

„Walk in your users‘ shoes“ – Das Gebäude BIB als Nutzer*in erleben



Schuhe vor dem „LIV - Lernraum Ihres Vertrauens“ in der vierten Etage (Foto: Vanessa Kleinitz, CC BY 4.0 International, <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0>).

Hinweis für die Nachnutzung des Dokumentationsbogens

! Sie können die folgenden *Walk-in-your-users‘-shoes* Dokumentationsbögen unter CC-BY 4.0 Lizenz nachnutzen. Bitte beachten Sie, dass die Person, die die Bögen ausfüllt u.U. personenbezogene Daten über sich festhält. Bitte sichern Sie daher die DSGVO-konforme Nachnutzung der Daten über eine Einverständniserklärung ab. Hinweise dazu finden Sie hier: <https://www.datenschutz.org/einwilligungserklaerung/>

Hallo!

Schön, dass du die Schuhe der Nutzenden anziehst und dich damit in die Bibliothek begibst! Dieser Dokumentationsbogen soll dir dabei helfen, deinen Besuch zu strukturieren und deine Erlebnisse festzuhalten.

Er kann dabei helfen, mehr darüber zu lernen, an welchen Stellen die Services der Bibliothek schon gut sind und wo es vielleicht noch Verbesserungsbedarf gibt. Schreibe deswegen gerne alles auf, was dir positiv wie negativ auffällt – offen und ehrlich!

Beim Abschlussgespräch werden die Highlights, aber auch die Flops deines Besuchs besprochen. Hier kannst du deine Beobachtungen auch noch einmal genauer erklären.

Viel Spaß!

1. Bevor es losgeht ...



Mach gerne **Fotos** oder **Screenshots!**



Achte jedoch darauf, **keine Gesichter von Personen** zu fotografieren. **Danke!**



Verzichte bitte während des Walks auf **die Nutzung dienstlicher Ressourcen**, wie bspw. Personaleingänge und -wege, Namensschild, Büro zur Aufbewahrung der Garderobe, etc. Nimm vollkommen die Perspektive der Nutzenden ein. **Danke!**

1.1 Ich bin _____ an _____ mit folgenden Eigenschaften: *(bitte selbst eintragen)*
(Berufsbezeichnung) *(Institution)*

Altersgruppe: 12-18 19-25 26-30 31-40 40 oder älter

Was mich als Bibliotheksnutzende*r sonst noch auszeichnet:

Digitale Skills: *(bitte ankreuzen)*

eher niedrig ← ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ → eher hoch

Bibliothekserfahrungen: *(bitte ankreuzen)*

← ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ →
Newbie Gelegenheitsnutzer*in Alter Hase

1.2 An welchem Tag besuchst du die Bibliothek? *(Datum)* _____

2. Vor dem Besuch

Erst einmal möchtest du wissen, wann die Bibliothek öffnet und was du beachten musst, wenn du in die Bibliothek möchtest.

Mach gerne
Screenshots!



Mach gerne
Fotos!



ÖFFNUNG

2.1 Schau nach, wann die Bibliothek öffnet.

Wo schaust du zuerst nach?

Beschreibe, was du genau machst und was du dabei erlebst.

Falls du nicht auf der Bibliothekswebseite nachgesehen hast, schau bitte jetzt nach.

Beschreibe, was du genau machst und was du dabei erlebst.



ZUGANG

2.2 Was musst du beachten, wenn du in die Bibliothek möchtest?

Beschreibe, wie genau du vorgehst und was du dabei erlebst. Nutze die Fragen **rechts** gerne als Inspiration.

- Anmeldepflicht?
- Getränke mitnehmen?
- Tasche/Jacke mitnehmen?



WAS
NOCH?

2.3 Möchtest du sonst noch etwas vor deinem Besuch wissen?

Erzähle, was dich interessiert und wie du danach suchst. Nutze die Fragen **rechts** gerne als Inspiration.

- Wo gibt es Essen und Trinken in der Nähe?
- Kann man in der Nähe etwas kopieren/drucken?
- Warum interessiert dich das?

Vor dem Besuch - Fazit



Was hat gut funktioniert? Was eher weniger?
Wie schnell/einfach bist du an die Informationen gekommen?

Teile hier gerne **Fotos** oder **Screenshots!**

z.B.: Auf der Startseite der UB habe ich sofort und sehr einfach die Öffnungszeiten gefunden.



Meine Ideen und Vorschläge

z.B.: Es wäre toll, wenn man sehen könnte, wie voll die Bibliothek bereits ist.

3. Ankommen

Bitte halte gerne alles fest, was dir (spontan) auffällt - von der Anfahrt bis zum Betreten der Bibliothek.

Mach gerne
Fotos!



ANKUNFT

3.1 Anfahrt

Erzähle von deiner Ankunft. Nutze die Fragen *rechts* gerne als Inspiration. Mach gerne *Fotos!*

- Mit welchem Verkehrsmittel bist du gekommen?
- Hast du die Bibliothek bzw. den Eingang gut gefunden?



BETRETEN

3.2 Betreten der Bibliothek.

Bitte notiere die Uhrzeit, zu der du das Gebäude betrittst. Uhrzeit: _____

Wie ist dein spontaner erster Eindruck von diesem Ort? Beschreibe gerne alles, was dir auffällt. Mach gerne *Fotos!*



MITNAHME

3.3 Schließfach/Garderobe

Gibt es Gegenstände, von denen du nicht weißt, ob du sie mitnehmen darfst? Wenn ja, finde es bitte heraus. Wie gehst du dabei vor (wen fragst du, wo liest du nach)? Verstaue dann ggf. deine Sachen. Beschreibe, was du machst und was du dabei erlebst. Mach gerne *Fotos!*



3.4 Eingangskontrolle

Beschreibe, wie du die Kontrolle am Eingang erlebst. Was erlebst du, wie fühlst du dich dabei? Nutze die Fragen **rechts** gerne als Inspiration.

• Wie findest du das Wachpersonal?

SECURITY



3.5 Sonstiges

Gibt es noch etwas, das dir während deiner Ankunft aufgefallen ist? Mach gerne **Fotos!**

• Vor dem Gebäude?

NOCH
ETWAS?

Ankommen - Fazit



Was hat gut funktioniert? Was eher weniger?
Teile hier gerne **Fotos!**



Meine Ideen und Vorschläge



4.3 Ausstattung und Gebäude

Fällt dir etwas an deinem Platz oder in der Bibliothek generell auf? Hast du alles an deinem Platz, was du brauchst? Nutze die Fragen *rechts* gerne als Inspiration. Mach gerne *Fotos*!

- W-LAN?
- Steckdose?
- Bequemer Stuhl/etc.?
- Tisch auf angenehmer Höhe?
- Raumtemperatur?
- Luft?
- Lampe?
- Tageslicht?
- Fenster?
- Ordnung/Sauberkeit?



W-LAN

Verbinde dich mit dem W-LAN der Bibliothek. Beschreibe, was du machst und was du dabei erlebst.



ANDERE
MENSCHEN

4.4 Mitmenschen

Mit wem hast du Kontakt? Fällt dir etwas an den Nutzenden/Mitarbeitenden um dich herum auf?

- Störung durch z.B. zu laute Gespräche?
- Hilfe bei Fragen?



4.5 Sonstiges

Gibt es noch etwas, dass du erlebst oder beobachtest? **Ergänze** hier gerne **während dem Aufenthalt**. Mach gerne **Fotos!**

NOCH
ETWAS?

In der Bibliothek - Sitzplatz - Fazit



Was hat gut funktioniert? Was eher weniger?
Teile hier gerne **Fotos** oder **Screenshots!**



Meine Ideen und Vorschläge

5. In der Bibliothek – Aufgaben

Du bekommst jetzt ein paar Aufgaben, die du als Nutzer*in erledigen sollst. Beschreibe dabei genau, was du machst und dabei erlebst.

Mach gerne
Screenshots!



Mach gerne
Fotos!



LITERATUR
SUCHEN

5.1 Medien der Bibliothek finden

Du suchst aktuelle Medien zum Thema "**User Experience in Bibliotheken**". Sie sollten **nicht älter als 3 Jahre** sein. Wo suchst du? Mit welchen Begriffen suchst du? Beschreibe genau, was du machst und was dir dabei auffällt. Nutze die Fragen **rechts** gerne als Inspiration. Mach gerne **Screenshots** oder **Fotos**!

- Wie gut hilft dir die Website bei der Suche?
- Wie leicht oder schwer fällt es dir, passende Titel zu finden?
- Wie leicht oder schwer ist es, nach Titeln der letzten 3 Jahre zu filtern?
- Hilft dir jemand? Mitarbeitende oder andere Nutzende?



E-MEDIEN
SUCHEN

5.2 E-Medien verwenden

In deiner Recherche hast du den Artikel "**SIG User Experience in Bibliotheken: Was brauchen Ihre Nutzenden – Raten Sie noch oder forschen Sie schon?**" von **Nicole Clasen** gefunden. Du würdest den Artikel gerne online lesen oder downloaden. Was genau machst du und was erlebst du dabei? Nutze die Fragen **rechts** gerne als Inspiration. Mach gerne **Screenshots**!

- Wie gut hilft dir die Webseite bei der Suche?
- Wie leicht oder schwer fällt es dir, den Artikel online zu lesen/zu downloaden?
- Hilft dir jemand? Mitarbeitende oder andere Nutzende?



GRUPPEN-
RAUM

5.3 Gruppenarbeitsraum?

Du suchst nach einem Ort, wo du dich mit anderen treffen könntest, um gemeinsam zu lernen. Gibt es hier so etwas? Beschreibe, was du genau machst und was du dabei erlebst. Nutze die Fragen **rechts** gerne als Inspiration. Mach gerne **Fotos** oder **Screenshots**!

- Wie gut hilft dir die Webseite dabei?
- Hilft dir jemand? Mitarbeitende oder andere Nutzende?
- Muss der Raum reserviert werden? Wie geht das?



KONZEN-
TRATION

5.4 Konzentration

Wie gut konntest du dich bisher konzentrieren? Beantworte diese Frage bitte erst, nachdem du die Aufgaben oben erledigt hast.
(bitte ankreuzen)



Woran liegt das?



Trägst du Kopfhörer oder Ohrstöpsel?
Falls du Kopfhörer trägst, was hörst du an?



ZEIT FÜR
KAFFEE?

5.5 Zeit für eine Pause!

Mache jetzt eine (Mittags-)Pause. Vielleicht hast du ja Lust auf einen Kaffee, einen Snack oder musst eine Sprachmemo aufnehmen. Beschreibe, was du machst und beobachtest. Nutze die Fragen **rechts** gerne als Inspiration. Mach gerne **Fotos!**

- Worauf musst du achten, wenn du deinen Platz verlässt?
- Wo gibt es Kaffee / Snacks?
- Wo ist die Toilette?
- Frischluft?
- Entspannung?
- Wo geht das am besten und nächsten?



EIN BUCH
AUSLEIHEN

NACH DER PAUSE

5.6 Bücher der Bibliothek ausleihen

Du hast online gesehen, dass es das Buch "**Bibliothekarisches Grundwissen**" von **Klaus Gantert** in der Bibliothek gibt. Leihe die neueste Auflage davon aus. Beschreibe, was du genau machst und was du dabei erlebst. Nutze die Fragen *rechts* gerne als Inspiration. Mach gerne **Screenshots** oder **Fotos**!

- Wie hilfreich sind die Schilder der Bibliothek?
- Wie gut hilft die Webseite?
- Hilft dir jemand? Mitarbeitende oder andere Nutzende?



SCANNEN

5.7 Etwas einscannen

Das Buch ist viel zu schwer, deswegen beschließt du, lieber das, was du brauchst, einzuscannen, damit du es nicht mit Nachhause schleppen musst. Scanne eine Anzahl an Seiten deiner Wahl ein. Beschreibe, was genau du machst und was du dabei erlebst. Nutze die Fragen *rechts* gerne als Inspiration. Mach gerne **Screenshots** oder **Fotos**!

- Wie einfach ist es, einen Scanner zu finden?
- Wie hilfreich sind die Schilder der Bibliothek?
- Wie gut hilft die Webseite?
- Hilft dir jemand? Mitarbeitende oder andere Nutzende?



EIN BUCH
ZURÜCK-
GEBEN

5.8 Bücher der Bibliothek zurückgeben

Da du alles eingescannt hast, was du brauchst, kannst du das Buch wieder zurückgeben. Beschreibe, was genau du machst und was du dabei erlebst. Nutze die Fragen *rechts* gerne als Inspiration. Mach gerne **Screenshots** oder **Fotos**!

- Wie hilfreich sind die Schilder der Bibliothek?
- Wie gut hilft die Webseite?
- Hilft dir jemand? Mitarbeitende oder andere Nutzende?

In der Bibliothek - Aufgaben - Fazit



Was hat gut funktioniert? Was eher weniger? Teile hier gerne
Fotos oder Screenshots!



Meine Ideen und Vorschläge

6. Bevor du gehst

Wie zufrieden warst du?

↓ Falls du mit etwas unzufrieden warst – warum? Wie könnte es verbessert werden?
Teile gerne **Fotos** oder **Screenshots**!



WLAN

6.1 WLAN-Verbindung

(bitte ankreuzen)



KOMFORT

6.2 Sitzplatz - Komfort

(bitte ankreuzen)



AUS-
STATTUNG

6.3 Sitzplatz - Ausstattung

(bitte ankreuzen)



SAUBER-
KEIT

6.4 Sauberkeit und Ordnung

(bitte ankreuzen)



PAUSE

6.5 Angebot/Services für Pause

(bitte ankreuzen)



7. Verlassen der Bibliothek

Bitte halte deine Beobachtungen und Eindrücke beim Verlassen der Bibliothek fest. Dokumentiere gerne alles, was dir auffällt.

Mach gerne
Fotos!



CIAO!

7.1 Bitte notiere die Uhrzeit, zu der du das Gebäude verlassen hast.
Uhrzeit: _____



KLAPPT
ALLES?

7.2 Funktioniert beim Verlassen des Gebäudes alles reibungslos?
Beschreibe, was du dabei erlebst. Mach gerne *Fotos!*

- ggf. Schließfach/
Garderobe
- Security



NOCHMAL?

7.3 Würdest du gerne nochmal in diese Bibliothek gehen?
Wenn ja, warum? Wenn nein, warum nicht?

- Würdest du beim
nächsten Mal etwas
anders machen?



VERGLEICH

7.4 Vergleich mit anderen Bibliotheken
Hat dir im Vergleich mit anderen Bibliotheken etwas besser oder schlechter gefallen?

- Service, Angebot,
Aufenthaltsqualität,
etc.



7.5 Wunsch

Wenn du einen Wunsch frei hättest und damit etwas an der Bibliothek ändern könntest, was würdest du ändern?



7.6 Sonstiges

Gibt es noch etwas, das dir aufgefallen ist oder das du teilen möchtest (auch gerne *Fotos*)?



Was hat gut funktioniert? Was eher weniger? Teile hier gerne *Fotos!*



Meine Ideen und Vorschläge

Vielen Dank für's Mitmachen und für deinen Beitrag zur Verbesserung unserer Bibliothek!

