

Tagebuchstudie

Barbara Heindl & Romy Hilbrich

Stand: 16.07.2020

Inhalt

1. Einleitung	3
2. Fragestellungen und Vorannahmen.....	4
3. Methode und Methodenreflexion	5
3.1 Erhebungszeitraum	6
3.2 Rekrutierung der Teilnehmenden	6
3.3 Stichprobe	8
3.4 Eingangsgespräche.....	9
3.5 Tagebücher.....	10
3.6 Abschlussinterviews	10
3.7 Datenbereinigung und –analyse.....	11
3.8 Bewertung der Methodik – „Danke für die Studie! Es hat Spaß gemacht, ein wenig zu dokumentieren.“	12
4. Ergebnisse: Der Bibliotheksaufenthalt im Spiegel der Tagebücher der Leser*innen.....	14
4.1 Vor dem Ankommen	14
Planung des Bibliotheksbesuchs – Vorhaben in der Bibliothek – Warum der Lesesaal in der Potsdamer Straße? – Alternative Arbeitsorte	
4.2 Das Ankommen in der Bibliothek.....	16
Aufenthaltsdauer – Schließfächer – Garderobe – Eingangskontrolle	
4.3 Vom Suchen und Finden eines geeigneten Arbeitsplatzes	20
Bedeutung der Platzwahl – Störungen durch Leser*innen – Störendes Klima – Der ideale Platz – Hohe Auslastung und ihre Folgen – Strategien der Nutzer*innen	
4.4 Arbeiten in der Bibliothek	25
Start in den Arbeitstag – Einzelarbeit – Arbeitsatmosphäre – Bekannte Unbekannte – Möblierung – Stehtische – PC-Arbeitsplätze – WLAN – laptopfreie Zonen – Arbeitskabinen – Organisatorische Arbeit – Telefonate – Zeitungsauslage	
4.5 Pausieren.....	34
Anzahl und Dauer der Pausen – Pausenorte – Toiletten – Wasserauffüllen – Selbstverpflegung im Foyer – Sitzgruppe Foyer – Obdachlosigkeit – Cafeteria – Power-Napping	
4.6 Bibliotheksorganisation.....	39
Buchabholbereich – Buchrücklage – Körbe und Taschenautomat – BiblioCopy – Fundbüro – Einzelbeobachtungen	
4.7 Feierabend – „Ein guter Tag endet in diesem Büchertempel“	42
4.8 Aktuelle Diskussionen – Wem gehört die Bibliothek?	44
Studentisches Lernen – Arbeiten ohne Bücher – Berufliche und private Nutzung – Touristische Besucher*innen – Neue oder Gelegenheitsnutzer*innen – Wohnungs- und obdachlose Menschen	
5. Zusammenfassung und Ausblick.....	47
5.1 Fragestellungen	47
5.2 Methode und Methodenreflexion	47
5.3 Ergebnisse.....	48
5.4 Ausblick.....	52
Anhang	53

1. Einleitung

Das Gebäude der Staatsbibliothek in der Potsdamer Straße wurde im Jahr 1978 der Öffentlichkeit übergeben und bietet Leser*innen aus der ganzen Welt seit nunmehr über 40 Jahren einen Ort für wissenschaftliches Arbeiten. Die außergewöhnliche architektonische Gestaltung des gesamten Gebäudes, insbesondere des allgemeinen Lesesaals, entfaltet bis heute ihre besondere Wirkung auf die Leserinnen und Leser.

Das Gebäude und mit ihm die Inneneinrichtung sind allerdings mittlerweile erkennbar in die Jahre gekommen und auch akademische Arbeits- und Kommunikationsformen haben sich seit den 1970er Jahren substantiell verändert. Die Staatsbibliothek hat sich in den letzten Dekaden mit ihren Leser*innen weiterentwickelt, dennoch ist ein Modernisierungstau des Standorts zu konstatieren, der durch eine umfassende Generalinstandsetzung (GiS) aufgelöst werden soll. Damit die Bibliothek ihre räumlichen Angebote weiterhin und noch stärker an den Besucher*innen, ihren Arbeitspraktiken und den daraus resultierenden Anforderungen ausrichten kann, wird das Bibliothekspublikum im Rahmen des Nutzerforschungsprojekts „StaBi2030“ nach seinen Vorstellungen von der zukünftigen generalsanierten Bibliothek gefragt. Das Projekt mit einer zweijährigen Laufzeit von 10/2019-09/2021 zielt darauf ab, die Anforderungen der Nutzerinnen und Nutzer vor allem hinsichtlich des (Arbeits)Platzangebots der Bibliothek zu identifizieren. Die hierbei gewonnenen Erkenntnisse werden in ein nutzerseitiges Anforderungsprofil überführt, das die Planungen zur GiS informieren soll.

Hierzu werden im Projekt eine Reihe verschiedener Erhebungen durchgeführt, die sich unterschiedlicher, sowohl qualitativer wie auch quantitativer, Methoden der empirischen Sozialforschung bedienen und die aufeinander aufbauen. Den Auftakt bildete im Herbst 2019 eine offene Ideen- und Themensammlung in Form einer Graffiti-Wand im Lesesaal der Bibliothek, die bereits große Resonanz hervorrief.¹ Die Nutzer*innen notierten auf der Wand ihre Anliegen an die GiS und ihre Vorstellungen davon, wie die Bibliothek nach der GiS sein sollte. Dabei fiel auf, dass sich die Befragten vor allem (verbesserte) Angebote für solche Aktivitäten wünschten, die nicht im engeren Sinne zum wissenschaftlichen Arbeiten (Recherchieren, Lesen, Schreiben) zählen, aber dennoch unabdingbarer Bestandteil von Bibliotheksaufenthalten und nicht ohne weiteres an Einzelarbeitsplätzen zu realisieren sind. (Selbst)Verpflegung, Ausruhen/Schlafen, Telefonieren und informeller Austausch mit anderen standen hier im Vordergrund.

Diese Desiderate besser verstehen und einordnen und ggf. auch konkreten Nutzergruppen zuordnen zu können, machte eine in methodischer Hinsicht stärker formalisierte Erhebung erforderlich. Um herauszufinden, welche Aktivitäten im Laufe eines Bibliotheksbesuchs an welchen Orten in der Bibliothek mit welcher Dauer stattfinden und welche Bedeutung diese Aktivitäten in der Logik der jeweiligen Bibliotheksbesuche haben, wurde eine Tagebuchstudie durchgeführt. Dabei wurde vorausgesetzt, dass das Bibliothekspublikum hinsichtlich der in der Bibliothek verfolgten Vorhaben wie auch der jeweiligen Nutzungspräferenzen heterogen ist. Es wurde eine entsprechende Stichprobe von 16 Personen zusammengestellt, die jeweils drei Bibliotheksaufenthalte in Tagebüchern dokumentierten.

¹ Heindl, B. & Hilbrich, R. (2019): ‚StaBi 2030‘ – Stimulation von anlassunabhängigem Feedback. Abschlussbericht zur Stimulation von Feedback für eine Zukunftsvision der Bibliothek im Rahmen des Projekts „StaBi2030“, 15 S.

Die Tagebuchstudie ermöglicht es, Bibliotheksaufenthalte aus Sicht unterschiedlicher Leserinnen und Leser zu beschreiben, dabei zum einen zu erfahren, welche Veränderungs- und auch Konservierungsbedarfe es gibt, aber diese darüber hinaus auch auf konkrete Nutzermerkmale und Dispositionen zurückzuführen und einzuordnen. Eine solche Einordnung dient zum einen dem umfassenderen Verständnis des Verhaltens der Nutzer*innen und ermöglicht es überdies, die vorgefundenen Wünsche und Anforderungen der Nutzerschaft einer Relevanzeinschätzung aus Bibliothekssicht zu unterziehen.

2. Fragestellungen und Vorannahmen

Die folgenden Fragestellungen leiteten die Tagebuchstudie inhaltlich an:

Nutzer*innen:

- Wer sind die Vor-Ort-Nutzer*innen (u.a. Alter, ausbildungs- und berufsbiographischer Status, fachlicher Hintergrund, Internationalität, allgemeine Bibliothekserfahrungen, StaBi-Seniorität, körperliche Voraussetzungen, Elternschaft u.v.a.m.)?
- Was wollen sie in der Staatsbibliothek tun (Nutzungsmotive)?
- Warum wählen sie für ihre jeweiligen Vorhaben die Staatsbibliothek in der Potsdamer Straße?

Aktivitäten, Zeiten und Orte:

- Welche Tätigkeiten werden im Verlauf eines Bibliotheksbesuchs ausgeführt?
- Wie häufig finden die jeweiligen Aktivitäten während eines Bibliotheksaufenthalts statt und wie lange dauern sie jeweils?
- An welchen Orten finden die jeweiligen Aktivitäten statt und warum?
- Welchen Aktivitäten können Leser*innen aktuell vor Ort nicht oder nur schwer nachgehen?

Bewertungen und Ideen:

- Wie geeignet sind die Vor-Ort-Angebote aus Sicht der Leser*innen für ihre jeweiligen Vorhaben und die damit verbundenen Aktivitäten?
- Welche Konservierungs- und Verbesserungswünsche und welche Ideen gibt es für die zukünftige Gestaltung der Bibliothek?

Vorangegangene Erhebungen zur Nutzerstruktur und zum Nutzerverhalten waren die Grundlage für vorab formulierte Vorannahmen zu den jeweiligen thematischen Frageblöcken.

Nutzer*innen:

Aus der Nutzerstrukturanalyse von 2017² ist bekannt, wie sich Nutzer*innen auf die einzelnen Nutzergruppen verteilen: 40,8 % Wissenschaftler*innen an unterschiedlichen Punkten ihrer wiss. Laufbahn, 25 % Studierende und 33,3 % andere Nutzer*innengruppen. Das Geschlechterverhältnis ist mit 48 % Männern und 52 % Frauen nahezu ausgeglichen (die Alternative ‚Divers‘ wurde nicht abgefragt). Über die Hälfte der Nutzer*innen ist zwischen 21 und 35 Jahren alt, etwas mehr als ein Drittel ist im Alter zwischen 36 und 65 Jahren. 77,2 % haben einen Wohnsitz in Berlin und nur 8,2 % der Nutzer*innen haben einen internationalen Hintergrund.

² Berthold, J. (2017): Nutzergruppen und ihre Motive für die Benutzung der Staatsbibliothek zu Berlin und ihrer Dienstleistungen: eine quantitative Umfrage.

Über den Anteil der Nutzer*innen mit Behinderungen und gesundheitlichen Einschränkungen, die die Wahrnehmung der lokalen Angebote erheblich beeinflussen können, ist hingegen so gut wie nichts bekannt.

Welche Merkmale der Nutzer*innen für die Wahrnehmung der Vor-Ort-Angebote relevant sind, ist eine offene Frage. Es wird davon ausgegangen, dass dem Zusammenhang von Nutzungsmotiven, ausbildungs- und berufsbiographischem Status und Alter eine hohe Bedeutung zukommt. Konkret wird angenommen, dass Studierende, eher jung, in der Bibliothek lernen und kleinere Studien- und Studienabschlussarbeiten verfassen während Wissenschaftler*innen, etwas älter, recherchieren und an wissenschaftlichen Fachpublikationen arbeiten. Zu den Nutzungsszenarien der beruflichen Nutzer*innen und der privaten Nutzer*innen ist bislang wenig bekannt.

Aktivitäten, Zeiten und Orte:

Es wird davon ausgegangen, dass im Zentrum der Bibliotheksaufenthalte die von Pausen unterbrochene wissenschaftliche Arbeit steht, zumindest für Studierende und wissenschaftliche Nutzer*innen. Es wird außerdem angenommen, dass entsprechend der deutlich überwiegende Zeitanteil auf wissenschaftliches Arbeiten entfällt, das in aller Regel an Einzelarbeitsplätzen stattfindet. Aufgrund vorheriger Erhebungen wird erwartet, dass entspannende Pausen, Gruppenarbeit und Telefonate zu den Aktivitäten zählen, die bislang nur unzureichend möglich sind.

Bewertungen und Ideen:

Aufgrund der vorangegangenen Erhebung wird erwartet, dass körperliche Bedürfnisse, vor allem Trinkwasserversorgung, (Selbst)Versorgung mit gesundem Essen, Schlafen/Ruhen und frische Luft bei der Bewertung der Vor-Ort-Angebote eine große Rolle spielen und außerdem kommunikative Bedürfnisse (informeller Austausch vor Ort und Telefonieren) von Bedeutung sind.

Neben dem inhaltlichen Erkenntnisinteresse wurde die Tagebuchstudie auch aus methodischen Gründen durchgeführt. Es sollte erprobt werden, inwieweit das Erhebungsformat Tagebuchstudie ein für den SBB-Kontext geeignetes Format der Nutzerforschung sein kann. Mit Blick auf die Teilnehmenden wurde gefragt, ob das Format für alle Nutzergruppen gleichermaßen geeignet ist und wie eine Tagebuchstudie ausgestaltet sein muss, um so inklusiv wie möglich zu sein (Zeitaufwand, Medienformat der Tagebücher). Aus Bibliothekssicht war zu untersuchen, welchen personellen, zeitlichen und materiellen Aufwand eine Tagebuchstudie erfordert und in welchem Verhältnis dieser zur inhaltlichen Reichweite steht. Außerdem wird mit dem Format Tagebuchstudie das methodische Repertoire der Nutzerforschung in der Bibliothek um ein bislang unerprobtes Verfahren erweitert.

3. Methode und Methodenreflexion

Die Tagebuchstudie wurde als Mixed-Method-Studie konzipiert, in der standardisierte quantitative Elemente mit nicht-standardisierten qualitativen Elementen kombiniert wurden. Die Studie umfasste drei aufeinanderfolgende Erhebungsphasen mit folgenden Schwerpunkten:

Eingangsgespräche

- Erhebung von wesentlichen Merkmalen der Teilnehmenden (Alter, Nutzerstatus, beruflicher bzw. Ausbildungsstatus, Bibliothekserfahrung, Wohnort, Arbeits- bzw. Studienort, Dauer der SBB-Zugehörigkeit)

- Erhebung wichtiger individueller Aspekte der SBB-Lesesaalnutzung (Nutzungsrhythmus, Dauer, Motivation für den Bibliotheksaufenthalt, Motive für Standortwahl, Ablauf eines typischen Aufenthalts, Platzpräferenzen)
- Erläuterung des Ablaufs der Studie und Klären von Fragen

Tagebuchphase

- Protokollieren des Bibliotheksaufenthalts durch die Teilnehmenden an drei Tagen nach einem vorgegebenen Erhebungsschema nach Wahl analog oder digital.

Abschlussinterviews

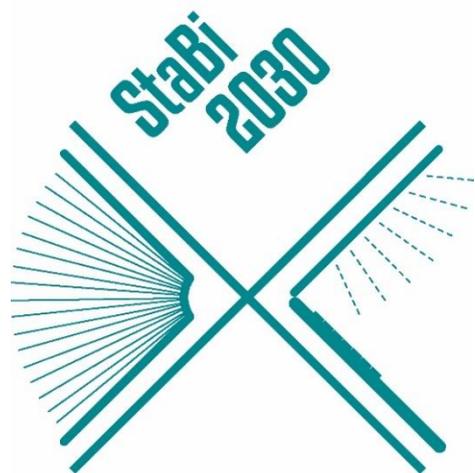
- Wechselseitige Klärung von Rückfragen und Nachfragen
- Wechselseitiges Feedback und abschließende Reflexion

3.1 Erhebungszeitraum

Die Erhebungen begannen im Januar 2020 mit den Eingangsgesprächen, die Tagebücher wurden im Zeitraum vom 20.1.-7.3.2020 geschrieben und danach fanden bis zum 19.3.2020 die Abschlussgespräche statt. Im Erhebungszeitraum waren am Standort Potsdamer Straße deutlich die Auswirkungen von Veränderungen zu spüren, die im Oktober des Vorjahres wirksam geworden waren: die Aussetzung der Benutzungsgebühren und die Ausweitung der Öffnungszeiten ab Oktober 2019³, sowie die Schließung des Standorts Unter den Linden für den Abschluss der Sanierung ab November 2019. In der Folge waren am Standort Potsdamer Straße ein deutlicher Anstieg der Neu-Anmeldungen und eine ebenfalls starke Erhöhung der Besuchszahlen zu beobachten. Auf die damit verbundene ungewöhnlich hohe Auslastung reagierten viele Leser*innen, indem sie die Möglichkeit einer Arbeitsplatzreservierung wahrnahmen. Dieses Angebot, das bis zu diesem Zeitpunkt zwar nachgefragt aber in der Regel nicht ausgebucht war, wurde so in kurzer Zeit vollständig ausgeschöpft und es entstanden Wartezeiten für die Reservierung eines Arbeitsplatzes.

3.2 Rekrutierung der Teilnehmenden

Für die Festlegung der Teilnehmer*innen-Zahl wurden die gewünschte Heterogenität der Stichprobe und der mit der Datenerhebung und –analyse verbundene Aufwand je Teilnehmer*in gegeneinander abgewogen. Es wurde davon ausgegangen, dass eine Stichprobengröße von 15 Teilnehmenden eine ausreichende Merkmalsvielfalt ermöglichen würde und sich die anfallenden Daten noch mit vertretbarem Aufwand bearbeiten lassen würden. Die Akquise begann bereits mit der vorangegangenen Erhebung (Graffiti-Wand), bei der im Zuge der Ergebnis-Rückmeldungen an die Nutzer*innen per Aushang im Ostfoyer und im SBB-Blog auch über die bevorstehende Tagebuchstudie informiert und zur Teilnahme eingeladen wurde. Erste Interessenbekundungen zur Teilnahme gingen ab diesem Zeitpunkt beim Projekt ein. Im zweiten Schritt wurden im Januar 2020 Nutzer*innen direkt auf verschiedenen Kanälen zur Teilnahme aufgefordert: Beiträge im SBB-Blog, auf Facebook



³ Damit entfielen die Gebühren für Monats- und Jahreskarten von 12 bzw. 30 EUR. Die Öffnungszeiten wurden von Mo-Fr 9-21 Uhr, Sa 10-19 Uhr auf Mo-Sa 8-22 Uhr ausgedehnt.

und bei Twitter sowie Aushänge vor Ort informierten zur Tagebuchstudie und zur Suche nach Teilnehmenden. Für die Rekrutierung wurde außerdem mit Unterstützung durch Corinna Ricks⁴ ein ansprechender Flyer (vgl. Anhang) angefertigt, der mit einem neugestalteten Projektlogo⁵ versehen war und einen kleinen Kurzfragebogen enthielt, in dem die Befragten einige Angaben zu ihrem Nutzungsverhalten machen konnten. Die auskunftsgebenden Stellen wurden parallel dazu über die Rekrutierung informiert, um Interessierte entsprechend weiterleiten zu können.

Als Anreize zur Teilnahme wurden tägliche kleine Überraschungen während der Tagebuchphase, die Verlosung einer einwöchigen Kabinennutzung und eine private Führung hinter die Kulissen für alle Teilnehmenden angekündigt. In den Abschlussinterviews stellte sich allerdings heraus, dass ein Großteil der Teilnehmer*innen von dieser Ankündigung keine Notiz genommen hatte und aus Neugier und Eigeninteresse an der nutzerorientierten Weiterentwicklung der Bibliothek an der Studie teilgenommen hatte. Vor allem die Privatführung fand trotzdem großen Anklang, während an der Kabinennutzung überraschenderweise nur wenige Proband*innen interessiert waren.

Während der gesamten Rekrutierungsphase gingen kontinuierlich Anmeldungen ein, ohne dass eine bestimmte Aktion besonders viele Anmeldungen hervorgebracht hätte. Demnach scheint es sehr sinnvoll zu sein, über einen längeren Zeitraum kontinuierlich auf verschiedenen Kommunikationskanälen zu werben. Von den Teilnehmenden selbst wurden als geeignete Orte für Aushänge noch die Türen der Cafeteria und die Toiletten genannt.

Um eine heterogene Stichprobe besonders im Hinblick auf Nutzertypen (Studierende, Wissenschaftler*innen auf unterschiedlichen Stufen der akademischen Laufbahn, berufliche Nutzer*innen, private Nutzer*innen), Fach aber auch Internationalität, bevorzugte Arbeitsplätze (Einzeltische, Kabinen), ideale Arbeitslautstärke, Nutzungsintensität, StaBi-Seniorität, Behinderungen und Elternschaft zusammenstellen zu können, wurden einige dieser Aspekte (Nutzertyp, Fach, bevorzugte Orte) bei den eingehenden Interessensbekundungen abgefragt, andere konnten als „besondere Perspektive“ von den Interessierten zusätzlich angegeben werden. Auf diese Weise konnte die Zusammensetzung der Stichprobe gesteuert werden. Insbesondere private Nutzer*innen waren zunächst nicht im Sample, so dass zusätzliche Aushänge und Flyer veröffentlicht wurden, die insbesondere diese Nutzergruppe ansprachen. Das war erfolgreich und im Eingangsgespräch mit einer Person aus dieser Gruppe zeigte sich die Bedeutung der zielgruppenspezifischen Ansprache bei der Rekrutierung. Die Person berichtete von dem positiven Erlebnis, als Privatnutzer*in direkt von der Bibliothek angesprochen zu werden und damit als Nutzer*in „gemeint zu sein“, was sie dann auch zur Teilnahme an der Studie bewegte.

Während der Rekrutierungsphase gingen insgesamt 23 Interessensbekundungen für die Teilnahme an einer Erhebung im Rahmen des Projekts „StaBi2030“ ein, darunter 18 Interessensbekundungen für die Tagebuchstudie. Über die Hälfte (11) dieser Anmeldungen kamen per E-Mail und waren damit vermutlich Resultat der Aushänge und der Onlinewerbung. Acht weitere Anmeldungen erfolgten direkt über den Anmeldebogen des in der Bibliothek ausgelegten Flyers und wurden in den dafür vorgesehenen Briefkasten am i-Punkt eingeworfen.

⁴ Vielen Dank für diese geduldige und schnelle Hilfe!

⁵ Ein herzlicher Dank für Entwurf und Gestaltung des Logos geht an Andreas Gehrlach!

16 der interessierten Personen wurden für die Studie ausgewählt, eine Person meldete sich nicht mehr zurück und einer Person wurde angeboten, an einer späteren Erhebung teilzunehmen. Hintergrundüberlegung bei der Auswahl von 16 statt 15 Personen war außerdem, dass erfahrungsgemäß bei relativ umfangreichen Erhebung Proband*innen aus der Erhebung aussteigen. Tatsächlich brach ein Teilnehmer die Erhebung nach dem ersten Tagebuch ab.

3.3 Stichprobe

Auf Grundlage der Nutzerstrukturanalyse von 2017⁶ hätten idealerweise ein*e Schüler*in, 5 Studierende, 5 Wissenschaftler*innen (Doktorand*in, WiMi, Prof, etc.), 3 Personen, die die Bibliothek in einem anderen beruflichen Kontext nutzen sowie 2 Privatanwender*innen an der Erhebungen teilgenommen. Weil die Zahl der Anmeldungen allerdings keine weitere Auswahl zuließ, wurde diese Idealverteilung letztendlich nicht ganz erreicht, so dass 5 Studierende, 8 Wissenschaftler*innen, 2 Personen mit anderem beruflichem Hintergrund und eine Privatperson teilnahmen.⁷ Damit entspricht die Stichprobe in diesem Aspekt weitgehend der Nutzerstruktur, wobei Schüler*innen fehlen und berufliche und private Nutzer*innen nicht so stark wie gewünscht vertreten sind.

Die folgende Tabelle stellt einen Vergleich zwischen der Nutzerstrukturanalyse von 2017 und der Stichprobe der Tagebuchstudie dar:

		Tagebuchstudie	Nutzerstruktur
Nutzergruppe	Schüler*innen	0 (0%)	0,9%
	Studierende	5 (31%)	25%
	Wissenschaftler*innen	8 (50%)	40,8%
		Berufl. Nutzer*innen: 2 (12,5%)	Wiss. Interessierte: 21,3%
		Private Nutzer*innen: 1 (6,3%)	Andere: 11,4%
Fächergruppe	Geisteswissenschaften	12 (75%)	66,4%
	Sozialwissenschaften	3 (18,7%)	14,4%
	Naturwissenschaften	1 (6,2%)	3,1%
SBB-Seniorität	<1 Jahr	1 (6,2%)	18,4%
	1-3 Jahre	6 (37,5%)	22,1%
	>3 Jahres	9 (56,3%)	59,5%
Alter	<31	5 (31%)	42,6%
	31-65	9 (59,3%)	52,3 %
	>65	2 (12,4%)	5,1%

In jeder der Gruppen waren sowohl jüngere als auch ältere, männliche als auch weibliche Personen vertreten. Die Teilnehmenden waren überdies für einen unterschiedlich langen Zeitraum Nutzer*innen der Staatsbibliothek, die Spanne reichte hier von einem halben Jahr bis zu 30 Jahren. Zwei Personen gaben an, Kinder im betreuungspflichtigen Alter zu haben, eine Person gab eine Schwerbehinderung an und eine Person verfügte über einen internationalen Hintergrund. Fachlich bewegten sich 11 der 16 Personen innerhalb der Geisteswissenschaften (Germanistik, Philosophie, Kunstgeschichte, Geschichte etc.), 3 Personen in den Sozialwissenschaften (Kulturanthropologie, Kommunikationswissenschaft, Soziale Arbeit) und je eine Person auf den Feldern Informationswissenschaft und Geoinformation. Damit entspricht der Anteil der Geisteswissenschaftler*innen in der Stichprobe genau dem in der Nutzerstrukturanalyse von 2017 identifizierten Wert von 66 %, Sozialwissenschaftler*innen sind mit 18,7 % (14,4 % in der Nutzerstrukturanalyse) leicht überrepräsentiert.

⁶ Berthold, J. (2017): Nutzergruppen und ihre Motive für die Benutzung der Staatsbibliothek zu Berlin und ihrer Dienstleistungen: eine quantitative Umfrage.

⁷ Vielen herzlichen Dank an alle Tagebuchschreiber*innen für die Mitarbeit und die Bereitschaft, der SBB Einblick in den Nutzungsalltag zu gewähren!

Die wesentlichen Merkmale der 16 Teilnehmenden werden in der folgenden Fallübersicht dargestellt:

Person	Alter	Fach	Status	Nutzungsintensität
2m	30-35	Wissenschaftsgeschichte	Wissenschaftler*in	Fast täglich
3m	40-50	Geschichte	Anderer berufl. Kontext	3-4 Tage/Woche
4w	25-30	Germanistik, Editionswissen- schaft	Wissenschaftler*in	3 Tage/Woche
5m	25-30	Philosophie, Komparatistik	Student*in	Gerade in der Neu- Orientierung
6w	30-35	Kunstgeschichte, Theaterwis- senschaft	Wissenschaftler*in	Mi-Fr
7w	65-70	Soziale Arbeit, Organisations- entwicklung	Wissenschaftler*in	1-2 Tage/Woche
8m	25-30	Informationswissenschaft	Student*in	3 Tage/Woche
11m	25-30	Germanistik	Student*in	2-3 Tage/Woche
12w	30-35	Kulturanthropologie, Roma- nistik, Geographie	Wissenschaftler*in	Mo-Fr
13m	70-75	Musikästhetik, Kunsttheorie	Wissenschaftler*in	5-6 Tage/Woche
14w	45-50	Geoinformation	Student*in	3-4 Tage/Woche (gerne Samstag)
15w	45-50	Geschichte	Anderer berufl. Kontext (Schriftsteller*in)	3 Tage/Woche
16w	45-50	Germanistik	Wissenschaftler*in	Fast täglich
17m	35-40	Kommunikationswissen- schaft	Wissenschaftler*in	2-3 Tage/Woche
19w	25-30	Kunstwissenschaft, Philoso- phie	Student*in	3-4 Tage/Woche
20w	35-40	Philosophie, Geschichte	Privatnutzer*in	2-3 Tage/Woche

3.4 Eingangsinterviews

Mit allen Teilnehmenden wurde jeweils ein leitfadengestütztes Eingangsinterview von etwa 30 Minuten geführt. Die Interviews fanden in der Bibliothek statt und wurden projektseitig jeweils von zwei Personen geführt, die sich Gesprächsführung und Protokollierung teilten. Ein Gesprächsleitfaden und ein standardisiertes Protokollschema (vgl. Anhang) stellten sicher, dass relevante Basisinformationen bei allen Proband*innen erfragt wurden. Inhaltlich standen bei den Gesprächen vor allem die jeweiligen Nutzungsanlässe und -gewohnheiten im Vordergrund. Darüber hinaus wurde den Teilnehmenden der geplante Ablauf der Datenerhebung erläutert und Fragen hierzu beantwortet. Als Hilfestellung wurde den Befragten auch eine einseitige schriftliche Skizze zum Ablauf ausgehändigt (vgl. Anhang). In den Interviews wurde außerdem das Tagebuchformat festgelegt: Um technische Hürden möglichst gering zu halten, sollte die Tagebuchstudie schwerpunktmäßig analog, d.h. handschriftlich stattfinden. Trotzdem konnte jede Person im Eingangsinterview auch eine digitale Variante wählen, die allerdings in keinem Fall zum Einsatz kam. Schließlich erhielten die Befragten im Gespräch auch eine schriftliche Information zur Datenverarbeitung und konnten ihre schriftliche Einwilligung hierzu entweder sofort unterschreiben oder zusammen mit dem ersten ausgefüllten Tagebuch abgeben. Die Gespräche wurden im Nachgang nach einem standardisierten Schema protokolliert und mit den jeweiligen Pseudonymen (die auch schon bei der Terminvereinbarung verwendet wurden) abgelegt.

3.5 Tagebücher

Für jede Person, die sich an der Tagebuchstudie beteiligte, wurden jeweils drei Tagebuch-Päckchen (eines für jeden der drei Erhebungstage) vorbereitet. Jedes Päckchen enthielt einen per Hand beschrifteten A5-Notizblock als Tagebuch mit den Erhebungsaufträgen für den jeweiligen Tag, dem Erhebungsschema und den Kontaktdaten des Projekts auf den ersten Seiten (vgl. Anhang), einen Lesesaalplan⁸ zum Ankreuzen des eigenen Sitzplatzes (vgl. Anhang), sowie ein kleines Fun-Fact-Kärtchen⁹ zur Staatsbibliothek und einige Mini-Post-Its, z.B. für nachträgliche Anmerkungen. Am ersten Tag waren zudem nochmals alle Ablaufinformationen und ein Stift beigelegt.

Die Erhebungsaufträge veränderten sich leicht vom ersten zum dritten Tag, um einerseits die Befragten zu Beginn nicht zu überfordern und außerdem Ermüdungserscheinungen durch etwas Abwechslung vorzubeugen. Am ersten Tag sollten die eigenen Aktivitäten mit den zugehörigen Uhrzeiten und Ortsangaben dokumentiert werden. Dabei wurde eine Begründung für die jeweilige Ortswahl erbeten („Warum gerade hier?“). Am zweiten Tag sollten die Teilnehmer*innen außerdem eine Bewertung der jeweiligen Orte und ihres Aufenthalts dort ergänzen. Am dritten Tag wurde darüber hinaus nach Ideen und Verbesserungsvorschlägen gefragt.

Die Teilnehmenden konnten die drei Erhebungstage während des Erhebungszeitraums frei wählen. Hintergrundüberlegung hierbei war, den normalen Besuchsrythmus der Teilnehmenden nicht durch studienseitige Vorgaben (z.B. drei konsekutive Tage) zu kompromittieren. Die Teilnehmenden wurden lediglich gebeten, möglichst „typische“ Tage für die Dokumentation auszuwählen.



Abbildung 1: Tagebuch-Päckchen

Die Tagebücher wurden am i-Punkt hinterlegt und konnten von den Teilnehmenden dort abgeholt und nach Beendigung des Aufenthalts wieder abgegeben bzw. in dem verschlossenen Briefumschlag am i-Punkt eingeworfen werden.¹⁰ Die eingehenden Tagebücher wurden zeitnah vom Projektteam durchgesehen, um auf in den Tagebüchern notierte Fragen reagieren zu können und die Teilnehmenden bei Bedarf mit Hinweisen zur Dokumentation unterstützen zu können. Ausgefüllte Tagebücher wurden pseudonymisiert (Überkleben der Namen durch Pseudonyme) und im Anschluss eingescannt. Bis auf eine Ausnahme wurden von allen Teilnehmenden drei Tagebücher ausgefüllt und abgegeben. Die Abbruchquote war damit insgesamt sehr gering.

3.6 Abschlussinterviews

Nach der Abgabe des dritten ausgefüllten Tagebuchs wurde mit jeder Person ein Termin für das Abschlussinterview vereinbart. Diese Gespräche wurden methodisch genauso wie die Eingangsinterviews

⁸ Der Lesesaalplan wurde während eines Projektaufenthalts der Referendar*innen Hedwig Suwelack und Christof Sendhardt erstellt. Vielen Dank für diesen Plan, den Entwurf des Flyer-Fragebogens, die Gestaltung der Icons, alle Ideen etc.!

⁹ Hier geht der Dank an Kathrin Wirz aus der ZLB, die im Rahmen ihres Praktikums sehr schnell aus dem Stegreif die Kärtchen erstellt hat.

¹⁰ Ein herzliches Dankeschön an die Kolleg*innen des i-Punktes, die durch die Ausgabe und Entgegennahme der Tagebücher die Studie tatkräftig unterstützten und auch im Falle von Terminverwirrungen weiterhalfen!

gehandhabt (zwei Interviewer*innen für Gesprächsführung und Protokoll, Leitfaden als Grundlage, Protokollschemata). Inhaltlich ging es vor allem darum, Rückfragen beider Seiten zu klären und einzuordnen, inwiefern die dokumentierten Tage typischen Bibliothekstagen entsprachen. Häufig erkundigten sich die Proband*innen, ob ihre Tagebuchaufzeichnungen für die Studie zweckdienlich seien oder ob andere Schwerpunkte wichtig gewesen wären. Von Projektseite wurden die Proband*innen in einigen Fällen gebeten, in den Tagebüchern skizzierte Situationen oder Anmerkungen genauer auszuführen. Darüber hinaus wurde erfragt, inwieweit die Teilnahme an der Studie den Vorstellungen der Befragten entsprach (z.B. hinsichtlich des Zeitaufwands) und Verbesserungsmöglichkeiten zu identifizieren. Die Rückmeldungen hierzu ergaben, dass die Befragten sich gern an der Studie beteiligten, wenngleich drei Tage in zeitlicher Hinsicht die Obergrenze darstellten. Die Teilnehmenden fühlten sich während der Studie gut betreut und waren auch im Nachhinein mit ihrer Beteiligungsentscheidung zufrieden. Für die Abschlussgespräche waren 30 Minuten geplant worden, häufig dauerten sie allerdings länger, da sich auf Grundlage der Tagebücher ein sehr angeregter Austausch mit den Teilnehmenden entwickelte. Den Befragten wurde außerdem angeboten, ihre Tagebuch-Originale wieder an sich zu nehmen, wovon allerdings nur einige der Befragten Gebrauch machten.

3.7 Datenbereinigung und –analyse

In die Analyse wurden alle Tagebücher einbezogen, die in ausreichendem Maße Informationen zu Orten, Zeiten und Aktivitäten enthielten. Die drei Tagebücher der Teilnehmerin 19w, die sehr interessante und ausführliche Reflexionen zur persönlichen Bedeutung der Bibliothek in eher literarischer Qualität niedergeschrieben hatte, wurden deshalb in der Analyse nicht berücksichtigt. Folgende Tagebücher wurden aufgrund der mangelnden auswertbaren Informationsdichte (fehlende Uhrzeiten, Ortsangaben) nicht in die Auswertung einbezogen: 8m/Tag 3, 16w/Tag2, 16w/Tag3 sowie 20w/Tag2 und 20w/Tag3. Von den 46 protokollierten Bibliotheksbesuchen, wurden damit 38 detailliert ausgewertet.

Für die Analyse wurde für jede dokumentierte Aktivität in jedem Tagebuch ein Datensatz in Excel angelegt, der neben den Informationen zur Person und zum Tagebuchdatum folgende Daten enthielt: Uhrzeit, Aktivität (Teiltranskript aus dem Tagebuch), Ort, Bewertung und Ideen. Auf diese Weise wurden 884 Datensätze eingegeben, die der Analyse zu Grunde gelegt werden konnten. Im Anschluss wurden für Orte und Aktivitäten jeweils ein Kategoriensystem (vgl. Anhang) entwickelt, das eine aggregierte Betrachtung ermöglichte und nach dem die Datensätze dann in einem erneuten Bearbeitungsschritt einer klassifikatorischen Inhaltserschließung unterzogen wurden. So wurde bei Aktivitäten u.a. zwischen Arbeit, Pause, Bibliotheksorganisation unterschieden. Bei Orten wurde hauptsächlich zwischen Lesesaal, Cafeteria, Foyer und extern unterschieden. Auch für die Bewertungen und Ideen wurde ein entsprechendes Kategoriensystem (vgl. Anhang) entwickelt, mit dem die inhaltlichen Bezugspunkte der Bewertungen (z.B. Auslastung, Instandhaltung oder Atmosphäre) vereinheitlicht werden konnten. Hier wurden die Datensätze um Informationen aus den Eingangs- und Abschlussinterviews ergänzt.

Aufgrund der eingegebenen Uhrzeiten wurde dann die Dauer jeder Aktivität ermittelt und in den Datensätzen ergänzt. Auf dieser Grundlage konnte die durchschnittliche Aufenthaltsdauer an unterschiedlichen Orten genauso ermittelt werden wie die durchschnittliche Dauer bestimmter Aktivitäten.

3.8 Bewertung der Methodik – „Danke für die Studie! Es hat Spaß gemacht, ein wenig zu dokumentieren.“

Das Format Tagebuchstudie wurde erstmalig in der SBB mit SBB-Nutzer*innen erprobt. Die Beteiligung möglichst unterschiedlicher Nutzergruppen an der Studie ist gelungen, wenngleich Schüler*innen in der Stichprobe nicht vertreten waren. Im Hinblick auf den erforderlichen Zeitaufwand lassen die Rückmeldungen der Beteiligten darauf schließen, dass der Aufwand mit drei Erhebungstagen die Obergrenze darstellt. In gewissem Maße konnte der Zeitaufwand von den Teilnehmenden über die Ausführlichkeit ihrer Ausführungen angepasst werden. Das gewählte Format (analoge Tagebücher, bei Bedarf digitale Alternative) war insofern passend, als dass alle Teilnehmenden sich für das analoge Format entschieden und dies im Rückblick auch als adäquat bewerteten. Vorteil war dabei, dass das Tagebuchschreiben insbesondere für diejenigen, die nie oder nicht immer mit einem Endgerät im Lesesaal arbeiten, ohne Hürde möglich war. Einige Teilnehmer*innen merkten an, dass gerade die handschriftliche Form – der manche zu Beginn zögerlich gegenüberstanden – angenehm war, weil sie eine klare Trennung zwischen der eigenen Arbeit am Laptop und der Tagebuchdokumentation ermöglichte. Eine Tagebuchstudie im beschriebenen Format ist mit dem SBB-Publikum somit ohne Probleme realisierbar, nicht zuletzt, weil ein hohes Interesse daran besteht, sich in die Gestaltung der Bibliothek einzubringen. Die Teilnahme an der Studie machte den Leser*innen Spaß und sie waren auch im Nachhinein mit ihrer Teilnahmeentscheidung zufrieden.

Für die Bibliothek ermöglichten die Tagebucheinträge und begleitenden Interviews zuverlässige, tiefe und verhältnismäßig persönliche Einblicke in Nutzungsgewohnheiten der SBB-Nutzer*innen. Die Textform Tagebuch, insbesondere in der handschriftlichen Variante, ist als privates Dokumentations- und Reflexionsinstrument bekannt und einigen der Teilnehmenden auch vertraut und ermöglichte so Zugang zu wertvollen Innenansichten der Befragten auf die Bibliothek. Tagebücher der Leser*innen sind deshalb ein sehr gutes Instrument für die Bibliothek, um ihre Leser*innen besser kennenzulernen.

Diesem hohen Ertrag steht allerdings auch ein verhältnismäßig hoher Aufwand gegenüber, der im konkreten Fall eine Anpassung des Zeitplans erforderlich machte. Insbesondere in der Erhebungsphase 1 (Eingangsgesprächen) wurde das Projektteam durch das große Engagement von Kathrin Wirz aus der ZLB und die punktuelle Mitarbeit der Referendar*innen Larissa Schmid, Christof Sendhardt und Hedwig Suwelack unterstützt, was für die Realisierung der Studie von großer Bedeutung war. 16 mindestens 30-minütige Interviews (inkl. Protokollierung) mit jeweils zwei Personen sind mit hohem Zeit- und Organisationsaufwand verbunden, so dass im Wiederholungsfall ein alternatives Vorgehen, ggf. eine Verkleinerung der Stichprobe, ausprobiert werden sollte. Auf die Interviews kann nicht vollständig verzichtet werden, weil in diesen Gesprächen die nötige Vertraulichkeit und Bekanntheit zwischen beiden Seiten hergestellt wird und sich zudem wichtige Informationen zur späteren Einordnung der Tagebücher ergeben können. Darüber hinaus wird in über die Eingangsgespräche die Verbindlichkeit bei der Teilnahme positiv beeinflusst, was Abbrüchen seitens der Teilnehmenden vorbeugt.

Die vorbereitenden Arbeiten¹¹ und die Tagebuchphase selbst waren vom personellen, materiellen und zeitlichen Aufwand her unproblematisch, wobei mangels Zugriff auf Design-Programme und entsprechende Kenntnisse im Projektteam zwangsläufig Unterstützung aus anderen Bibliotheksbereichen für

¹¹ Der Ablauf der Akquise hat sich zudem bewährt: Ein ausreichend langer Akquisezeitraum, zielgruppengerechte Ansprache, verschiedene Anmelde- und Werbewege sicherten genug Aufmerksamkeit und Interesse. Lediglich die Orte für Plakate könnten noch verbessert werden, wobei insbesondere die Toilettentüren nach Aussage der Teilnehmenden hervorragende Orte wären. Online wären auch Hinweise im StaBiKat denkbar.

die Gestaltung von Werbematerialien wie Flyern nötig ist. Auch die Phase der Abschlussinterviews war etwas leichter zu realisieren, weil die Gespräche über einen größeren Zeitraum verteilt stattfanden.

Die Auswertungsphase nahm aufgrund der enormen Datenmenge wiederum viel Zeit in Anspruch. Aufgrund der bei dieser Erhebung notwendigen partiell induktiven Vorgehensweise konnten das Erfassungsschema und die Kategoriensysteme nicht ex ante, sondern nur in Auseinandersetzung mit dem Datenmaterial entwickelt werden. Ein ebenfalls zeitaufwändiger Vorgang war die Übertragung der analogen Tagebuchdaten in das digitale Erfassungsschema. Digitaler Tagebücher würden hier Entlastung schaffen, aber Kompromisse im Hinblick auf die Inklusivität der Teilnahme und ggf. auch der Inhalte erforderlich machen. Im Hinblick auf die Datenqualität könnte ein durch ein stärker vorstrukturiertes Protokollschema die Datenqualität noch erhöhen.

Rückblickend lässt sich ein personeller Gesamtaufwand von etwa vier Personenmonaten rekonstruieren, wobei die Verteilung auf die einzelnen Maßnahmen wie folgt aussieht: 10 % Vorbereitung, 30 % Erhebung, 20 % Datenaufbereitung, 40 % Analyse und Berichterstellung.

Die Methode Tagebuchstudie ist für die Staatsbibliothek gewinnbringend einzusetzen, ist aber bei sorgfältiger Bearbeitung nicht als schnelles Instrument geeignet. Eine Tagebuchstudie erfordert aufgrund des personellen und zeitlichen Aufwands eine sorgfältige Planung. Für eine Wiederholungsbefragung, z.B. am Standort Unter den Linden, kann allerdings von einem geringeren Zeitaufwand ausgegangen werden, da viele Schritte der Studie nunmehr bereits erprobt sind und bei der Durchführung auf diese Erfahrungen zurückgegriffen werden kann.

4. Ergebnisse: Der Bibliotheksaufenthalt im Spiegel der Tagebücher der Leser*innen

4.1 Vor dem Ankommen

Planung des Bibliotheksbesuchs

Das Ankommen in der Bibliothek wird in den Tagebüchern mal mehr, mal weniger ausführlich beschrieben. Aus den vorhandenen Tagebucheinträgen und vor allem den begleitend geführten Interviews lässt sich jedoch sehr gut erkennen, dass das Ankommen in der Bibliothek für die Befragten kein beiläufiges Ereignis ist. Keiner der dokumentierten Bibliotheksaufenthalte fand spontan statt, vielmehr waren allen Bibliotheksbesuchen mehr oder weniger aufwändige Planungen vorausgegangen. Je nach aktueller Lebens- und Arbeitssituation stimmten die Teilnehmenden ihren Bibliotheksaufenthalt zeitlich vor allem mit studienbezogenen Aktivitäten (in Berlin und anderen Bundesländern), studentischen Hilfskraft-Jobs, Erwerbsarbeit (in Berlin und anderen Bundesländern), der Betreuung eigener Kinder und natürlich auch Freizeitaktivitäten ab. Darüber hinaus war die starke Auslastung des Lesesaals spätestens ab der Mittagszeit für viele ein weiterer wichtiger Aspekt bei der konkreten Planung ihres Bibliotheksbesuchs.

Vorhaben in der Bibliothek

Alle der Studienteilnehmer*innen hatten sich vorab eine konkrete Vorstellung davon gemacht, was sie in der Bibliothek zu tun beabsichtigten. Für die Studierenden standen Seminarvorbereitungen (Lektüre, Texterstellung) und Prüfungsvorbereitungen, das Anfertigen von Hausarbeiten und das Erstellen von Abschlussarbeiten im Zentrum ihrer Bibliotheksaufenthalte. Für die Wissenschaftler*innen diente der Bibliotheksbesuch dem Schreiben einer Dissertationsschrift oder anderer wissenschaftlichen Publikationen und der Vorbereitung von Lehrveranstaltungen. Personen, die aus beruflichen Gründen die Bibliothek aufsuchten, dabei aber keine wissenschaftliche Laufbahn verfolgten, kamen für thematische Recherchen und in einem Fall, um einen Roman zu schreiben. Private Zwecke des Bibliotheksbesuchs standen bei einer Person im Vordergrund. In diesem Fall ging es darum, nach einer längeren Erkrankung durch den regelmäßigen Bibliotheksbesuch wieder zu lernen, den eigenen Alltag selbständig zu strukturieren.

Warum der Lesesaal in der Potsdamer Straße?

In fast allen Fällen hatten sich die Bibliotheksbesucher*innen für ihr jeweiliges Vorhaben ganz bewusst für den Bibliotheksstandort in der Potsdamer Straße entschieden. Für sie als angemeldete Nutzer*innen der Staatsbibliothek wäre prinzipiell auch der Standort Unter den Linden in Frage gekommen (der zum Zeitpunkt der Studie jedoch nicht geöffnet war). Allerdings teilten die Befragten fast alle eine sehr positive bis enthusiastische Perspektive auf den Standort in der Potsdamer Straße und eine neutrale bis ablehnende Haltung gegenüber dem Standort Unter den Linden.¹² Für ersteren sprechen aus Sicht der Studienteilnehmer*innen vor allem ästhetische und atmosphärische Gründe. Die Befragten fühlen sich in diesem „grandiosen Bau“ besonders angezogen von der

¹² Für das Haus Unter den Linden liegt bislang keine so detaillierte Untersuchung vor. Es wird aber davon ausgegangen, dass es auch für diesen Standort eine Fangemeinde gibt, die bevorzugt den dortigen Lesesaal aufsucht.

offenen, freien, weitläufigen Architektur („für die Augen wie Urlaub“) und der großzügigen und egalitären Raumatmosphäre im Lesesaal. Das Tageslicht, die weiten Sichtachsen durch die Lesesaallandschaft und nach draußen und auch die Pflanzen im Lesesaal werden von den Befragten außerordentlich geschätzt, nicht zuletzt, weil sie zu einer ruhigen und konzentrierten Arbeitsatmosphäre beitragen. Auch die Strukturierung der Lesesaallandschaft ist für die Befragten attraktiv, weil sie ganz verschiedene kleinere „Sub-Räume“ mit wiederum eigenen Qualitäten schafft: „kleine, intime Arbeitseinheiten, [die] den großen Denkraum glieder[n]“. Die Befragten sehen dabei über den augenfälligen Instandsetzungsbedarf hinweg und genießen die „angenehm unperfekte“ Raumatmosphäre im Lesesaal. Diese steht aus ihrer Sicht in starkem Kontrast zur Raumatmosphäre im Haus Unter den Linden. Mit einem als eher „formell“ und „streng“ wahrgenommenen Klima, fehlendem Tageslicht, einer gewissen Unübersichtlichkeit der Räumlichkeiten sowie langen Wegen innerhalb des Gebäudes begründen die Befragten, warum sie nur selten oder nie den Standort Unter den Linden aufsuchen. Der unterschiedliche Präsenzbestand in beiden Häusern spielt hierbei eine untergeordnete Rolle.

Alternative Arbeitsorte

Fast alle der Befragten frequentieren neben der Staatsbibliothek regelmäßig auch andere, meist wissenschaftliche, aber auch öffentliche Bibliotheken. Viele haben darüber hinaus im Rahmen ihres Studiums oder ihrer wissenschaftlichen Laufbahn andere wissenschaftliche Bibliotheken im In- und Ausland¹³ kennen gelernt. Auch auf Grundlage ihrer bisherigen Bibliothekserfahrungen beschreiben sie die Lesesaalatmosphäre im Standort Potsdamer Straße als „grandios“, „einzigartig“ und „unvergleichbar anders“.

In den Fällen, in denen die wissenschaftliche Heimateinrichtung der Befragten außerhalb von Berlin liegt, wurde als weiteres Argument für die Staatsbibliothek bzw. gegen eine der Berliner Hochschulbibliotheken die fehlende Zugehörigkeit zu einer Berliner Hochschule genannt, was sowohl eine mentale Hürde („StaBi ist neutraler Boden“) aber im Fall der Humboldt-Universität auch eine praktische Schwelle („HU-Home-Zone“¹⁴) für den Besuch von Berliner Hochschulbibliotheken bedeutete.

Die Vorhaben der Studienteilnehmer*innen ließen sich – von wenigen Ausnahmen abgesehen – auch an anderen Orten als Bibliotheken realisieren, beispielsweise im eigenen Büro oder auch innerhalb der eigenen vier Wände. Das eigene Büro kommt als Arbeitsort nur für wenige in Betracht. Die meisten der Befragten

¹³ Genannt wurden neben den Berliner Hochschulbibliotheken und der Kunst-Bibliothek verschiedene deutsche Hochschulbibliotheken, die Herzogin Anna Amalia Bibliothek in Weimar, die DNB Leipzig, die British Library, The Bodleian Libraries der Universität Oxford, die Cambridge University Library, die Bibliotheca Apostolica Vaticana in Rom, die Bibliotheca Alexandrina in Alexandria, eine Hochschulbibliothek in Turku und eine schwedische Universitätsbibliothek.

¹⁴ Im Grimm-Zentrum wurde aufgrund der hohen Auslastung eine Vielzahl von Arbeitsplätzen als „HU-Homezone“ deklariert, die nur von HU-Angehörigen genutzt werden können.

haben in Berlin keinen Zugang zu einem eigenen bzw. ausreichend ruhigen Büro, in dem sie ihre jeweiligen Vorhaben realisieren könnten. Für alle, die keine Stelle (mit Büro) haben (v.a. Studierende, auch Doktorand*innen, pensionierte Forscher*innen), deren Büro außerhalb von Berlin ist (Doktorand*innen, berufliche Nutzer*innen) oder deren Büro nicht für das jeweilige Vorhaben genutzt werden kann, fungiert die Bibliothek als „Büroersatz“ bzw. als „Zweitbüro“ und wird damit zu einem unverzichtbaren Arbeitsort. Zwei Doktorandinnen haben in der Vergangenheit das Arbeiten in Co-Working-Spaces erprobt und sich letztlich für das Arbeiten in der Bibliothek entschieden. Ausschlaggebend war neben den Kosten die permanente Ansprechbarkeit im Co-Working-Space, die sie als nachteilig gegenüber der eher klausurartigen Arbeitssituation im Lesesaal der Bibliothek erlebten.

Natürlich bietet sich prinzipiell auch die eigene Wohnung als potentieller Arbeitsort an. Als dauerhafte Lösung kommt diese Option für die meisten Befragten jedoch nicht in Frage, weil sie der räumlichen Trennung von Arbeiten und sonstigem Leben einen hohen Stellenwert einräumen. Die Präferenz für das außerhäusliche Arbeiten wird vor allem mit dem motivierenden und disziplinierenden Effekt begründet, die der Aufenthalt in der Bibliothek auf die Befragten hat. In der Bibliothek zu arbeiten bedeutet, dass potentielle Ablenkungen (fast ohne eigenes Zutun) durch die Gegebenheiten vor Ort deutlich reduziert sind, das Arbeiten zu Hause („in bequemer Kleidung, mit eigenem Kühlschrank“) hingegen erfordert einen höheren Aufwand für das Aufrechterhalten der eigenen Motivation und Disziplin. Das heimische Arbeiten findet somit zwar gelegentlich statt, stellt aber eher die Ausnahme dar.

Zusammenfassend lässt sich an dieser Stelle zum einen festhalten, dass sich alle Studienteilnehmer*innen für die Realisierung ihrer jeweiligen Vorhaben ganz bewusst für den Lesesaal in der Potsdamer Straße und seine spezielle Atmosphäre entschieden haben. Außerdem wird deutlich, dass es für die Befragten in Berlin keinen Ort gibt, der ihnen ähnlich gute Bedingungen für ihre jeweiligen Vorhaben bietet, so dass der Lesesaal in der Potsdamer Straße für sie in diesem Sinne „alternativlos“ ist.

4.2 Das Ankommen in der Bibliothek

Aufenthaltsdauer

Beladen mit der bewussten Entscheidung für diesen Arbeitsort, guten Vorsätzen, Tageszielen aber auch Büchern und Unterlagen, verschiedenen Endgeräten (in vielen Fällen Laptops) sowie Getränken bzw. Verpflegung betreten die Bibliotheksbesucher*innen die Bibliothek. Hier wollen sie sich für einige Stunden produktiv den jeweiligen Vorhaben widmen. Die Untersuchung zeigt, dass sich die Besucher*innen im Durchschnitt für 7 Stunden in der Bibliothek aufhielten, wobei der kürzeste Aufenthalt 2 Stunden und der längste mehr als 11,5 Stunden dauerten (vgl. Abb. 2).

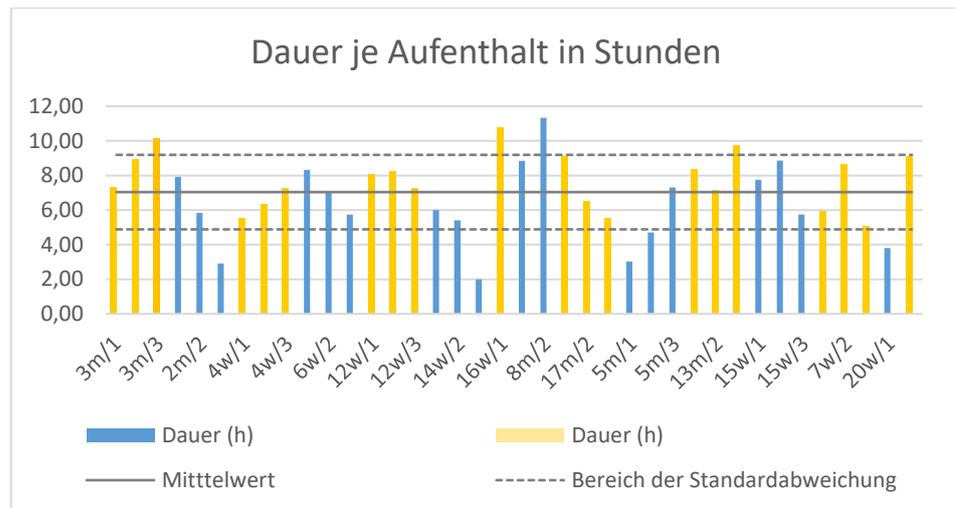


Abbildung 2: Aufenthaltsdauer der dokumentierten Bibliotheksaufenthalte, farblich gruppiert nach Studienteilnehmer*innen

Je nach Lebens- und Arbeitssituation beginnen die jeweiligen Bibliotheksbesuche zu unterschiedlichen Tageszeiten. Wer es einrichten kann, kommt möglichst zeitig am Vormittag, um sich einen Arbeitsplatz zu sichern, der den eigenen Vorstellungen bestmöglich entspricht. Einige kommen direkt unmittelbar nach Öffnung der Bibliothek um 8 Uhr und profitieren so von der im Oktober 2019 von 9 Uhr auf 8 Uhr vorverlegten Bibliotheksöffnung. Dreiviertel der untersuchten Bibliotheksaufenthalte beginnen vormittags (vor 12 Uhr), über die Hälfte vor 10 Uhr (vgl. Abb. 3). Drei der Teilnehmenden kommen aus unterschiedlichen Gründen systematisch in der zweiten Tageshälfte in die Bibliothek: Eine Doktorandin (4w) würde aus biorhythmischen Gründen mittags beginnen, musste den Aufenthalt aufgrund der hohen Auslastung gerade zur Mittagszeit weiter in die zweite Tageshälfte verschieben. Die Studentin einer Berliner Hochschule (14w) plant ihre Bibliotheksbesuche ebenfalls im Anschluss an ihre Tagetermine für den späten Nachmittag und bleibt dann in aller Regel bis zur Schließung der Bibliothek. Ein Student (5m), der die Bibliothek als „Lebeort“ beschreibt, befand sich zum Zeitpunkt der Erhebung in einer Phase der Neuorientierung, in der er seine Bibliotheksaufenthalte mit einem neuen Job in zeitliche Übereinstimmung zu bringen versuchte. Alle anderen Teilnehmer*innen der Tagebuchstudie streben einen vormittäglichen Start in der Bibliothek an.

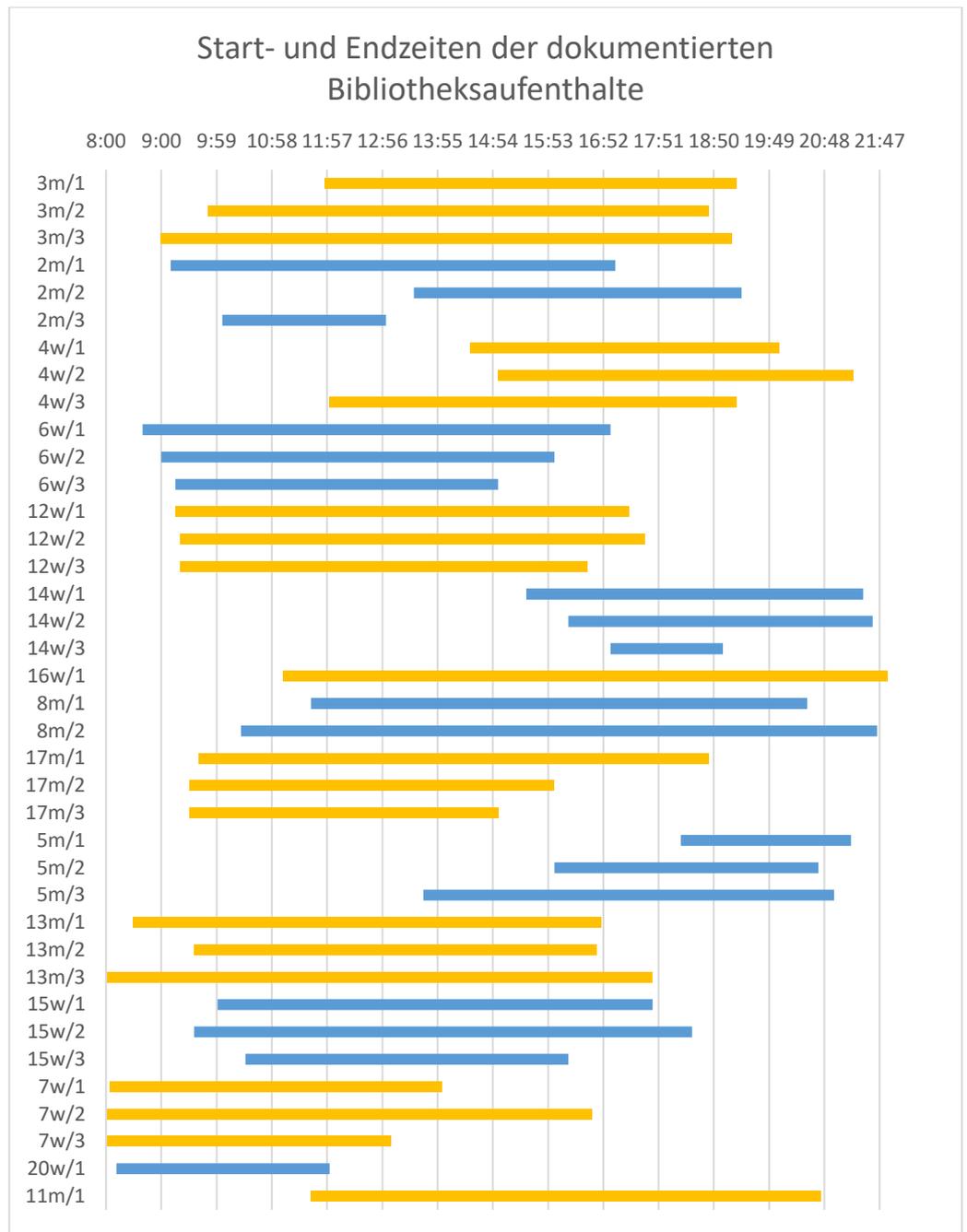


Abbildung 3: Lage der dokumentierten Bibliotheksaufenthalte im Tagesverlauf, farblich gruppiert nach Studienteilnehmer*innen

Nach Durchschreiten der Eingangstür gelten spezifische Bibliotheksregeln, denen die Leser*innen ihre Routinen angepasst haben. Sie verstauen alle Gegenstände, die im Lesesaal nicht zulässig sind (vor allem Jacken, Taschen und Speisen) und nehmen alles Benötigte (Bücher, Material, Wasser, Endgeräte, Stifte etc.) an sich. Hierfür wählt ein Teil der Befragten die Schließfächer im Foyer, der andere präferiert die „Menschen-Garderobe“.

Schließfächer

Schließfächer werden vor allem aus Gründen der Interaktionsvermeidung bevorzugt. Auch, wenn absehbar ist, dass man im Laufe des Aufenthalts mehrmals auf die Dinge zugreifen möchte, werden die Schließfächer gewählt, nicht zuletzt

um das Garderobenpersonal nicht zu sehr zu beanspruchen. Allerdings sind die Schließfächer für fast die Hälfte der Tagebuchschreibenden nicht benutzerfreundlich genug. Für Taschen und Jacken sind viele der Fächer zu klein und die größeren Fächer im hinteren Foyerteil erscheinen einigen Teilnehmer*innen nicht einbruchssicher. Daneben wird das Schließpfandsystem als unpraktisch wahrgenommen, weil sich oft keine passende Münze im Geldbeutel findet oder eigentlich passende Geldstücke nicht angenommen werden. Zudem sind viele Schlösser defekt, was die Kapazität der verfügbaren Garderobenfächer unnötig reduziert. Schließlich fällt es einigen der Befragten schwer, sich das eigene Schließfach zu merken, was z.B. mit einer originellen Beschriftung geändert werden können. Zwei der Teilnehmer*innen nutzen ein Dauerschließfach und betonen, dass diese Option vor allem für solche Leser*innen wichtig ist, die oft kommen und auf Lagerungsmöglichkeiten von ständig benötigten Unterlagen angewiesen sind.

Garderobe

Die Garderobe mit Garderobenpersonal hingegen spricht die interaktionsorientierten Leser*innen an, die im Garderobenpersonal denn auch „wichtige Kontaktpersonen“ sehen. Für die Befragten ist die Interaktion an der Garderobe die erste, nicht selten auch die einzige Situation während des Bibliotheksaufenthalts, in der mit anderen Menschen gesprochen wird. Entsprechend groß ist der Einfluss der (meist gelingenden) Interaktion zwischen Personal und Leser*innen auf die Stimmung, mit der der jeweilige Bibliotheksbesuch beginnt. Der Blick der befragten Leser*innen auf das Garderobenpersonal ist fast ausschließlich positiv und wertschätzend, was die in den Tagebüchern gewählten Formulierungen widerspiegeln: „menschlich“, „vergnügt“, „gern zu machen“, „zufrieden“, „angenehm“, „gut“, „luxuriös“, „sehr nett“, „echte Menschen mit menschlicher Kommunikation“. Die positive Interaktion an der Garderobe wird von einigen Befragten ganz bewusst gewählt, um den Bibliotheksaufenthalt und das jeweilige Vorhaben mit einer positiven Stimmung angehen zu können: „Der Garderoben-Service ist ein luxuriöses Moment, der einzige Moment, in dem ich hier mit einem Menschen spreche. Ein Spind kann da nicht mithalten.“ Allerdings gerät diese Situation nicht in allen Fällen zu einem luxuriösen Moment, wie eine Leser*in kritisch in ihrem Tagebuch festhält: „Zur Garderobe gehe ich ungern, weil ich die dort Arbeitenden eher als genervt, unmotiviert und langsam wahrnehme. Ich verstehe die Personen, aber ich selbst habe meist eine solche Euphorie, in der StaBi West zu sein, dass die Stimmung der Personen mich hemmt“ (Herv. d. Autorinnen.). Ein Befragter notierte in seinem Tagebuch hierzu: „Es ist erstaunlich, wie die unterschiedlichen ‚Garderoben-Manager‘ (m/w/x) diese Rolle ausführen.“ Er sieht im Garderobenpersonal keine „Jacken-Aufhänger“, sondern primäre und zentrale Kontaktpersonen / Agenten zwischen Bibliothek und Nutzer“ und verweist damit auf die nicht zu überschätzende Bedeutung, die dem Garderobenpersonal für einen gelungenen Bibliotheksbesuch zukommt.

Jetzt sind die Leser*innen bereit für die Passage des Drehkreuzes, das den „kontrollierten“ Bereich der Bibliothek – den Lesesaal – vom Foyer trennt. Das Durchschreiten des Drehkreuzes löst mehrere Kontrollvorgänge aus. Zunächst wird über das Einlesen des Bibliotheksausweises auf maschinelle Weise eine allgemeine Zutrittsberechtigung (gültiger Ausweis) festgestellt und das Drehkreuz freigegeben. Unmittelbar im Anschluss unterziehen sich die Besucher*innen einer weiteren, diesmal menschlichen Kontrolle. Von den Beschäftigten am Drehkreuz wird geprüft, ob die von den Besucher*innen mitgeführten Objekte auch für den Lesesaal zugelassen sind. Gerade die langjährigen Leser*innen haben das Drehkreuzpersonal im Laufe der Jahre näher kennengelernt und nutzen gern die Gelegenheit, hier ein paar Nettigkeiten und Neuigkeiten auszutauschen. Sowohl in der Tagebuchstudie als auch auf der StaBi2030-Graffiti-Wand¹⁵ fiel auf, dass die Arbeits- und Beschäftigungsbedingungen des Drehkreuzpersonals eine Reihe von Leser*innen gedanklich beschäftigen. Die Überlegungen kreisen allgemein um die Frage, ob das Personal Freude an der Arbeit hat, aber auch konkret darum, welche Rationalisierungspotentiale der Einsatz von RFID-Technologie an der Eingangskontrolle freisetzt und wie sich dies auf die Drehkreuzbeschäftigten auswirkt: „Leiden sie darunter, dass ihre Verantwortung der Taschenkontrolle jetzt die Chip-Erkennung übernimmt?“; „Wie wird es sein, wenn nur noch eine Person dort sitzt? Das wird kommen, ohne Zweifel!“. Schließlich werden auch Beschäftigungsbedingungen wie Einkommen, Befristung und die Zugehörigkeit zur Bibliothek bzw. einem externen Dienstleister von den Befragten thematisiert.

Alle Teilnehmenden der Tagebuchstudie präsentierten sich überzeugend als regelorientiert handelnde Bibliotheksbesucher*innen, denen es leichtfällt, die in der Benutzungsordnung enthaltenen Verhaltensregeln zu akzeptieren und sich in der Bibliothek entsprechend zu verhalten. Umso interessanter ist die Beobachtung, dass einige von ihnen gelegentlich Schokolade oder Riegel an der Eingangskontrolle vorbeismuggelten und dies in den Tagebüchern dokumentieren. Die Beschreibungen dieser Vorgänge in den Tagebüchern lassen auf eine Kombination aus Appetit auf Süßes und Abenteuerlust („Living on the edge beim heimlichen Schokoladenverzehr auf Platz 400“) schließen.

4.3 Vom Suchen und Finden eines geeigneten Arbeitsplatzes

Nach dem erfolgreichen Passieren der Eingangskontrolle steht nur noch eine Hürde zwischen den Besucher*innen und einem erfolgreichen Start ihres jeweiligen Tagesvorhabens: das Finden eines Einzelarbeitsplatzes, der den eigenen Vorlieben weitestgehend entspricht. Der Erfolg dieses Unterfangens ist allerdings von herausragender Bedeutung für das Erreichen der jeweiligen Tagesziele der Leser*innen. Warum? Bildungsprozesse wie auch wissenschaftliche Arbeit funktionieren nicht auf Knopfdruck, sie produzieren keine standardisierbaren Ergebnisse, für die nur die jeweilige ‚Denkmaschine‘ in Gang gesetzt werden müsste. Gedanken müssen wachsen, verändern sich durch neue Erkenntnisse,

¹⁵ Feedbackstimulation im Rahmen des Projekts „StaBi2030“, die Ende 2019 am Standort Potsdamer Straße zum Thema „StaBi der Zukunft“ durchgeführt wurde.

Verbindungen stürzen ein und neue Linien werden sichtbar. Insbesondere die Inspiration für neue wissenschaftliche Gedanken, für das Füllen von Forschungslücken und die kreative Arbeit am eigenen Text ist eher eine fragile Angelegenheit. In der professionssoziologischen Beschreibung dieser speziellen Form von Tätigkeit wird die Unsicherheit der Zielerreichung betont, die auf einem sogenannten „Technologiedefizit“¹⁶ beruht. Damit ist die Abwesenheit von Kausalprogrammen gemeint, die das Entstehen von in diesem Fall wissenschaftlicher Erkenntnis oder Bildung garantieren könnten. Wenngleich das Risiko des Scheiterns auf diese Art immer besteht, können Bildungs- und Forschungsprozesse allerdings unter günstigeren oder weniger günstigen Bedingungen stattfinden. Die Rolle der Bibliothek wäre in dieser Lesart am ehesten die eines „Facilitators“, der die relevanten Rahmenbedingungen kennt und so günstig wie möglich gestaltet.

Die intellektuelle Tätigkeit, der die Befragten in der Bibliothek nachgehen wollen, ist nicht nur mit der Unsicherheit der Zielerreichung belastet, sondern darüber hinaus auch noch einigermaßen anfällig für innere wie äußere Störungen. Innere Störungen, von denen die Tagebücher berichten, resultieren aus körperlichen Bedürfnissen (z.B. Durst, Hunger, Müdigkeit) aber ganz besonders auch aus der Motivationslage der Leser*innen. Das Erreichen und Erhalten eines möglichst hohen Motivationsniveaus ist eine permanente Anstrengung, bei der sich die Befragten unterschiedlicher Techniken und Strategien bedienen. So können eine positive Interaktion am Drehkreuz oder der schon erwähnte Kontakt mit dem Garderobenpersonal ein gelungener Beitrag zum Motivationserhalt werden („So kann der Start in die Stabi gut gelingen!“). In Zeiten hoher Bibliotheksauslastung kann hier auch das Erlebnis, einen guten Arbeitsplatz oder gar den Stammplatz¹⁷ „ergattert“ zu haben, motivationsfördernd sein. Genauso kann ein ungünstiger Arbeitsplatz die Arbeitsfähigkeit einschränken: „Wenn ich dort keinen Platz finde, gehe ich zu den Standard-Arbeitsplätzen an der Fensterfront, aber dann bin ich etwas schlecht gelaunt und befürchte sofort, nicht gut arbeiten zu können.“ Die Bedeutung der Platzwahl für einen erfolgreichen Arbeitstag in der Bibliothek wird unter weniger angespannten Platzverhältnissen möglicherweise kaum wahrgenommen. In der aktuellen Auslastungssituation hingegen ist den Leser*innen bewusst, dass eine gelungene Platzwahl Einfluss auf den Erfolg ihres Bibliotheksaufenthalts hat.

Störungen durch Leser*innen

Die erfolgreiche Platzwahl ist jedoch nicht nur als motivierendes Einzelereignis von Bedeutung, denn ein gut gewählter Bibliotheksarbeitsplatz ist auch geeignet, äußere Störungen zu minimieren. Äußere Störungen, von denen in den Ta-

¹⁶ Exemplarische für das Erziehungssystem: Luhmann, N. & Schorr, K. E. (1982). Das Technologiedefizit in der Erziehung und die Pädagogik. In N. Luhmann & K. E. Schorr (Hrsg.), *Zwischen Technologie und Selbstreferenz. Fragen an die Pädagogik* (11–40). Frankfurt a.M.: Suhrkamp.

¹⁷ In der Tagebuchstudie hatten fast alle der Befragten präferierte Sitzbereiche, mindestens vier von ihnen erwähnten „Stammplätze“ bzw. „Traditionsplätze“, an denen sie bevorzugt arbeiten.

gebüchern berichtet wird, resultieren oftmals aus dem Verhalten anderer Bibliotheksbesucher*innen, die sich durch den Raum bewegen oder auf ihren Stühlen kippen, durch Kopfhörer die Lautstärke des eigenen Tippens falsch einschätzen, laute „Klick-Mäuse“ verwenden, intensiv nach Parfum riechen, Türen knallen, husten, miteinander sprechen oder gar telefonieren oder aber auch den Eindruck erwecken, nicht zu arbeiten. Auch fotografierende Touristen werden als störend beschrieben. Die Bibliothek selbst wird nur in Ausnahmefällen als Quelle von akustischen Störungen beschrieben.¹⁸

Störendes Klima

Weitere Störungen, die z.T. bereits bei der Platzwahl mitbedacht werden, sind der Klimatechnik im Lesesaal zuzurechnen. Zwei Drittel der Teilnehmenden der Studie berichten in ihren Tagebüchern und den Interviews von solchen Störungen. Genannt werden laute und damit ablenkende Lüftungsgeräusche, warme und stickige Luft (v.a. im Ostfoyer und in den Arbeitskabinen), kalte und teilweise plötzliche auftretende Zugluft (v.a. in den Tischreihen vor der Fensterfront im 2. OG, im 4. OG im laptopfreien Bereich) sowie der generell als zu kalt empfundene Gruppenarbeitsraum. Besonders durch die seitlichen Lüftungsschlitze an den Marmorbrüstungen scheint viel kalte Luft in den Lesesaal zu strömen. Zwei Teilnehmer*innen der Tagebuchstudie mussten wegen dieser Zugluft mehrfach ihre zuvor erfolgreich „ergatteten“ Arbeitsplätze wechseln. Andere, vor allem langjährige Nutzer*innen, verzichteten von vornherein auf eigentlich für sie attraktive Plätze (v.a. Tische im 2. OG vor der Fensterfront mit Blick auf die Potsdamer Straße), bringen für diese Bereiche zusätzliche Kleidungsstücke mit („Ich muss immer daran denken, einen Schal mitzunehmen“) oder versuchen die Lüftungsschlitze am Lieblingsplatz durch „Manuskript und Bücher“ abzudecken, weil die Zugluft „sonst zur Austrocknung der Schleimhäute und zu chronischer Erkältung führt“.

Der ideale Platz

Ein Platz, bei dem aufgrund seiner Lage im Raum, möglichst viele der beschriebenen Störungen vorab ausgeschlossen werden können, ist für die Befragten sehr wertvoll. Aus diesem Grund hat die Beliebtheit von bestimmten Arbeitsplätzen im Lesesaal vor allem etwas mit ihrer Lage im Raum zu tun und erst in zweiter Linie etwas mit der konkreten Ausstattung wie Lampe, Stuhl, Tisch, Steckdose, die sich bei den Einzelarbeitsplätzen auch nur wenig unterscheidet.

Von den Teilnehmer*innen der Tagebuchstudie wurden vor allem die Einzelarbeitsplätze im 2. OG des Lesesaals frequentiert: entlang der HB3 (wegen der etwas nischenartigen Situation), in den Buchten entlang der Fensterfront (wegen des Ausblicks und dem direkten Kontakt mit Tageslicht), rund um die Wendeltreppe zwischen Auskunft und HB5/6 (wegen der Einzeltischsituation) und im Ostfoyer (wegen der Abgeschlossenheit). In wenigen Fällen wurden auch Plätze im 4. OG im laptopfreien Bereich und in der Nähe der HB10 frequentiert (wegen der Aussicht) sowie Plätze im Bereich der HB7 (ebenfalls wegen der Aussicht) (vgl. Abb. 4). Einige Bereiche des Lesesaals wurden während der Tagebuchstudie

¹⁸ Genannt wurden länger klingelnde Diensttelefone im 4. OG und Geräusche der KFA.

von den Teilnehmenden gar nicht besucht (früherer Internet-Arbeitsplatz-Bereich im 2. OG hinter der ehemaligen Fernleihtheke) oder nur in Einzelfällen (Tischriegel südlich der HB2, Einzelarbeitsplätze in der HB8).

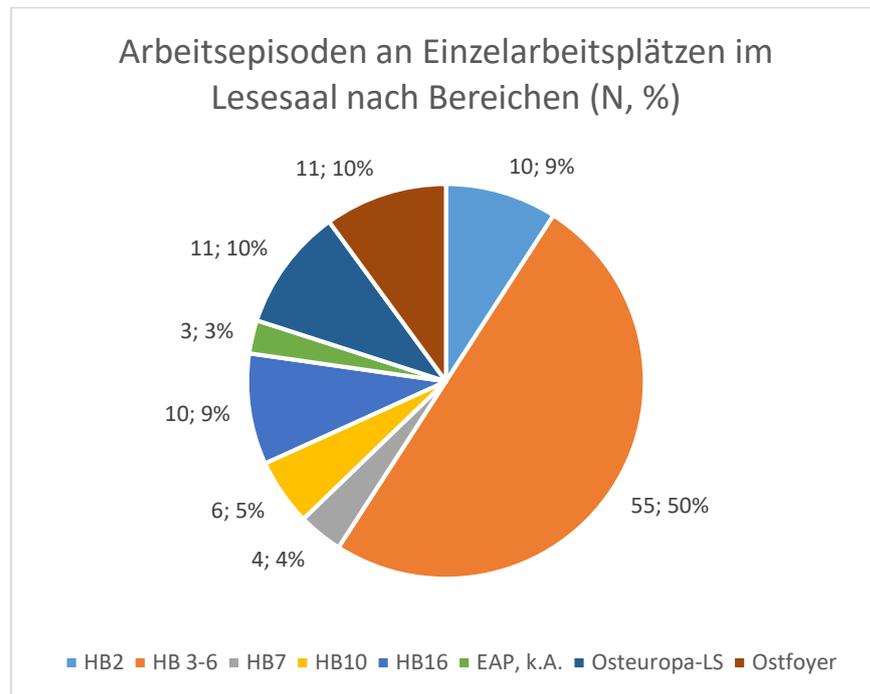


Abbildung 4: Verteilung der Arbeitsepisoden im Lesesaal nach HB-Bereichen

Ein ausgewogenes Verhältnis von Weite einerseits und Intimität andererseits kennzeichnet den idealen Arbeitsplatz im Lesesaal aus Sicht der Befragten. Er befindet sich an einem ruhigen Ort mit wenigen Passanten. Vom Platz aus kann der Blick durch den Lesesaal und nach draußen schweifen, das „gibt Weite für Gedanken (wenn sie denn kommen ...)“. Als angenehm wird außerdem empfunden, wenn hinter dem eigenen Platz verlaufende Verkehrswege durch eine Barriere (z.B. die halbhohen Marmorbrüstungen) abgegrenzt sind. Der Raum ist durch Tageslicht angenehm hell, ohne dass grelles Licht blendet, eine Tischlampe spendet „konzentriertes Arbeitsplatz-Licht“. Der Tisch selbst ist groß oder bietet eine zusätzliche Ablagemöglichkeit z.B. auf einer benachbarten Brüstung. Er ist so ausgerichtet, dass es keinen gegenübergelegenen Sitzplatz und auch keine direkten Sitznachbarn gibt bzw. dass der Tischabstand zum Nachbartisch so groß ist, dass ausreichend Privatsphäre gewahrt bleibt. Die durch die Strukturierung des Lesesaals entstandenen „Sub-Räume“ sind Soziotope, in denen sich „bekannte Unbekannte“ mit ähnlichen Platzpräferenzen regelmäßig begegnen, viel Zeit nebeneinander verbringen und so eine spezielle Gemeinschaft bilden. Wenngleich man nicht miteinander spricht, geschweige denn die anderen namentlich kennt, fühlt man sich einander verbunden. Die Gemeinschaften der „bekannten Unbekannten“ entwickeln eine gewisse normative Kraft, was zum einen das bibliotheksregelkonforme Verhalten (insbes. Ruhe) aber auch das disziplinierte Arbeiten am eigenen Vorhaben unterstützt. Die eigenen Platzpräferenzen werden deshalb bei einigen Studienteilnehmer*innen auch von den „be-

kannten Unbekannten“ beeinflusst. Die Nähe zum Präsenzbestand in den jeweiligen Handbibliotheks-Bereichen hingegen wird im Rahmen der Studie nur einmal als Argument für die eigene Platzwahl genannt, so dass dieser Aspekt eine untergeordnete Rolle zu spielen scheint.

Hohe Auslastung und ihre Folgen

Zum Zeitpunkt der Untersuchung war der Standort Unter den Linden für den Publikumsverkehr geschlossen, ein paar Monate zuvor waren außerdem die Benutzungsgebühren für die Dauer von zwei Jahren ausgesetzt worden. Beides bewirkte am Standort Potsdamer Straße nahezu eine Verdopplung der Besuchszahlen.¹⁹ Während der Tagebuchstudie herrschte – wie ein Befragter es formulierte – „Platzangst“ in der Bibliothek, d.h. Angst, keinen Arbeitsplatz mehr zu bekommen. In den Tagebüchern und den begleitenden Interviews haben die hohe Auslastung und die damit einhergehenden Einschränkungen einen hohen Stellenwert. Bis auf eine Ausnahme hatten die Befragten keine Arbeitsplätze reserviert²⁰, sondern versuchten zu Beginn eines jeden Bibliotheksbesuchs aufs Neue, einen passenden Platz zu finden. Das war mit Gefühlen von Unsicherheit verbunden und wurde als Belastung wahrgenommen. Die Suche nach freien Plätzen war auch deshalb für die Befragten anstrengend, weil sie dabei selbst zur Störung für andere werden. Die unangenehme Suche nach einem passenden Platz wird in den Tagebüchern zur „Reise nach Jerusalem“ bzw. zum „Sitzplatzsucheldorado“, ein Leser konstatiert: „Wie ein Geier fühlt man sich“.

Zusätzlich eingeschränkt wurde das Platzangebot durch die reservierbaren Arbeitsplätze. Bei diesen Plätzen besteht – auch wenn sie zunächst frei sind – immer das Risiko „einer Vertreibung“, so dass man bei der Wahl eines solchen Platzes befürchten muss, im Laufe des Tages „verjagt zu werden“. Angesichts der bereits angedeuteten Fragilität und Störanfälligkeit der für die Bibliotheksaufenthalte avisierten Aktivitäten, kommt eine solche „Vertreibung“ mitten im Arbeitsprozess mit der anschließenden erneuten Platzsuche einem Störungs-GAU gleich. Mit einem derartigen Damoklesschwert über sich wollte keine*r der Befragten arbeiten, weshalb die reservierbaren Einzelarbeitsplätze für sie nicht in Frage kamen. Sie suchten sich von vornherein einen nicht-reservierbaren Arbeitsplatz und gingen dabei auch Kompromisse hinsichtlich ihrer Platzpräferenzen ein. Eine ähnliche Auswirkung haben defekte Lampen oder Steckdosen, die nicht gleich zu Beginn bemerkt werden und einen Platzwechsel zu einem Zeitpunkt erzwingen, zu dem kaum noch Plätze verfügbar sind.

Strategien der Nutzer*innen

Eine Nutzerin, die ihre Aufenthalte bislang immer mittags begann, weil dies ihrem Tagesablauf am besten entspricht, verlagerte ihre Bibliotheksbesuche um mehrere Stunden nach hinten, um auf diese Weise dem „Sitzplatzsucheldorado“

¹⁹ Während im Februar 2019 noch 53.342 Besuche für beide Standorte gezählt wurden (davon 34.842 im Standort Potsdamer Straße), verzeichnete der Standort Potsdamer Straße im Februar 2020 allein 64.132 Besuche.

²⁰ 3 Teilnehmer*innen bemühten sich im Laufe der Studie um eine Reservierung bzw. informierten sich. Reservierungen waren jedoch aufgrund der hohen Nachfrage mit einer längeren Wartezeit verbunden.

zu entgehen. Eine andere Strategie im Umgang mit dem Platzmangel kennt man auch von Kreuzfahrtschiffen oder aus Hotelanlagen mit Pools: Die „ergatterten“ Plätze werden mittels geeigneter Materialien als belegt markiert, auch wenn die eigentliche Nutzung noch gar nicht ansteht bzw. für längere Zeit unterbrochen wird. Dieses „Handtuchverhalten“ berichten die Befragten selbstkritisch, sehen allerdings auch keine wirkliche Alternative. Die Befragten machten allerdings eine Reihe von Vorschlägen für die Entschärfung der Platzsuche. Es wurden eine Online-Anzeige von Anzahl und Ort der freien Plätze vorgeschlagen sowie ein Lichtleitsystem, das zu freien Plätzen leitet oder freie Plätze gut sichtbar beleuchtet. Auch die Option „Share your chair“²¹, also die Möglichkeit, den eigenen Platz während längerer Abwesenheiten anderen zur Verfügung zu stellen, ohne ihn damit zu verlieren, wurde mit den Befragten erörtert. Die meisten finden das Konzept sinnvoll, befürchten jedoch auch, dass sich damit die Wahrscheinlichkeit für Diskussionen zwischen Leser*innen im Lesesaal erhöht.

4.4 Arbeiten in der Bibliothek

Start in den Arbeitstag

Nachdem der Meilenstein der Platzsuche erfolgreich absolviert ist, können sich die Besucher*innen entscheiden, „ihren“ Platz auch sogleich einzunehmen oder aber den Platz als belegt zu markieren und sich z.B. in der Cafeteria auf das jeweilige Tagesziel einzustimmen. In der Tagebuchstudie begannen die Teilnehmer*innen in den meisten Fällen direkt am Arbeitsplatz mit ihren Aktivitäten. In immerhin 15 von 38 Fällen allerdings reservierten die Besucher*innen auch erst einmal einen Platz, um sich dann erst einmal an andere Orte, nämlich die Cafeteria, den Zeitungslesebereich oder auch die Buchrücklage oder den Buchabholbereich zu begeben. Das Aufsuchen dieser Orte zu Beginn des Bibliotheksaufenthalts diente nicht der Erholung oder gar der Prokrastination, vielmehr wurden hier erste organisatorische bzw. vorbereitende Aufgaben erledigt. In der Cafeteria beispielsweise wurden vor allem E-Mails gelesen und geschrieben. Eine Leserin, die sich routinemäßig vor „Arbeitsbeginn“ in der Cafeteria akklimatisiert, nutzt diese ganz bewusst als „liminalen Raum“, also als Ort des Übergangs zwischen „draußen“ und „drinnen“. Schon im Gebäude der Bibliothek aber noch nicht ganz den strengen Regularien des Lesesaals unterworfen, kann sie in der Cafeteria im Arbeitsort Bibliothek ankommen und sich mental auf den vor ihr liegenden Schreibprozess vorbereiten, bevor sie sich im Lesesaal ihrem eigentlichen Vorhaben (in diesem Fall der Fertigstellung eines Roman-Manuskripts, auf das der Verlag schon wartet) widmet. Auch das Vorschalten des „Zeitungslesebereichs“ vor die Tätigkeiten am Einzelarbeitsplatz war wissenschaftlich motiviert, da es um das Durchsehen von für die eigene Arbeit relevante Literaturrezensionen in der Tagespresse ging. In einigen Fällen begannen die Aufenthalte auch mit bibliotheksorganisatorischen Tätigkeiten, wie dem Abholen von Büchern aus der Buchrücklage oder aus dem Buchabholbereich, bevor die Tätigkeiten an den jeweiligen Einzelarbeitsplätzen begannen.

²¹ Dieses Verfahren ist wird z.B. in der Erasmus University Rotterdam angewendet: <https://www.eur.nl/en/library/news/share-your-chair>.

Bei sechs der 38 Bibliotheksaufenthalte der Studie fanden diese vorbereitenden Tätigkeiten (E-Mails, Tagesplanung) an den Einzelarbeitsplätzen statt, bevor die Teilnehmer*innen mit ihrer eigentlichen Arbeit begannen.

Einzelarbeit

Nachdem alle vorbereitenden Aktivitäten abgeschlossen sind, können sich die Leser*innen in ihr eigentliches Vorhaben, sei es Dissertationsschrift, Seminarvorbereitung oder Roman-Manuskript, vertiefen. Mit dieser Art von Tätigkeit - in der Studie als Arbeit im engeren Sinne gefasst – verbrachten die Teilnehmer*innen während eines Bibliotheksaufenthalts durchschnittlich 4h 20min.²² Das sind knapp zwei Drittel der durchschnittlichen Aufenthaltsdauer von 7h 02min (vgl. Abb. 5).

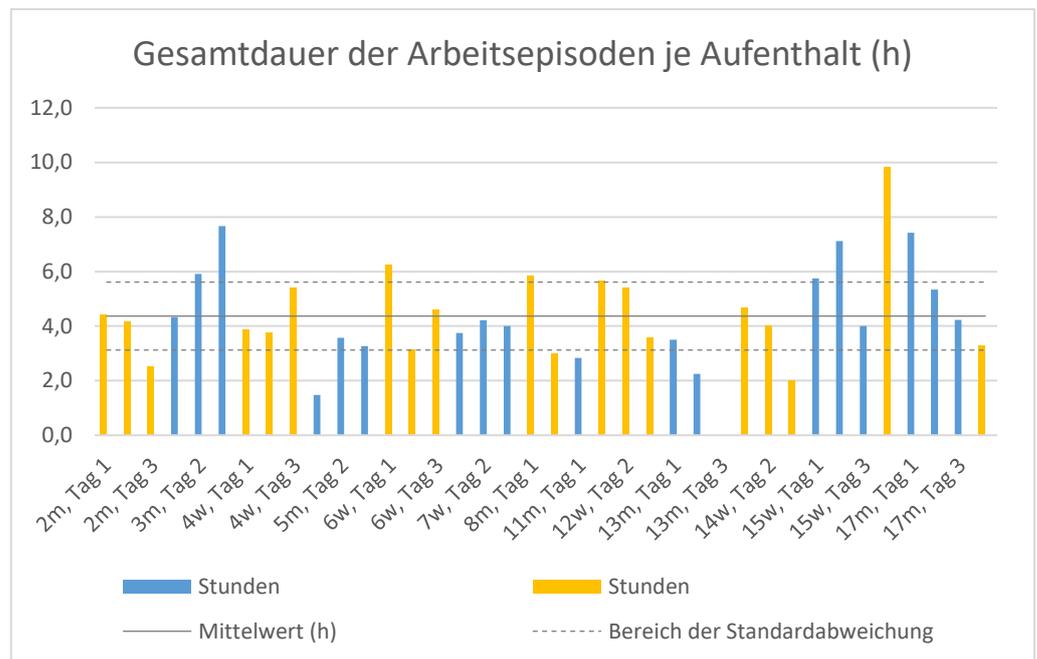


Abbildung 5: Gesamtdauer der Arbeitsepisoden an jedem der dokumentierten Bibliotheksaufenthalte, in Stunden, farblich gruppiert nach Studienteilnehmer*innen

Die konzentrierte Einzelarbeit wird nicht „am Stück“ absolviert, sondern wechselt sich mit Pausen und anderen Aktivitäten ab. Während jedes der dokumentierten Bibliotheksaufenthalte fanden durchschnittlich 3,3 solcher Arbeitsepisoden statt (vgl. Abb. 6).

²² Für fünf Arbeitsepisoden liegen keine vollständigen Zeitangaben (Startzeit, Endzeit) vor. Da in die Berechnungen nur Arbeitsepisoden mit bekannter Dauer eingingen, wird die durchschnittliche Dauer der Arbeitsepisoden pro Aufenthalt unterschätzt, d.h. sie liegt etwas höher als 4h 20min.

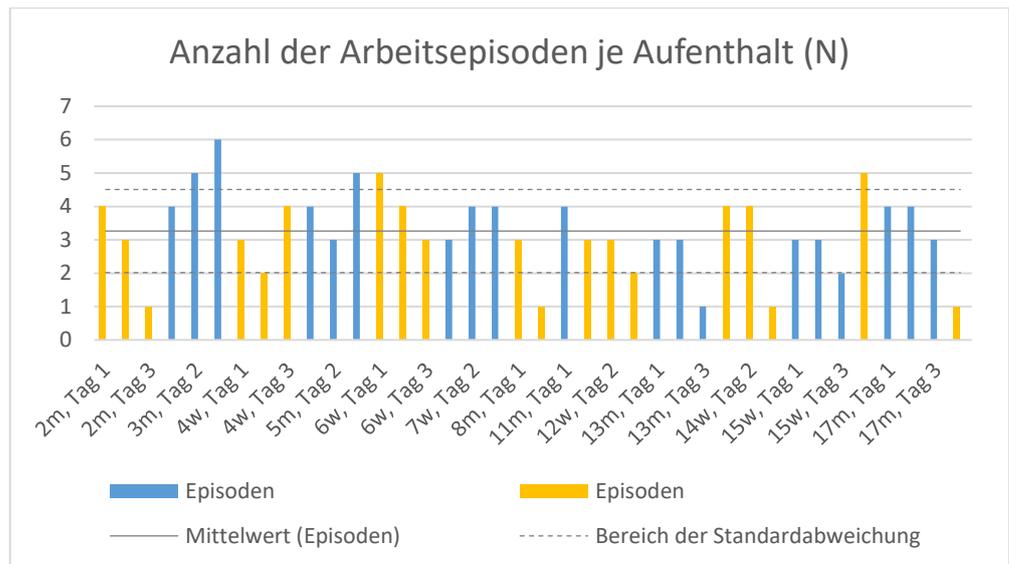


Abbildung 6: Zahl der Arbeitsepisoden an jedem der dokumentierten Bibliotheksaufenthalt, farblich gruppiert nach Studienteilnehmer*innen

Der Lesesaal als Gravitationszentrum der Bibliothek beherbergte 97% aller Arbeitsepisoden (Abb. 7). Nur in vier Ausnahmefällen arbeiteten die Leser*innen an ihren Vorhaben außerhalb des Lesesaals, nämlich in der Cafeteria und extern (Projekttreffen, während des Bibliotheksaufenthalts außerhalb der Bibliothek).

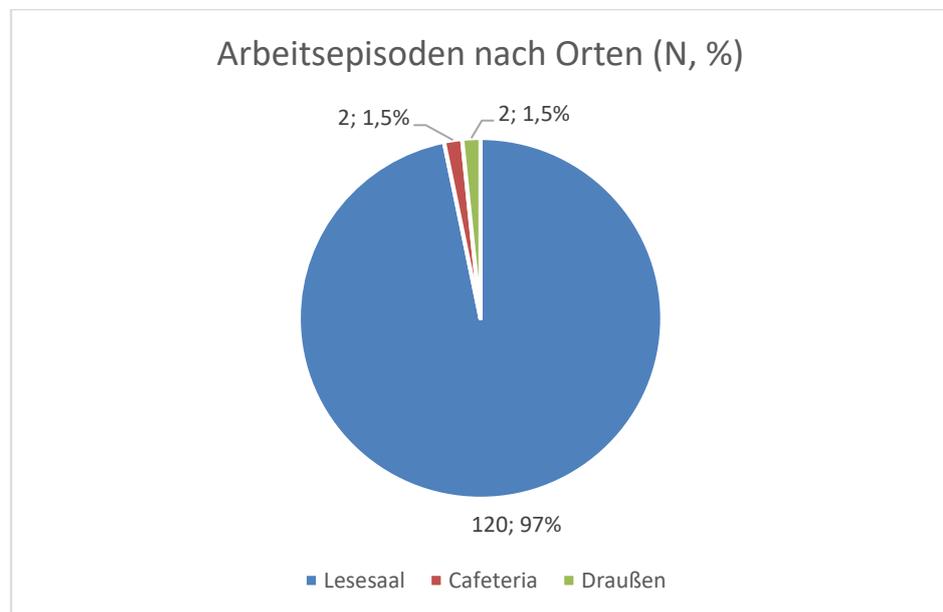


Abbildung 7: Verteilung aller Arbeitsepisoden nach Orten

Arbeitsatmosphäre

Wie bereits beschrieben, haben sich die Studienteilnehmer*innen für ihre jeweiligen Vorhaben ganz bewusst den Lesesaal in der Potsdamer Straße ausgewählt und sich hierbei stark von der besonderen Raumatmosphäre leiten lassen. Während der Arbeitsepisoden im Lesesaal soll diese Atmosphäre nun zum Tragen kommen und den prinzipiell erfolgsunsicheren und störungsanfälligen Akti-

vitäten der Besucher*innen zum Erfolg verhelfen. Die Tagebücher und begleitenden Interviews enthalten eine Reihe von Hinweisen darauf, wie das aus Sicht der Leser*innen genau funktionieren kann.

Die herausragende Architektur des Lesesaals und die damit verbundenen Aspekte wie Tageslicht, Sichtachsen, Weite, Sub-Räume und Pflanzen wurden bereits an anderer Stelle als wichtige Alleinstellungsmerkmale des Lesesaals benannt. Was den Lesesaal in den Augen der Befragten jedoch darüber hinaus von anderen potentiellen Arbeitsorten (in Bibliotheken oder anderswo) grundlegend unterscheidet, ist die durch die Anwesenden unbewusst selbst geschaffene Arbeitsatmosphäre. Sie wird als „konzentrierte Stille“ wahrgenommen, die von „fokussierten“ Personen erzeugt wird. Diese „einzigartige“ Arbeitsatmosphäre ist mehr als Stille im akustischen Sinne, denn sie wirkt motivierend auf die hier Arbeitenden, die sich hier gegenseitig „anstecken“. Einige Leser*innen führen die besondere Atmosphäre darauf zurück, dass die meisten Menschen im Lesesaal mit Büchern wissenschaftlich arbeiten, was ihrer Annahme nach eine besonders „vertiefte[r] und fokussierte[r]“ Arbeitsweise mit sich bringt. Im Gegensatz dazu werden lernende Nutzer*innen, wie sie in nennenswerter Zahl in Hochschulbibliotheken anzutreffen sind, als unruhiger beschrieben. Das Lernen ist in dieser Perspektive eine ungewöhnliche Aktivität im Lesesaal der Bibliothek, denn hier „geht es ums Lesen und Schreiben“. Neben der motivierenden und konzentrationsfördernden Wirkung der Lesesaalatmosphäre kommt auch ein disziplinierendes Moment zum Tragen, das die Arbeit der Befragten in positiver Weise unterstützt. Das Korsett an Verhaltensvorgaben im Lesesaal schränkt Ablenkungen und Störungen erheblich ein, ohne dass den Leser*innen hierfür eine Herstellungsleistung abverlangt würde. Die Bibliothek wird hier eben auch als „Fabrik, in der man funktioniert“ wirksam. In gewisser Weise entlastet diese „Fabrik der Wissenschaft“ ihre Leser*innen von einem Teil der für ihre Vorhaben erforderlichen Selbstdisziplinierung.

Fast alle der Befragten berichteten von Lieblingsplätzen bzw. -bereichen im Lesesaal, die für sie besonders gut funktionieren. In Abhängigkeit von der Verfügbarkeit arbeiten sie genau an diesen Plätzen und versuchen möglichst wenig Varianz bei der Platzwahl und damit der physischen Arbeitsumgebung zuzulassen, denn „Gewohnheit hilft, damit es keine Störung gibt“. Über die Platzwahl-Routinen (die nebenbei von Entscheidungsprozessen bei der Platzwahl entlasten) stabilisieren die Befragten weitgehend ihre äußere, physische Arbeitsumwelt, und schaffen so geeignete Voraussetzungen für kreative, originelle, geistige Leistungen.

Bekannte Unbekannte

Eine weitere Konstante, die geeignet ist potentielle Störungen zu minimieren, ist die Gruppe der schon erwähnten „bekannten Unbekannten“. Wenn Leser*innen mit größeren wissenschaftlichen Arbeiten befasst sind, frequentieren sie die Bibliothek über längere Zeiträume, teilweise über Jahre. Die Präferenz für „feste Plätze“ lässt dann in verschiedenen Bereichen des Lesesaals kleine einigermaßen stabile Gruppen regelmäßiger Nutzer*innen entstehen, die sich einerseits nicht wirklich gegenseitig kennen, aber doch vergleichsweise viel Zeit

nebeneinander verbringen. Hier bildet sich eine Art stille Bekanntschaft heraus: Man kennt sich ‚vom Sehen‘, sitzt in den gleichen kleineren Tischgruppen und kennt bisweilen sogar die Arbeitsthemen der anderen oder deren bevorzugte Sitzplätze und Gewohnheiten. Trotzdem stehen die einzelnen Studienteilnehmer*innen mit diesen bekannten Personen nicht wirklich in persönlichem Kontakt. Über ein eventuelles Grüßen gehen die sichtbaren Beziehungen nicht hinaus. Trotzdem fühlen sich die Studienteilnehmenden ihren ‚bekannten Unbekannten‘ sehr verbunden, weil sie gewissermaßen eine Schicksalsgemeinschaft bzw. eine „Solidargemeinschaft“ bilden. Die ‚bekannten Unbekannten‘ lenken weniger ab als die bekannten Bekannten und üben überdies eine gewisse soziale Kontrolle aus. Das wiederum entlastet die Leser*innen partiell von Selbstdisziplinierungsanstrengungen und stabilisiert gleichzeitig eine störungsfreie Arbeitsatmosphäre. Deshalb werden die „bekannten Unbekannten“ von den Studienteilnehmer*innen als sehr förderlich für die eigene Arbeit beschrieben.

Die stark gestiegene Auslastung des Lesesaals führt aus Sicht der Befragten dazu, dass die bestehenden Verbindlichkeitsbeziehungen zwischen den Nutzer*innen gestört werden. Insbesondere der hohe Anteil neuer Nutzer*innen, die noch nicht „StaBi-sozialisiert“ sind, stellt eine Herausforderung für die Befragten dar. Dinge, die bislang selbstverständlich waren, müssen nun verstärkt ausgehandelt werden. Für einige der Leser*innen kommt das einer Zunahme von Störungen gleich, was das Arbeiten im Lesesaal bzw. den Aufenthalt in der Bibliothek insgesamt unattraktiver bzw. anstrengender macht.

Möblierung

Abgesehen von den atmosphärischen und sozialen Gegebenheiten im Lesesaal wird die erfolgreiche Arbeit aber auch von ganz konkreten und handfesten Tatsachen bestimmt, nämlich der Möblierung. Im Zentrum der Nutzung steht der reguläre Standard-Einzelarbeitsplatz mit Stuhl, Tisch, Lampe und Steckdose, an dem der Großteil der Arbeitsepisoden in der Studie stattfand. Ein deutlich kleinerer Anteil der Arbeitsepisoden erfolgte an Stehtischen und an PC-Arbeitsplätzen.

Insgesamt sind die Studienteilnehmer*innen mit den Standardplätzen zufrieden, als Ausstattungselemente sind Steckdosen und Lampen aus ihrer Sicht weitestgehend ausreichend. Die Arbeitstische selbst könnten für viele etwas größer sein, gerade wenn keine benachbarten Brüstungen als zusätzliche Ablageflächen für Bücher und Unterlagen genutzt werden können. Steckdosen, die auf dem Tisch installiert sind, nehmen zusätzlich Platz weg, während in den Steckdosen unterhalb der Arbeitsplatte insbesondere Ladegeräte von Mac Books schlecht halten und nicht selten auf den Boden fallen. Für mehr Privatsphäre wäre es optimal, wenn die Tische etwas weiter voneinander entfernt wären. Besonders beliebt sind Tische, bei denen die Füße auf einer tief angebrachten Stütze abgestützt werden können. Ein Ausstattungselement, das einige Nutzer*innen an den Tischen vermissen, sind Sicherungsmöglichkeiten für Laptops. Gerade, wenn der Platz nur kurz verlassen wird, z.B. für einen Toilettengang, wäre es

schön, den Laptop am Platz lassen zu können (zumal es in den meisten WC-Räumen keine Ablagemöglichkeiten gibt). Die Tischlampen werden aufgrund ihrer Ästhetik und wegen der angenehmen Lichtfarbe geschätzt. Einige Teilnehmende wünschen sich bewegliche und flexibler einstellbare Lampen.

Prinzipiell sind auch die Stühle in der Potsdamer Straße beliebt und werden als bequeme und für die Schreibtischarbeit sehr gut geeignete Sitzmöbel beschrieben. Leider sind sie bereits in die Jahre gekommen und die zerschlissenen Polster machen sie unansehnlich und teilweise auch unbenutzbar. Insgesamt wünschen sich die Studienteilnehmer*innen, dass grundlegende Instandhaltungsarbeiten an Steckdosen, Lampen und Stühlen schneller bzw. überhaupt erledigt werden. Auch eine Kennzeichnung aktueller defekter Ausstattungen wäre hilfreich, weil Nutzende dann bei der Platzsuche nicht erst alle Funktionalitäten eines Arbeitsplatzes durchtesten müssten. Als weiterer Verbesserungsvorschlag wurde die Steigerung der Zahl der Papierkörbe im Lesesaal eingebracht.

Alternative Arbeitsbereiche, die in der Tagebuchstudie eine Rolle spielten, waren Stehtische, PC-Arbeitsplätze, Plätze in den laptopfreien Zonen sowie Arbeitskabinen. Damit ist das Arbeitsplatz-Repertoire des Standorts bis auf eine Ausnahme, den Gruppenarbeitsbereich, abgedeckt. Dieser wurde von den Teilnehmenden während der Tagebuchstudie nicht genutzt, zum Teil auch nicht gekannt.

Stehtische

Stehtische bieten eine Abwechslung zum sitzenden Arbeiten und sind insbesondere bei längeren Bibliotheksaufenthalten eine rüchenschonende Alternative zum Einzelarbeitsplatz. Unter den aktuellen Bedingungen hoher Auslastung hingegen, war ein episodisches Wechseln zwischen Einzelarbeitsplatz und Stehplatz im Lesesaal für die Befragten nicht vorstellbar, weil das Risiko des Platzverlustes zu groß gewesen wäre. Hinzu kommen weitere Aspekte, die die Einbindung der Stehplätze in den Aufenthalt eher unwahrscheinlich machen: Die Stehtische sind so im Lesesaal aufgestellt (an den Stirnseiten von Regalen), dass eine andere Form von Benutzung suggeriert wird – die schnelle Recherche im Präsenzbestand. Für die Nutzung als echten Arbeitsplatz wären folgende Veränderungen erforderlich: größere Fläche oder Ablagemöglichkeiten, Steckdose, Lampe, Laptop-Schloss-Öse, evt. auch ein einstellbarer Neigungswinkel des Pults sowie eine andere Lage im Raum. In den Gesprächen machten die Studienteilnehmer*innen deutlich, dass sie die Möglichkeit, auch im Stehen zu arbeiten, prinzipiell schätzten.

PC-Arbeitsplätze

PC-Arbeitsplätze sind nur für einen sehr kleinen Teil der Befragten relevant. Bis auf zwei Ausnahmen brachten alle Studienteilnehmer*innen mind. ein eigenes Endgerät (Laptop) mit in den Lesesaal. Zwei Personen kamen prinzipiell ohne Endgerät, eine von ihnen hat auch zu Hause keinen Online-Zugang. PC-Arbeitsplätze wurden dementsprechend vor allem von diesen beiden Personen aufgesucht. Darüber hinaus war es einer Person nicht gelungen, ihr Laptop mit dem Bibliotheks-WLAN zu verbinden, so dass sie für Online-Tätigkeiten ebenfalls die

PC-Arbeitsplätze nutzte. Eine weitere Person schließlich brachte nicht immer einen Laptop mit an den Arbeitsplatz und nutzte deshalb gelegentlich die PC-Arbeitsplätze. Im Lesesaal gibt es sowohl Steh- als auch Sitz-PC-Arbeitsplätze. Genutzt wurden fast ausschließlich²³ die PC-Plätze mit Stühlen im 2. und im 3. OG. In fast allen Fällen wurden hier hauptsächlich E-Mails bearbeitet. In Einzelfällen wurde auch Literatur recherchiert, Literaturbestellungen vorgenommen, das Bibliothekskonto eingesehen und in einem Fall Online-Banking gemacht. Gerade für die Personen ohne privaten Internetzugang, ist es besonders wichtig, dass PC-Arbeitsplätze zuverlässig funktionieren. Das war während der Tagebuchstudie nicht immer der Fall. Folgende Einschränkungen wurden dokumentiert: Das „Einfrieren“ von Geräten, was das Weiterarbeiten verunmöglicht, das Aussetzen von Monitoren, sobald der Neigungswinkel verstellt wird und die geringe Größe der Tische, die das Arbeiten mit mitgebrachten Materialien an einem solchen Arbeitsplatz erschwert.

WLAN

Aber auch für die anderen Leser*innen sind die PC-Arbeitsplätze als potentielle Ausfalloption wichtig, wenn sie Schwierigkeiten mit dem WLAN haben. Sechs der zwölf Nutzer*innen, die systematisch mit Endgerät im Lesesaal arbeiten, berichten in ihren Tagebüchern von WLAN-Einschränkungen. Dazu zählen „ab und an Netzzugangsprobleme“, „instabiles Internet“, „langsames“ bzw. „schwerfälliges“ WLAN und die Nichtverfügbarkeit von WLAN in einigen Bereichen der Bibliothek (z.B. im südlichen Foyer). Eine positive Nutzungserfahrung mit dem WLAN in ihrer Arbeitskabine im 3. OG berichtete eine Nutzerin, die in ihrem Tagebuch die „gute, nein sehr gute Internetverbindung“ vermerkte.

Laptopfreie Zonen

In den laptopfreien Bereichen arbeiten Personen, die entweder immer oder gelegentlich ohne Endgerät arbeiten. Das wurde von drei Personen berichtet, von denen zwei auch schon als regelmäßige Nutzer*innen der PC-Arbeitsplätze in Erscheinung getreten sind. Sie nutzten fast ausschließlich die laptopfreien Plätze im 4. OG. Eine Person entdeckte diese erst während der Tagebuchstudie und wechselte aus dem laptopfreien Bereich im 2. OG zu den laptopfreien Plätzen im 4. OG: „Die Atmosphäre hier gefällt mir - so viel Platz, schöne Aussichten, ungestört, Nähe zu naturwiss. Büchern. Hier läuft niemand vorbei. Großartig“. Die Tagebücher enthalten neben den Anmerkungen zur besonderen Attraktivität des Bereichs im 4. OG keine weiteren Kommentare oder Anregungen zu den Arbeitsplätzen in den laptopfreien Bereichen. Aufgrund der hohen Auslastung war kurz vor Beginn der Tagebuchstudie ein laptopfreier Bereich (Bucht) im 2. OG in einen „normalen“ Arbeitsbereich umgewidmet worden. In der Tagebuchstudie fand diese Veränderung keinen Niederschlag.

Arbeitskabinen

Eine der 15 Studienteilnehmer*innen hatte im Erhebungszeitraum eine Kabine reserviert, in der sie an allen drei Tagen arbeitete. Anders als die anderen Studienteilnehmer*innen konnte sie so ihre Bibliotheksbesuche zwischen 11 und

²³ In einem Fall wurde nicht genauer dokumentiert, welcher der PC-Plätze genutzt wurde.

12.30 trotz der besonders hohen Auslastung zur Mittagszeit entspannt beginnen. Sie war mit den Arbeitsbedingungen hier überaus zufrieden und empfand die Kabine im 3. OG als „eine der schönsten Kabinen: hell, seitlich platzierter Tisch, geräumig, vor allem extrem ruhig, Teppichboden dämmt sehr gut, die Dämmplatten wirken Wunder, zentral genug Steckdosen, sehr gutes WLAN“. Sie betonte, dass die Ruhe in den Kabinen ungestörtes Arbeiten mit hoher Privatsphäre ermöglicht und zusätzlich komfortabel ist, weil eigene Materialien und v.a. der Laptop stets gesichert sind. Leider war die Temperatur in der Kabine konsequent zu hoch und zudem traten Störungen auf, wenn andere Nutzenden ihre Kabinentüren ungebremst ins Schloss fallen ließen. Eine vollkommen ideale Kabine würde zudem über Tageslicht verfügen. Andere Befragte hatten ebenfalls in der Vergangenheit Erfahrungen mit den Arbeitskabinen sammeln können. Einige davon beschreiben die räumliche Situation in der Kabine (vor allem den kleineren) eher als beengend und ziehen die Weite des Lesesaals vor. Andere wiederum würden auch gern häufiger eine Kabine nutzen, finden aber „das Prozedere, eine in einem Jahr irgendwann zu kriegen, nicht so dolle“.

Organisatorische Arbeit

Eine etwas weniger intensive Form von Arbeit, die vor allem, aber nicht ausschließlich an den Einzelarbeitsplätzen stattfindet, wird in der Studie als „organisatorische Arbeit“ bezeichnet. Hierzu zählen die Aktivitäten, die nicht den inhaltlichen Kernbestandteil der jeweiligen Arbeitsvorhaben bilden. Zum überwiegenden Teil handelt es sich dabei um das Lesen und Schreiben von E-Mails, in Einzelfällen auch Planungsaktivitäten (z.B. To-do-Listen erstellen), Literaturrecherchen und Telefonate. In der Untersuchung entfiel durchschnittlich auf jeden Bibliotheksaufenthalt eine knapp 30-minütige Episode „organisatorischer Arbeit“. Diese Episoden (vgl. Abb. 8) finden zu mehr als zwei Dritteln an den Einzelarbeitsplätzen und den PC-Arbeitsplätzen im Lesesaal statt, außerdem in der Cafeteria und in Einzelfällen im Foyer (Arbeitstische vor der Leihstelle) bzw. außerhalb der Bibliothek (Briefversand, Telefonate).

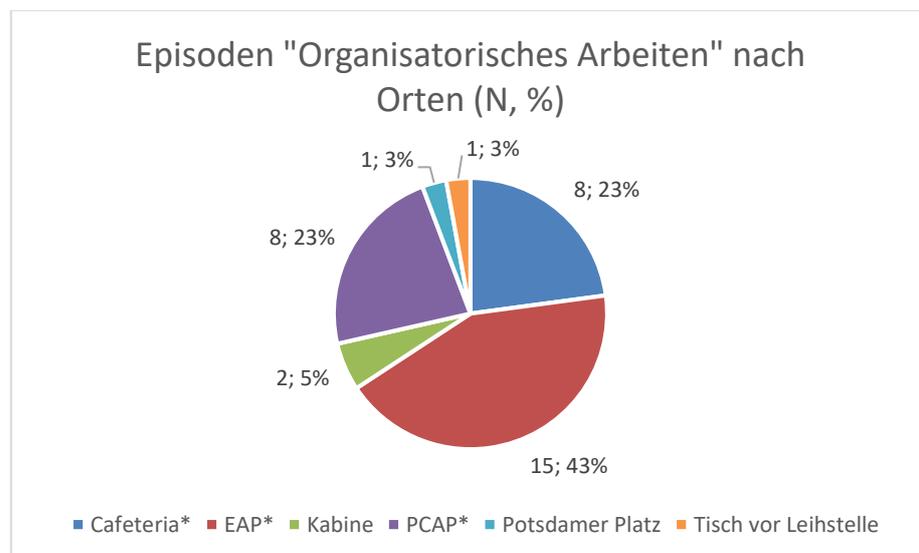


Abbildung 8: Verteilung der Episoden „Organisatorischen Arbeitens“ nach Orten in und außerhalb der Bibliothek

Während die Cafeteria also kaum als Ort für konzentrierte Einzelarbeit genutzt wird, ist sie durchaus ein relevanter Arbeitsort für organisatorische Erledigungen, für die einige Studienteilnehmer*innen gerne den Platz wechseln.

Telefonate

Das Telefonieren ist eine Aktivität, die im Laufe des Bibliotheksbesuchs zwar selten vorkommt, dafür aber recht aufwändig zu organisieren ist. Der Arbeitsort Lesesaal wurde von den Befragten ja wegen seiner störungsminimierenden, motivierenden und disziplinierenden Wirkung ausgewählt. Das bringt es mit sich, dass sie eher selten telefonierten bzw. ihre Telefonaktivitäten auf das Notwendigste beschränkten („kurz telefonieren, wer heute Abend die Kinderbetreuung übernimmt“, „Anruf, dringend“). Doch in diesen wenigen Fällen ist das Organisieren des jeweiligen Telefonats gar nicht so einfach, weil es in der Bibliothek nur wenige hierfür geeignete Bereiche gibt. Wichtig ist den Befragten, dass sie andere mit ihren Telefonaten nicht stören und dass es beim Telefonieren ausreichend Privatsphäre gibt. Telefonate direkt im Lesesaal werden von den Befragten aufgrund ihrer enormen Störqualität nicht nur abgelehnt, sondern auch aktiv unterbunden: „Der Herr im Clubsessel fängt an, laut zu telefonieren, während ich lesen möchte. Ich beschwere mich durch ein ‚Hallo!‘, dann nochmal lauter ‚Hallo! Würden Sie hier bitte nicht telefonieren.‘ Nach kurzer Zeit beendet der Herr sein Gespräch.“

Da es in der Bibliothek keine ausgewiesenen Telefon-Areale gibt, improvisieren die Leser*innen, z.B. indem sie zum Telefonieren die WCs aufsuchen: „Fast bei jedem Toilettenbesuch muss man sich das Handy-Gespräch eines anderen Nutzers anhören, das dort in dem kahlen Waschraum sehr laut hallt“. Während man hier zwar niemanden im Lesesaal stört, ist es um die Privatsphäre beim Telefonieren eher schlecht bestellt und außerdem fühlen sich die anderen Anwesenden durch die unfreiwillige Mithörsituation ebenfalls gestört: „Für die Toilettennutzerinnen wiederum ist es wenig entspannend, dort die Bewerbungsgespräche etc. mithören zu dürfen. Das nervt“. Ein alternativer Ort zum Telefonieren ist der Mendelssohn-Ausstellungsraum, in dem regelmäßig telefonierende Nutzer*innen zu sehen (nicht aber zu hören) sind.

Etwas weiter vom Lesesaal entfernt ist die Cafeteria die nächste Möglichkeit zum Telefonieren. Während kurze und leise Telefonate in der Cafeteria zwar als unproblematisch angesehen werden, ist der Geräuschpegel für wichtige Telefonate hier zu hoch und kaum Privatsphäre gegeben. Daraus ergibt sich das Foyer als Hauptort für Telefonate, aber auch hier ist es nicht so einfach, einen Ort mit etwas Privatsphäre zum Telefonieren zu finden. Der Bereich hinter der Südterasse wird als geeigneter Ort in den Tagebüchern erwähnt. Das Aufstellen zusätzlicher Arbeitstische im Foyer schränkt aus Sicht der Befragten die Telefoniermöglichkeiten ein, sie finden „Freiflächen im Foyer wichtig, um umherlaufen und ungestört telefonieren zu können“.

Einerseits haben die Teilnehmer*innen der Tagebuchstudie eine große Sensibilität was die potentiell störenden Auswirkungen eigener Telefonate auf andere Bibliotheksbesucher*innen angeht. Gleichzeitig wird deutlich, dass Telefonate für fast alle der Befragten eine nicht völlig verzichtbare Aktivität darstellen. Eine Teilnehmerin berichtet von einem Telefonat am „Gartenfenster“ zum IAI-Innen-

hof und beschreibt den Ort als ruhig und deshalb für Telefonate geeignet, befürchtet aber, eine andere Person vertrieben zu haben. Und tatsächlich wird in einem anderen Tagebuch das Gartenfenster als angenehmer Ort beschrieben, gerade weil dort normaler Weise keine Telefonate stattfinden. Eine Verbesserung der Telefonsituation wird von den Befragten ausdrücklich begrüßt. Vorgesprochen werden hier, wie auch schon in einer anderen Erhebung²⁴ Telefonzellen oder ähnliche Lösungen für das Foyer.

Zeitungsauslage

Der Wechsel zwischen konzentrierter Einzelarbeit mit verschiedenen organisatorischen Aktivitäten wird in einigen Fällen mit dem Durchblättern der Zeitungen auf der Südempore verbunden. Prinzipiell sind die Print-Ausgaben dort sehr beliebt, wobei das Angebot aus Sicht der Leser*innen noch ergänzt werden könnte.²⁵ Der Erhebungszeitpunkt fiel in eine Phase der Transformation dieses Bereichs von einem Sonder-Lesesaal (Kartenlesesaal) in einen Zeitungslesebereich. Die alte Möblierung war weitestgehend entfernt worden, die neuen Sofas, Sessel und Tische jedoch noch nicht aufgestellt. Entsprechend fand dieser Ort bei den Befragten noch wenig Anklang und wurde als wenig schöner Aufenthaltsort beschrieben. Wegen der hohen Auslastung des Lesesaals arbeiteten Leser*innen auch in diesem Bereich, was den Zeitungsleser*innen das Gefühl gab zu stören.

Der Vergleich mit der früheren Zeitungsauslage gegenüber der Auskunft fällt bei den Befragten gemischt aus. Einige berichteten, dass sie früher gern beim Vorbeigehen an der Zeitungsauslage einen Zwischenstopp eingelegt hätten, um dort im Stehen die Zeitungen durchzublättern. Das sei nun am neuen Standort in dieser Form nicht mehr möglich, weil es dort zum einen keine Stehplätze gibt und man stehend u.U. zur Störung für andere wird und weil außerdem die Zeitungsauslage nun außerhalb der üblichen Laufwege gelegen ist. Beim Abweichen von diesen Wegen geht es nicht in erster Linie um die zusätzliche Entfernung oder den höheren Zeitaufwand. Stattdessen verändert sich vielmehr der Charakter der Zeitungsauslage, was von Bibliotheksseite – ohne um die detaillierten Nutzungsszenarien zu wissen – durchaus auch intendiert war: Es wird nicht mehr schnell durch Zeitungen geblättert, sondern der neue Zeitungsbereich lädt zum Niederlassen und Pausieren ein, wobei die Verfechter der alten Zeitungsauslage eben gerade keine explizite Pause einlegen möchten.

4.5 Pausieren

Pausen sind Unterbrechungen der konzentrierten Einzelarbeit, die nicht für organisatorische oder vorbereitende Tätigkeiten genutzt werden, sondern im Wesentlichen darauf ausgelegt sind, körperliche wie auch mentale Bedürfnisse

²⁴ Heindl, B. & R. Hilbrich (2019): ‚StaBi 2030‘ – Stimulation von anlassunabhängigem Feedback. Abschlussbericht zur Stimulation von Feedback für eine Zukunftsvision der Bibliothek im Rahmen des Projekts ‚StaBi2030‘, 15 S.

²⁵ Gewünscht werden von den Befragten die freie Auslage der Wochenzeitungen (die bislang bei der Lesesaal-Auskunft erfragt werden müssen) und die Erweiterung des Angebots z.B. um Jungle World, Der Freitag.

(Hunger, Durst, Müdigkeit, Bedürfnis nach frischer Luft, Bedürfnisse nach Bewegung, Ortswechsel) zu befriedigen und so einem Abfallen der Leistungsfähigkeit entgegen zu wirken. Gerade die relativ lange durchschnittliche Aufenthaltsdauer von sieben Stunden verleiht den Pausen eine gewisse Relevanz. Je länger ein Bibliotheksaufenthalt andauert, umso wichtiger wird die Gestaltung und die Qualität der Pausen für den Erfolg des jeweiligen Vorhabens in der Bibliothek. Positiv wirken sich hier die verlängerten Öffnungszeiten aus, denn: „Durch verlängerte Öffnungszeiten kann man längere Pausen machen.“

Anzahl und Dauer der Pausen

Insgesamt machten die Befragten während ihres Bibliotheksaufenthalts durchschnittlich knapp drei (2,8) Pausen, auf die sie insgesamt eine knappe Stunde (58 min) ihrer Aufenthaltszeit verwendeten. Sowohl die Zahl der Pausen als auch die insgesamt mit Pausen verbrachte Zeit ist sehr ungleich zwischen den Leser*innen und zwischen den einzelnen Aufenthalten verteilt (vgl. Abb. 9 und Abb. 10). Die Besucher*innen machten während ihrer jeweiligen Aufenthalte bis zu sieben Pausen und gleichzeitig wurde für einen Aufenthalt gar keine Pause dokumentiert.

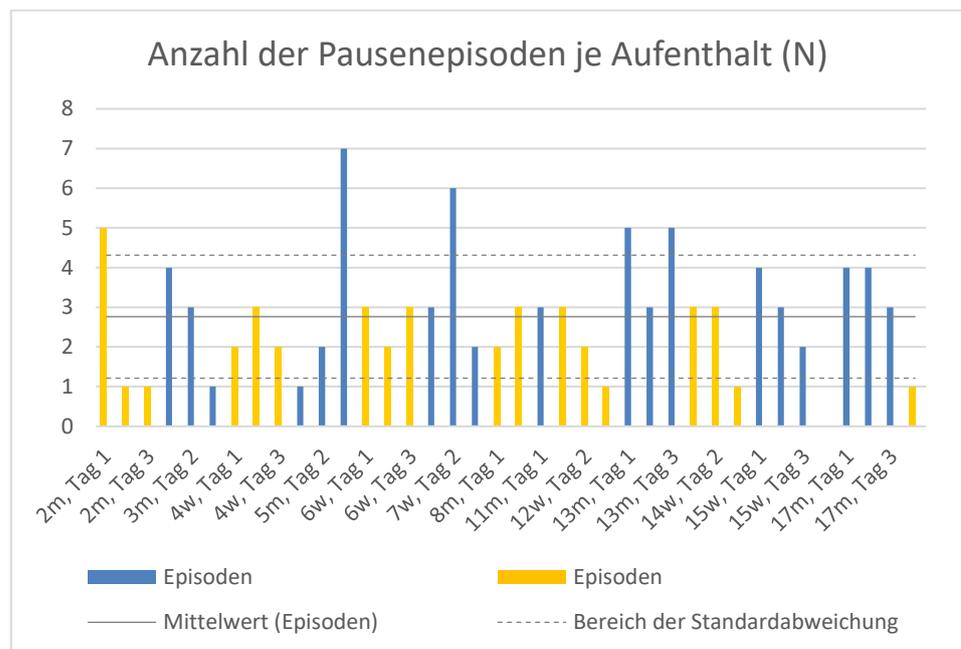


Abbildung 9: Anzahl der Pausenepisoden je Aufenthalt, gruppiert nach Studienteilnehmer*innen

Die insgesamt mit Pausen verbrachte Zeit lag zwischen 5 und 142 Minuten – interessanterweise bei derselben Person. Für einige Pausen lagen keine Zeitangaben vor, so dass für drei Aufenthalte keine Gesamtpausendauer berechnet werden konnte.

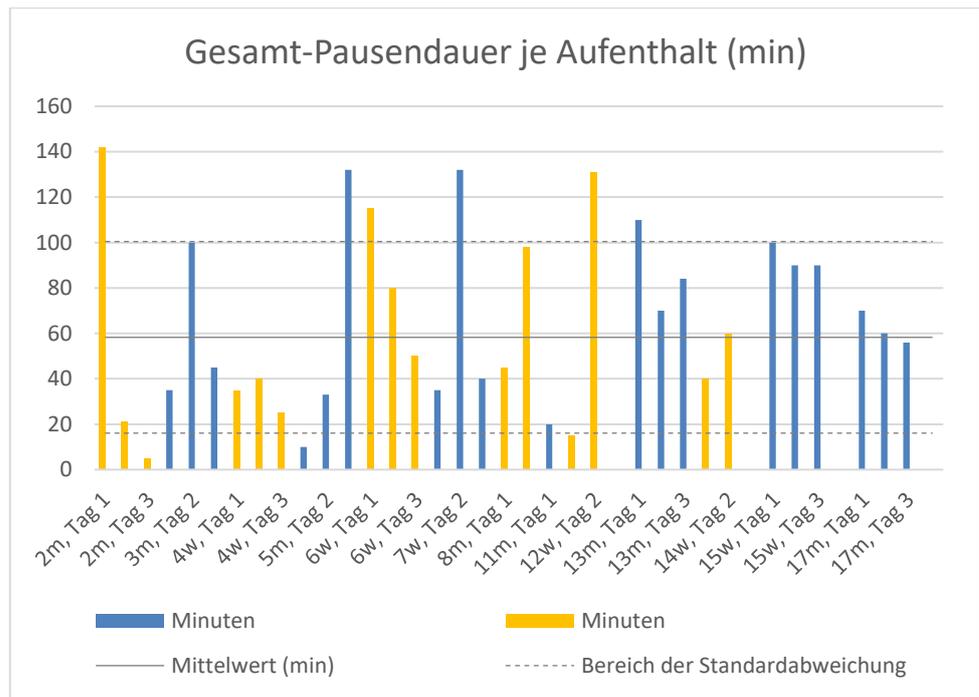


Abbildung 10: Pausendauer für jeden Aufenthalt in Minuten, gruppiert nach Studienteilnehmer*innen

Einige Leser*innen berichteten über vergleichsweise standardisierte Aufenthalte mit z.B. immer einer längeren Mittagspause von gleicher Dauer (15w, 17m). Bei anderen hingegen unterschied sich die Gesamtlänge der Pausenzeit von Aufenthalt zu Aufenthalt relativ stark (7w, 6w).

Pausenorte

Die meisten Pausen wurden in der Cafeteria (24% aller Pausen) und im Foyer (23% aller Pausen) verbracht (vgl. Abb. 11). Aber auch Orte außerhalb der Bibliothek (16%), die Toiletten (15%) und der Lesesaal selbst (14%) spielten als Pausenorte eine wichtige Rolle (ebd.).

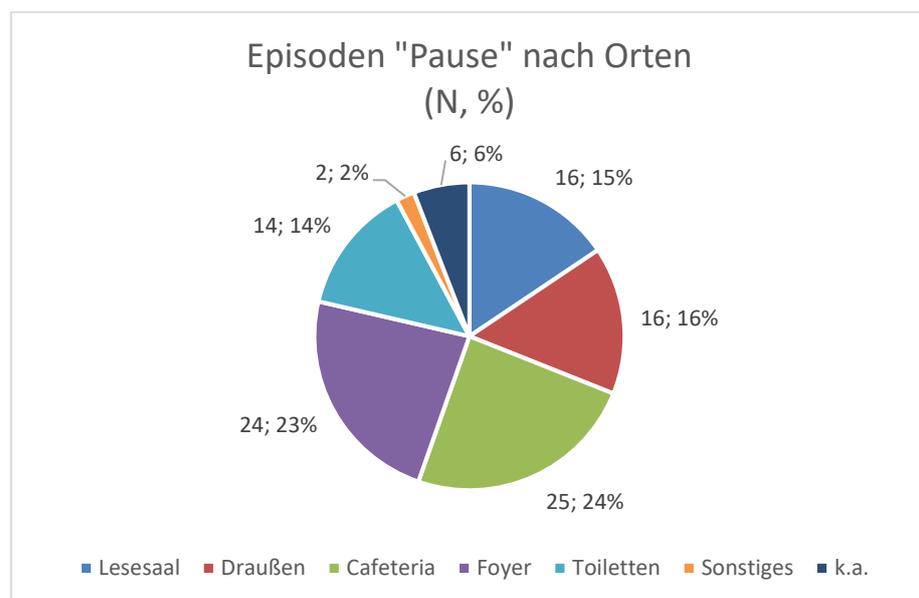


Abbildung 11: Verteilung der Episoden „Pause“ nach Orten in und außerhalb der Bibliothek

Kurze Pausen fanden überwiegend im Lesesaal statt (Toilettengang, Kurzschlaf am Arbeitsplatz, Ausruhen auf dem Sofa im 1. OG) und mittellange Pausen von ca. 20 Minuten im Foyer (Selbstverpflegung, Telefonieren). Die wenigen längeren Pausen verbrachten die Teilnehmer*innen meist rund um die Mittagszeit in der Cafeteria oder außerhalb der Bibliothek. Prinzipiell fallen Pausen immer dann eher länger aus, wenn sie zur Nahrungsaufnahme genutzt werden. Während der 38 analysierten Bibliotheksaufenthalte fanden 28 Pausen statt, die länger als 30 Minuten dauerten. In fast allen Fällen wurde in dieser Zeit in der Cafeteria (10), im Foyer (5) oder außerhalb der Bibliothek (7) gegessen.

Toiletten

Die ersten kurzen Pausen im Verlauf eines Arbeitstages, für die der Arbeitsplatz verlassen wird, sind oftmals Toilettengänge, bei denen auch die mitgebrachten Wasserflaschen aufgefüllt werden. Die Toiletten machten auf die Studienteilnehmer*innen durchweg einen sehr ungünstigen Eindruck. Moniert wurden die allgemeine Sauberkeit, die Ausstattung (fehlende Haken, Ablageflächen, Müllimer in den Kabinen) und vor allem der abgenutzte Zustand („Das geht so nicht, da wurde in 20 Jahren nichts gemacht“). Die wenig geräuschkreten Kabinen (positiv erwähnt wurden hier die Toiletten im Haus Unter den Linden) oder der unangenehme Geruch der Papierhandtücher werden dabei leichter verschmerzt als der insgesamt heruntergekommene Gesamteindruck der Toiletten, die sich den Besucher*innen „[m]orbide wie eine Unterführung am Kotti“ präsentieren.

Wasserauffüllen

Auch das Auffüllen von Wasserflaschen führt die Studienteilnehmer*innen mangels Alternative in eben diese Toilettenräume. Dieser „eigentlich selbstverständliche Versorgungsprozess“ mit Trinkwasser bekommt in diesem Ambiente „etwas Entwürdigendes“. „Man muss die Flasche an den jahrzehntealten mit Kalk und Schmutz belegten Armaturen des Handwaschbeckens befüllen, während man den Geruch von Urin einatmet und das Plätschern vom Pissoir nebenan herübertönt.“ Hinzu kommt, dass mitgebrachte Wasserflaschen nicht unter jeden Wasserhahn passen und eine geeignete Trinkwasserzapfstelle erst gefunden werden muss. Um diese Situation zu verbessern, d.h. sie unkomplizierter, hygienischer und würdevoller zu gestalten, wünschen sich die Tagebuchschreibenden z.B. einen Trinkwasserbrunnen und weisen auf die Organisation atip-tap.org hin.

Selbstverpflegung im Foyer

Für mehr als die Hälfte der Studienteilnehmer*innen und über alle Altersgruppen hinweg ist Selbstverpflegung im Verlauf eines Bibliotheksaufenthalts ein wichtiger Aspekt. Während der Erhebung brachten neun der 15 Teilnehmer*innen eigenes (teilweise vorgekochtes) Essen und in einem Fall auch Heißgetränke mit in die Bibliothek. Das hat vor allem mit der Qualität des Cafeteria-Angebots und den dortigen Preisen zu tun.

Aufgrund der kalten Jahreszeit konnte das mitgebrachte Essen nur im Foyer verzehrt werden, was als Ort der Nahrungsaufnahme von den Besucher*innen gemischte Bewertungen erhält. Es ist nicht einfach, hier einen Sitzplatz zu finden, an dem eine Mahlzeit mit Getränken, Tupperboxen und Obst nebst Laptop gut untergebracht werden kann und an dem dann in angemessener Körperhaltung

gegessen werden kann. Nur an den wenigen Tischen am „Gartenfenster“ im südlichen Foyer finden sich geeignete Plätze, weil es dort hell und ruhig ist, man gut an den Tischen sitzt und die Pflanzen bzw. der Blick in den Garten eine angenehme Atmosphäre schaffen. Für die Befragten wäre es hier noch schöner, wenn das WLAN stabil wäre, es eine Mikrowelle zum Aufwärmen von Speisen gäbe und der Zugang zum Innenhof geöffnet wäre. Aus Sicht der Leser*innen sollte es entsprechend mehr derartige Plätze mit ruhigen, größeren Tischen und angenehmen Lichtverhältnissen geben. Die Sitzgruppen mit den roten Sesseln gegenüber vom Bonhoeffer-Saal sind keine Alternative und ein Beobachter stellt stellvertretend für mehrere Teilnehmer*innen fest: „Studenten mit Tupperware lungern [hier] auf Sesseln, die kaum zum Essen geeignet sind“.

Sitzgruppe Foyer

Zudem entsteht gerade in diesem Bereich eine wenig einladende Atmosphäre, weil die Sessel sehr zerschlissen bzw. schmutzig sind, die Fenster schlecht gereinigt wirken und im Erhebungszeitraum mehrfach Mäuse gesichtet wurden. Alles in allem ist dieser Bereich trotzdem beliebt, weil die Sessel als bequem gelten, sich verschiedene Personen dort mischen und man mit unbekanntem Menschen zusammensitzt. Was eine Teilnehmerin aber explizit positiv findet, ist für eine andere Person eher unangenehm und gerade beim Essen würde sie sich mehr Distanz wünschen und setzt sich deshalb ungern auf einen einzelnen Platz, der innerhalb einer unter Umständen bereits von mehreren sich bekannten Personen belegten Sitzgruppe noch frei geblieben ist. Aus unterschiedlichen Gründen ist deshalb der Wunsch nach weiteren derartigen Sitzgelegenheiten sehr ausgeprägt, was natürlich auch mit der erhöhten Auslastung zusammenhängt. Zu beachten ist dabei auch, dass sich die Teilnehmenden zwar prinzipiell darüber freuen, dass das Foyer in den letzten Monaten belebter geworden ist und dass sie sich mehr verschiedene Sitzgelegenheiten wünschen, dass aber gleichzeitig der Freiraum im Foyer z.B. für kleine Spaziergänge bewahrt werden soll.

Obdachlosigkeit

Mehrere Tagebücher erwähnen im Zusammenhang mit dem Aufenthalt im Foyer auch die Anwesenheit von Obdachlosen. Bis auf eine Ausnahme befürworten alle Befragten die Zugänglichkeit der Bibliothek für wohnungs- und obdachlose Menschen. Im Hinblick auf die Sitzgruppen im Foyer wünscht sich eine Nutzerin abwischbare Sitzmöbel, andere fühlen sich von phasenweise auftretendem Alkoholgeruch oder von Schlafenden in den Sitzgruppen gestört. In den Abschlussgesprächen und in einigen der Tagebüchern ist die durchweg dominierende Meinung hierzu trotzdem, dass die Bibliothek weiterhin ein offener Ort, der auch für wohnungs- und obdachlose Menschen zugänglich ist, bleiben soll.

Cafeteria

Neben dem Foyer ist die Cafeteria der zweite hoch frequentierte Pausenbereich der Bibliothek. Atmosphärisch ist die Cafeteria beliebt und vielen gefallen Architektur und Möblierung gut, weil sie einen stimmigen Gesamtmix ergeben. Gerade die Stehtische werden immer wieder gelobt und frequentiert, wobei ein etwas geschützterer Standort denkbar wäre. Mit 36 zu 13 Bewertungen zum Themenkomplex Cafeteria überwiegt trotzdem die Kritik an diesem Angebot, die von vier Fünfteln aller Teilnehmenden geäußert wird. Dabei zeigen sich vor allem zwei Problemfelder: (1) Die gestiegene Auslastung der Bibliothek wirkt

sich auch auf die Cafeteria aus, wo sehr lange Schlangen entstehen und es keine freien Sitzplätze gibt. Wartezeiten von 15-30 Minuten sorgen dafür, dass Teilnehmende die Cafeteria nicht mehr für ihre Pausen nutzen, weil zu viel Zeit verloren geht. Als Lösungsmöglichkeit wird ein Kaffeeautomat sowie ein Automat mit kleinen Snacks vorgeschlagen, die idealerweise auch außerhalb der Öffnungszeiten der Cafeteria zugänglich wären und während der Stoßzeiten für Entlastung sorgen könnten. Außerdem wird vorgeschlagen, zwei Schlangen „für Essen und Café [sic]“ einzurichten. (2) Zudem wird die Qualität des Angebots bemängelt und das Preis-Leistungs-Verhältnis kritisiert, wobei vor allem Wasser für die Teilnehmenden unangemessen teuer zu sein scheint. Die Teilnehmer*innen wünschen sich ein frischeres Sortiment mit vielen vegetarischen Angeboten (ohne Fisch), das aber nicht abgehoben sein soll. Die selbst zubereiteten Salate in Mehrwegbehältnissen können als Schritt in die richtige Richtung gelten und werden explizit positiv hervorgehoben. Als weitere konkrete Verbesserungsvorschläge nannten die Tagebücher den Zugang zur Terrasse, eine Zeitungsauslage, die Möglichkeit von EC-Zahlungen schon unterhalb der Grenze von 5 €, zusätzliche Steckdosen und hellere Bereiche. Einige Teilnehmer*innen erwähnten im Zusammenhang mit der Cafeteria zudem die Essensgerüche, die gelegentlich in den Lesesaal ziehen und hier als störend empfunden werden.

Power-Napping

Von einer ganz anderen Pausenart, die bereits auf der Graffiti-Wand thematisiert wurde, berichten vier Personen (3m, 6w, 7w, 13m) ganz unterschiedlichen Alters. Sie machten an ihrem Arbeitsplatz im Lesesaal oder auf dem häufig durch Schlafende belegten Sofa beim Ostfoyer ein kurzes Schläfchen und wünschen sich einen geeigneteren Ort für ein „Power-Napping“. Eine Teilnehmerin spezifiziert einen Schlafraum als einen ruhigen Ort mit abgeschirmten Plätzen, an denen die Füße hochgelegt werden können. Dieser Raum sollte aber nicht dunkel sein oder in irgendeiner Form Wellnesscharakter haben.

4.6 Bibliotheksorganisation

Teil der Arbeit in der Bibliothek ist gerade bei intensiverer Nutzung der Bibliotheksbestände auch die Organisation des eigenen Verhältnisses zur Institution Bibliothek, das in der Untersuchung als „Bibliotheksorganisation“ bezeichnet wird. Es geht dabei um Buchausleihen, Verlängerungen, Rückgaben, das Management des eigenen Bibliothekskontos und ähnliche Aktivitäten. Im Erhebungszeitraum fielen durchschnittlich knapp einmal (0,8) pro Aufenthalt derartige Tätigkeiten an und dauerten im Schnitt knapp 10 Minuten. Da es in den Monaten vor der Tagebuchstudie einige räumliche Veränderungen (Neuorganisation von Buchabholbereich und Buchrücklage) gab, wurden diese in den Tagebüchern besonders häufig erwähnt.

Buchabholbereich

Der zusammengelegte Buchabholbereich für Lesesaalausleihen und Außerhausausleihen wird positiv bewertet und das Leihstellenpersonal dabei explizit gelobt, weil es freundlich ist und Ausleihen zügig vorzunehmen sind. Als Komfortverbesserungen entwickelt ein Befragter die Idee eines „Floating-Konzepts, bei

dem sich die Bücher automatisch ausleihen, wenn ich sie durch die Schleusen trage“.

Das in mehreren Bibliotheksbereichen (Buchabholbereich, Buchrücklage) verwendete Zuordnungssystem, bei dem die Nummern der Regalböden und die letzten zwei Ziffern des Bibliotheksausweises kombiniert werden, wird von den Befragten unterschiedlich bewertet. Während eine Person das System als leicht verständlich und funktional wahrnimmt, sieht eine andere Person darin eher eine Unterordnung der menschlichen Nutzer*innen unter eine maschinelle Logik und schlägt stattdessen individuell auswählbare Icons für die Zuordnung von Nutzer*innen und Büchern vor.

Buchrücklage

Die neue Buchrücklage im Lesesaal wird von den Befragten unterschiedlich bewertet. Für einige Leser*innen ist der neue Ort zu eng und zu unübersichtlich. Außerdem wird die gestiegene Unruhe für die Arbeitsplätze im direkten Umfeld problematisiert. Immer wieder wird der geringe Platz auf den einzelnen Regalböden im Allgemeinen und für die Endnummer 30 im Besonderen angesprochen: „Für Endnummer 30 gibt es nur ein Regal, für andere Nummern 1 1/2. Zu wenig, wir 30er‘ weichen aufs ‚29er‘-Regal aus.“ Die relativ häufigen Verlagerungen von Abhol- und Rücklagebereichen in den Monaten vor der Tagebuchstudie werden ebenfalls von einigen Befragten kritisiert. Andere Leser*innen finden, die neue „Buchrücklage ist super“. Positiv wirken die zentrale Lage und die verbesserte Barrierefreiheit (gegenüber dem vorherigen Standort im Ostfoyer).

In mehreren Abschlussinterviews wurde außerdem deutlich, dass der komfortable Verlängerungsservice in der Buchrücklage mittels grüner Steckstreifen nicht allgemein bekannt ist. Mehrere Leser*innen hatten ihre Bücher vom 2. OG ins Erdgeschoss zum Buchabholbereich zum Verlängern getragen und danach wieder zurück in die Buchrücklage gebracht.

Körbe und Taschenautomat

Allgemein schätzen die Befragten die Körbe für den Transport von Büchern und Materialien in der Bibliothek, allerdings sind sie, wie mehrere kritische Hinweise zeigen, nicht in ausreichender Zahl verfügbar, denn: „Wenn man Pech hat, gibt es ab 9.30 Uhr keine Körbe mehr“. Als Alternative zu den Körben und den lange Zeit kostenlos angebotenen Kunststofftüten wurden während der Erhebungsphase Kunststoff-Tragetaschen als neues Angebot eingeführt. Diese Taschen können an einem Automaten im Foyer, in dem auch andere Dinge wie Schreibutensilien und Ohrstöpsel angeboten werden, für den Preis von 6,90 EUR gekauft werden. Drei Studienteilnehmer*innen kauften sich hier eine Tragetasche, mit der sie sehr zufrieden waren. Auch andere Befragte äußerten sich positiv zu den Tragetaschen, lediglich der Preis wurde als zu hoch angesehen. Das Sortiment des Automaten könnte, so die Idee einer Befragten, noch um Hustenbonbons erweitert werden.

BiblioCopy

Auch wenn BiblioCopy zwar nicht von der SBB selbst betrieben wird, gehört die Nutzung des Angebots für die Studienteilnehmer*innen zur Bibliotheksorganisation. Insgesamt wird von mehreren Befragten vor allem das Personal und der

Service gelobt: „SEHR zufrieden mit der Copy-Crew, die Ansprechbarkeit und Beratung der Copy-Leute ist nachhaltig SUPER! [...] diese Crew ist uns ‚Praxisuntaugliche‘ gewöhnt und kann damit umgehen“. Im Hinblick auf die Geräte und die Qualität wünschen sich einige Teilnehmende eine Verbesserung der Scanqualität (höhere Auflösung) und eine günstigere Positionierung der Geräte, die Blendeffekte minimiert.

Fundbüro

Mehrere der Befragten hatten in der Vergangenheit und auch während des Erhebungszeitraums Kontakt mit dem „Fundbüro“ der Bibliothek, weil sie Kleidungsstücke in der Bibliothek liegengelassen hatten. Die Versuche, sie zurückzubekommen mündeten in „etwas kafkaesk[en]“ Situationen. Gemeint ist die wahrgenommene Intransparenz im bibliotheksseitigen Umgang mit Fundsachen, weil „niemand die genauen Modalitäten kennt und schon gar nicht den Lagerraum“. Als sich in einem Fall der Nutzer bis zum Lagerraum durchgefragt hatte, war sein Kleidungsstück dort zwar nicht zu finden, es wurde ihm allerdings angeboten, sich stattdessen ein anderes Stück auszuwählen. Die Abläufe im Umgang mit Fundsachen werden deshalb als „ausbaufähig“ bewertet.

Wenngleich die Aktivitäten der Bibliotheksorganisation nur einen geringen zeitlichen Anteil am gesamten Bibliotheksaufenthalt haben, sind sie doch insofern bedeutsam, als die Leser*innen es vor allem bei diesen Aktivitäten direkt mit der Bibliothek zu tun bekommen. Die Wahrnehmung der Bibliothek als gut oder schlecht organisierte Einrichtung, als freundlicher oder unfreundlicher Ort, als unterstützende oder blockierende Institution entwickelt sich vor allem im Rahmen der bibliotheksorganisatorischen Aktivitäten der Nutzer*innen. In den Tagebüchern und Interviews zeigte sich, dass die Bibliothek in dieser Beziehung weder in die eine noch die andere Richtung einen besonderen Eindruck auf die Befragten machte. Während die Lesesaal-Atmosphäre von den Befragten einhellig als besonders und einzigartig wahrgenommen wurde, scheint sich die Bibliothek im Hinblick auf die bibliotheksorganisatorischen Aspekte nicht von anderen ihnen bekannten Bibliotheken zu unterscheiden.

Einzelbeobachtungen

Einige Einzelbeobachtungen der Befragten zu den Bibliotheksabläufen werden im Folgenden erwähnt, da davon ausgegangen werden kann, dass eine nennenswerte Zahl von Nutzer*innen von einer Verbesserung der beschriebenen Situationen profitieren würde:

Ein Befragter beschreibt die Schwierigkeiten, die die Aufteilung von Fachliteratur, insbesondere der Zeitschriften, auf zwei Standorte für Historiker*innen mit sich bringt, insbesondere, wenn sie sich mit dem 20. Jahrhundert beschäftigen. Die Situation während des Erhebungszeitraums, bei der die Zeitschriften vom Standort Unter den Linden für die Dauer der Sanierung im Lesesaal der Potsdamer Straße aufgestellt wurden, war aus Historiker*innen-Perspektive ideal.

Für Kabinen-Nutzer*innen bedeutet die relativ neue Möglichkeit, die Schlüssel für die Arbeitskabinen mit nach Hause nehmen zu können, ein sehr positives Signal und einen Komfortgewinn gegenüber der vorherigen Regelung, bei der

der Schlüssel täglich an der Lesesaal-Auskunft abgeholt und abgegeben werden musste.

Die langsame Synchronisierung zwischen Prozessen im Bibliothekskonto und dem WLAN-Zugang problematisierte ein Befragter ausführlicher: „Nach der Verlängerung meiner Karte heute ist der Zugriff auf das Internet nach 60 Minuten leider nicht möglich“. Die Verzögerung beim WLAN-Zugang nach der Verlängerung des Bibliotheksausweises dauert teilweise bis zum nächsten Tag, worüber die Leser*innen nicht informiert sind und was außerdem eine starke Einschränkung bedeutet. Auch das Prozedere der Passwort-Zurücksetzung ist mit Unsicherheit verbunden und wirkt auf die Leser*innen nicht optimal: „Die zweite Zurücksetzung des Passworts über die Anmeldung war auch leider erfolglos. [...] Wenn ein Nutzer sein WLAN-Passwort zurücksetzen will, dann lieber über Sicherheitsabfrage statt über seine Email, die er ohne WLAN nicht abrufen kann.“

Die erweiterten Öffnungszeiten wurden von den Befragten begrüßt, die sich je nach Präferenz besonders über die morgendlichen oder die abendlichen Zusatzstunden freuten. Einige würden sogar eine noch stärkere Ausweitung der Öffnungszeiten begrüßen. Im Zusammenhang mit der abendlichen Schließung wurde von einem Befragten ausgeführt, dass er die Gleichsetzung der Haus-schließung um 22 Uhr mit dem Feierabend des Personals um 22 Uhr problematisch findet. In einem Tagebuch beschreibt er, wie ihm um 21.58 Uhr im Foyer der Toilettenbesuch mit Hinweis auf den Feierabend der Beschäftigten verwehrt wurde: „Wenn die Stabi-Mitarbeiter nur bis 22 Uhr arbeiten, müssen sie etwas früher schließen, damit genug Zeit ist, um noch in der Arbeitszeit alles abzuwickeln, abzuschließen.“

4.7 Feierabend – „Ein guter Tag endet in diesem Büchertempel“

Die Beschreibungen von der Beendigung des Bibliotheksaufenthalts nehmen in den Tagebuchaufzeichnungen nur vergleichsweise wenig Raum ein. Das liegt hauptsächlich daran, dass die Befragten die Tagebuchaufzeichnungen im Lesesaal beendeten, bevor sie ihre Unterlagen zusammenpackten, den Lesesaal durch das Drehkreuz verließen, die Tagebücher am i-Punkt in den Briefkasten warfen und entweder die Schließfächer oder die Garderobe aufsuchten. Aber aus den eher knappen Einträgen zum Feierabend lassen sich trotzdem einige Informationen herauslesen. In nur wenigen Fällen waren die Teilnehmenden erkennbar erschöpft und müde, wenn sie ihren Aufenthalt beendeten: „Augen müde, Konzentration schwach – ich gehe!“. Viele Tagebucheinträge deuten hingegen an, dass im Anschluss an den Bibliotheksaufenthalt noch weitere Aktivitäten geplant waren, die häufig ins Privatleben überleiten: „Anschlusstermin“, „Sport“, „Nudeln [...] kochen“, „Kuchenfeierabendessen“. In einigen Fällen besteht die Anschlussaktivität allerdings auch in der Fortsetzung der Arbeit zu Hause: „Leider nicht ganz fertig geworden mit meinem Kapitel. Vielleicht später noch 2h weiter, wenn der Kleine schläft“. In vielen Fällen nutzten die Befragten das Tagebuch außerdem für ein kurzes Resümee: „Fazit des Tages: das meiste, was nervt, tun die Benutzer*innen“, „Insgesamt war das heute ein guter, ruhiger und

konzentrierter Tag ohne Störungen.“, „Bin zufrieden mit meinem Lernen und dem Platz hier oben.“ oder aber: „Gefühlt ein wenig produktiver Tag.“, „Eigentlich war heute ein prima Tag, aber ich bin trotzdem zu nichts gekommen.“

Die Hälfte der dokumentierten Bibliotheksaufenthalte endete zwischen 15 und 18 Uhr, besonders zwischen 17 Uhr und 18 Uhr verließen viele Personen die Bibliothek. Vier der 38 Aufenthalte endeten um oder kurz vor 22 Uhr, was erst durch die Erweiterung der Öffnungszeiten ermöglicht wurde.

Das Verlassen der Bibliothek wird von einer Befragten mit dem Verlassen einer Fabrik verglichen, „die am Abend ihre Arbeitskräfte ausspuckt“. Eine andere Leserin assoziiert das Bild von fleißigen Bienen, die tagsüber emsig Nektar eingesammelt haben und am Abend mit gefüllten Eimerchen nach Hause fliegen. Und so klingt auch in den Feierabendbeschreibungen ein Aspekt des Bibliotheksaufenthaltes an, der selbstverständlich erscheint, es aber nicht unbedingt ist: Für die Leser*innen ist das, was sie in der Bibliothek tun, Arbeit. Diese Arbeit ist in vielen Fällen nicht oder gering bezahlt, wird aber geplant und ausgeführt wie in einem Beschäftigungsverhältnis auch. Die Befragten sprechen vom Arbeitstag in der Bibliothek, der Bibliothek als „Büroersatz“, ihrem jeweiligen Arbeitsplatz in der Bibliothek, und sie haben in den bekannten Unbekannten sogar eine Art Kollegium gefunden. Dennoch werden den meisten Leser*innen während ihrer Bibliotheksaufenthalte Leistungen abverlangt, die in der Regel in einem Beschäftigungsverhältnis nicht in dieser Intensität gefordert werden. Es geht dabei zum einen um die Strukturierung des Arbeitstages, zum zweiten darum, der eigenen Tätigkeit Relevanz beizumessen und drittens darum, sich als Teil eines sozialen Zusammenhangs zu verstehen.

Im Hinblick auf diese Anforderungen beschreiben die Leser*innen die Bibliothek als wichtige Unterstützerin. Die Strukturierung des Arbeitstags unterstützt die Bibliothek durch die Existenz von Öffnungszeiten, die dem Bibliotheksaufenthalt einen zeitlichen (Maximal-)Rahmen geben und ihn besonders bei hoher Auslastung mit einer gewissen Planungslast belegen. Besonders bei Platzknappheit wird den Besucher*innen ein Mindestmaß an Verbindlichkeit abverlangt – wer zum Arbeiten in die Bibliothek gekommen ist, seinen Arbeitsplatz eingerichtet hat, kann nicht nach zehn Minuten schon wieder gehen. Auch die Cafeteria kann als eine Strukturierungshilfe verstanden werden, weil sie eine bestimmte Art der Pausengestaltung (Nahrungsaufnahme) nahelegt, mit der sich auch zeitliche Vorstellungen (Kaffeepause, Mittagspause) verbinden. Relevanz des eigenen Tuns erfahren die Besucher*innen durch die Beobachtung der anderen Anwesenden: wenn mehrere hundert Personen in einem Raum mehr oder weniger das Gleiche tun, dann unterstützt das bei den Einzelnen die Überzeugung oder Hoffnung, etwas Relevantes, sozial Akzeptiertes, Anerkanntes zu tun. Gerade bei den beschriebenen Besonderheiten wissenschaftlicher Arbeit und besonders bei der hohen Erfolgsunsicherheit ist das ein wichtiger stabilisierender Effekt. Schließlich fungiert die Bibliothek auch als sozialer Ort, an dem sich die fast ausnahmslos einzeln arbeitenden Leser*innen als Teil einer Gemeinschaft erleben kön-

nen, auch wenn sie nur sehr selten mit den anderen Mitgliedern der Gemeinschaft in direkten Austausch treten. Die Anwesenheit der anderen Wissensarbeiter*innen wirkt sich auf die einzelnen Nutzer*innen positiv aus, weil sie zum Motivationserhalt beitragen ohne vom eigentlichen Tun abzulenken (anders als die „bekannten Bekannten“).

4.8 Aktuelle Diskussionen – Wem gehört die Bibliothek?

Das hohe Besucheraufkommen in der Bibliothek, das in den Veränderungen im Herbst 2019 seinen Ausgang genommen hatte, führte an verschiedenen Stellen zu Veränderungen des Besuchserlebnisses, was in den Tagebüchern und mündlichen Schilderungen der Befragten seinen Niederschlag fand. Die einzelnen Beobachtungen und Reflexionen der Leser*innen hierzu kreisen dabei um eine zentrale Frage, die aufgrund ihrer Bedeutung hier ausführlicher dargelegt werden soll: Wem gehört die Bibliothek?

Die während des Erhebungszeitraums von fast allen Befragten ausführlich thematisierte „Platzangst“ führte dazu, dass die im Lesesaal verfügbaren Bibliotheksarbeitsplätze zunehmend als sehr knappe Ressource wahrgenommen wurden. Für langjährige Leser*innen stellte die Verknappung der Ressource Arbeitsplatz eine grundlegende Veränderung im Vergleich mit der Situation vor Oktober 2019 dar, als die Besuchszahlen nur halb so hoch waren und sich deshalb die Frage nach der Verfügbarkeit von Arbeitsplätzen gar nicht stellte. Aus der aktuellen Situation erwächst nun aber die Frage, wer die eigentlichen Zielgruppen der Bibliothek sind, die Anspruch auf Arbeitsplätze im Lesesaal und in den Aufenthaltsbereichen im Foyer erheben können.

Konkret thematisieren die Studienteilnehmer*innen in diesem Zusammenhang folgende Gruppen:

- Studierende, die in der Bibliothek lernen generell und Jurastudierende als besondere studentische Gruppe
- Menschen, die ohne Buchbestand arbeiten
- Private und berufliche Nutzer*innen
- Touristische Besucher*innen
- Neue Nutzer*innen und Gelegenheitsnutzer*innen
- Wohnungs- oder obdachlose Menschen

Studentisches Lernen

Das studentische Lernen in der Bibliothek wird von einigen Studienteilnehmer*innen als nicht Lesesaal-kompatible Aktivität angesehen, denn ihrer Meinung nach „geht es [im Lesesaal] ums Lesen und Schreiben“. Die an anderer Stelle beschriebene besondere Atmosphäre der konzentrierten Stille wird in dieser Perspektive durch individuelle Aktivitäten wie das Lesen und Schreiben von Texten unterstützt und durch Lernen gefährdet. Letzteres wird eher als Gruppenaktivität wahrgenommen, die mit viel Bewegung im Raum und einer gewissen Lautstärke verbunden ist. Vor allem (die eher leicht zu identifizierenden) Jurastudierenden werden in diesem Zusammenhang zur ‚Störgröße‘: „Wenn man

rechtzeitig gekommen ist und einen Platz bekommen hat, muss man damit rechnen, dass sich in der Nähe Jurastudenten ansiedeln, die beim Studieren auch ‚chillen‘ wollen, sich gegenseitig besuchen und Flüstergespräche führen“. Aber nicht nur im Hinblick auf das Nutzerverhalten wird der gleichberechtigte Anspruch studentischer Nutzer*innen auf Lesesaalarbeitsplätze hinterfragt, sondern die Knappheit der Arbeitsplätze hat zur Folge, dass sich die Befragten in einem Konkurrenzverhältnis mit (Jura-)Studierenden wähnen, wenn es darum geht, einen Arbeitsplatz zu finden. Eine Person führt hierzu im Tagebuch aus: „viele Juristen-Lerner derzeit, die keine Stabi-Bücher nutzen (dies ist bei Überfüllung ärgerlich, denn [so] - hier ist ja der HB-Bestand für Historiker – findet man hier keinen Platz)“.

Arbeiten ohne Bücher

Auch die Bestandsnutzung wird von einigen als weiteres Argument herangezogen, um legitimere von weniger legitimen Lesesaalnutzungen zu unterscheiden. Obwohl im Lesesaal rechtswissenschaftlicher Präsenzbestand in nennenswertem Umfang zu finden ist, wird den „Juristen“ unterstellt, auch ohne gut zu-rechtkommen zu können: „Natürlich kommen dann die ganzen Juristen her, die aber auch gut zuhause lernen könnten. Die brauchen die Literatur von hier eh nicht“. In noch engerer Perspektive soll auch das Lesen von prinzipiell ausleihbarem Bestand an anderen Orten als der Bibliothek erfolgen, damit der Lesesaal „als Arbeitsort erhalten“ bleibt: „Online Recherchieren und Lesen kann man auch woanders, Medienkommunikation und Spielen auch. [...] Priorität muss auf Nutzung mit Büchern bzw. Materialien liegen, die nur hier erhältlich sind.“ Die Arbeit mit Büchern trägt aus dieser Sicht zur besonderen Arbeitsatmosphäre im Lesesaal bei: „Ich würde es befürworten, wenn es ein Fokus der StaBi bleibt, dass die Mehrheit auch mit Büchern vor Ort arbeitet. Die Atmosphäre ist dann besonders gut“.

Berufliche und private Nutzung

Die Konkurrenz um Bibliotheksarbeitsplätze hat auch Auswirkungen auf das Bibliothekserleben derjenigen Studienteilnehmer*innen, die die Bibliothek zu privaten und zu beruflichen Zwecken (außerhalb der akademischen Laufbahn) aufsuchen. Eine von ihnen beschreibt ein Gefühl des Fehl-am-Platz-Seins, weil sie ohne spezifisches Projekt in die SBB kommt. Dieses Gefühl wird durch die hohe Auslastung und die damit verbundene Platzkonkurrenz noch verstärkt. Eine andere, berufliche Nutzerin, verbindet mit der Nutzung der Bibliothek an sich einen gewissen Status, der durch den Wegfall der Benutzungsgebühren relativiert wurde. Diese Veränderung begrüßt sie als Egalisierung des Zugangs zur Bibliothek. Gleichzeitig führte die hohe Auslastung bei ihr aber dazu, dass sie Misserfolge bei der Platzsuche als persönliche Kränkung erlebte. Sie führt dieses Gefühl auf die Annahme zurück, dass berufliche Nutzer*innen wie sie bei strengerer Reglementierung der Benutzung nicht mehr zur Kernzielgruppe gehören dürften.

Touristische Besucher*innen

Die Gebührenausssetzung interpretieren einige der Befragten als Maßnahme, mit der die „Öffnung der Bibliothek zur Stadt“ verstärkt werden soll. Das löst zum Teil Bedenken und Befürchtungen vor allem der wissenschaftlichen Nutzer*innen um die Aufenthaltsqualität im Lesesaal und die ohnehin knappen

Plätze aus. Hier gehen von touristischen Besucher*innen regelmäßig Störungen aus, wenn sie „laut und temperamentvoll“ oder „lachend und fotografierend“ im Lesesaal auftreten. Solche unangenehmen Bibliotheksmomente lösen Forderungen nach der Eindämmung der touristischen Besuche aus: „Bei aller Öffnung zur Stadt nach dem Umbau muss der touristische Strom begrenzt bleiben“.

Neue oder Gelegenheitsnutzer*innen

Aber auch die Zunahme von Besucher*innen, die entweder nur selten in die Bibliothek kommen oder die neue Nutzende sind, wird insbesondere von den langjährigen Intensivnutzer*innen kritisch beobachtet: „[...] Es sind ja genug Menschen da, die das Angebot nutzen – diese Quantität muss nicht durch wissenschaftsfremde Angebote erhöht werden! Keine Laufkundschaft erforderlich.“ Grund hierfür sind weniger elitäre Reflexe sondern der schon jetzt wahrgenommene gestiegene Aufwand für die Sozialisierung der neuen Nutzer*innen in die Bibliotheksgepflogenheiten. Sie beschreiben die soziale Kontrolle in der Bibliothek als relativ wirkungsvoll, wobei diese weniger von der Bibliothek auszugehen scheint, sondern traditionell die Nutzerschaft selbst für die Einhaltung sowohl kodifizierter (Benutzungsordnung) als auch nicht kodifizierter Verhaltenserwartungen eine große Bedeutung hat: „Es gehört z.B. zur Stabikultur, dass die Nutzerinnen und Nutzer sich untereinander zurechtweisen.“ Mit der „Stabikultur“ unvertraute Besucher*innen fallen hier gelegentlich unangenehm auf: „Die meisten Nutzenden reagieren aber auf Beschwerden, wobei gerade neuere Nutzer*innen unangenehm sind und z.B. zum Drehkreuz unfreundlich sind (unter sich ‚benehmen sie sich‘)“. Der gestiegene Anteil neuer Nutzer*innen geht also mit einem steigenden Sozialisierungsaufwand einher, was in einem Fall sogar dazu führte, dass der Status der Bibliothek als vormals idealer Arbeitsort dadurch in Frage gestellt wurde, „denn wo ich gehe & stehe muss ich interagieren & etwas aushandeln. [...] Mit zunehmend mehr Menschen hier häufen sich ‚zwischenmenschliche Vorfälle‘, das empfinde ich als Belastung“.

Wohnungs- und obdachlose Menschen

Schließlich werden von vielen der Befragten wohnungs- und obdachlose Menschen in der Bibliothek als eine Nutzergruppe thematisiert, die in ihrer Wahrnehmung mit der Aussetzung der Gebühren und der Erweiterung der Öffnungszeiten an Bedeutung gewonnen hat.²⁶ Mit einer Ausnahme betonen alle der Befragten, dass sie die Offenheit der Bibliothek für alle Bevölkerungsgruppen schätzen und beibehalten wissen wollen und dass sie dies gerade von einer Bibliothek auch erwarten. Gelegentlich in diesem Zusammenhang auftretende Nutzungseinschränkungen beziehen sich vor allem auf die Sitz- und Aufenthaltsmöglichkeiten im Foyer und wurden im Abschnitt 4.5 ausführlicher darstellt.

²⁶ Da die Gebührenausssetzung im Oktober startete, ist es naheliegend, dass in den Herbst und Wintermonaten mehr Menschen die Bibliothek auf der Suche nach einem warmen und trockenen Ort aufsuchten, als in den restlichen Monaten.

5. Zusammenfassung und Ausblick

Im Zeitraum vom 20.1.-19.3.2020 wurde in der Staatsbibliothek am Standort Potsdamer Straße eine Tagebuchstudie mit Leserinnen und Lesern durchgeführt. Die Erhebung ist Teil des umfassenderen Nutzerforschungsprojekts „StaBi 2030“ und zielte darauf ab zu erfahren, wie das Bibliothekspublikum die Vor-Ort-Angebote an diesem Standort nutzt und bewertet. Die Tagebuchstudie bietet zum einen unmittelbare Rückmeldungen und Gestaltungshinweise zum Status quo und soll darüber hinaus den Planungsprozess zur Generalinstandsetzung zu nutzerseitigen Anforderungen an das Vor-Ort-Angebot informieren.

5.1 Fragestellungen

Die Studie wurde durch drei forschungsleitende Fragenkomplexe angeleitet, die sich auf die Leser*innen selbst (1), ihre Aktivitäten vor Ort (2) und ihre Bewertungen des Vor-Ort-Angebots (3) beziehen.

- (1) Mit welchen Nutzungsmotiven kommen die unterschiedlichen Leser*innen in die Bibliothek? Warum wählen sie für ihre jeweiligen Vorhaben den Standort Potsdamer Straße?
- (2) Welche Tätigkeiten werden im Verlauf eines Bibliotheksbesuchs ausgeführt? Wie häufig finden die Aktivitäten während eines Aufenthalts statt und wie lange dauern sie? An welchen Orten finden die jeweiligen Aktivitäten statt und warum? Welchen Aktivitäten können Leser*innen aktuell vor Ort nicht oder nur schwer nachgehen?
- (3) Wie geeignet sind die vor-Ort-Angebote aus Sicht der Leser*innen für ihre jeweiligen Vorhaben und die damit verbundenen Aktivitäten? Welche Konservierungs- und Verbesserungswünsche und welche Ideen gibt es für die zukünftige Gestaltung der Bibliothek?

5.2 Methode und Methodenreflexion

Für die Studie wurde eine Stichprobe von 16 Bibliotheksnutzer*innen zusammengestellt. Im Hinblick auf Nutzergruppen (Studierende, Wissenschaftler*innen verschiedener Qualifikationsstufen, berufliche Nutzer*innen, private Nutzer*innen) und Fächerzugehörigkeiten entsprach die Stichprobe weitgehend der SBB-Nutzerstruktur. Im Hinblick auf weitere Merkmale wie Internationalität, Alter, Behinderung, Nutzungsintensität, Dauer der SBB-Zugehörigkeit wurde größtmögliche Heterogenität innerhalb der Stichprobe angestrebt, um vielfältige Perspektiven in die Untersuchung einzubeziehen.

Während der Erhebung dokumentierten die Teilnehmenden an drei selbstgewählten Tagen ihren Bibliotheksaufenthalt nach einem vorgegebenen Schema in analoger Form. Eingerahmt wurden die Erhebungen durch Eingangsinterviews vor der Tagebuchphase und Abschlussinterviews nach Ausfüllen der Tagebücher mit jeder der teilnehmenden Personen. Die Interviews wurden in pseudonymisierter Form protokolliert und ergänzten die Analyse. Die Tagebucheinträge wurden entlang eines Erhebungsschemas digitalisiert, einzelne Kategorien

(Aktivitäten, Orte, Bewertungen) wurden dann in hierfür entwickelte Kategoriensysteme eingeordnet, durch Teiltranskripte ergänzt und dann ausgewertet.

Die Erprobung dieses für die Bibliothek neuen Formats verlief erfolgreich. Die Rekrutierung von Teilnehmenden war aufgrund des vorhandenen Interesses der Teilnehmenden unkompliziert, die Durchführung verlief planmäßig und die Rückmeldungen der Teilnehmenden nach Abschluss der Erhebungen waren ebenfalls positiv. In inhaltlicher Hinsicht erbrachten die Tagebücher und die begleitenden Interviews umfassende Informationen zu Nutzungsgewohnheiten und -präferenzen, zu unterstützenden und störenden Faktoren während der Bibliotheksaufenthalte und zur Einschätzung der Vor-Ort-Angebote. Hierbei stellte sich allem die Kombination von qualitativen und quantitativen Daten als gewinnbringend heraus, die weiterführende Erkenntnisse auch zur Rolle und Funktion der Bibliothek für den Arbeitsalltag der Befragten ermöglichte. Bei einer erneuten Anwendung dieses Formats z.B. am Standort Unter den Linden, sollten die personellen Ressourcen insbesondere für die Erhebungsphase und die zeitlichen Ressourcen, vor allem für die Datenbereinigung und Analyse auf Grundlage der hier vorliegenden Erfahrungswerte eingeplant werden.

5.3 Ergebnisse

Leser*innen

Die Nutzungsmotive der Teilnehmenden entsprachen weitgehend den hierzu bestehenden Vorannahmen – Studierende lernten, bereiteten Seminare vor und verfassten Haus- und Abschlussarbeiten, Wissenschaftler*innen recherchierten und arbeiteten an Dissertationen und anderen wissenschaftlichen Fachpublikationen. Berufliche Nutzer*innen (außerhalb der akademischen Laufbahn) kamen zum Erstellen von Fachpublikationen sowie zum Fertigstellen eines Romanmanuskripts in die Bibliothek. Eine private Nutzerin recherchierte thematisch und nutzte die Bibliothek vor allem wegen der alltagsstrukturierenden Effekte des Bibliotheksbesuchs.

Die Entscheidung für den Standort Potsdamer Straße trafen die Befragten sehr bewusst und in Abgrenzung zu anderen Standorten, anderen Bibliotheken und anderen Arbeitsorten generell. Ausschlaggebend war bei fast allen Befragten die herausragende Architektur des Lesesaals und die damit verbundenen Aspekte wie Tageslicht, Sichtachsen, Weite, Sub-Räume und Pflanzen. Auch die besondere Lesesaalatmosphäre, die das Arbeiten vor Ort auf vielfältige Weise unterstützt, war ein Entscheidungskriterium. Diese Atmosphäre konzentrierter Stille ist aus Sicht der Befragten einzigartig und stellt ein wichtiges Alleinstellungsmerkmal dieses Bibliotheksstandorts dar, das ihn gegenüber allen anderen Berliner Bibliotheken auszeichnet und ihn insbesondere von den Hochschulbibliotheken abgrenzt. Für diejenigen, die keine akademische Heimateinrichtung haben oder deren akademische Heimateinrichtung außerhalb Berlins und der Lebensmittelpunkt innerhalb Berlins liegt, ist die Bibliothek ein „neutraler“ Arbeitsort. Für alle Befragten fungiert der Standort als „Büroersatz“ bzw. als „attraktives Zweitbüro“.

Aktivitäten

Ein durchschnittlicher Bibliotheksaufenthalt dauerte in der Tagebuchstudie gut 7 Stunden, was annähernd einem Arbeitstag entspricht. Die Unterschiede zwischen den einzelnen Aufenthalten waren dabei allerdings beträchtlich. Die in qualitativer wie quantitativer Hinsicht wichtigste Tätigkeit während des Aufenthalts war das Arbeiten an den jeweiligen Vorhaben. Mit durchschnittlich 4h 22 Minuten verbrachten die Befragten mehr als zwei Drittel ihrer Aufenthaltszeit mit der Arbeit an ihrem jeweiligen Projekt. Diese Tätigkeit verteilte sich im Durchschnitt auf 3,3 Episoden, die von Pausen und anderen Aktivitäten unterbrochen wurden. Für die konzentrierte Einzelarbeit wurden fast ausschließlich Einzelarbeitsplätze im Lesesaal genutzt. Besonders frequentiert wurden die Plätze im 2. OG im Bereich der HBs 3-6. Die Platzwahl erfolgte bei allen Befragten sehr bewusst und wurde als relevanter Einfluss auf die Stimmung, mit der die jeweiligen Arbeitsvorhaben angegangen wurden, beschrieben. Bei der Platzwahl kamen unterschiedliche Präferenzen zum Tragen, vor allem die Lage des Arbeitsplatzes im Raum, die damit verbundenen Sichtachsen und das Verhältnis von Weite und Intimität sowie die (potentielle) Nähe und Distanz zu anderen Leser*innen spielten dabei eine Rolle. Die Nähe zum Präsenzbestand war für die meisten Befragten ein untergeordneter Aspekt bei der Platzwahl. Fast alle der Befragten hatten Lieblingsplätze, die sie bevorzugt zum Arbeiten aufsuchten. Nicht bzw. kaum genutzt wurden der frühere Internet-Arbeitsplatz-Bereich im 2. OG hinter der ehemaligen Fernleihtheke, der Tischriegel südlich der HB2 sowie die Plätze in der HB8.

Neben der Arbeit im engeren Sinne berichteten die Befragten auch sogenannte organisatorische Arbeitstätigkeiten, auf die durchschnittlich 30 Minuten eines Aufenthalts verwendet wurden. Über zwei Drittel der Episoden organisatorischen Arbeitens erfolgten an den Einzelarbeitsplätzen und den PC-Arbeitsplätzen im Lesesaal. Ein weiterer wichtiger Ort in diesem Zusammenhang war die Cafeteria, in Einzelfällen wurden auch das Foyer und Orte außerhalb der Bibliothek aufgesucht.

Während eines Aufenthalts machten die Studienteilnehmer*innen durchschnittlich knapp drei Pausen, die insgesamt eine knappe Stunde dauerten. Anzahl und Dauer der Pausen fielen von Tag zu Tag und von Person zu Person allerdings sehr unterschiedlich aus. Kurze Pausen fanden überwiegend im Lesesaal statt (Toilettengang, Kurzschlaf am Arbeitsplatz, Ausruhen auf dem Sofa im 1. OG) und mittellange Pausen von ca. 20 Minuten im Foyer (Selbstverpflegung, Telefonieren). Die wenigen längeren Pausen verbrachten die Teilnehmer*innen in der Cafeteria oder außerhalb der Bibliothek.

Weitere Aktivitäten während der dokumentierten Bibliotheksaufenthalte waren bibliotheksorganisatorische Tätigkeiten wie Buchverlängerungen oder das Prüfen des Nutzerkontos, auf die insgesamt durchschnittlich 10 Minuten jedes Aufenthalts verwendet wurden.

Bewertung des Vor-Ort-Angebots

Insgesamt wird die als Alleinstellungsmerkmal des Standorts Potsdamer Straße beschriebene Lesesaalatmosphäre sehr geschätzt, so dass diese „konzentrierte

Stille“ bei anhaltender hoher Auslastung im Normalbetrieb auch nach der GIS unbedingt beibehalten werden sollte. Wesentliche Störungen der Arbeitsatmosphäre waren vor allem im Verhalten anderer Nutzer*innen begründet. Weitere Störungen wurden von der Klimatechnik ausgelöst, die an einigen Stellen des Lesesaals in solchem Ausmaß Zugluft, Kälte und Geräusche erzeugte, dass sich Nutzer*innen zu Platzwechseln genötigt sahen oder von vornherein für sie eigentlich attraktive Arbeitsplätze nicht frequentierten.

Die Ausstattung der Einzelarbeitsplätze funktionierte für die Befragten prinzipiell gut, Verbesserungen wurden im Hinblick auf die Instandhaltung (Stühle, Steckdosen, Tischlampen), größere Tische oder Ablagen, eine bessere Positionierung der Steckdosen an den Tischen sowie flexible Tischlampen gewünscht.

Im Rahmen organisatorischer Arbeiten fallen bei vielen Bibliotheksbesuchen unaufschiebbare und häufig berufliche Telefonate an, die bisher an keinem geeigneten Ort innerhalb der Bibliothek so geführt werden können, dass sowohl eine gewisse Privatsphäre gewahrt ist als auch Störungen anderer Nutzer*innen vermieden werden. Von den Befragten werden hierfür Telefonzellen im Foyer vorgeschlagen.

In starkem Kontrast zu den weitgehend positiven Rückmeldungen zu den Arbeitsbedingungen standen die Rückmeldungen zum Thema Pausengestaltung. Zentraler Punkt war die Verpflegungssituation, d.h. die Selbst-Versorgung mit Trinkwasser, das Angebot der Cafeteria und die Möglichkeiten der Selbstverpflegung im Foyer. Für die Trinkwasserversorgung werden häufig die Toilettenräume aufgesucht, um dort Wasserflaschen aufzufüllen. Der Zustand der Toiletten wird dabei deutlich kritisiert und von vielen Befragten als kaum zumutbar beschrieben, weshalb hygienische Trinkwasserspender an passenderen Orten gewünscht wurden. Das Cafeteria-Angebot wurde im Hinblick auf das Preis-Leistungsverhältnis und das Speisenangebot kritisiert, die Aufenthaltsqualität hier im Gegenzug aber positiv bewertet. Für die Selbstverpflegung, also den Verzehr mitgebrachter Speisen im Foyer, was für über die Hälfte der Befragten von Bedeutung war, wurde eine passendere Möblierung mit Stühlen und Tischen gewünscht, da die Nahrungsaufnahme in den Lounge-Sesseln des Foyers unbequem ist. Die Möglichkeit, mitgebrachte Speisen in einer Mikrowelle zu erwärmen würde die Selbstversorgung unterstützen.

Schließlich war das Schlafen eine gelegentlich dokumentierte Pausenaktivität, für die es bislang in der Bibliothek keinen dedizierten Ort gibt. Einige der Befragten wünschen sich einen ruhigen Pausenbereich, in dem auch dezente Schlafmöglichkeiten bestehen.

Eine detaillierte Übersicht zu den Rückmeldungen und Vorschlägen der Befragten enthält die Tabelle ‚Überblick Rückmeldungen‘ im Anhang.

Weitere Erkenntnisse

In der Tagebuchstudie wird deutlich, dass die Rolle, die die Bibliothek für die Befragten während ihrer Bibliotheksaufenthalte spielt, weit über das konkrete

Anbieten von Arbeitsplätzen hinausreicht. Denn die Leserinnen und Leser suchen neben Arbeitsplätzen vor allem die strukturierende Wirkung des Bibliotheksaufenthalts, der es ermöglicht Privates von Beruflichem bzw. Studium zu trennen, der über Öffnungszeiten auch eine zeitliche Strukturierung ermöglicht und so in gewisser Weise die Emulation eines Büroarbeitstages ermöglicht. Für einen solchen Arbeitstag und besonders für die erfolgsunsichere und kaum technologisierbare wissenschaftliche Arbeit sind Aspekte wie Motivation, Disziplin, Selbstkontrolle, Relevanz Erfahrung und soziale Einbettung von großer Bedeutung. Sie werden durch die Bibliothek und speziell den Aufenthalt im Lesesaal auf vielfältige Weise unterstützt. So stabilisieren die bekannten Unbekannten die Motivation und die soziale Einbettung der Befragten genauso wie die Bibliothek sie durch kodifizierte und nicht kodifizierte Verhaltenserwartungen in ihren Selbstdisziplinierungsanstrengungen unterstützt. Neben der speziellen Architektur wirkt so auch die Anwesenheit und das Verhalten anderer Leser*innen günstig auf die Bibliotheksatmosphäre und das eigene Arbeitshandeln.

Ebenso wirkte sich auch die ungewöhnlich hohe Auslastung des Lesesaals während der Tagebuchstudie auf das jeweilige Nutzungserleben aus. Neben der unmittelbar wahrnehmbaren Verknappung des Platzangebots für die Befragten und den damit zusammenhängenden Einschränkungen wurde auch die unterstützende Funktion der Bibliothek hinsichtlich der o.g. Aspekte wie Motivation, Selbstdisziplin oder soziale Einbettung beeinträchtigt. Zum einen war die Platzsuche für viele der Teilnehmenden mit Unsicherheiten belastet. In einigen Fällen mündete sie auch in kompromissbehafteten Platzentscheidungen, die sich ungünstig auf die Arbeitsmotivation auswirkten. In sozialer Hinsicht machten die gestiegenen Besuchszahlen eine verstärkte Aushandlung von Verhaltenserwartungen gegenüber anderen Leser*innen erforderlich. Schließlich löste die Knappheit der Arbeitsplätze bei den Teilnehmenden der Studie, die sich überzeugend als egalitär orientierte, offene Personen präsentierten, Diskussionen zu mehr bzw. weniger legitimen Nutzungsszenarien und Nutzergruppen aus. Bei diesen Diskussionen wurden vor allem das studentische Lernen, das Arbeiten ohne Bücher und die Bibliotheksbesuche von Gelegenheitsnutzer*innen kritisch hinterfragt.

Die Studie zeigt, dass nicht unmittelbar beobachtbare aber deshalb nicht weniger bedeutsame Phänomene, wie die Rolle und Funktion der Bibliothek für die Lern- und Arbeitszusammenhänge ihrer Besucher*innen, mittels ethnographischer Beobachtungsmethoden sehr gut erkennen lassen. Für die Vor-Ort-Nutzer*innen ist die Bibliothek eine Art „Facilitator“, der sie bei der Realisierung ihrer Vorhaben unterstützt, ohne ihnen konkrete Ergebnisse abzuverlangen. Dabei besteht für die Leser*innen ein wesentliches Profilelement der Staatsbibliothek darin, dass sie nicht direkt einer akademischen Muttereinrichtung zugeordnet ist. Die daraus erwachsende Neutralität, die sie von den meisten wissenschaftlichen Bibliotheken unterscheidet und von vielen der Befragten geschätzt wird, kann als interessanter Ansatzpunkt für die weitere Entwicklung des Leistungsangebots genutzt werden.

5.4 Ausblick

Auf Grundlage dieser Befunde²⁷ können die nächsten Schritte im Projekt „StaBi 2030“ konkretisiert werden. Für das für 2021 geplante Design Thinking mit Prototyping können als konkrete Gestaltungsobjekte Stehtische, Telefonbereiche, Essbereiche und Schlafbereiche benannt werden.

Daneben sollte die Auslastungssituation im Lesesaal weiter im Fokus bleiben, um Ideen zur Verbesserung der Platzsuche zu entwickeln. Hierfür kann das geplante Shadowing eingesetzt werden, wo vor allem unerfahrene Nutzer*innen bei der Platzsuche beobachtet werden. So kann festgestellt werden, wo und wie die Platzsuche angegangen wird und wie freie Bereiche ggf. besser sichtbar gemacht werden können.

Für die voraussichtlich im Herbst 2020 durchzuführende Online-Nutzerbefragung ergeben sich zudem einige Ergänzungen des Fragebogens gerade hinsichtlich der Priorisierung der in der Tagebuchstudie festgestellten Desiderate: Für welchen Anteil der SBB-Nutzenden spielen Telefonate und Selbstverpflegung eine Rolle, wie störend wird die zu Jahresbeginn hohe Auslastung wahrgenommen etc.? Aber auch Aspekte, die in der Tagebuchstudie wenig Aufmerksamkeit erhalten haben, aber im Kontext der vorangegangenen Graffiti-Wand zentral waren, müssen untersucht werden. Wie wichtig ist also beispielsweise das Angebot von Gruppenarbeitsbereichen und wie müssten diese Räume ausgestattet sein?

Grundsätzlich bleibt zudem zu überlegen, mithilfe welcher Strukturen die Bibliothek in möglichst allen Veränderungsvorgängen möglichst früh Nutzende beteiligen kann, um deren Perspektiven rechtzeitig wahrzunehmen und Fehlentscheidungen zu vermeiden und neue Ideen zu nutzerfreundlichen Konzepten weiterzuentwickeln.

²⁷ Vielen Dank an Heinz-Jürgen Bove, der einen ersten Entwurf dieses Berichts gelesen und korrigiert hat!

Anhang

- A. Abbildungsverzeichnis
- B. Leitfaden / Protokoll Eingangsginterview
- C. Ablaufinformationen Tagebuchstudie
- D. Beobachtungsaufträge in den Tagebüchern
- E. Leitfaden Abschlussinterview
- F. Kategorienschemata
- G. Tabelle Überblick Rückmeldungen
- H. Projektflyer

A. Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Tagebuch-Päckchen	10
Abbildung 2: Aufenthaltsdauer der dokumentierten Bibliotheksaufenthalte, farblich gruppiert nach Studienteilnehmer*innen	17
Abbildung 3: Lage der dokumentierten Bibliotheksaufenthalte im Tagesverlauf, farblich gruppiert nach Studienteilnehmer*innen	18
Abbildung 4: Verteilung der Arbeitsepisoden im Lesesaal nach HB-Bereichen.....	23
Abbildung 5: Gesamtdauer der Arbeitsepisoden an jedem der dokumentierten Bibliotheksaufenthalte, in Stunden, farblich gruppiert nach Studienteilnehmer*innen .	26
Abbildung 6: Zahl der Arbeitsepisoden an jedem der dokumentierten Bibliotheksaufenthalt, farblich gruppiert nach Studienteilnehmer*innen	27

B. Leitfaden / Protokoll Eingangsinterview

Datum:	Proband*in:	Interview-Team:
---------------	--------------------	------------------------

(vorauss.) Erhebungstage	
Termin De-Briefing	
Digitales Tagebuch?	
Datenschutz/Einwilligung	

Status:	
<ul style="list-style-type: none"> • Mischnutzung? 	
Wohnort:	
Internationalität:	
Fach:	
Alter:	
Größe:	
Besondere Perspektive:	
SBB-Nutzer*in seit:	
Bibliothekserfahrungen:	
Aktuelle Nutzungsanlässe:	
Aktivitäten:	
<ul style="list-style-type: none"> • Endgeräte 	
<ul style="list-style-type: none"> • Bestand 	
<ul style="list-style-type: none"> • Orte 	
<ul style="list-style-type: none"> • Lieblingsplatz 	
<ul style="list-style-type: none"> • Bevorzugte Arbeitslautstärke 	
<ul style="list-style-type: none"> • UdL/ PST-Präferenzen 	
Zeit: Regelmäßigkeit/ Rhythmus, Tageszeiten	
Haltung zur SBB:	
Sonstiges:	

C. Ablaufinformationen Tagebuchstudie

Liebe Teilnehmer*in an der Tagebuchstudie,

wir freuen uns, dass Sie das Projekt „StaBi 2030“ unterstützen und an unserer Tagebuchstudie teilnehmen! Zum Nachlesen finden Sie auf dieser Seite alle wichtigen Informationen. Falls im Verlauf der Studie trotzdem Fragen oder Unsicherheiten aufkommen sollten, können Sie uns sehr gern jederzeit eine Mail schicken oder uns anrufen – im Zweifelsfall treffen wir uns kurz im Foyer:

Barbara Heindl & Romy Hilbrich

E-Mail: feedback@sbb.spk-berlin.de

Telefon: (030) 266433 -450 /-513

Rahmenbedingungen

- Sie führen an drei Tagen ein StaBi-Tagebuch. Die Tage müssen nicht direkt aufeinander folgen, sollten aber innerhalb von zwei Wochen liegen. Falls Sie die mit uns abgestimmten Tage ändern, freuen wir uns über eine kleine Info.
- Sie bestimmen selbst, wie lange Sie sich an diesen Tagen in der StaBi aufhalten: Machen Sie einfach alles wie immer. Für uns ist die Dokumentation längerer Aufenthalte mit unterschiedlichen Tätigkeiten spannend, aber wir wünschen uns Einblicke in Ihre alltägliche Realität.
- Zu Beginn jedes Tagebuchtages können Sie bei den Kolleg*innen am i-Punkt einen Umschlag mit Ihrem individuellen Tagebuch abholen. Nennen Sie den Mitarbeitenden einfach Ihren Namen und die Tagesnummer (1, 2 oder 3). Im Umschlag finden Sie den detaillierten Arbeitsauftrag für den jeweiligen Tag, das Tagebuch mit Materialien, einen Lesesaalplan und eine kleine Überraschung.
- Bitte geben Sie Ihr Tagebuch am Ende von jedem der drei Tage wieder bei den Kolleg*innen am i-Punkt ab oder werfen Sie es in den Briefkasten am i-Punkt ein. Wir bemühen uns, spätestens am Morgen des nächsten Werktages einen kurzen Blick auf Ihre Aufzeichnungen zu werfen, um bei Bedarf kleine Rückmeldungen oder Anregungen geben zu können.
- Nach Ablauf der drei Tage treffen wir uns zu einem kurzen Abschlussinterview.

Aufgabenstellung

- Sie erhalten an jedem Tag einen detaillierten Tagesarbeitsauftrag.
- Bitte notieren Sie möglichst viel über Ihren Aufenthalt in der StaBi: Was machen Sie? Wo halten Sie sich auf? Was läuft gut, was nicht? Was fällt Ihnen auf? Wie gefällt es Ihnen? Wie geht es Ihnen dabei? Und: Wie kommen Sie mit Ihrem Arbeitsplatz zurecht? Was würden Sie sich wünschen?
- Wir interessieren uns für alles: Uhrzeiten, Stimmung, Lichtverhältnisse, Lautstärke, Ihre Zufriedenheit mit dem Tag, Atmosphäre im Foyer, Kontakt mit den Mitarbeitenden oder mit anderen Nutzer*innen.
- Besonders wichtig sind für uns Informationen, die mit Arbeitsplätzen und Ihren damit zusammenhängenden Anforderungen zu tun haben. Zur Arbeit können auch Pausen, Gespräche oder Telefonate gehören.
- Erlaubt ist alles: Stichpunkte, ausführlichere Texte, Zeichnungen, Mindmaps etc.

Und zu guter Letzt: Vielen herzlichen Dank für's Mitmachen und viel Spaß beim Tagebuchschieben!

D. Beobachtungsaufträge in den Tagebüchern

Tag 1

Herzlich willkommen zu Tag 1!

Bitte dokumentieren Sie heute, wann Sie sich an welchen Orten aufhalten und was Sie dort jeweils tun. Und warum genau an diesem Ort?

Bitte denken Sie auch an Ihren Namen und werfen Sie Ihr Tagebuch am Ende Ihres Aufenthalts in den Briefkasten am i-Punkt ein.

Danke und viel Spaß!

PS: Auf der nächsten Seite sehen Sie ein Beispiel...

Datum	Name
Uhrzeit	<u>Wo:</u> z.B. Lesesaal, Stockwerk Auskunft, bei der Handbibliothek Kunst
	<u>Was:</u> z.B. Überarbeitung von Kapitel 3 meiner Diss., jetzt aber sehr müde
	<u>Warum genau dort?</u> z.B. Blick ins Freie, wenige Passanten

Tag 2

Herzlich willkommen zu Tag 2!

Bitte notieren Sie auch heute, wann Sie welche Tätigkeiten an welchen Orten ausüben und warum Sie den entsprechenden Ort ausgewählt haben.

Heute neu: Bitte bewerten Sie die Orte und Ihren dortigen Aufenthalt.

PS: Beispiel auf der nächsten Seite und bei Fragen: feedback@sbb.spk-berlin.de

Datum	Name
Uhrzeit	<u>Wo:</u>
	<u>Was:</u>
	<u>Warum hier?</u>
	<u>Was gefällt Ihnen und was nicht?</u> Sind Sie mit dem Platz, Ihrem Aufenthalt zufrieden? Gibt es Probleme? (z.B. Es ist keine Steckdose in der Nähe.) Was gefällt Ihnen hier und was nicht? (z.B. Ich kann den Blick schweifen lassen aber es zieht hier.)

Tag 3

Herzlich willkommen zu Tag 3!

Am letzten Tag interessieren wir uns vor allem für Ihre Ideen und Verbesserungsvorschläge.

Danke und viel Spaß!

PS: Beispiel auf der nächsten Seite, Fragen und Terminabsprachen für das Abschlussgespräch an:

feedback@sbb.spk-berlin.de

Datum	Name
Uhrzeit	<u>Wo:</u>
	<u>Was:</u>
	<u>Warum hier?</u>
	<u>Was gefällt Ihnen und was nicht?</u>
	<u>Ideen und Verbesserungsvorschläge</u> z.B. mehr Stehtische, bequemere Stühle!

E. Leitfaden Abschlussinterview

Datum:	
Proband*in	

1. Rückblick der Probandin/ des Probanden

Rückblick	
Wie ging es Ihnen mit dem Tagebuchschreiben?	
Hätten Sie sich in der Vorbereitung/Begleitung etwas anders gewünscht?	
Rückblickend: Würden Sie nochmals mitmachen?	
Hat sich Ihr Blick auf die StaBi Potsdamer Str. durch Studie noch einmal verändert?	
Wenn Sie einen Aspekt in den Planungsprozess zur StaBi 2030 einbringen können, welcher wäre das:	
Sonstige Rückmeldungen/Anmerkungen:	

2. Nachfragen zu den Tagebüchern 1-3

1. Tag	
2. Tag	
3. Tag	

3. Möchten Sie die Originale des Tagebuchs mitnehmen/ nach Abschluss erhalten?

4. Ausblick auf weitere Schritte der Studie/ des Projekts

Umgang mit Ergebnissen aus Tagebuchstudie: Auswertung und dann Kommunikation über Blog, Ostfoyer, Mail an Teilnehmende

Auslosung Kabine für eine Woche

Führung hinter die Kulissen mit Teilnehmer*innen der Studie (Kann Zeitraum schon angegeben werden?). Kontaktaufnahme zwecks Terminabstimmung.

Welche Orte / Informationskanäle eignen sich Ihrer Meinung nach zur Rekrutierung von Teilnehmer*innen für weitere anstehende Studien/Befragungen?

5. Verabschiedung

Danke für die Mitwirkung

F. Kategorienschemata

Aktivität / Kategorie
Ankommen
Platzsuche
Platzreservierung
Organisatorisches Arbeiten
Bibliotheksorganisation
Arbeit
Pause
Zeitungslesen
Telefonieren
Interaktion (Nutzer)
Interaktion (Personal)
Tagebuch
Sonstiges
Feierabend

Ort / Kategorie	Bisher zugeordnete Orte
Foyer	Schließfächer
	i-Punkt
	Drehkreuz
	Garderobe
	Hinter der Südtreppe
	Taschenautomat
	Hinterer Foyerteil
	Südl. Foyer am Gartenfenster
	IAI-Automat
	IAI
Lesesaal	EAP, HB XX, Platz XXX
	Gesamter Lesesaal
	Buchrücklage
	Nähe Kartenlesesaal
	Gruppenarbeitsraum
	Buchabholbereich
	Toilette
	Mendelssohn-Ausstellung
	Kartenlesesaal
Cafeteria	Cafeteria
	Toilette
Draußen	Vorplatz
	Fahrradständer
	extern
	Viet-Bowl
	Ave Maria
	KiNova
	WZB
	Ahmed
Gesamte Bibliothek	
k.a.	

Bewertung & Ideen / Thema	
Arbeitskabine	Instandhaltung (Sonstiges)
Arbeitsplatz	Klima
Atmosphäre	Mendelssohn-Ausstellung
Auslastung	Mikrofilmgeräte
Ausstattung	Nutzerverhalten
BiblioCopy	Nutzungsrhythmus
Bibliotheksabläufe	Pause
Buchabholbereich	PC-Terminals
Buchrücklage	Personal
Cafeteria	Platzpräferenzen
Drehkreuz	Schlafen
Eltern-Kind-Raum	Schließfächer
E-Ressourcen	Selbstverpflegung
Fahrradständer	Sonstiges
Foyer	Telefonieren
Foyer (Möblierung)	Toiletten
Garderobe	Transport
Geräuschpegel	WLAN
Gruppenarbeitsraum	Zeitungsangebot
Innenhof	Zielgruppe
Instandhaltung	

G. Überblick Rückmeldungen

Neben den ausführlichen Befunden der Tagebuchstudie ergaben sich auch eine Vielzahl konkreter Vorschläge, Kritikpunkte sowie lobende Worte für bestimmte Angebote, die in den folgenden Tabellen – sortiert nach Bibliotheksbereichen – zusammengefasst werden. Dabei handelt es sich allerdings um unbewertete knappe Impulse der Nutzer*innen - nicht um eine abschließende Ableitung von Handlungsempfehlungen aus der Tagebuchstudie. Zu diesem Zweck müsste vielmehr ein umfassendes Gesamtkonzept entwickelt werden, das sowohl Einzelaspekte als auch generelle Befunde sinnvoll und zielgerichtet kombiniert, so dass eine nutzerorientierte Umsetzung möglich wird. Eine kontextualisierte Darstellung für die meisten Rückmeldungen findet sich im Ergebnisteil der Studie und kann bei Bedarf für die anderen Rückmeldungen beim Projektteam angefragt werden.

Bibliotheksbereich	Positiv	Negativ	Ideen und Anregungen der Nutzer*innen	Zuständige Abteilung
Lesesaal	Ästhetik, Architektur			IID
Lesesaal	Arbeitsatmosphäre	Teilweise störender Passantenverkehr	Niedrige Raumtrenner in den letzten Reihen	IID
Lesesaal	Strukturierung der Lesesaallandschaft in kleinere Einheiten / Tischgruppen			IID
Lesesaal		Klima (Zugluft im LS, zu warme Kabinen, Geräusche der Klimatechnik)		Z
Lesesaal: Möblierung	Bequeme Stühle	Zerschlissener Zustand der Stühle		Z
Lesesaal: Möblierung		Zu kleine Tische, die mit zu wenig Abstand zueinander im Raum stehen		IID
Lesesaal: Möblierung		Steckdosen, die entweder den Tischplatz verkleinern oder so unterhalb der Tischplatte angebracht sind, dass v.a. Apple-Ladegeräte herausfallen		IID
Lesesaal: Möblierung	Lichtfarbe der Tischlampen	Lampen sind nicht flexibel einstellbar		IID
Lesesaal: Möblierung	Prinzipielles Angebot von Stehtischen	Standort und Ausstattung der Stehtische	Höhenverstellbare Tische in den letzten Reihen	IID
Lesesaal	Prinzipielles Angebot von PC-Arbeitsplätzen	eingeschränkte Zuverlässigkeit der PC-Arbeitsplätze		IDM

Lesesaal: Zeitungsauslage	Prinzipielles Angebot von Print-Zeitungen	Stehplätze zur Zeitungslektüre fehlen am neuen Standort, der nicht mehr allen Nutzungsszenarien entspricht	Angebot um Jungle World, Freitag etc. erweitern; einige Zeitungen wieder am alten Standort auslegen	IID
Lesesaal: Gruppenarbeitsraum	Prinzipielles Angebot eines Gruppenarbeitsraum	Klima, Ausstattung	Whiteboards, bewegliche Stellwände zur Abgrenzung von Bereichen, Buchbarkeit einzelner Bereiche	IID, Z
Lesesaal		Freie Plätze und nicht-reservierbare Plätze werden schlecht gefunden	Bessere Kennzeichnung freier Plätze bzw. Entwicklung eines interaktiven Lageplans	IID
Lesesaal			Bessere Kennzeichnung von Plätzen mit defekten Lampen, Steckdosen, etc.	IID, Z
Lesesaal: Arbeitskabinen	Prinzipielles Angebot von Arbeitskabinen	Zu geringes Kabinenangebot, kein Tageslicht	Kabinennutzung durch Mehrfachbelegung (morgens/nachmittags) erhöhen	IID
Lesesaal: Buchausgabe	Lob des freundlichen Personals	Ziffernsystem wirkt sehr technisch	Ergänzen der Ziffern durch z.B. Symbole	IID
Lesesaal: Buchrücklage	Beengt, zu wenig Platz in den Regalen, störend für umliegende Arbeitsplätze	Barrierefrei erreichbar, zentraler Standort	Verlängerungsmöglichkeit mit Steckstreifen stärker bekannt machen	
Lesesaal		Häufig klingelndes und scheinbar verwaistes Diensttelefon im 4. OG		IID
Lesesaal		Störendes Geräusch der Mikrofilmgeräte	Umstellen der Mikrofilmgeräte	IID
Lesesaal: Angebotsergänzungen			Eltern-Kind-Raum für Kinder zwischen ca. 3 und 10 Jahren	IID
Lesesaal: Angebotsergänzungen			Mehr Papiermülleimer im Lesesaal verteilen	Z
Lesesaal: Angebotsergänzungen			Externe Bildschirme zum Anschließen eigener kleiner Endgeräte	IID, IDM

Lesesaal: Angebotsergänzungen			Entwicklung eines Floating-Konzepts für die Buchausleihe, so dass Lesesaalbücher bei Durchschreiten des Drehkreuzes automatisch für die Außer-Haus-Ausleihe umgebucht werden	IID
Foyer	Lob des freundlichen Personals an Drehkreuz und Garderobe			Z
Foyer: Schließfächer	Prinzipielles Schließfachangebot	Zu kleine Fächer		IID
Foyer: Schließfächer		Unpraktisches Pfandsystem		IID
Foyer: Schließfächer		Zu viele defekte Schließfächer	Schnellere Instandsetzung	Z
Foyer: Schließfächer	Vorhandensein von Dauerschließfächern			IID
Foyer: Selbstverpflegung	Besonders schöner und geeigneter Aufenthaltsort am ‚Gartenfenster‘	Zu wenige Sitzplätze, die Selbstverpflegung erlauben		IID
Foyer: Selbstverpflegung		Keine Möglichkeiten, um mitgebrachtes Essen aufzuwärmen	Mikrowelle bereitstellen	IID
Foyer	Lob der neuen Taschen und des Taschenautomats		Ergänzung des Automatenangebots um Hustenbonbons	IID
Foyer: Angebotsergänzungen			Interaktive Bildschirme z.B. mit einem interaktiven Lageplan für alle HBs und v.a. freie Sitzplätze	IID
Foyer: Angebotsergänzungen			Schönerer Ausstellungsbereich mit Ausstellungen über die Bibliotheksnutzenden	IID, ÖA

Foyer: Angebotsergänzungen			Zugang zum Innenhof/zu den Terrassen ermöglichen	IID, Z
Cafeteria	Angenehme Atmosphäre und Architektur			Cafeteria
Cafeteria		Zu lange Wartezeiten	Zur Entlastung könnte ein Kaffeeautomat beitragen, der idealerweise auch außerhalb der Öffnungszeiten der Cafeteria zugänglich wäre	Cafeteria, Z
Cafeteria		Angebot ist zu altbacken bzw. nicht frisch genug und Preis-Leistungs-Verhältnis überzeugt nicht		Cafeteria
Allgemein		Desaströser Zustand der Toiletten (Geruch, schlecht riechende Handtücher, allgemeiner hygienischer Zustand)	Renovierung	Z, Bau
Allgemein			Aufstellen eines Wasserspenders, damit Wasserflaschen nicht mehr auf den Toiletten gefüllt werden müssen	IID
Allgemein		Keine ungestörten Bereiche für Telefone	Entwicklung eines sinnvollen Telefonbereichs	IID
Allgemein			Einführung eines ruhigen Pausenraums mit Schlafmöglichkeiten	IID
Allgemein			Erproben einer bewegten Mittagspause	IID
Allgemein			Baulärm rechtzeitig online ankündigen	Bau
Allgemein		Verschmutzte Teppiche	Sanierung der Teppiche	Bau
Allgemein		Transportkörbe sind vormittags schnell vergriffen	Mehr Körbe anschaffen	IID
Allgemein		Fundbüro agiert intransparent		Z
Allgemein			Öffnungszeiten verlängern	GD, IID
Allgemein			Erweiterung des Bibliotheksausweises um Zahlungsmöglichkeiten in Cafeteria/an Automaten	IID
Allgemein			Entwicklung einer umfassenden SBB-App	GD, IID, IDM

Allgemein		WLAN ist häufig instabil, v.a. z.B. im Südteil des Foyers		IDM
Draußen			Überdachte Fahrradständer	Bau
Draußen	Gegenübergelegener Imbiss v. Ahmed wird als wichtiger Kommunikationsort hervorgehoben	Sorge, dass der Imbiss mit dem Museumsneubau seinen Standort verliert	Flächenangebot auf SBB-Grund	GD

Anmeldung zur Tagebuchstudie

Name: _____

Ich möchte an der Tagebuchstudie teilnehmen und bin damit einverstanden, dass Sie mich zu diesem Zweck kontaktieren unter:

_____*

**Wollen Sie uns noch mehr verraten?
Welcher StaBi-Typ sind Sie?**

Ich bin eher ...



Gelegenheitsnutzer*in

Powernutzer*in

Meine perfekte Arbeitslautstärke ist ...



Absolute Ruhe

Kaffeehaus

Ich nutze die StaBi als ...

- Schüler*in
- Student*in
- Wissenschaftler*in (Doktorand*in, WiMi, Professor*in etc.)
- in anderen beruflichen Kontexten
- als Privatperson

Meine Perspektive ist besonders, weil ...



»StaBi 2030« – Mit ethnographischen Methoden und partizipativen Ansätzen gemeinsam die StaBi der Zukunft entwickeln!

Die Tagebuchstudie ist Teil eines Projekts, das die Perspektive der Nutzer*innen auf Arbeitsbereiche der Bibliothek in den Planungsprozess zur Generalinstandsetzung des Hauses Potsdamer Straße einbringt.

Um nach der Sanierung attraktive und funktionale Arbeitsbereiche anbieten zu können, interessieren uns Ihre Bedürfnisse, Anforderungen, Vorstellungen und Ideen. Deshalb führen wir im Laufe des Jahres neben der Tagebuchstudie weitere Erhebungen durch, für die wir Ihre Mithilfe brauchen: Interviews, Shadowing, Umfrage, Design-Workshop u.v.m.

Über die Ergebnisse informieren wir regelmäßig vor Ort und im Blog: <https://blog.sbb.berlin>



Staatsbibliothek
zu Berlin
Preußischer Kulturbesitz



TAGEBUCHSTUDIE



Staatsbibliothek
zu Berlin
Preußischer Kulturbesitz

* Link zur Datenschutzpolicy: <http://sbb.berlin/datenschutz>
Icon made by Pixel perfect from www.flaticon.com.

Schreiben Sie StaBi-Tagebuch!

Können Sie sich vorstellen, an drei Tagen Ihren StaBi-Aufenthalt in einem Tagebuch festzuhalten? Wir suchen Teilnehmende für eine Tagebuchstudie ab dem 20. Januar 2020.

Wir interessieren uns dafür, welchen Tätigkeiten Sie in der Bibliothek nachgehen und ob die Bereiche der Bibliothek dafür geeignet sind: Wo ist Ihr Lieblingsplatz bei uns? Warum mögen Sie diesen Platz besonders? Wie verbringen Sie Ihre StaBi-Pausen? Arbeiten Sie bei uns allein oder gemeinsam mit anderen? Und wo erledigen Sie wichtige Telefonate?

Wir suchen Menschen,

- die sich im Foyer, im Lesesaal, in Arbeitskabinen oder in der Cafeteria aufhalten,
- die gedruckte, elektronische oder gar keine Medien nutzen,
- die die StaBi zu beruflichen, privaten oder zu Studienzwecken aufsuchen,
- aus allen Altersgruppen,
- mit und ohne Behinderung.

Interesse?

Wenn Sie mitmachen möchten, nutzen Sie den beiliegenden Anmeldebogen oder schicken Sie uns eine E-Mail.

- An jedem der drei Tage wartet eine kleine Überraschung auf Sie!
- Unter den Tagebuchschreiber*innen verlosen wir die einwöchige Nutzung eines Kabinenarbeitsplatzes im Februar.
- Alle Teilnehmenden laden wir zu einer privaten Führung hinter die Kulissen der StaBi ein.

Kontakt

Barbara Heindl & Romy Hilbrich
✉ feedback@sbb.spk-berlin.de
☎ (030) 266433-450/-513

Im Januar keine Zeit?

Sie möchten mitmachen, haben aber im Januar keine Zeit oder schreiben ungern Tagebuch? Sie können uns gerne schon jetzt kontaktieren, wenn Sie an einem der anderen Formate unseres Projekts teilnehmen möchten.

Anmeldung zur Tagebuchstudie

Füllen Sie zum Anmelden einfach die Rückseite aus und werfen Sie sie bis zum 23. Januar 2020 in den Briefkasten am i-Punkt (im Foyer neben der Eingangskontrolle). Oder schicken Sie uns eine E-Mail.

DANKE!

