



Informationsverhalten in digitalen Bibliotheksdiensten verstehen

Erkenntnisse des spanischen Dienstes „Pregunte: las bibliotecas responden“ (2016–2025)

Ziele der Ressource

Durch die Arbeit mit der vorliegenden Bildungsressource sollen Lernende in der Lage sein, zentrale Muster im digitalen Informationsverhalten zu identifizieren. Dazu gehören der Wandel hin zum Zugang über Suchmaschinen sowie die Unterscheidung zwischen unmittelbaren und tiefergehenden Suchstrategien. Zudem sollen die parallele Nutzung verschiedener Kanäle (Chat und E-Mail) bewertet, die Auswirkungen mobiler Technologien verstanden und die zunehmende Autonomie von Nutzenden reflektiert werden.

Angestrebte Lernergebnisse

Die Studierenden sind in der Lage:

- zu erklären, wie Nutzende mit digitalen Referenzdiensten in realen Kontexten interagieren.
- statistische Indikatoren im Zusammenhang mit Zugang, Kommunikationskanälen und Nutzendenprofilen zu interpretieren.
- die Implikationen hybrider Suchstrategien kritisch zu bewerten.
- Konzepte des Informationsverhaltens auf bibliothekarische und akademische Umgebungen anzuwenden.
- die sich wandelnde Rolle von Bibliotheken bei der Unterstützung autonomen Lernens zu erkennen.

Reflexionsfragen

- Wie beeinflusst der unmittelbare Zugang die Qualität der abgerufenen Informationen?
- Auf welche Weise verändert der mobile Zugang die Erwartungen der Nutzenden?
- Verringert oder verändert zunehmende Autonomie die Rolle von Bibliothekar:innen?
- Wie können sich Bibliotheken effektiv an hybrides Suchverhalten anpassen?

Einsatz in der Lehre

- Grundständige LIS-Studiengänge: Einführung in Informationsverhalten oder Referenzdienste.
- Masterprogramme: Digitale Bibliotheken, Nutzendenstudien oder Informationssuche.
- Workshops für Bibliothekspersonal: Schulung zu nutzendenzentrierten Dienstleistungen und digitaler Transformation.





Informationsverhalten in digitalen Bibliotheksdiensten verstehen

Erkenntnisse des spanischen Dienstes
„Pregunte: las bibliotecas responden“
(Ask a librarian, 2016–2025)

Zugang zu Informationen

- Mehr als 80 % der Nutzenden greifen über Suchmaschinen zu.
- Google ist der wichtigste Einstiegspunkt.
- Die Website der Bibliothek verliert ihre zentrale Position.

Gezielte Suche

- Die Chatfunktion wird seit 2018 bevorzugt genutzt.
- Im Jahr 2025 machte sie 56,77 % aller Anfragen aus.
- Nutzende priorisieren Antworten in Echtzeit.

Vertiefende Suche

- 43,23 % der Anfragen gehen per Mail ein.
- Mailanfragen werden für komplexe Informationsanliegen genutzt.
- Bei diesen Anfragen sind detaillierte und gut dokumentierte Antworten möglich.

Parallelnutzung unterschiedlicher Kanäle

- Nutzende kombinieren Chat und E-Mail.
- Sie zielen sowohl auf Geschwindigkeit als auch Tiefe innerhalb derselben Anfrage ab.
- Eine hybride Suchstrategie wird entwickelt.

Informationsautonomie

- Nutzende suchen zunehmend eigenständig nach Informationen.
- Nutzung digitaler Ressourcen nimmt zu.
- Autonomes Lernen gewinnt an Bedeutung.

Technologischer Einfluss

- 67,53 % der Nutzenden greifen über Mobiltelefone auf den Dienst zu (2024).
- Der Zugang ist unmittelbar und überall möglich.
- Mobile Geräte treiben die Nutzung des Chats voran.

Nutzendenprofile

- Hauptsächlich im Alter von 31 bis 50 Jahren
- Nutzende mit akademischem und fachlichem Hintergrund
- Unterstützung beim Studium

Informationsbedürfnisse

- 70 % zu Bibliotheks- und Informationswissenschaft
- Akademischer Auskunftsdienst
- Spezialisierter Informationsbedarf

Zielgruppen:  Bibliothekar*innen,  Lehrende,  Studierende

Quellen

Ministerio de Cultura (España). Pregunte: las bibliotecas responden – Estadísticas.
<https://www.pregunte.es/consulta/pregunte.cmd>

Ministerio de Cultura (España). (2025). Pregunte: las bibliotecas responden. Informe estadístico 2025.

Daten basierend auf statistischen Berichten (2016–2025).

Zum GEDIS-Projekt

Diese Ressource ist Teil des europäischen Projekts GEDIS (Gender Diversity in Information Science), das durch die Veröffentlichung von offenen Bildungsressourcen (OER) geschlechtsbezogene Ungleichheiten im Hochschulbereich adressiert. Der Schwerpunkt liegt in den Informations- und Bibliothekswissenschaften.

GEDIS - Gender Diversity in Information Science: Challenges in Higher Education. <https://ub.edu/gedis>

Zitation: Boté-Vericad, Juan-José. (2026). *Understanding information behaviour in digital library services. Evidence from Spain's "Ask a Librarian" service (2016–2025).* DOI: [10.5281/zenodo.19323991](https://doi.org/10.5281/zenodo.19323991). *Informationsverhalten in digitalen Bibliotheksdiensten verstehen. Erkenntnisse des spanischen Dienstes „Pregunte: las bibliotecas responden“ (2016–2025).* Übersetzt von Stefan Dreisiebner, Thomas Mandl, Kenza Karmil und Stefanie Ratzesberger. DOI: [10.5281/zenodo.21789162](https://doi.org/10.5281/zenodo.21789162).

Kofinanziert von der Europäischen Union. Die geäußerten Ansichten und Meinungen sind ausschließlich die der Autor:innen und spiegeln nicht notwendigerweise die der Europäischen Union oder des spanischen Dienstes für die Internationalisierung der Bildung (SEPIE) wider. Weder die EU noch die Bewilligungsbehörde können dafür haftbar gemacht werden.



Kofinanziert von der Europäischen Union