

Steffen Heizereder

Der Mensch im Fokus

Mehr als nur ein Ort zum Bücherausleihen: Bibliotheksleitertag 2018 stellt nutzerorientierte Bibliotheksarbeit in den Mittelpunkt

Der Mensch steht im Fokus der Bibliothek. Eine Binse möchte man meinen. Denn natürlich tut er das. Was sonst, außer den Nutzern, könnte im Fokus stehen? Sie machen schließlich die Bibliothek aus, sie erfüllen die Bibliothek mit Leben. Welche Erkenntnisse sind also zu erwarten von einem Bibliotheksleitertag, den der veranstaltende Bibliotheksdienstleister OCLC in diesem Jahr unter das Motto »Fokus Mensch – Menschen statt Medien im Fokus der Bibliotheksarbeit« stellte? Nicht jede These war gänzlich neu, aber das Thema machte Bekanntes noch einmal bewusst, sensibilisierte und vertiefte, gab mitunter Impulse und schaffte vielleicht sogar neue Motivation. Mit 250 Teilnehmenden verzeichnete der Bibliotheksleitertag 2018 in Mannheim einen neuen Teilnehmerrekord.

»Wussten Sie, dass Nutella zu 60 Prozent aus Pflanzenfett besteht?«, fragt der Mann auf der Bühne. Kopfschütteln, eine Teilnehmerin bejaht. »Es ist also quasi ein Salat.« Alle lachen. Der Mann auf der Bühne heißt Roman F. Szeliga. Der Österreicher ist Arzt, Begründer der Klinikclowns in Österreich, sogenannter Humorbotschafter und Keynote-Sprecher des Bibliotheksleitertags 2018 in Mannheim. Das Haar leicht zerzaust, ansonsten akkurat gekleidet mit blauem Anzug und weißem Einstecktuch, erreicht Szeliga das Publikum von Anfang an. Humor ist die beste Ergänzung zu Kompetenz, sagt er. Warum solle man bei der Arbeit nicht auch lachen, schließlich verbringe man dort doch einen Großteil der Zeit. Und gelacht wurde viel während des Eröffnungsbeitrags. Bei seiner Keynote handelt es sich aber nicht um ein Stand-up-Comedy-Programm. Szeliga hat eine Botschaft: Die digitale Welt kann keine Lösung sein, wenn der Mensch darin keinen Platz hat!

Julia Bergmann plädierte in ihrem Vortrag dafür, stärker vom Nutzer her zu denken und weniger vom Budget. Es gehe darum, zu beobachten, welche Bedürfnisse die Zielgruppen haben und darauf zu reagieren.

Der Mensch im Fokus der Bibliotheksarbeit. Das ist auch der Ansatz von Julia Bergmann, die als selbstständige Trainerin Bibliotheken berät. Sie plädiert dafür, stärker vom Nutzer her zu denken und weniger vom Budget. Das macht doch jeder, könnten Kritiker einwerfen. Bergmanns Ansatz löst sich jedoch von Kreativmeetings, Brainstorming und ähnlichen Sitzungen, die

einem abverlangen, sprichwörtlich auf Knopfdruck, Ideen zu entwickeln. Stattdessen gehe es darum, genau zu beobachten, welche Bedürfnisse die Zielgruppen haben, mit den Nutzern ins Gespräch zu kommen und darauf einzugehen. In Aarhus bspw. haben die Mitarbeiter erkannt, dass es für junge Eltern wichtig ist, einen Rückzugsort zu haben, wenn ihre Kinder hungrig sind. Daher haben sie dort eine Kinderküche eingerichtet, in die sich junge Eltern mit ihren Kleinkindern zurückziehen und eine kleine Mahlzeit einnehmen können. Durch eine Glascheibe können sie dabei ggf. das zweite Kind beobachten, das sich im Kinder- und Jugendbuchbereich aufhält.

Die Nutzer einbinden

In der Kinder- und Jugendbibliothek Biblo Tøyen in Oslo wiederum gebe es keine klassische Klassifikation mehr, da es nicht das erste Bedürfnis der Kinder sei, die Bücher in einer gewissen Ordnung wieder in die Regale zu stellen, sagt Bergmann. Anstatt sich täglich darüber aufzuregen und die Bücherregale wieder umzuräumen, hat man sich in Biblo Tøyen gefragt, wie die Kinder ticken. Die Bücher stehen dort in Regalen, die mit »aktuell«, »spannend« oder »lustig« beschrieben sind. Um zu wissen, wo die jeweiligen Medien stehen, um sie für die Nutzer recherchieren zu können, scannen die Biblo-Tøyen-Mitarbeiter regelmäßig die RFID-Tags der Medien mit Handscannern.

Ein drittes Beispiel für ein solches nutzerorientiertes Vorgehen ist die Bibliothek Garaget im schwedischen Malmö. Dort sei den Bibliotheksmitarbeitern aufgefallen, dass viele Bibliotheksnutzer auf den Hausmeister warten, der häufig auch zu personalfreien Zeiten noch in der Bibliothek ist. Es stellte sich heraus, dass der Hausmeister den Nutzern spezielle Werkzeuge leiht, die man nicht so oft benötigt, als dass sich eine Anschaffung lohnen würde. Die Mitarbeiter haben erkannt, dass offenbar ein Bedarf besteht, auch andere Dinge als Medien auszuleihen und eine der ersten »Bibliotheken der Dinge« aufgebaut.

Alle drei Beispiele haben für Bergmann eines gemein: Die Bibliotheksmitarbeiter haben genau hingeschaut und kleine Dinge nach Bedarf verändert. Es seien nicht immer große

Fotos rechte Seite: Mit 250 Teilnehmern meldeten die Veranstalter des Bibliotheksleitertages 2018 einen neuen Teilnehmerrekord. (oben) / Die Keynote hielt der österreichische Arzt und Vortragsredner Roman F. Szeliga (unten links) / Am Eingang bildeten sich kleine Schlangen, die das Organisationsteam allerdings gut bewerkstelligte. (unten rechts) – Alle Fotos in diesem Beitrag: OCLC



Projekte notwendig, sagt Bergmann. Wichtig sei es, die Nutzer zu fragen und einzubinden, bspw. bei der Neuanschaffung von Stühlen. Hier könnte man die Nutzer auf mehreren Modellen Probe sitzen lassen, schließlich müssten sie später die Sitze nutzen und nicht die Bibliotheksmitarbeiter. »Neben dem, dass es gute Ideen kreiert, kreiert es Dialog«, sagt Bergmann.

Wertschätzung durch Zuhören

Vielleicht ist es das, was den Menschen im digitalen Zeitalter fehlt: Dialog, Kommunikation, Interaktion auf Augenhöhe. Viel zu oft hole man sich mittlerweile sogar Anerkennung und Lob von digitalen Helfern: Da wäre bspw. die elektrische Zahnbürste, die den Nutzer nach zwei Minuten Putzzeit mit einem Smiley lobt. Gut gemacht! Oder nehmen wir die Smartwatch, die den Träger mit einem Lächeln belohnt, wenn er eine gewisse Distanz zurückgelegt hat. Weiter so! Aber reicht das? Was fehlt sind echtes Lob und ehrliche Komplimente, sagt Szeliga. Ein US-amerikanischer Student habe aus der grassierenden emotionalen Kälte sogar ein Geschäftsmodell gemacht: Lob »on demand« – ein Kompliment für 20 Dollar. Das Geschäft boome: Das Unternehmen beschäftigt mittlerweile 40 Mitarbeiter, sagt Szeliga. Aber warum vergeben wir so wenige Komplimente, dass ein Unternehmen daraus ein Geschäftsmodell entwickeln kann? Vielleicht, so mutmaßt Szeliga, liegt es an schlechten Erfahrungen. Dabei sei es gar nicht so schwer, ein gutes Kompliment zu machen. »Darf ich Ihnen ein Kompliment machen?«, sei bspw. ein guter Einstieg in ein Gespräch. Wer könne das verneinen? Wertschätzung, sagt Szeliga, dürfe uns die digitale Welt nicht wegnehmen.

Folgt man dem Vortrag von Julia Bergmann, dann kann man Wertschätzung auch als aktives Zuhören, als Ernstnehmen

Fotos: Während der Pausen bestand für die Teilnehmer des Bibliotheksleitertags genügend Gelegenheit zum fachlichen Austausch. (links) / Auch die Trainerin Julia Bergmann stellte bei ihrem Vortrag den Mensch in den Fokus der Bibliotheksarbeit. (rechts)



des Bibliotheksnutzers verstehen. In Würzburg hat die Stadtbibliothek diesen Weg – mit Unterstützung von Bergmann – konsequent verfolgt. Nach dem Abzug des US-amerikanischen Militärs 2011 entsteht nahe der Universität ein neuer Stadtteil. Im sogenannten »Tower Hubland« wird eine neue Bibliothek untergebracht. Die Verantwortlichen planen, dort einen Treffpunkt für alle zu errichten, der identitätsstiftend für den neuen Stadtteil werden soll.

Die Technik-Angebote der Stadtbibliothek Köln müssen cool sein und Spaß machen. Die Bibliothek ist kein klassischer Lernort.

Aber wie kann eine Bibliothek das erreichen? Welche Bedürfnisse haben die neuen Bewohner und welche Wünsche und Erwartungen haben sie an die neue Stadtteilbibliothek? Um das herauszufinden hat das Team der Bibliothek ausführliche Interviews mit den unterschiedlichen Zielgruppen geführt. Dabei kam bspw. heraus, dass eine kurzfristige Betreuungs- bzw. Aufsichtsmöglichkeit für Kinder fehlt, etwa damit die Eltern mit dem zweiten Kind ein Buch suchen können, sagt der stellvertretende Leiter der Stadtbibliothek Würzburg, Volker König. Auch eine Möglichkeit zum Essen und Trinken in der Bibliothek hätten sich viele gewünscht. Aus diesen Interviews hat das Bibliotheksteam mittels der Methode Design Thinking Prototypen, Modelle erstellt. Diese wurden in der Bibliothek vorgestellt, was einerseits Neugierde auf die neue Teilbibliothek geweckt und andererseits Verbesserungsvorschläge seitens der Nutzer hervorgebracht habe, sagt König. Der Design-Thinking-Prozess läuft indes weiter. Als nächstes versuchen die Mitarbeiter der Bibliothek zum Thema Öffnungszeiten mit den Nutzern ins Gespräch zu kommen, um zu erfahren, zu welchen Zeiten die Würzburger die Bibliothek gerne nutzen würden. Die neue Stadtteilbücherei ist als Open Library geplant.



Auch die Kurt-Tucholsky-Bibliothek hat einen Design-Thinking-Prozess hinter sich (siehe Beitrag S. 6). Lange Jahre sah es für die kleine Kiezbibliothek in Berlin-Pankow gar nicht gut aus. Bereits 2007 sollte sie geschlossen werden. Zehn Jahre wurde sie anschließend ehrenamtlich weiter geführt, ehe sie Anfang 2017 wieder ins Hauptamt überführt werden konnte. FaMIs und Azubis sollen in der Bibliothek als Innovatoren wirken, auch für andere Bibliotheken der Stadtbibliothek Berlin-Pankow, führt deren Leiter Danilo Vetter aus. Auch in der Kurt-Tucholsky-Bibliothek haben die Mitarbeiterinnen die Nutzer befragt und bereits einiges umgesetzt: Dazu zählt die Einrichtung eines vom Fraunhofer-Institut geförderten Roberta Coding Hubs, mit dem MINT-Kenntnisse vermittelt werden sollen, eine Gaming-Zone und eine Bibliothek der Dinge. Bei allen Neuerungen, stellt Vetter eines klar: Die Kurt-Tucholsky-Bibliothek soll eine Kiezbibliothek bleiben, in der Mitte der Gesellschaft. Der Mensch bleibt im Fokus.

Vom Rezipienten zum Produzenten

Die Menschen sehnten sich nach Individualität, nach Persönlichkeit, Verständlichkeit, Leichtigkeit und Humor, ist sich Keynote-Sprecher Szeliga sicher. Als Beispiel zeigt er ein Fernsehinterview, geführt von der österreichischen TV-Journalistin Ingrid Thurnher 1998. Thurnher moderiert die Nachrichtensendung ZIB-2 im Österreichischen Rundfunk. Sie gilt als versierte politische Kommentatorin, kritisch und mit der nötigen Journalistischen Distanz. Thurnher hat aber auch den Ruf, verbissen und steif zu sein. In ihrer Nachrichtensendung trifft sie nun ausgerechnet auf Otto Waalkes, den ostfriesischen Comedian. Und der hat so gar keine Lust auf ein ernstes politisches Gespräch. Waalkes lässt die Nachrichtensprecherin fast nicht

Fotos: Mit Humor und Leichtigkeit begeisterte Szeliga sein Publikum. (oben) / Wie im Vorjahr fand der Bibliotheksleitertag in zwei Panels – einem ÖB- und einem WB-Panel – statt. (unten)





Szeliga gründete die Klinikclowns in Österreich und wird gerne als Humorbotschafter bezeichnet. Foto: OCLC

zu Wort kommen und albert herum. Nach anfänglichen Versuchen einer ernsten Diskussion, lässt sich Thurnher auf Waalkes ein. Sie lächelt. »Das hat ihrer Popularität nicht geschadet«, sagt Szeliga. Im Gegenteil: Sie habe ihrer Fachkompetenz die Fähigkeit, über sich selbst zu lachen, hinzugefügt.

Spaß machen müssen auch die MINT-Angebote der Stadtbibliothek Köln, sagt Projektmanagerin Bettina Scheurer. Und cool müssen sie sein. Eine wichtige Zielgruppe sind nämlich Kinder und Jugendliche. Und die, sagt Scheurer, seien zwar sogenannte Digital Natives, hätten aber oft nur wenig Hintergrundwissen zu den neuen digitalen Technologien. Dementsprechend niedrigschwellig muss der Einstieg sein. Die Bibliothek sei kein klassischer Lernort. Hier werde niemand bewertet oder benotet.

Die Bibliotheksnutzer, so sagt Scheurer, seien nicht mehr nur Rezipienten der bereitgestellten Medien, sondern zunehmend auch Produzenten von Inhalten. Bereits vor sechs Jahren hat die Stadtbibliothek Köln mit dem Aufbau ihres Makerspaces begonnen. Lernen findet auch immer mehr an anderen Orten statt. Das sogenannte MakerMobil der neuen Stadtteilbibliothek in Köln-Kalk etwa, ermöglicht den Aufbau eines mobilen Makerspaces bei den Nutzern vor Ort. Das Thema MINT hat die Stadtbibliothek Köln als neuen Schwerpunkt erkannt. Im Oktober 2018 hat die Bibliothek daher ein MINT-Festival mit dem Wissenschaftsjournalisten Ranga Yogeshwar als Paten veranstaltet (siehe Beitrag S. 18).

Grenzen der Digitalisierung

Eine ganz andere Form der Nutzereinbindung hat die Universitätsbibliothek in Leipzig verfolgt. Die Bibliothek hat 2018 einen Kulturhackaton im Rahmen der Reihe Coding da Vinci veranstaltet. Zahlreiche Institutionen haben Daten bereitgestellt, die die technikbegeisterten Nutzer für den Hackaton nutzen konnten. Das Naturkundemuseum Berlin etwa hat tausende

Audiodateien von Tierstimmen zur Verfügung gestellt, das Museum für Drucktechnik Leipzig unterschiedlichste Maschinen-geräusche von Druckmaschinen. Nachdem die Datensätze vorgestellt wurden, hatten die Teilnehmer des Hackatons Zeit, sich bei der Kickoff-Veranstaltung kennenzulernen, sich zu Teams zusammenzuschließen und zum Hacken zu verabreden. In den darauffolgenden neun Wochen haben die Teams ihre Projekte entwickelt. Die Ergebnisse wurden bei einer Preisverleihung vorgestellt und wussten zu überzeugen: Die App »JIBJIB« zum Beispiel erkennt Tierstimmen in der freien Wildbahn, die Webseite »nachgeradelt.de« stellt historische Radwanderwege bereit und die App »SNAILSNAP« macht aus eingestellten Fotos Mosaik, die aus dem Datensatz von 7000 Fotografien von Schneckengehäusen stammen.

Spannenden Ergebnisse, die dieser Kulturhackaton hervorgebracht hat. Die Digitalisierung stoße aber auch an Grenzen, ja sie könne sogar gefährlich werden, warnt Keynote-Speaker Szeliga. So würden 58 Prozent der Menschen bspw. ihr Handy im Bett überprüfen, Erwachsene seien bis zu 45 Stunden pro Woche aktiv online und 61 Prozent leiden unter der sogenannten Nomophobie, der No-Mobile-Phone-Phobie – die Angst, ohne Mobiltelefon nicht erreichbar zu sein. Vor allem Jugendliche legten auf dem Handydisplay mit dem Finger jeden Tag durchschnittlich 94 Meter zurück. Eine derart intensive Nutzung, die unter anderem zu Daumengrundgelenksveränderungen und Halsverkürzungen führen könnte, sagt der ehemalige Arzt Szeliga. Acht Monate unseres Lebens verbringen wir mit dem Löschen unerwünschter Mail.

Ein Schreckensszenario? Nein, sagt Hans-Christoph Hobohm, Professor an der Fachhochschule Potsdam. »Die Digitalisierung fördert das Analoge zu Tage.« In den Fokus rückt unter anderem der Ort der Bibliothek, die Aufenthaltsqualität in der Bibliothek, uvm. In Ländern wie Dänemark, Schweden und Norwegen werden auch die Funktionen von Bibliotheken anders verstanden, erläutert Hobohm. Während hierzulande Bibliothekare ihre Aufgabe häufig noch im Bereitstellen von Informationen verorten, werden Bibliotheken dort als Orte verstanden, die Demokratie befördern und als Orte des Lernens. Bibliothekare, sagt Hobohm, haben Begeisterungsfähigkeit, kognitive Kompetenzen, uvm. »Wir sind der Resonanzkörper für die digitale Gesellschaft« und Bibliotheken seien keine Informationseinrichtungen, sondern Transformationseinrichtungen.

Zurück zum Anfang des Tages: Auch Roman F. Szeliga glaubt an Bibliotheken. Es gehe bei Bibliotheken nicht darum, Bücher auszuleihen, sondern um den Wissenstransfer. Mit neuen Ideen, mit Menschlichkeit und mit Lachen, da ist sich Szeliga sicher, werden auch die Bibliotheken weiterbestehen. Denn, und mit diesem Zitat von Patch Adams alias Robin Williams schließt Szeliga: »Das Revolutionärste was ein Mensch heute tun kann, ist öffentlich glücklich zu sein.«



Weitere Impressionen vom Bibliotheksleitertag vermittelt die Fotogalerie in der BuB-App.