

Konferenzbericht UXLibs VI – User Experience in Libraries

Dr. Ninon Franziska Frank & Dr. Jarmo Schrader (UB Hildesheim)

Nach einer zweijährigen Zwangspause aufgrund des Coronavirus fand vom 02. – 03. Juni 2022 die sechste „User Experience in Libraries“-Konferenz statt. Auf der vom User Experience (UX)-Experten Andy Priestner und seinem Team organisierten Konferenz trafen sich in Newcastle 150 Bibliothekar*innen aus 18 Ländern, um sich in Vorträgen, Workshops und persönlichem Austausch mit dem Thema im Bibliothekskontext auseinanderzusetzen.

Schwerpunkt der diesjährigen Veranstaltung war „UX and Organisational Culture“. Entsprechend beschäftigten sich die meisten Veranstaltungen mit der Frage, welche Rolle die Unternehmenskultur bei der Umsetzung von UX spielt, wie man in diesem Bereich Verbesserungen erwirken kann und welche Fallstricke zu bedenken sind.

Das Konzept der User Experience beschreibt eine Herangehensweise an die Ausgestaltung von Arbeitsumgebungen und Dienstleistungen, bei denen die Bedürfnisse und Erfahrungen der Nutzenden im Vordergrund stehen. Durch verschiedene Techniken der Beobachtung und Befragung werden zunächst die Bedarfe der Nutzenden ermittelt. Auf Basis dieser Informationen wird dann ein Prototyp der neuen Umgebung oder Dienstleistung erstellt, der in einem iterativen Prozess auf Basis von Feedback der Nutzenden optimiert wird, bevor die endgültige Version implementiert wird.

Die Delegierten erwartete eine mit viel Liebe zum Detail organisierte Veranstaltung, die nicht nur ein breites Spektrum von hochwertigen Beiträgen bot, sondern auch durch eine überaus freundliche Atmosphäre zum regen Austausch untereinander anregte und zahlreiche Inspirationen für die Arbeit in der eigenen Bibliothek bot.

Ermöglicht wurde unsere Teilnahme durch ein großzügiges Reisestipendium von Bibliothek & Information International.

Eröffnungsrede: Andy Priestner „UX eats culture for dinner“

Andy Priestners Eröffnungsrede griff mit dem Titel „UX eats culture for dinner“ das Zitat von Peter Drucker „Culture eats strategy for breakfast“ auf, welches deutlich macht, dass jede Form von geplanter Veränderung nur erfolgreich sein kann, wenn sie zur (Unternehmens-)Kultur passt bzw. diese mit berücksichtigt. Andernfalls ist ihr Scheitern vorprogrammiert.

Die These von Andy Priestner ist, dass UX hilfreich dabei sein kann, einen kulturellen Wandel herbeizuführen. Seine Beispiele umfassten die Swedish Defence University, Queen’s University in Belfast und die Leeds University Libraries, in denen er anhand verschiedener UX-Methoden mit den verschiedenen Nutzungsgruppen auf kreative Weise zu einer nachhaltigen Veränderung geführt hat, die nicht nur die Dienstleistungen der Bibliothek umfasst, sondern auch ihre Unternehmenskultur.

Er wies die Teilnehmenden der Konferenz darauf hin, dass auch sie Teil der Unternehmenskultur seien und daher ebenfalls eine Veränderung herbeiführen können: „Trust the (UX) process!“ Denn durch UX erleben Teilnehmende die Alternative im eigenen Alltag, was zu einer neuen Sicht und damit zur Bereitschaft des Neu Denkens führt.

Keynote: Daniel Forsmann „'There is no failure except in no longer trying': embedding UX in organizational culture“

Daniel Forsman greift in seiner Keynote den Gedanken der von oben verordneter Veränderung auf und hat deren Scheitern selbst erlebt. Sein Fazit daraus ist, dass man als Manager*in nur sich selbst verändern kann und so andere Mitmenschen indirekt beeinflusst. Für ihn ist Vertrauen die Basis, auf der Veränderungen herbeigeführt werden können. Um UX im Alltag einbetten zu können, braucht es „Change Agents“, die im Team Projekte vorantreiben. Es helfe auch, statt über UX zu sprechen, es einfach zu tun.

Wichtig sei darüber hinaus, alle Hierarchieebenen zu involvieren, um die Akzeptanz zu erhöhen und UX in die Kultur einzubetten. Wenn alle Beteiligten erfahren, was UX bedeutet und wieviel sich auf diese Weise zum Positiven ändert, dann kann aus einer guten Bibliothek eine exzellente werden.

Keynote: Rebecca Blakiston „Harnessing our superpowers – Because organizations are a design problem“

Das Ziel der Keynote von Rebecca Blakiston ist eine Verortung der eigenen Institution im UX-Mindset. In den von ihr benannten Stufen der UX-Implementierung (absent, limited, emergent, structured, integrated, user-driven) erfolgt eine Einordnung, die als Startpunkt für eine weitere Immersion in die Zentrierung auf die Bedarfe der Nutzenden dient. Das Ziel kann hierbei nur sein, eine „design culture“ zu schaffen, in der Neugier, Empathie, Ideenfindung und Iteration umfassend eingebettet sind.

Dem gegenüber steht ein System voller Strukturen, Normen und Prozesse, die diese Kultur erschweren. Ihr Rat dazu ist, radikale, fast schon pathologische Empathie zu praktizieren, denn Veränderung führt nur über Vertrauen und über das tiefer gehende Wissen, wie eine Organisation im Kern funktioniert. Erst dann ist nachhaltiger Wandel möglich.

Dabei helfen die folgenden Fragen:

Wie werden Entscheidungen getroffen?

Wie werden Projekte priorisiert?

Wer hat Einfluss?

Welche Projekte waren (nicht) erfolgreich?

Dies strukturiert aufzuarbeiten, hilft dabei, Lösungen für wunde Punkte zu finden. Wichtig ist, Kolleg*innen in den Prozess der Generierung von Ideen zu Lösungen mit einzubinden und tatsächlich auszuprobieren, ob diese Ideen funktionieren. Über Feedback lässt sich der erste Versuch dann weiter entwickeln.

Solange man einen Schritt nach dem anderen geht, fühlt man sich von der Größe des Problems auch nicht demotiviert.

UX Culture Challenge

Zentrale Aspekte des UX-Ansatzes sind die Nutzung von Kreativtechniken, Prototypen und die schnelle Iteration. Diese Fähigkeiten konnten die Teilnehmenden im Rahmen der UX Culture

Challenge auf unterhaltsame Weise trainieren. Aufgeteilt in ein Dutzend Teams zu je 12-13 Personen traten wir gegeneinander an und mussten unter Zeitdruck die folgenden Aufgaben lösen:

- Ein Projekt entwerfen und skizzieren, mit dem wir den Geist des UX in unserer Bibliothek voranbringen wollen.
- Ein Motto für das Projekt finden
- Ein Maskottchen bauen, welches das Motto repräsentiert

Die uns zur Verfügung stehende Stunde war geprägt von intensivem Brainstorming, kollektiver Entscheidungsfindung und hektischem Hantieren mit verschiedenen Bastelmaterialien, Kleber und Schere. Die resultierenden Präsentationen und Maskottchen zeigten auf beeindruckende Weise, wie viel man selbst in stark begrenzter Zeit und Ressourcen erreichen kann.



Maskottchen der Gruppe „Robin“ zum Motto „Unbox your UX Unicorn“

Gala Dinner

Der erste Konferenztag fand seinen Abschluss in einem Gala Dinner in der Kunstgalerie „The Biscuit Factory“. Nach einem Sektempfang in den Galerieräumen ging es in den liebevoll in pinkes Licht getauchten Keller, wo ein mehrgängiges Menü serviert wurde. Abgerundet wurde der Abend neben netten Gesprächen mit den Teilnehmenden der Konferenz von der Sängerin Hattie Briggs, die uns mit ihren selbstgeschriebenen Songs sehr berührte.

Unsere Präsentation: [“Did you already post that in our library channel?” – Instant messaging as a tool to improve staff engagement in discussing user-related issues](#)”

Durch die Covid-19-Pandemie, die daraus resultierende Schließung unserer Bibliothek und die Einführung von Homeoffice haben sich die Möglichkeit zu Absprachen und Diskussionen im Kollegium deutlich eingeschränkt. In einer Zeit, in der sich Services massiv ändern mussten, und es erheblichen Abstimmungsbedarf gab, war dies sehr hinderlich. Auch eine zuvor bereits bestehende Mailingliste für das erweiterte Auskunftsteam konnte das nicht abfangen, da sich Mailinglisten nicht gut dafür eignen, um umfassende Diskussionen zu führen.

So haben wir im Sommer 2020 eine Team-Chat-Lösung für das gesamte Bibliotheksteam eingeführt. Sie basiert auf der Open-Source Software Rocket.Chat, die ähnlich wie Slack oder Discord funktioniert. Da der Dienst über die GWDG in Göttingen gehostet wird und die Server in Deutschland stehen, war der Personalaufwand minimal und die Lösung ist DSGVO-konform.

Nachdem wir 1,5 Jahre mit Rocket.Chat gearbeitet haben, wollten wir herausfinden, ob diese Möglichkeit zur Kommunikation tatsächlich so gut angenommen wird, wie bis dahin unser Eindruck war und welchen Einfluss sie auf unsere Unternehmenskultur hat. Dazu haben wir Interviews mit all unseren Kolleg*innen geführt. Diese umfassten 15 Fragen zu verschiedenen Aspekten der Nutzung. Die Auswertung zeigte, dass eine große Mehrheit den Eindruck hat, dass sich die Kommunikation durch den Chat verbessert hat und sie sich informierter fühlen. Auch das Kommunikationsklima hat sich positiv verändert.

Allerdings zeigte die Umfrage auch eine starke Ungleichverteilung im Grad der aktiven Nutzung des Chats. Interessanterweise lag dies nicht an Schwierigkeiten im Umgang mit der Software selbst, denn diese wurde durchweg als unproblematisch empfunden.

Es zeigten sich vielmehr individuelle Unterschiede darin, als wie wirksam die eigene Beteiligung empfunden wurde. Bezeichnenderweise waren Personen mit Leitungsfunktion überdurchschnittlich aktiv im Chat. Am Ende werten wir die Einführung als großen Erfolg, auch vor dem Hintergrund, dass mehr als zwei Drittel unserer Kolleg*innen Rocket.Chat vermissen würden, wenn es den Dienst nicht mehr geben würde.

Workshops

Ange Fitzpatrick "Assessing workplace culture"

Im Workshop von Ange Fitzpatrick ging es darum, im toxischen Arbeitsumfeld der fiktiven University of St. Francis Ursula kleine Lichtblicke zu finden, die den Alltag erhellen. Teams aus fünf bis sechs Leuten haben entsprechend des Mottos „Look for the cracks“ nach Ideen gesucht, mit denen sich kleine Risse in der starren Struktur in Richtung von mehr Partizipation und Zufriedenheit ausweiten lassen. Inspiriert von bereitgestellten Materialien und unterstützt durch Kreativtechniken entwickelten wir Vorschläge wie Angebote am schwarzen Brett für Treffen zum Gärtnern, Sport oder kreative Hobbys wie Malen. Alles, was an der negativ gestimmten Leitung vorbei für Positives sorgt, war willkommen.

Lehrreich war die Erfahrung, dass es selbst am negativsten und reglementiertesten Arbeitsplatz möglich ist, kleine Fenster zu schaffen. Selbst diese können Großes bewirken.

Natasha den Dekker "Agile UX" (Organizing Covid Response)

Unsere Aufgabe im Workshop von Natasha den Dekker war es, die Impfkampagne des vereinigten Königreichs zu organisieren. Basierend auf Erfahrungen, die Frau den Dekker als Mitorganisatorin der echten Impfkampagne gemacht hatte, wurden wir in Gruppen eingeteilt, die Teilaufgaben wie die Impfstofflogistik, den Weg eines Nutzenden durch das Impfzentrum oder die Speicherung der relevanten Daten zu organisieren hatten.

Unter Zeitdruck und angestachelt durch die Workshopleiterin („Keep working, people are dying!“) mussten wir zahlreiche Parameter und Abhängigkeiten berücksichtigen um ein Konzept für unseren jeweiligen Teilbereich zu erstellen. Dies erforderte hohe Konzentration und effektive Zusammenarbeit innerhalb der Gruppe.

Die wichtigste Erkenntnis dabei war, dass ein komplexes Projekt nur gelingen kann, wenn man frühzeitig und ausführlich auch mit den anderen Stakeholdern kommuniziert und deren Anforderungen und Input berücksichtigt. Gelungen ist uns dies am Ende nur teilweise, unsere Konzepte wiesen alle erhebliche Lücken auf. Daher waren wir froh, dass es sich nur um eine Simulation gehandelt hat, bei der es nicht um Leben und Tod ging.

Fazit

Für uns hat sich die Teilnahme an der Konferenz gelohnt, denn, obwohl die Teilnehmenden aus vielen unterschiedlichen Bibliotheken aus der ganzen Welt kamen, hat sich herausgestellt, dass die Implementierung des UX-Gedankens überall auf dieselben Vorbehalte trifft und dieselben Probleme generiert. Sich gegen einen Wandel zu stemmen, ist eine universelle Reaktion auf Neuerungen. Wichtig ist, diese Ängste anzunehmen, ernst zu nehmen und sich nicht entmutigen zu lassen.

Begreift man User Experience als Tool, um nicht nur die Nutzenden, sondern auch die Mitarbeitenden in den Fokus zu stellen, ist eine grundlegende Änderung hin zu mehr Mitgestaltung und zu größerer Zufriedenheit in der eigenen Institution möglich. Wichtig ist, diesen Grundgedanken breit zu streuen, so dass diejenigen, die interessiert sind, sich eigene, vielfältige Räume schaffen. Auf diese Weise lassen sich sukzessive auch Mitarbeitende, die Veränderungen ablehnen, mit einbeziehen.

Was die Konferenz zudem bewirkt hat, ist ein grundsätzliches Überdenken der eigenen Institution. Wie funktionieren wir als Bibliothek? Wollen und können wir auf diese Weise in den nächsten Jahren zusammenarbeiten? An welchen Stellschrauben müssen wir drehen, damit (möglichst) alle gerne bei uns mitarbeiten? Diese Fragen lassen sich nicht aus dem Stehgreif und vor allem auch nicht nur von uns beantworten. Wir sind aber der festen Überzeugung, dass es sich lohnt, den Diskurs dazu in unserer Bibliothek zu suchen. Und dafür war die Konferenz ein wichtiger Anstoß.