

„Komfortzone: bitte eintreten“ – ein UX-Projekt an der Bibliothek der Wirtschaftsuniversität Wien

„Comfort zone: please step in“ – a UX-project at the library of the Vienna University of Economics and Business

Ulrike Kugler, Maria Winkler

Zusammenfassung

Inspiziert von einem UX-(User Experience-)Workshop bei Andy Priestner an der Stadtbibliothek Köln im April 2018 beschloss ein abteilungsübergreifendes Team der WU-Bibliothek die Neumöblierung des Chill-out-Bereichs in der 4. Etage der Bibliothek in die Hände der Benutzer*innen zu legen. UX-Methoden bieten nämlich die Möglichkeit, spontan, niederschwellig und nahe an den Kund*innen Meinungen direkt von den Menschen, die diesen Ort bzw. diese Services nutzen, einzuholen. Im Folgenden werden zuerst einige dieser nützlichen UX-Methoden vorgestellt, um anschließend unser Projekt zu skizzieren und von dem erfolgreichen Resultat zu berichten.

Schlagwörter: *UX; User Experience; Nutzererfahrungen; Nutzerinnenerfahrungen; Neumöblierung; Chill-out-Lounge*

Abstract

Inspired by a UX (user experience) workshop held by Andy Priestner at the Cologne city library in April 2018, a team of WU University Library staff members from several different units decided to carry out a planned pro-

Ulrike Kugler, Universitätsbibliothek der Wirtschaftsuniversität Wien | E-Mail: ulrike.maria.kugler@wu.ac.at
Maria Winkler, Universitätsbibliothek der Wirtschaftsuniversität Wien | E-Mail: maria.winkler@wu.ac.at
Künstliche Intelligenz in Bibliotheken, Hg. v. Köstner-Pemsel, Stadler, Stumpf, 2020, S. 369–379
<https://doi.org/10.25364/guv.2020.voebis15.27>

Dieses Werk ist lizenziert unter einer [Creative Commons Namensnennung 4.0 International Lizenz](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/), ausgenommen von dieser Lizenz sind Abbildungen, Screenshots und Logos.

ject for refurbishing the chill-out area on level 4 of WU's Central Library based on a user-driven process. By using UX methods, it is possible to survey the opinions of the users of a facility or service directly on site, in spontaneous, informal settings that provide first-hand user responses. In the following, we will first present some of these useful UX methods and then outline our project and its successful results.

Keywords: *UX; User Experience; new furniture; Chill-out-Lounge*

Einleitung

Der erste Probestein der Wirtschaftsuniversität Wien in Sachen UX (= User Experience)¹ war die Neumöblierung der Chill-out-Lounge in der 4. Etage der Bibliothek. Unser Projektteam setzte sich aus fünf Kolleginnen aus den Bereichen Informationskompetenz, Benutzung und Medieneerschließung zusammen. Mit frisch von einem UX-Workshop mitgebrachten Methoden haben wir das Verhalten und die Meinung unserer Nutzer*innen erkundet, um diese Entspannungszone der Bibliothek nach deren Wünschen umgestalten zu können.

Die Vorbereitung

Am Anfang stand ein zweitägiger „User Experience Research Methods“-Workshop bei Andy Priestner an der Stadtbibliothek Köln im April 2018, der von der „Initiative Fortbildung“ angeboten wurde. Andy Priestner ist freier UX-Trainer und -Berater², der aber vor seiner Selbstständig-

1 Einführende Literatur zu UX: Ned Potter: UX in Libraries Resource List. A structured introduction to UX and ethnography, <https://www.ned-potter.com/ux-in-libraries-resource-list> (abgerufen am 11.10.2019); UXLibs. Exploring UX research and design in libraries, <http://uxlib.org/> (abgerufen am 11.10.2019); UX Planet. One-stop resource for everything related to user experience, <https://uxplanet.org/> (abgerufen am 11.10.2019); Joe J. Marquez, Annie Downey: Getting started in service design. A how-to-do-it manual for librarians. Chicago: Neal-Schuman, an imprint of the American Library Association 2017.

2 Andy Priestner ist auch Herausgeber des UX-Jahrbuches, das seit 2017 erscheint: User experience in libraries. Yearbook. Ed. by Andy Priestner. Cambridge: UX in Libraries 2017–2019.

keit als leitender Bibliothekar an der Cambridge University Library tätig war, bis sein Jobprofil sich veränderte und er dort zum Innovation Project Manager wurde. Daran sieht man sehr schön seinen Werdegang vom Bibliothekar, der praktische Lösungen für die Bedürfnisse seiner Nutzer*innen sucht, über den in der Bibliothek agierenden Manager für innovative Projekte hin zum selbstständigen Trainer in Sachen UX & Co., der neben großen Firmen wissenschaftliche und öffentliche Bibliotheken zu seinen Kund*innen zählt. Damit kommt auch sein großer Pluspunkt als Trainer zum Tragen: Er holt Bibliothekar*innen von dort ab, wo sie stehen: Er weiß um die Schwierigkeiten und Möglichkeiten in den Bibliotheken, die oft sehr engen – strukturellen und finanziellen – Spielräume in diesen Einrichtungen. Daher macht er Mut, sich nicht in der kreativen Suche nach Möglichkeiten, Nutzererfahrungen auf unkomplizierte, niederschwellige Art herauszufinden, einschränken zu lassen. Eben um diese Nutzererfahrungen und wie man sie mit einfachen, spontanen Methoden erkunden kann, geht es bei UX. „We need to put ourselves in our users’ shoes ...“, so treffend formuliert es Andy Priestner. Er meint damit die vom ethnografischen Ansatz inspirierten Typen der Nutzerforschung: die eine fokussiert auf die *Haltung* der Nutzer*innen („attitude“), und die andere möchte das *Verhalten* der Nutzer*innen („behaviour“) analysieren. Beobachten ist angesagt bei dieser Art der Nutzerforschung, sich wie Vogelbeobachter Zeit zu nehmen, das Verhalten der Nutzer*innen aufzuzeichnen und daraus dann die geeigneten Schlüsse zu ziehen. Hier ist es empfehlenswert, die zweite Art der Nutzerforschung anzuwenden, d. h. die Nutzer*innen (möglichst spontan) nach ihrer Meinung zu fragen.

So kam es im Laufe des Workshops, der die Bezeichnung *Hands On*, die momentan gerne für Workshops verwendet wird, wirklich verdient hat, zum Ausprobieren diverser UX-Methoden: Die Teilnehmer*innen des Workshops wurden auf die Nutzer*innen der Stadtbibliothek Köln „losgelassen“, um herauszufinden „what people really are doing“ („behaviour“) bzw. „what people say they are doing“ („attitude“). So probierten wir ganz im *behavioural style* die *Beobachtung* der Nutzer*innen der Kölner Stadtbibliothek aus: Wir suchten uns einen kleinen Bereich der Bibliothek (z. B. die Kinderabteilung, den Musik-Medien-Makerspace oder das Foyer) aus und machten uns dort Notizen zum Verhalten der Nutzer*innen in diesem Bereich. Was taten sie dort? Lesen, suchen, arbei-

ten, sich unterhalten, ausprobieren. Welche Möbel bzw. Gegenstände wurden verwendet? Wie lange hielten sie sich in diesem Bereich auf, gibt es bevorzugte Ecken? Waren es Einzelpersonen oder Gruppen? Schauten sie sich hilflos um oder gingen sie zielgerichtet vor? Abseits vom Notizen-Machen gibt es auch die Möglichkeit des *Behavioural Mapping*. Es wird dabei ein Plan des zu beobachtenden Bereichs hergenommen oder skizziert, dann wird das Verhalten der Benutzer*innen durch Linien der Bewegung im Raum eingezeichnet, um „Hauptverkehrswege“ und selten genutzte Ecken zu identifizieren (s. Abbildung 1).

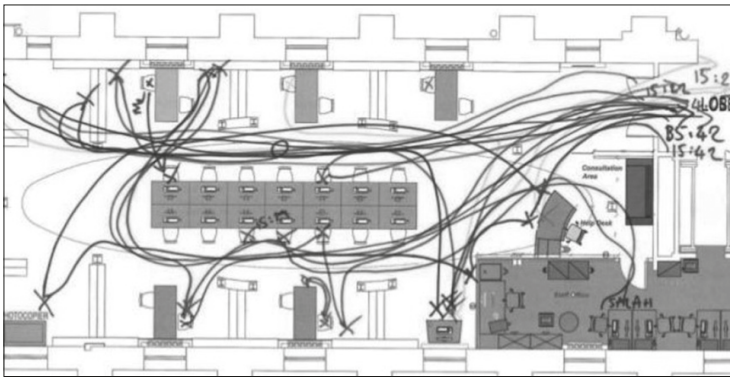


Abb. 1: Eine Behavioural Map aus der Judge Business School der University of Cambridge <https://www.slideshare.net/AndyPriestner1/ethnography-for-impact-a-new-way-of-exploring-user-experience-in-libraries>, Folie 15 (© Andy Priestner)

Mit *Touchstone Tours* kann man einen Rollentausch vornehmen und sich als Mitarbeiter*in vom spontan angesprochenen Bibliotheksbenutzer eine Führung durch die Bibliothek geben lassen, um „in die Schuhe der Nutzer*innen zu schlüpfen“ – ein schöner, oft erstaunlicher Wechsel des Blickwinkels, um die eigene Bibliothek mit anderen Augen zu sehen. Dazu gäbe es auch die Möglichkeit der *Fotostudien*, die Nutzer*innen mit einer (Polaroid-)Kamera oder ihrem Handy durch die Bibliothek wandern lässt, um z. B. ihre Lieblingsplätze zu fotografieren oder ein Foto-Tagebuch von ihrem Tag in der Bibliothek zu erstellen. Daraus ließe sich in der Folge sogar eine kleine Fotoausstellung gestalten. Die Methode der Fotostudien gehört schon zu den *attitudinal methods*, die die Haltung der

Nutzer*innen einfangen. Davon haben wir Folgende beim Workshop in Köln ausprobiert: Wir haben *Guerilla-Interviews*³ geführt, also Benutzer*innen überfallsartig angesprochen und ihre spontane Meinung zur Bibliothek erfragt. Auch vor der Stadtbibliothek wurden Passant*innen „guerillamäßig“ gefragt, ob sie die Bibliothek kennen, nutzen oder warum nicht. *Love- and Break-up-Letters* an die Bibliothek zu schreiben ist auch eine Methode, die eine empathische, unkonventionelle Reaktion der Benutzer*innen verlangt und nicht eine distanziertere, wie sie bei formelleren, klassischen Fokusgruppen oder Interviews eher zu erwarten ist. Eine sehr spannende Möglichkeit, die Haltung unserer Nutzer*innen besser kennenzulernen, bieten *Graffiti Walls*, wie wir sie bei unserem Projekt an der WU-Bibliothek eingesetzt haben (s. u.). Zu guter Letzt wurden bei dem Workshop in Köln alle Ideen aus den diversen Entdeckungsreisen durch die Stadtbibliothek auf Post-its gesammelt und mittels *Card-Sorting* nach Ähnlichkeiten gruppiert. Somit traten aus häufigen Nennungen Kernprobleme hervor bzw. aus dem ungefilterten, nicht bibliothekarischen Blick der Nutzer*innen entsprangen neue Möglichkeiten und innovative Anregungen. Mit diesem *Affinity Mapping* gingen die zwei Tage Nutzer-Feldforschung in der Stadtbibliothek Köln zu Ende, ohne den Prozess der Nutzerforschung (s. Abbildung 2) ganz abgeschlossen zu haben.

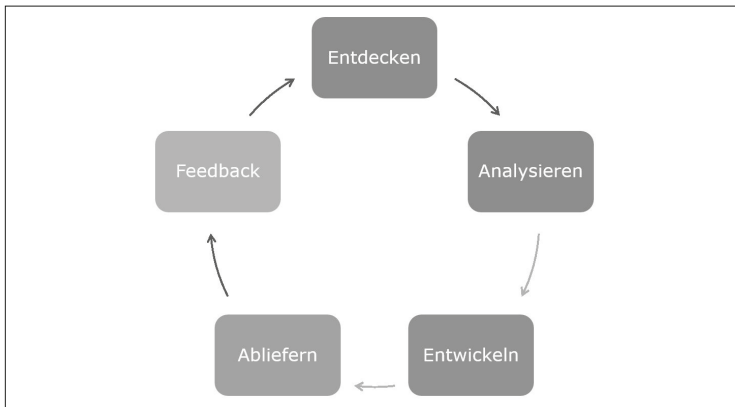


Abb. 2: Der Prozess der Nutzerforschung (Winkler CC BY-NC)

3 Nützliche Hinweise zu Interviewtaktiken gibt es bei: Steve Portigal: *Interviewing users. How to uncover compelling insights*. Brooklyn, New York: Rosenfeld Media 2013.

Zwei Punkte konnten wir abdecken: das Entdecken und das Analysieren – der nächste Schritt würde zur Entwicklung eines Prototyps führen, für den sofort das Feedback der Nutzer*innen eingeholt würde, um beim Abliefern des Endproduktes schon ein getestetes, ausgereiftes Produkt auf den „Markt“ zu werfen. Feedback folgt auf das Abliefern, je nach Bedarf, und führt schlussendlich neuerlich zum Entdecken – somit schließt sich der Kreislauf der Nutzerforschung. Für die Anwendung der UX-Methoden in unseren Bibliotheken legte uns Andy Priestner noch ans Herz, mit kleinen Projekten sehr niederschwellig und ohne großen Aufwand zu starten – einfach auszuprobieren, wo uns die User Experience-Reise⁴ hinführen würde.

Die Anwendung – Projekt Neumöblierung der Chill-out-Lounge

Dies nahmen wir uns an der WU-Bibliothek zu Herzen und probierten einige UX-Methoden bei der Neumöblierung unserer Chill-out-Lounge in der 4. Etage aus. Wie kam es überhaupt zu diesem Projekt? Das Angebot dieses Entspannungsbereiches der Bibliothek sollte verbessert werden.

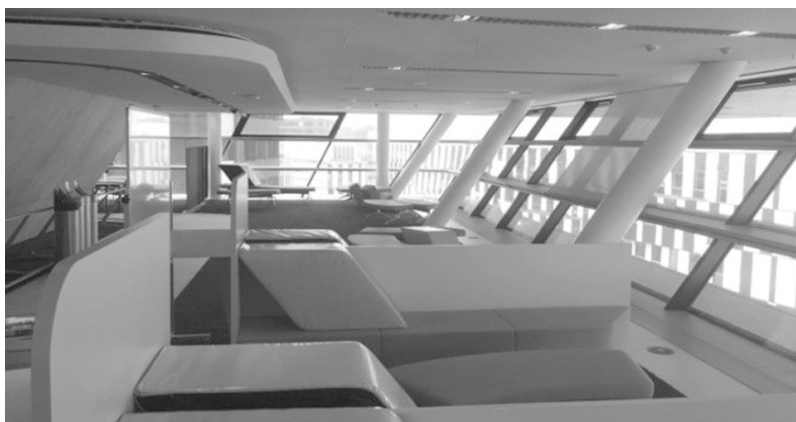


Abb. 3: Die Chill-out-Lounge der WU-Bibliothek vor der Neumöblierung (Kugler CC BY-NC)

⁴ Diese zwei Literaturhinweise hat Andy Priestner uns als „Klassiker“ mit auf den Heimweg gegeben: Erika Hall: *Just enough research*. Second edition. New York: A Book Apart 2019; Steve Krug: *Don't make me think, revisited. A common sense approach to web usability*. Third edition. San Francisco/Calif.: New Riders 2014.

Der Ist-Zustand war nicht zufriedenstellend (s. Abbildung 3), daher war es eine perfekte Koinzidenz, dass im Rahmen eines Projektes zur Lernraum-optimierung die Finanzierung von neuen Möbeln gesichert war. Die UX-Anregungen von Andy Priestners Workshop in Köln kamen dann gerade zum richtigen Zeitpunkt: Daher beschlossen wir im Juni 2018, mit geringem Aufwand diejenigen in die Auswahl der Möbel miteinzubeziehen, die den Ort schon nutzten. Wir waren ein abteilungsübergreifendes Team aus den Bereichen Servicemanagement, Benutzungsmanagement und Medienmanagement, das sich bei der Aufgabenverteilung hervorragend ergänzte. Zwei Kolleginnen aus dem Servicemanagement begannen mit dem *Beobachten* des Chill-out-Bereichs, ganz im *behavioural style*: Sie setzten sich eine Woche lang an vier unterschiedlichen Tagen je zwei Stunden in den zu beobachtenden Bereich und füllten eine vorher festgelegte Liste (s. Abbildung 4) aus, um einen Überblick über die reale Nutzung der Chill-out-Lounge über einen längeren Zeitraum hinweg zu bekommen.

Was soll beobachtet werden?	Datum: 11.06.18	Uhrzeit: 13:00-15:00	Anmerkungen
Nutzungshäufigkeit			
Rosa Möbel	2		durchgehend die selben 2 Personen
Grüne Möbel	9		
Bänke / Sofas	39		
Stehische	8		
Boden	6		
Art der Nutzung			
Wie viele schauen sich nur um und gehen wieder weg	4		
Lernen	10		
Telefonieren	6		
Schlafen	4		
Liegen			
Plaudern	16		
Arbeiten am Laptop/Tablet	12		
Arbeiten am Handy			
Sonstiges			
Möbel wird als Tisch / Ablage verwendet	6		
Wird Platz reserviert			
Wer nutzt den Bereich			
Einzelperson	65		
Gruppe	19		

Abb. 4: Unser Beobachtungsbogen (Kugler CC BY-NC)

Auch die Kolleg*innen des Benutzungsmanagements hielten ihre punktuellen Eindrücke in einem Beobachtungsbogen fest, wenn sie beim Bücher-Einstellen dort vorbeikamen. Parallel dazu gab es eine *Graffiti*

Wall, wo die Studierenden ihre „drei Wünsche an die gute Fee für diesen Ort“ mit Post-its an die Wand pinnen konnten; das Ergebnis zeigte eine sehr eindeutige Tendenz: Es wurden mehr Liegemöglichkeiten gewünscht! Im nächsten Schritt gab es auf der Graffiti Wall ein Möbelvoting (s. Abbildung 5), um zu erfahren, worauf denn am liebsten geruht werden würde:

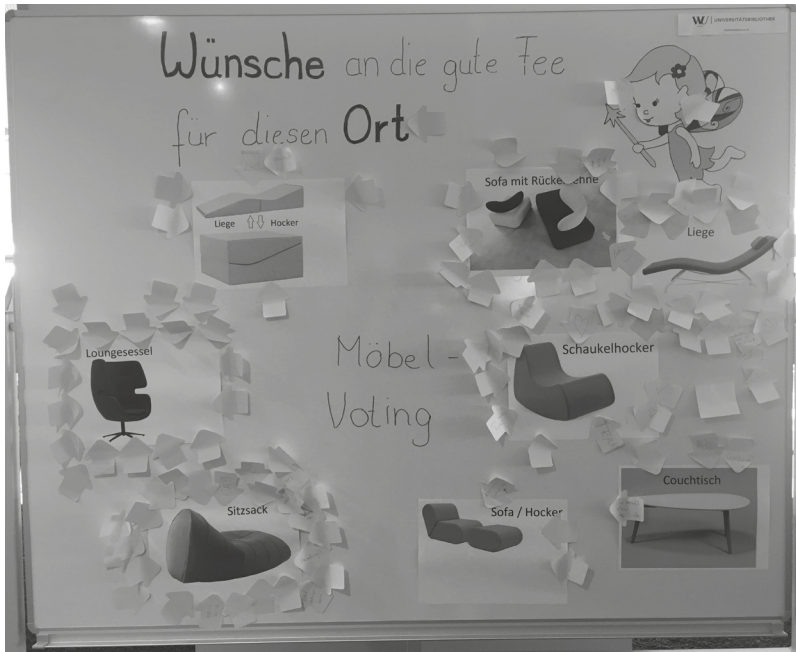


Abb. 5: Das Möbelvoting auf der Graffiti Wall (Kugler CC BY-NC)

Hier war der Sitzsack haushoher Favorit, aber auch Liegen und bequeme Loungemöbel waren extrem beliebt (s. Abbildung 6).

So von unseren Nutzer*innen instruiert, schritten wir zur Tat und trafen in einem ersten Schritt eine abwechslungsreiche Möbelauswahl (Sitzsäcke, Liegen, Sofas, Drehsessel, Beistelltische), gefolgt von der Stoff- und Farbauswahl. Hierbei musste auf möglichst robuste und einfach zu reinigende Stoffe, aber dennoch ansprechend-freundliche Farben geachtet werden: Wir einigten uns auf Grau und Gelb sowie Rosa und Hellblau (s. Abbildung 7).

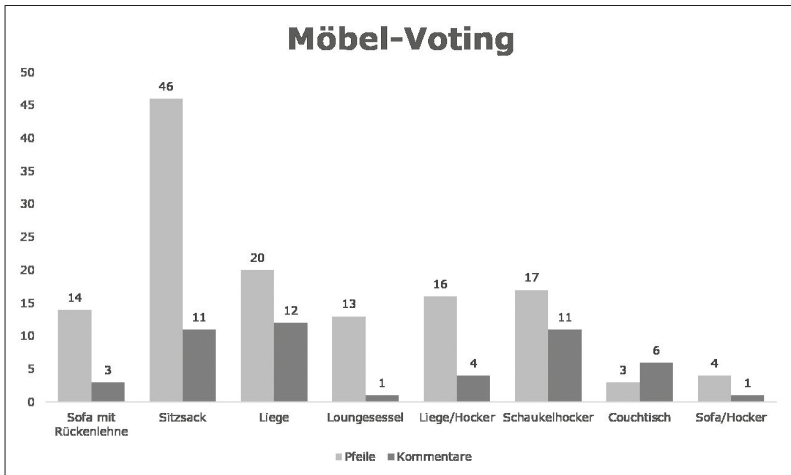


Abb. 6: Das Ergebnis des Möbelvotings (Kugler CC BY-NC)



Abb. 7: Gemeinsame Stoff- und Farbauswahl (Kugler CC BY-NC)

Ebenso wurde bei der Wahl der Möbel auf die Vorgaben hinsichtlich des Brandschutzes geachtet. Um die Bestellmenge der Möbel abschätzen zu können und deren Verteilung im Raum zu planen, wurde ein interaktiver

Plan entworfen, sodass wir auf einem Touchscreen die Anordnung einfach ausprobieren konnten.

Dann war es schlussendlich soweit und die Großbestellung konnte im August 2018 abgesetzt werden. Kurz nach Start des Wintersemesters im Oktober 2018 wurden die neuen Möbel angeliefert und aufgestellt (s. Abbildung 8 und 9).



Abb. 8 und 9: Das Endergebnis, unsere neue Chill-out-Lounge in der 4. Etage der WU-Bibliothek (Winkler CC BY-NC)

Da war sie nun, unsere farbenfrohe, gemütliche Chill-out-Lounge zum Erholen vom Studienalltag und Lernstress und einfach zum Entspannen oder für ein Schläfchen zwischendurch. Für alle, die die WU-Bibliothek nicht kennen, muss noch erwähnt werden, dass auch der Ausblick aus der 4. Etage des Library and Learning Centers in den schönen grünen Prater durchaus ein Grund ist, sich für eine Zeitlang dorthin zurückzuziehen. Es wurden neben Studierenden, die in der Lernpause Power-Napping machen, auch schon Meditierende dort gesichtet. Beworben wurde unser neues Angebot über den Newsletter für WU-Mitarbeiter*innen sowie über die Lernplattform für Studierende. Zu unser aller Zufriedenheit wurde das erweiterte Liegeangebot von den Studierenden wunderbar angenommen und wird immer noch sehr gut genützt. Das Feedback auf der Social-Media-App *Jodel* spricht für sich (s. Abbildung 10).

Für die ÖH-Wahl wurden sogar Werbefotos dort gemacht. Aber nicht nur die Studierenden nutzen die Chill-out-Lounge, auch Mitarbeiter*innen sind begeistert von den bequemen Sitz- und Liegemöglichkeiten und

halten dort gerne Besprechungen ab. Wir sind also mit unserem ersten UX-Projekt sehr zufrieden, das Ausprobieren hat sich definitiv gelohnt und die unterschiedlichen Methoden werden wir auch in Zukunft für überschaubare Meinungsumfragen einsetzen, so z. B. schon geschehen bei der Abfrage des Interesses für eine Handy-Ladestation in der Bibliothek.

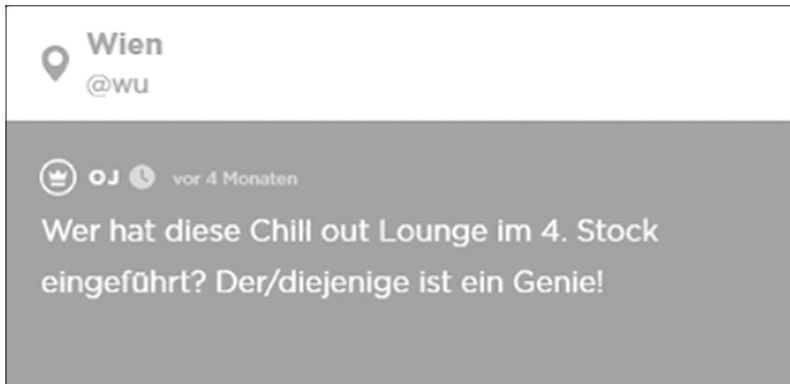


Abb. 10: Ein user comment auf *Jodel* (Kugler CC BY-NC)

Was haben wir aus diesem UX-Probekballon an der WU-Bibliothek gelernt? Es bringt sehr viel, die Nutzer*innen der Bibliothek in die Planung von neuen Angeboten und Services miteinzubeziehen, da sie diese ja auch nützen sollen und wir dann nicht nur für den „Hugo“, sondern für jedermann und jedefrau Angebote entwickeln, die wirklich gewünscht und danach auch angenommen werden. Eine Win-win-Situation also für beide Seiten, daher unser Appell an alle Kolleg*innen im Bibliothekswesen, sich von den niederschweligen, spontanen und auch Spaß machenden UX-Methoden⁵ zu neuen Möglichkeiten der Nutzerbetreuung und -partizipation inspirieren zu lassen⁶ und es einfach einmal auszuprobieren!

5 Um die aktuellen Entwicklungen auf dem Gebiet „UX und Bibliotheken“ zu verfolgen, eignet sich das OA-Journal *Weave* sehr gut, siehe: Weave. Journal for Library User Experience. An open-access, peer-reviewed journal for library user experience professionals published by Michigan Publishing 2014–, <https://www.weaveux.org/> (abgerufen am 11.10.2019).

6 Praktische Beispiele für UX in Bibliotheken finden sich hier: Librarians as designers. Case studies on the improvement of library services. Ed. by Pavla Minařiková, Ladislava Zbieczuk Suchá. Brno: Masarykova univerzita 2016.