

StaBi 2030 – Anregungen der Leser*innen zum Standort Potsdamer Straße

Die im Zeitraum 15.-29.10.2019 durchgeführte Feedback-Stimulation zum Thema „StaBi 2030“ verfolgte zwei Zielsetzungen: Das inhaltliche Erkenntnisinteresse war auf die nutzerseitigen Ideen und Wünsche an den Standort Potsdamer Straße nach der Generalinstandsetzung gerichtet. In methodischer Hinsicht wurde die Stimulation von nicht-anlassbezogenem, zukunftsorientiertem Feedback erprobt. Neben einer Graffiti-Wand im Ostfoyer des Hauses wurden folgende Feedback-Kanäle explizit angeboten: Feedback-Box, Blog, Facebook, Twitter, Instagram, Funktions-Email.

In quantitativer Hinsicht war die Feedbackstimulation mit 237 Rückmeldungen sehr erfolgreich. Für den Großteil (95,7%) davon wurde die Graffiti-Wand genutzt, nur ein sehr geringer Teil des Feedbacks (4,3%) wurde auf digitalem Weg übermittelt.

Das Ziel, durch die Anregungstexte sog. „Standardfeedback“ möglichst auszuschließen, wurde teilweise erreicht, allerdings beziehen sich nach wie vor ca. 45 % der Impulse auf das bestehende Angebot der SBB und den alltäglichen Nutzungsbetrieb. Es scheint also relativ voraussetzungsvoll zu sein, unter dem unmittelbaren Eindruck gegenwärtiger Nutzungserlebnisse neue Angebote zu denken. Unter Umständen sind explizite Innovationsworkshops mit Einsatz von Kreativitätstechniken noch besser geeignet, um visionäre Ideen zu entwickeln.

Für die Auswertung wurde jedes Feedback digitalisiert, transkribiert und formal sowie inhaltlich entlang einer heuristischen Systematik erschlossen. Formal wurde zwischen den folgenden Feedback-Typen unterschieden: Vorschläge für neue Angebote, Vorschläge zur Angebotsverbesserung, Feedback ohne Formulierung konkreter Ideen zu bestehenden Angeboten in Form von Lob/Kritik, bezugnehmende Debattenbeiträge, Beiträge von Mitarbeitenden und Sonstiges. Inhaltlich ergaben sich vier thematische Grobkategorien: Raumangebot, Bestand, Begleitangebot vor Ort, Rahmenbedingungen.

Der überwiegende Teil (52%) der Feedbackinhalte bezieht sich auf räumliche Aspekte des Bibliotheksaufenthalts, wohingegen der Medienbestand eine deutlich untergeordnete Rolle spielte. Es wurden außerdem vielfältige Rückmeldungen zu begleitenden Angeboten und zu Rahmenbedingungen gegeben.

Aus dem raumbezogenen Feedback wird ersichtlich, dass sich Nutzer*innen Aktivitäten im Rahmen eines Bibliotheksaufenthalts vorstellen, die bislang seitens der Bibliothek nicht vorgesehen sind. Diese betreffen vor allem das „erweiterte Arbeiten“, d.h. Tätigkeiten, die traditionell nicht mit einem Einzelarbeitsplatz der Bibliothek abgedeckt sind. Im Vordergrund stehen hier Pausen, Ausruhen/Entspannen, die Kommunikation/der Austausch mit anderen Nutzenden vor Ort sowie das Telefonieren. Es wird davon ausgegangen, dass sich einige dieser Aktivitäten für die Nutzer*innen mit „Kernaktivitäten“ (Recherchieren, Lesen, Schreiben) abwechseln, während andere Teil eines umfassenden wissenschaftlichen Arbeitsprozesses sind, der nicht zuletzt von Kollaboration lebt. Beide Aspekte bewirken, dass diese Tätigkeiten im Rahmen eines vor-Ort-Aufenthalts relevant sind. Das konkretisiert sich in den Wünschen nach Ruheräumen/Zonen zum Entspannen und Ausruhen, nach

der Zugänglichkeit von Terrassen und Innenhof, nach einem Lounge-Bereich, der Verbesserung der Aufenthaltsqualität im Foyer und nach Möglichkeiten zum Telefonieren.

In den Kommentaren zum aktuellen Angebot (für klassisches Arbeiten) thematisieren Nutzer*innen Ergonomie und Individualisierbarkeit (z.B. Höhenverstellbarkeit von Möbeln, flexible Lampen). Bei den allgemeineren Raumaspekten des Lesesaals wird erkennbar, dass allgemein eine große Zufriedenheit mit der Raumatmosphäre gibt und dass der Lesesaal eine besondere Atmosphäre bietet, die sehr geschätzt wird. Außerdem wird die hohe Bedeutung der akustischen Zonierung deutlich, die in den Augen der Nutzer*innen noch intensiviert werden könnte.

Die wenigen bestandsbezogenen Rückmeldungen beziehen sich vor allem auf die neue Zeitungsauslage in der Südepore, die bislang (aus bekannten Gründen) noch keine Akzeptanz findet.

Die Rückmeldungen zu den begleitenden Angeboten vor Ort werden dominiert von Feedbacks zur Verpflegungssituation insgesamt und zur Cafeteria im Besonderen. Kein anderer Einzelaspekt hat so viel – negatives – Feedback erhalten wie die Cafeteria. Aus den Feedbacks spricht der Wunsch nach gesundem, günstigem Essen, nach Möglichkeiten der Selbstverpflegung und der praktischen Versorgung mit Trinkwasser. Außerdem wird das Schulungs-/IK-Angebot positiv kommentiert und der Wunsch nach mehr Vernetzungsmöglichkeiten für Nutzer*innen untereinander geäußert. Zustand und Zahl der Schließfächer sind eine (intern bekannte) Quelle von Kritik, demgegenüber wird die Garderobe von den Nutzer*innen gelobt.

Im Hinblick auf die Rahmenbedingungen der Bibliotheksbenutzung dominierte das Thema „Partizipation“, das auf der Graffiti-Wand große Resonanz erzeugte. Prinzipiell zeigte sich großes Interesse an Partizipation und ein Wunsch nach mehr entsprechenden Möglichkeiten. Diskutiert wurden die Form der Partizipation und vor allem die Frage, ob ein dauerhaftes Gremium aus Nutzenden aufgrund der hohen Fluktuation unter den Nutzer*innen demokratisch legitimiert sein kann. Mit dem Wunsch nach Partizipation geht auch die Anregung zu mehr Vernetzung zwischen den Nutzenden einher, wobei der inhaltliche Fokus entsprechender Angebote anscheinend vor allem auf gesellschaftspolitischen Debatten liegen sollte. Grundlegend empfinden die Nutzer*innen persönliche Kontakte mit anderen Leser*innen wie mit Personal der Bibliothek in jedem Fall als bereichernd und ausschlaggebend für die Hausatmosphäre.

Im Projekt „Arbeitsplätze der Zukunft“ werden die gewonnenen Erkenntnisse zum einen vertieft und punktuell quantitativ abgesichert. In einer Tagebuchstudie, mit Interviews, teilnehmenden Beobachtungen und einer quantitativen Nutzerbefragung werden so u.a. weitere Erkenntnisse zum Tätigkeitsspektrum während eines vor-Ort-Aufenthalts, zur Relevanz der Bestandsnutzung gegenüber der Raumnutzung und auch zu Partizipationsanliegen erhoben werden.