

Britta Wildemann

Die Bibliothek mit den Augen der Nutzer sehen. Ethnografische Forschungsmethoden im praktischen Einsatz.

Seeing the library with the users' eyes.
Ethnographic research methods applied practically.

DOI 10.1515/bd-2017-0063

Zusammenfassung: Die Aufenthaltsqualität wird in Bibliotheken ein zunehmend wichtiger Faktor. Zudem haben sich die Anforderungen von Bibliotheksnutzern in den letzten Jahren grundlegend gewandelt. Es lässt sich feststellen, dass die Einrichtungen verstärkt als Lern-, Arbeits- und Aufenthaltsorte genutzt werden. Darauf müssen Bibliotheken reagieren. Mit welcher Methode können die Nutzererwartungen und -wünsche identifiziert werden?

Schlüsselwörter: Öffentliche Bibliothek, Design-Workshop, Aufenthaltsqualität

Abstract: The atmospheric quality in libraries becomes an increasingly important factor. Moreover, the library users' demands have changed basically in the last years. It can be stated that the institutions are used increasingly as places for learning, working and spending time, changes to which libraries are bound to react. Which method can be used to identify the users' expectations and wishes?

Keywords: public library, design workshop, atmospheric quality

1 Einleitung

Aufenthaltsqualität ist im deutschen Bibliothekswesen mittlerweile kein unbekannter Begriff mehr. Es stellt sich jedoch die Frage, ob die Bereitstellung von

Arbeitstischen, gemütlichen Sitzgelegenheiten oder Kaffeeautomaten ausreicht. Die Öffentliche Bibliothek ist ein Ort der Zusammenkunft. Als Treffpunkt und Kommunikationsort schafft sie einen Raum für unterschiedliche soziale Schichten und Kulturen verschiedener Generationen. Sie dienen als Plattformen für den kommunikativen Austausch untereinander. Somit hat jeder Mensch das Recht und die Freiheit sich in Bibliotheken aufzuhalten, um bspw. zu lernen oder zu arbeiten. Die Herausforderung dabei ist, dass vor allem Öffentliche Bibliotheken in der Lage sein sollten, die unterschiedlichen Erwartungen und Bedürfnisse ihrer Nutzer zufriedenzustellen. In den 1970er Jahren wurden Bibliotheken lediglich als „Hol- und Bringstationen“ mit recht kurzen Öffnungszeiten angesehen und betrieben. Dieser Ansatz hat sich grundlegend gewandelt. In der heutigen Zeit sind immer mehr Einpersonenhaushalte vorzufinden, demnach wird das Bedürfnis nach sozialen Kontakten immer weniger in den eigenen vier Wänden gestillt, sondern verstärkt an neutralen öffentlichen Orten eingefordert. Hierbei stehen vor allem Öffentliche Bibliotheken im Fokus, denn sie gelten als neutrale Institutionen, die keinen Konsumzwang voraussetzen.¹ Somit sind Ansprüche wie 24/7 Öffnungszeiten, gemütliche Sitzbereiche, ruhige Arbeitsumgebungen oder Gruppenarbeitsräume die neuen Herausforderungen, denen sich die Einrichtungen stellen müssen. Obwohl diese Thematik immer wichtiger wird, gibt es bisher kein standardisiertes Messinstrument für die Abbildung der Aufenthaltsqualität. Weis beschäftigte sich mit dieser Thematik in ihrer Masterarbeit und analysierte verschiedene Modelle. Ansätze gibt es bereits mehrere weltweit, jedoch stellte sie fest, *„dass es bislang keine zuverlässigen und erprobten Verfahren gibt, die langfristig, standardisiert und automatisiert Aufenthalt in Bibliotheken evaluieren würden.“*² Somit müssen die Institutionen auf andere Möglichkeiten zurückgreifen, um abbilden zu können, wie die Menschen Bibliotheken in der heutigen Zeit nutzen. Neben umfangreichen quantitativen Nutzerstudien gibt es auch andere Optionen die Besucher in verschiedene Prozesse des Bibliotheksgeschäfts einzubeziehen und deren Intentionen zu untersuchen.

¹ Vgl. Barth, Robert: Die Bibliothek als Dritter Ort: Bibliotheken müssen mehr als Ausleihstellen sein, um relevant zu bleiben. In: BuB: Forum und Information 67 (2015), S. 427.

² Weis, Julia: Aufenthalt in Bibliotheken. Berlin 2015, S. 4. <http://edoc.hu-berlin.de/series/berliner-handreichungen/2015-390/PDF/390.pdf> [Zugriff: 13.04.2017].

2 Ethnografische Forschung in Bibliotheken

Verfahren der Datenerhebung durch Nutzerbefragungen, welche in Bibliotheken bisher kaum Anwendung fanden, sich jedoch durch eine hohe Effizienz ausweisen, sind ethnografische Forschungsmethoden. Diese unterliegen der qualitativen Forschung und können auch ohne besondere sozialwissenschaftliche Kenntnisse relativ einfach umgesetzt werden.³ Vor allem durch die amerikanische Studie „Studying students“ von Foster und Gibbons hat die Ethnografie den Einstieg in das Bibliothekswesen gefunden.⁴ Sie ist vor allem deshalb als Meilenstein der Nutzerforschung im Bibliothekswesen anzusehen, da aufgezeigt wurde, wie Bibliothekare selbstständig soziale Forschung betreiben können, ohne auf externe Firmen zurückgreifen zu müssen. Im Rahmen dieser Studie wurden Studenten der Universität Rochester beauftragt, die Räumlichkeiten der Bibliothek neu zu gestalten und generelle sowie strukturelle Verbesserungsvorschläge für eine Optimierung des Lern- und Aufenthaltsortes zu machen. Dazu wurden unterschiedliche Methoden entwickelt, die alle darauf abzielen, die persönliche Sicht der Teilnehmer einzufangen. Vor allem die Methode Design-Workshop wurde bereits mehrfach in der Bibliothekspraxis angewendet. Bspw. gehören die Untersuchungen an der Fachhochschule Brandenburg sowie der Universität Oldenburg dazu.⁵ Zudem fand an der HAW-Hamburg ein Seminarkurs zum Thema statt. Im Jahr 2012 veröffentlichten die Studierenden die Ergebnisse des Projekts, welches sich mit der Einführung ethnografischer Forschungsmethoden befasste. Sie erstellten Videoanleitungen zu verschiedenen Methoden und veröffentlichten diese auf der Online-Plattform Youtube.⁶ Festzustellen ist, dass die Methoden, die bereits in der Praxis innerhalb des deutschen Bibliothekswesens Anwendung fanden, lediglich in wissenschaftlichen Einrichtungen zum Einsatz

3 Vgl. Siegfried, Doreen; Nix, Johannes: Nutzerbezogene Marktforschung für Bibliotheken: eine Praxiseinführung. Berlin 2014, S. 6.

4 Foster, Nancy Fried; Gibbons, Susan: Studying Students: The Undergraduate Research Project at the University of Rochester. Chicago 2007.

5 Vgl. Heinrich, Marcus: Die Bibliothek als attraktiver Lernraum: eine Untersuchung am Beispiel der Hochschulbibliothek der Fachhochschule Brandenburg. Potsdam 2015 ; Schoof, Kerstin: Kooperatives Lernen als Herausforderung für Universitätsbibliotheken: Veränderungen in der Konzeption und Nutzung von Lernräumen. Berliner Handreichungen zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft, H 277. Berlin 2010. Online verfügbar unter <http://edoc.hu-berlin.de/series/berliner-handreichungen/2010-277> [Zugriff: 22.05.2017]

6 Projekt Perle 2012. <https://www.youtube.com/channel/UCcQrw5aMFy3jllkiu9Mo4mw> [Zugriff: 13.04.2017].

kamen. Jedoch zeigt der folgende Erfahrungsbericht, dass sie ebenso in Öffentlichen Bibliotheken verwendet werden können.

3 Erfahrungsbericht aus der Mittelpunkt-bibliothek Schöneberg

2016 wurde in der Mittelpunktbibliothek Schöneberg im Rahmen einer Bachelorarbeit untersucht, welche räumlichen Veränderungen sich die Nutzer wünschen, um die Aufenthaltsqualität zu verbessern.⁷ Dafür wurde der Design-Workshop als Forschungsmethode verwendet und durch offene Interviews erweitert. Nachfolgend wird ein kurzer Überblick auf die Vorbereitungen, Durchführungen und Erfahrungen zu der Untersuchung gegeben.

3.1 Vorbereitungen

Da die Zielgruppen, vor allem in Öffentlichen Bibliotheken, sehr heterogen angesiedelt sind und eine ganzheitliche Untersuchung im Rahmen der Bachelorarbeit nicht möglich war, wurde der Nutzerkreis auf eine Zielgruppe (18–29 Jahre) beschränkt. Für die Teilnehmergewinning wurde ein Aufruf über das soziale Netzwerk Facebook gestartet, der im Sinne des Social Sampling⁸ nach dem Schneeballprinzip verbreitet wurde. Zudem wurden Plakate erstellt und im Einzugsbereich der Bibliothek verteilt. Um einen Anreiz für die Teilnahme zu geben, bekam jeder Teilnehmer eine kostenlose Jahresmitgliedschaft der Öffentlichen Bibliotheken Berlins.

3.2 Durchführung

Die Durchführung des Workshops wurde auf 90 Minuten ausgelegt. Zu Beginn wurde erst einmal die Aufgabe geschildert. Die Personen sollen eine Bibliothek

⁷ Wildemann, Britta: Eine Untersuchung zur Aufenthaltsqualität in einer öffentlichen Bibliothek am Beispiel der Mittelpunktbibliothek Schöneberg. Potsdam 2016.

⁸ Vgl. Greifeneder, Elke: Benutzerforschung. In: Handbuch Methoden der Bibliotheks- und Informationswissenschaft: Bibliotheks-, Benutzerforschung, Informationsanalyse. Berlin 2013, S. 275.

ganz nach ihren Wünschen in einen vorgefertigten Umriss zeichnen, kleben oder schreiben. Dabei konnte es sich um Möbel, Geräte, Serviceleistungen u. Ä. handeln. Dazu bekamen sie entsprechende Bastelmaterialien zur Verfügung gestellt. Nach der Erläuterung der Aufgabenstellung begann der erste Teil der Veranstaltung. Es wurden keine weiteren Anweisungen zur Umsetzung gegeben, um gewährleisten zu können, dass keine äußeren Einflüsse durch die Interviewerin entstehen. Die Teilnehmer hatten etwa 60 Minuten Zeit, ihre ideale Bibliothek auf einen Grundriss zu zeichnen.



Abb. 1: Veranstaltungsraum in der Mittelpunktbibliothek Schöneberg.

Im Anschluss an den kreativen Teil folgte ein offenes Interview. Ziel der Befragung war, dass die Teilnehmer so viel wie möglich zu einem Thema erzählen sollen, ohne zu viele Unterbrechungen durch den Interviewer zu haben. Die Inhalte der Gespräche drehten sich vor allem um die Motive für die Bibliotheksnutzung und welche Rolle die Bibliothek als Aufenthaltsort spielt. Um eine lockere Stimmung und Atmosphäre zu erzeugen, wurde den Workshop-Teilnehmern das „Du“ für die persönliche Anrede angeboten. Folgende Fragen wurden den Personen gestellt:

- Berichte mir von deinen bisherigen Erfahrungen mit Bibliotheken.
- Erkläre mir, was für dich bei deinem Grundriss am wichtigsten ist.
- Wie wichtig ist Aufenthaltsqualität für dich?
- Welche Technik ist wichtig?
- Welche Services wünschst du dir in der Bibliothek?

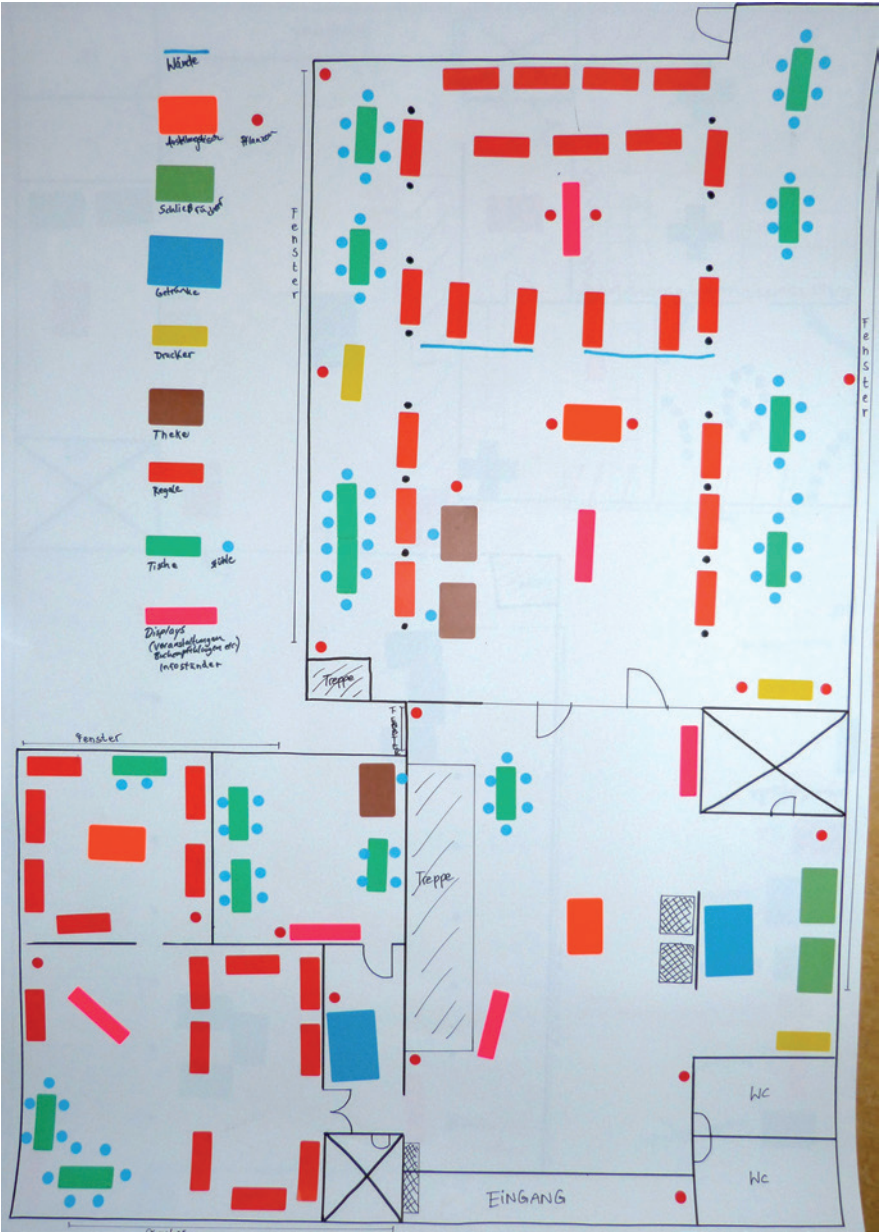


Abb. 2: Beispiel für ein Ergebnis aus dem Design-Workshop.

3.3 Erfahrungen

Es zeigte sich, dass die meisten Personen vor allem durch die direkte Ansprache zu dem Workshop animiert wurden. Da die Teilnehmer unvorbereitet in den Workshop gekommen sind, hatten sie zu Beginn Schwierigkeiten, sich in die ungewohnte Situation einzufügen. Durch die entspannte Atmosphäre legte sich die anfängliche Anspannung jedoch recht schnell und sie konnten ihren Gedanken freien Lauf lassen. Die zusätzlich geführten Interviews ergaben einen großen Mehrwert für die Untersuchung, da die Befragten die Möglichkeit hatten, ihre Skizzen näher zu erläutern und deren Intention zu vertiefen. Jedoch erhöhte sich dabei auch die Arbeitsleistung im Anschluss der Workshops, da alle Interviews von der Autorin transkribiert und ausgewertet wurden.

Diese Methode erlaubt den Bibliothekaren, die Einrichtung aus der Perspektive der Nutzer zu sehen. Jedoch stellt sich die Akzeptanz der Mitarbeiter zu solchen Erhebungsmethoden als nicht zu unterschätzende Herausforderung dar.

„Der digitale Wandel stellt neue oder veränderte Anforderungen an die Mitarbeiter. Sie müssen zukünftig ein breiteres Spektrum an Kompetenzen aufweisen. Hinzu kommt der demografische Wandel, der eine zusätzliche Hürde für die interne Organisation darstellt. Das durchschnittliche Alter der Mitarbeiter steigt sehr schnell an und die Bereitschaft neue „Fähigkeiten“ zu erlernen, sinkt dabei. [...] Es gilt die Akzeptanz der Mitarbeiter zu erlangen und ihren Ehrgeiz zu wecken, sich das, in dieser neuen Situation benötigte, fachliche Know-how aus eigenem Antrieb anzueignen. Damit muss sich die Bibliothek als Institution identifizieren, um authentisch zu bleiben und den Bedürfnissen der Nutzer entsprechen zu können.“⁹



Britta Wildemann
Stadtbibliothek Tempelhof-Schöneberg
Hauptstraße 40
10827 Berlin
Deutschland
E-Mail: Britta.Wildemann@ba-ts.berlin.de

⁹ Wildemann, Britta: Eine Untersuchung zur Aufenthaltsqualität in einer öffentlichen Bibliothek am Beispiel der Mittelpunktbibliothek Schöneberg. Potsdam 2016, S. 50.