

# Was machen unsere Nutzer, wenn wir nicht hinschauen?

## Drei Methoden verdeckter Nutzerforschung

Jens llg

### 1. Wozu verdeckte Nutzerforschung?

➤ Ausgangspunkt war mein Rückblick auf einige meiner Nutzerforschungsergebnisse aus schriftlichen Befragungen, Interviews und ethnografischen Methoden, die keine weiteren Erkenntnisse zu liefern schienen, die mein Bild von Bibliotheksnutzern erweitern oder ergänzen konnten. Und im Vergleich mit dem dafür betriebenen Aufwand, Nutzer jeweils zur Teilnahme zu motivieren bzw. ausreichend Rücklauf zu organisieren, wurde die Unzufriedenheit damit nicht kleiner. Das kann daran gelegen haben, dass inzwischen irrelevante Themen verfolgt bzw. Fragen gestellt wurden. Oder an der Art und Weise, wie diese Themen bzw. Fragen gestellt wurden. Ich entschied mich für Letzteres und beschloss, fortan in Ergänzung zu bisherigen Nutzerforschungsmethoden auf einen im Bibliotheksallday vermeintlich seltenen Nutzerforschungsansatz zu setzen, auf den der verdeckten Nutzerforschung, und einige dieser Methoden zu testen.

#### 1.1 Was ist verdeckte Nutzerforschung?

Wie die häufig eingesetzten Methoden unverdeckter Nutzerforschung, z.B. Befragungen, zielen auch Methoden verdeckter Nutzerforschung auf Erkenntnisse über die Bibliotheksnutzung, z.B. Nutzungsverhalten Studierender am Lernort Bibliothek. Jedoch nicht indem Bibliotheksnutzende dazu gebracht werden, entsprechende Handlungen oder Aussagen zu tätigen, z. B. Online-Befragung oder Design-Workshops, sondern indem ihr Nutzungsverhalten von ihnen unbemerkt, also verdeckt erforscht wird. Unverdeckte Datenerhebungstechniken, z. B. Online-Befragungen, bergen jedoch ein Ergebnis verzerrendes Verfälschungspotenzial: Sie sind erstens, den Bibliotheksnutzenden transparent, d. h. es ist ihnen bewusst, dass sie gewissermaßen erforscht werden, wodurch sie sich anders verhalten können, als wenn sie es nicht wüssten. Und, zweitens, die Bibliotheksnutzenden werden quasi künstlich dazu gebracht, etwas zu tun, z. B. laut zu denken bei (Webseiten-) Usability-Tests, oder ihre Meinung zu einem von uns vorgege-

*Wie nehmen unsere Bibliotheksbesucher unsere Services wahr? Wie nutzen sie unsere Lernräume? Was fällt ihnen an uns auf, was wir nicht mehr wahrnehmen? Das lässt sich z. B. in Nutzerworkshops oder Befragungen erkunden. Oder mit Methoden verdeckter Nutzerforschung. Drei Methoden verdeckter Nutzerforschung wurden an der Universitätsbibliothek Magdeburg probiert. Die ersten Erfahrungen damit und wie sie durchgeführt werden können, beschreibt dieser Aufsatz.*

benen Sachverhalt oder Fragekatalog zu formulieren. Beides (Untersuchungstransparenz und Künstlichkeit) birgt damit die Gefahr, sich von der tatsächlichen Lebenswelt der Bibliotheksnutzenden zu entfernen. Verdeckte Nutzerdatenerhebung minimiert diesen Nachteil, indem unbemerkt beobachtet wird, was gewissermaßen natürlich vorliegt. Unverdeckte Nutzerforschungen bleiben aus verschiedenen Gründen dennoch unentbehrlich. Jedoch sollte im Blick behalten werden, dass sie nicht für alle zu untersuchende Sachverhalte geeignet sind, wenn z. B. über Selbstauskünfte der Bibliotheksnutzenden belastbare Erkenntnisse zu bestimmten Häufigkeitsnutzungen erlangt werden soll, z. B. über die Verweildauer in der Bibliothek zu Prüfungszeiten oder über die Häufigkeit der (physischen) Bibliotheksbesuche im letzten Semester. Die Wahrscheinlichkeit, dass die Antworten auf unkorrekten Erinnerungen basieren oder unbewusst vom sozial Erwünschten Verhalten beeinflusst wird, ist hoch. Und nicht nur durch die Abfolge von Fragen oder durch thematische Schwerpunktsetzung kann das Befragungsergebnis von der Realität abweichen, auch schon dadurch, dass man Bibliotheksnutzende zur Reflexion über ihr Bibliotheksnutzungsverhalten bringt: Ich kann mich z. B. an ein (strukturiertes Leitfaden-) Nutzerinterview mit Studierenden zum Thema „Literaturrecherche mit Discoverysystem oder OPAC?“ erinnern, das im Grunde dazu führte, dass die interviewten Studierenden das erste Mal darüber nachdachten, wie sie an ihre Fachliteratur gelangen,

mit der Folge, dass sie fortan – infolge dieses Interviews – ihre Fachliteratur anders suchen würden als sie es bis zu diesem Interview taten.

Aber Achtung: Die durch den Einsatz von Methoden verdeckter Nutzerforschung mögliche hohe Realitätsnähe garantiert nicht automatisch zugleich auch ein hohes Maß an Objektivität, nur weil Bibliotheksnutzende bzw. deren verbales oder sonstiges Verhalten pur beobachtet werden und somit nicht manipulativ in das Untersuchungssetting eingegriffen werden kann. Der Schein trügt, denn auch der verdeckt Beobachtende beobachtet nur das, was ihn interessiert, und das auf eine bestimmte, individuelle Weise und erzeugt damit einen Realitätsausschnitt und so ebenfalls eine subjektive Ergebniseintrübung. Das kann auch nicht anders sein, allerdings verleitet die Anwendung verdeckter Nutzerforschung dazu, anzunehmen, mit einer Art Objektivitätsgarantie unterwegs zu sein, was nicht der Fall ist.

Dennoch und zu recht plädierte jüngst auch Ralf Depping<sup>1</sup> auch aus oben genannten Gründen für den systematischen, nach wissenschaftlichen Standards durchgeführten bibliothekarischen Einsatz solcher Methoden, die er treffend als nonreaktive Methoden bezeichnet (Nutzer werden durch die Untersuchung nicht zu künstlichen Reaktionen angehalten, z. B. über Fragen, die möglicherweise nur den Untersuchenden interessieren, nachzudenken), und zwar als Ergänzung zu den reaktiven Methoden (z. B. Workshops mit Bibliotheksnutzenden).

Die Erfassung quasi natürlich vorhandener und möglichst unverfälschter (bibliotheksbezogener) Aussagen, Situationen oder Verhaltensmuster ist also die Stoßrichtung verdeckter Nutzerforschungen, die sich als solche Nutzenden nicht proaktiv zu erkennen geben, um deren Einfluss auf das Forschungsergebnis bzw. das zu erforschende Objekt zu minimieren. Nicht zuletzt zeichnet diese Methoden aus, dass Bibliotheksnutzende nicht motiviert werden müssen, an einem solchen Nutzerforschungsvorhaben teilzunehmen – damit sind Fragebogen-Rücklauf und Teilnahmemotivationsanreize kein Thema. Anders als man an dieser Stelle möglicherweise vermuten wird, ist verdeckte Nutzerforschung durchaus regelmäßige Bibliothekspraxis: sie reicht z. B. von regelmäßigen Messungen (und Auswertung) der Verweildauer (im Bibliotheksgebäude), der Anzahl von Buchvormerkungen, der Webseiten-Klickraten über qualitative Auswertung von Kundenfeedback bis zu Videosequenzanalysen von Mobiliarnutzung eines Lernraums oder zu Mystery Shopping.

## 2. Drei Methoden aus der Bibliothekspraxis

Die unten vorgestellten verdeckten Methoden sind mutmaßlich nicht weit verbreitet und wurden an der Universitätsbibliothek Magdeburg erprobt. Sie genügen zumindest konzeptionell den Mindestanforderungen an Nutzerforschungen, d. h. sie sind nicht weniger reproduzierbar, objektiv und valide als beispielsweise die inzwischen häufig eingesetzten standardisierten (quantitativen) Online-Befragungen. Sie sind auch mit einem Repräsentativitätsanspruch durchführbar. Der aber spielte hier, bei deren experimentellen Erprobung eine untergeordnete Rolle. Alle drei Methoden haben eine – im Laufe ihrer Erprobung stückweise verfeinerte – standardisierte Form erhalten, d. h. voran gestellte Festlegungen des jeweiligen Beobachtungsobjekts, -art, -erfassung, die helfen, sie wiederholbar und das Beobachtungsergebnis weitgehend unabhängig vom jeweils Beobachtenden zu machen. Auch gemein haben sie einen sehr geringen Arbeitsaufwand sowohl für deren Planung als auch für die Durchführung (von der Datenerhebung bis zur Datenauswertung); eine besondere technische Ausrüstung, z. B. Auswertungssoftware, wird nicht zwingend benötigt. Sie führen in das so genannte (Um-) Feld der Bibliotheksnutzenden und beobachten quasi natürliche Bibliothekssituationen, wenn auch teilweise vom Schreibtisch aus.

Beschrieben werden im Folgenden erste Erfahrungen damit, indem zunächst deren Zielstellung bzw. methodische Pointe sowie die Vorgehensweise, die Vor- und Nachteile erläutert und anschließend erste Ergebnisse (Auswahl) benannt werden.

### 2.1. Verdeckte Nutzerbeobachtung im Lernraum Hochschulbibliothek

#### 2.1.1 Ziel

Diese systematisch durchgeführten Beobachtungen durch Bibliothekspersonal (oder beauftragte Dritte) zielen auf Erkenntnisse über die Art und Weise der Nutzung der Bibliothek als Lern- und Arbeitsort. Beobachtet wird ausschließlich das Verhalten der Bibliotheksbesucher im Publikumsbereich, z. B. Aktivitäten zwischen (Freihand-) Regalen oder am Nutzerarbeitsplatz, und das Umfeld, z. B. Nutzung der Verkehrsflächen, Lärmemissionen. Die Beobachtungen finden zeitgleich zum Beobachtungsgeschehen statt und genau da, wo sich Bibliotheksnutzende, also die Beobachtungsobjekte auf- bzw. verhalten. Das geschieht unerkannt als so genannte Inkognito-Beobachtung, in der der forschende Beobachtende sich nicht ausdrücklich als solcher zu erkennen gibt.

<sup>1</sup> Depping, Ralf: Die Nutzer werden nicht gefragt: nonreaktive Methoden der bibliothekarischen Nutzerforschung, in: o-bib 2015/3, S. 65

Diese Beobachtungen konzentrieren sich auf akustische und visuelle Wahrnehmungen; olfaktorische und haptische Reize sind hier – fürs Erste – unerheblich.

### 2.1.2 Vorgehensweise

Aus einem Beobachtungsplan, der beschreibt, was, wann, wie, von wem erfasst wird, wird ein operationalisiertes Beobachtungsraster, d. h. ein Formular erstellt<sup>2</sup>, das der Beobachtende mit seinen entsprechenden Beobachtungen befüllt, siehe Screenshot des Formulars in Abb. 2. Die Beobachtungsobjekte wurden beschränkt auf

- Nutzung des Arbeitsplatzes (Sitzverhalten, Tischobjekte)
- Regalverhalten
- Geräuschkulisse
- und nicht zuletzt: Mülleimerinhalt.

Ausdrücklich nicht erfasst werden für Dritte eigentlich nicht zugängliche oder bestimmte Objekte wie Gespräche am Arbeitsplatz, Laptopscreening. Der Beobachter begibt sich regelmäßig an einen der üblichen Nutzerarbeitsplätze, die auch allen anderen Bibliotheksbesuchern zur Verfügung stehen (und ein breites Sichtfeld bieten), und detektiert die Beobachtungen gemäß Beobachtungsraster. Zeitlich bewährt hat sich der 111-Durchführungsrhythmus, d. h. stets 1 mal im Semester, darin jeweils 1 Woche lang für 1 h pro Tag beobachten. Anschließend werden die Beobachtungen manuell ausgewertet nach einem beliebigen Raster: Bewährt haben sich die Zuordnung von Beobachtungen zu Kategorien, z. B. Lärm, Arbeitsplatznutzung, denen signifikante Beispielbeobachtungen zugeordnet werden.

### 2.1.3 Vorteile

Zu den Vorteilen dieser Methode gehören:

- **Minimaler Durchführungsaufwand:** Im Vergleich mit quantitativen Methoden (z. B. standardisierte Online-Befragung) sowie auch mit einigen Methoden der verdeckten Nutzerforschung wie Mystery Shopping oder Videosequenzanalyse ist diese Methode sowohl hinsichtlich der organisatorischen Planung also auch hinsichtlich Datenerhebung und -auswertung auffällig unaufwändig, so dass auch ggf. geringe Erkenntniserträge den Einsatz dieser Methode nicht gefährden. Das nahezu einzige, was für die Durchführung benötigt wird, ist ein Kalender, regelmäßige kurze Beobachtungszeit und handelsübliches Dokumentationsmaterial, z. B. Stift und Notizpapier.
- **Nutzerempathie:** Zu den Nebenwirkungen dieser



Abb. 1  
Verdeckte  
Nutzerbeobachtung in der  
Publikumsfläche

Methode gehört, dass, wenn die Beobachtenden zum Bibliotheksstammpersonal gehören, auf diesem Wege Gelegenheit besteht, gewissermaßen nachzuspüren, wie es sich anfühlt, in dieser Bibliothek zu lernen, an einen bestimmten Platz zu gelangen, dort lange zu sitzen, von dort aus andere Peripherieservices zu nutzen (z. B. Scanner, Infotheken, WCs).

### 2.1.4 Risiken

Diese verdeckte Nutzerbeobachtung ist nicht unproblematisch:

- **Einseitigkeit:** Eine (überwiegend) visuelle Beobachtung erfasst nur den visuell sichtbaren Teil des Bibliotheksnutzungsverhaltens, unsichtbar bzw. unbeobachtet bleibt die kognitive Ebene, also alle bibliotheksbezogenen Einstellungen, Bedarfe, Erfahrungen, Vorstellungen usw. Vereinfacht gesagt: Bibliotheksbezogene Erwartungen oder Wünsche kann man nicht sehen.
- **Forschungsethik:** Forschungsethisch verdient diese Methode Aufmerksamkeit, weil die Beobachteten nicht wissen können, dass ihr Bibliotheksnutzungsverhalten untersuchend beobachtet werden kann. Den daraus folgenden Bedenken nimmt man das Gewicht, wenn sie – wie hier – anonymisiert erfasst werden; also keine auf Personen rückführbare Daten erhoben und Beobachtungsdaten aller Art ausschließlich generalisiert werden, indem das Beobachtungsobjekt

<sup>2</sup> Das Formular kann gern nachgenutzt werden; eine kurze Anfrage an den Autor genügt.

beschränkt bleibt auf das, was auch von Dritten visuell wahrgenommen werden kann, also z. B. nicht auf Gespräche in Warteschlangen oder in Gruppenarbeitsräumen gerichtet werden, sondern nur auf das, wovon der Beobachtete annehmen muss, dass es grundsätzlich von Dritten wahrgenommen werden kann wie sein (visuell sichtbares) Verhalten am Arbeitsplatz z. B.

■ *Interpretationstendenz*: Grundsätzlich darf man sich auch bei dieser Methode vom Gedanken verabschieden, man stünde als Beobachter einer puren Realität gegenüber, die man bar jeglicher Subjektivität erfasst. Vielmehr bleibt es auch in der verdeckten Beobachtung so, dass man stets aus einer bestimmten Erwartung, Voreinstellung usw. beobachtet und so das Ergebnis subjektiv trüben kann.<sup>3</sup> Als ungeübter Beobachter kann man anfangs dazu neigen, eher zu interpretieren als Beobachtungsfakten zu dokumentieren, also das Beobachtete zugleich zu deuten, z. B. indem vermeintlich beobachtet wird, dass Studierende E-Books bevorzugen würden. Das ist eine – und zudem: kühne – Behauptung, keine Beobachtung, keine Dokumentation visueller Wahrnehmungen. Präventiv dagegen wirkt nicht nur das Bewusstsein um die grundsätzliche Subjektivitätseintrübung, sondern auch ein fixes Beobachtungsschema, das den Beobachtenden methodisch zwingt, ausschließlich diese und jene, so und so wahrnehmbaren Phänomene vor Ort zu dokumentieren, siehe auch Vorgehensweise.

### 2.1.5 Praxistipps

Während der Erprobung dieser Methode haben sich u. a. als hilfreich erwiesen:

- *Stichproben*: Diese Art Beobachtung eignet sich, verschiedene regelmäßige Stichproben zu integrieren, d. h. quantitative Beobachtungen ausgewählter Lernraum relevanter Phänomene. Das sind Häufigkeitszählungen wie Arbeitsplatzbelegungsdichte oder -häufigkeit (z. B. Wie viele Arbeitsplätze eines bestimmten Bereichs wie Chill Out Area oder Steharbeitsplätze sind momentan unbelegt bzw. ungenutzt?) oder Sichtungsfrequenzen (z. B. Wann und wie häufig wurden offenbar Aushänge oder Infoterminals angeschaut?). An der UB Magdeburg wurden diese Stichproben gezogen: Auf wie vielen der aktuell genutzten Lern- bzw. Arbeitsplätzen befanden sich Bücher (neben Büroutensilien, Laptop usw.).
- *Lautstärke-App*: Um akustische Beobachtungen zu unterstützen, hilft es, die jeweilige Lautstärke vor Ort zu messen mit einer Schallpegel-App, die Umgebungslärm messen und aufzeichnen können (in

Dezibel). An der UB Magdeburg im Einsatz war die App Dezibel X.

■ *Nachtbeobachtung*: Der Lernraum wird auch regelmäßig zu Randöffnungszeiten genutzt, die außerhalb üblicher (Dienst-) Arbeitszeiten liegen, z. B. Sonntag-Abend oder nachts. Empfohlen wird, auch in solchen Zeitfenstern Beobachtungen zu erproben. An der UB Magdeburg wurde wochentags auch zwei bis eine Stunde vor Schließung (23 Uhr) beobachtet, allerdings mit dem Ergebnis, dass das beobachtete Nutzungsverhalten nicht wesentlich von dem in Kernöffnungszeiten abwich.


### 2.1.6 Ergebnisse

Seit Wintersemester 2018/19 wurden rd. 20 Einzelbeobachtungen wie oben beschrieben in der Publikumsfläche der UB Magdeburg (Zentralbibliothek) durchgeführt, und zwar sowohl in als auch außerhalb besuchsstarker Phasen. Zu den Beobachtungsergebnissen gehören (Auswahl):

- *Schmuggelware*: Es ist ein offenes Geheimnis, das Bibliotheksbesucher auch Wege finden, Spielregeln zu umgehen. Das betrifft auch die Mit- und Einnahme von Getränken und Snacks. Trotz Einlasskontrolle (rund um die Uhr) wurden nicht selten sowohl in den Mülleimern als auch mehr oder weniger geschickt versteckt an den Lernplätzen nichtzugelassene Speisen und Getränke beobachtet (Obst, Joghurt, Energydrinks in Dosen z. B.).
- *Konzentriertes Arbeiten*: Anders als die den Beobachtungen vorangestellte Hypothese, dass an vielen der Arbeitsplätze unkonzentriertes Sitz-, Lese- und Arbeitsverhalten zu vermuten sei, weil viele akustische und visuelle Ablenkungsreize das begünstigen können (das Gebäude ist innenarchitektonisch als offener Raum konstruiert), scheinen die Beobachtungen auf das Gegenteil hinzuweisen: Nahezu ausnahmslos wurde ein auf Arbeitsmaterial, Laptop-Monitore oder Bücher nahezu dauerhaft gerichtetes Blickverhalten beobachtet, selten die Nutzung von Smartphones, noch seltener anderswohin ausgerichtete Blicke (Fenster, Nachbararbeitsplätze, Schaulaufen z. B.). Weitere Hinweise darauf können die ebenfalls dort häufig gemachten Beobachtungen des Gebrauchs von Kopfhörern sowie des nach vorn geneigten Sitzens auf der vorderen Stuhlsitzfläche sein (als würden Rückenlehnen nicht vorhanden sein).
- *Beratungsthekengespräche*: Akustisch in auffallend guter Qualität konnte an vielen Beobachtungspunkten festgestellt werden, dass dienstliche oder Beratungs-

<sup>3</sup> Dieses Problem beschreibt u. a. Lindemann ausführlich, vgl. Lindemann, Holger: Systemisch beobachten – lösungsorientiert handeln. Münster 2008. S. 13 f



verdeckte Nutzerbeobachtung <sup>2</sup>	
Datum, Wochentag, Uhrzeit	
Beobachtungsstandort (Geschoß, Position im Raum, Umgebung außerhalb Gebäudes) sowie besondere Raumqualitäten (z.B. Tageslichtarm, Sichtfelder, Nähe zu einer Lärmquelle)	
Beobachtende, Funktion	Jens llg, Leiter Abteilung Benutzungs- und Informationsdienste
Diese Fragen dienen als Anregung; grundsätzlich besteht methodische und Ergebnisoffenheit.	
1. Was machen Bibliotheksbesucher in deiner Nähe gerade? 2. Stichprobenzählung: a) Regalbesucher: Wie viele haben sich im Beobachtungszeitraum (suchend) im Regalbereich aufgehalten?	
Was machen Bibliotheksbesucher in deiner Nähe gerade nicht?	
1. Was haben Bibliotheksbesucher auf dem Tisch? 2. Stichprobenzählung: a) Laptopdichte (wie viele von X haben Laptop auf Tisch?) b) Bücherdichte (wie viele haben mind. 1  Buch auf Tisch?)	



Was haben Bibliotheksbesucher nicht auf dem Tisch, sondern daneben/versteckt/auf Boden?	
Wie sitzen Bibliotheksbesucher in deiner Nähe?	
Was hörst du? Kategorisiere! Beispiel: • Laptopgeklapper: häufig, halblaut • Beratung an Theken: selten, sehr laut	
Dezibelmessung (ungesucht, mit handelsüblicher App; mindestens 2 mal in Abstand von mindestens 20 Minuten)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <input type="checkbox"/> Uhr: </li> <li>• <input type="checkbox"/> Uhr: </li> </ul>
Was noch?	
Was ist im Mülleimer? (Kurzbeschreibung im Draußblick)	

Abb. 2 Beobachtungsraster.

gespräche an fast allen Theken, die stets mind. ca. 20 m Luftlinie entfernt waren, sehr gut am Beobachtungspunkt, also an einem der üblichen Nutzerarbeitsplätze, verständlich waren (was sich mit geltenden Datenschutzstandards nicht ohne Weiteres vereinbaren lässt).

■ **Buchgebrauch:** Die Beobachtungen wurden auch verbunden mit Stichprobenzählungen, d. h. gezählt wurden, auf wie vielen aller vom Beobachtungspunkt aus einsehbaren belegten Nutzerarbeitsplätzen liegen offenbar keine Bücher. Der Mittelwert lag bei rd. 80 %, d. h. auf 20 % der Plätze lagen Bücher. Im Einsatz befindliche Laptops wurden auf rd. 90 % der Plätze gesichtet. Das kann z. B. so gedeutet werden, dass das inzwischen stark digitalisierte Hochschulstudium, inkl. digitaler Literaturversorgung, Studierende nicht vom physischen Bibliotheksbesuch abhält und dass das im Gegenteil eine Folgeerscheinung des digitalisierten Hochschulstudiums ist.

■ **Vermeidbare Störgeräusche:** Neben den baulich unvermeidbaren Geräuschen wurden häufig auch mehrere technische und vermutlich störende Geräuschquellen beobachtet, die sich anschließend als abstellbar erwiesen (und inzwischen nicht mehr stören können). Dazu gehörte das nahezu regelmäßige, versehentliche Betätigen der Notruftaste beim Fahrstuhlgebrauch (nun mit einem Schutzmechanismus versehen) und Kontrollsignale, die die Garde-

robenschließfächer beim Schließen abgaben (nun deaktiviert).

## 2.2 Auswertung Question/Answer-Plattformen

Question/Answer-Plattformen (Q/A-Plattformen) gibt es schon sehr lange. Zu den in Deutschland bekannten gehört z. B. die Plattform *gutefrage.net*. Dort kann jeder Fragen aller Art stellen, auch bibliotheksbezogene, die anschließend zeitnah von einer Community beantwortet und archiviert werden, teilweise quasi verschlagwortet (Tags). Inzwischen haben sich einige Plattformen etablieren und um z. B. Social News erweitern können. Zu den bekannten Q/A-Plattformen gehören neben *gutefrage.net*, *Quora*, *Ask MetaFilter* oder *reddit*. Auch dort wird über Bibliotheken (pseudonymisiert) gesprochen, d. h. über konkrete Erfahrungen, Kommentare oder Fragen von Bibliotheksnutzenden, die sie an eine Peer Community richten, z. B. diese<sup>4</sup>:

- „Wie soll ich mich bei stark riechenden Menschen neben mir verhalten?“
- „Wie viele Bücher darf man sich aus einer Bücherei ausleihen?“
- „Kann man in einer Bibliothek ein Buch auch kaufen?“
- „Wie hygienisch sind Bücher aus einer Bücherei?“
- „Wie oft seid ihr in der Bücherei/Bibliothek?“
- „Ist Bibliothekar ein sozialer Beruf?“

4 Originalzitate-Auswahl der Q/A-Plattformen *reddit* und *gutefrage.net*: [www.gutefrage.net](http://www.gutefrage.net) und [www.reddit.com](http://www.reddit.com) [beide 10. Juni 2020]

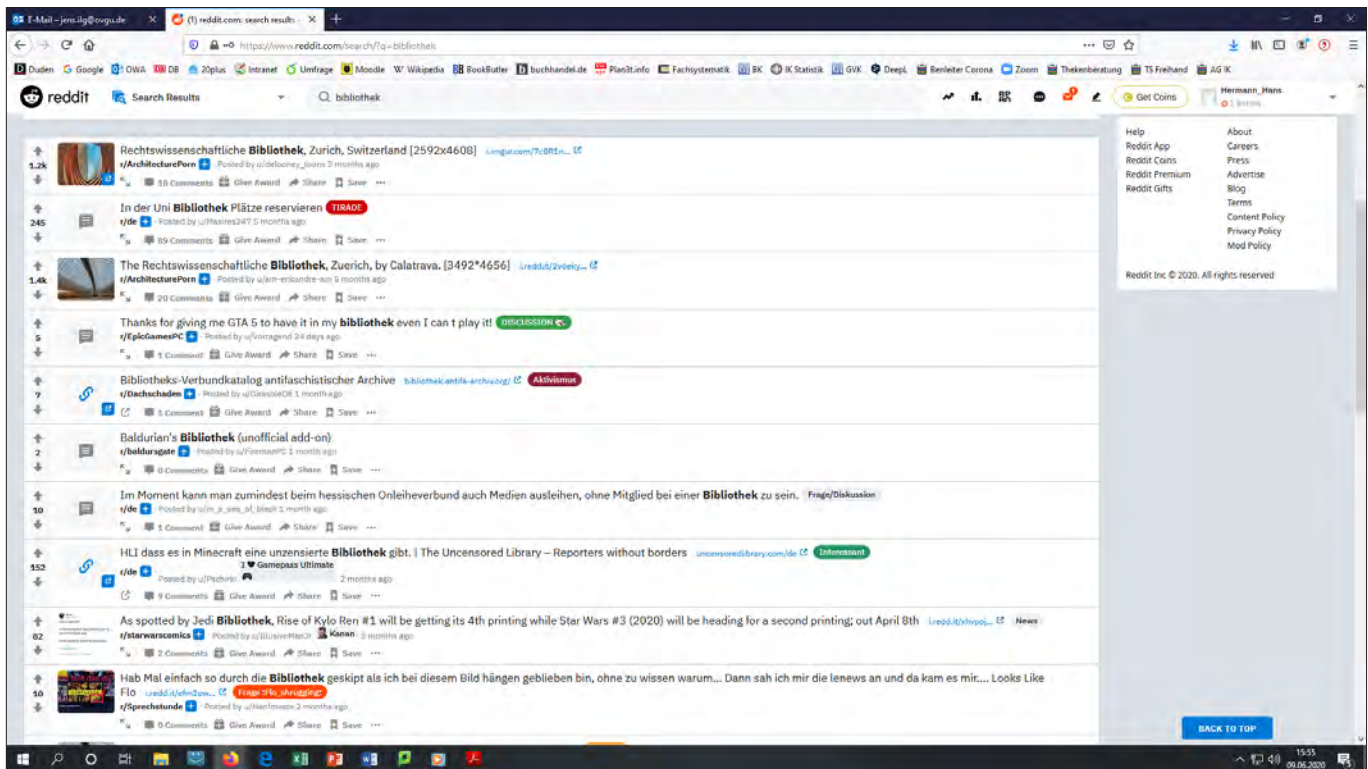


Abb. 3 reddit

Vereinzelt beteiligen sich an der Beantwortung auch Bibliothekskolleginnen oder pflegen sogar einen eigenen Kommentarbereich (selten). Eine dieser Q/A-Plattformen wurde hierfür systematisch ausgewertet: *reddit*<sup>5</sup>, siehe Abb. 3.

### 2.2.1 Ziel

In der Annahme, dass auf Q/A-Plattformen verbales Bibliotheksnutzungsverhalten sowie bibliotheksbezogene Einstellungen, Erwartungen und die eigene Informationskompetenz verbal sichtbar bzw. lesbar gemacht worden sind von (faktischen oder potenziellen) Bibliotheksnutzenden, kann es grundsätzlich genauso systematisch beobachtet bzw. ausgewertet werden wie raumbezogenes Bibliotheksnutzungsverhalten, siehe oben, nur dieses mal verbalisiert und asynchron (das Beobachtete findet nicht zeitgleich mit der Beobachtung statt). Das, was Q/A-Plattformen für die Nutzerforschung besonders interessant macht, ist, dass sich dort i. d. R. Peers unterhalten bzw. fragen und gegenseitig antworten, was ein besonders niedrigschwelliges Frage- und Antwortverhalten ermöglicht: Auf Q/A-Plattformen sind unsere (faktischen oder potenziellen) Bibliotheksnutzenden mitteilbarer als in der Bibliothek bzw. an Info-Theken.

Auch wenn sich daraus selten Rückschlüsse für die je eigene Bibliothekskundschaft ziehen lassen, so trägt die systematische Beobachtung dort veröffentlichter Fragen und Antworten dazu bei, unser allgemeines

Bild von Bibliotheksnutzenden bzw. deren Vorwissen Erfahrungen, Erwartungen u. a. zu vervollständigen.

### 2.2.2 Vorgehensweise

Die Plattform lässt sich durchsuchen wie handelsübliche Volltextplattformen mit (nur) einem Suchfeld, jedoch ohne nachträgliche Ergebnisverfeinerung (Drill-Down, Facetten). Ausgewertet werden nur die frei zugänglichen Aussagen, nicht auch die, die nur geschlossenen Gruppen vorbehalten sind.

Um bibliotheksbezogene Aussagen systematisch auszuwerten, könnte mit etwas Aufwand ein automatisiertes Verfahren eingesetzt werden, z. B. Methoden des Textminings. Hier wurde fürs Erste der manuelle Weg gewählt: Zu Beginn empfiehlt sich, verschiedene Suchbegriffe (Deutsch, Englisch) hinsichtlich Ertrag zu testen, z. B. „library“, „lernort“, „bücherei“, „learning space“, „unibib“, und anschließend festzulegen, mit welchen Suchbegriffen, zu welchen regelmäßigen Zeitpunkten fortan systematisch recherchiert werden soll, am besten mittels eines Forschungstagebuchs, das für einen bestimmten Stichprobenzeitraum geführt wird. In das wird sowohl die Datenerhebung als auch Auswertung dokumentiert. Während die Datenerhebung so vereinfacht werden kann, dass die gefundenen Fragen (und deren Beantwortung) in Form eines (Perma-) Links oder Screenshots dokumentiert werden, inklusive Veröffentlichungsdatum und Anzahl der Antworten oder Kommentare, kann die

5 Siehe [www.reddit.com](http://www.reddit.com) [10. Juni 2020]

Auswertung schon darin bestehen, sie bestimmten thematischen Kategorien, die es anhand der Fragen zu ermitteln gilt, zuzuordnen, und die Antworten dazu intellektuell zu erschließen, indem sie auf Nähe zur fachlichen Richtigkeit eingeschätzt werden. Methodologisch gesehen handelt es sich also um systematisches Zusammenfassen, d. h. um Reduktion von Aussagen auf wesentliche Aussageinhalte und anschließender Strukturierung nach Kategorien (Themen).

### 2.2.3 Vorteile

Zu den Vorteilen dieser Methode gehören:

- *Feldforschung am Schreibtisch*: Anders als verdeckte Beobachtungen im physischen Umfeld von Bibliotheksnutzenden, z. B. im Publikumsbereich einer Bibliothek, lässt sich hiermit Feldforschung vom Schreibtisch aus betreiben, d. h. die Nutzerforschung findet quasi in Feldnähe statt, indem man sich zwar nicht am Frage-/Antwortgeschehen beteiligt, es jedoch aufwandsarm und zu jedem beliebigen Zeitpunkt (asynchrone Beobachtung) am Monitor der Wahl (im Büro oder mobil) studiert.
- *Vokabular-Erkenntnisse*: Wenn verbales bibliotheksbezogenes Verhalten beobachtet wird, lässt sich daran auch der terminologische Sprachgebrauch auswerten, also wie Bibliotheksnutzende die täglichen Dinge unseres Berufsalltags bezeichnen (auf Basis einer Häufigkeitsanalyse). Wie bezeichnen Bibliotheksnutzende uns, unsere Berufe, unsere Arbeitsmittel? Häufig vorgefunden wurde z. B. die Bezeichnung „Tresen“ für Info-, Beratungstheken.

### 2.2.4 Risiken

Die Verwendung von Q/A-Plattformen birgt auch einige Risiken, z. B. diese:

- *Kommerzieller Zweck*: Q/A-Plattformen sind in der Regel kommerzielle Unternehmungen geworden und auch nicht für die Nutzerforschung optimiert. Das wirkt sich u. a. auf den auswertbaren Content, also die Fragen und Kommentare aus: Erfüllen sie nicht die firmenseitig festgelegten und nur teiltransparenten Standards – die wenig gemein haben mit wissenschaftlichen –, finden sie dort keinen Eingang, lassen sich schwer recherchieren oder werden nachträglich für Leser wie Forschende gewissermaßen unsichtbar geschaltet (Filtereffekt).
- *Qualitative Daten*: Was für die Auswertungsphase qualitativer Befragungen bekannt ist, z. B. Auswertung von Nutzerinterviews, gilt auch hier und das teilweise verstärkt: Nutzerforschende treffen hier auf Aussagen, die sich von der Orthographie und von gängigen Kommunikationsspielregeln weit entfernt haben können. Freimütige, redundante, unstrukturierte,

emotionalisierte Reden können die Auswertung mühsam werden lassen.

### 2.2.5 Praxistipps

Für die je eigene Nutzerforschung ist u. a. empfehlenswert:

- *Beschränkung*: Zahlreiche Q/A-Plattformen könnten ausgewertet werden. Besonders im Fall einer manuellen Auswertung hilft es, einen Überblick zu bewahren, wenn zu Beginn der Nutzerforschung zunächst nur eine Plattform untersucht wird, auch um erste methodologische Erfahrungen mit der Datenerhebung und -Dokumentation und inhaltlichen Analyse sammeln zu können.
- *Meine Bibliothek?* Wer hat nicht schon mal nach seinem Namen gegoogelt? Ähnliches bietet sich auch hier an, wenngleich die Trefferergiebigkeit für die je eigene Bibliothek, Kommune oder Hochschule ungleich geringer ausfallen wird. Bibliotheken können sich dort vereinzelt oder regelmäßig an letztlich potenziellen Kundendialogen beteiligen und ggf. reagieren, sofern Bibliotheksnutzende sich z. B. abwertend über die Services einer Bibliothek äußern (was nicht häufig vorkommt). Nicht weniger erwägenswert ist darum, zu prüfen, ob dort regelmäßig Bibliothekspersonal Fragen beantworten oder einen eigenen (Frage-/Antwort-) Bereich unterhalten sollten. Reddit bietet eine solche Option als so genanntes subreddit an, die zudem eine Alternative zu gängigen Social Media-Plattformen und zum digitalen Beratungsangebot neben Chat oder E-Mail sein kann.

### 2.2.6 Ergebnisse

Manuell ausgewertet wurden die öffentlichen zugänglichen Antworten und Fragen auf der Plattform reddit mit ausgewählten Suchbegriffen wie „library“, „unibib“ im Zeitraum Dezember 2019 bis März 2020. Zielstellung war, in Erfahrung zu bringen, ob, und wenn ja, zu welchen Themen bibliotheksbezogene Fragen/Kommentare veröffentlicht wurden und mit welchem Richtigkeitsgrad die Antworten gegeben wurden. Letzteres habe ich mangels eines geeigneten Instrumentariums vorerst aufgegeben. Die Frage nach dem Ob kann mit einem Ja beantwortet werden, wenngleich dieser Anteil gemessen an den übrigen Themen mutmaßlich klein ist. Zu diesen Themen wurden Fragen bzw. Kommentare beobachtet (Auswahl):

- *Bibliophilie*: Wenn auch mit geringem Häufigkeitsgrad wurden quasi Bibliotheksfan-Beiträge veröffentlicht, v. a. Fotografien von Außen- wie Innenarchitekturen von Bibliotheken verbunden mit Kommentaren wie „Absolutely loved“ oder „unglaublich!“.
- *Bibliotheksbesucher beschwerten sich über Biblio-*

*theksbesucher*: Mit geringem Häufigkeitsgrad wurden Beiträge beobachtet, in denen es entweder um vergangene negative Erfahrungen eines Bibliotheksnutzenden mit einem anderen Bibliotheksnutzenden ging oder um Fragen, wie man mit bestimmten störenden Verhaltensweisen anderer Bibliotheksnutzenden umgehen sollte. Zum Beispiel gefragt und – bisweilen auch ethisch – reflektiert wurde, wie man mit olfaktorisch auffälligen Sitznachbarn umgehen kann (mit oder ohne Hilfe durch Bibliothekspersonal) oder mit Kommilitonen, die die wenigen Arbeitsplätze sehr lange ungenutzt reservieren (Mallorca-Syndrom zu Prüfungszeiten). Der Tonfall ist nicht selten rau und emotionalisiert.

■ *Bibliotheksbesucher beschwerten sich über Bibliotheken*: Auch mit geringem Häufigkeitsgrad wurden Beiträge beobachtet, in denen pauschalkritisch, verstört oder verärgert über bestimmte Services (z. B. Regalauflistung) oder Anforderungen (z. B. Ersatz eines Buches) der je eigenen Bibliothek berichtet wird. Zum Beispiel wurden in einer mit „Ist jede Unibibliothek so schlecht?“ überschriebenen rhetorischen Frage der mit einer offenen Bauweise verbundene Lärmeintrag und die zu geringe Anzahl von Arbeitsplätzen moniert. Ein anderer hier beispielhafter Beitrag bestand aus einer Auflistung von Baumängeln einer jüngst eröffneten Bibliothek. Auch hier ist der Tonfall nicht selten rau und emotionalisiert.

■ *Bibliotheksbesucher helfen Bibliotheksbesuchern*: Mit hohem Häufigkeitsgrad wurden Beiträge beobachtet, in denen Rat und Tipps zu bibliotheksbezogenen Services erbeten und gegeben wurden. Zum Beispiel wurde gefragt, wie man an eine Dissertation gelangen kann, ohne die Fernleihe nutzen zu können, oder wie man reagieren kann, wenn die Bibliothek feststellt, dass das ausgeliehene Buch nun einen Schaden hat und zu ersetzen ist, oder welche Bibliothek ein „tolles“ E-PUB-Angebot hat, oder in welcher Bibliothek einer Stadt man am besten lernen kann, oder ob es in einer bestimmten Bibliothek ein Archiv der örtlichen Tageszeitung gibt. Fast keine beobachtete Frage blieb unbeantwortet und wurde – nach meiner Einschätzung – häufig nahezu korrekt beantwortet.

■ *Bibliothekshumor*: Wenn auch mit geringem Häufigkeitsgrad scheint es dort bibliotheksbezogenem Humor zu geben, zum Beispiel der Art: „Ich muss Sachen für die Uni machen und habe keinen Bock. Mit jedem Kommentar kannst du mich zwingen [eine halbe Stunde] länger [in der Bib] zu bleiben.“ Er erhielt 57 Kommentare.

## 2.3 Erstrundgang

### 2.3.1 Ziel

Auch diese Methode zielt auf möglichst realitätsnahe

Erkenntnisse, dieses Mal sind jedoch nicht Bibliotheksnutzende im Vordergrund, sondern letztlich die, die den Bibliotheksbetrieb organisieren, die Bibliotheksmitarbeitenden. Der hier so genannte Erstrundgang dient der Tunnelblickprävention. Wer kennt das nicht: Täglich gehen wir an etwas vorbei, ohne dass es als vorhanden bewusst auffällt, eine nicht mehr korrekt schließende (Flucht-) Tür z. B., die inzwischen von uns täglich seit Monaten genutzt wird und nicht mehr als störend in unserem Bewusstsein auftaucht, die aber als durchaus hinderlich wahrgenommen werden kann von Bibliotheksbesuchern. Oder wir üben lange schon routinemäßig einen Arbeitsprozess auf eine bestimmte Weise aus, ohne dass auffällt, dass er auch gut anders und effektiver gestaltet sein kann. Das wird gelegentlich Betriebsblindheit genannt und meint, dass wir uns etwas zur gewohnten Routine haben werden lassen und so unserem kritischen Blick entzogen haben. Diese selektive Wahrnehmung etwas aufzubrechen, ist Ziel dieser Methode, indem neue Kolleginnen und Kollegen, die mit der (physischen, digitalen) Bibliothek und ihren internen Abläufen noch nicht vertraut sein können, sie wie Forschungsreisende erkunden und dokumentieren, was aus deren Sicht auffällig ist.

### 2.3.2 Vorgehensweise

Neue Kolleginnen und Kollegen können in einer Hochschulbibliothek neue Auszubildende, studentische Hilfskräfte, Kolleginnen oder Praktikanten sein. Sie sind gewissermaßen das Kapital dieser Methode, das besonders kurz nach Stellenantritt Zinsen für den neuen Arbeitgeber abwerfen kann. Vor dem regelmäßigen Einsatz des Erstrundgangs wird zunächst grundsätzlich mit den dafür Verantwortlichen (Leiterin der Einrichtung, Personalverantwortliche z. B.) vereinbart, dass fortan – oder mindestens testweise – der Erstrundgang als fester Bestandteil am Beginn eines jeden Einarbeitungsprogramms aller neuen Kolleginnen und Kollegen eingeplant werden soll (Implementierung des Erstrundgangs), inkl. Festlegung der Verantwortung für die einzelnen Durchführungsschritte: Zu Beginn werden die neuen Kolleginnen und Kollegen am ersten Tag ihres Stellenantritts darauf hingewiesen, dass, wann und wie genau sie selbstständig einen solchen Rundgang durchführen werden und dass ihre mutmaßliche Unvertrautheit mit dem neuen Arbeitsumfeld das ist, worauf es ankommt und also kein Mangel ist. Anschließend, im zweiten Arbeitsschritt, wird ein im Grunde leeres Blatt ausgehändigt, verbunden mit der Bitte, sich auf einen physischen, mentalen oder digitalen Rundgang von etwa einer halben Stunde möglichst innerhalb der



zweiten Woche (seit Stellenantritt) zu begeben und dabei darauf alles und egal was (!) handschriftlich zu notieren, was ihnen spontan auffällt zum Webauftritt, zum Bibliotheksgebäude, zum Nutzungsverhalten von Bibliotheksbesuchern (anonymisiert), zum physischen Publikumsbereich, zu internen Arbeitsabläufen (soweit sie bekannt sind) oder zu was auch immer. Diese Notizen bzw. Dokumentationen erhalten dann die jeweiligen Bereichsverantwortlichen oder der für Nutzerforschung Verantwortliche, die sie im letzten Arbeitsschritt eigenverantwortlich (und pseudonymisiert) auswerten und ggf. ein Rückfrage-Gespräch mit der neuen Kollegin oder Kollegen suchen.

Die ersten Erfahrungen mit den Rundgängen hatten gezeigt, dass der Leere-Blatt-Ansatz nicht bei allen neuen Kolleginnen und Kollegen half, sich etwas auffällig werden zu lassen, so dass an der UB Magdeburg nun ein nicht mehr ganz leeres Blatt zum Einsatz kommt: Die neuen Kolleginnen und Kollegen können nun wählen, entweder – wie bisher – der allgemein formulierten Frage nachzugehen, „Was mir spontan alles aufgefallen ist, ist ...“, oder konkreten Fragen nachzugehen zur Usability der Suchinstrumente auf der Homepage, zur Anmutung des Lernorts, zu internen Arbeitsvorgängen, siehe Abb. 4, und zwar z. B. so formuliert:

- „Du bist jetzt einige Tage an der UB. Wenn du auf diese Tage zurückschaust, was ist dir besonders im Gedächtnis hängen geblieben?“
- „Wenn du deinen Freunden diesen Arbeitsort beschreiben wolltest, welche 3 Dinge würdest du dabei unbedingt aufzählen?“
- „Ist dir 1 Arbeitsvorgang besonders in Erinnerung geblieben?“
- „Womit hat diese Bibliothek am meisten Ähnlichkeit?“
- „Wie wirkt der Webauftritt der UB auf dich?“

Die meisten wählen die Variante mit konkreten Fragen.<sup>6</sup>

### 2.3.3 Vorteile

■ *Geringer Aufwand*: Nicht nur im Vergleich zu den oben genannten Methoden fällt der minimale Arbeitsaufwand vorteilhaft auf: Abgesehen von dem im Idealfall minimalen Implementierungsaufwand des Erstrundgangs als fester Bestandteil eines jeden Einarbeitungsprogramms ist der Aufwand für die üblichen drei (Nutzerforschungs-) Arbeitsschritte (Datenerhebung und -dokumentation durch die neuen Kolleginnen und Kollegen und Auswertung durch die jeweiligen Verantwortlichen) auffällig gering: Die Da-

tenerhebung (das sind im Grunde Notizen) dauert – je nach Festlegung – ca. 30 bis 60 Minuten, deren anschließende manuelle Auswertung für darin Geübte maximal 30 Minuten.

■ *Einarbeitungsunterstützung*: Nicht weniger vorteilhaft ist der Nebeneffekt, dass sich die neuen Kolleginnen und Kollegen auf diese Weise (implizit) ihr künftiges Arbeitsumfeld erschließen, und zwar selbstständig und in Eigenregie.

■ *Verbesserungs- und Fehlerkultur*: Und nicht zuletzt hat die Praxis des Erstrundgangs auch einen positiven Nebeneffekt mit Signalwirkung: Der neue Arbeitgeber signalisiert (auch) so gelebte Verbesserungs- und Fehlerkultur und Interesse an Einschätzungen (auch) neuer Kolleginnen und Kollegen von Anfang an.

### 2.3.4 Risiko

So vorteilhaft diese Methode ist, so wenig Nachteile haben sich gezeigt. Eine davon ist die Vermeidungsbeobachtung: Es ist durchaus realistisch anzunehmen, dass neue Kolleginnen und Kollegen hierbei dazu neigen können, Negatives bewusst unbeobachtet zu lassen bzw. nicht zu dokumentieren – so genannte Vermeidungsbeobachtung. Wer will schon als neue Kollegin den künftigen Arbeitgeber auf seine Baustellen hinweisen? Dieses Risiko lässt sich reduzieren, indem vor Beginn der Durchführung explizit darauf hingewiesen wird, dass das Aufspüren von bisher übersehenen, verbesserungsfähigen Phänomenen einer der Pointen dieses Verfahrens ist und dass das die Fehlerkultur und damit den neuen Arbeitgeber weiterbringt.

### 2.3.5 Praxistipp

Besonders relevant für Hochschulbibliotheken ist die Empfehlung, Zielgruppenvertreter einzusetzen: Für den Ergebnisertrag bedeutend kann sein, wenn der Erstrundgang in die Einarbeitung auch derjenigen integriert wird, die zugleich Vertreter der jeweiligen Kunden- bzw. Zielgruppe sind. Für Hochschulbibliotheken sind das v. a. Studierende, die als so genannte Hilfskräfte dort angestellt werden, aber zugleich im Rahmen des Erstrundgangs Wahrnehmungen aus Sicht der eigenen Kundschaft abbilden können.

### 2.3.6 Ergebnisse

Seit Mai 2018 wurden 13 Erstrundgänge an der UB Magdeburg absolviert. Die neuen Kolleginnen und Kollegen haben z. B. darauf aufmerksam gemacht (Auswahl), dass

■ zwar eine vorbildliche Regalbeschriftung (Aufstel-

<sup>6</sup> Das Formular kann gern nachgenutzt werden; eine kurze Anfrage an den Autor genügt.

Formularstand: 5.5.19

**a) Entdeckungsrundgang**

Zum Vorgehen

- Deine Beobachtungen helfen uns, unsere Services weiter zu verbessern! Danke für deinen 'Blick'!
- Geht durch die Bibliothek, schaut auf den Webauftritt der UB und notiert euch nur, was euch spontan auffällt. Wenn du keine Gelegenheit hast, den Webauftritt anzuschauen, macht nix.
- Bitte setze aus methodischen Gründen ein Zeitlimit; wir schlagen vor: minimal 20, maximal 60 Minuten.
- Wenn du keine Gelegenheit bzw. Zeit hast, das abzutippen: Deine handschriftlichen Notizen sollten leserlich sein.
- Wenn du als Hilfe hierfür konkrete Fragestellungen benötigst, siehe Rückseite.

Datum:	Name, Funktion (Azubi, Praktikant, SHK z.B.):
<p style="font-size: x-small; margin-top: 0;">Was mir spontan alles aufgefallen ist (im Gebäude und WWW-Auftritt der UB)</p>	

2 von 4

Formularstand: 5.5.19

Nur bei Bedarf: Fragestellungen zur Anregung

Was machen Bibliotheksbesucher gerade?	
Was denkst du, welche Wünsche haben die meisten Bibliotheksbesucher im Moment?	
Womit hat diese Bibliothek am meisten Ähnlichkeit?	
Wo wäre der beste Sitz- bzw. Arbeitsplatz für dich in dieser Bibliothek und vor allem: warum?	
Wie wirkt der/die Webauftritt/e der UB auf dich?	
Angenommen, du würdest im Katalog oder <u>UBlog</u> (siehe Webauftritt der UB) Literatur für deine privaten Interessen bzw. Hobbys suchen: Fällt dir etwas Besonderes auf?	
Zum Abschluss: Was mir bisher nie auffiel, aber jetzt klar wird, ist ...	

3 von 4

**Abb. 4:**  
Fragebogen-  
ausschnitt  
Erkundung

lungssystematik) der Freihandregale genutzt werden kann, jedoch nur von deutschsprachigen Bibliotheksbesuchern, obwohl die Universität einen hohen Internationalisierungsgrad hat. Eine Übersetzung ist nun in Arbeit.

- ein für den Lärmeintrag in den Publikumsbereich wichtiges Hinweisschild zum akustischen Verhalten auf dem Weg zum zentralen Garderobebereich, der für Unkundige sich wie außerhalb der Bibliothek anfühlt, lauffweglogisch ohne Wirkung platziert ist: Dieses Hinweisschild war erst dann für Bibliotheksbesucher sichtbar, nachdem sie sich bis dahin unverschuldet zu laut genähert hatten.

- Zu den weiteren Beobachtungen von bisher wenig beachteten Einzelheiten gehören u. a. Hinweise auf vermisste Erklärungen zur Buchrückenbeschilderung, auf geschlechterunsensible Sprache bestimmter Formulare, zur Kameraüberwachungsbeschilderung, auf leere Regale, auf veraltete und fehlende Erklärungen auf der Homepage, auf das intransparente Trefferranking des Discoverysystems, auf nicht lärmgedämpfte Bücherwagen, auf an bestimmten Raumpunkten unentbehrliche WC-Ausschilderung, zu vermissten Infos zum Zurückstellen von Büchern u. a. m.

Auf die Frage, mit was die Bibliothek am meisten Ähnlichkeit hat, wurde u. a. geantwortet: „Galerie für moderne Kunst“, „Es könnte auch ein modernes Unternehmen sein, das Literatur vertreibt.“, „Kunstmuseum“, „Schloss Hogwarts (Harry Potter)“.

### 3. Literaturverzeichnis

Depping, Ralf: Die Nutzer werden nicht gefragt: nonreaktive Methoden der bibliothekarischen Nutzerforschung, in: o-bib 2015/3, S. 63-78

Lindemann, Holger: Systemisch beobachten – lösungsorientiert handeln. Münster 2008.

Siegfried, Doreen; Nix, Sebastian Johannes: Nutzerbezogene Marktforschung für Bibliotheken: Eine Einführung. Berlin/Boston 2014.



**Jens Ilg**

ist Leiter der Abteilung Benutzungs- und Informationsdienste der Universitätsbibliothek Magdeburg.  
jens.ilg@ovgu.de