

Eva Bunge

# Forschung mit und über Bibliotheksnutzende

## Citizen Science als Instrument der Nutzerorientierung

Die Anpassung der eigenen Angebote an die Wünsche und Anforderungen der Nutzer/-innen ist ein zentrales Anliegen von Bibliotheken. Inzwischen wurde eine Vielzahl von Methoden entwickelt, um mit Bibliotheksnutzenden in Kontakt zu treten und deren Bedürfnisse in Erfahrung zu bringen. In diesem Beitrag soll näher auf Citizen-Science-Projekte als ein Instrument der Nutzerbindung eingegangen werden. Denn diese Projekte können nicht nur wertvolle inhaltliche Arbeit für Bibliotheken leisten, sondern bieten auch die Chance, langfristig neue Nutzergruppen für die Bibliothek zu gewinnen.

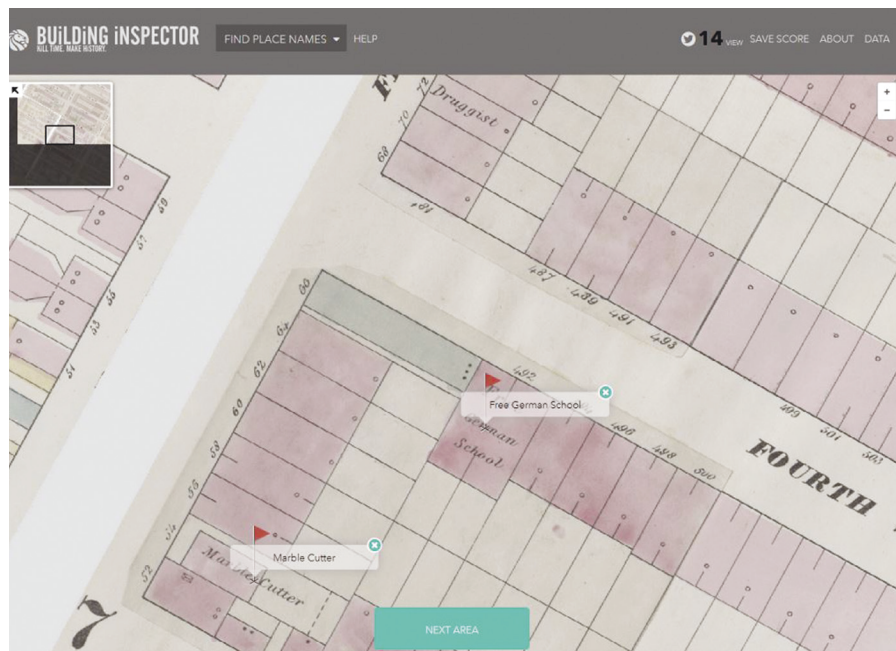
Servicebewusstsein, Kunden- und Dienstleistungsorientierung – bei der Durchsicht aktueller bibliothekarischer Stellenausschreibungen fallen diese Begriffe immer wieder ins Auge – in der Regel als Teil der Rubrik, die Anforderungen an Stellenbewerber/-innen auflistet. Während sich die aufgeführten Kriterien in ihren Nuancen unterscheiden, so stehen sie doch exemplarisch für einen der Eckpfeiler des bibliothekarischen Selbstverständnisses: die Nutzer/-innen der Bibliothek mit ihren Wünschen und Anforderungen als Dreh- und Angelpunkt bibliothekarischer Angebote.

»Eine Bibliothek ... ist eine Dienstleistungseinrichtung, die ihren Benutzern Zugang zu Informationen vermittelt.«<sup>1</sup> Sogar in der Wikipedia findet man mit dieser Definition sowohl den Dienstleistungsgedanken als auch die Menschen, die Bibliotheken nutzen, im Zentrum der Bibliotheksarbeit. Während die weltgrößte Online-Enzyklopädie damit naturgemäß sehr verallgemeinert, bewegt sich der bibliothekarische Fachdiskurs vielmals in einem ähnlichen Themenkreis. An keinem Beispiel lässt sich dies wohl besser veranschaulichen als an der teils kontrovers geführten Diskussion um die Zukunft der Bibliotheken. Die Gesellschaft und ihre

Anforderungen wandeln sich und Bibliotheken müssen diesem Wandel folgen und ihn für sich mitgestalten.

### Rahmenbedingungen

Die Bedeutung der Nutzerorientierung für Bibliotheken ist allgemein akzeptiert. Die praktische Umsetzung ist jedoch wesentlich weniger einheitlich. In der freien Wirtschaft ist die Kundenorientierung ein etabliertes Prinzip, über das eine Vielzahl von Ratgebern und Studien geschrieben wurden. Allein die Suche nach dem deutschsprachigen Begriff führt zu über drei Millionen Treffern bei Google, die sich mit allen möglichen Aspekten der Kundenorientierung befassen. Reduziert man die Prinzipien auf das Wesentliche und überträgt sie auf das Bibliothekswesen, so geht es jedoch vor allem darum, mit Nutzerinnen und Nutzern in Kontakt zu kommen, ihre Bedürfnisse



Screenshot des Projekts Building Inspector der New York Public Library zur Erschließung von Stadtplänen.

und Wünsche in Erfahrung zu bringen und dann die eigenen Angebote entsprechend anzupassen. So sollen idealerweise bestehende Nutzer/-innen langfristig an die Einrichtung gebunden und neue Nutzergruppen erschlossen werden.

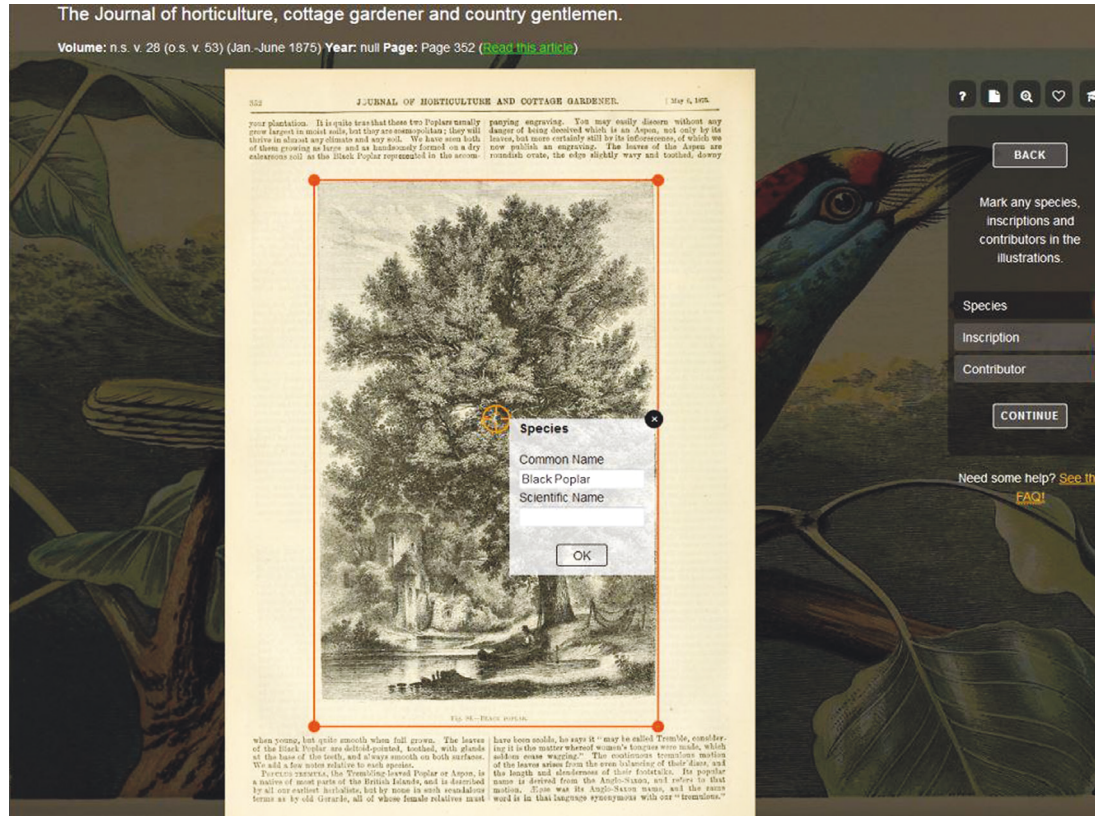
Während sich nicht alle Instrumente der Kundenorientierung eins zu eins von der freien Wirtschaft ins Bibliothekswesen übertragen lassen, so scheint die Bedeutung solcher Marktanalysen im Bibliothekswesen langsam zuzunehmen. So erschien 2014 ein erstes Handbuch zur nutzerbezogenen Marktforschung speziell für Bibliotheken<sup>2</sup> und auch in der bibliothekarischen Ausbildung gehören Öffentlichkeitsarbeit und deren Methoden inzwischen zum festen Bestandteil der Stundenpläne.

Auch in der Praxis des Berufsalltags findet immer eine gewisse unterschwellige Nutzerforschung statt. Bibliothekarinnen und Bibliothekare werden tagtäglich im persönlichen Gespräch, am Telefon, per E-Mail und in anderen Kontexten mit den Wünschen und Anforderungen der Nutzer/-innen konfrontiert. Idealerweise werden diese ausgewertet und in die Bibliotheksstrategie integriert. Wenn diese Rückmeldungen dazu genutzt werden, bestehende Angebote zu verbessern, dann bildet diese unmittelbare Form der Nutzerorientierung eine wichtige Ergänzung zu systematischen Marktanalysen.

**Citizen Science**

Unter Bürgerwissenschaften, oft auch unter dem englischen Begriff »Citizen Science« bekannt, versteht man die Beteiligung Freiwilliger an wissenschaftlicher Forschung. Damit handelt es sich um eine Sonderform des bekannteren Begriffs Crowdsourcing. Dies kann verschiedene Formen annehmen: Beispielsweise klassifizieren Freiwillige online Bilder nach bestimmten Kriterien oder messen mit Hilfe einer App die Lichtverschmutzung<sup>3</sup>. Das bekannteste Projekt in Deutschland ist wohl die vom Naturschutzbund Deutschland initiierte »Stunde der Wintervögel«<sup>4</sup>, in der Freiwillige Vogelpopulationen in Deutschland überwachen.

Auf den ersten Blick mag das wenig mit dem Thema Nutzerorientierung in Bibliotheken zu tun haben. Tatsächlich werden Citizen-Science-Projekte aber schon in einer steigenden Anzahl von Bibliotheken eingesetzt. Das Bildarchiv der Bibliothek der



Erschließungsoberfläche des inzwischen abgeschlossenen Projekts Science Gossip der Biodiversity Heritage Library.

ETH Zürich nutzt das Konzept beispielsweise, um Bildbestände inhaltlich zu erschließen und zu georeferenzieren<sup>5</sup>. Die Sächsische Landesbibliothek – Staats- und Universitätsbibliothek Dresden (SLUB) unterstützt Bürgerwissenschaftler/-innen bei Unternehmungen zur Heimatforschung und Genealogie<sup>6</sup>. Die Biodiversity Heritage Library (BHL) wurde von Freiwilligen bei der Erschließung von Abbildungen in historischen Zeitschriften unterstützt<sup>7</sup> und in der Zentral- und Landesbibliothek Berlin werden per Crowdsourcing OCR-Texte digitalisierter Adressbücher korrigiert<sup>8</sup>.

**Alle Citizen-Science-Projekte leben von ihren Freiwilligen und deren Engagement.**

Bibliotheken, die Citizen-Science-Projekte durchführen, tun dies aus verschiedenen Beweggründen. Insbesondere die Erschließung der Bestände ist ein wichtiges Ziel. Mit einer Vielzahl von Freiwilligen kann naturgemäß eine größere Menge an Erschließungsarbeit (also Verschlagwortung, Beschreibung und Transliteration von Inhalten) geleistet werden, als es die hauseigenen Ressourcen einer Bibliothek zulassen. Neben der Bestandserschließung gibt es aber noch ein sehr wichtiges Anliegen: Die Öffentlichkeitsarbeit und der Kontakt mit den Nutzerinnen und Nutzern sind wichtige Ziele für viele Bibliotheken, die bürgerwissenschaftliche Projekte durchführen.<sup>9</sup>

Alle Citizen-Science-Projekte leben von ihren Freiwilligen und deren Engagement. Damit ein Projekt Erfolg haben kann,

müssen diese Freiwilligen langfristig an das Projekt gebunden werden. Ein Großteil der Arbeit wird von einer relativ kleinen Anzahl an Freiwilligen gemacht, die durch eine nachhaltige Bindung an das Projekt gekennzeichnet sind.<sup>3,4</sup> Einer der wichtigsten Erfolgsfaktoren bei der langfristigen Bindung der Freiwilligen an ein Projekt ist dabei die Kommunikation zwischen Projektträger und Freiwilligen. Den Freiwilligen muss vermittelt werden, dass ihrer Arbeit Wertschätzung entgegengebracht wird.

Auf welche Art und Weise dies geschieht, ist von Projekt zu Projekt unterschiedlich. Ob über Social Media, Foren, Mailinglisten oder auch physische Treffen – jedes Projekt geht hier individuell vor und nutzt auch oft mehr als einen Kommunikationskanal.<sup>9</sup> Ist die Strategie erfolgreich, dann hat die Bibliothek eine Nutzergruppe gewonnen, die regelmäßig ein Vorhaben der Einrichtung unterstützt, sich mit dieser identifiziert und bereit ist, einen Teil ihrer Freizeit dafür aufzubringen. Insbesondere ist diese Personengruppe langfristig über einen spezifischen Kommunikationskanal erreichbar und so eine nicht zu unterschätzende Quelle, um Feedback, Wünsche und Anforderungen abzufragen.

Bürgerwissenschaftliche Projekte können also als ein Instrument der Nutzerorientierung genutzt werden. Doch welche Nutzergruppen kann man damit überhaupt erreichen und für welche Bibliothekstypen ist es geeignet? Generell sind Citizen-Science-Projekte nicht auf Wissenschaftliche Bibliotheken begrenzt. Ganz im Gegenteil: Eine der bekanntesten Bibliotheken, die in diesem Bereich aktiv ist, ist mit der New York Public Library eine Öffentliche Bibliothek. Diese lässt von Freiwilligen Karten georeferenzieren, Hypothekenunterlagen transliterieren und vieles mehr.<sup>12</sup>

Wichtig ist vor allem, die Aufmerksamkeit der Freiwilligen zu wecken – sei es durch interessante Sonderbestände der Bibliothek oder durch die Möglichkeit, die eigenen Forschungsergebnisse in eine Bibliothek einzubringen. Viele

Citizen-Science-Projekte haben auch einen klaren Fokus auf Kinder. Dazu zählen insbesondere Projekte im Bereich der Lebenswissenschaften und des Umweltschutzes.<sup>13</sup> Diese und ähnliche Aktivitäten bieten für Schulbibliotheken und auch für Öffentliche Bibliotheken die Möglichkeit, neben der Leseförderung in Vorhaben zur Förderung der Scientific Literacy aktiv zu werden.<sup>14</sup>

Im Kontext der Nutzerorientierung können erfolgreiche Citizen-Science-Projekte also Werkzeuge sein, um mit verschiedenen Nutzergruppen in Kontakt zu kommen und sich potenziell neue Nutzergruppen zu erschließen. Insbesondere im digitalen Raum, wenn über Social Media oder andere Netzwerke erfolgreich Werbung betrieben werden kann, können so neue Personengruppen auf die Angebote der Bibliothek aufmerksam gemacht werden.

## Wie alle anderen Projektformen auch hat die Bürgerwissenschaft ihre Nachteile.

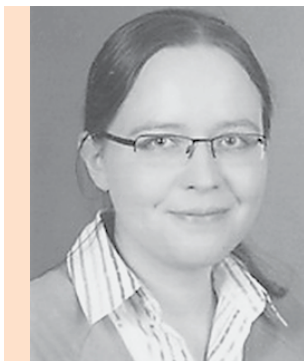
Als Beispiel kann hier die Biodiversity Heritage Library genannt werden, deren Projekt Science Gossip in das Citizen-Science-Netzwerk Zooniverse eingebunden war und in dem fast 10 000 Freiwillige mehr als eine halbe Million Seiten in historischen Zeitschriften erschlossen. Was die Projektverantwortlichen mehr als alles andere als Erfolg im Projekt schätzten, waren die Interaktionen und Diskussionen mit den Freiwilligen sowie die hier erfolgreich genutzte Chance, neue Nutzer/-innen für die Bibliothek zu gewinnen: »For the first time BHL can actively engage with users in an online environment and better understand how they are using our content and what content they are most interested in. Our content is also being exposed to new audiences. ... people come to our site who otherwise who have never hear [sic] of BHL.«<sup>9</sup>

## Literatur & Quellen

- 1 »Bibliothek«, Wikipedia. <https://de.wikipedia.org/wiki/Bibliothek> [Stand 18.05.20]
- 2 Doreen Siegfried, Sebastian Nix [Hrsg.]: Nutzerbezogene Marktforschung für Bibliotheken: eine Praxiseinführung. Berlin: De Gruyter Saur, 2014
- 3 »Verlust der Nacht App«, Bürger schaffen Wissen. [www.buergerschaffenwissen.de/projekt/verlust-der-nacht-app](http://www.buergerschaffenwissen.de/projekt/verlust-der-nacht-app) [Stand 19.05.20]
- 4 »Stunde der Wintervögel 2020 mit Teilnahmerecord«, NABU. <https://www.nabu.de/news/2020/02/27585.html> [Stand 19.05.20]
- 5 Stefan Wiederkehr: Open data for the crowd: an account of citizen science at ETH Library. In: LIBER Quarterly, 29(2019)1, S. 1–10. doi: 10.18352/lq.10294
- 6 Jens Bemme, Martin Munke: Macht Citizen Science glücklich? Bürgerwissenschaft in wissenschaftlichen Bibliotheken. <https://bkw.hypotheses.org/1468> [Stand 19.05.20]
- 7 »Science Gossip: Archive«. [www.sciencegossip.org](http://www.sciencegossip.org) [Stand 19.05.20]

- 8 »Wobei können Sie mitmachen?«, Zentral- und Landesbibliothek Berlin. <https://digital.zlb.de/viewer/mitmachen/crowdsourcing/> [Stand 19.05.20]
- 9 Eva Bunge: Citizen Science in der Bibliotheksarbeit: Möglichkeiten und Chancen. Wiesbaden: Dinges & Frick, 2017
- 10 Alexandra Eveleigh et al.: Designing for Dabblers and Deterring Drop-outs in Citizen Science. In: Proceedings of the 32Nd Annual ACM Conference on Human Factors in Computing Systems, 2014, S. 2985–2994. doi: 10.1145/2556288.2557262
- 11 Lesandro Ponciano et al.: Volunteers' Engagement in Human Computation for Astronomy Projects. Computing in Science Engineering, 16(2014)6, S. 52–59. doi: 10.1109/MCSE.2014.4
- 12 »NYPL Labs«, New York Public Library. <https://www.nypl.org/collections/labs> [Stand 19.05.20]
- 13 »Plastikpiraten«, Bürger schaffen Wissen. [www.buergerschaffenwissen.de/projekt/plastikpiraten](http://www.buergerschaffenwissen.de/projekt/plastikpiraten) [Stand 19.05.20]
- 14 Eva Bunge: Wie viel Naturwissenschaft braucht die Bibliothek? Scientific Literacy und Citizen Science in Öffentlichen Bibliotheken. In: Petra Hauke [Hrsg.]: Öffentliche Bibliothek 2030: Herausforderungen – Konzepte – Visionen. Bad Honnef: Bock+Herchen, 2019, S. 241–250





**Eva Bunge.** Nach dem Physikstudium Bibliotheksreferendariat an der Universitätsbibliothek der TU Berlin 2014 bis 2016. Seit 2016 stellvertretende Bibliotheksleitung am Deutschen Museum in München. ORCID: 0000-0002-5587-5934

Wie alle anderen Projektformen auch hat die Bürgerwissenschaft ihre Nachteile. So sind Citizen-Science-Projekte im Aufbau und der Betreuung durchaus ressourcenintensiv. Ein solches Projekt allein aus dem Beweggrund der Nutzerorientierung aufzusetzen, hätte in den meisten Fällen wohl ein ungünstiges Kosten-Nutzen-Verhältnis. Die mitwirkenden Freiwilligen sind oftmals auch von Natur aus sehr engagiert (sonst würden sie ja nicht am Projekt mitwirken), was positive, aber auch negative Seiten haben kann. Sie bringen viele wertvolle Beiträge für Projekt und Bibliothek mit sich, fordern im Gegenzug aber auch viel ein.<sup>6</sup>

Gleichzeitig muss bedacht werden, dass die Freiwilligen eines Projekts in der Regel nur einen kleinen Teil der Nutzerschaft abbilden – sicherlich, sie sind engagiert und interessiert und können oftmals unkompliziert eine direkte Rückmeldung auf Anfragen oder Probleme geben, aber sie werden meist nicht die Gesamtheit der Nutzer/-innen abbilden können.

**Fazit**

Die Anpassung bibliothekarischer Angebote an die sich wandelnden Anforderungen der unterschiedlichen Nutzergruppen ist ein wichtiger Bestandteil der bibliothekarischen Arbeit. Als Grundlage solcher Vorhaben muss jedoch immer erst der Kontakt zu den Nutzenden gesucht werden, um mehr über ihre Bedürfnisse in Erfahrung zu bringen. Citizen-Science-Projekte an Bibliotheken können einen wichtigen Beitrag dazu leisten. Sie sind darauf ausgelegt, eine Gruppe von engagierten Personen zu finden, diese langfristig an die Interessen der Bibliothek zu binden und einen Kommunikationskanal aufrechtzuerhalten.

Damit können Citizen-Science-Projekte als ein Instrument genutzt werden, um Informationen über Nutzende einzuholen. Dies kann sowohl direkt, beispielsweise in Form von Umfragen, als auch indirekt durch Auswertung von eingehenden Anfragen und Kommentaren oder die Auswertung des Informationsverhaltens geschehen. Da bürgerwissenschaftliche Projekte sowohl von der inhaltlichen Ausrichtung als auch von der Methodik und Zielgruppe sehr vielfältig sind, lässt sich das Prinzip auf fast alle Bibliothekstypen und Nutzergruppen anpassen.

## Zwei Welten. Ein System. *WinBIAP.*

**1.000+**  
Bibliotheken  
bundesweit

**Deutscher  
Bibliotheks-  
verband  
Sektionen:  
2 | 3A | 3B |  
6 | 8**

**Bibliotheks-Management-Software**

<p><b>NEUE FEATURES</b></p>	<p><b>24</b> App für Leser und Bibliotheken</p>	<p><b>WordPress</b> meets <i>Web</i> <b>OPAC</b></p>
<p><b>datronic®</b></p>	<p><b>Pooldaten</b> • Buchhandel, DNB, ekz, ... • Covers, Internet-Links • E-Medien</p>	<p><b>Medien- services</b> • Buchhandel, ekz, ... • Konfektionierung • eRechnung • Standing Orders</p>