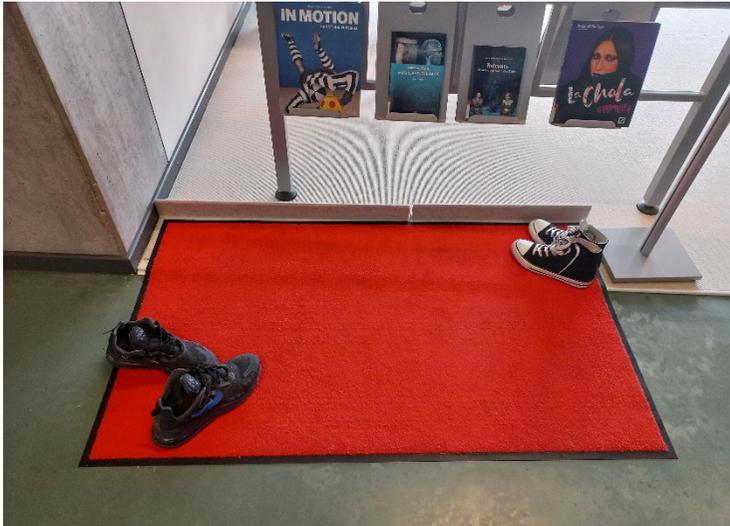


„Walk in your users‘ shoes“ – Das Gebäude BIB als Nutzer*in erleben



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 Sie die Schuhe der Nutzenden anziehen und sich damit in die Bibliothek begeben! Dieser Dokumentationsbogen soll dabei helfen, Ihren Besuch zu rahmen und Ihr Erlebnis 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. Schreiben Sie deshalb gerne alles auf, was Ihnen positiv wie negativ auffällt – offen, ehrlich und gerne kritisch.

Beim Abschlussgespräch werden die Highlights, aber auch die Flops Ihres Besuchs besprochen. Hier können Beobachtungen auch noch einmal genauer erläutert werden.

Viel Spaß!

1. Bevor es losgeht ...



Machen Sie gerne **Fotos** oder **Screenshots!**



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



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

1.1 Ich bin Mitarbeiter*in an der UB der TU mit folgenden Eigenschaften: *(bitte selbst eintragen)*

Altersgruppe: 18-24 25-34 35-44 45-54 55 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 besuchen Sie die Bibliothek? *(Datum)* _____

2. Vor dem Besuch

Sie möchten herausfinden, ob die Bibliothek eine geeignete Alternative zum Arbeiten im Home Office sein kann. Dabei möchten Sie gleich ausprobieren, was es sonst noch an Services gibt.

Machen Sie gerne
Screenshots!



Machen Sie
gerne Fotos!



2.1 Schauen Sie nach, wann die Bibliothek öffnet.



ÖFFNUNG

Wo sehen Sie zuerst nach?

Beschreiben Sie, wie genau Sie vorgehen und was Sie dabei erleben.

Falls Sie nicht auf der Bibliothekswebseite nachgesehen haben, sehen Sie jetzt bitte dort nach.

Beschreiben Sie, wie genau Sie vorgehen und was Sie dabei erleben.



ZUGANG

2.3 Informieren Sie sich, ob es Zugangsmodalitäten gibt.

Beschreiben Sie, wie genau Sie vorgehen und was Sie dabei erleben. Nutzen Sie die Fragen **rechts** gerne als Inspiration.

- Anmeldepflicht?
- Gibt es Bereiche nur für bestimmte Nutzende?
- Welches Getränk darf mitgenommen werden?
- Was darf mit hineingenommen werden?



WAS
NOCH?

2.4 Möchten Sie sonst noch etwas vor Ihrem Besuch wissen? Welche Angebote oder Services in der Bibliothek oder in der Nähe interessieren Sie besonders?

Beschreiben Sie, was Sie interessiert und wie Sie danach suchen. Nutzen Sie die Fragen **rechts** gerne als Inspiration.

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

Vor dem Besuch - Fazit



Was hat gut funktioniert? Was eher weniger?
Wie schnell/einfach sind Sie an Informationen gelangt?
Teilen Sie hier gerne **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 halten Sie Ihre (gerne spontanen) Eindrücke während Ihres Ankommens fest – von der Anfahrt bis zum Betreten der Bibliothek. Dokumentieren Sie gerne alles, was Ihnen auffällt.

Machen Sie
gerne Fotos!



ANKUNFT

3.1 Anfahrt

Erzählen Sie von Ihrer Ankunft. Nutzen Sie die Fragen *rechts* gerne als Inspiration. Machen Sie gerne *Fotos!*

- Mit welchem Verkehrsmittel sind Sie angekommen?
- Haben Sie die Bibliothek bzw. den Eingang gut gefunden?



BETRETEN

3.2 Betreten der Bibliothek.

Bitte notieren Sie die Uhrzeit, zu der Sie das Gebäude betreten haben. Uhrzeit: _____

Wie ist Ihr spontaner erster Eindruck von diesem Ort? Beschreiben Sie gerne alles, was Sie wahrnehmen und Ihnen ins Auge sticht. Machen Sie gerne *Fotos!*



MITNAHME

3.3 Schließfach/Garderobe

Gibt es Gegenstände, von denen Sie nicht wissen, ob Sie sie mitnehmen dürfen? Wenn ja, finden Sie dies bitte heraus. Wie gehen Sie dabei vor (wen fragen Sie, wo lesen Sie nach)?

Verstauen Sie ggf. Ihre Garderobe und Sachen. Beschreiben Sie, wie Sie dabei vorgehen und was Sie dabei erleben. Machen Sie gerne *Fotos!*



3.4 Eingangskontrolle

Beschreiben Sie, wie Sie die Eingangskontrolle erleben. Schildern Sie Ihre Eindrücke. Nutzen Sie die Fragen *rechts* gerne als Inspiration.

• *Wie empfinden Sie das Wachpersonal?*

SECURITY



3.5 Sonstiges

Gibt es noch einen Ort, eine Etappe oder Etwas während Ihrer Ankunft, das Ihnen aufgefallen ist? Machen Sie gerne *Fotos!*

• *Vor dem Gebäude?*

NOCH
ETWAS?

Ankommen - Fazit



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



Meine Ideen und Vorschläge

4. In der Bibliothek

Jetzt suchen Sie sich einen Sitzplatz und machen sich an die Arbeit.
Dokumentieren Sie gerne alles, was Ihnen dabei auffällt.

Machen Sie
gerne Fotos!



PLATZ-
SUCHE

4.1 Sitzplatz finden

Erzählen Sie von Ihrer Suche nach einem geeigneten Sitzplatz. Nutzen Sie die Fragen **rechts** gerne als Inspiration. Machen Sie gerne **Fotos!**

- *Wie schwer war es, einen Platz zu finden, der Sie anspricht?*
- *Warum haben Sie diesen Platz gewählt?*
- *Warum haben Sie einen bestimmten Platz **nicht** gewählt?*
- *Worauf haben Sie bei der Auswahl geachtet?*



ATMO-
SPHÄRE

4.2 An Ihrem Platz

Bitte notieren Sie die Uhrzeit, zu der Sie sich auf Ihren Platz setzen. Uhrzeit: _____

Wie würden Sie die Atmosphäre um Sie herum beschreiben? **Ergänzen** Sie hier gerne **während Ihres Aufenthaltes**.
Nutzen Sie die Fragen **rechts** gerne als Inspiration. Machen Sie gerne **Fotos!**

- Wie tragen Mitmenschen zur Atmosphäre bei (negativ/positiv)?
- Was sorgt für eine positive/negative Atmosphäre?
- Was gefällt, was stört?
- Falls Sie Ihren Platz im Laufe wechseln:
→ 4.7



Lautstärke

Wie empfinden Sie die Lautstärke? (bitte ankreuzen)



Beschreiben Sie die Geräuschkulisse.



IHR PLATZ
UND DRUM-
HERUM

4.3 Ausstattung und Gebäude

Fällt Ihnen etwas an Ihrem Platz oder in der Bibliothek generell auf? Haben Sie alles an Ihrem Platz, was Sie benötigen?
Nutzen Sie die Fragen **rechts** gerne als Inspiration. Machen Sie gerne **Fotos!**

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



W-LAN

Verbinden Sie sich mit dem W-LAN der Bibliothek. Beschreiben Sie, was Sie machen und was Sie erleben.



KONZEN-
TRATION

4.4 Konzentration

Wie gut können Sie sich konzentrieren? Beantworten Sie diese Frage bitte **frühestens nach 1 Stunde** Aufenthalt.
(bitte ankreuzen)



Woran liegt das?



Tragen Sie Kopfhörer oder Ohrstöpsel?
Falls Sie Kopfhörer tragen, was hören Sie an?



ZEIT FÜR
KAFFEE!

4.5 Pause(n)

Falls Sie zwischendurch (Mittags-)Pause(n) machen, beschreiben Sie bitte Ihre Erlebnisse und Eindrücke.
Nutzen Sie die Fragen **rechts** gerne als Inspiration. Machen Sie gerne **Fotos!**

- Wo gibt es Kaffee / Snacks?
- Wo ist die Toilette?
- Frischluft?
- Entspannung?
- Wo geht das am besten und nächsten?
- Worauf müssen Sie



achten, wenn Sie
Ihren Platz verlassen?

4.6 Unterschiedliche Bedürfnisse

Beschreiben Sie, wie Sie vorgehen und was Sie dabei erleben. Nutzen Sie die Fragen *rechts* gerne als Inspiration. Machen Sie gerne *Fotos* oder *Screenshots*!

SERVICE &
ANGEBOT

Desktop-/Monitorarbeitsplatz

Sie möchten Ihren Laptop-Akku/Ihren Nacken schonen. Gibt es hier vielleicht einen Desktop- oder Monitorarbeitsplatz, auf den Sie wechseln könnten? Wenn ja, bitte melden Sie sich an einem Desktop an oder verbinden Ihren Laptop mit einem Monitor.

Online-Meeting

Sie haben gleich ein Online-Meeting. Gibt es hier einen Ort, an dem man dieses durchführen könnte, ohne andere zu stören?

- Wie kann man einen Desktop-/Monitorarbeitsplatz nutzen?
- Was benötigt man dafür?
- Gibt es eine Telefonkabine?
- Gruppenarbeitsraum?
- Einzelarbeitsraum?
- Externer Copyshop/in der Bib möglich?
- Wo und wie finden Sie diese Informationen?
- Wie hilfreich sind die Schilder der Bib?

Drucken/Scannen/Kopieren

Wo und wie ist das hier möglich?

Vor Ort-Meeting

Gibt es hier vielleicht auch einen Ort, an dem Sie sich mit den Kolleg*innen vor Ort für Besprechungen treffen könnten?



4.7 Sitzplatzwechsel

Haben Sie Ihren Sitzplatz im Laufe der Zeit unabhängig von Aufgabe 4.6 gewechselt? Warum (nicht)?

- Was ist an dem neuen Platz besser/schlechter?

Notieren Sie bitte die Uhrzeit, zu der Sie Ihren Platz gewechselt haben. Uhrzeit: _____



4.9 Mitmenschen

Mit wem haben Sie Kontakt? Fällt Ihnen etwas an den Nutzenden/Mitarbeitenden an Ihnen herum auf?

ANDERE
MENSCHEN



NOCH
ETWAS?

4.10 Sonstiges

Gibt es noch etwas, dass Sie erleben oder beobachten? **Ergänzen** Sie hier gerne **während des Aufenthalts**. Machen Sie gerne **Fotos!**

In der Bibliothek - Fazit



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



Meine Ideen und Vorschläge

5. Bevor Sie gehen

Wie zufrieden waren Sie?

↓ Falls Sie mit etwas unzufrieden sind – warum? Wie könnte es verbessert werden?
Teilen Sie gerne *Fotos* oder *Screenshots*!



WLAN

5.1 WLAN-Verbindung

(bitte ankreuzen)



KOMFORT

5.2 Sitzplatz - Komfort

(bitte ankreuzen)



AUS-
STATTUNG

5.3 Sitzplatz - Ausstattung

(bitte ankreuzen)



SAUBER-
KEIT

5.4 Sauberkeit und Ordnung

(bitte ankreuzen)



PAUSE

5.5 Angebot/Services - Pause

(bitte ankreuzen)



SERVICES

5.6 Angebot/Services - Bibliothek

(bitte ankreuzen)



6.1 Bitte notieren Sie die Uhrzeit, zu der Sie das Gebäude verlassen haben.

Uhrzeit: _____

CIAO!



KLAPPT
ALLES?

6.2 Funktioniert beim Verlassen des Gebäudes alles reibungslos?

Beschreiben Sie, was Sie dabei erleben. Machen Sie gerne *Fotos!*

- ggf. Schließfach/
Garderobe
- Security



6.3 Würden Sie wiederkommen?

Warum? Warum nicht?

- Würden Sie beim
nächsten Mal etwas
anders machen?

NOCHMAL?



6.4 Vergleich mit anderen Bibliotheken

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

- Service, Angebot,
Aufenthaltsqualität,
etc.

VERGLEICH



6.5 Wunsch

Wenn Sie einen Wunsch frei hätten und damit etwas an der Bibliothek ändern könnten, was würden Sie ändern?

WUNSCH



6.5 Sonstiges

Gibt es noch etwas, das Ihnen aufgefallen ist oder das Sie teilen möchten (auch gerne **Fotos**)?

NOCH
ETWAS?



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



Meine Ideen und Vorschläge

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

