

Azubi-Projekt 2025

Benutzerforschung in der Bibliothek

Jana Jokesch und Franziska Birmele

In der Benutzerforschung sollen Mitarbeitende die Bedürfnisse und das Verhalten von Kund*innen hinterfragen, um ihre Angebote dementsprechend anzupassen. Dabei kann man viele verschiedene Aspekte betrachten und Methoden verwenden. Während unseres Azubi-Projekts bedienten wir uns zweier Interview-Arten und der „Walk in your users‘ shoes“-Studie.

Die erste **Nutzerbefragung** fand innerhalb einer Maiwoche in den Gruppenräumen statt. Das Hauptaugenmerk des Interviews lag auf der Frage, ob eine Reservierung der Gruppenräume für die Studierenden von Interesse wäre. Dementsprechend befragten wir 75 Nutzer*innen, die sich auf 30 Gruppen verteilten.

Die Reaktion auf eine potenzielle Reservierung fiel bei den Studierenden erstmal positiv aus. Doch als wir im Laufe des Interviews darauf hinwiesen, dass es auch Einschränkungen geben würde, überholten die Nein-Stimmen das Ja-Votum mit 41 zu 34. Zusätzlich konnte ermittelt werden, dass die Mehrheit folgende Konditionen wünschenswert fände: Pro Person sollen die Gruppenräume zwei Mal in der Woche für zwei Stunden reservierbar sein. Die Reservierung soll frühestens eine Woche im Voraus erfolgen können.

Darüber hinaus gingen wir der Frage nach, ob sich die Studierenden mehr Bildschirme zum Anschließen eigener Geräte wünschen. Dabei kamen wir mit insgesamt 58 Nein-Stimmen zu einem klaren Ergebnis.

Das Interview schloss mit drei Wünschen an die Bibliothek. Als besonders dringliches Bedürfnis kristallisierte sich eine Reparatur der Fenster in den Gruppenräumen im Buchbereich J heraus. 35 Personen gaben diese Antwort.

Mitte Juni starteten wir dann mit der zweiten Phase des Projekts: die Interviews mit den Einzel-Lernenden. Innerhalb von drei Tagen befragten wir 43 Personen im Eingangsbereich der Bibliothek. Um mehr Studierende anzulocken, legten wir uns mit einer Kiste voller Süßigkeiten und folgendem Schild auf die Lauer:



Dieses Mal richteten wir unseren Fokus auf die Thematik Stehtische. 19 Studierende würden es befürworten, wenn weitere Stehtische aufgestellt werden; 24 Personen sehen dafür keine Notwendigkeit. Von allen Befragten gaben nur neun an, die vorhandenen Stehtische bereits genutzt zu haben. Während des Interviews entstand der allgemeine Eindruck, dass Studierende bevorzugt in der Nähe des Eingangsbereichs stehend arbeiten wollen. Wie auch in den Gruppenräumen siegten die Nein-Stimmen in Bezug auf weitere Bildschirme.

Zusätzlich beschäftigten wir uns mit der Frage, ob es Themen oder Services gibt, über die Studierende gerne mehr erfahren würden. Die meisten sahen dafür keinen Bedarf; vier bis sechs Stimmen bekamen Datenbanken und die Literaturbeschaffung.

Dieses Mal gab es keine Wünsche an die Bibliothek, die sich mehr als zehn Mal wiederholten. Die größten Anliegen scheinen aber ausreichend Steckdosen in Nähe von Arbeitsplätzen und mehr Gruppenarbeitsräume zu sein.

Um mit unserem Azubi-Projekt noch eine komplett neue Perspektive abzudecken, ging es im abschließenden Teil darum, wie wir unseren Blick auf die Bibliothek weg von der Sicht als Mitarbeiterinnen und hin zu einer Nutzer*innensicht richten können. Mit dieser Idee waren wir natürlich nicht allein und das Konzept des **„Walk in your users‘ shoes“** hat sich in der Benutzerforschung in Bibliotheken schon länger bewährt. Der Perspektivenwechsel von der Rolle der Mitarbeitenden in die Rolle der Nutzer*innen soll dabei helfen, aus erster Hand zu erfahren, wie es sich anfühlt, Zeit in der Bibliothek vor Ort zu verbringen und wo noch Verbesserungsbedarf besteht, um die Bibliothek zu einem idealen Lern- und Aufenthaltsort zu machen.

Wir haben dann besprochen, wie die Umsetzung von „Walk in your users‘ shoes“ hier bei uns in der Bibliothek aussehen soll. Für jeden von uns ging es im Juni bzw. Juli für ein paar Stunden und über mehrere Tage verteilt in die verschiedenen Buchbereiche, ausgestattet mit einem von uns zusammengestellten Fragebogen und genügend Zeit, um sich alles genau anzuschauen. Sprichwörtlich in die Schuhe unserer Nutzer*innen geschlüpft, testeten wir die Arbeitsplätze (in der Prüfungsphase im Juli schwer zu finden), deren Ausstattung auf ihre Tauglichkeit zum idealen Lernort und hielten bei unserem Rundgang durch die Buchbereiche BG, BS, J und N auch immer die Augen offen für jegliche Arten von Besonderheiten. Während unseren Rundgängen konnten wir einiges an Eindrücken sammeln, insbesondere die N-Bibliothek hielt so manche Überraschungen bereit, welche wir natürlich auch bildlich festgehalten haben. Nach nur einem kurzen Gang durch den Buchbereich und auf der Suche nach einem Arbeitsplatz sprangen einem die Sitzmöbel mit so verschlissenen Sitzpolstern ins Auge, das man ihnen es ansehen konnte, wie viele Jahre sie wahrscheinlich auf dem Buckel hatten. An anderen Stellen haben wir auch provisorische Aufbewahrungslösungen entdeckt, etwa ein „Lager“ unter einer der Treppen und einen etwas verlorenen wirkenden Computerbildschirm plus Tastatur, bei dem wir nicht ganz sicher waren, für was genau er gedacht ist. Auch bei der Orientierung haben wir einiges bemerkt, das sich noch verbessern lässt: die Signaturschilder einiger Regale sind

nur ein loses Blatt Papier, und die QR-Codes an den Aufzugschildern führen ins Leere bzw. zu einer Fehlermeldung.

In der Rolle der Bibliotheksnutzerinnen kamen auch ein paar praktische Probleme bei unserer Lernplatzwahl auf. In manchen Regalreihen ist es fast dunkel, und viele Arbeitsplätze sind schlicht zu schlecht beleuchtet, um richtig konzentriert arbeiten zu können.¹ In der Prüfungsphase sind die Buchbereiche bis auf die N-Bibliothek meist vollständig belegt und für die Platzsuche wäre es praktisch, wenn man eine Übersicht über freie Plätze zur Verfügung hätte. Besonders ist uns auch das Fehlen von Steckdosen in Reichweite, vor allem im N-Gebäude, aufgefallen. Da kaum ein Studierender noch ohne Laptop oder sonstige elektronische Geräte mit Aufladekabel unterwegs ist, fallen somit eine ganze Reihe an Arbeitsplätzen weg. Insgesamt waren wir uns aber auch einig, dass die Lernatmosphäre in allen Buchbereichen sehr angenehm war, Ruhe und Sauberkeit waren auf jeden Fall gegeben und an der Mehrzahl der Arbeitsplätze war alles für einen idealen Arbeitsplatz vorhanden.

Die Bibliothek nochmal mit neuen Augen während der „Walk in your users‘ shoes“ zu sehen, war ohne Zweifel eine spannende Erfahrung und nachdem wir uns über unsere Ergebnisse mit der Benutzungsabteilung ausgetauscht haben, konnte auch direkt einiges angegangen werden. Es wurde sich von den alten Sitzmöbeln in der N-Bibliothek verabschiedet und auch das Lager unter der Treppe gehört der Vergangenheit an. Andere Verbesserungen sind doch eher schwierig umzusetzen und obwohl es hoch auf der Prioritäts- und Wunschliste steht, werden für die Studierenden die Fenster in den Gruppenräumen auf J erstmal zu bleiben.²

1 Der Grund ist, dass die benötigte Art der Leuchtmittel nicht mehr produziert wird und es sie auch nicht mehr auf Lager gibt, so dass ein Austausch nicht möglich ist. In den Buchbereichen N und J sowie in Teilen von BS sind die Leuchtgehäuse bereits komplett auf LED umgerüstet worden. Andere Buchbereiche sind noch nicht terminiert.

2 Die Schäden sind dem Bauamt schon vor langer Zeit gemeldet worden. Die bestehende Fensterkonstruktion kann nicht mehr repariert werden.