, die weitgehend die hauptsächliche Ausprägung bei den Bibliothekskatalogen sei¹⁵⁹, scheint unter der Gesamtbetrachtung der Interviews nicht der eigentliche Grund, sondern eher ein Symptom der Nutzungsweisen zu sein. Für die meisten Nutzer:innen zählt primär die Verfügbarkeit

¹⁵⁴ MATTMANN & REGENASS 2021, S. 315.

¹⁵⁵ vgl. WIESENMÜLLER 2021, S. 297.

¹⁵⁶ KAZZER 2019, S. 7.

¹⁵⁷ ebd., S. 5.

¹⁵⁸ vgl. FISCHER & STELZENMÜLLER 2018, S. 152, S. 160.

¹⁵⁹ WIESENMÜLLER 2021, S. 285.

eines (unbestimmten) Mediums. Einfach formuliert: Es zählt, dass sie etwas ausleihen können. Was sie tatsächlich ausleihen, kann durchaus von dem ursprünglichen Ziel abweichen. In bestimmten Bereichen wie der Belletristik scheint die known-item search häufiger zu sein. Der Sachbuch- sowie der Kinder- und Jugendbestand bieten den Nutzer:innen andererseits mehr Alternativen, weil die Rechercheziele dort breiter gefasst und weniger konkret sind. Die known-item search ist vielleicht weniger ein Problem, das es anzugehen gilt, sondern einfach die Gegebenheit, weswegen die Bibliothek erst besucht oder der Katalog verwendet wird. Diese Nutzer:innen wollen vielleicht gar keine Exploration. Das bedeutet aber nicht, dass die Exploration weniger Aufmerksamkeit erhalten sollte. Vielleicht muss akzeptiert werden, dass die Nutzer:innen eben so suchen, wie sie suchen. Ihre Nutzungsintention beeinflussen zu wollen, scheint nicht zielführend. Vielmehr müsste die Qualität des Browsings mehr überzeugen, damit sie diese Funktionen häufiger nutzen.

6.4 Bedeutung für den Auskunftsdienst

Schließlich müssen sich die Bibliotheken die Frage stellen, wen genau sie mit dem Katalog erreichen wollen. Wer soll wie angesprochen werden? Sollen sie mit dem Katalog überhaupt alle erreichen? Wollen, und viel wichtiger, können sie dies überhaupt?

Bibliotheken und ihre Mitarbeitenden sehen ihre Rolle dahingehend unterschiedlich. Auch die Art und Weise seitens des Personals, wie offensiv auf die Nutzer:innen bei der Recherche zugegangen wird, unterscheidet sich. Viele Nutzer:innen wünschen sich nach Meinung der Befragten mehr Beratung, andere wiederum wollen vielleicht gar nicht unterstützend angesprochen werden.

Grundsätzlich ist festzuhalten, dass der Katalog von den meisten Nutzer:innen zumindest ausprobiert wird. Berührungängste scheint es in den meisten Fällen nicht zu geben. Viele probieren den Katalog einfach aus. Letztlich ist er auch dazu konzipiert, dass die Nutzer:innen ihn eigenständig benutzen können. Auch Kubek sieht das Bild des Zettelkatalogs als „vergessen“ an.¹⁶⁰

Erfahrenere sind tendenziell erfolgreicher, wenn auch der individuelle Rechercheerfolg von so vielen Faktoren abhängt, dass er seitens der Bibliothek nicht garantiert werden kann. Ein zu einhundert Prozent verlässlicher Katalog kann gar nicht angeboten werden. Die Befragten sehen sich im allgemeinen hier in der Pflicht, den Nutzer:innen bei der Recherche aktiv zur Seite zu stehen.

¹⁶⁰ KUBEK 2022, S. 116.

Entscheidend ist letztlich die Art der Vermittlung des Katalogs im Auskunftsdienst. Hollendiek und Ehlen stellen fest, dass es notwendig ist, „dass das Bibliothekspersonal die grundsätzliche Funktionsweise des Leihprozesses (notwendige Schritte, Besonderheiten und Rahmenbedingungen, Unterschiede zu Kaufangeboten) kennt und erklären kann.“¹⁶¹ Dazu gehört eben auch die Vermittlung des Kataloges. Auch wenn das Bibliothekspersonal bisher das Bindeglied zwischen Recherche und Bestand darstellt, muss sich das Bibliothekswesen darauf einstellen, dass die Nutzer:innen immer unabhängiger werden (wollen). Ein demensprechend fortschrittliches System muss daher „in der Lage sein, [...] einen effizienten Informationszugang zu bieten (z.B. Themenvorschläge zu unterbreiten, als ‚thematischer Wegweiser‘ zu agieren sowie Bibliografien zu erstellen)“¹⁶². Dazu ist allerdings notwendig, zu verstehen, was die Nutzer:innen wollen, wie sie bisher versuchen, ihr Ziel zu erreichen und wo die Gründe zu verorten sind, wenn sie dabei scheitern. Letztlich muss der Katalog als einfach bedienbares Instrument vermittelt werden, welches die Nutzer:innen nicht zu intellektueller Mehrleistung auffordern muss, um sinnvolle Treffer zu finden:

„So sollten Hinweise, wie Benutzer ihre Suchergebnisse ‚händisch‘ durch Trunkierung, intellektuell durchgeführte Termerweiterung oder die Zerlegung von Komposita verbessern können, mittelfristig obsolet werden.“¹⁶³

6.5 Bedeutung für die Erschließung

Nach Meinung der Befragten genießt in öffentlichen Bibliotheken die Sacherschließung mit großem Abstand eine höhere Bedeutung als die Formalerschließung. Nutzer:innen recherchieren wohl hauptsächlich über die Inhaltsebene. Formale Informationen spielen für sie eine zweitrangige Rolle.

Ohne thematisches Vorwissen lassen sich Nutzer:innen von „optischen Anhaltspunkten wie dem Cover, der Übersichtlichkeit und Gliederung des Inhaltsverzeichnisses oder des Kapitelaufbaus leiten.“¹⁶⁴ Cover und Annotationen sind scheinbar die wichtigste Informationsquelle für die Nutzer:innen. Sowohl in der Literatur¹⁶⁵ als auch in der Befragung werden besonders Annotationen als wertvoll erachtet. Sie ermöglichen einerseits eine erhöhte Chance zur Auffindbarkeit, andererseits sind sie bei der Katalogrecherche ein großer Faktor für die Entscheidung, ob ein Medium interessant ist, oder nicht. Allerdings

¹⁶¹ vgl. HOLLENDIEK & EHLEN 2018b, S. 238.

¹⁶² KUBEK 2022, S. 117.

¹⁶³ WIESENMÜLLER 2012, S. 99.

¹⁶⁴ GEISLER 2014, S. 8.

¹⁶⁵ vgl. WIESENMÜLLER 2011, Folie 14 (Beispiel: Inhaltsverzeichnisse).

werden sie nicht immer in den Katalog integriert.¹⁶⁶ Die Orientierung werde von den Nutzer:innen als „selbstverständlich angesehen“, obwohl es sich um eine „unterschätzte Funktion“ handle.¹⁶⁷ Es ist also obligatorisch, dass Bibliotheken darauf Acht geben. Die Abbildung von Inhaltsverzeichnissen, Klappentexten, Rezensionen und sonstigen bereits vorgefertigten Informationen scheint ein vertretbarer Aufwand zur Erhöhung der Attraktivität des Katalogs zu sein:

„Selbstverständlich muss dabei ein Augenmerk auf den Inhalt der Annotation gerichtet werden. Der Aufwand ist nicht höher als bei einer Stichwortvergabe, die Ausbeute an Stichworten, die den Leser zu dem gewünschten Ergebnis führen können, ungleich größer.“¹⁶⁸

Der Wert der Einbindung von externen Informationsquellen ist nach wie vor strittig. Richtig hilfreich scheinen die Informationen nur zu sein, wenn sie per Annotation recherchierbar sind und direkt in der Volltitelansicht und ohne weiteren Klick einsehbar sind.

Problematischer scheint die Vergabe von passenden Schlagwörtern zu sein. Dazu benötige es laut Kubek schließlich „in der Regel ein tiefes Studium der Texte (wenn nicht sogar Spezialwissen zu bestimmten Themen), um wichtige Begriffe herauszufinden sowie ihre kontextabhängigen Bedeutungen zu bestimmen“¹⁶⁹. Die Vergabe von passenden Schlagwörtern sei gerade bei der Belletristik besonders wichtig, weil Nutzer:innen häufig sehr konkrete Rechercheziele haben.¹⁷⁰ Zudem sind Schlagwörter in der Vollanzeige häufig nicht prominent sichtbar.¹⁷¹ Es lässt darauf schließen, dass Schlagwörter „als weniger wichtig eingeschätzt [...] werden, obwohl sie bei thematischen Anfragen für die Relevanzentscheidung von zentraler Bedeutung sind.“¹⁷² Das ist für die Orientierung als auch für weiterführende Recherchen nicht optimal. Allgemein fordert Wiesenmüller eine „prominentere Anzeige der inhaltlichen Erschließung sowohl in Trefferlisten als auch in Titel-Vollanzeigen“.¹⁷³ In Anbetracht des Votums der Befragten, den Katalog optisch zu verschlanken, sollten die Schlagwörter vielleicht nicht in der Trefferliste, aber zumindest in der Vollanzeige vertreten sein.

Bei der Exploration scheiden sich die Befragten und die Literatur. Während in der Befragung davon ausgegangen wird, dass die Systematik kaum Auswirkung auf die

¹⁶⁶ vgl. SCHELLE-WOLFF 2018, S. 46.

¹⁶⁷ WIESENMÜLLER 2022, Folie 2.

¹⁶⁸ DRAUZ & PLIENINGER 2010, S. 43.

¹⁶⁹ KUBEK 2022, S. 122.

¹⁷⁰ vgl. SCHELLE-WOLFF 2018, S. 45.

¹⁷¹ vgl. WIESENMÜLLER 2022, Folie 7.

¹⁷² WIESENMÜLLER 2021, S. 292.

¹⁷³ WIESENMÜLLER 2022, Folie 32.

Recherche habe und die Browsing-Funktionen eher selektiv und zurückhaltend verwendet werden, sieht Wiesenmüller die Exploration als „Funktion mit großem Potenzial, die vielfach übersehen wird“¹⁷⁴. Dazu muss sie allerdings verständlich und attraktiv angeboten werden. Wahrscheinlich ist die tatsächliche Nutzung in öffentlichen Bibliotheken ein Produkt aus überwiegender know-item search, fehlendem Verständnis für bibliotheksspezifische Termini und einem mangelnden Interesse, sich extensiv mit dem Bibliothekskatalog auseinander zu setzen. In wissenschaftlichen Bibliotheken dürfte der Nutzen von explorativer Recherche ungleich höher sein.

Kubek führt an, dass sich „implizite sprachbezogene Dynamiken“ in der Online-Kommunikation entwickeln, welche in der Erschließung berücksichtigt werden sollten.¹⁷⁵ Bestimmte Begriffe veralten und werden durch andere ersetzt, wodurch sich auch ändern könnte, wie die Nutzer:innen im Bibliothekskatalog recherchieren.¹⁷⁶ In der Befragung wird dazu auch ein Beispiel gegeben: Das Schlagwort „Klimawandel“ lautete in Konstanz ursprünglich „Klimaveränderung“ und musste daher nachträglich geändert werden (K,7). Normdaten schaffen hier Abhilfe.

Grundsätzlich sollte die Erschließung so tief und komplex wie möglich sein, es ist jedoch fraglich, inwieweit das realistisch im Tagesgeschäft öffentlicher Bibliotheken umsetzbar ist. Gerade in öffentlichen Bibliotheken, bei denen üblicherweise ein hoher Umlauf von Medien herrscht, da Medien verhältnismäßig häufig ausgesondert werden, stellt sich die Frage nach dem realistischen Wert von tiefer Sacherschließung, auch vor dem Hintergrund, dass ein großer Teil der Rechercheanfragen known-item searches sind. In wissenschaftlichen Bibliotheken mit einem im Vergleich wesentlich statischerem Bestand scheint der Wert ungleich höher. Hier müssen die Bibliotheken individuell entscheiden, wie tief die Sacherschließung stattfinden kann. Sie ist wünschenswert und wäre höchstwahrscheinlich sehr ertragreich, sie hängt jedoch von einer Kosten-Nutzen-Abwägung auf individueller Basis ab. Im Vergleich zur Formalerschließung ist sie aber zu priorisieren. Letztlich kommt es in der Erschließung auf ein sauberes und einheitliches Abbilden der Medien an. In öffentlichen Bibliotheken ist die Einheitlichkeit der Erschließungstiefe vorzuziehen.

Letztlich bleibt das Problem der tatsächlichen Integration dieser Erkenntnisse. Um einen Bestand darauf auszurichten, müsste dessen Aufbau und die Katalogpflege von Grund auf neu konzipiert werden, damit die Katalogdaten nicht zu heterogen werden:

¹⁷⁴ WIESENMÜLLER 2022, Folie 2.

¹⁷⁵ KUBEK 2022, S. 127.

¹⁷⁶ vgl. PECOSKIE, SPITERI & TARULLI 2014, S. 434.

„Der Katalog ist mit den Jahren gewachsen, dann hat man hier eine Sonderstelle geschaffen, dort einen neuen IK, und das müsstest du alles überarbeiten. Stringenter und klarer, mit weniger Ausnahmen. Das ist zwar schade, denn durch die Ausnahmen schafft man besondere Bereiche, die inhaltlich zusammenpassen, aber das geht immer mit Erklärungsbedarf einher. Den musst du dann minimal halten. Da müssen wir ganz anders heran gehen, als wir es jetzt mit der Katalogpflege tun.“ (T1,17).

Trotz allem sollte die inhaltliche Erschließung auch laut Wiesenmüller nicht nur als Kostenfaktor gesehen werden: Eine bessere Auffindbarkeit der Medien erhöht letztlich die Nutzungsintensität.¹⁷⁷

6.6 Die Zukunft des Katalogs aus der Sicht von Bibliothekssoftwareanbietern

Zum Abgleich der Ergebnisse der Befragung konnte noch Roger Großmann, Geschäftsführer der LMSCloud GmbH, in einem Telefongespräch interviewt werden. Die LMSCloud GmbH gehört zur ekz Unternehmensgruppe und bietet das Hosting der Open-Source-Bibliotheksmanagementsoftware koha an.

Auch Großmann sieht hauptsächlich zwei große Zielgruppen, die der Katalog erreichen müsse: Einerseits Personen, die letztlich nur eine Verfügbarkeitsüberprüfung machen, und andererseits Personen, die ihr eher diffuses Rechercheziel über Browsing erreichen wollen. Die Zukunft des Kataloges müsse sein, unterschiedlichen Nutzerkreisen beide Ansätze zu ermöglichen. Der Katalog müsse die Intention der Nutzer:innen besser im Blick haben.

Die Nutzung der Kontofunktionen sei für die Zukunft die wichtigste Funktion des Katalogs. Ein großer Teil der Nutzer:innen fände die Selbstverwaltung wichtig. Der Fernzugriff habe inzwischen auch eine große Bedeutung, weil einige Nutzer:innen ausschließlich die digitalen Angebote der Bibliothek nutzen. Für diese müsse der Katalog die Möglichkeit bieten, alle notwendigen Funktionen von zuhause aus bedienen zu können. Für neue Nutzer:innen habe der Fernzugriff auch eine hohe Bedeutung, da der Katalog quasi ein „Schaufenster“ zur Entdeckung des Bestandes sei. Auch deswegen sei eine gute mobile Ansicht wichtig, weshalb man eine App-Integration anstrebe.

Großmann wie auch die Fachliteratur messen dem Browsing in Bibliotheken im Gegensatz zur Stichprobe eine höhere Bedeutung zu. Die Explorierung biete denjenigen eine

¹⁷⁷ vgl. WIESENMÜLLER 2021, S. 285.

Perspektive, die sich mit dem Bestand noch nicht auskennen oder nicht wissen, wie sie gezielt recherchieren können.¹⁷⁸

So ergeben sich ähnliche Erkenntnisse wie aus der Befragung der Beschäftigten. Der Katalog müsse so einfach und selbsterklärend wie möglich sein, ohne an funktionaler Komplexität zu verlieren. Die Komplexität müsse durch das Erscheinungsbild vereinfacht transportiert werden. Letztlich ist dies mit einer visuellen Verschlanung des Katalogs umsetzbar.

¹⁷⁸ vgl. zu allem GROSSMANN 2022, Telefongespräch am 6. Dezember.

7 Fazit und Ausblick: Ein schlanker Katalog?

In Anbetracht der in Kapitel 1.3 gestellten Forschungsfragen ergibt sich ein klares Bild. Die Befragten teilen die theoretischen Ansichten der Forschungsliteratur: Kataloge müssen barrierefrei und selbsterklärend sein, die Erschließung so einheitlich und tief wie möglich. Nutzer:innen müssen bei der Recherche konkret und direkt unterstützt werden. Auf einer praktischen Ebene divergieren die Ansichten jedoch zunehmend. Auch wenn viele Katalogfunktionen auf bibliothekspolitischer Ebene als wünschenswert beschrieben werden, scheint deren Umsetzung umso schwieriger. Die Kataloge haben in den letzten Jahren zwar wesentliche Fortschritte gemacht und bieten ihren Nutzer:innen viele unterschiedliche Möglichkeiten zur Recherche, genutzt werden diese allerdings nur in teilweise zu geringer Ausprägung. Es bestehen dahingehend Schwierigkeiten, den Nutzer:innen den Katalog optimal zu vermitteln. Daher ist die Pflege der Katalogfunktionen immer eine Abwägung zwischen Kosten und Nutzen. Im Zweifel scheint der Nutzen häufig zu klein.

Die Nutzungseindrücke, die in dieser Arbeit geschildert werden, wirken letztlich durchaus extrem. Zusammengefasst und konkretisiert formuliert ist zur Beantwortung der Forschungsfrage 1, *„Wie recherchieren Nutzer:innen öffentlicher Bibliotheken tatsächlich aus der Erfahrung von Bibliotheksmitarbeiter:innen im Informationsdienst?“* folgendes festzuhalten:

Nutzer:innen verwenden fast ausschließlich die einfache Suche. Die erweiterte Suche wird selten verwendet, weil sie zurückgestellt präsentiert ist und die Verwendung den meisten Nutzer:innen zu kompliziert scheint. Die Suchanfragen orientieren sich an Suchmaschinen und enthalten meist Titel oder Autor:in, seltener auch Stichwörter. Die häufigsten Ursachen für null-Treffer-Recherchen sind Rechtschreibungs- und Tippfehler. Häufig werden zu große Treffermengen erreicht, von denen nur die ersten Treffer beachtet werden. Andererseits wird manchmal zu feingliedrig recherchiert, gerade weil öffentliche Bibliotheken mittlerer Größe nur einen begrenzten Bestand haben. Ein grundlegendes Verständnis dafür, wie ein Bibliothekskatalog funktioniert, fehlt über weite Teile. Bibliotheksspezifische Termini sind den Nutzer:innen nicht bekannt, weshalb bestimmte Funktionen daher nicht verwendet werden. Auch deswegen nimmt die explorative Suche eine eher geringe Bedeutung ein. Bestimmte kuratierte Medienlisten wie Neuerscheinungen sind eine Ausnahme.

Zur Beantwortung der zweiten Forschungsfrage, *„Welche Relevanz hat der Katalog für die Nutzer:innen aus der Sicht der Mitarbeiter:innen unter Betrachtung von 1.“*, ergibt sich folgendes:

Der nach Schuldt bestehenden, „theoretische[n] Möglichkeit, dass Bibliotheken Kataloge nicht unbedingt benötigen“¹⁷⁹, muss eine eindeutige Absage erteilt werden. Die Relevanz des Kataloges für die Nutzer:innen ist in den letzten Jahren massiv gestiegen. Die Kataloge haben sich zu großen Teilen den Webstandards um Recherchemöglichkeiten und Optik angenähert. Durch die Integration von Suchmaschinentechnologie könnte der Katalog noch zugänglicher für die Nutzer:innen werden.

Die Steigerung der Relevanz des Kataloges für die Nutzer:innen ist mit der Tatsache verbunden, dass Nutzer:innen theoretisch nicht auf die Beschäftigten der Bibliothek angewiesen sind. In der Theorie können alle für die Nutzung einer Bibliothek notwendigen Funktionen in den Katalog integriert werden. Der Katalog bietet Nutzer:innen die Möglichkeit, mit der Bibliothek auch digital in Kontakt zu stehen.

Nicht zu leugnen bleibt allerdings die Tatsache, dass für die Benutzerfreundlichkeit der Bibliothekskataloge noch viel Luft nach oben bleibt. In der Theorie ist der Katalog für die Nutzer:innen ein Instrument der Selbstbestimmung. In der Praxis scheitern sie jedoch manchmal an den „einfachsten“ Dingen, weil der Katalog scheinbar nicht zugänglich genug für sie ist. Die Interaktion mit dem Bibliothekpersonal ist immer noch die einzige Möglichkeit für sie, auf Probleme bei der Benutzung zu reagieren. Der von den Befragten der Studie mehrmals angeführte „menschliche Kontakt“ bleibt notwendig:

„Wenn wir von einem optimalen Katalog ausgehen, muss er ein Ersatz sein. Wenn wir den Anspruch haben, dass der Katalog immer optimal ist, dann müsste er ein Ersatz sein, weil er exakt das leisten könnte, was wir parallel leisten. Angenommen, ich habe einen Kunden, der fragt, ob wir etwas ähnliches zu Buch xy haben, vom Schreibstil, da stößt der Katalog an seine Grenze. Die menschliche Komponente kann der Katalog nicht abbilden“ (T3,17).

Es besteht also aktuell kein Grund zur Besorgnis, dass der digitale Bibliothekskatalog konkret Mitarbeiter:innen ersetzt. Menschen regieren gemeinhin mit Besorgnis und Emotionalität, wenn Veränderungen im Berufsbild dafür sorgen, dass sie ihre berufliche Identität in Frage stellen.¹⁸⁰ Auch in der Zukunft ist es unwahrscheinlich, dass der Katalog den Menschen ersetzt. Wie in der Befragung mehrfach geäußert, gibt es schon jetzt bestimmte Nutzungsschemata, die verfolgt werden können, ohne jemals mit dem Personal interagieren zu müssen. Manche Nutzer:innen sind jetzt schon nicht auf die Beratung im Auskunftsdienst angewiesen, vielleicht sogar die meisten. Gebraucht wird das Personal im Informationsdienst trotzdem. Vielleicht müsste sich das Verständnis um den

¹⁷⁹ SCHULDT 2012, S. 69.

¹⁸⁰ vgl. KLUPP 2022, S. 4.

digitalen Katalog ändern: Er ist kein Ersatz zum Bibliothekspersonal, sondern eine Erweiterung, eine Ergänzung. Keine Gefahr, sondern ein Instrument, welches sich zu fördern und entwickeln lohnt.

Letztlich sollte es das Ziel von öffentlichen Bibliotheken sein, ihren Katalog so zu gestalten, dass die Nutzer:innen diesen erfolgreich (!) alleine nutzen können. Matthias Krebs hat bereits 2012 beschrieben, dass noch kein „Musterkatalog“¹⁸¹ auf dem Markt existiert, und zehn Jahre später muss dies immer noch bestätigt werden. Das sei 2012 auf die Diversität an Anforderungen für den OPAC zurückzuführen; weiter fehle auch ein konkretes und allgemeingültiges Verständnis dafür, was Nutzer:innen überhaupt brauchen oder wollen.¹⁸² Allgemeingültigkeit kann diese Arbeit auch heute nicht erreichen, aber zumindest konkret darlegen, wie der Katalog wohl häufig verwendet wird – und woran Nutzer:innen häufig scheitern.

Eine Schlussfolgerung dieser Konkretisierung ist, dass der Katalog zumindest bei UI und UX (user interface und user experience) verschlankt werden sollte. Selbst wenn der Katalog inhaltlich komplex ist, darf sich dies nicht bei der Nutzung äußern. Auch Großmann findet: „Wenn die Komplexität nach außen dringt, dann ist sie nutzlos“.¹⁸³ Ein OPAC, der versucht, seinen Nutzer:innen bibliothekswissenschaftliche Konzepte zu erklären, sei nicht zielführend.¹⁸⁴

Das Ergebnis dieser Arbeit ist also das Konzept eines schlanken Kataloges, das sich an den Erkenntnissen der Befragung orientiert.

¹⁸¹ KREBS 2012, S. 9.

¹⁸² vgl. ebd.

¹⁸³ GROSSMANN 2022, Telefongespräch am 6. Dezember.

¹⁸⁴ vgl. ebd.

8 Der schlanke Katalog

Deswegen schließt diese Arbeit mit dem Modell eines „schlanken Katalogs“ in zehn Punkten. Es handelt sich um einen Vorschlag, wie ein Katalog der Zukunft in öffentlichen Bibliotheken aussehen könnte. Die Konzepte und best practices sind überspitzte Erkenntnisse aus der Befragung. Alle Punkte sind mit Sicherheit debattierbar und beanspruchen keineswegs Allgemeingültigkeit. Sie sind eine Abwägung aus bibliothekspolitischer Idealvorstellung und praktikabler Umsetzung.

1. Der Katalog orientiert sich an den Bedürfnissen der Nutzer:innen und versucht nicht, diese zu einem besseren Rechercheur zu erziehen.
2. Der Katalog enthält Text nur in reduzierter Form. Längere Texte sollen nur gezielt aufgerufen werden können. Dies dient der Übersichtlichkeit.
3. Der Katalog fragt die Nutzer:innen nach ihrer Intention: Recherche, Browsing oder Nutzung der Verwaltungsfunktionen. Alle drei Nutzungsausprägungen sind gleichwertig auf der Startseite platziert.
4. Zur Recherche wird die einfache Suche mit Einschränkungsmöglichkeiten durch Facetten angeboten. Die erweiterte Suche nimmt nur eine stark reduzierte Rolle ein und soll nur denjenigen zur Verfügung stehen, die sie gezielt suchen und nutzen wollen.
5. Eine Tippfehlerkorrektur findet nicht automatisch statt. Der Katalog macht den Nutzer:innen Vorschläge zur Suchergebniskorrektur, wenn keine oder wenige Treffer gefunden werden.
6. In der Trefferliste werden nur Cover, Titel, geistiger Schöpfer, Erscheinungsjahr, Medientyp und Verfügbarkeit angezeigt; in der Volltitelansicht zusätzlich weitere Personen/Mitwirkende, Schlagwörter, Annotation, Veröffentlichungsangaben, Umfang, Systematik, sowie die standortbezogene Verfügbarkeit. In beiden Ansichten ist die standortbezogene Verfügbarkeit besonders hervorgehoben und auf den ersten Blick ersichtlich.
7. Der Katalog verfügt über ein responsives mobiles Design oder eine App.
8. Der Katalog ist barrierefrei und mehrsprachig. Dazu kommuniziert er hauptsächlich mit Symbolen und verfügt über speech-to-text/text-to-speech-Funktionalität.
9. Der Katalog enthält keine Interaktionsmöglichkeiten für Nutzer:innen wie Bewertungsfunktionen oder Kommentare. Auf externe, inhaltliche Anreicherungen außerhalb des Katalogs wird verzichtet.
10. Die Sacherschließung wird priorisiert behandelt. Medien erhalten immer Inhaltsverzeichnisse, Klappentexte und weiterführende Informationen mit einer Annotation. Schlagwörter werden mit besonderer Sorgfalt vergeben.

Literaturverzeichnis

- ANDERMANN, Heike; SCHOOF, Kerstin (2013): Kataloge der Zukunft: RDA und Suchmaschinen. In: *ABI Technik*, 33(3), S. 156-161. doi: 10.1515/abitech-2013-0024
- ASHER, Andrew D.; DUKE, Lynda M.; WILSON, Suzanne (2013): Paths of Discovery: Comparing the Search Effectiveness of EBSCO Discovery Service, Summon, Google Scholar, and Conventional Library Resources. In: *College & Research Libraries*, 74(5), S. 464-488. doi: 10.5860/crl-374
- BEHNERT, Christiane (2022): Popularität und Relevanz in der Suche. *Ein Experiment zur Erforschung von Relevanzkriterien in akademischen Suchsystemen*. Wiesbaden: Springer Vieweg
- BEHNERT, Christiane; LEWANDOWSKI, Dirk (2017): Known-item searches resulting in zero hits: Considerations for discovery systems. In: *The Journal of Academic Librarianship*, 43(2), S. 128-134. doi: 10.1016/j.acalib.2016.12.002
- BRENNER, Simon (2015, 28. Mai): Partizipative Kataloganreicherung: gute Idee oder unnützer Zeitfresser? *Evaluation des Einsatzes von LibraryThing for Libraries zur Anreicherung der Kataloge von 24 Öffentlichen Bibliotheken* [Präsentationsfolien]. Nürnberg: 104. Bibliothekartag. Online verfügbar unter: <https://opus4.kobv.de/opus4-bib-info/frontdoor/index/index/docId/1699>
- CHOW, Anthony S.; BRIDGES, Michelle; COMMANDER, Patricia (2014): The Website Design and Usability of US Academic and Public Libraries. In: *Reference & User Services Quarterly*, 53(3), S. 253-265. doi: 10.5860/rusq.53n3.253
- CHRISTENSEN, Anne (2009): Erschließung. *Partizipative Entwicklung von Diensten in der Bibliothek 2.0: Methoden und Ergebnisse aus Katalog-2.0-Projekten*. In: *Bibliotheksdienst*, 43(5), S. 527-537. doi: 10.1515/bd.2009.43.5.527
- CHRISTENSEN, Anne; FINCK, Matthias (2021): Discovery-Systeme: Eine Analyse ihrer Geschichte und Gegenwart mit dem Hype-Zyklus. In: *Bibliothek Forschung und Praxis*, 45(3), S. 497-508. doi: 10.1515/bfp-2021-0039
- CLARK, Joe C.; YEAGER, Kristin (2018): Seek and You Shall Find? *An Observational Study of Music Students' Library Catalog Search Behavior*. In: *The Journal of Academic Librarianship*, 44(1), S. 105-112. doi: 10.1016/j.acalib.2017.10.001
- DOUGAN, Kirstin (2015): Finding the Right Notes: An Observational Study of Score and Recording Seeking Behaviors of Music Students. In: *The Journal of Academic Librarianship*, 41(1), S. 61-67. doi: 10.1016/j.acalib.2014.09.013
- DRAUZ, Susanne; PLIENINGER, Jürgen (2010): Nutzerwünsche sind nur bedingt RAK-kompatibel. *So wird der Katalog zukunftstauglich: Recommenderdienste, Anreicherungen, Katalog 2.0, Table of Contents*. In: *BuB - Forum Bibliothek und Information*, 62(1), S. 40-48

- EDINGER, Eva-Christina; REIMER, Ricarda T. D. (2013): Vernetzte Räume: Vom Bücherregal zur Bibliothek 2.0. *Neue Standorte und Perspektiven*. In: *027.7 Zeitschrift für Bibliothekskultur*, 1(1), S. 28-36. doi: 10.5281/zenodo.4704537
- EHLEN, Dirk (2012, 25. Mai): Auf dem Weg zum interaktiven Bibliothekskatalog in öffentlichen Bibliotheken [Präsentationsfolien] Hamburg: 101. Bibliothekartag. Online verfügbar unter: <https://opus4.kobv.de/opus4-bib-info/frontdoor/index/index/year/2012/docId/1142>
- FISCHER, Katrin; STELZENMÜLLER, Christian (2018): Koha - Kooperation und Vielfalt. In: *ABI Technik*, 38(2), S. 152-160. doi: 10.1515/abitech-2018-2005
- FÜHLES-UBACH, Simone; BRENNER, Simon; LORENZ, Miriam (2014): Den Benutzer aktivieren: Datenauswertung und Analyse der Nutzungsdaten und Online-Befragungen zum Einsatz von „LibraryThing for Libraries“. Fakultät für Informations- und Kommunikationswissenschaften, FH Köln. Online verfügbar unter: https://www.brd.nrw.de/system/files/migrated_documents/media/document/2014-06/librarything-for-libraries-in-nrw---projektbericht-2012-2013_14_05_30.pdf [abgerufen am 26.09.2022]
- GANTERT, Klaus (2016): Bibliothekarisches Grundwissen. 9., vollständig neu bearbeitete und erweiterte Auflage. Berlin, Boston: De Gruyter Saur
- GEISLER, Lisa Maria (2014, 5. Juni): *Was beeinflusst das Verhalten von Bibliothekskunden während der Nutzung des Patron-Driven-Acquisition-Modells?* [Konferenzveröffentlichung/Transkript]. Bremen: 103. Deutscher Bibliothekartag. Online verfügbar unter: <https://opus4.kobv.de/opus4-bib-info/frontdoor/index/index/year/2014/docId/1441>
- GILARSKI, Katharina; MÜLLER, Verena; NISSEN, Martin (2020): Recherche in Bibliothekskatalogen und Fachdatenbanken. doi: 10.11588/HEIDOK.00028555
- HEUGEN-ECKER, Gaby; HEYDEGGER, Volker; NAP, Therese (2021): Datenblatt DBS: Über den Tellerrand geschaut - Corona-Zwischenbilanz, Stand November 2021. Online verfügbar unter: https://service-wiki.hbz-nrw.de/download/attachments/470024247/Über-den-Tellerrand-geschaut_BJ2020_final.pdf [abgerufen am 20.09.2022]
- HICKS, Sarah; WHITE, Kristy; BEHARY, Rob (2021): The Correlation of LibGuides to Print and Electronic Book Usage: A Method for Assessing LibGuide Usage. In: *The Journal of Web Librarianship*, 15(1), S. 1-17. doi: 10.1080/19322909.2021.1884927
- HOLLENDIEK, Sarah, EHLEN, Dirk (2018a): Auf dem Weg in die digitale Zukunft: Eine Handreichung zur EDV-technischen Infrastruktur in Öffentlichen Bibliotheken. In: *BuB - Forum Bibliothek und Information*, 70(5), S. 236-238
- HOLLENDIEK, Sarah, EHLEN, Dirk (2018b): Lernort Bibliothek: Handreichung zur EDV-technischen Infrastruktur in Öffentlichen Bibliotheken. Online verfügbar unter: <http://www.brd.nrw.de/schule/pdf/Handreichung-EDV-Infrastruktur-OeffBibliotheken.pdf> [abgerufen am 20.08.2022]

- HORA, Manuel; KÜMMET, Sonja (2021): Gehören Forschungsdaten in den OPAC? In: *ABI Technik*, 41(4), S. 287. doi: 10.1515/abitech-2021-0048
- KAZZER, Claas (2019, 19. März): Zum barrierearmen Katalog mit Open-Source-Software: Ein Praxisbericht aus der Universitätsbibliothek Leipzig [Konferenzveröffentlichung/Transkript]. Leipzig: 7. Bibliothekskongress. Online verfügbar unter: <https://opus4.kobv.de/opus4-bib-info/frontdoor/index/index/year/2019/docId/16517>
- KEßLER, Kristof; CHRISTENSEN, Anne; SCHRADER, Jarmo; MAAS, Jan F. (2019, 18. März): Discovery-Systeme, die ihrem Namen Ehre machen: Verbesserungspotenziale für bibliothekarische Suchmaschinen [Präsentationsfolien]. Leipzig: 7. Bibliothekskongress. Online verfügbar unter: <https://opus4.kobv.de/opus4-bib-info/frontdoor/index/index/year/2019/docId/16250>
- KLAPROTH, Frank (2022): Digitalisierung und Digitale Bibliotheken. *25 Jahre Digitalisierung im Kontext der Deutschen Universitätsbibliotheken*. In: *Bibliothek Forschung und Praxis*, 46(2), S. 289-293. doi: 10.1515/bfp-2022-0014
- KLUPP, Maria (2022): Open Library - Warum das Modell das Verhältnis zwischen Bibliotheksmitarbeiter:innen und Nutzer:innen verändert. In: *027.7 Zeitschrift für Bibliothekskultur*, 9(2). doi: 10.21428/1bfadeb6.223b2a10
- KREBS, Matthias (2012): Die known-item search in Bibliothekskatalogen - Nutzerverhalten, Probleme, Lösungsmöglichkeiten [Bachelorarbeit]. Stuttgart: Hochschule der Medien, Studiengang Bibliotheks- und Informationsmanagement. Online verfügbar unter: https://hdms.bsz-bw.de/frontdoor/deliver/index/docId/642/file/Die_known_item_search_in_Bibliothekskatalogen_BA_Matthias_Krebs.pdf [abgerufen am 28.09.2022]
- KUBEK, Mario (2022): Bibliotheksdienste in dezentralen Websuchsystemen. In: *Bibliotheksdienst*, 56(2), S. 115-130. doi: 10.1515/bd-2022-0022
- KUCKARTZ, Udo; DRESING, Thorsten; RÄDIKER, Stefan; STEFER, Claus (2008): *Qualitative Evaluation: der Einstieg in die Praxis*. 2., aktualisierte Auflage. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften
- KUHAR, Maja; MERČUN, Tanja (2022): Exploring user experience in digital libraries through questionnaire and eye-tracking data. In: *Library & Information Science Research*, 44(3). doi: 10.1016/j.lisr.2022.101175
- LEHNARD-BRUCH, Susanne (2012): Mobile Nutzung bibliothekarischer Services. *Anforderungen an Bibliotheken mit heterogenen Zielgruppen: Explorative Untersuchung am Beispiel der Regionalbibliotheken des Landesbibliotheksentrums Rheinland-Pfalz* [Masterarbeit]. In: *Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft*, Band 65. Fakultät für Informations- und Kommunikationswissenschaften, FH Köln. Online verfügbar unter: https://publiscologne.th-koeln.de/files/72/Schriftenreihe_65_Lehnard_Bruch.pdf

- LEWANDOWSKI, Dirk (2006): Suchmaschinen als Konkurrenten der Bibliothekskataloge: Wie Bibliotheken ihre Angebote durch Suchmaschinentechnologie attraktiver und durch Öffnung für die allgemeinen Suchmaschinen populärer machen können. In: *Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie*, 53(2), S. 71-78
- LEWANDOWSKI, Dirk (2016): Suchmaschinenkompetenz als Baustein der Informationskompetenz. In: SÜHL-STROHMENGER, Wilfried (Hrsg.): *Handbuch Informationskompetenz*, 2. Auflage. Berlin, Boston: De Gruyter Saur, S. 115-126
- LMSCLOUD (2022): Anwendertreffen in Gießen, 25. und 26. Oktober 2022 [internes Dokument]
- MATTMANN, Beat; REGENASS, Noah (2021): Eine neue Form der Recherche in Bibliotheken: „Suchschlitz“ contra Exploration - Reduktion statt Orientierung? In: *Bibliothek Forschung und Praxis*, 45(2), S. 304-316. doi: 10.1515/bfp-2021-0010
- MAYRING, Philipp; FENZL, Thomas (2019): Qualitative Inhaltsanalyse. In: BAUR, Nina; BLASIUS, Jörg (Hrsg.): *Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung*, 2. Auflage. Wiesbaden: Springer Fachmedien, S. 633-648
- MCKAY, Dana; CHANG, Shanton; SMITH, Wally; BUCHANAN, George (2019): The Things We Talk About When We Talk About Browsing: An Empirical Typology of Library Browsing Behavior. In: *The Journal of the Association for Information Science and Technology*, 70(12), S. 1383-1394. doi: 10.1002/asi.24200
- MÖNNICH, Michael; SPIERING, Marcus (2008): Einsatz von BibTip als Recommendersystem im Bibliothekskatalog. In: *Bibliotheksdienst*, 42(1), S. 54-59. doi: 10.1515/bd.2008.42.1.54
- PECOSKIE, Jen; SPITERI, Louise F.; TARULLI, Laurel (2014): OPACs, Users, and Readers' Advisory: Exploring the Implications of User-Generated Content for Readers' Advisory in Canadian Public Libraries. In: *Cataloging & Classification Quarterly*, 52(4), S. 431-453. doi: 10.1080/01639374.2014.891166
- PFEFFER, Magnus; WIESENMÜLLER, Heidrun (2016): Resource Discovery Systeme. In: SÜHL-STROHMENGER, Wilfried (Hrsg.): *Handbuch Informationskompetenz*, 2. Auflage. Berlin, Boston: De Gruyter Saur, S. 105-114
- POLL, Roswitha (2007): Evaluating the library website: Statistics and quality measures [Konferenz-Paper]. Durban, Südafrika: 73rd IFLA General Conference and Council (WLIC 2007). Online verfügbar unter: <http://archive.ifla.org/IV/ifla73/papers/074-Poll-en.pdf> [abgerufen am 24.10.2022]
- ROUT, Rosalien; PANIGRAHI, Pijushkanti (2018): Online Public Access Catalogue (OPAC) Usage patterns among the library users of Odisha: a study. In: *International Journal of Library & Information Science*, 7(1), S. 28-34. doi: 10.34218/IJLIS.7.1.2018.005
- SHELLE-WOLFF, Carola (2018): Warum brauchen Öffentliche Bibliotheken Sacherschließung? In: *BuB - Forum Bibliothek und Information*, 70(1), S. 44-46

- SCHULDT, Karsten (2012): Der Katalog: Repräsentation von Medien als Geschichte des Denkens über Wissen, Information, Medien, Nutzerinnen und Nutzer. In: *LIBREAS. Library Ideas*, #21, S. 69-80
- SCHULTHEIß, Sebastian; LINHART, Alexandra; BEHNERT Christiane; RULIK, Imke; LEWANDOWSKI, Dirk (2020): Known-item searches and search tactics in library search systems: Results from four transaction log analysis studies. In: *The Journal of Academic Librarianship*, 46(5). doi: 10.1016/j.acalib.2020.102202
- SIT, Richard A. (1998): Online library catalog search performance by older adult users. In: *Library & Information Science Research*, 20(2), S. 115-131
- STÖBERL, Cornelius (2016): Discovery-System versus OPAC der Herzog August Bibliothek: eine vergleichende Studie der Recherchefunktionalitäten [Bachelorarbeit]. Fakultät III - Medien, Information und Design, Hochschule Hannover. doi: 10.25968/opus-1206
- ULBRICH, Daniela (2016): Suchmaschinenoptimierung für öffentliche Bibliotheken am Beispiel von Google. In: *B.I.T.online - Zeitschrift für Bibliothek, Information und Technologie*, 19(2), S. 170-178. Online verfügbar unter: <https://www.b-i-t-online.de/heft/2016-02-fachbeitrag-ulbrich.pdf>
- UMLAUF, Konrad (2019): Zukunft der Öffentlichen Bibliotheken: Lernwelten. In: HAUKE, Petra (Hrsg): *Öffentliche Bibliothek 2030. Herausforderungen - Konzepte - Visionen*. Bad Honnef: Bock + Herchen Verlag, S. 223-235
- UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK HEIDELBERG (2019): Wissenschaftliche Literatursuche: Aufgabenblatt mit Musterlösungen. doi: 10.11588/HEIDOK.00027608
- VILLÉN-RUEDA; Luis, SENSO; Jose A., DE MOYA-ANEGÓN; Felix (2007): The Use of OPAC in a Large Academic Library: A Transactional Log Analysis Study of Subject Searching. In: *The Journal of Academic Librarianship*, 33(3), S. 327-337
- VOß, Viola; HAMRIN, Göran (2022): Look what we've got for you! In: *o-bib. Das offene Bibliotheksjournal*, 9(2). doi: 10.5282/O-BIB/5782
- WELLS, David (2016): Library Discovery Systems and their Users: a Case Study from Curtin University Library. In: *Australian Academic & Research Libraries*, 47(2), S. 92-105. doi: 10.1080/00048623.2016.1187249
- WIESENMÜLLER, Heidrun (2011, 8. Juni): Die Zukunft der Katalogisierung: Den Kern erhalten - Qualität an der richtigen Stelle [Präsentationsfolien]. Berlin: 100. Deutscher Bibliothekartag. Online verfügbar unter: <https://opus4.kobv.de/opus4-bib-info/frontdoor/index/index/docId/910>
- WIESENMÜLLER, Heidrun (2012): Informationskompetenz und Bibliothekskataloge. In: SÜHL-STROHMENGER, Wilfried (Hrsg.): *Handbuch Informationskompetenz*, 1. Auflage. Berlin, Boston: De Gruyter Saur, S. 93-100

- WIESENMÜLLER, Heidrun (2021): Verbale Erschließung in Katalogen und Discovery-Systemen - Überlegungen zur Qualität. In: FRANKE-MAIER, Michael; KASPRZIK, Anna; LEDL, Andreas; SCHÜRMAN, Hans (Hrsg.): Qualität in der Inhaltserschließung. Berlin, Boston: De Gruyter Saur, S. 279-302. doi: 10.1515/9783110691597
- WIESENMÜLLER, Heidrun (2022, 31. Mai): Orientieren und Explorieren. Die Präsentation von verbaler Inhaltserschließung in deutschsprachigen Katalogen [Präsentationsfolien]. Leipzig: 8. Bibliothekskongress. Online verfügbar unter: <https://opus4.kobv.de/opus4-bib-info/frontdoor/index/index/year/2022/docId/17965>
- Wu, Michelle (2016): Food for Thought: Should Libraries Partner with Nonlibrary Search Engine Providers for Their OPACs and Discovery Layers? In: *Legal Information Review*, Vol. 1, S. 51-74
- YANG, Sharon Q.; WAGNER, Kurt (2010): Evaluating and comparing discovery tools: how close are we towards next generation catalog? In: *Library Hi Tech*, 28(4), S. 690-709. doi: 10.1108/07378831011096312

Anhang A: Interviewleitfaden

1. **Einstiegsfrage in einem Satz: Was wäre, wenn Nutzer:innen ausschließlich im Katalog recherchieren müssten, ohne Hilfestellung durch die Beschäftigten?**
2. **Demographie der Nutzer:innen/Nutzer:innengruppen eines OPACs oder DS**
 - 2.1. Wie hoch ist der Prozentsatz an Nutzer:innen, die den Katalog als erste Anlaufstelle zur Medienrecherche nutzen?
 1. Wer sind die typischen Nutzer:innen des Katalogs?
 2. Hat sich die Demographie in den letzten 20 Jahren verändert?
 - 2.2. Welche Gruppen von Nutzer:innen nutzen den Katalog eigenständig?
 - 2.3. Welche Gruppen von Nutzer:innen bleiben für das Personal unbemerkt, d.h. recherchieren überhaupt nicht oder würden sich bei Problemen nicht an das Personal wenden?
3. **Medienrecherche über Suchfelder**
 - 3.1. Mit welcher Intention wird der Katalog verwendet?
 1. Welcher Recherche-Typus tritt häufiger auf: „*known item search*“ oder „*exploratory search*“?¹⁸⁵
 2. Welchen Einfluss haben Suchmaschinen als Rechercheeinstieg?
 - 3.2. Welche Suchparameter werden zumeist verwendet?
 1. Warum verwenden Personen die *Einfache Suche* oder/anstatt der *erweiterten Suche*?
 2. Welche Suchfelder werden tatsächlich benutzt?¹⁸⁶
 3. Spielt die Systematik in der Bibliothek eine Rolle für die Recherche?¹⁸⁷
 - 3.3. Wie erfolgreich (Precision/Recall) sind die Recherchen Ihrer Ansicht nach?
 1. Warum sind die Suchen erfolgreich bzw. warum nicht?
 2. Was sind die häufigsten Eingaben, die zu falschen Treffermengen führen?
 3. Welche Bedeutung hat die korrekte Erfassung der Medien und welche dieser bibliographischen Informationen sind tatsächlich entscheidend für den Erfolg einer Suche?
 - 3.4. Welche Relevanz haben die Browsing-Funktionen der Kataloge?
4. **Der Katalog als Plattform oder „der optimale Katalog“**
 - 4.1. Zur Darstellung:
 1. Welche Felder müssen in der Katalogansicht (prominent) sichtbar sein?
 2. Wie wichtig sind Thumbnails, Cover und andere Bildelemente im Katalog?
 - 4.2. Wie groß ist der Einfluss von Suchergebniskorrektur¹⁸⁸?
 1. Könnte der erhöhte Recall dafür sorgen, dass letztlich sogar weniger relevante Treffer gefunden werden?
 - 4.3. (Welche Relevanz haben Weiterleitungen innerhalb der Exemplaransicht?¹⁸⁹)
 - 4.4. Welche Funktionen wünschen Sie sich konkret für den in Ihrer Bibliothek genutzten Katalog?

¹⁸⁵ Suchen, bei denen das Rechercheziel bereits feststeht; oder eben nicht bzw. nur Teile des Rechercheziels

¹⁸⁶ Auch i.V.m. booleschen Operatoren, d.h. welche Suchfelder werden miteinander verknüpft?

¹⁸⁷ s. ASB oder Klarschriftsystematik

¹⁸⁸ z.B. elastic search, fuzzysearch, unscharfe Suche

¹⁸⁹ Verlinkungen zu Rezensionen, Referenzen, Enzyklopädien, weiteren Titeln der Autor:in, anderen Medientypen, in verwandte Themenkomplexe

5. **Abschließende Frage: Hat der Katalog vor Ort oder im Fernzugriff eine größere Bedeutung?**
- 5.1. Werden zur Recherche vor Ort eher Smartphones oder die von der Bibliothek gestellten PCs genutzt?
 - 5.2. Wie wichtig ist es für die Nutzer:innen, dass sie alle für sie relevanten Aktionen direkt im Katalog ausführen können (d.h. ohne Kontakt mit den Beschäftigten)?
 - 5.3. Welchen Einfluss hatte die Corona-Pandemie auf das Rechercheverhalten¹⁹⁰ der Nutzer:innen?
 1. Haben die Abholdienste der Bibliotheken dafür gesorgt, dass der Katalog in seiner Bedeutung gewonnen hat?
 - 5.4. Sind die zurzeit in Katalogen verfügbaren Recherchertools tatsächlich ein Ersatz für den bibliothekarischen Auskunftsdienst?

¹⁹⁰ nicht auf das Ausleihverhalten

Anhang B: Kodierleitfaden

Kategorie	Unter-kategorie	Definition	Ankerbeispiel	Kodierregel	Herleitung
Darstellung		Alle Stellen, in denen die Darstellung oder Benutzungsform des Kataloges zum Thema wird.	VS (S.8): „Wenn ich gleich das Cover sehe, dann bekomme ich auch generell einen Eindruck vom Buch.“		3.4, 2.4, 3.5(4,5)
Funktionen		Alle Stellen, die Funktionen des Katalogs und deren Nutzungsausprägung beleuchten.	K (S.10): „Diese Grundfunktionen, so nenne ich sie mal, das Verlängern, Vormerken, Vormerkung löschen, das kriegen die Leute hin.“		3.2, 2.7(7), 3.5(1)
Bibliothekssystem		Alle Stellen, die bibliothekssystem-spezifisches Verhalten bescheinigen.	L2 (S.6): „Zudem hatten wir große Probleme, da es keine automatische Rechtstrunkierung gibt.“	Auch Stellen, die die Entscheidung zum Systemwechsel beleuchten.	2, 2.6, 2.7(5)
Suchschemata		Alle Stellen, in denen Gewohnheiten angesprochen werden, nach denen die Nutzer:innen häufig recherchieren.	L1 (S.3): „Da wird selten ein Thema eingegeben, eher ein Buchtitel.“	Rechercheweg, individuelle Eingaben	2, 3.1, 2.5, 2.7(1)
	Suchmaschinen und Internet	Alle Stellen, in denen die Nutzungsveränderung auf Suchmaschinen und die Verbreitung des Internets rückführbar ist.	T1 (S.1): „Ich denke, der Katalog müsste viel selbsterklärender sein, von der Funktionalität eher wie eine gängige Suchmaschine aussehen.“		2.2, 2.7(2,3,6)
	Fehler und Fallstricke	Alle Stellen, an denen Nutzer:innen den Katalog falsch bedienen, aufgrund von irreführenden Signalen dazu bewegt werden oder die Recherche nicht erfolgreich ist.	K (S.8): „Problematisch sind für die Recherche die Falschschreibungen.“	Typische Eingabefehler, Beispiele.	1, 2.3, 2, 2.7(4), 3.5(3)
Akzeptanz und Vermittlung		Alle Stellen, die die Akzeptanz der Nutzer:innen bezüglich des Katalogs beleuchten.	K (S.11): „Die Akzeptanz, sich mit dem Katalog auseinanderzusetzen, die ist auf jeden Fall gestiegen.“		i, 2
Demographie und Gruppen		Alle Stellen, die demographieorientiert Gruppen von Nutzer:innen segmentieren und bestimmten Schemata zuordnen.	R1 (S.2): „Gehen meine Vielleser überhaupt noch über den OPAC? Ja, das tun sie. Die, die häufiger kommen, gehen eher noch über den OPAC.“		3, 3.3
Statistik und Information		Alle Stellen, in denen über die Quellen der Eindrücke der Befragten gesprochen wird.	K (S.3): „Ich sage Ihnen gleich: Ich kann keine Zahlen nennen. Das ist das eine, weil ich es tatsächlich nicht weiß.“	v.A. Probleme bei fehlender Statistikgrundlage	i
Selbstverständnis		Alle Stellen, in denen das Selbstverständnis der Mitarbeiter:innen, über den Informationsdienst und die Rolle von öffentlichen Bibliotheken zur Sprache kommen.	VS (S.12): „Wir Bibliothekare machen es einfach gerne mal ein bisschen komplizierter, als es eigentlich sein muss.“		i
Intention		Alle Stellen, in denen die Rechercheintention der Nutzer:innen beleuchtet werden.	K (S.2): „In Vor-Internet-Zeiten wurde man ganz viel gefragt, auch zu Sachauskünften, Fakten und so weiter.“	Auch Gründe, warum der Auskunftsdienst notwendig/geeignet ist.	i, 3.5, 2
Erschließung		Alle Stellen, die die Erschließung und deren Implikationen zum Thema haben.	L1 (S.6): „Bei gleichzeitiger Eingabe von Reihe, Autor und Titel, und wir das in Bibdia anders erfasst haben, dann kommt natürlich auch nichts zurück.“	Best practices, aber auch Probleme.	i

Anhang C: induktive Kategorienentwicklung

Ausgangsmaterial	Paraphrase	Generalisierung	Induktive Kategorie
K (S.11): „Wenn die Leute bei uns Frust haben und ich biete ihnen keine Alternative an zur Lösung dieses Frusts, zum Beispiel mit einem Menschen, der ihnen helfen kann, dann kommen die einfach irgendwann nicht mehr. Deswegen glaube ich nicht, dass die menschliche Präsenz ersetzt werden kann, wenn das „Auskunftsdienst“ ist.“	Persönlicher Ansprechpartner in Problemsituationen nicht ersetzbar.	Menschliche Komponente bei Bibliotheks-nutzung	Selbstverständnis
K (S.2): „In Vor-Internet-Zeiten wurde man ganz viel gefragt, auch zu Sachauskünften, Fakten und so weiter. Mittlerweile ist das ja vollkommen weggefallen. Literaturzusammenstellungen sind heute der Rahmen.“	Das Internet hat die Art der Informationsvermittlung verändert; Sachfragen kommen kaum noch vor.	Die Bibliothek wird anders genutzt als früher.	Intention
L1 (S.6): „Bei gleichzeitiger Eingabe von Reihe, Autor und Titel, und wir das in Bibbia anders erfasst haben, dann kommt natürlich auch nichts zurück.“	Probleme treten auf, wenn Medien unterschiedlich erfasst sind.	Einheitlichkeit der Erschließung	Erschließung
T2 (S.18): „Erstaunlich finde ich einfach, dass wir das alles nur subjektiv sagen können. Wir haben keine Zahlen, und das ist einfach schockierend. Das ist fatal, dass wir weder wissen, wie viele auf den Katalog zu greifen, was sie machen und wie lange sie auf welchen Seiten bleiben.“	Erschrecken und Unverständnis zeigen sich, weil viele Annahmen nicht statistisch belegt sind.	Bedeutung hoch, zu wissen, was Nutzer:innen tun.	Statistik