

INTERVIEW

Walking in someone else's shoes

Nicole Clasen über Nutzererlebnisse und den User-Experience-Baukasten der ZBW

Mehr zum Thema UXR in der ZBW:
https://de.padlet.com/n_clasen/ehmi9rd73w0a

Arbeiten Sie in einer Bibliothek? Wieviel Zeit verbringen Sie dort? Gemeint ist nicht Ihr Büro oder der Besprechungsraum um die Ecke. Wie viel Zeit verbringen Sie dort, wo Ihre Nutzer*innen arbeiten? Wie fühlt es sich an, zwischen 14.30 Uhr und 17.15 Uhr im Lesesaal zu sitzen? Sie kennen natürlich Ihre Umfrageergebnisse und die Einträge aus Feedbackbögen und Gästebüchern. Aber wie fühlt sich Ihre Bibliothek als Erlebnisraum an? Wie ist die User Experience? Die ZBW befasst sich seit einigen Jahren mit dem Thema User Experience Research mit dem Fokus auf Bibliotheksnutzung. Wir fragen Nicole Clasen, Leiterin der Abteilung Benutzungsdienste, nach ihren Erfahrungen.

Nicole Clasen, was unterscheidet User Experience Research von klassischer Nutzerbefragung?

NC: In der empirischen Sozialforschung unterscheiden wir ja Befragung und Beobachtung. Bei der Befragung erfahren wir, wie die Nutzer*innen ihr Verhalten verbal reflektieren. Bei der Beobachtung erfahren wir, was sie wirklich tun. Bei User-Experience-Experimenten schauen wir uns an, wie die Nutzer*innen sich im Raum bewegen und wie lange sie sich wo aufhalten, welche Geräte sie nutzen, wie ihr Ess- und Trinkverhalten ist, welche Sachen sie in die Bibliothek mitnehmen, um dort zu arbeiten, z.B. Geräusche unterdrückende Kopfhörer, Taschenrechner oder Transkriptionspedale, oder welche Angebote sie eben auch nicht wahrnehmen. Vieles davon kann ich auch erfragen. Aber wissen Sie, wieviel Zeit Sie heute brauchten, um vom Foyer in die Cafeteria zu gelangen?

Worum geht es Ihnen beim Thema User Experience bzw. Nutzererlebnis?

NC: Uns geht es darum, die Nutzer*innen glücklich zu machen – und zwar auf verschiedenen Ebenen. Sie brauchen nicht nur die Standardausstattung und kompetenten Support, sondern auch die kleinen Bequemlichkeiten. Daher brauchen wir ein klares Verständnis über ihre Bedürfnisse und ihre Prioritäten. Wir dürfen nicht betriebsfremd werden, wir brauchen den „walk in someone else’s shoes“, um uns permanent verbessern zu können.

Welche UX-Methoden haben Sie bislang eingesetzt?

NC: Wir haben vor einigen Wochen eine sog. Touchstone Tour gemacht, in der Nutzer*innen uns ihre Bibliothek präsentieren. Sie zeigen und kommentieren ihre liebsten Aufenthaltsorte, ihre festen Wege und ihre liebsten Anwendungen. Es ist im Prinzip so, als würde meine Schwester mir ihre neue Wohnung zeigen und insbesondere die Orte, die für sie am wichtigsten sind. Wir erfahren mit einer solchen ethnografischen Methode ziemlich genau, welche Orte und Angebote die Nutzer*innen nicht nutzen oder auch gar nicht verstehen. Um mal ein Beispiel zu nennen: Da unsere Nutzer*innen ihre Jacken und Rucksäcke oft mit an den Platz nehmen, bleiben etliche Garderobenschränke unbenutzt. Gleichzeitig würden viele Leute gern ihren Rucksack wegschließen, wenn sie nicht für jeden Griff in den Rucksack wieder ins Erdgeschoss gehen müssten. Wir werden nun die Schließfächer auf mehreren Ebenen verteilen, damit die Wege möglichst kurz sind.

Welche Sachen aus dem Rucksack werden denn zwischenzeitlich benötigt?

NC: Wir haben vor einiger Zeit einmal Nutzer*innen gebeten, für uns ihre Tasche zu öffnen. 56 Personen haben in Hamburg und

Kiel mitgemacht. Für das Lernen in der ZBW hatten sie beispielsweise Taschenrechner, einen Vorlagenhalter, Kopfhörer oder ein Sicherungskabel für den Laptop dabei. Dann natürlich Wasser, eine Thermoskanne mit Tee und etwas zu essen. Für uns war die Konsequenz, dass wir beispielsweise Taschenrechner oder Vorlagenhalter ausleihen, so dass die Nutzer*innen sie nicht immer transportieren müssen.

Gab es schon einmal große Überraschungen?

NC: Wir haben kürzlich ein Cognitive-Mapping-Experiment gemacht, in dem die Nutzer*innen zeichnen sollten, wie der perfekte Lernort für sie aussieht. Für viele war frische Luft und Tageslicht enorm wichtig. Das sind so basale Wünsche, dass wir sie nicht an erster Stelle gesehen hätten.

Wie funktioniert Cognitive Mapping?

NC: In Cognitive-Mapping-Sitzungen werden die Nutzer*innen gebeten, eine Karte eines Prozesses, Konzepts oder Problems zu erstellen. In unserem Fall sollten sie mit drei verschiedenfarbigen Stiften zeichnen, was ihnen wichtig ist. Insgesamt hatten die Nutzer*innen 6 Minuten Zeit, pro Stift also 2 Minuten. Die Besonderheiten werden meist mit der letzten Farbe gezeichnet. Zeichnen spricht andere Gehirnareale an als Sprechen. Danach wurden die Nutzer*innen von uns in nicht-strukturierten Interviews befragt. Die Interviewer*innen aus dem Team mussten hier sehr flexibel sein. Um ein möglichst freies Sprechen zu ermöglichen, haben wir die Interviews im Gruppenarbeitsraum geführt. Der durchschnittliche Aufwand für die Nutzer*innen war 15 Minuten. Als Dankeschön haben wir den Teilnehmenden einen ZBW-Regenschirm überreicht.

Was würden Sie anderen Bibliotheken empfehlen, die mit ähnlichen Methoden arbeiten wollen?

NC: Zuerst einmal: Bitte traut Euch und genießt es. Es macht so viel Spaß! Zudem ist es relativ unkompliziert zu machen und lenkt immer wieder den Blick auf Kleinigkeiten, die man selbst unweigerlich übersieht. Um noch ein Beispiel zu nennen: Wir haben eine Klasse Cafeteria am Kieler Standort, dennoch wünschen die Nutzer*innen einen Pausenort, der nicht im Lesesaal oder im Gruppenarbeitsraum ist und wo sie nichts kaufen müssen. Daher haben wir kürzlich eine Pausenecke eingerichtet. User Experience Research ist zudem proaktiv, interaktiv und ich erhalte die Resonanz unmittelbar, sei es für die Inneneinrichtung oder die Website. ■

LESETIPP:

User Experience in Libraries (Edited by Andy Priestner and Matt Borg). Routledge, 2016. ISBN 9781472484727

Useful, Usable, Desirable (Adam Schmidt, Amanda Etches). American Library Association, 2014. ISBN 978-0838912263