Perspektivenwechsel

Eine ethnographische Nutzerstudie an der Universitätsbibliothek Chemnitz

von **MARTINA JACKENKROLL**

Qualitative Nutzerstudien – warum und wozu? Traditionell sind Nutzerstudien in Bibliotheken quantitativ und standardisiert konzipiert. Statistische Befragungen sind die Regel. Die Vorteile solcher Methoden liegen klar auf der Hand: Übersichtlichkeit, einfache Durchführung, „harte Zahlen" zum Argumentieren als Ergebnis. Dass diese Methoden jedoch nicht für jeden Zweck zufriedenstellend sind, wissen Ethnologen seit Längerem und auch Bibliothekswissenschaftler und -praktiker werden sich dessen immer mehr bewusst. Bemängelt wird an quantitativ ausgerichteten Untersuchungen unter anderem, dass sich die Antworten der Nutzer bereits in einem von Bibliothekaren vorgegebenen Rahmen bewegen. Durch die Vorgabe von konkreten Fragen z.B. zu Ausstattung, Medien, Informationskompetenz wird bereits die Sicht des Befragten auf die Bibliothek auf einen bibliothekarischen Blick beschränkt. Raum für Neues bleibt hier nicht. Weiterhin schränkt die Vorgabe, die geschlossenen Fragen lediglich auf einer „Von-Bis-Skala" beantworten zu können, die Probanden ein. Sie erlaubt den Befragten nicht, präzisere Erklärungen, Abwägungen oder weiterführende Kommentare, darzustellen. Gegebenenfalls würden die an den Studien Teilnehmenden ihrer Antwort gerne noch etwas anfügen: „Ja. Sie haben genügend Steckdosen, nur das Netzteil meines Tablets passt nicht in die in Ihre Tische eingelassenen Steckdosen." oder: „Ich bin mit Ihrem Auskunftsdienst weniger zufrieden. Was meinen Sie damit aber überhaupt? Den Auskunftschat?". Aufgrund der Grenzen konventioneller Befragungen suchen auch Bibliotheksfachleute vermehrt nach alternativen – oder vielmehr: ergänzenden – Methoden.

Solche Methoden lassen sich in der qualitativen Sozialforschung, z.B. der Ethnographie, finden. Diese Methoden rücken Einzelfälle und Subjektivität sowie die Nähe zum untersuchten Subjekt in ihren Fokus. Mit einer Entfremdung des eigenen Blicks auf alltägliche Dinge und dem Versuch, sich in verschiedene Menschen hinein zu versetzen, soll nachvollzogen werden, wie sich der Alltag für sie gestaltet. Angewendet wird dabei in der Regel ein Methodenmix, mit dem systematisch Material zusammengetragen wird, um das Feld – hier die Lebenswelt Bibliothek – aus Sicht des Nutzers möglichst dicht zu beschreiben. Zu einem solchen Methodenmix können gehören: Kurzinterviews, Tiefeninterviews, Teilnehmende Beobachtung, Fotointerviews, Fotodokumentation, Fokusgruppen.

Das Material, das im Rahmen qualitativer Studien gesammelt wird, kann anschließend Erklärungen für statistisch erhobene Daten liefern; oder es dient der Ideenfindung zur Konstruktion statistischer Fragen, ohne dass die Fragen dann von einer bibliothekarischen Sichtweise auf die Bibliothek geprägt wären.

Vor allem Studien aus der angloamerikanischen Bibliothekswelt, z.B. das „Studying Students"-Projekt in der Universitätsbibliothek Rochester (USA) oder in der Bibliothek der Loughborough University (UK) haben Gebrauch von qualitativen Methoden gemacht. In Deutschland hat sich zunächst der an der Humboldt-Universität lehrende Bibliothekswissenschaftler Michael Seadle in die Diskussion eingebracht. Seitdem sind einige, auf ethnographischen Methoden und Konzepten basierende Studierendenprojekte erarbeitet worden (z.B. in Oldenburg, Erfurt und Hamburg). Auch im Fortbildungsbereich des Bibliothekswesens werden die „weichen" Erhebungsmethoden verstärkt diskutiert.





Fotos: M.F. Rabe

Inhaltliche Konzeptionierung

An diese Entwicklungen knüpft die ethnographisch ausgerichtete Nutzerstudie der UB Chemnitz an, die im Sommer 2013 unter dem Motto „Perspektivenwechsel – Ihr Blick auf uns“ initiiert wurde und im ersten Halbjahr 2014 abgeschlossen wurde. Nachdem sich ein Projektteam gebildet hatte, in dem UB-Mitarbeiter aus den drei Bibliotheksstandorten und aus unterschiedlichen Arbeitsfeldern (Ausleihe, Informationsvermittlung, Fachreferat, IT) vertreten waren, wurde zunächst der Rahmen der Nutzerstudie inhaltlich gesteckt. Aufgrund der derzeitigen räumlichen Situation an den drei Standorten sowie angesichts der fortschreitenden Planungen des Umbaus der Alten Aktienspinnerei zur neuen Zentralbibliothek (vgl. Angela Malz: 24 Stunden geöffnet. Erwartungen an eine Bibliothek der Zukunft, in: BIS 2012, H. 3, S. 167–169) stellten Bibliotheksräumlichkeiten und -ausstattung den ersten Hauptuntersuchungsaspekt dar. Daneben sollte der Frage nachgegangen werden, was Bibliotheken im digitalen Zeitalter für den Einzelnen darstellen (können), und welche Erwartungen an sie gestellt werden. Immer wieder aufkommende Überlegungen, wie der Auskunftsdienst und die Informationsvermittlung neu ausgerichtet werden könnte, führten zu einem dritten inhaltlichen Schwerpunkt.

Erhebungsinstrumentarium: Interviews, Teilnehmende Beobachtung, Aktionen

Neben der inhaltlichen Fokussierung wurde in der Initiierungsphase eine Methodendiskussion durchgeführt. In mehreren Sitzungen wurden den „bibliothekarischen Laien“ verschiedene ethnographische Erhebungsmethoden vorgestellt. Die Gruppe diskutierte und bewertete anschließend die einzelnen Erhebungsinstrumente hinsichtlich ihrer Anwendbarkeit und Sinnhaftigkeit für die Ziele der Studie.

Ausgangspunkt der empirischen Nutzerstudie waren **Kurzinterviews**, die an den drei Chemnitzer Bibliotheksstandorten mit Nutzern durchgeführt wurden. Hierfür wurde von der Projektgruppe ein Kurzleitfaden entwickelt, der vor allem die derzeitigen Räumlichkeiten der Bibliothek und die Nutzung der von der UB Chemnitz angebotenen Ressourcen berücksichtigte. Die kurzen Gespräche dienten neben dem Sammeln von Ideen zu konkreten räumlichen Veränderungen in erster Linie dazu, Nutzer für die geplanten Tiefeninterviews zu gewinnen. Für jedes Interview wurde ein Dokumentationsbogen inklusive Gesprächsprotokoll ausgefüllt, das auch eigene Beobachtungen enthielt.

Neben dieser Art der **Teilnehmenden Beobachtung** nahm zusätzlich eine Kollegin in unregelmäßigen Abständen am Bibliotheksalltag teil, indem sie ihren Arbeitsplatz zeitweise in die Nutzungsbereiche verlegte. Das dort Erlebte, Gehörte, Empfundene, Gesehene – Verhaltensweisen, Störungen, die Atmosphäre etc. – wurde systematisch in einem Feldforschungstagebuch aufgezeichnet.

Kernbaustein der Nutzerstudie stellten jedoch **Tiefeninterviews** dar. Diese wurden mit Studierenden, Mitarbeitern und externen Nutzern von September 2013 bis Januar 2014 durchgeführt. Themenblöcke waren speziell die Räumlichkeiten, die Serviceangebote und Erwartungen an Bibliothek allgemein. In diesen Gesprächen „auf Augenhöhe“ ging es um einen narrativen, erzählenden Blick auf die Bibliothek, der durch Fragen wie „Wenn Sie sich zurückerinnern, wann war Ihr erster Besuch in der UBC? Können Sie mir von dieser Situation erzählen?“ oder „Wenn Sie ein ganz neues Forschungsthema bzw. ein neues Hausarbeitsthema bekommen, wie gehen Sie bei der Recherche vor?“ eruiert wurde.

Perspektivenwechsel - Ihr Blick auf uns



Unterschiedliche Sichtweisen zeigte der Fotowettbewerb...
Beitrag Fotowettbewerb – Motiv Nr. 8: „... etwas, das eher nervt." – Kommentar des Fotografen: „kommt man aus der Mensa, ist der Tisch weg". (Fotograf: anonym)
Beitrag Fotowettbewerb – Motiv Nr. 1: „mein Arbeitsplatz in der Bibliothek". (Foto: Z. Zhu)

Teil der Tiefeninterviews waren zusätzlich **Kognitive Karten**, in denen die Befragten ihr Raumverhalten in der jeweiligen Bibliothek skizzierten und dabei mündlich beschrieben.

Ende Juli startete ebenso die **Aktion „10 Wochen – 10 Fragen"**. Über einen Zeitraum von zehn Wochen wurde jeden Montag auf Deutsch und Englisch eine neue „Frage der Woche" an die Nutzer gestellt. Diese wurde an Flipcharts in den einzelnen Bibliotheksstandorten sowie – in der Hoffnung auf die Beteiligung externer Nutzer – im UBlog veröffentlicht. Inhaltlich drehten sich diese Fragen wiederum hauptsächlich um Räumlichkeiten und Ausstattung der derzeitigen Standorte. Gefragt wurde beispielsweise: „Wohin setzen Sie sich heute?" oder „Was mich hier nervt..." .

Eine Aktion wurde zum Programmpunkt der „Langen Nacht der Bibliothek" Ende Oktober. Die Mitmach-Aktion **„Meine Traumbibliothek..."** zielte darauf ab, von Besuchern der Veranstaltung zu erfahren, was für sie das Wichtigste an einer Bibliothek ist. Freiwillige wurden aufgefordert, auf Vordrucken den Satz „Meine Traumbibliothek..." zu vervollständigen.

Schließlich wurde in Kooperation mit dem Fachschaftsrat Philosophische Fakultät der TU ein Fotowettbewerb initiiert. Über Aushänge sowie über unsere Internetseite wurden dabei elf Fotomotive vorgeschlagen, zu denen Bibliotheksnutzer Fotos anfertigen und auf den Webseiten der UB hochladen konnten[1]. Auch bei dieser Aktion standen die Räumlichkeiten der Bibliothek im Vordergrund, z.B. wenn nach dem „Lieblingsplatz in der Bibliothek, wenn ich allein lerne oder arbeite" oder nach einem „Ort in der Bibliothek, wo ich mich nicht gern aufhalte" gefragt wurde.

Auswertung

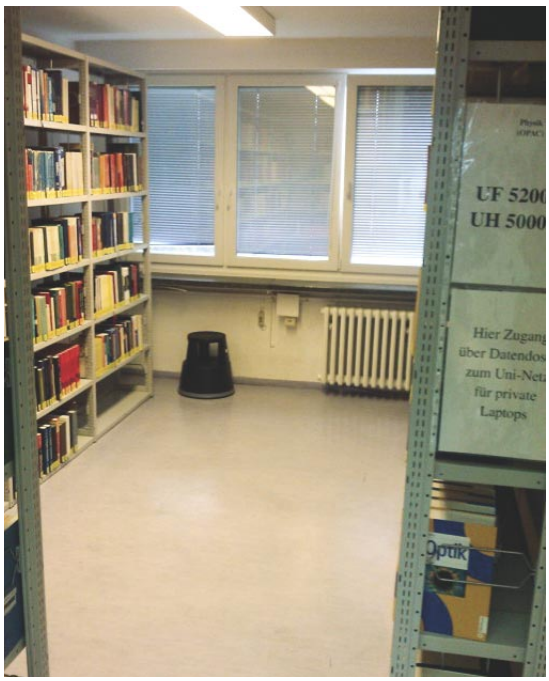
Im Vergleich zu statistischen Erhebungen gestaltet sich die Auswertung in ethnographischen Studien infolge des heterogenen Quellenmaterials sehr aufwändig und zeitintensiv. Zunächst wurden aus den erhobenen Quellen (Fotos, Interviewtranskriptionen, Gesprächsprotokolle, Digitalisate der Flipcharts-Befragungen etc.) heraus sieben Untersuchungskategorien gebildet:

- Räumlichkeiten
- Ausstattung der Bibliothek und der Arbeitsplätze
- Auskunft / Informationsdienst
- Rechercheverhalten / Umgang mit Datenbanken
- Erfahrungen mit weiteren Serviceangeboten
- Wahrnehmung der UB Chemnitz / Bilder von der UB Chemnitz
- Zukunft von Bibliotheken

In einem nächsten Schritt ordneten einzelne Bearbeiter nach intensiver Auseinandersetzung mit den Materialien den Kategorien konkrete Handlungsvorschläge zu. Für die ersten fünf Analysekategorien konnten sehr greifbare Forderungen eruiert werden. Die beiden letztgenannten Themenfelder erlaubten dagegen auch abstraktere Aussagen darüber, wie Bibliotheken heute wahrgenommen werden und was von ihnen erwartet wird.

Ergebnisse

Das gesammelte Material hilft in erster Linie, abstrakte Begriffe wie „Auskunft" oder „Arbeitsplatz", die bereits in den vergangenen quantitativen Befragungen 2005 und 2010 verwendet wurden, mit Inhalten aus der Perspektive der Bibliotheksbenutzer zu füllen. Durch die mündlichen, schriftlichen und visuellen Ausführungen der Befragten bekommen diese mehr Bedeutungsnuancen. So zeigen die Tiefeninterviews auf, was die Befragten





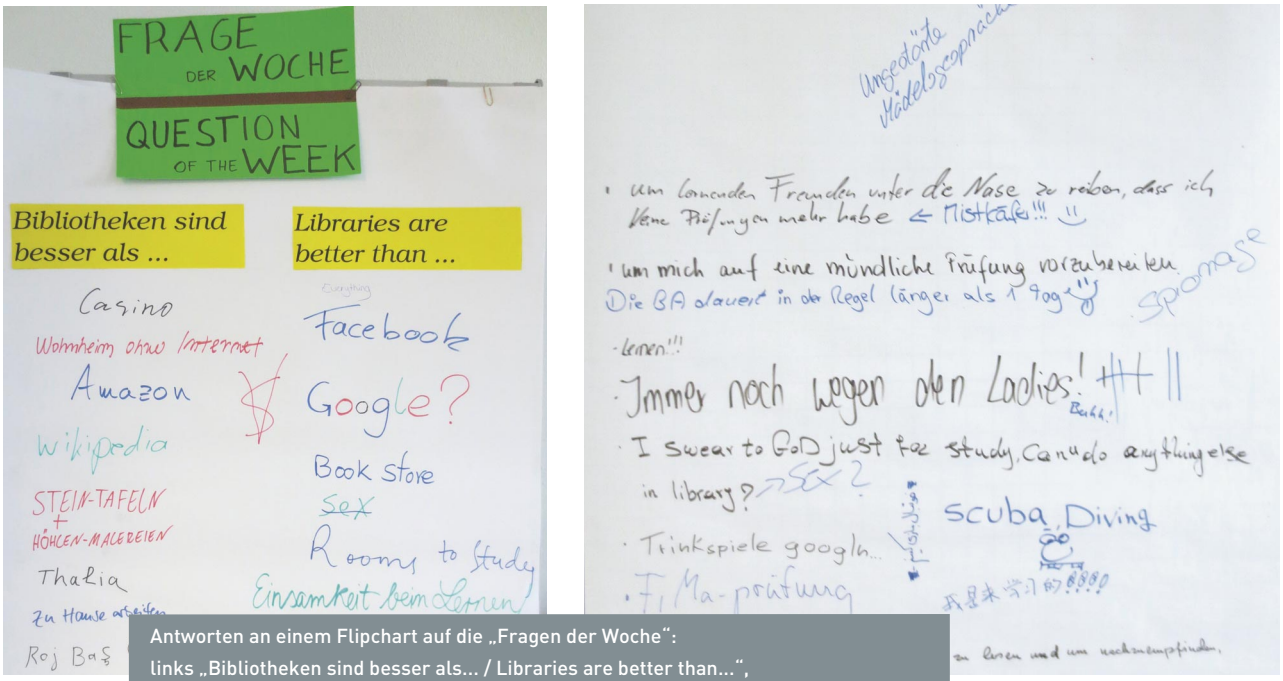
unter „arbeiten“ bzw. „Arbeit“ verstehen. Beispielsweise beschreibt die Psychologie-Studentin Bernadette ihren Bibliotheksbesuch als einen äußerst systematischen Arbeitsalltag. Sie versteht unter Arbeiten vor allem das Lernen in der Prüfungsphase in Form einer stillen, konzentrierten Einzelarbeit, strukturiert durch Unterbrechungen zur Essensaufnahme in der Mensa o.ä. Auch André, Doktorand des Maschinenbaus an einer anderen Universität, beschreibt sein Arbeiten in der Bibliothek als isolierte Einzelarbeit, in der die technischen Möglichkeiten der Literaturversorgung ausgeschöpft werden: „In dem Rahmen [das Schreiben der Doktorarbeit] war das im Prinzip mein Büro hier. Hier hat man seine Ruhe, ohne wesentliche Störung. Man hat die Möglichkeit an Literatur zu kommen, spezielle Bücher, über das Internet dann auch weitere Fachliteratur, wenn da was bestellt werden müsste bzw. runtergeladen werden müsste. (...) die Arbeitsplätze. Die sind klein und ruhig, also wie so kleine Büros.“ Für den Soziologen Peter ist Arbeiten dagegen ein kreativer Prozess, zu dem unbedingt auch Unterbrechungen mit Inspirationen von außen gehören: „Dass man ein bisschen Anregungen sammelt und dass man vielleicht auch mal den Blick schweifen lassen kann, aus dem Fenster. Und dann geht vielleicht gerade jemand über die Straße und man denkt, ach, hey, an die alte Oma mit Hut habe ich ja noch gar nicht gedacht.“ Dass zum „Arbeiten“ auch Freiräume zur Bewegung – ein inspirierendes Umfeld – gehören, macht Martin deutlich, wenn er ausführt: „man kann regelrecht wandern in der Bibliothek. Um dort einfach nur an einem Regal vorbeigehen und irgendwas Interessantes zu finden.“ Alle bisherigen Aussagen beschreiben „Arbeiten“ als Einzelaktivität. Johannes, ein Informatikprofessor, dagegen beschreibt Arbeit „vielmehr als eine kommunikative Situation“. Er führt aus, dass Arbeiten für ihn eine



deutlich kollaborative Komponente hat – er spricht vom „gemeinsamen Arbeiten“, das für ihn im Idealfall nicht in einem virtuellen Raum, sondern in direktem Kontakt stattfindet.

Allein diese kurzen Ausführungen unterstützen den bislang von Bibliothekswissenschaftlern entwickelten Entwurf von Bibliotheken als Lern- und Kommunikationsort mit einer variantenreichen Gestaltung der Arbeitsumgebungen, zu der auch ein Café mit Loungecharakter gehört.

Während sich in den zuletzt in Chemnitz durchgeführten quantitativen Studien knapp 83 % (2005) bzw. 78 % (2010) der Befragten zufrieden oder sehr zufrieden mit dem Auskunftsdienst der UB Chemnitz zeigten, hat die aktuelle Erhebung gerade in diesem Bereich einen Schwachpunkt offengelegt. Vor allem die Tiefeninterviews haben deutlich gemacht, dass Fachrecherche als Kernkompetenz nicht wahrgenommen wird, auch wenn die freundliche Unterstützung des Personals bei der Orientierung im Haus, der Bereitstellung von Literatur oder der Erklärung von missverständlichen Fachausdrücken wie „Magazin“ geschätzt wird. So führt die wissenschaftliche Mitarbeiterin Anna aus, als sie gefragt wird, was sie mache, wenn sie bei einer Recherche nicht weiterkomme: „Das ist mir noch nicht passiert. Nee. Also, das einzige, wo ich dann vielleicht



Antworten an einem Flipchart auf die „Fragen der Woche“:
links „Bibliotheken sind besser als... / Libraries are better than...“,
rechts „Warum sind Sie heute in der Bibliothek? / Why are you in the library today?“

Fotos: M. Jackenkroll

mal eine Hilfskraft drauf ansetze, ist, wenn ich offen sage, okay, ich finde das hier nicht. Also, ich finde es wirklich nicht. Dass ich denen sage, können Sie nochmal gucken, ob Sie das irgendwie auftreiben können. Aber das passiert auch sehr, sehr selten. Also, dass ich tatsächlich die Bibliothek in Rechercheaufgaben eingebunden hätte, das ist noch nie vorgekommen, wäre mir jetzt aber, wo Sie das so sagen, wäre mir, ehrlich gesagt, auch nicht in den Sinn gekommen. Und schon gar nicht jetzt nicht mehr. Also, da zur Bibliothek zu gehen und zu sagen: Schönen guten Tag, ich möchte dieses Forschungsgebiet bearbeiten und brauche da Literatur zu.“ Peter erzählt zu diesem Thema: „Ja, ich habe anfangs öfter mal nachgefragt, was, wo ich in der Bibo neu war, was die einzelnen Angaben bedeuten, zum Beispiel. Oder ich hatte ein Problem, das eine Buch wurde nicht angezeigt. Da fehlte unten die Eintragung. Und da musste ich mir erst erklären lassen, dass das heißt, das Buch wurde bestellt, ist aber noch nicht da. Und solche Sachen müssen dann natürlich geklärt werden. Ansonsten wegen Magazinbestellungen öfter mal. Aber ansonsten, das war’s. So für die eigene Recherche habe ich eigentlich nicht groß mit denen gesprochen. Kann man das?“ Besonders Peters abschließende Frage „Kann man das?“ verdeutlicht, dass Absolventen und wissenschaftliche Mitarbeiter nicht auf den Gedanken kommen, im Fall von Rechercheфragen und -problemen das Personal der Bibliothek zu kontaktieren. Ernst, ebenfalls Mitarbeiter, schreibt dem Auskunftspersonal eindeutig Aufgaben der Literaturbereitstellung zu. Er antwortet auf die Frage, wann er das letzte Mal die Auskunft kontaktiert habe: „Eigentlich nur, wenn ich etwas aus dem Magazin brauchte.“ Auch Stefanie berichtet über ihre Gründe für die Kontaktierung des Auskunftspersonals: „Wegen Recherchesachen eher nicht. Wenn dann wegen des Semesterapparats. Da habe ich wirklich sehr gute Erfahrungen gemacht. Oder jetzt die Ankündigung per Mail, das Buch ist zur Abholung bereit, holen Sie es innerhalb der nächsten Werktage ab. Dann war ich aber krank eine Woche in Magdeburg. Und habe dann geschrieben, können Sie es nicht doch noch irgendwie zwei, drei Tage länger, weil und so weiter und so fort. Kam dann die Antwort: Ist kein Problem.“ Nur ein Proband führte seine geringen Erwartungen an das Auskunftspersonal auf ein nicht zufriedenstellendes Auskunftserlebnis zurück.

Bewertung und Ausblick

Mit der ethnographischen Studie hat sich die Projektgruppe der UB Chemnitz bemüht, den Alltag in der Bibliothek einmal methodisch anders und aus der Perspektive des Nutzers zu beleuchten. Die eruierten Ergebnisse bestätigen Eindrücke, die die Mitarbeiter durch den alltäglichen Umgang mit Nutzern bereits formuliert haben. Durch die Studie konnten diese jedoch nicht nur systematisch aufgezeichnet, dokumentiert und im Kontext ausgewertet, sondern auch erweitert werden.

Um die im Projekt formulierten Wünsche auch gegenüber Haus- und Universitätsleitung besser vermitteln zu können, können die einzelnen Ideen zukünftig mit einem statistisch auswertbaren Fragebogen unterlegt werden.



MARTINA JACKENKROLL

1 An dieser Stelle vielen Dank an Kerstin Schoof aus Oldenburg für ihr Einverständnis zur Verwertung Ihres Fragebogenentwurfs.