

Jetzt lernst du mich richtig kennen – Nutzerbefragungen mal anders mit dem User Experience Baukasten der ZBW

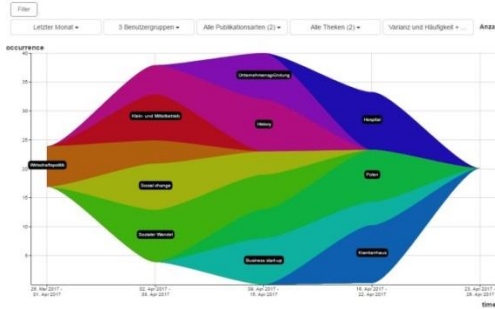
Nicole Clasen

ZBW – Leibniz-Informationszentrum Wirtschaft

Hamburg, 08.04.2019

Benutzungsdienste – digital?

Trends



Verknüpfung des Lernorts
Bibliothek mit digitaler
Forschungs-/Studiumgebung

Integration von digitalen,
technischen Entwicklungen

Neue Services

Schnell & direkt





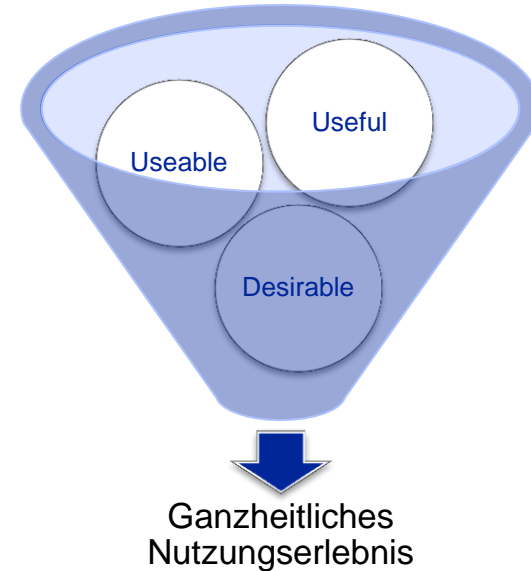
Taschenkontrolle

**Was nehmen Sie mit zum
Workshop?**

Was ist User Experience?

User experience is about how someone feels when using a product or service

(Schmidt & Etches, Useful, Usable, Desirable, 2014)



User Experience

- Proaktiv
- Interaktiv
- Schnell & unkompliziert umsetzbar

Betrachtet

- die Nutzerperspektive
- das tatsächliche TUN der Nutzer*innen

UX-Methoden

BEOBACHTUNG

- Beobachten, was Leute tun und wie sie sich verhalten
- Bibliothek: Aufenthaltsdauer, Aktivitäten, Interaktionen, Lautstärke, Ess- und Trinkverhalten, genutzte Geräte

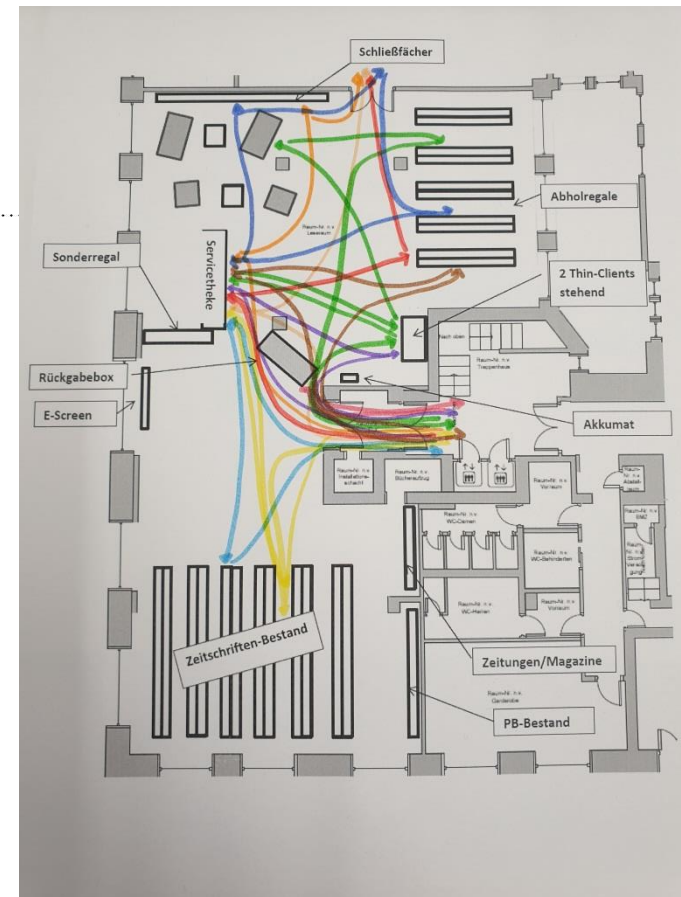
TOUCHSTONE TOUR

- Nutzer/innen führen durch die Bibliothek
- Was wird wie genutzt? Was wird nicht genutzt? Wo gibt es Schwierigkeiten?

UX-Methoden

BEHAVIOURAL MAPPING

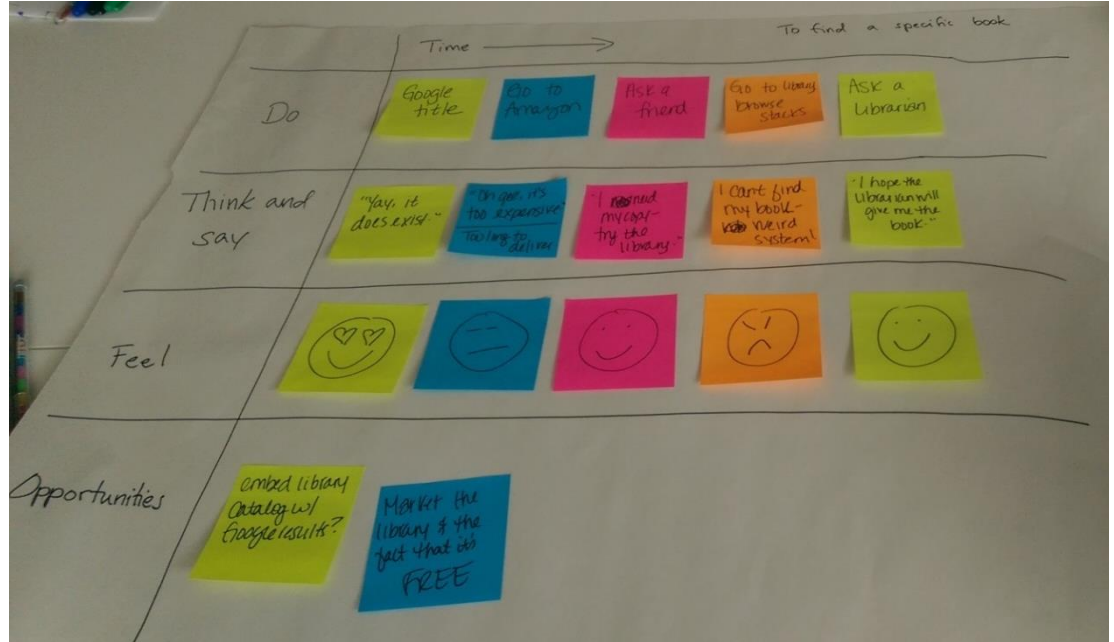
- Beobachten und Aufzeichnen
- Wohin gehen Nutzer*innen?
- Welchen Weg nehmen sie?
- Anpassung der Wegführung



UX-Methoden

USER JOURNEY MAPPING

- Prozess planen
- Wie erfüllen Nutzer*innen eine Aufgabe?
- Identifikation von handeln, denken, fühlen



UX-Methoden

USABILITY TESTING

- Beobachtung, wie Nutzer*innen Aufgaben am PC erfüllen
- Beobachtung, wie Nutzer*innen eine Webseite bedienen
- Eye Tracking, Usability-Test

GUERRILLA INTERVIEWS

- Sehr kurze Interviews in den Bibliotheksräumen

UX-Methoden

GRAFFITI WALLS

- Freie Ideen- oder Wunschäußerung
- Pinnwand, Flipchart



UX-Methoden

LEITFADENINTERVIEW

- Grober Plan des Gesprächs
- Raum für Antworten, Nachfragen und Fragen

COGNITIVE MAPPING

- Zeichnung zu einem Thema/Frage
- Abstrakt oder räumliche Karte
- Zeichnen spricht andere Gehirnareale an als Sprechen

UX-Methoden

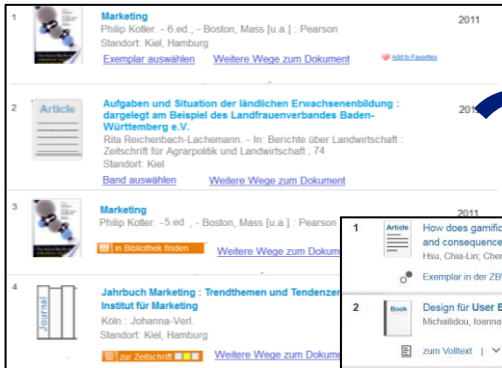
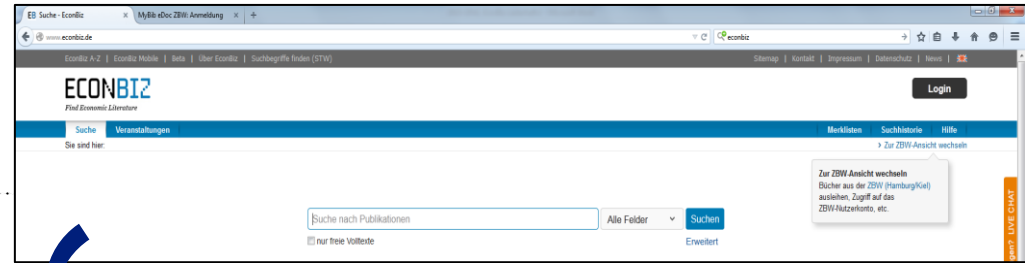
LOVE AND BREAK-UP LETTERS

- Brief an ein Produkt/einen Service schreiben (keine Person)
- Warum nutzen Sie das Produkt/ den Service oder warum gerade nicht?

UX in der ZBW

EconBiz Design

2016



UX in der ZBW

What's in your bag?

Juni 2017

Was haben unsere Nutzer*innen dabei?
Was benötigen sie zum Lernen?

Ergebnis:

- Taschenrechner zur Ausleihe



UX in der ZBW

Lernort Bibliothek

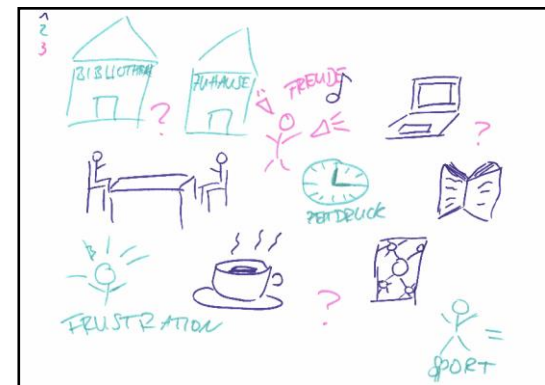
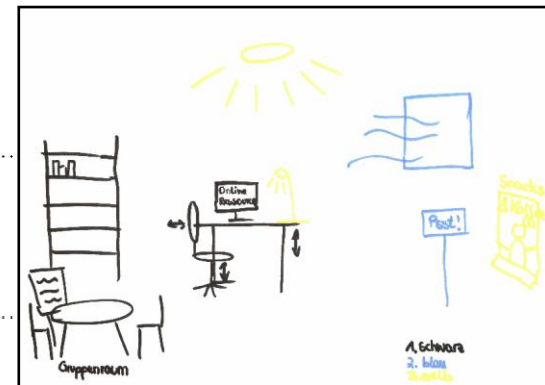
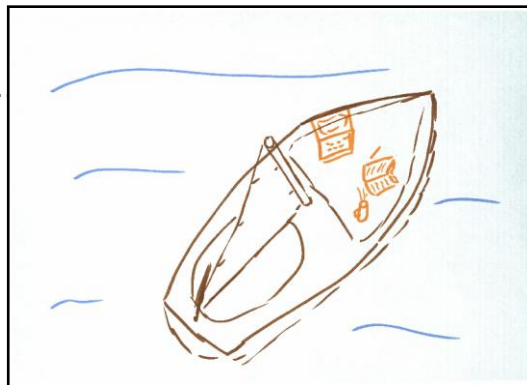
September 2018

Wie sieht der ideale Lernort unserer Nutzer*innen aus?

Was benötigen sie, um gut Lernen zu können?

Ergebnis:

- Frische Luft, Tageslicht, Pflanzen
- Tischtrennwände, Trinkwasser, Beleuchtung



Lessons learned.

- Transparente Auswertung & Umsetzung
- Ergebnisorientierte Methodenauswahl

- Es macht Spaß.
- Es ist einfach.
- Es nimmt Nutzer*innen mit.

Fragen?

Nicole Clasen: n.clasen@zbw.eu



Literatur

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

