

Tagungsbericht

Sina Menzel

Ohne Neugierde und Empathie wird es schwer im Wunderland. Die 8. Conference on User Experience in Libraries, UXLibs VIII

<https://doi.org/10.1515/abitech-2024-0045>

1 Das Wunderland der Benutzungsforschung

Worauf würden Sie achten, wenn Sie eine neue Mitarbeiterin oder einen neuen Mitarbeiter für Benutzungsforschung in einer Bibliothek auswählen müssten? In Cambridge gab es darauf eine eindeutige Antwort: Neugierde und Empathie sind dafür die wichtigsten Kompetenzen neben wissenschaftlicher Arbeitsweise und Fachwissen. „Als ich über Neugierde nachgedacht habe, kam mir zuerst die Geschichte von Alice im Wunderland in den Sinn“, eröffnete der Organisator Andy Priestner die achte UXLibs Konferenz. Warum Alice ohne Neugierde und Empathie aus seiner Sicht im Wunderland nicht gut zurechtgekommen wäre und warum das für unsere Arbeit relevant ist, fasste er in acht Lektionen aus Lewis Carrolls Erzählung zusammen:

1. Ausschüsse und Bürokratie behindern die Benutzungsforschung. Das Personal sollte befähigt werden, Projekte unabhängig von Kommissionen und AGs durchzuführen.
2. Hören Sie den Nutzenden (wirklich) zu. Ermutigen Sie sie dazu, ihre Erfahrungen zu teilen ohne dabei ständig Ihre eigene Perspektive einzubringen.
3. Einfach machen! Verbringen Sie die Zeit mit Prototypen und Tests, anstatt zu diskutieren und zu debattieren.
4. Seien Sie bereit zu scheitern und Ihre Lösungsideen entsprechend anzupassen.
5. Widerstehen Sie denen, die versuchen, die UX-Arbeit zu blockieren oder zu stoppen, und sprechen Sie Unsinn an. (Wie bei Alice ist es sehr unwahrscheinlich, dass Sie enthauptet werden!)
6. Seien Sie offen für jede Möglichkeit. In der Benutzungsforschung ist man anfangs niemals sicher, wohin es genau geht oder was man lernen wird.

7. Benutzungsforschung ist disruptiv, denn sie stellt den Status quo infrage. Lernen Sie, das auszuhalten und vielleicht sogar zu schätzen.
8. Im besten Fall werden die Ergebnisse aus der Benutzungsforschung Sie und Ihre Arbeitsweise immer wieder verändern.¹

Nach dieser anschaulichen Einführung war das Konferenzmotto „Neugierde und Empathie“ geboren. Dessen Relevanz wurde in den kommenden Konferenztagen viele Male untermauert. Wie immer humorvoll, aber fundiert lieferte UXLibs8 einen dreitägigen Dialog über Kernkompetenzen für gelingende angewandte Benutzungsforschung. Mit vollem Namen die „Conference on User Experience in Libraries“, bietet sie seit 2015 die einzigartige Gelegenheit zur internationalen Vernetzung zum Thema Erforschung von Nutzungserfahrungen (auch UX bzw. User Experience genannt) in Bibliotheken. Angereist aus zwanzig Nationen waren dafür insgesamt 177 Kolleginnen und Kollegen aus der Bibliothekswelt, die vom 11.–13. Juni 2024 in Cambridge (England) aufeinandertrafen.

2 Expertise von außen ...

Die Möglichkeiten, die Bibliotheksnutzenden in den Fokus zu nehmen, sind sehr vielfältig. Wie immer lohnt sich daher ein Blick über den Tellerrand in andere Branchen. Aus diesem Grund kam auch die nicht-bibliothekarische Expertise nicht zu kurz.

¹ Die zugehörigen Stellen in der Erzählung gibt es nachzulesen in Priestners Folien. Priestner, Andy, „Curiouser and curiouser“, said Andy. ‚Curiouser and curiouser;‘ said Andy User experience lessons from Alice’s Adventures in Wonderland. UXLibs8 – Opening Address.“ 2024. <https://cdn.hd4.uk/sites/uxlib.org/2024/06/UXLibs8-Opening-Address-Curiouser-and-curiouser-presenting-version.pdf>. Sie sind wie alle Konferenzfolien frei verfügbar unter: <https://uxlib.org/2024/06/21/presentations-from-ux-in-libraries-8/>. Beide zuletzt geprüft am 16.09.2024.

Die Hauptrednerin Elif Tinaztepe beispielsweise ist leitende Architektin bei Schmid/Hammer/Lassen (DK), dem Architekturbüro, das u. a. hinter dem Dokk1 in Aarhus und dem „schwarzen Diamanten“, der dänischen Nationalbibliothek in Kopenhagen, steckt. Sie erzählte aus ihrer jahrzehntelangen Erfahrung, einen Stadtteil und seine Menschen kennenzulernen, um wirklich ein Gebäude für ihre Bedürfnisse zu bauen.

Auch Clodagh Reid arbeitet nicht in einer Bibliothek, sondern als Ingenieurin und Kognitionswissenschaftlerin an der Technological University of the Shannon (UK). Sie sprach darüber, wie das erfolgreiche Lösen von Problemen kognitiv funktioniert und wie unser Verhalten im Umgang mit kognitiver Belastung unsere Fähigkeit zum Problemlösen beeinflussen kann. Passend dazu erklärte die Business Mentorin Minda Kiewlu (UK) dem Publikum, wie man Wahrnehmungsunterschiede anhand von Gesprächen über Kunstobjekte strukturiert aufzeigen kann und sich damit das Verständnis untereinander im Team deutlich verbessert.

Können Sie die Unterschiede zwischen Empathie, Mitleid und Anteilnahme erklären? Der Design-Professor Cassini Nazir (University of North Texas, USA) hob mit seiner Keynote das Verständnis der Teilnehmenden vom Begriff „Empathie“ auf eine ganz neue Ebene, indem er ihn ganz genau ausdifferenzierte, historisch einordnete und auch Grenzen menschlicher Empathiefähigkeit aufzeigte. Seine Tipps zum Training von Empathie-Kompetenz: Aktives Zuhören, Spiegeln von Emotionen, die Körpersprache anderer genau beachten und – wenig überraschend: Belletristik lesen!

Der Designer Imran Afzal (Einzelhandels-Verbraucher-genossenschaft Co-op, UK) wiederum überzeugte mit seiner Plenarrede viele im Saal davon, dass Reflexion über die eigene Arbeit kein moderner Unsinn ist, sondern vielmehr ein notwendiger Schritt, um durch Arbeitserfahrungen wirklich besser zu werden und die richtigen Prioritäten zu setzen. Für wen das zunächst ganz logisch klingt, der sollte sich fragen, warum man sich in der Regel keine Arbeitszeit blockt, um Reflexionsmethoden anzuwenden, sondern die Reflexion meist in einem ruhigen Moment der Freizeit (z. B. auf Arbeitswegen) passiert.

3 ...und von innen

Neben den externen Beiträgen waren das Herzstück der Konferenz die Praxisvorträge von Bibliothekarinnen und Bibliothekaren. Davon gab es so viele, dass man sechs von zwanzig angebotenen Vorträgen auswählen musste. Einige der Themen waren: Leitsystem optimieren; ein Panel mit

Studierenden gründen; das Schreiben von Hausarbeiten optimal unterstützen oder Gründe für den Einbruch der physischen Ausleihzahlen finden.

Das letztgenannte Thema präsentierten Jenny Morgan (UB Leeds Beckett University, UK) und Alison Sharman (UB Huddersfield University, UK) stellvertretend für mehr als zehn britische Hochschulbibliotheken, die die Studie gemeinsam durchführten. Sie wollten nach den Gründen für den stetigen Rückgang der Ausleihzahlen suchen und schauen, aus welchen Quellen Studierende stattdessen ihren Informationsbedarf decken. Mithilfe eines ganzen Straußes an Methoden (Card Sorting, Interviews, Feedback-Wand, Touchstone Tours) kamen sie schließlich zu der Erkenntnis, dass einige ihrer Vorannahmen zwar stimmten (z. B. wurden viele Materialien schon digitalisiert durch Lehrende zur Verfügung gestellt, Online-Quellen bevorzugt genutzt), aber tatsächlich die physischen Bücher weiterhin eine Rolle spielten, jedoch nicht immer gefunden, geschweige denn ausgeliehen wurden. Als Maßnahmen wurde eine stark vereinfachte Signatur-Leitsystem ausgearbeitet und durch Poster und Aktionen angeregt, die thematische Regalrecherche als Inspiration für studentische Arbeiten zu nutzen.

Wer nach den Vorträgen wie diesem vom Praxisbezug der Konferenz noch nicht überzeugt war, konnte sich über die Teilnahme an zwei von sechs möglichen Workshops am letzten Konferenztag freuen. Aus dem internationalen Kollegium kamen Praxisübungen zu „empathiereichem Verhaltens-Mapping“ (Josh Herter, CAN), „Körpersprache und UX-Interaktionen“ (Marjanne Goossens, NL), „Einsatz von Spielen zur Verbesserung des UX-Prozesses“ (Anita Benko, UK), „Design-Studio-Methode“ (Bob Liu, USA), „Nutzungserfahrungen bei einem 112 Notruf“ (Carl Barrow, UK) und der „Erstellung einer UX-Matrix“ (Heather Cribbs und Danielle Daugherty, USA).

Auch hier klar erkennbar: Neugierde und Empathie kamen zum Einsatz. Bob Liu gab zum Beispiel mit seiner „Design-Studio-Methode“ eine Anleitung, wie man frühzeitig Entscheidungsträger mit einbezieht, wenn es darum geht, aus Ergebnissen der Benutzungsforschung konkrete Lösungen zu entwickeln. Oftmals beobachte er nämlich das Problem, dass hinter den Kulissen durch eine kleine Gruppe geforscht werde und auch direkt Lösungsvorschläge ausgearbeitet würden, diese jedoch im Anschluss nicht zu den Vorstellungen der Entscheidungsträger passten und am Ende gänzlich verworfen würden. Es brauche mehr Empathie für die verschiedenen Ziele aller Beteiligten, die er mithilfe des „Design-Studios“ herstelle.² In einem

² Liu, Bob. „Bring Teams Together With a Design Studio.“ <https://liu.design/blog/design-studio/>. Zuletzt geprüft am 08.08.2024.

Workshop-Format können die Forschenden frühzeitig ihre Ergebnisse vorstellen und die Entscheidungsträger frühzeitig ihre eigenen Lösungsvorstellungen anhand konkreter Zeichnungen einbringen. Mithilfe weniger Schritte würden dann Prioritäten für die finale Lösungsentwicklung gesetzt, die am Ende deutlich nachhaltiger sei und mit viel höherer Wahrscheinlichkeit auch wirklich umgesetzt werde.

4 Mehr als Plaudern in der Kaffeepause

Wer nicht gern mit anderen interagiert, ist auf der UXLibs (und vermutlich auch in der Benutzungsforschung generell) falsch. Auf dieser Konferenz gibt es nicht nur Austausch in den Kaffeepausen, sondern echte Zusammenarbeit mit bisher unbekanntem Kolleginnen und Kollegen in der alljährlichen Team-Challenge. Mit der Aufgabe „Verbessern Sie den Ablauf!“ wurden die Teilnehmenden aufgefordert, in Gruppen von 15 Personen eine Fallstudie zur Praxis der Benutzungsforschung in einer Bibliothek zu analysieren und Ideen für alternative und verbesserte Ansätze zu entwickeln. Und es klappte: Die anschließend vorgestellten Ideen reichten von der Optimierung der Bibliotheksnavigation bis hin zu neuen Konzepten für die Interaktion von Nutzenden mit einzelnen Services.

Bei der UXLibs8 zeigte sich wie bereits in den vergangenen Jahren, welche Regionen besonders stark im Bereich Benutzungsforschung aktiv zu sein scheinen: Großbritannien, USA, Schweden, die Niederlande und Dänemark waren in Vorträgen und Teilnahmen am deutlichsten vertreten. Aus dem DACH-Raum kamen drei Teilnehmende und keiner der Konferenzbeiträge. Außerdem unverändert ist der fast ausschließliche Bezug auf wissenschaftliche (Hochschul-) Bibliotheken.

Ein Konferenzband ist in Planung. Allen, die weiter in das Thema Benutzungsforschung einsteigen möchten, sei bis dahin der letzte Band empfohlen, in dem alle Praxisvorträge des vergangenen Jahres als Artikel nachgearbeitet sind.³

Autorin



Sina Menzel

Stabsstelle Benutzungsforschung
Universitätsbibliothek der Freien Universität
Berlin
Garystraße 39
14195 Berlin
sina.menzel@fu-berlin.de
orcid.org/0000-0003-1798-2672

³ Priestner, Andy, Martin, Marisa (Hg.). *User experience in libraries: Yearbook 2024*. Lincolnshire, UK: UX in Libraries 2024.