

## Bericht vom „UX Roundtable für Informationsspezialist\*innen“

Auf dem 8. Bibliothekskongress 2022 in Leipzig fand das erste persönliche Treffen des im letzten Jahr initiierten UX Roundtable statt. UX steht für „User Experience“ und beschreibt das Nutzungserlebnis von Personen bei der Interaktion mit Produkten oder Services. Mit diesem Beitrag möchten wir davon berichten und den UX Roundtable vorstellen.

### Austauschformat

Als regelmäßiges Format, um den zum Ziel gesetzten Austausch zu ermöglichen, wurde der UX Roundtable im Juli 2021 ins Leben gerufen. Dieser findet vierteljährlich in Form eines Online-Meetings statt.

Ein jährliches persönliches Treffen vor Ort auf dem Bibliothekskongress soll ebenfalls etabliert werden.

Der Roundtable lebt durch die Teilnehmenden. Jede\*r kann partizipieren, eigene Projekte vorstellen und offene Fragen mitbringen. Es soll sowohl Inspirationen geben, als auch geholfen werden, wenn es Probleme bei der Projektplanung oder Auswertung gibt. Es sind jederzeit Themenwünsche von den Teilnehmenden willkommen.

### Zielsetzung

Das Hauptziel des UX Roundtable ist der Austausch zu den Themenfeldern User Experience und Usability in Bibliotheken und an Hochschulen. Das Format soll dazu beitragen, Bibliotheken, Informationseinrichtungen und ihre Services menschenzentrierter zu gestalten.

Um dies zu erreichen richtet sich der Austausch an Mitarbeitende aus Öffentlichen und Wissenschaftlichen Bibliotheken, weiteren Informationseinrichtungen sowie Personen aus Forschung und Lehre. Dabei sind von Newcomern bis zu erfahrenen UX-Experten alle herzlich willkommen.

Durch die vielfältige Zielgruppe sollen alle Bereiche der User Experience Forschung abgedeckt werden. Der Austausch beschäftigt sich mit der Forschung im digitalen, analogen und hybriden Raum. Dies geschieht durch die Vorstellung von Best Practice Beispielen und das gemeinsame Erarbeiten von praktischen Anleitungen. Zudem wird der Dialog zwischen Theorie und Praxis gefördert und gemeinsame Projekte und Publikationen ermöglicht.

### User Experience – was ist das überhaupt?

Die DIN ISO-Norm 9241 beschreibt User Experience als „[d]ie Wahrnehmungen und Reaktionen einer Person, die sich aus der Verwendung und/oder der erwarteten Verwendung eines Produkts, Systems oder einer Dienstleistung ergeben.“<sup>1</sup>

---

1 Ergonomie der Mensch-System-Interaktion. Teil 210: Menschzentrierte Gestaltung interaktiver Systeme ISO 9241-210, Berlin, Berlin 2019-07. Online: <<https://www.beuth.de/de/norm/iso-9241-210/310966315>>, Stand: 20.09.2022.

Vereinfacht lässt sich dies auch so ausdrücken: User Experience beschreibt, wie sich jemand bei der Nutzung eines Produkts oder eines Service fühlt.<sup>2</sup> Dies lässt sich auf vielfältige Weise im Bibliothekskontext anwenden. Nutzer\*innen haben eine Vielzahl an Kontaktpunkten mit der Bibliothek: von der Webseite und dem Katalog, über Kontaktmöglichkeiten wie Mail, Telefon und Chat, bis hin zum Gebäude und dessen Räumlichkeiten, um nur einige zu nennen.<sup>3</sup>

Mit UX können Bibliotheken erreichen, dass ihre Aktivitäten und Angebote den aktuellen und zukünftigen Bedürfnissen und Wünschen ihrer Nutzer\*innen entsprechen. Die UX-Methoden ermöglichen, dass sich die Nutzer\*innen im Zentrum der Bibliotheksarbeit befinden und sämtliche Angebote um sie herum entwickelt werden.<sup>4</sup>

Dafür ist es wichtig, die Bedürfnisse von Nutzer\*innen und Nichtnutzer\*innen zu verstehen und sich in ihre Perspektive hineinzufühlen. UX-Arbeit ist niemals zu Ende: sie ist ein laufender Prozess und erfordert eine regelmäßige Kommunikation mit Nutzer\*innen.<sup>5</sup>

### Treff beim Bibliothekskongress

Auf dem diesjährigen Bibliothekskongress in Leipzig fand das erste vor Ort Treffen des Roundtables statt. Viele Kolleg\*innen, die sich zuvor nur vom Monitor kannte, konnten sich so zum ersten Mal in Persona begegnen.

Neben einigen Teilnehmenden, die seit Anfang an dabei waren, fanden sich vor allem neue interessierte Kolleg\*innen im Konferenzraum ein. So entstand eine Runde aus 13 Personen. Zu Beginn wurden das Format und die Ziele des Roundtable vorgestellt. Nach einer Vorstellungsrunde der Anwesenden entstand schnell ein lebhafter Austausch.

Mit UX unerfahrenere Kolleg\*innen nutzten die Gelegenheit mit Kolleg\*innen ins Gespräch zu kommen und offene Fragen zu klären. Erfahrenere Kolleg\*innen berichteten von vergangenen Projekten und ihren Erfahrungen. Dabei ging es unter anderem darum, wie Nutzer\*innen zum Mitmachen motiviert werden können, wie die Einrichtungen auf UX-Projekte reagieren und welche Methoden sich für welche Fragestellungen eignen.

Die Erfahrungen der Gruppe waren insgesamt positiv. Alle Einrichtungen berichten, dass sich die Nutzer\*innen freuen, wenn man sie nach ihrer Meinung fragt. Sie beteiligen sich gerne und gestalten ihren Lernort engagiert mit. Bereits mit kleinen, kostengünstigen Methoden können physische und virtuelle Stolperfallen erkannt und behoben werden. Dies ist genau das Ziel, das der Roundtable verfolgt: Ein Umdenken in der Gestaltung der Services erwirken und diese noch nutzerzentrierter aufzubauen – nicht aus der Sicht von Mitarbeitenden.

---

2 Schmidt, Aaron; Etches, Amanda: *Useful, Useable, Desirable. Applying User Experience Design to Your Library*, Chicago 2014, S. 1.

3 Ebd., S. 2.

4 Priestner, Andy: *A Handbook of User Experience Research & Design in Libraries*, Goxhill 2021, S. 7.

5 Ebd., S. 7.

Am Ende der Veranstaltungen konnten viele interessierte Kolleg\*innen für den weiteren Austausch gewonnen werden. Der Eindruck, dass sich die Erforschung der User Experience von Nutzer\*innen in Bibliotheken weiterverbreitet, bestätigte sich. Alle Interessierten laden wir herzlich ein, sich an dem UX Roundtable zu beteiligen.

### **Zukunft des Roundtable**

Der nächste Schritt zur Weiterentwicklung des Formats ist die Gründung einer Special Interest Group (SIG) „User Experience in Bibliotheken“ beim BIB. Der Gründung der Gruppe wurde offiziell zugestimmt und diese wird ab dem 1. Januar 2023 als SIG vom BIB unterstützt.

Damit sollen die Themenbereiche UX und Usability in die bibliothekarische Fachcommunity getragen werden. Es wird eine offizielle Anlaufstelle für Fragen rund um das Thema UX in Bibliotheken geben. Durch Vorträge und Workshops wird es Weiterbildungsformate geben, die allen Interessierten offenstehen.

Bei Interesse und Fragen wenden Sie sich gerne an [ux@bib-info.de](mailto:ux@bib-info.de).

*Alena Behrens, ZBW – Leibniz-Informationszentrum Wirtschaft, Standort Hamburg*

*Nicole Clasen, ZBW – Leibniz-Informationszentrum Wirtschaft, Standort Hamburg*

*Sina Menzel, Freie Universität Berlin, Universitätsbibliothek*

**Zitierfähiger Link (DOI):** <https://doi.org/10.5282/o-bib/5867>

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