

Vom Medium zum Benutzer: Nutzerfreundlichkeit in der Bibliothek – Eindrücke und Ideen einer Benutzerin

Jennifer Keuter¹ – (London)

Benutzerimpressionen

Gerade zur Türe hereingekommen, präsentieren sich mir unmittelbar die vielen Regalreihen, dicht gefüllt mit Büchern, Zeitschriften, CDs und DVDs. Und schon stehe ich wieder mittendrin im Bücherparadies, schaue mir die zahlreichen Buchrücken an, greife hier und da nach einem spannenden Titel, wundere mich, dass es hier Bücher zu einem Thema gibt, von dem ich gar nicht wusste, dass es hier zu finden ist, bin erfreut, jenes neue Buch zu sehen, von dem ich momentan so viel Gutes höre und das ich auch direkt mitnehme. Zurück zum Anfang, ich bin gekommen, um für meine Hausarbeit zu recherchieren. Ein paar Bücher habe ich schon im OPAC über das Internet gefunden, die Suche war allerdings wieder einmal nicht so ergiebig wie erwartet, ich habe wohl nicht die richtigen Schlagworte für die Suche genutzt. Ich flitze durch die Regalreihen und suche alle Bücher zusammen, viel Zeit habe ich auch nicht mehr, weil ich vorhin schon ein bisschen geträdelt habe. Vielleicht bitte ich auch eben eine Bibliothekarin, mir bei der Suche zu helfen. Nur: Wenn das wieder eine halbe Ewigkeit dauern sollte, lasse ich es lieber sein. Ich begnüge mich einfach mit den Büchern, die ich schon habe. Vielleicht reichen die ja schon für mein Quellenverzeichnis aus! Einen Film nehme ich auch noch schnell mit – und was steht eigentlich in der neuen „Page“? Jetzt noch zur Ausleihe, ich bin zum Glück sofort dran, werfe noch schnell einen Blick auf die Bücher in dem Regal mit den Neuerwerbungen und dann bin ich auch schon weg.

Es ist ziemlich laut, als ich den Eingangsbereich der Bibliothek betrete. Ich ziehe mich in den Lesebereich zurück, wo es schon viel ruhiger ist. Zunächst suche ich mir einen Computer, rufe den Onlinekatalog auf und notiere mir die Signaturen – Kombinationen von Nummern und Zahlen – von verschiedenen Büchern. Bei den Regalen weiß ich mittlerweile schon, wo ich welche Themen finde. Grafik/Design hier vorne rechts, Illustration direkt daneben, Kunst weiter hinten links. Ich orientiere mich erst an der Nummerierung der Regale, laufe vor und zurück, dann überfliege ich die Buchrücken mit ihren oft mehrstelligen

Zahlenreihen und mache schließlich noch die Anfangsbuchstaben der Autorennamen ausfindig. Was für ein Zahlensalat! Beim Weg zurück sehe ich im Vorbeigehen noch ein paar interessante Bücher. So finde ich oft die tollsten Sachen, ganz zufällig im Vorbeigehen. Die nächsten zwei Stunden verbringe ich an einem der Leseplätze. Ich nutze die Bibliothek oft und gerne, auch zum Schreiben, Malen oder um nachzudenken. Später gehe ich zur digitalen Ausleihstation und – wie üblich – gibt es keine Warteschlange. Nur an der Ausleihtheke, wo das Bibliothekspersonal die Medien scannt, herrscht immer Andrang. Dabei geht es hier am Automaten viel schneller, und das Ausleihsystem mit „Touchscreen“ – einmal fix gelernt – ist sehr einfach zu bedienen. Ich wundere mich immer wieder über die Technikbegeisterung in Bezug auf Mobiltelefone und tragbare Computer, und die, ich möchte fast sagen, Ignoranz gegenüber wirklich hilfreichen Geräten wie dem „Selbstverbuchungssystem“. Oder wissen die Benutzer etwa gar nicht, wie vorteilhaft ein solches Gerät ist? Nachdem die Angaben auf meinem Benutzerausweis und den Medien eingescannt sind, packe ich alles ein und verlasse die Bibliothek.

Überblick

Im Rahmen der vergangenen Herbstfortbildung der AKMB in Nürnberg² habe ich über den Service und die Bedeutung der Bibliothek aus Benutzersicht gesprochen. Mein damaliger Beitrag mit dem Titel „Benutzererfahrungen, Wünsche und Visionen“ bezog sich auf zwei wesentliche Aspekte: die Verbesserung der Benutzerfreundlichkeit in der Bibliothek und den Vorteil des Einsatzes neuer Technologien. Diese beiden Punkte möchte ich in diesem Artikel genauer erläutern und dabei möglichst viele reale Eindrücke aus meinem Benutzeralltag einbeziehen.

In den beiden einleitenden Abschnitten habe ich bereits darüber berichtet, was mir in der Bibliothek gefällt, was mich stört und wie oder wozu ich den Raum hauptsächlich nutze. Nun möchte ich einige konkrete Aspekte ansprechen, die für mich als Benutzerin sehr wichtig sind, und von denen ich meine, dass sie auch von Seiten der

Bibliothek immer häufiger als wichtig angesehen werden, ihre Umsetzung jedoch nicht immer so ist, wie man es sich wünscht. Anschließend werde ich gezielt das Thema Technologien ansprechen und anhand eines weiteren Beispiels auf den wirkungsvollen Einsatz von digitalen Medien hinweisen.

Benutzerfreundlichkeit

Es gibt viele Themen, die mich im Bezug auf die Bibliothek beschäftigen. Ein wesentlicher Punkt, den ich auch hier ansprechen möchte, ist die Benutzerfreundlichkeit. Das fängt bei der Ankunft in der Bibliothek an und endet erst nach dem Verlassen der Räumlichkeiten. Alles, was der Benutzer währenddessen in der Bibliothek vorfindet oder tut, sollte in seinem Sinne möglichst einfach und unkompliziert sein. Ein Aufenthalt in der Bibliothek sollte Freude bereiten!

Benutzerführung

Wann immer ich eine fremde oder nicht so vertraute Bibliothek betrete, möchte ich mich schnellstmöglich orientieren. Dazu benötige ich räumliche Informationen, zum Beispiel wo sich die Leseplätze befinden, sowie inhaltliche Informationen, um das Medienangebot und die Themengebiete kennenlernen zu können. Serviceinformationen zu Öffnungszeiten, Nutzungsbedingungen oder Veranstaltungsangeboten sind ebenfalls hilfreich. In vielen Bibliotheken, die ich bis jetzt besucht habe, gab es dafür einen Raumplan und diverse Flyer oder Poster. Oft musste ich die für mich relevanten Informationen erst aus diesem Angebot herausfiltern oder direkt einen Bibliothekar um Auskunft bitten. Viele Male habe ich mir gewünscht, es gäbe einen übersichtlichen Plan oder einen bedienbaren Bildschirm im Eingangsbereich, dem alle Informationen mühelos zu entnehmen sind.

Vom Eingang kommend, bahne ich mir meinen Weg zu den Regalen. Ich bin auf der Suche nach Literatur zum Thema Massenmedien. Ich gehe davon aus, dass die Bibliothek Literatur zu diesem Themenbereich hat, auch wenn ich im OPAC keine Titel gefunden habe. Jedoch weiß ich nicht, wo ich in der Bibliothek selbst danach suchen soll. Die Angaben zu den Sachgruppen an den äußeren Regalseiten sind sehr allgemein: Sie lauten unter anderem „Design“, „Architektur“, „Geisteswissenschaften“ und „Sonstige“ – was sich dahinter verbirgt ist mir unklar. An den Regalböden sind kleine weiße Schilder befestigt, das sind scheinbar Untergruppen. Ich versuche mich anhand dieser Markierungen zu orientieren, gebe aber recht schnell auf. Das dauert zu lange und bringt mich nicht weiter. Genauso ging es mir gestern schon: Da habe ich im OPAC ein

Buch gefunden und als ich mit der Signatur in der Hand durch die Regalreihen gewandert bin, hatte ich den starken Wunsch, dieses Zahlen-Nummern-System der Bibliothek in benutzerverständlicher Form lesen zu können. Es muss doch möglich sein, die „Sprache der Bibliothek“ in die „Sprache der Benutzer“ zu übersetzen. Das würde vieles erleichtern. Benutzer fänden sich leichter in dem Regalwald zurecht. Später, als ich mithilfe der Bibliothekarin endlich fündig werde (in diesem Regalbereich hätte ich niemals nachgeschaut), werde ich den Gedanken nicht mehr los, einen Übersichtsplan zu entwerfen, der alle Themengebiete mit sämtlichen Unterkategorien aufzeigt und in dem ich den Standort eines Mediums per Suchfunktion bildlich auf einem Lageplan angezeigt bekomme. So entstand mein erster gestalterischer Beitrag zu einem benutzerfreundlichen Informationssystem in der Bibliothek (Abb. 1). Ein „Touchscreen“ ermöglicht es, einen Überblick über das gesamte Literaturangebot zu erhalten. Anders als bei der zu erlernenden Schlagwortsuche mit Suchanfrage und Trefferliste im OPAC, kann der Benutzer hier frei und intuitiv durch die einzelnen Kategorien und Medien „browsen“, um sich zu informieren und inspirieren zu lassen.

Jede Bibliothek hat ihre eigenen festen Strukturen, deshalb ist jede Hilfestellung zur besseren Besucherführung und Mediennutzung sinnvoll. Dabei muss sichergestellt werden, dass diese Form von Informationsleitsystem und Beschilderung für den Benutzer als temporär Anwesendem in der Bibliothek verständlich und unmittelbar nutzbringend ist. Ein simpler Anwendungstest mit Benutzerfeedback stellt sofort klar, wo und warum es Schwierigkeiten gibt. In den seltensten Fällen werden sich die Benutzer an das Bibliothekspersonal wenden, denn Benutzer finden meistens ihren eigenen Weg. Die Bibliothek kann und sollte unbedingt dafür sorgen, dass dieser Weg möglichst klar und leicht zu finden ist.

Aufenthalt

Es spielt keine Rolle, wie groß eine Bibliothek ist oder wie die Räumlichkeiten geschnitten sind, solange ich mich als Benutzerin wohl fühle. Eine angenehme, dem Zweck der Umgebung angemessene Atmosphäre verschafft mir unmittelbar ein Gefühl von Behaglichkeit und lässt mich diesen Ort immer wieder gerne aufsuchen. Generell gehe ich in die Bibliothek, um zu lernen, zu lesen, um intensiv zu studieren und zwischendurch auch mal zu plaudern. Die Bibliothek ist in meinen Augen ein ruhiger Ort, an dem ich mich ausgezeichnet auf meine jeweilige Tätigkeit konzentrieren kann. Sie ist gleichzeitig ein belebter Ort, an dem ich Freunde und Bekannte treffe, um



Abb. 1: Entwurf für ein benutzerfreundliches Informationssystem in Bezug auf die sachliche Aufstellung

mich auszutauschen und von meiner Tätigkeit zu pausieren, oder aber um mit anderen Benutzern gemeinsam zu arbeiten. Leider bietet nicht jeder Bibliotheksraum die Möglichkeit, ruhige Arbeitsbereiche für die einen Benutzer zu schaffen und gleichzeitig Bereiche für die Kommunikation bereitzuhalten. Dennoch halte ich beides für wichtig und sinnvoll. Üblicherweise ist es ja der Eingangsbereich mit der Ausleihtheke, in dem Geräusche von Stimmen, Telefonen und anderen Geräten zu hören sind. Warum nicht hier eine gemütliche Couch platzieren, und weiter hinten im Raum Tische und Stühle in einer Art „Ruhezone“ arrangieren? Nun erwarte ich kein sofortiges Möbeldruck in sämtlichen Bibliotheken, aber ich möchte die Bibliothekare für meine Vorstellung gewinnen, den Bibliotheksraum für den Benutzer so nützlich und angenehm wie möglich zu gestalten. Das Ziel eines Bibliotheksbesuches ist nicht mehr nur die Recherche zu einem Thema, sondern darüber hinaus das Verweilen an einem Ort mit einer sinnesanregenden, Gedanken stimulierenden, von Wissen und Kreativität erfüllten Atmosphäre. Je mehr die Bibliothek auf meine Bedürfnisse eingeht, desto intensiver ist das Gefühl von geistiger und körperlicher Entfaltung für den Benutzer.

Service

Jede Bibliothek hat neue sowie erfahrene Benutzer. Dem neuen Benutzer sind die Räumlichkeiten, das Personal und die Gegebenheiten einer Bibliothek völlig unbekannt. Selbst wenn der Benutzer andere Bibliotheken gut kennt, benö-

tigt er zunächst eine allgemeine Information in Hinblick auf das Service- und Medienangebot sowie die hier genutzte sachliche Aufstellung. Viele Bibliotheken bieten deshalb Einführungsseminare an, in denen neue Benutzer lernen, welche Medien hier angeboten werden und wie diese aufgestellt sind. Vorhandene Suchhilfen, wie der hauseigene OPAC, werden ebenfalls detailliert erklärt. Wer diese Informationen verstanden und erlernt hat, wird sich gut in der Bibliothek zurechtfinden. Dabei sollte beachtet werden, dass die Benutzung der Bibliothek auch ohne solche einführenden Seminare funktionieren kann. Hierfür muss das Informationsangebot verständlich sein und es sollte die Vorteile der Nutzung vermitteln. Es gilt, die Aufmerksamkeit der Benutzer zu gewinnen und ihre Zeit. Jedes Serviceangebot der Bibliothek muss zielgruppengerecht kommuniziert und beworben werden oder aber es bleibt ungenutzt. Dann ist es wertlos für den Benutzer und überflüssige Arbeit seitens des Bibliothekspersonals. Ein Zeichen für guten Service ist dessen intensive Nutzung.

Kommunikation

Ich habe häufig die Erfahrung gemacht, dass Bibliothekarinnen und Bibliothekare meine Fragen und Anliegen nicht sofort verstehen. Ich weiß dann nie genau, wo die Gründe dafür liegen. Vielleicht kenne ich bestimmte Begrifflichkeiten einfach nicht, die, wenn ich sie kennen würde, das Gespräch vereinfachen würden. Es mag auch sein, dass die Bibliothekarinnen und Bibliothekare so sehr mit dem Bibliothekssystem vertraut

sind und ihre gewohnten Arbeitsweisen so verinnerlicht haben, dass ihnen möglicherweise gar nicht klar ist, wie schwierig und kompliziert dem Benutzer diese „Codes“ und Ordnungsprinzipien erscheinen. Ich möchte damit nicht sagen, dass es für den Benutzer ungemein schwierig ist, sich mit dem Bibliothekssystem vertraut zu machen. Es sei jedoch nochmals daran erinnert, dass nicht jeder Benutzer von Anfang an über alles Bescheid wissen kann. Selbst der Teilnehmer an einem Einführungsseminar braucht Übung, um die Bibliothek wirklich kennenzulernen. Außerdem möchten viele Benutzer nicht viel Zeit in das Kennenlernen der Bibliothekssystematik investieren, es wird mehr als eine notwendige denn als eine hilfreiche Aufgabe verstanden. Das gilt besonders dann, wenn der Benutzer die Bibliothek unregelmäßig besucht. Warum nicht die bibliotheksinterne Kommunikation auf die Benutzer übertragen? Vielleicht ist es an der Zeit, ein Bibliothek-Benutzer-Vokabular zusammenzustellen, oder „Personas“ zu verfassen, in der der Typus Bibliothekar und der Typus Benutzer beschrieben werden. Wichtig ist – ob mit oder ohne eine solche Kommunikationsanalyse –, dass

die Kommunikation zwischen Benutzer und Bibliothekar verbessert wird.

Neue Technologien

Der Einsatz von neuen Technologien in der Bibliothek ist keine Seltenheit mehr. Der Zettelkatalog wurde in der Regel längst durch eine Online-datenbank ersetzt und die Medienverbuchung erfolgt ebenfalls auf diesem Weg. Fast jede Bibliothek hat eine eigene Website und ist mit ihren Benutzern „vernetzt“. Weiter geht die Nutzung von neuen Technologien häufig nicht, denn neuere Entwicklungen sind häufig zu wenig bekannt oder die Entscheidungsträger nicht von ihnen überzeugt. Deshalb möchte ich hier die Idee für ein Gerät vorstellen, das weniger aufgrund seiner Funktionen interessant ist, sondern durch die weitreichende Nutzung von neuen Technologien verblüfft.

Auf der Herbstfortbildung der AKMB im Oktober 2009 habe ich den „Bibliotheksguide“ (Abb. 2) vorgestellt, ein handliches Gerät von der Größe eines iPhones, in dem der Benutzer hilfreiche Anwendungsprogramme für seinen Aufenthalt in der Bibliothek findet. Mit diesem Gerät,



Abb. 2: Entwurf eines Bibliotheksguides

bereitgestellt von der Bibliothek und aktivierbar mit dem Benutzerausweis, kann der Benutzer mühelos Informationen über die Bibliothek abfragen (als Text, Bild oder Video), online recherchieren (im OPAC und mit anderen gängigen Suchmaschinen), seine Arbeit organisieren (favorisierte Medien speichern und Notizen machen) sowie andere Personen kontaktieren (über Email oder Facebook). Selbst das Ausleihen, Verlängern und die Rückgabe von Medien können mit dem Bibliotheksguide erfolgen. Das Geheimnis für den ganz sicheren Erfolg dieses Gerätes, sofern es angeboten würde, ist seine Funktionsweise. Der Benutzer kennt in der Regel bereits die Nutzung von Handys, des Internets und von Spielkonsolen. Bedienfeld und Touchscreen sind ihm vertraute „Tools“. Seine Welt ist voll von „Displays“ und „QR-Codes“. Und die sind der Schlüssel zur Benutzerfreundlichkeit: Mobile Geräte haben den einmaligen Effekt, das Interesse vieler Menschen unmittelbar zu wecken und lösen den Wunsch aus, umgehend ausprobiert zu werden. Sie erregen deshalb zuverlässig die Aufmerksamkeit und dienen gleichzeitig als verständliche Informationsträger. Kollektive wie die „Zukunftswerk-

statt“ (<http://zukunftsworkstatt.wordpress.com/>) bieten eine Fülle von Informationen zu diesem Thema an und beleben die Kommunikation zwischen Bibliothekaren und Benutzern.

Die Bibliothek kann von den digitalen Medien profitieren, so erfolgreich mit dem Benutzer interagieren, seine Vorhaben und Tätigkeiten noch besser unterstützen und damit eine stärkere Besucherbindung schaffen. Ich hoffe, dass dies schon bald von vielen Bibliotheken verstanden und eingefordert wird, damit die Träger überzeugt und Gelder in diesem Bereich investiert werden.

1. Die Autorin ist Designstudentin an der Fachhochschule Aachen und studiert derzeit am London College of Communication. Sie entwickelt konzeptionelle Lösungen zur Förderung der Benutzbarkeit von Bibliotheken. In einem aktuellen Projekt untersucht sie die Geräuschkulisse der Bibliothek und visualisiert deren besondere akustische Atmosphäre (<http://librarysoundscape.wordpress.com/>).
2. Kunst- und Museumsbibliotheken im Aufbruch, 29. und 30. Oktober 2009, Nürnberg, Neues Museum – Staatliches Museum für Kunst und Design in Nürnberg.