

Bericht zur User Experience an der Wageningen University & Research – Library

Dass eine Universitätsbibliothek weitaus mehr sein kann als nur ein Ort, an dem sich Studierende in ruhiger Atmosphäre auf ihre Prüfungen vorbereiten können, zeigt die Wageningen University & Research – Library (WUR)¹ in den Niederlanden in ihrem Clip „Student engagement in Wageningen University & Research – Library“², welcher für den 7. Bibliothekskongress in Leipzig erstellt wurde. Er wurde über den „Call for Clips“ unter dem Motto „Bibliotheken verändern“ eingereicht und konnte als einer von zehn Clips in Leipzig auch vor Ort im „Clip-Kino“ betrachtet werden.³ Dieser Clip entstand im Rahmen des praktischen Studiensemesters von Annika S. Dolabdjian an der WUR-Library; sie studiert Bibliotheks- und Informationsmanagement an der Hochschule der Medien (HdM) in Stuttgart. Die Einreichung des Clips passte umso besser, da die Niederlande „Gastland“ des Bibliothekskongresses waren.

Der Clip zeigt mehrere Projekte und Aktivitäten, bei denen verschiedene Methoden der User Experience (UX) angewandt wurden. Unter User Experience sind alle Erfahrungen zu verstehen, die Nutzer/innen mit einem Produkt oder einer Dienstleistung erfahren. Dabei geht es darum die Bedürfnisse zu erfassen, um das Produkt oder die Dienstleistung so zu optimieren, dass ein positives Nutzererleben generiert wird.⁴ Die Bibliothek nutzt UX dazu die vielfältigen Dienstleistungen und Angebote der Bibliothek verstärkt in den Fokus der Studierenden zu bringen und aktiv Feedback zu erfragen, um ihre Dienstleistungen zu verbessern.

Hierbei ist die WUR-Library nicht alleine. Zusammen mit weiteren niederländischen Bibliotheken gehört sie der UXLiB-NL Gruppe an. Diese hat es sich zum Ziel gesetzt sich gegenseitig bei der Ideenfindung, der Durchführung von Projekten und der Informationsbeschaffung zu dem Thema UX zu unterstützen. Weshalb sich die WUR-Library für den Einsatz von User Experience entschied und wie sich die Zusammenarbeit der UXLiB-NL Gruppe gestaltet, wird in diesem Artikel genauer erläutert.

Die Wageningen University & Research – Library in den Niederlanden sah sich 2017 vor eine besondere Herausforderung gestellt. Der Umbau der Bibliotheksräume stand bevor und die Anzahl an Studierenden hatte sich in den letzten 10 Jahren mehr als verdoppelt. Doch gleichzeitig gingen die Ausleihzahlen zurück, was ebenfalls die Benutzeranfragen an der Infotheke betraf. Aufgrund dessen mussten neue Aufgaben für das Bibliothekspersonal geschaffen werden. Auch wurde festgestellt, dass die Bibliothek bei den Studierenden nur als ein Ort zum Lernen wahrgenommen wurde, die weiteren Dienstleistungen und Services jedoch nur wenig Beachtung fanden. Als Grund hierfür wird aufgeführt, dass die Studierenden die Dienstleistungen der Bibliothek nicht ausreichend kannten, da sie durch die bestehenden Kommunikationskanäle nicht erreicht und angesprochen wurden. Mangelndes Feedback von Seiten der Studierenden sorgte gleichzeitig dafür, dass Bibliotheksmitarbeiter/innen nur sporadisch von Problemen oder Wünschen erfuhren. Aufgrund dieser Tatsachen

1 WUR Library, 21.08.2019, <<https://www.wur.nl/en/Library.htm>> Stand: 31.08.2019.

2 Student engagement in Wageningen University & Research – Library, 27.02.2019, <<https://www.youtube.com/watch?v=QGnz5HgZ6I4>>, Stand: 31.08.2019.

3 Die Präsentation aller Clips vom Leipziger Bibliothekskongress kann unter <<https://www.bid-kongress-leipzig.de/index.php?id=39>> abgerufen werden. Stand: 27.08.2019.

4 Weichert, Steffen: Quick Guide UX Management, Wiesbaden, 2018, S. 20–21.

entstand der Wunsch die aktuelle Situation zu ändern und den Wünschen und Bedürfnissen der Bibliotheksnutzer/innen mehr Beachtung zu schenken, um so die Bibliothek auf Dienstleistungs- und Serviceebene attraktiver zu gestalten und den Raum „Bibliothek“ erlebbar zu machen. Hierfür wurde 2017 erstmals der „Student Council“ mit einbezogen, welcher sich so erstmalig an der Gestaltung der Bibliothek beteiligen konnte. Hierbei wurden noch keine Methoden aus dem Bereich der UX angewandt. Dennoch entstand eine Bibliothek, die neben zusätzlichen Arbeitsplätzen auch neue Möbel erhielt und farbenfreudiger gestaltet wurde, wodurch die Wahrnehmung der Räumlichkeiten durch die Studierenden positiver wurde. Durch die Verwendung unterschiedlicher Stühle und Sessel wurde dem Verlangen der Studierenden nach individuellen Sitzgelegenheiten Rechnung getragen.

Bereits zu Beginn desselben Jahres war das Thema User Experience ein Gesprächsthema in der Bibliothek. Dennoch wurde erst nach einem Besuch auf dem UXLibs III Kongress in Glasgow⁵ beschlossen ein Projekt in diesem Rahmen durchzuführen. Hierfür wurde ein Projektplan für das Projekt „Student engagement“ an der Wageningen University & Research – Library erstellt und dessen Ziele definiert.

Zu den Projektzielen zählten:

- Die Verbesserung der Bibliotheksdienste mit Unterstützung von Studierenden
- Das Sichtbarmachen der Bibliothek und ihrer Angebote
- Die Zielerreichung durch ein zusammenhängendes Programm an Aktivitäten und Aktionen durch und mit Studierenden

Das Projekt „Student engagement“ begann mit einem Brainstorming, bei dem Bibliotheksmitarbeiter/innen und Studierende, sowie weitere Universitätsangehörige, ihre Ideen vorbringen konnten. Aus einer Vielzahl an Ideen wurden die 10 interessantesten und vielversprechendsten ausgewählt und ausgeführt. Die 10 vielversprechendsten Ideen waren:

1. Pop-up Library in other WUR buildings (whiteboard, usability tests, interviews) – whiteboard also used in the library.
2. Study&Relax@WUR Library to de-stress in the exam weeks including #ColorOurCollections and study tips.
3. Students working in the Front Office Team as library ambassadors.
4. Celebrating the renewed library with a cake for our students.
5. Social media strategy (Instagram stories, Facebook).
6. Inviting students of a vlog team to make a vlog about the library.
7. Cooperation with other Dutch University Libraries (UXLibs NL).
8. New sofas screens giving students tips for their studies.
9. Virtual Library tour (iBeacons) for new students WURLibrary app.
10. 2nd hand study books service in the library.⁶

5 UxLib, 08.07.2019, <<http://uxlib.org/conference-reviews/>>, Stand: 31.08.2019.

6 Genderen, R.A. van; Kleijn, D.J.G. de; Kortekaas, Simone u.a.: Student engagement project @WURLibrary : UX activities, experiences, results. 4th international User Experience in Libraries conference (UXLibsIV), Sheffield, June 2018, <<http://edepot.wur.nl/452511>>, Stand: 24.05.2019.

Zu den bis heute erfolgreichen Aktivitäten gehört u.a. der Einsatz von Studierenden als Botschafter. Hierbei erklären die Studierenden ihren Kommilitonen in kurzen Videos wie sie die neue WUR Library Search nutzen können oder stellen die Bibliothek vor. Auch die Aktion „Study & Relax“ wird kontinuierlich fortgeführt. Hierbei haben die Studierenden während der Prüfungsphase die Option sich zwischendurch eine kreative Pause zu verschaffen, indem sie an einem Tisch in der Bibliothek die Möglichkeit haben Ausmalbilder zu kolorieren, zu puzzeln oder mit Origamipapier zu arbeiten. Ein Masseur, der die Studierenden bei der ersten Durchführungsphase gratis massierte, stieß auf große Resonanz, ebenso wie ein fliegender Fisch, der als Pausenunterhaltung durch die Bibliothek schwebte. Darüber hinaus erhalten die Bibliotheksmitarbeiter/innen bei den regelmäßig durchgeführten Pop-up Libraries direktes Feedback von den Studierenden und haben gleichzeitig die Möglichkeit, die Services der Bibliothek bekannter zu machen. Bei den Pop-up Libraries bauen zwei Bibliotheksmitarbeiter/innen in einem der vielen Universitätsgebäuden einen Stand mit einem Banner, einem FlipChart und Bibliotheksinfolyern auf. Auf dem FlipChart wird eine Frage zu einem Service oder einer Dienstleistung notiert. Um die Rückmeldungsquote der Studierenden zu dieser Frage zu erhöhen, gehen die Mitarbeiter direkt auf die Studierenden zu und evaluieren, ob sie die Dienstleistungen kennen und wie diese verbessert werden könnten. Falls diese Services oder Dienstleistungen den Studierenden nicht bekannt sind, werden diese kurz erläutert. Dies wird durchweg positiv von den Studierenden aufgenommen. Zu diesen Aktionen werden zeitnah Berichte über die Social Media Kanäle veröffentlicht, sodass deren Reichweite und die Sichtbarkeit der Bibliothek erhöht werden.



Abbildung 1: Elemente aus dem Study&Relax Angebot

Während einige Aktionen sehr erfolgreich waren und mittlerweile zum ständigen Repertoire der Bibliothek gehören, gab es auch Aktionen, die nicht den erhofften Erfolg brachten oder nicht wie geplant durchgeführt werden konnten. Doch auch diese waren nicht vergeblich, sondern werden als Quelle für neue Ideen genutzt oder in anderer Form weitergeführt. Die Gründe hierfür waren

vielfältig. So gab es u.a. technische Probleme bei der Durchführung, mangelndes Interesse von Seiten der Studierenden, rechtliche Vorgaben oder Regeln der Universität an die es sich zu halten galt oder Probleme mit Terminabsprachen mit Kooperationspartnern. Beispielsweise konnte die Aktion „Librador“, bei dem den Studierenden der Labrador einer Bibliotheksmitarbeiterin zum Ausführen zur Verfügung gestellt werden sollte, nicht durchgeführt werden. Die Hausregeln untersagen das Mitführen von Hunden in den Universitätsgebäuden – Begleithunde ausgenommen.

Das mangelnde Interesse an manchen Angeboten der Bibliothek durch Studierende lässt sich damit erklären, dass diese zum falschen Zeitpunkt angeboten wurden. So wurde Erstsemestern ein „Personal Library Support“ angeboten. Hierbei hatten sie die Möglichkeit eine persönlichere Betreuung zu bekommen. Doch trotz mehrmaligen Aufrufen meldete sich kein Student und keine Studentin. Bei einer abschließenden Reflektion wurden als Gründe hierfür Zeitmangel sowie eine zu eng gefasste Zielgruppe identifiziert. Auch spielte die Tatsache eine Rolle, dass die neuen Studierenden sich in einer Phase befinden, in der viele neue Eindrücke auf sie einströmen und die Bibliothek in dem Moment nicht an erster Stelle ihrer Prioritätenliste steht.

Auf Grund der positiven Resonanz durch die Studierenden und der neu gewonnenen Erkenntnissen gehört die kontinuierliche Erweiterung und Durchführung von Aktionen im Rahmen der UX mittlerweile zu den festen Aufgaben des Front Office Teams. Jedoch profitieren nicht nur die Studierenden von den neu gewonnenen Kenntnissen der Bibliotheksmitarbeiter/innen auf dem Gebiet der UX. Auch die wissenschaftlichen Mitarbeiter/innen der Universität sollen durch neue Erhebungsmethoden in den Genuss besserer Services von Seiten der Bibliothek kommen. So wird derzeit eine Studie vorbereitet, bei der das Suchverhalten der Forschenden untersucht wird. Hierbei geht es darum zu ermitteln an welchen Stellen die Forschenden verstärkt Unterstützung von Seiten der Bibliothek benötigen. Es geht aber auch darum den Bedarf an Zugangsmöglichkeiten zu den verschiedenen Datenbanken festzustellen. Bei der Durchführung des Projekts wurde beschlossen klassische Befragungsmethoden mit solchen aus dem Bereich der UX zu kombinieren. Als klassische Methode wird hierbei das strukturierte Interview aufgeführt, bei dem zuvor festgelegte Fragen zu beantworten sind. Diese Art der Befragung gibt dem Interviewten zwar wenig Raum eigene Themen einzubringen, garantiert dem Interviewer oder der Interviewerin jedoch eine Antwort die exakt zu seiner/ihrer Frage passt, sodass bei der Auswertung eine Standardisierung stattfinden kann. Als Gegensatz dazu wurden zwei Befragungsmethoden aus dem Bereich der UX gewählt, bei dem die Interviewten ihre eigene Geschichte frei erzählen können. So wird als Anregung zu einem Gespräch lediglich eine einzige Frage gestellt und die Interviewten dazu aufgefordert etwas zu dem Thema zu berichten. Hierbei dient die Frage als Einstiegspunkt für eine Unterhaltung in deren Verlauf - im besten Falle - alle interessanten Aspekte angesprochen werden. Eine weitere Methode ist es die zu interviewenden Personen z.B. ihren Suchprozess und die damit verbundenen Erfahrungen auf Papier aufzeichnen zu lassen. Hiermit werden diese visualisiert und stellen eine Gesprächsgrundlang dar.

Ein weiteres Projekt wird in Zusammenarbeit mit der Abteilung „Education & Student Affairs“ (ESA) durchgeführt, bei dem universitätsintern die unterschiedlichen Applikationen mit denen die Studierenden in Berührung kommen, erhoben und analysiert werden. Hierunter fallen z.B. e-Learning-Module

oder die Funktion „My Portal“, worüber die Studierenden ihre persönlichen Angaben verwalten können. Hierfür gibt es seit 2018 eine eigene Arbeitsgruppe mit dem Namen „Student Experience“.⁷ Hierbei steht im Vordergrund den Umgang mit den verschiedenen Applikationen zu erleichtern oder die Dienstleistungen an die Wünsche der Studierenden anzupassen und ein besseres Verständnis zwischen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Universität und den Studierenden zu schaffen. Da bei ersten Erhebungen mehrfach die Bibliothek als physischer Raum sowie die online-Funktionen „My Library“ und „WUR Library Search“ genannt wurden, ist nun eine Zusammenarbeit mit der Bibliothek aufgebaut worden, um gemeinsam die Bedarfe zu ermitteln. „My Library“ ist ein Angebot der Bibliothek, das es Angehörigen und Studierenden der Wageningen University & Research ermöglicht eine Reihe von Bibliotheksdiensten zu personalisieren und den eigenen Interessen und Forschungsbedürfnissen anzupassen.⁸ Mithilfe von „WUR Library Search“ haben die Forschenden die Möglichkeit umfassende Recherchen in den Beständen der Bibliothek durchzuführen. Gleichzeitig wird darüber eine Vielzahl an Berichten, Zeitschriftenartikeln und WUR eigenen Veröffentlichungen zur Verfügung gestellt.⁹

Dass die Bibliothek nicht nur universitätsintern Wert auf die Zusammenarbeit im Bereich der User Experience legt, ist auch daran erkennbar, dass sie Mitglied der UXLlibs-NL Gruppe ist. Hier kommen in regelmäßigen Abständen bis zu sieben niederländische Universitätsbibliotheken zusammen und tauschen Informationen und Erfahrungen zu Projekten zum Thema User Experience aus. Sie haben es sich zum Ziel gesetzt die Services der Bibliotheken unter Verwendung von Methoden der User Experience zu verbessern und die Angebote sichtbarer zu machen. Um den Informationsfluss innerhalb der Gruppe zu gewährleisten wurde eine Slackgruppe eingerichtet über welche die Kommunikation stattfindet. Auch werden regelmäßig Treffen in einer der beteiligten Bibliotheken organisiert. Darüber hinaus haben sich in einigen Bibliotheken wie z.B. bei der TU Delft - Library kleine Gruppen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gebildet, die sich auf User Experience spezialisiert haben und somit kontinuierlich an der Verbesserung ihrer Services arbeiten.

Abschließend ist festzuhalten, dass bei der Wageningen University & Research – Library durch das Projekt „Student engagement“ ein engerer Kontakt zu den Studierenden hergestellt werden konnte und das Arbeitsfeld des Front Office Teams um eine kreative Komponente erweitert wurde. Auch wurde die Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen der Universität intensiviert und das Image der Bibliothek positiv verändert. Mittlerweile findet das Thema User Experience in immer mehr Teilen der Bibliothek - aber auch universitätsweit - mehr Beachtung. Durch die Zusammenarbeit mit anderen Bibliotheken erhält sie leichter Informationen über und Anregungen zu neuen Projekten und Schulungen und kann auf einen größeren Erfahrungsschatz zurückgreifen. UX und die Mitgliedschaft in der UXLlibs-NL Gruppe stellen für die Bibliothek eine Bereicherung dar, die sie nicht mehr missen möchte.

Annika Siranusch Dolabdjian, Hochschule der Medien Stuttgart

Rob van Genderen, Wageningen University & Research-Library

Zitierfähiger Link (DOI): <https://doi.org/10.5282/o-bib/2019H4S225-229>

7 Student Experience, 29.05.2019, <<https://www.wur.nl/nl/Onderwijs-Opleidingen/Huidige-Studenten/Student-Experience-2.htm>>, Stand: 31.08.2019.

8 My Library, <<https://www.wur.nl/en/show/What-is-My-Library.htm>>, Stand: 03.09.2019.

9 WUR Library search, <<https://www.wur.nl/en/article/How-to-use-WUR-Library-Search.htm>>, Stand: 03.09.2019.