



# Nutzer\*in Ihrer eigenen Bibliothek?

„Walk in your users' shoes“ als einfaches Instrument  
für Benutzungsforschung

# „Ich sehe was, was Du nicht siehst.“

Nutzer\*innen und  
Bibliotheks-  
beschäftigte erleben  
nicht immer die  
gleiche Bibliothek.

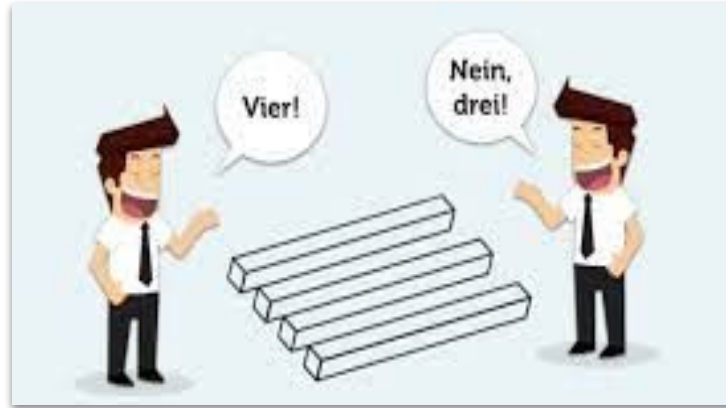


Bild: Jochen Mai /  
<https://karrereibei.de/optische-taueschung/>

Die Perspektive der  
Nutzenden ist eine  
wertvolle Ressource für  
die Bibliothek.

# Unterwegs in den Schuhen der Nutzer\*innen

## Methodensteckbrief



- Alle mit „fremdem“ Blick (Praktikant\*innen, neue Azubis & andere neue Kolleg\*innen ...)



- Unbegleitetes Explorieren der Bibliothek
- mit Beobachtungsauftrag
- schriftl. Dokumentation der Eindrücke
- Eingerahmt von Briefing und De-Briefing



- flexibel, erprobt für Zeiträume zw. 3h bis 2d



Cartoon by Shep Hyken.  
<https://hyken.com/customer-experience/walking-in-your-customers-shoes/>

# Die Dokumentationsbögen entwickeln

## Logbuch

Tag 2



### 1. Ankommen

Wie geht es Ihnen jetzt?

1.1. Wie geht es Ihnen, kurz bevor Sie die Bibliothek betreten haben?

Uhrzeit

1.2. Bitte notieren Sie die Uhrzeit, zu der Sie das Bib betreten haben.  
Uhrzeit:

Was noch?

1.3. Fällt Ihnen beim Betreten und Ankommen etwa

### 2. In der Bibliothek

Jetzt suchen Sie sich einen Sitzplatz und machen sich

Sitzplatz finden

Markieren Sie bitte auf der Karte, wo Sie sich hinges

2.1. Warum haben Sie sich diesen Sitzplatz ausgesuch  
Ihnen besonders wichtig?

2.2. Wo wollten Sie nicht so gern sitzen und warum?

2.3. Hat es gut geklappt, einen freien Sitzplatz zu fin  
gefällt? Warum bzw. warum nicht?

Sitzplatzwechsel

Falls Sie den Sitzplatz zwischendurch gewechselt hab  
beantworten Sie bitte die folgenden Fragen und trag  
neuen Platz ebenfalls auf der Karte ein. Sonst könne  
2.7 springen.

## „Walk in your users' shoes“ – Durch die StaBi in den Schuhen der Nutzer\*innen

Bei diesem Walk wird die Angebotswelt der SBB unter die Lupe genommen. Es geht darum, mehr darüber zu lernen, an welchen Stellen die SBB-Services schon gut sind und an welchen Stellen und in welche Richtung Verbesserungen notwendig sind. Deshalb ist es hilfreich, wenn Du möglichst detailliert dokumentierst, wie Du vorgegangen bist und an welchen Stellen sich Irritationen, Probleme etc. ergeben haben. Probleme sind also hier beinahe interessanter als Erfolge.

Sei bitte ganz Du selbst und verhalte Dich möglichst authentisch hinsichtlich Deiner persönlichen Vorlieben und Neigungen – mit einer Ausnahme: Verzichte bitte für die Dauer des Walks auf den Einsatz dienstlicher Ressourcen (Wegeschlüssel, Personaleingang, Diensttrechner, Namensschild, Büro zum Aufbewahren der Garderobe ...), damit Du möglichst gut die Nutzendenperspektive einnehmen kannst.

### 1. Ich bin...

... Angestellter in einer Universitätsbibliothek mit beruflichem Interesse an Themen rund um User Experience.

... mit folgenden Eigenschaften (bitte selbst eintragen):

Altersgruppe:

Digital-Affinität:

Muttersprache/n bzw. Alltagssprache/n:

Was mich als Bibliotheksnutzer\*in noch auszeichnet:

Bibliothekserfahrungen (z.B. "Newbie", "Alter Hase", "Gelegenheitsnutzer\*in"):

### 2. Ich möchte ...

... ausprobieren, ob die StaBi in der Potsdamer Straße für mich eine geeignete Alternative zum Arbeiten im Homeoffice sein könnte.

... herausfinden, welche für mich interessanten Publikationen und Informationsquellen zum Thema User Experience die StaBi hat.

... ausprobieren, was es darüber hinaus in der StaBi so gibt (z.B. Beratung, Vernetzungsmöglichkeiten, Eltern-Kind-Bereiche, ...).

Verf. Jelena Brand

Verf. Romy Hilbrich

# Die Dokumentationsbögen entwickeln

Machen Sie zwischendurch Pausen?  
Dann beschreiben Sie bitte, was Sie  
erleben und beobachten.

Freie Universität  Berlin

Gibt es Computerarbeitsplätze, an  
denen ich den Bogen auch ohne Laptop  
ausfüllen kann?

 Staatsbibliothek  
zu Berlin  
Preußischer Kulturbesitz

# Die Dokumentationsbögen entwickeln

Ich möchte Publikationen rund um das Thema „User Experience in Bibliotheken“ suchen.



Machen Sie zwischendurch Pausen? Dann beschreiben Sie bitte, was Sie erleben und beobachten.



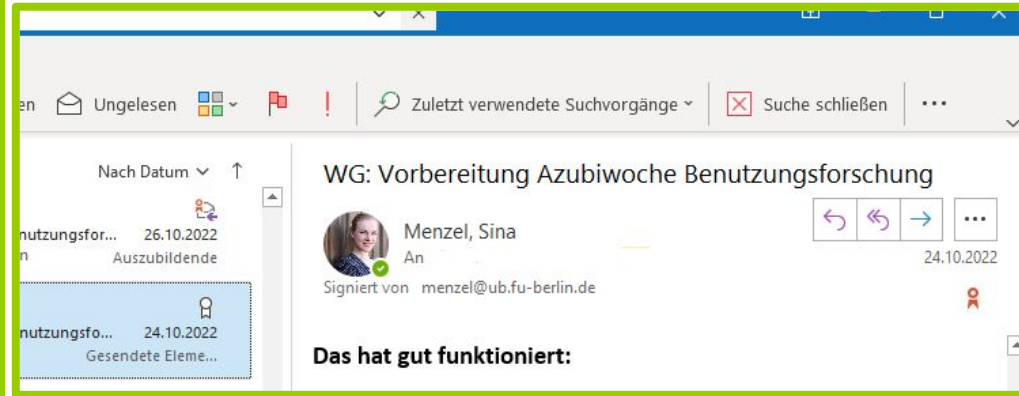
Gibt es Computerarbeitsplätze, an denen ich den Bogen auch ohne Laptop ausfüllen kann?



Haben Sie im Laufe des Tages den Sitzplatz gewechselt? Wenn ja, warum?



# Ergebnisse für die Bibliothek auswerten



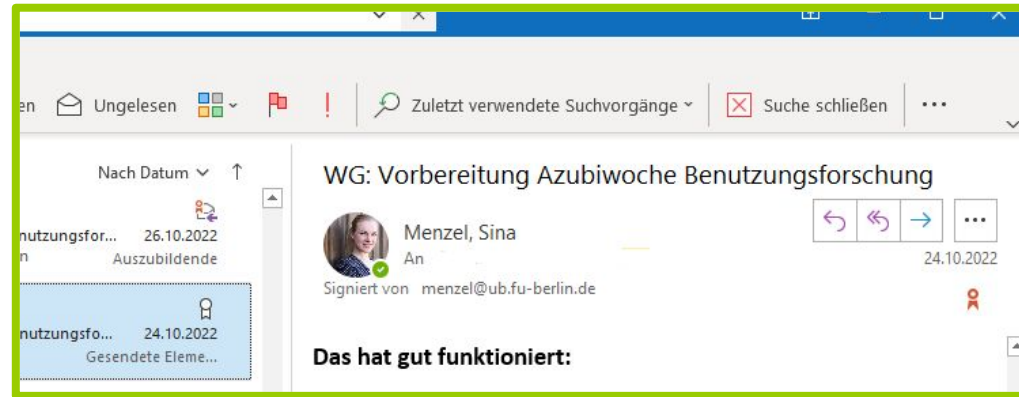
*Auszubildende der UB der FU Berlin: Lara Senst, Isabella Langbein und Alexander Baals (v.l.n.r.) beim Auswerten ihrer Dokumentationsbögen. (Foto: Sina Menzel)*

# Kurzfristige Bedarfe: Weiterleitung

„Der mittlere  
Gruppentisch  
kipzelt.“

„Der Weg zum Scanner ist nicht gut  
ausgewiesen.“

„Die Ausweisung der  
Öffnungszeiten am Eingang  
stimmt aktuell in der Pandemie  
nicht.“





# Wissenspeicher

The image shows a Kanban board interface with a central task detail view. The board is organized into columns representing different project areas: 'DIE AUSSENANLAGEN', 'DAS FOYER', and 'SERVICE'. Each column contains several task cards with IDs, titles, and status indicators. The central task detail view for 'Telefonbox: Beschilderung & Aufstellung' provides a comprehensive overview of the task, including its status, priority, category, swimlane, and position. It also lists a detailed description of the task, a list of sub-tasks, and a section for attachments with two image thumbnails.

**Telefonbox: Beschilderung & Aufstellung**

Status: offen  
Priorität: 0  
Kategorie: Potsdamer Straße  
Swimlane: Was sonst noch zu tun ist: Organisation Leben & Arbeit  
Spalte: DIE SBB ALS GANZES  
Position: 3

Optik\_Anmutung Wunsch Services Technische Ausstattung

▼ Beschreibung

- Box gerne beschildern (Was ist das?)
- Aufstellung mE nicht gelungen / undurchdacht im Raum positioniert => mehr Rücksicht auf Proportionen
- nicht ausreichend ausgeschildert im Raum
- Reicht 1 Box / Lesesaal / Foyer?
- die Telefonkabinen im Foyer und im Lesesaal sind praktisch ständig belegt, was ein Zeichen dafür ist, dass die Privatsphäre nicht geschützt ist
- Aufgrund der Dauerbelegung durch andere Nutzende kann ich nicht sagen, wie die Kabinen innen aussehn
- Da Web-Konferenzen auch mal länger dauern können, wären sicher auch Boxen mit einer Sitzmöglichkeit
- \_\_\_\_QUELLE: H1H2\_2021\_WIYUS\_Z
- \_\_\_\_QUELLE: H1\_2021\_WIYUS\_P
- \_\_\_\_QUELLE: 2022-09-13\_WIYUS\_K

► Teilaufgaben  
► Interne Verbindungen  
► Externe Verbindungen  
▼ Anhänge

IMG\_4139.JPG  
Hochgeladen von Pott, Christina

IMG\_4143.JPG  
Hochgeladen von Pott, Christina

Kanban-Board-Prototyp als Wissenspeicher der Walks an der Staatsbibliothek zu Berlin. (Screenshots: Romy Hilbrich)

# Are we there yet?

?



Wissensspeicher?

Einbeziehung  
erfahrener  
Kolleg\*innen?

# Vielen Dank!



Staatsbibliothek  
zu Berlin  
Preußischer Kulturbesitz

Freie Universität  Berlin

## **Sina Menzel**

Stabsstelle Benutzungsforschung  
Universitätsbibliothek der FU Berlin  
[sina.menzel@fu-berlin.de](mailto:sina.menzel@fu-berlin.de)

## **Romy Hilbrich**

Stabsstelle Nutzungsforschung und Statistik  
Staatsbibliothek zu Berlin, PK  
[romy.hilbrich@sbb.spk-berlin.de](mailto:romy.hilbrich@sbb.spk-berlin.de)

Download der Beispiel-Dokumentationsbögen (verfügbar bis 30.06.2023)

UB der Freien Universität Berlin: [t1p.de/wiyus\\_fu](https://t1p.de/wiyus_fu)  
Staatsbibliothek zu Berlin, PK: [t1p.de/wiyus\\_sbb](https://t1p.de/wiyus_sbb)

Herzlichen Dank an Jelena Brand, die die Bögen der FU im Rahmen eines Praktikums entwickelt hat!