

Peter Kerlé, Nathalie Küchler

## Planen Sie Ihren Lieblingsort in der Bibliothek!

Bibliotheken setzen Nutzungsumfragen und Feedback-Aufrufe ein, um zu ermitteln, wie zufrieden ihre Benutzerinnen und Benutzer mit ihren Angeboten sind. Auch die Deutsche Nationalbibliothek führt Befragungen durch und entwickelt ihre Services anhand der Umfrageergebnisse weiter.

Ergänzend zu den standardisierten quantitativen Erhebungen wurde kürzlich ein neues Format zur Feststellung der Nutzerzufriedenheit erprobt. Im Rahmen eines zweitägigen Workshops am Leipziger Standort der Deutschen Nationalbibliothek beteiligte sich eine Gruppe von zehn Probandinnen und Probanden an einer qualitativen Benutzungsstudie unter dem Motto »Planen Sie Ihren Lieblingsort in der Bibliothek«.

### Qualitative Benutzungsforschung

In der qualitativen Benutzungsforschung werden ethnografische Methoden eingesetzt, um die Bedürfnisse von Bibliotheksnutzerinnen und -nutzern mit weniger bekannten und eingeübten Verfahren als dem üblicherweise eingesetzten Fragebogen zu ermitteln. Die Ergebnisse dieser Erhebungsverfahren sind in der Regel weniger absehbar und eignen sich daher für die Gewinnung neuer Perspektiven<sup>1</sup>. Das primäre Ziel des Workshops in Leipzig war es, Anregungen und Ideen zur Erhöhung der Aufenthaltsqualität in den Lesesälen zu gewinnen, um sie in geplante Umgestaltungsmaßnahmen einfließen lassen zu können. Zu diesem Zweck wurden vier Methoden ausgewählt: eine Feedback-Runde per Liebes- und Abschiedsbriefen als Einstieg, anschließend eine Ideation per Kopfstandmethode sowie zusätzlich Fotostudien und Prüfsteintouren in den Lesesälen.



Handzettel zum Workshop »Planen Sie Ihren Lieblingsort in der Bibliothek«  
Foto: Deutsche Nationalbibliothek, Stephan Jockel

Bei diesem Methodenmix wechseln sich individuelle Still-Arbeits- mit Gruppenphasen und Einzelgesprächen ab beziehungsweise bauen aufeinander auf. Jede Methodik setzt dabei einen etwas anderen Fokus auf die zentrale Frage nach dem Wohlbefinden in den Lesesälen. Diese Methoden-Triangulation ist insofern sinnvoll, als jede Fragestellung Einfluss darauf nimmt, welche Antworten die Befragten geben könnten. Auf diese Weise werden möglichst viele Aspekte des Befragungsanliegens von unterschiedlichen Ausgangspunkten erfasst.

## Liebes- und Abschiedsbriefe

Bei der Methode der Liebes- und Abschiedsbriefe<sup>2</sup> dürfen die Probandinnen und Probanden selbst entscheiden, ob sie ihrer Bibliothek einen schwärmerischen Liebes- oder einen wütenden Abschiedsbrief schreiben. Sie können also wahlweise in Briefform positive Gefühle oder aber Enttäuschungen zum Ausdruck bringen. Die Feedback-Methode ermittelt so Erwartungshaltungen auf der emotionalen Ebene. Da diese Herangehensweise Nutzungserfahrungen und -ansprüche bewusst stimmungs- und gefühlsorientiert statt sachlich-objektiv erfragt, eignet sie sich, um individuelle Wahrnehmungsweisen kennenzulernen. Auf spielerische Weise rücken dabei Blickwinkel in den Fokus, die üblicherweise ausgeblendet werden.

## Ideation per Kopfstandmethode

Die Kopfstandmethode dient der Bildung und Sammlung von Ideen und Vorstellungen (Ideation). Sie wendet im Gegensatz zum klassischen Brainstorming aber eine paradoxe Herangehensweise an und fragt nach dem Gegenteil der eigentlichen Zielsetzung, das heißt danach, wie das Ziel bestmöglich verfehlt werden kann.

Die Arbeit nach dieser Methode beginnt mit einer Still-Arbeitsphase, in der jede Teilnehmerin und jeder Teilnehmer für sich allein Ideen entwickelt. Dabei werden sowohl das zielgerichtete Denken, als auch das divergente Denken zugelassen (nicht auf das Ziel gerichtet, sondern von ihm ausgehend)<sup>3</sup>. In einer zweiten Phase werden die Ideen zusammengetragen und in der Gruppe konterkariert. Dabei werden also gegensätzliche Handlungsstrategien zu den »kopfstehenden« Ideen entworfen, die dann die eigentlichen Handlungsziele ergeben. Die hierbei gewonnenen Ideen können schließlich zu Clustern zusammengefasst und priorisiert werden. Die konkrete Umsetzbarkeit der Lösungen wird dabei bewusst ausgeklammert, um auch abstruse Ideen zuzulassen. Anstelle einer skeptischen Herangehensweise (»Das wird nichts«/»Das wurde schon versucht«) wird eine aufgeschlossene Haltung (»Wie ließe sich das umsetzen?«) eingenommen, um neue Lösungswege entwickeln zu können.<sup>4</sup>

## Prüfsteintouren

Bei der Prüfsteintour werden die Workshop-Teilnehmenden gebeten, einen Mitarbeiter oder eine Mitarbeiterin durch die Bibliothek zu führen. Der Rollentausch verdeutlicht, wie Benutzerinnen und Benutzer eine Bibliothek erleben, macht ihre Blickwinkel auf die vorhandene Ausstattung und Serviceangebote erfahrbar und ihre Prioritäten nachvollziehbar. So können anhand der Wege, die Nutzerinnen und Nutzer gehen, anhand der Benennungen, mit denen sie Vorgefundenes belegen, und anhand der Lesesaal-Bereiche, die sie meiden, Rückschlüsse auf Optimierungsmöglichkeiten gezogen werden.

## Fotostudien

Die Fotostudie als visuelle Feedback-Methode macht die Ansprüche an eine Bibliothek mithilfe von Bildern nachvollziehbar. Den Workshop-Teilnehmenden wird eine Reihe von Fragen oder Themenstellungen vorgegeben, anhand derer sie eine Fotostrecke aufnehmen. Im Leipziger Workshop waren dies unter anderem Fragen nach dem präferierten Arbeitsort der Teilnehmenden, nach der Bedeutung, die Bibliotheken für sie besitzen, oder danach, was sie als typisch für die Deutsche Nationalbibliothek ansehen.

Bei der Beantwortung des Fragen- beziehungsweise Themenkatalogs können auch Bilder verwendet werden, die nicht in der Bibliothek aufgenommen wurden. Skizzen, Collagen oder ähnliches Material sind ebenfalls zulässig. Im Gespräch mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern werden die Bilder anschließend besprochen, um eine genauere Vorstellung von den Wünschen der Benutzerinnen und Benutzer zu entwickeln<sup>5</sup>.

## Teilnehmerinnen- und Teilnehmer-Gewinnung

Neben Personen, die die Deutsche Nationalbibliothek bereits als Benutzerinnen und Benutzer kennengelernt haben, richtete sich der Workshop auch gezielt an Nicht(-mehr)-Nutzerinnen und -Nutzer.

Über ihre Webseite, ihren Newsletter und via Facebook rief die Deutsche Nationalbibliothek zur Teilnahme am Workshop auf. Zusätzlich warben Plakate und Handzettel für die Veranstaltung – nicht nur in der Deutschen Nationalbibliothek, sondern auch in weiteren Leipziger Bibliotheken, die sich dankenswerterweise bereiterklärten, das Vorhaben zu unterstützen. Weiterhin wurden Flyer im Studentenwohnheim verteilt. Als Dankeschön für den entstandenen Aufwand erhielten die Teilnehmenden einen Gutschein für eine Jahreskarte der Deutschen Nationalbibliothek.

Dem Aufruf folgten interessierte Personen aus Leipzig und Umgebung, denen die Deutsche Nationalbibliothek und deren Rolle als Nationalbibliothek ein Begriff ist, ihr Verhältnis zur Deutschen Nationalbibliothek und ihre Nutzungserfahrungen wichen aber stark voneinander ab. Neben langjährig Forschenden, die die Deutsche Nationalbibliothek als regelmäßige Anlaufstelle nutzen, waren unter den Teilnehmenden auch Studierende, die vorrangig die Leipziger Hochschulbibliotheken besuchen, sowie Personen, die noch nie oder seit Jahren nicht mehr in der Deutschen Nationalbibliothek waren. Einen besonderen Blickwinkel brachte eine Teilnehmerin ein, die die Bibliothek in der Vergangenheit als Mitarbeiterin kennengelernt hatte und inzwischen als Studentin die Rolle einer regelmäßigen Nutzerin von Bibliotheken eingenommen hat.

Obwohl in einer qualitativen Studie wie dieser mit einer verhältnismäßig kleinen Stichprobengröße gearbeitet wird (optimalerweise mit acht bis zwölf Personen), gelang es, mit den zehn ausgewählten Workshop-Teilnehmenden unterschiedliche Altersgruppen, berufliche Hintergründe und Lebenssituationen einzubinden. Auch hinsichtlich Mobilität, Technikaffinität und bibliothekarischem Nutzungsverhalten war die Gruppe heterogen, sodass sie eine vielfältige Bandbreite an Nutzungsansprüchen bot.

## Workshop-Ablauf und -Ergebnisse

Der Workshop fand an zwei Tagen statt und teilte sich in drei Sessions, von denen die ersten beiden als Gruppenphase am ersten Workshop-Tag angelegt waren. Am zweiten Tag wurde jeder Teilnehmerin und jedem Teilnehmer eine einstündige

Einzelsession gewidmet, in der sie wahlweise eine Prüfsteintour oder eine Fotostudie durchführen konnten. Die Workshop-Leitung bestand aus einem Team von insgesamt vier Mitarbeiterinnen und – Mitarbeitern der Deutschen Nationalbibliothek. Den Auftakt der Gruppenphase bildete die Methode der Liebes- und Abschiedsbriefe, mit denen die Teilnehmenden ihre Haltung zur Deutschen Nationalbibliothek bewusst emotional reflektieren konnten. Insgesamt dominierten dabei Liebesbekundungen, die jedoch nicht frei von Kritik waren. Umgekehrt benannten die Abschiedsbriefe wiederum auch positive Aspekte der Deutschen Nationalbibliothek. Die Themen, die die Briefe behandelten, bezogen sich unter anderem auf den Umfang der Sammlung und die Zugänglichkeit der Bestände, die – so das Ergebnis – durch reduzierte Benutzungsgebühren sowie durch Maßnahmen zur Erhöhung des Lesekomforts optimierbar wäre. Außerdem reflektierten die Briefe den Status der Institution als Nationalbibliothek und ihre Rolle als größte Bibliothek Deutschlands. Dass sich das klassische Bild von der Bibliothek durchaus erweitern ließe, zeigt einer der Briefe, der die Deutsche Nationalbibliothek als »riesige[n] Coworking Space, sogar ein Mehr-Generationen-Haus« beschreibt und damit ein dynamisches Verständnis nahelegt.

Konkrete Anregungen ergaben sich zur Optimierung der Arbeitsbedingungen in den Lesesälen. Im Fokus standen etwa die veränderten Anforderungen einer zunehmend agilen Arbeitswelt und damit einhergehende Erfordernisse zur Unterstützung kooperativer und kommunikativer Arbeitstechniken. Die Briefe benannten allerdings auch Vorzüge, die bei Umgestaltungsmaßnahmen zu erhalten sind. Dazu gehörten insbesondere die individuelle Atmosphäre der acht Leipziger Lesesäle.

Nach dieser Einstimmung wurde in der zweiten Session mit der Kopfstandmethode gearbeitet und zunächst in Einzelarbeit Ideen für die Fragestellung »Wie muss eine maximal nutzungsunfreundliche Bibliothek aussehen?« gesammelt. Die Ideen wurden zusammengetragen und der Gruppe erläutert, um sie anschließend gemeinsam in ihre Negationen umzuwandeln, das heißt in Anforderungen zur Nutzungsfreundlichkeit und damit Erhöhung der Aufenthaltsqualität. Aus der kopfstehenden Idee »Fünf Minuten Tanzmusik im Lesesaal von 0:55 bis



Kopfstand-Methode: Negativ-Ideen auf grünen/gelben Klebezetteln und deren Umkehrung in rot.

zur vollen Stunde« wurde etwa der Wunsch nach einem Ruheraum mit Power-Nap-Möglichkeit abgeleitet. Weitere Themen waren die Möglichkeiten zu telefonieren oder die eigenen Arbeitsplätze individueller zu gestalten.

Die negativen und positiven Ideen wurden auf Präsentationskarten festgehalten und anschließend ebenfalls von der gesamten Gruppe geclustert und priorisiert.

Für die Einzelsessions am zweiten Workshop-Tag konnten die Teilnehmenden Präferenzen für eine der beiden angebotenen Methoden äußern. Mit etwa gleichmäßiger Personenverteilung wurden schließlich die Prüfsteintouren vorgenommen und Fotostudien ausgewertet. Die Prüfsteintouren dauerten pro Person eine Stunde, in der die Teilnehmenden zwei Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter durch die acht Lesesäle und angrenzenden Gebäudebereiche führten. Aufgrund der komplexen Architektur des Leipziger Bibliotheksgebäudes erwiesen sich die Touren als gute Erprobung der Wegeführung und der benutzungsrelevanten Prozessabläufe (Anmeldung, Medienbereitstellung, spezifische Nutzungsmodalitäten). Auch Unklar-

heiten zu den Nutzungsbestimmungen (welche Bereiche sind wie zugänglich, wo ist Telefonieren erlaubt?) und fehlende Raumangebote wie etwa Pausen- oder Rückzugsräume ließen sich auf diese Weise ausmachen.

Für die Fotostudien hatten die Teilnehmenden vorab eine Liste mit Themenstellungen zu ihrem bibliothekarischen Nutzungsverhalten bekommen, die sie in Fotografien beantworteten und der Workshop-Leitung in ihrer Einzelsession vorstellten. Das Bild-



Für die Fotostudien brachten die Workshop-Teilnehmenden Bilder zu vorgegebenen Themenfeldern mit: »Mein Lieblingsplatz« und »Typisch für die Deutsche Nationalbibliothek«. Foto: Deutsche Nationalbibliothek, Cornelia Ranft



In Prüfsteintouren führen Workshop-Teilnehmer die Mitarbeiterinnen durch die Deutsche Nationalbibliothek in Leipzig.  
Fotos: Deutsche Nationalbibliothek, Cornelia Ranft



material wurde dabei als Ausgangspunkt verwendet, um miteinander ins Gespräch zu kommen und die Raumsituation in der Bibliothek zu reflektieren. Obwohl das Thema Nutzeranforderungen im Sinne von Aufenthaltsqualität im Raum im Fokus stand, wurden auf die Frage, was typisch für die Deutsche Nationalbibliothek sei, vorrangig architektonische Merkmale wie etwa das Gebäudeensemble und die Magazintürme genannt, aber auch die Diversität der zahlreichen Lesesäle. In diesem Zusammenhang wurden die Ausweitung und die Vereinheitlichung der Öffnungszeiten in den Lesesälen gewünscht. Da für die Fotostudien mit allen Teilnehmenden Einzelgespräche geführt wurden, war gerade der Vergleich ihrer Antworten für die Ermittlung von Differenzen und Gemeinsamkeiten aufschlussreich. Die Frage nach ihrem Lieblingsplatz beantworteten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer beispielsweise mit ganz unterschiedlichen Orten, während sie auf die Frage, was auf ihrem Schreibtisch nicht fehlen dürfe, einhellig den eigenen Laptop nannten. In der Summe wurden vielfältige Wünsche und Erkenntnisse zusammengetragen, die in die Ausgestaltung künftiger Arbeitsumgebungen einfließen können. Zum Abschluss der Einzelsessions wurde ein kurzes Feedback der Teilnehmenden eingeholt, in dem sie ihren Eindruck vom Workshop-Verlauf und -Ergebnis darlegen konnten. Sie betonten dabei wiederholt, dass sie die Veranstaltung als willkommenes Angebot sahen, sich aktiv in die Gestaltung der Arbeitsumgebungen einbringen zu können. Die Jahreskarte, die die Teilnehmenden als Dankeschön erhielten, war demnach nicht der einzige Anreiz für ihr Engagement in der Benutzungsstudie.

## Nach dem Workshop ist vor dem Workshop

Der Workshop »Planen Sie Ihren Lieblingsort im Lesesaal« hat eine Vielfalt konkreter Ergebnisse geliefert und damit die Erwartungen an dieses Befragungsformat erfüllt. Mit den angewandten Methoden konnte – wie erhofft – ein breites Spektrum an Antworten auf die Fragestellung nach den Nutzungsanforderungen und -bedürfnissen an die Leipziger Lesesäle gewonnen werden. Die Auswertung der Session-Ergebnisse zeigt sowohl vorhandene Stärken der Deutschen Nationalbibliothek auf, wie etwa die Vielfalt der Lesesäle mit ihrer individuellen Arbeitsatmosphäre, als auch Handlungsbedarf zum Beispiel hinsichtlich der Schaffung neuer und der Optimierung bestehender Raumangebote. Einige der behandelten Themen waren bereits aus den quantitativen Benutzerbefragungen bekannt, konnten in diesem Rahmen aber noch einmal eingehender mit den Betroffenen diskutiert werden. Die positive Rückmeldung der Teilnehmerinnen und Teilnehmer, die es begrüßten, so intensiv in anstehende Umgestaltungsmaßnahmen eingebunden zu werden, spricht für eine Fortsetzung der Bemühungen, Nutzerinnen- und Nutzerpartizipation zu intensivieren.

In einer Folgeveranstaltung soll der Benutzungsworkshop am Frankfurter Standort wiederholt werden. Das bewährte Format, die angewandten Methoden und der Ablauf werden aufgrund der positiven Erfahrungen dabei voraussichtlich unverändert bleiben. Einzig die zeitliche Länge des Workshops soll ausgedehnt werden, da sich in einigen Sessions ein hoher Diskussionsbedarf ergeben

hat. Die aus den Workshop-Ergebnissen abgeleiteten Erwartungshaltungen der Benutzerinnen und Benutzer wird die Deutsche Nationalbibliothek zur Überprüfung der Selbstwahrnehmung und bei Maßnahmen zur Erhöhung der Nutzerzufriedenheit heranziehen<sup>6</sup>.

### Anmerkungen

- 1 Doreen Siegfried: Nutzerbezogene Marktforschung für Bibliotheken: Eine Praxiseinführung/Doreen Siegfried und Sebastian Johannes Nix. – Berlin/Boston: DeGruyter, 2014
- 2 Martin, Bella: Universal Methods of Design: 100 ways to research complex problems, develop innovative ideas and design effective solutions/Bella Martin, Bruce Hanington. – Beverly: Rockport Publ., 2012
- 3 Graham Horton, Die Kopfstandtechnik: Ideenfindung durch Umkehrung der Aufgabenstellung/Graham Horton. – Magdeburg: Idea Development and Application Lab, 2014
- 4 Priestner, Andy: User Experience in Libraries: Applying ethnography and human centred design/ed. by Andy Priestner and Matt Borg. – New York/London: Rotledge, 2016
- 5 Sofern Bilder zur Weiterverarbeitung im Rahmen bibliotheksinterner Analysen oder zur Dokumentation in Veröffentlichungen nachgenutzt werden sollen, ist darauf zu achten, dass es zu keinen Rechtsverletzungen kommt. Dies setzt einerseits voraus, dass das ausdrückliche Einverständnis zur Verwertung der Bilder von den Bild-Produzentinnen und -Produzenten eingeholt wird. Zum anderen müssen auch die Bilder selbst rechtlich unbedenklich sein, d.h. Personen sind entweder unerkennbar oder mit ihrer ausdrücklichen Zustimmung abzulichten und bei Gebäuden sind (abgesehen vom jeweiligen Bibliotheksgebäude oder den Privaträumen der Fotografierenden) ausschließlich Außenaufnahmen zulässig.
- 6 Die DNB verwendet die Workshop-Ergebnisse weniger zur Dokumentation des Ist-Stands, denn als Richtschnur für geplante Umgestaltungsmaßnahmen. So werden sie unter anderen im Rahmen einer architektonischen Beratungsleistung zur Erhöhung der Aufenthaltsqualität in die Optimierung der Lesesaalgestaltung einfließen.

### Weitere Literatur zum Thema

Haas, Corinna: Wozu Ethnografie in Bibliotheken? In: Bibliothek, Forschung und Praxis 2014; 38(2): S. 185–189.

Wildemann, Britta: Die Bibliothek mit den Augen der Nutzer sehen: Ethnografische Forschungsmethoden im praktischen Einsatz. In: Bibliotheksdienst 2017; 51(7): S. 589–595.