



Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg
Hamburg University of Applied Sciences

DEPARTMENT INFORMATION

Bachelorarbeit

Ein Konzept zur Einführung in die ethnografische Forschung für Bibliothekare

vorgelegt von

Agnetha Christensen

Studiengang Bibliotheks- und Informationsmanagement (B.A.)

Agnetha Christensen

Ein Konzept zur Einführung in die ethnografische Forschung für
Bibliothekare

Bachelorarbeit eingereicht im Rahmen der Bachelorprüfung

im Studiengang Bibliotheks- und Informationsmanagement (B.A.)
am Department Information
der Fakultät Design Medien Information
der Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg

erste Prüferin: Prof. Ursula Schulz

zweite Prüferin: Prof. Christine Gläser

Abgegeben am 06. September 2013

Zusammenfassung

Die vorliegende Arbeit leistet einen Beitrag, das Angebot an Weiterbildungsmaßnahmen für Bibliothekare im Bereich der ethnografischen Methoden zu erweitern. Neben einem Überblick über die Ethnografie in Bibliotheken und die Situation der beruflichen Weiterbildung wird durch eine umfassende Recherche die Informationsgrundlage für die Entwicklung eines Weiterbildungskonzeptes für ethnografische Methoden gelegt. Aufgrund dieser Basis wird ein Workshop entwickelt, in dem ethnografische Methoden unter Berücksichtigung ihrer spezifischen Herausforderungen vermittelt werden können. Dabei wird darauf geachtet, dass nicht ausschließlich der theoretische Hintergrund vermittelt wird, sondern durch praktische Einheiten sowohl der erforderliche Perspektivwechsel geübt als auch das notwendige Selbstvertrauen im Umgang mit der Methodendurchführung hergestellt wird.

Schlagworte

Ethnografie, Bibliothek, Konzept, Weiterbildung

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	vi
Tabellenverzeichnis	vii
Abkürzungsverzeichnis	viii
1 Einführung	2
1.1 Motivation	2
1.2 Problemstellung und Zielsetzung	3
1.3 Struktur der Arbeit	4
2 Hintergrund	6
2.1 Ethnografie in Bibliotheken	6
2.1.1 Ziele	10
2.1.2 Herausforderungen	11
2.1.3 Methoden	13
2.1.4 Diskussion	15
2.2 Berufliche Weiterbildung	17
2.2.1 Motivation	19
2.2.2 Herausforderungen	21
2.2.3 Lerntheoretische Zugänge	25
3 Informationsgrundlagen	30
3.1 Informationen von Lernenden	30
3.1.1 Umsetzung	33
3.1.2 Auswertung	34
3.1.3 Ergebnisse	35
3.2 Informationen von Lehrenden	39
3.2.1 Umsetzung	41
3.2.2 Auswertung	42
3.2.3 Ergebnisse	42

3.3 Reflexion	45
4 Konzept	47
4.1 Zielsetzung	47
4.2 Lerninhalte	48
4.2.1 Sensibilisieren	49
4.2.2 Informieren	50
4.2.3 Vertiefen	51
4.2.4 Diskutieren	52
4.3 Rahmenbedingungen	52
4.3.1 Unterrichtsform	52
4.3.2 Lehrende	53
4.3.3 Teilnehmer	54
4.3.4 Veranstaltungsort	56
4.3.5 Zeitrahmen	57
4.4 Planung	58
4.4.1 Vorbereitung	59
4.4.2 Durchführung und Methoden	60
4.4.3 Nachbereitung	66
5 Schlussbetrachtung	68
5.1 Zusammenfassung der Ziele und Ergebnisse	68
5.2 Bewertung der Konzeptentwicklung	70
5.3 Ausblick	71
Glossar	73
Literaturverzeichnis	76
A Fragebogen	88
B Transkripte	92
B.1 Fokusgruppeninterview	92
B.2 Interview Kerstin Schoof	112
B.3 Interview Ursula Schulz und Christine Gläser	123
C Auswertung	131
C.1 Informationen von Lernenden	131
C.2 Informationen von Lehrenden	133
Inhalt des beigelegten Datenträgers	135

Abbildungsverzeichnis

2.1	Schematische Darstellung der qualitativen Forschungsstrategie	7
2.2	Einordnung von Weiterbildungsmaßnahmen	18
2.3	Pyramide der Lernmotivation für die Weiterbildung	20
4.1	Planungsabfolge einer Unterrichtseinheit	47

Tabellenverzeichnis

4.1	Ablaufplan des Workshops	59
4.2	Ablaufmatrix des Workshops	61
4.3	Darstellung der Tagesordnung für die Teilnehmer	62
C.1	Zusammenfassung der Aussagen der Lernenden	131
C.2	Zusammenfassung der Aussagen der Lehrenden	133

Abkürzungsverzeichnis

AES	Adult Education Survey
BAföG	Bundesausbildungsförderungsgesetz
BBiG	Berufsbildungsgesetz
BID	Bibliotheks-, Informations- und Dokumentationswissenschaft
CLA	Classification of Learning Activities
CommSy	Community System
DMI	Design, Medien und Information
DP	Denkpsychologische Position
HAW	Hochschule für Angewandte Wissenschaften
HIBS	Hochschulinformations- & Bibliotheksservice
HP	Handlungstheoretische Position
INETBIB	Internet in Bibliotheken
ISCED	International Standard Classification of Education
LIS	Library and Information Science
MBA	Master of Business Administration
NBP	Neurophysiologisch-biologische Position
PR	Public Relation
SGB	Sozialgesetzbuch

TLA	Transaction Log Analyse
UNESCO	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization
USA	United States of America

Kapitel 1

Einführung

Im Folgenden werden die Motivation zur vorliegenden Arbeit, die Problemstellung und Zielsetzung sowie die Struktur der Arbeit vorgestellt.

1.1 Motivation

If libraries want to improve the way they serve their users' needs, they must innovate their services, facilities and courses [...]

(Harbo / Hansen 2012, S. 368)

Der Stellenwert der Bibliothek in der Gesellschaft als Hort der Informationen verringert sich. Das Internet macht Informationen der Öffentlichkeit zugänglich und Suchmaschinen ermöglichen die Auffindbarkeit der Informationen. Das digitale Informationszeitalter ermöglicht ortsunabhängige Informationen und die Bedeutung der Bibliothek als Lagerort für Informationen befindet sich im Umbruch (vgl. Bonte / Ceynowa 2013, S. 115 ff.).

Die Bedeutung der Bibliothek als Ort der Aufbewahrung von Büchern und Zeitschriften tritt in Zeiten, in denen sich E-Books und E-Journals steigender Beliebtheit erfreuen, in den Hintergrund. Insbesondere in den United States of America (USA), in denen beispielsweise der Anteil der verkauften E-Books höher liegt als der gedruckter Bücher, wird deutlich, dass Bibliotheken ihr Angebotsportfolio anpassen müssen, um als Institution überlebensfähig zu bleiben (vgl. Bonte / Ceynowa 2013, S. 115).

Der „Paradigmenwechsel“ von der Bestands- zur Benutzerorientierung“ (Haas 2013, S. 6) betont die Rolle der Bibliothek als Dienstleistungsunternehmen. Charakteristisch für Dienst-

leistungsunternehmen ist die Einbeziehung der Kunden¹ (vgl. Meffert / Bruhn 2012, S. 39). Die aktuelle Entwicklung erfordert von Bibliotheken die „Arbeitskultur ihrer Klientel zu lernen und ihre Dienstleistungen darauf auszurichten“ (Schulz 2013, S.2). Die Bibliotheken stehen vor der Herausforderung, nicht nur nutzerorientierte Angebote zu bieten, sondern diese auch nutzerfreundlich und verständlich zu gestalten. Bibliotheken können nicht mehr erwarten, dass sich die Kunden ihren Konzepten anpassen, sondern müssen die Dienstleistungen auf ihre Wünsche abstimmen (vgl. Schulz 2013, S.2).

International werden seit zehn Jahren ethnographische Methoden zur Benutzerforschung in Bibliotheken angewandt (vgl. Khoo / Rozaklis / Hall 2012). In Deutschland bestehen bisher wenige Ansätze von Bibliotheken, sich ihren Kunden durch ethnographische Untersuchungsmethoden anzunähern. Die bisherigen Anstrengungen auf diesem Gebiet sind in Deutschland auf einige wenige „Hot Spots“ (Haas 2013, S. 26) begrenzt und sollten durch Weiterbildungsangebote ausgeweitet werden.

Bisher werden im Jahr 2013 drei Workshops für die Vermittlung ethnografischer Methoden für die praktische Anwendung in Bibliotheken angeboten (vgl. Haas 2013, S. 26). Die Anwendung der Methoden beschränkt sich derzeit auf Ausbildungsinstitute und wissenschaftliche Bibliotheken und muss ausgeweitet werden, um Bibliotheken an die sich wandelnden Bedürfnisse der Nutzer anzupassen.

In Dänemark wurde eine Weiterbildungsveranstaltung durchgeführt, in der 110 Bibliothekare im Rahmen einer Workshop-Tour ethnografische Methoden erlernen und ausprobieren konnten (vgl. Harbo / Hansen 2012, S. 368). Diese außergewöhnliche Form der beruflichen Weiterbildung inspiriert dazu, in der Vermittlung von ethnografischen Kompetenzen ungewöhnliche Methoden anzuwenden und die Aufmerksamkeit für das Thema zu steigern. Es zeigt zudem, dass ethnografische Methoden nicht nur durch klassische Unterrichtsformen vermittelt werden können, sondern dass sich das Thema dazu eignet, kreativ vermittelt zu werden.

1.2 Problemstellung und Zielsetzung

Das Ziel der vorliegenden Arbeit ist die Entwicklung eines Schulungskonzeptes zur Weiterbildung von Bibliothekaren im Bereich der ethnografischen Methoden.

Es besteht ein hoher Bedarf an nutzerorientierten Angeboten, da die Erwartungshaltung der Nutzer steigt. Bibliotheken stehen in direktem Vergleich mit kommerziellen Anbietern, beispielsweise der Suchfunktion von Google, und müssen daher der Gegenüberstellung mit

¹ Im Folgenden wird aus Gründen der besseren Lesbarkeit nur die männliche Form verwendet.

ihnen standhalten können (vgl. Bonte / Ceynowa 2013, S. 115). Wenngleich Bibliotheken durch ihren staatlichen Auftrag eine große Bedeutung in der Gesellschaft und hierdurch vermeintlich eine Daseinsberechtigung haben, ist ihre Existenz kein Selbstzweck. Bibliotheken, die ihre Nutzer aus dem Blick verlieren, verlieren ihre Kunden und somit den Grund ihrer Existenz.

Ethnografische Forschungsmethoden gehören nicht zur klassischen bibliothekarischen Ausbildung. Auch werden wenige Weiterbildungsangebote, die ethnografische Methoden vermitteln, angeboten (vgl. Haas 2013, S. 26). Für interessierte Bibliothekare ist das Informationsfeld daher übersichtlich. Diese Lücke soll durch das Konzept der vorliegenden Arbeit geschlossen werden.

Weiterbildungsangebote für ethnografische Methoden müssen nicht nur Kompetenzen zu ihrer Anwendung vermitteln, sondern ebenfalls Einfluss auf die Einstellung der Teilnehmer nehmen. Der Perspektivenwechsel, der durch ethnografische Methoden möglich wird (vgl. Kozinets 2010, S. 3), erfordert aufrichtige Offenheit von den Forschern. Diese Unvoreingenommenheit der Bibliothekare gegenüber ihren Nutzern muss ebenfalls als wichtiges Instrument vermittelt und erreicht werden.

Da ethnografische Methoden praxisorientiert sind, muss dies bei der Vermittlung berücksichtigt werden. Dieser Aspekt muss so herausgearbeitet werden, dass die Methoden für die Teilnehmer anwendbar werden. Daher kann der Frontalunterricht in einer solchen Weiterbildungsmaßnahme nur eine Möglichkeit von vielen sein, um neben dem theoretischen Hintergrund auch die Anwendbarkeit aufzuzeigen.

Qualitative und somit auch ethnografische Methoden und deren Ergebnisse werden in der Wissenschaft kontrovers diskutiert (vgl. Flick 2012b, S. 311). Die Teilnehmer benötigen neben Werkzeugen zur Anwendung auch Argumente, um die Methoden begründen und ihre Ergebnisse rechtfertigen zu können. Der Einsatz ethnografischer Methoden in deutschen Bibliotheken ist neu, und die Teilnehmer tragen durch die Teilnahme an der Veranstaltung und die Anwendung der Methoden zu ihrer Verbreitung bei. Daher müssen sie auch dazu ermutigt werden, diese Vorreiterrolle einzunehmen.

1.3 Struktur der Arbeit

Mittels Literaturrecherche wird in Kapitel 2 der *Hintergrund* dieser Arbeit vorgestellt. Zuerst erfolgt eine Einführung in das Themenfeld Ethnografie in Bibliotheken, wobei insbesondere auf die Ziele, Herausforderungen und Methoden eingegangen wird. Abschließend erfolgt ein Einblick in die aktuelle Diskussion um den Einsatz von ethnografischen Methoden in Bibliotheken. Darüber hinaus gibt das Kapitel einen Überblick über die berufliche Weiter-

bildung. Neben der Motivation und den Herausforderungen werden didaktische Modelle und Lehrmethoden vorgestellt. In Kapitel 3 werden die für die vorliegende Arbeit genutzten *Informationsgrundlagen* erläutert und die Ergebnisse der Informationsrecherche vorgestellt. Kapitel 4 enthält das theoretische *Konzept* zur ethnografischen Weiterbildung von Bibliothekaren und zeigt Ziele, Inhalte, Rahmenbedingungen sowie die Planung auf. In Kapitel 5 erfolgt die *Schlussbetrachtung* durch die Zusammenfassung der Ergebnisse und Bewertung des Konzeptes. Der Abschluss der vorliegenden Arbeit bietet ein Ausblick auf die mögliche Umsetzung des entwickelten Konzeptes und zukünftige Entwicklungen im genannten Bereich.

Kapitel 2

Hintergrund

Dieses Kapitel gibt einen Überblick über Ethnografie in Bibliotheken und die berufliche Weiterbildung. Die Ziele und Herausforderungen sowie die Methoden ethnografischer Forschung werden vorgestellt. Weiterhin wird ein kurzer Überblick über den aktuellen Diskurs gegeben. Es erfolgt eine Einführung in die berufliche Weiterbildung sowie deren Ziele und Herausforderungen. Das Kapitel schließt mit einer kurzen Vorstellung lerntheoretischer Ansätze.

2.1 Ethnografie in Bibliotheken

Ethnografie ist ein anthropologischer Ansatz, der Begriff kann sowohl die Tätigkeit der Feldforschung als auch das Forschungsprodukt selbst bezeichnen (vgl. Kozinets 2010, S. 58 f.).

Ethnography is about telling a credible, rigorous and authentic story. Ethnography gives voice to people in their own local context, typically relying on verbatim quotations and a “thick” description of events. The story is told through the eyes of local people as they pursue their daily lives in their own communities. The ethnographer adopts a cultural lens to interpret observed behavior, ensuring that the behaviors are placed in a culturally relevant and meaningful context. The ethnographer is focused on the predictable, daily patterns of human thought and behavior.

(Fetterman 2010, S. 1)

Durch die Analyse des Verhaltens und der Interpretation von Mimik und Gestik erhält der Forschende reichhaltiges Datenmaterial und hierdurch einen tiefen Einblick in die erforschte Gruppe. Als Folge der Fokussierung auf Details und Individuen erhält der Forscher einen anderen Zugang zum Forschungsfeld und kann Empfindungen und deren Bedeutung nachvollziehen (vgl. Kozinets 2010, S. 3).

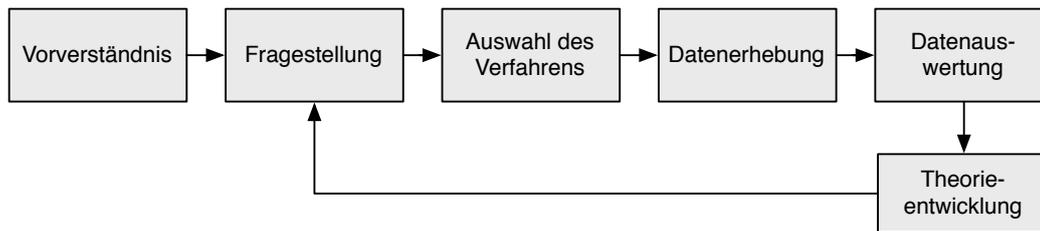


Abbildung 2.1: Schematische Darstellung der qualitativen Forschungsstrategie (eigene Darstellung)

Menschen zeigen unterschiedlichen Personen unterschiedliche Versionen ihrer selbst. Jede gezeigte Version ist authentisch. Die Forschungsaufgabe ist, die verschiedenen Versionen einer Kultur zu einem Gesamtbild zusammenzufassen und damit möglichst viel Wahrheit abzubilden (vgl. Dellwing / Prus 2012, S. 56 ff.). Die Methode ist induktiv² und wird zur Theorienbildung genutzt (vgl. Bortz / Döring 2009, S. 298 f.).

Die Ethnografie gehört zu den qualitativen Forschungsmethoden und wird in geisteswissenschaftlichen Forschungsfeldern angewendet. Qualitative Forschungsmethoden wurden in den 1970er Jahren aus den USA übernommen und führten nach umfangreichen Diskussionen und der deutlichen Abgrenzung von traditioneller Forschungsmethodik zu der Anerkennung als eigenständige Forschungsdisziplin (vgl. Bortz / Döring 2009, S. 306).

In Abbildung 2.1 wird der Ablauf einer qualitativen Forschungsmethode schematisch dargestellt. Der Forschung geht eine Vorstellung über das Forschungsfeld voraus, die in einer Fragestellung oder Zielsetzung mündet. Basierend auf der Zielsetzung wird der methodische Ansatz gewählt. Die gewählten Methoden müssen geeignet sein, um die spezifische Fragestellung beantworten oder die Zielsetzung erreichen zu können. Erst im Anschluss an Datenerhebung und Analyse wird eine Theorie entwickelt. Die entwickelte Theorie kann mittels quantitativer Forschungsmethoden überprüft werden oder zu einer neuen Fragestellung führen (vgl. Bortz / Döring 2009, S. 296 ff.).

Eine eindeutige Definition oder Eingrenzung von Ethnografie für Library and Information Science (LIS³) existiert bisher nicht. Die Definitionen unterscheiden sich im Einzelnen stark voneinander oder sind unzureichend differenziert. Ethnografie kann für LIS als Sammlung von qualitativen Methoden, die auf der genauen Beobachtung der sozialen Praktiken und

²Übertragbarkeit vom Einzelnen zum Allgemeinen (vgl. Bortz / Döring 2009, S. 298).

³Library and Information Science (engl. für bibliotheks- und informationswissenschaftliche Forschung) wird anstelle der deutschen Begrifflichkeit Bibliotheks-, Informations- und Dokumentationswissenschaft (BID) verwendet, da es sich um spezifische Sachverhalte handelt, die den Bereich Dokumentation nicht einschließen (vgl. Seadle 2013, S. 315).

Interaktionen konzentriert sind, zusammengefasst werden (vgl. Khoo / Rozaklis / Hall 2012, S. 84).

Als größte Vorteile der ethnografischen Forschung werden übereinstimmend die reichhaltigen Daten und die tiefen Einblicke in die untersuchte Gruppe genannt. Ethnografie wird als flexible Forschungsmethode definiert, die es ermöglicht, auf die Nutzer einzugehen und die Daten im Kontext zu sammeln (vgl. Khoo / Rozaklis / Hall 2012, S. 84). Hierdurch kann umfassendes und authentisches Material erhoben werden.

Die Verbreitung ethnografischer Methoden in Bibliotheken hat in den letzten Jahren zugenommen. Dies ist darauf zurückzuführen, dass Bibliothekare quantitative Methoden zunehmend als beschränkend empfinden (vgl. Khoo / Rozaklis / Hall 2012, S. 84). Die Methoden ermöglichen eine größere Flexibilität und damit eine höhere Anpassung an die Fragestellung. Die Anwendung der quantitativen Methoden alleine reicht nicht aus, um ein umfassendes Bild von den Bibliotheksnutzern zu erhalten. Die ethnografischen Methoden ermöglichen es, Grundannahmen zu definieren, die sich durch die Ergänzung von quantitativen Methoden auf eine breitere Masse übertragen lassen. Qualitative Methoden beschreiben einen Einzelfall, der als Stereotyp angesehen wird, und dessen Gültigkeit nur durch das Anwenden von Stichproben überprüft werden kann (vgl. Bortz / Döring 2009, S. 299). Qualitative und quantitative Forschung stehen in Interaktion miteinander, und es sollte daher auf die vollständige Abkehr von der einen Methode zugunsten der anderen verzichtet werden (vgl. Atteslander 2010, S. 13).

Ursprünglich als „Kartografie der Wilden“ bezeichnet, hat sich die Zielsetzung der ethnografischen Forschung verändert. In den Anfängen der ethnografischen Forschung als Zweig der Wissenschaft wurden vollkommen fremde Umfelder ohne konkrete Zielsetzung erforscht, um alle Merkmale und Ausprägungen einer Kultur zu beschreiben. Der Konsens in der ethnografischen Gemeinschaft ist heute, dass jeder ethnografischen Forschung eine Zielsetzung oder eine konkrete Fragestellung vorausgeht. Die Funktion der Ethnografie hat sich von dem Anspruch, einen Überblick über etwas vollkommen Fremdes zu erhalten, zu konkreten Problemlösungen im Umfeld der eigenen Gesellschaft gewandelt (vgl. Agar 2006, Abs. 6). Ethnografen hinterfragen heute ihre eigene Gemeinschaft, da jede Kultur wiederum eigene Subkulturen ausbildet. So werden nicht ausschließlich Bibliotheksnutzer analysiert, sondern ebenfalls Bibliotheken. Die Bibliotheksnutzer werden beispielsweise für Marketing-Zwecke analysiert, die Bibliothek selber, um die interne Kommunikation zu optimieren (vgl. Seadle 2013, S. 315).

In der Umsetzung für LIS kann zwischen der Anwendung *traditioneller* und *schneller* Ethnografie unterschieden werden. Es besteht ein Zusammenhang zwischen der Art der Anwendung und der Forschungsfrage. Die klassischere ethnografische Forschung wird im Zusammenhang mit offenen Forschungsfragen, die keine konkrete Zielsetzung außer der Kulturerforschung verfolgen, angewendet. Studien, die eingesetzt werden, um Fragen im Zusam-

menhang mit der Planung und Gestaltung von Bibliotheksräumen und Dienstleistungen zu beantworten, verfolgen den „Toolkit-Ansatz“ und werden oftmals als Mischform und Kurzzeitforschung durchgeführt (vgl. Khoo / Rozaklis / Hall 2012, S. 86).

Michael Khoo, Lily Rozaklis und Catherine Hall haben im Rahmen der Studie „A survey of the use of ethnographic methods in the study of libraries and library users“ die Entwicklungen der vergangenen Jahre untersucht. Die internationale Entwicklung der Ethnografie in Bibliotheken zeigt einen Anstieg der Publikationen seit dem Jahr 2006 und eine positive Entwicklungstendenz. Über den Zeitraum von 32 Jahren, zwischen 1980 und 2012, wurden 81 ethnographische Untersuchungen über Bibliotheken oder Bibliotheksnutzer veröffentlicht, davon jedoch keine in Deutschland (vgl. Khoo / Rozaklis / Hall 2012, S.84 ff.).

In den USA entwickelt sich die Bewegung hin zur ethnografischen Forschung in Bibliotheken stärker. Die Ethnografie als Methodik, die Arbeitsweise von Nutzern kennenzulernen, um ein grundlegendes Verständnis ihrer Bedürfnisse zu erhalten, ist bereits an den River Campus Libraries an der Universität Rochester etabliert. Das Projekt „Studying students“, 2004 unter der Leitung der Anthropologin Nancy Fried Foster durchgeführt, lieferte große Mengen an ethnografischen Informationen, die bei der Umsetzung einer „student-centered library“ als Hilfsmittel eingesetzt wurden (vgl. Foster / Gibbons 2007a, S. 83). Die Ethnografin der Atkins Library, Donna Lanclos, unterhält beispielsweise einen Blog „the Anthropologist in the Stacks“, der bereits 34051 (Stand 01.09.2013) mal besucht wurde. Sie gibt dort einen Einblick in ihre Forschung, Datenmaterialien und ihre umgesetzten Resultate und erleichtert dadurch die Nachnutzung ihrer Methoden (vgl. Lanclos 2013). Anhand der Beispiele in dem Blog, aber auch in der Veröffentlichung von Nancy Fried Foster wird deutlich, dass der Fokus der Forschung auf gezeichnetem oder fotografiertem Material liegt und somit eine qualifizierte Auswertung notwendig ist. Dies ist möglich, da in den USA die qualifizierte Auswertung des Datenmaterials teilweise durch angestellte Anthropologen unterstützt wird.

Aktuelle Entwicklungen in Deutschland zeigen, dass Ethnografie in den Fokus von bibliothekarischen Ausbildungseinrichtungen rückt. Corinna Haas verweist in ihrem Vortrag „Benutzerforschung mit ethnographischen Methoden: Beitrag zur Blockveranstaltung ‚Was ihr wollt‘“ auf dem Deutschen Bibliothekartag 2013 in Leipzig auf drei Masterarbeiten an der Humboldt-Universität zu Berlin und ein Forschungsprojekt an der Hochschule für Angewandte Wissenschaften (HAW) Hamburg am Department Information (vgl. Haas 2013, S. 26 ff.).

Das studentische Forschungsprojekt „Informationskulturen der Fakultät DMI – Design und Modecampus Armgartstraße“, das unter der Leitung von Ursula Schulz im Wintersemester 2012/13 an der HAW Hamburg durchgeführt wurde, ist in das Forschungsprojekt „User studies – Informationsverhalten wissenschaftlich Arbeitender – Konsequenzen für Informationsdienstleistungen (UserStud)“ von Christine Gläser und Ursula Schulz eingebunden. Die im Rahmen dieser Projekte durchgeführten ethnografischen Forschungen ermöglichen kon-

krete Handlungsempfehlungen für die Gestaltung einer zielgruppenorientierten Bibliothek (vgl. Schulz 2013).

2.1.1 Ziele

Does a particular service appear to be logical and natural to a *user*, or does it appear to be logical to the *library*?

(Harbo / Hansen 2012, S. 370)

Bibliotheken müssen verstärkt den Blickwinkel der Nutzer einnehmen, um gewährleisten zu können, dass die Angebote der Bibliothek und die Bedürfnisse der Nutzer zueinander passen. Der Bibliothekslogik steht eine Nutzerlogik gegenüber, die jedoch selten miteinander übereinstimmen. Es ist die Aufgabe der Bibliotheken als Dienstleister, Strategien zu entwickeln, um die Bedürfnisse der Nutzer zu verstehen und diese mit Angeboten zu versehen (vgl. Harbo / Hansen 2012, S. 370). Die Motivation für ethnografische Forschungsansätze in Bibliotheken ist daher nicht zwangsläufig auf ein spezifisches Ziel ausgerichtet. Ein Motiv für den Einsatz von ethnografischen Methoden in wissenschaftlichen Bibliotheken ist beispielsweise, den Blickwinkel der Studierenden einzunehmen (vgl. Hobbs / Klare 2010, S. 352).

Unter Berücksichtigung der aktuellen wirtschaftlichen Situation von Bibliotheken sind Dienstleistungen, die Nutzer nicht brauchen, zu teuer und dem Unterhaltsträger nicht vermittelbar. Es besteht die Gefahr, dass aus der geringen Resonanz bibliothekarischer Angebote die falschen Rückschlüsse gezogen werden. Die Bedürfnisse der Nutzer ändern sich unmerklich, Bibliotheken müssen ihre Angebote daher kontinuierlich überarbeiten und anpassen (vgl. Harbo / Hansen 2012, S. 370). Die neue Rolle der Bibliothek in der Gesellschaft führt dazu, dass sich Bibliotheken neu positionieren müssen und ihre Kernkompetenzen von der Verwaltung der Bücher hin zu einem Dienstleistungsbetrieb verlagern müssen (vgl. Bonte / Ceynowa 2013, S. 115). Die Bibliotheken oder vielmehr das Bibliothekspersonal muss Informationen über ihre Nutzer sammeln, um interessante und nützliche Angebote zu entwickeln (vgl. Foster / Gibbons 2007c, S. V).

Ethnografische Forschung und Beschreibung wird genutzt, um

- bestehende Angebote zu verbessern und sie den Bedürfnissen der Nutzer anzupassen, um die Bedeutung der Bibliotheken für die Nutzer zu hinterfragen (vgl. Akselbo / Arnfred / Barfort u. a. 2006, S. 1).
- die Bibliotheksnutzer stärker zu unterstützen (vgl. Foster / Gibbons 2007b, S. 1).
- kreative, neue Dienstleistungen zu konzipieren (vgl. Schulz 2013, S. 5, 30), (vgl. Blaabjerg / Hansen / Øgaard 2007, S. 1).

2.1.2 Herausforderungen

Die ethnografischen Methoden werden als qualitative Untersuchungsmethoden nicht in Zahlen, sondern durch Materialien, wie beispielsweise Texte, Fotografien, Zeichnungen und Kleidungsstücke, abgebildet. Diese Materialien liefern umfassende und reichhaltige Daten und ermöglichen einen tiefen Einblick in die Lebenswirklichkeit der Nutzer. Die Standardisierung der qualitativen Forschungsmethoden ist nicht oder nur im geringen Umfang möglich (vgl. Bortz / Döring 2009, S. 297). Die Ergebnisse können nicht vereinheitlicht oder vereinfacht werden, da sie individuell betrachtet werden müssen (vgl. Dellwing / Prus 2012, S. 64). Darüber hinaus erfordert die Komplexität der Forschungsergebnisse einen sensiblen und reflektierten Umgang.

Die Definition einer konkreten Fragestellung ist ebenfalls ein wichtiger Faktor in der ethnografischen Forschung. Die Fragestellung ermöglicht eine Eingrenzung der Forschung und definiert die Rahmenbedingungen (vgl. Foster / Gibbons 2007b, S. V). „Finding surprises and pursuing them – This goes on and on until the money runs out or you drop dead“ (Agar 2006, S. 12). Die Offenheit der Forschungsmethode, sich von den Impulsen des Forschungsgegenstandes leiten zu lassen, und die Integration in das Forschungsfeld ermöglichen überraschende, authentische und damit wertvolle Ergebnisse, erschweren jedoch den Ausstieg aus der Forschung, sofern die Beendigung der Studie nicht zwingend notwendig ist. Die Voraussetzung für den Abschluss einer Untersuchung ist bedingt durch ein definiertes Erkenntnisinteresse, welches befriedigt wird (vgl. Bortz / Döring 2009, S. 340).

Ethnografische Forschung führt zu einem engen Bezug zum Forschungsfeld, denn sie ist geprägt von zwei Phasen. Der *kühlen Phase*, in der eine Distanz zum Forschungsfeld besteht und der *heißen Phase*, in der Forscher ihren Standpunkt verlassen und sich auf das Forschungsfeld ganz einlassen (vgl. Dellwing / Prus 2012, S. 56 ff.). Sie sind selber im Feld involviert und werden somit Teil des untersuchten Feldes. Nur durch die Involvierung kann wertvolles Datenmaterial entstehen, jedoch muss eine Distanz zum Forschungsfeld bestehen bleiben, um den Fokus auf die Zielsetzung nicht zu verlieren. Während der Forschungsphase ist sowohl die eigene, wie auch die fremde Kultur bekannt und fremd zugleich. Das setzt ein hohes Maß an Reflexionsfähigkeit des Forschenden voraus (vgl. Dellwing / Prus 2012, S. 56 ff.). Daraus resultiert für die Anwendung in Bibliotheken, dass die Ergebnisse der Ethnografie nicht als objektiv, sondern als „interkulturelle Kommunikation“ zwischen Nutzer und Bibliothekar verstanden werden müssen (vgl. Müller-Funk 2006, S. 235).

Ethnografische Forschung ermöglicht einen intimen Kontakt und erfordert einen Vertrauensvorschuss durch die Befragten (vgl. Dellwing / Prus 2012, S. 59). Gegenseitiger Respekt, Vertrauen und Wertschätzung sind wichtig für einen offenen Umgang miteinander (vgl. Hobbs / Klare 2010, S. 349). Die Befragten zeigen eine Version ihrer selbst, die nicht öffentlich ist, aber durch den Forscher öffentlich gemacht wird (vgl. Dellwing / Prus 2012, S. 59).

Bibliothekare müssen demnach ihren Nutzern mit Respekt und Wertschätzung begegnen, um Einblicke in deren Lebensweise zu erhalten.

Forschung muss die Personen im Feld in ihrer Aktivität und Kreativität ernst nehmen und daher einen Raum zur Anpassung *an sie* offenhalten, weil es gerade um *ihre* Realität und *ihre* Praktiken der Produktion derselben geht, die ohne solche Anpassung an sie nicht erlernt werden können.

(Dellwing / Prus 2012, S. 65)

Ethnografen bewegen sich in einem doppelten Referenzraum. Sie benötigen die Zustimmung ihrer Fachkollegen, aber ebenfalls die Akzeptanz des erforschten Personenkreises (vgl. Dellwing / Prus 2012, S. 65). Für Bibliothekare bedeutet das die Abkehr von dem Prinzip, Nutzer durch Schulungen zu einem bibliothekskonformen Verhalten zu bewegen. Vielmehr müssen Bibliothekare das Verhalten der Nutzer respektvoll erkunden und analysieren. Die Herausforderung liegt nicht darin, die Akzeptanz der Fachkollegen für die Ergebnisse der Forschung, sondern für die Methode zu gewinnen. Das Bewusstsein, dass Akzeptanz von den Nutzern für die Forschung notwendig ist, wohingegen die Akzeptanz der Fachkollegen für die Methodenauswahl und Auswertung wichtig ist, ist ein wichtiger Schritt in dem Transformationsprozess, dem Bibliothekare, die ethnografisch forschen, sich öffnen.

Ziel der ethnografischen Forschung ist ein partnerschaftliches Verhältnis zwischen Bibliothekaren und ihren Nutzern, die auch nach Beendigung der Forschung bestehen bleibt, denn dem Kennenlernen folgt das Kennen. Wenn Bibliothekare ihre Nutzer kennen, können sie zielgerichtete Angebote unterbreiten (vgl. Seadle 2013, S. 336). Bibliothekare müssen sich immer wieder neu auf ihre Kunden einlassen, auch wenn diese ein vollkommen anderes Relevanzsystem besitzen. Es ist die Rolle des Dienstleisters, sich nicht nur in seiner Kultur zu bewegen, sondern ebenfalls in der des Kunden.

Im Gegensatz zur qualitativen, ermöglicht die quantitative Forschung eine größere Distanz zwischen den beteiligten Personen und ist anonymer. Da es sich bei ethnografischer Forschung um eine sehr persönliche Forschungsmethode handelt, ist eine angenehme Atmosphäre für die Befragten herzustellen, um ihnen das Antworten zu erleichtern und sie zur weiteren Kommunikation anzuregen. Obwohl das Ziel der Forschung die Ermittlung sehr persönlicher Daten ist, ist die Privatsphäre der Befragten zu respektieren (vgl. Bortz / Döring 2009, S. 298). Insbesondere Bibliothekare müssen mit dieser Problematik sehr sensibel umgehen, da zwischen ihnen und den Nutzern eine Beziehung besteht, die über die Forschungsphase hinaus bestehen bleibt.

Die Auswertung ethnografischen Datenmaterials unterscheidet sich von der Auswertung quantitativer Daten, beispielsweise Fragebögen. Das aufmerksame und sorgfältige Lesen wird erschwert, da verschriftete Gespräche oftmals bruchstückhaft wirken. Inwieweit beim Transkribieren der Text bearbeitet werden darf, hängt grundsätzlich von der Fragestellung

und Zielsetzung ab (vgl. Bortz / Döring 2009, S. 312). Dieser Eingriff in das Datenmaterial kann jedoch die Bewertung von Informationen verändern und muss daher zurückhaltend eingesetzt werden. Schweigen, Stimmeln und Lachen können in der Auswertung Relevanz haben, um Sachverhalte richtig einschätzen zu können.

2.1.3 Methoden

In LIS wurden bisher verschiedene Methoden erfolgreich eingesetzt, in den meisten Forschungsprojekten werden mehrere Methoden nebeneinander angewendet (vgl. Khoo / Rozaklis / Hall 2012, S. 84). Die ethnografische Forschung ist beeinflusst von Ferdinand de Saussure und Clifford Geertz, welche die Sprache alleine als nicht aussagekräftig definieren. Gesten, Mimik und Körpersprache setzen Worte in einen eindeutigen Kontext und schaffen erst die Bedeutung eines Wortes. Beeinflusst durch diese Theorien werden in der Ethnografie unterschiedliche Methoden mit der Methode des Interviews kombiniert, um einen Kontext herzustellen (vgl. Seadle 2013, S. 316).

Für den Einsatz im bibliothekarischen Kontext haben sich die folgenden Methoden als besonders geeignet erwiesen (vgl. Khoo / Rozaklis / Hall 2012, S. 84; Schulz 2013, S. 18 ff.):

Beobachtung: Die Beobachtung gehört zu den wichtigsten Methoden in der ethnografischen Forschung und zu einer zentralen Kompetenz der Forscher. Insbesondere Bibliothekare sind für diese Methodik als Forscher geeignet, da sie oftmals gute Beobachter sind (vgl. Seadle 2013, S. 324 f.). Dennoch erfordert diese Methode bei der praktischen Umsetzung Vorbereitung und Übung (vgl. Hobbs / Klare 2010, S. 360). Es gibt verschiedene Beobachtungsmethoden, die in Bibliotheken eingesetzt werden. Hierzu zählen beispielsweise die verdeckte Beobachtung der Nutzer in der Bibliothek und die Transaction Log Analyse (TLA⁴). Durch den zunehmenden Grad der Beteiligung und Interaktion beim offenen Beobachten kann der Forscher ein Mitglied der Gruppe werden (vgl. Khoo / Rozaklis / Hall 2012, S. 84). Die Form der Beobachtung wird häufig zur Überprüfung der Nutzung von Services und Dienstleistungen angewendet (vgl. Seadle 2013, S. 324 ff.).

Feldforschung: Die Beschreibung des untersuchten Feldes ist eine wichtige Methode, die nur selten explizit in den Studienresultaten aufgeführt wird. Sie ist jedoch wesentlich, um einen Eindruck vom Umfeld der Untersuchung und der Kultur zu bekommen. Ohne den umfassenden Einblick in die Situation lässt sich die Übertragbarkeit der Ergebnisse nicht

⁴Transaction Log Analyse ist eine Form der Benutzeranalyse, bei der sämtliche Aktivitäten der Interaktion des Benutzers mit einem definierten System aufgezeichnet werden (vgl. Jansen 2009, S. 17).

bewerten. Zur Beschreibung der Umstände können Photos, Skizzen, Grundrisse aber auch Statistiken, beispielsweise Ausleihstatistiken, angeführt werden (vgl. Khoo / Rozaklis / Hall 2012, S. 85). Die Untersuchung des Feldstandortes ist relevant, um einen Kontext zu den Methoden herstellen zu können.

Cultural Probes: Die Cultural Probes sind ein weit gefasster Begriff, da es viele verschiedene Arten von Untersuchungsgegenständen und Methoden, diese zu beschaffen, gibt. Grundsätzlich ist die Methodik nonreaktiv, die Daten werden ohne Beeinflussung auf die Teilnehmer oder Prozesse erhoben, denn ein direkter Kontakt zwischen Forschenden und zu Erforschenden findet nicht statt (vgl. Bortz / Döring 2009, S. 325). Die Methode der Cultural Probes wird in vielen Bibliotheken in einer modifizierten Form angewendet. Die Teilnehmer einer solchen Methode übermitteln den Forschern Gegenstände, die ihnen wichtig sind oder erhalten spezielle Fragestellung, zu denen sie Bilder aufnehmen oder zeichnen (vgl. Khoo / Rozaklis / Hall 2012, S. 85). Diese Methoden werden mit Interviews kombiniert, um die Daten zu besprechen, der richtigen Fragestellung zuzuordnen und in einen Bezugsrahmen zu setzen (vgl. Briden 2007, S. 40). Die Kombination der Cultural Probes mit Interviews ermöglicht die Interaktion zwischen Bibliothekar und Nutzer und ist daher reaktiv. Cultural Probes werden in Bibliotheken hauptsächlich für Fragestellungen mit gestalterischem Hintergrund angewendet (vgl. Khoo / Rozaklis / Hall 2012, S. 85).

Interviews: Die Anwendung von Interviews zur ethnografischen Forschung ist für LIS etabliert (vgl. Khoo / Rozaklis / Hall 2012, S. 85), insbesondere auch um andere Methoden zu ergänzen (vgl. Seadle 2013, S. 316). Interviews werden sowohl spontan mit einzelnen Teilnehmern, beispielsweise mit Studierenden in der Mensa, durchgeführt (vgl. Burns / Harper 2007, S. 8), als auch in Form von Intensivinterviews mit Fachexperten (vgl. Atteslander 2010, S. 142). Interviews können formlos ohne einen Interviewleitfaden stattfinden oder sehr formal durch einen konkreten Fragebogen (vgl. Seadle 2013, S. 320 ff.). Die am häufigsten gewählte Form in Bibliotheken ist das halbstrukturierte Interview, das auf einem Interviewleitfaden basiert, aber auch spontane Nachfragen als Reaktion auf den Gesprächsteilnehmer ermöglicht (vgl. Khoo / Rozaklis / Hall 2012, S. 85).

Fokusgruppen: Fokusgruppen sind halbstrukturierte Gespräche mit kleinen Gruppen unter der Leitung eines Moderators. Der Einsatz von Fokusgruppen bietet nicht nur die Möglichkeit, Daten von Nutzern zu sammeln, sondern auch die Beobachtung der Interaktionen zwischen den Nutzern (vgl. Khoo / Rozaklis / Hall 2012, S. 85). Durch die Fokusgruppe lässt sich nicht nur eine öffentliche Meinung erkunden, sondern ebenso der Prozess der Meinungsbildung (vgl. Bortz / Döring 2009, S. 243).

2.1.4 Diskussion

Qualitative Forschung ermöglicht es den Forschern, die Untersuchung offener zu gestalten und fordert somit von dem Forscher ein hohes Maß an Flexibilität in Bezug auf die Forschungsfrage. Die Forschungsfrage, die aus dem Relevanzrahmen des Forschers heraus entsteht, kann unter Umständen beim Befragten eine sehr untergeordnete Priorität besitzen (vgl. Meinefeld 2012, S. 266). Die Zusammenhänge werden von dem Forschungsobjekt generiert und nicht, wie beispielsweise in der quantitativen Forschung, lediglich bestätigt oder abgelehnt. Es muss ebenfalls berücksichtigt werden, dass der Befragte sich durch die Offenheit sehr viel stärker einbringen und somit seine Kultur transparent und unbewusst abbilden kann. Daher wird die Generalisierbarkeit der Erkenntnisse als problematisch empfunden. Die Sicherheit, dass die erhobenen Daten der Wahrnehmung einer breiteren Bevölkerung entsprechen und somit verallgemeinert werden können, ist im Rahmen qualitativer Ergebnisse nicht gewährleistet (vgl. Asher / Miller 2011, S.3).

Die Triangulation⁵ wird im Rahmen der ethnografischen Forschung kontrovers diskutiert. Die Unsicherheit in LIS in Bezug auf die Aussagekraft von qualitativen Daten spiegelt sich in den Wünschen nach höheren Teilnehmerzahlen wider (vgl. Hobbs / Klare 2010, S. 360). Eine Möglichkeit, die Aussagekraft zu stärken, ist die Triangulation von Daten (vgl. Khoo / Rozaklis / Hall 2012, S. 84). Es gibt verschiedene Ansätze, Triangulation als Validierungsstrategie anzuwenden:

- *Daten-Triangulation*: Erkenntnisse, die aus verschiedenen Methoden erhoben wurden, werden miteinander verglichen.
- *Investigator-Triangulation*: Es werden verschiedene Personen für die Anwendung derselben Methoden eingesetzt, um subjektive Eindrücke zu minimieren.
- *Theorien-Triangulation*: Die Forschungsdaten werden unter Berücksichtigung unterschiedlicher Theorien ausgewertet.
- *Methodologische Triangulation*: Innerhalb einer Methode werden verschiedene methodische Ansätze miteinander kombiniert, um die Einflussnahme der Methode auf das Ergebnis zu vermeiden.

(vgl. Flick 2012b, S. 311)

Die Anwendung mehrerer Methoden nebeneinander ermöglicht eine höhere Validität der erhobenen Daten und das Vermeiden von Fehlern (vgl. Flick 2012b, S. 308). Obgleich die Triangulation als konstruktiv angesehen wird, wird sie in der praktischen Umsetzung oftmals nur indirekt eingesetzt. Die erfolgreiche Anwendung der Triangulation setzt die Kompetenz

⁵Triangulation bezeichnet in der Sozialforschung das Betrachten eines Forschungsgegenstandes aus verschiedenen Blickwinkeln (vgl. Flick 2012b, S. 308).

voraus, Methoden auszuwählen, deren Befunde geeignet sind, sich gegenseitig zu stützen. Die Fragestellung muss demnach durch alle gewählten Methoden überprüfbar und die einzelnen Daten miteinander vergleichbar sein. Die Möglichkeit, dass die Daten, die aus dem Zweck der Triangulation erhoben werden, reichhaltige Erkenntnisse ergeben und nicht die Validität von ermittelten Daten darstellen, muss berücksichtigt werden. Die Triangulation von Daten kann die Verlässlichkeit des Datenmaterials erhöhen aber auch eine neue Erkenntnismöglichkeit darstellen. Bei der Erforschung von Kulturen mit ethnografischen Methoden werden Erkenntnisse nicht nur aus Übereinstimmungen gewonnen, sondern ebenfalls aus den Gegensätzlichkeiten (vgl. Flick 2011, S. 74). Da die Ethnografie als qualitative Forschungsmethode deutlich von der quantitativen Überprüfbarkeit der Forschungsergebnisse abgegrenzt ist, ist sie der mengenmäßigen Datenbeschaffung enthoben.

Berücksichtigt werden muss in diesem Zusammenhang jedoch die konstruktivistische Theorie, nach der ein Beobachter die Welt nicht abbildet wie sie ist, sondern das Beobachtete im Akt der Beobachtung neu konstruiert (vgl. Arnold / Siebert 1999, S. 9). Daraus lässt sich ableiten, dass die Triangulation in der Ethnografie ihre Berechtigung hat, um die Wahrheit des Beobachters zu validieren, nicht um die Erkenntnisse durch Quantität zu stärken.

2.2 Berufliche Weiterbildung

Also lautet der Beschluss, dass der Mensch was lernen muss.

Wilhelm Busch

Die Wahrnehmung der Weiterbildung in der Gesellschaft hat sich in den vergangenen Jahren verändert. Die berufliche Weiterbildung erfährt Wertschätzung und ein hohes gesellschaftliches Ansehen. Sie ist ein fester Bestandteil der Berufstätigkeit geworden und Erwerbstätige artikulieren selbstständig einen Bedarf nach Weiterbildung (vgl. Siebert 2006, S. 26).

„Weiterbildung lag – und liegt – im Interesse des gesellschaftlichen Systems“ und ist die moralische Verpflichtung verantwortungsvoller Bürger (Siebert 2006, S. 24). Berufliche Weiterbildung kann daher als moralische Verpflichtung des Arbeitnehmers gegenüber dem beruflichen Umfeld angesehen werden.

Die berufliche Weiterbildung umfasst unterschiedliche Aufgaben und Ziele. Eine klare Eingrenzung und Begriffsklärung ist nicht möglich, denn einheitliche Definitionen der Begriffe „Erwachsenenbildung“ und „Weiterbildung“ existieren nicht (vgl. Hansen / Gruber 2009, S. 43).

Die berufliche Weiterbildung ist der Erwachsenenbildung zugeordnet und ist differenziert von der allgemeinen Weiterbildung zu betrachten. Die berufliche Weiterbildung ist gemäß dem Sozialgesetzbuch (SGB) III in drei Kategorien unterteilt: Fortbildung, Umschulung und Lernen am Arbeitsplatz (vgl. Bundesministerium für Bildung und Forschung 2013). In Abbildung 2.2 auf der nächsten Seite werden die Instrumente der beruflichen Weiterbildung in die Struktur der Erwachsenenbildung eingeordnet.

Die Fortbildung wird im Berufsbildungsgesetz (BBiG) §1 als Bestandteil der Berufsbildung definiert. Die Anpassungsfortbildung dient dem Erhalt und der Erweiterung der beruflichen Kompetenz, während die Aufstiegsfortbildung den beruflichen Aufstieg ermöglichen soll. Die Umschulung dient wiederum der Befähigung zu einer anderen beruflichen Tätigkeit als der erlernten und wird im Folgenden daher nicht weiter berücksichtigt (vgl. Bundesministerium für Bildung und Forschung 2007, Teil 1 Allgemeine Vorschriften §1).

Entsprechend der Classification of Learning Activities (CLA) und der International Standard Classification of Education (ISCED) der United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO) können Anstrengungen zur Weiterbildung außerhalb der Berufsausbildung allgemein als Weiterbildung definiert werden (vgl. Becker / Klenk / Schmid o.A.). Der Begriff Weiterbildung kann ebenfalls in betriebliche Weiterbildung, individuelle berufsbezogene Weiterbildung und nicht-berufsbezogene Weiterbildung unterteilt werden. Allgemein werden Kurse und Lehrgänge sowie kurzzeitige Veranstaltungen, wie beispielsweise Semi-

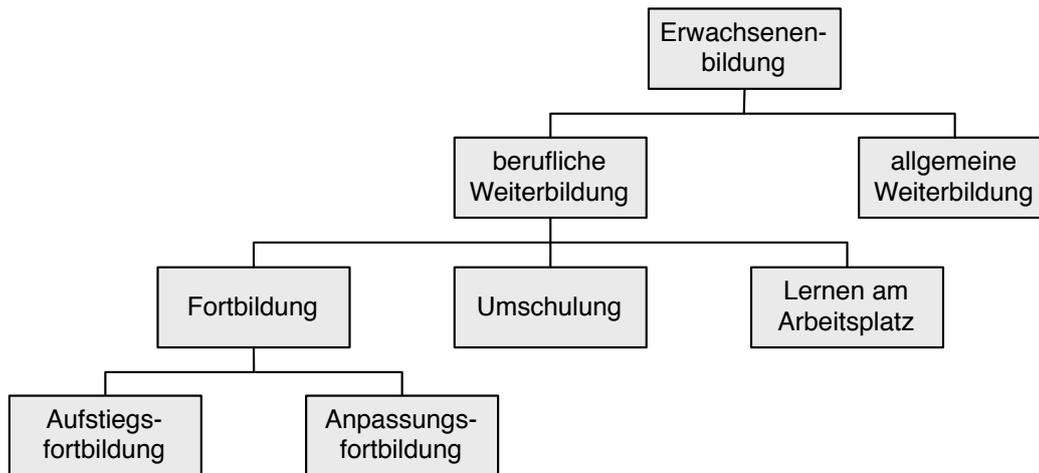


Abbildung 2.2: Einordnung von Weiterbildungsmaßnahmen (eigene Darstellung)

nare und Workshops, als Weiterbildung definiert (vgl. TNS Infratest Sozialforschung 2013, S. 6 ff.).

Die Weiterbildung wird im Adult Education Survey (AES) Trendbericht „Weiterbildungsverhalten in Deutschland“ des Bundesministeriums für Bildung und Forschung allgemeiner definiert. Die Differenzierung erfolgt im Vergleich zur CLA in Formal Education⁶ und Non-Formal Education⁷ (vgl. TNS Infratest Sozialforschung 2013, S. 6). Die Formal Education kann mit der *Aufstiegsfortbildung* verglichen werden, wohingegen die Non-Formal Education gemäß ihrer Definition der allgemeinen Weiterbildung entspricht.

Durch gesellschaftliche und globale Veränderungen wird in Zukunft die Abgrenzung der Begriffe voneinander jedoch eine untergeordnete Rolle spielen. Die Anforderungen am Arbeitsmarkt erfordern eine kontinuierliche Qualifizierung in verschiedenen Themengebieten. Die Abgrenzung der beruflichen Weiterbildung und der Fortbildung ist schon heute fließend (vgl. Klenk / Schmid o.A.). Die Weiterbildung im Bereich der Teamfähigkeit beispielsweise kann nicht eindeutig als berufsbezogene oder allgemeine Weiterbildung kategorisiert werden, da sich die erlernten Fähigkeiten sowohl im privaten wie auch im beruflichen Kontext anwenden lassen und in beiden Bereichen einen Nutzen bringen können.

In der vorliegenden Arbeit wird die Definition des Berichtes „Weiterbildungsverhalten in Deutschland“ des Bundesministeriums für Bildung und Forschung für den Begriff Weiterbildung verwendet. Die Unterteilung der Weiterbildung in betriebliche, individuelle berufs-

⁶Formal Education (engl. für formale Bildung) bezeichnet das Lernen in einem festen Rahmen und wird mit einem Zertifikat abgeschlossen (vgl. UNESCO 1997).

⁷Non-Formal Education (engl. für nicht-formelle Bildung) bezeichnet die Weiterbildung durch praktische Anleitung innerhalb oder außerhalb von Bildungseinrichtungen (vgl. UNESCO 1997).

bezogene und nicht-berufsbezogene Weiterbildung wird ebenfalls übernommen. Die Unterscheidung der unterschiedlichen Angebote nach der Art der Durchführung und der Motivation ist für die vorliegende Arbeit zielführend. Grundsätzlich liegt dieser Einschätzung die Überlegung zugrunde, dass die Art des Abschlusses einer beruflichen Weiterbildung einen geringeren Einfluss auf die Weiterbildung hat als der Teilnahmegrund.

2.2.1 Motivation

[...] „prodesse et declare“. Motivierend ist das, was nützlich ist und erfreut.

(Siebert 2006, S. 15)

Der Begriff Motivation stammt aus dem lateinischen *movere = bewegen*. Die Motivation ist die Gesamtheit mehrerer Beweggründe und beeinflusst das Handeln. Die verschiedenen Motive, die für sich alleine unwesentlich erscheinen, werden durch ihre Addition zu einer konstanten Motivation für Handlungsweisen. Die Teilnahmemotivation für eine Weiterbildung ist daher die Kombination unterschiedlicher Beweggründe und liegt nicht in einem einzelnen Motiv begründet (vgl. Siebert 2006, S. 58).

Die Teilnahmebereitschaft an einer Weiterbildung setzt eine grundsätzliche Lernmotivation voraus. Die Lernmotivation ist ein menschliches Grundbedürfnis und Ausdruck des „Wollens“, des Bedürfnisses nach Selbstbestimmung und sinnstiftend für das Leben. Lernmotive seien selber Gegenstand der Reflexion (Siebert 2006, S.16). Folglich können alle Motive bewusst wahrgenommen werden. Die Differenzierung des Eisbergmodells des Lernens, in dem zwischen bewussten und unbewussten Motiven unterschieden wird (vgl. Siebert 2006, S. 60), sollte daher vielmehr als Pyramide (vgl. Abbildung 2.3 auf der nächsten Seite) dargestellt werden, in der alle Motivatoren bewusst wahrgenommen werden können. Nach der Motivationspyramide ist der stärkste Lernmotivator die *Karriere*, während die Grundbedürfnisse *Sinn* und *Hoffnung* beispielsweise untergeordnete Motive darstellen (vgl. Abbildung 2.3 auf der nächsten Seite). Die Grundbedürfnisse lassen sich durch andere Tätigkeiten als das Lernen befriedigen, während der Wunsch nach Karriere fast ausschließlich durch Lernen umgesetzt werden kann (vgl. Siebert 2006, S. 60).

Die Lernmotivation muss getrennt von der Bildungsbeteiligung betrachtet werden. Mangelnde Lernmotivation kann nicht mit mangelnder Bildungsbeteiligung gleichgesetzt werden. So können beispielsweise Personen mit einer hohen Lernmotivation aus privaten oder beruflichen Gründen, wie Kinderbetreuung oder Personalmangel im Betrieb, nicht an Weiterbildungsmaßnahmen teilnehmen (vgl. Siebert 2006, S. 9). Die Teilnahme an einer beruflichen Weiterbildung ist abhängig von unterschiedlichen Faktoren, nicht ausschließlich von der persönlichen Lernmotivation. Daher wird im Folgenden zwischen der Lernmotivation als

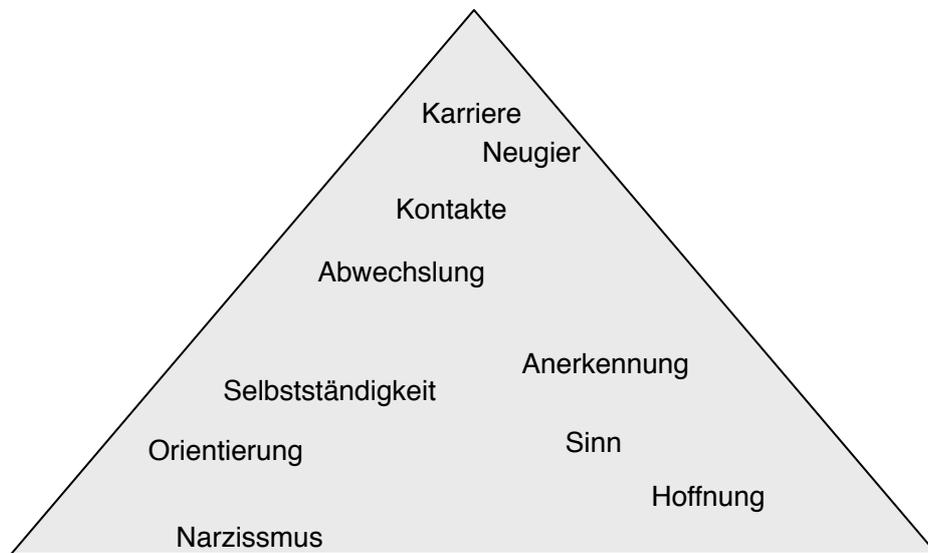


Abbildung 2.3: Pyramide der Lernmotivation für die Weiterbildung (eigene Darstellung nach Siebert 2006, S. 60)

persönliche Motivation zum aktiven Lernen und der Teilnahmemotivation als Auslöser zur Bildungsbeteiligung unterschieden.

Die Teilnahmemotivation zu Weiterbildungsangeboten ist individuell unterschiedlich. Grundsätzlich hat sich die Unterscheidung der Teilnahmemotivation in drei Grundkategorien etabliert.

Betriebliche Motivation: Die berufliche oder betriebliche Motivation wird am häufigsten als Grund zur Teilnahme an einer Weiterbildung genannt (vgl. TNS Infratest Sozialforschung 2013, S. 14). Die Entscheidung zu einer betrieblichen oder beruflich motivierten Weiterbildung kann aufgrund von Zukunftsängsten, beispielsweise der Angst vor einem Arbeitsplatzverlust oder einer bereits vorhandenen Arbeitslosigkeit, erfolgen. Darüber hinaus werden betriebliche Weiterbildungen wahrgenommen, weil der Arbeitgeber dies fordert oder es, beispielsweise aufgrund technologischer Veränderungen, notwendig ist (vgl. Arnold / Pätzold 2011, S. 658).

Die Weiterbildungsmotivation eines Unternehmens, um Personalentwicklung zu steuern, kann eine Situation erschaffen, in der Mitarbeiter den Arbeitsplatz als sicher empfinden und Wertschätzung erfahren. Die individuelle Motivation kann daher hoch sein, auch wenn der Impuls der Teilnahme nicht vom Arbeitnehmer selbst ausging. Die Impulse zu einer betrieblich motivierten Weiterbildung können jedoch ebenfalls aufgrund von Verlustängsten

erfolgen. In diesem Fall kann einer hohen Teilnahmemotivation eine geringe Lernmotivation gegenüberstehen (vgl. Siebert 2006, S. 66).

Persönliche Motivation: Persönliche Impulse zur Weiterbildung basieren auf Entwicklungswünschen und Hoffnungen. Die Weiterentwicklung ist ein individuelles Bedürfnis, das durch eine Weiterbildung befriedigt wird. Die Motivation ist zukunftsorientiert und beinhaltet den Wunsch und die Hoffnung des beruflichen Aufstiegs. Die persönliche Motivation kann jedoch auch aufgrund emotionaler Gründe erfolgen (vgl. Schmidt-Lauff 2008, S. 417). Der Beruf wird in der heutigen Gesellschaft nicht nur unter ökonomischen Gesichtspunkten verstanden, sondern bildet auch einen Teil der individuellen Identität (vgl. Schmidt-Lauff 2008, S. 405).

Die Angst vor einem Verlust des Arbeitsplatzes kann, neben der beruflichen Motivation, ebenfalls persönlich motiviert sein. Eine starke Identifikation mit der beruflichen Tätigkeit kann eine große persönliche Motivation darstellen, sich weiterzubilden, um den erlernten Beruf weiter ausüben zu können. Sie kann ebenfalls motivieren, Karriereziele durch die Weiterbildung umzusetzen (vgl. Schmidt-Lauff 2008, S. 417).

Persönliche berufsbezogene Motivation: Der Mischimpuls verbindet die individuelle und berufliche Motivation. Selbstbestimmung und Eigeninitiative sind Antrieb, den betrieblichen Bedürfnissen vorzugreifen und eine Arbeitsplatzsicherheit zu erreichen (vgl. Schmidt-Lauff 2008, S. 417). „Lernmotive spiegeln nicht lediglich subjektive Bedürfnisse wider, sondern ergeben sich aus Relation von Individuum und Gesellschaft, aus der Wechselwirkung von Bedürfnisstrukturen und Leistungsanforderungen“ (Siebert 2006, S. 67). Die Berücksichtigung der betrieblichen Bedürfnisse wird durch eigene Sicherheitsbedürfnisse ergänzt und verbindet somit persönliche und rationale Beweggründe.

2.2.2 Herausforderungen

Die berufliche Weiterbildung soll die Basisqualifikationen vervollständigen. Dafür wird bisher eine fundierte Grundbildung vorausgesetzt (vgl. Arnold / Pätzold 2011, S. 654 f.). Die Weiterbildungsbereitschaft ist jedoch nicht ausschließlich von der Bildungsbiographie abhängig. Verfahrensweisen verändern sich aufgrund technologischer Entwicklungen schnell. Berufsanforderungen, wie beispielsweise Selbstorganisation, Planung und Selbstreflexion, gehören nicht zur Basisqualifikation, die in der Berufsausbildung vermittelt wird. Kompetenzen werden nicht nach beruflicher und außerberuflicher Verwendbarkeit differenziert. Die Bedeutung der Ganzheitlichkeit ist hoch, wenngleich der Bedarf nach Spezialisierung kontinuierlich steigt (vgl. Arnold / Pätzold 2011, S. 658 ff.).

Die steigende Bedeutung der spezialisierten beruflichen Weiterbildung führt zu einer Veränderung in der Wahrnehmung von Beruf und Ausbildung. Die Struktur der Berufsausbildung verändert sich. „Immer mehr kommt der Weiterbildung auch die Aufgabe zu, einem dynamischen Konzept von Grundbildung entsprechende Qualifikationen zu entwickeln, die in traditioneller Sichtweise die Voraussetzung von Beruflichkeit wären“ (Arnold / Pätzold 2011, S. 653). Basierend auf der Grundidee der gestuften Ausbildung (vgl. UNESCO 1997) sind einige Masterstudiengänge auf der Bildungsstufe der Weiterbildung und nicht der Berufsausbildung einzuordnen (vgl. Arnold / Pätzold 2011, S. 659 f.).

Des Weiteren stellt die demographische Entwicklung in Deutschland die Weiterbildung vor die Herausforderung, den ab dem Jahr 2020 zu erwarteten Fachkräftemangel abzumildern. Durch Förderung der beruflichen Weiterbildung soll die Barriere zu qualifizierenden Abschlüssen verringert werden, um dem Fachkräftemangel entgegenzuwirken und eine Durchlässigkeit im Bildungswesen zu schaffen (vgl. Anger / Demary / Plünnecke u. a. 2013, S. 7 f.).

Die Beteiligung an der beruflichen Weiterbildung ist abhängig von sozialen, kulturellen und ökonomischen Bedingungen (vgl. Nuisl 2010, S. 405). Beispielsweise handelt es sich bei der Wirtschaftskrise um einen Einflussfaktor auf die Weiterbildung. Während des wirtschaftlichen Aufschwunges in Deutschland im Jahr 2012 stieg die aktive Teilnahme an Weiterbildungen an. Auch ist die Bereitschaft der Arbeitgeber, die Kosten der Weiterbildung zu bezahlen, im Vergleich zum Jahr 2010, in dem die Rezession⁸ am stärksten war, deutlich angestiegen (vgl. TNS Infratest Sozialforschung 2013, S.2, S.6).

Die Weiterbildung muss Kompetenzen zur beruflichen Handlungsfähigkeit erhalten und soll den beruflichen Aufstieg ermöglichen. Diese Anforderungen setzen voraus, dass die Kompetenzen, die in der Weiterbildung vermittelt werden, die akuten Bedürfnisse der Beschäftigung erfüllen (vgl. Arnold / Pätzold 2011, S. 658). Die berufliche Qualifizierung darf jedoch nicht ausschließlich auf den aktuellen Qualifizierungsbedarf ausgerichtet sein, sondern muss ebenfalls flexibel an zukünftige Bedarfe angepasst werden können.

Insbesondere in der Erwachsenenbildung ist die Relevanz ein wichtiger Faktor. Die Bedeutung der Lerninhalte muss erkennbar und konkrete Anwendungsbezüge müssen sichtbar sein, um effektives Lernen zu ermöglichen. Insbesondere Erwachsene verlieren das Interesse an Lerninhalten, sofern sie keine Relevanz für sich erkennen, denn ihre allgemeine Neugier ist weniger stark ausgeprägt als die von Kindern (vgl. Meyerhoff / Brühl 2004, S. 18).

Die berufliche Spezialisierung und die Vermittlung von Grundkenntnissen erfolgt heutzutage im Rahmen der beruflichen Weiterbildung. Die berufliche Spezialisierung ergänzt die in der Berufsausbildung vermittelte Grundausbildung und ermöglicht einen hohen Grad der Spezia-

⁸Eine Ausprägung der Wirtschaftskrise, die den Rückgang der Konjunktur über mindestens zwei Quartale hinweg bezeichnet (vgl. Horn o.A.).

lisierung. Die berufliche Grundbildung ist ebenfalls im gestuften Bildungssystem verankert, während die Grundbildung im Erwachsenenalter als Aufgabe der beruflichen Weiterbildung definiert wird. Die Zielgruppe für Angebote der beruflichen Weiterbildung ist daher heterogen und verfügt über kein einheitliches Grundwissen (vgl. Arnold / Pätzold 2011, S. 659 ff.).

Finanzieller Aufwand

Die Kosten für die Teilnahme an einer beruflichen Weiterbildung können im Einzelfall sehr hoch sein, jedoch werden die Kosten von Weiterbildungsmaßnahmen im Vorfeld transparent und umfassend dargestellt und sind daher in der Regel für die Teilnehmer kalkulierbar. Abhängig von Art und Dauer der Veranstaltung können direkte und indirekte Kosten entstehen. Die Lehrgangs- und Prüfgebühren sowie die Anfahrt zum Ort der Veranstaltung zählen zu den direkten Kosten, die vielfach vom Arbeitgeber übernommen werden (vgl. TNS Infratest Sozialforschung 2013, S. 15 f.). Zu den indirekten Kosten zählen beispielsweise Lernmittelkosten wie Bücher, Soft- und Hardware, Reisekosten und Betreuungskosten für Kinder (vgl. Götzhaber / Jablonka / Metje 2011, S. 44).

Der Einkommensverzicht, der durch die Verwendung von Urlaubstagen oder den Verzicht auf Überstunden entsteht, wird größtenteils nicht als zusätzlicher finanzieller Aufwand, sondern vielmehr als Freizeitverzicht wahrgenommen (vgl. Götzhaber / Jablonka / Metje 2011, S. 51).

Die Bereitschaft von Arbeitgebern, sich an Weiterbildungskosten zu beteiligen oder diese vollständig zu übernehmen, steigt (vgl. TNS Infratest Sozialforschung 2013, S. 16). Das Wissen der Mitarbeiter und die Kompetenzen, die diese in das Unternehmen einbringen können, werden erweitert. Die Weiterbildung wird ebenfalls als Instrument im Personalmanagement wirksam, denn die Mitarbeiter fühlen sich an das Unternehmen gebunden. Des Weiteren steigt die Attraktivität des Unternehmens als Arbeitgeber. Das Unternehmen verfügt jedoch ausschließlich über ein zeitliches Nutzrecht des Wissen, denn mit dem Arbeitnehmer verlässt gegebenenfalls auch das Wissen das Unternehmen. Dem Arbeitnehmer sichert die besuchte Weiterbildung den Arbeitsplatz und ermöglicht ihm zusätzlich neue Chancen auf dem Arbeitsmarkt. Der Arbeitgeber steht in Bezug zur Weiterbildung vor einer Nutzen/Risiko-Bewertung. Daher erscheint es aus ökonomischer Sicht sinnvoll, den Arbeitnehmer an den Kosten der Weiterbildung zu beteiligen (vgl. Weiß 2011, S. 369). Der Anteil, den Arbeitgeber für die beruflichen Weiterbildung aufwenden, ist bisher noch gering und könnte steigen, wenn Informationskompetenzen als Wert beziffert werden würden und als Investitionsgut steuerlich absetzbar wären (vgl. Weiß 2011, S. 377).

Die staatliche Beteiligung an Weiterbildungsmaßnahmen ist gering. Während Teilnehmer von Aufstiegsfortbildungen durch Steuererleichterungen, Meister-Bundesausbildungsförderungsgesetz (BAföG) und Bildungskredite gefördert werden (vgl. Weiß 2011, S. 372 f.), zeigt

die Entwicklung der letzten Jahre einen Rückgang öffentlicher Zuschüsse (vgl. Arenberg 2012, S. 1).

Weiterbildungskosten werden in der Öffentlichkeit als Bildungsbarriere diskutiert. Personen, die von staatlichen Transferleistungen leben oder über ein geringes Einkommen verfügen, können die Teilnahme an einer Weiterbildungsmaßnahme nicht selbstständig finanzieren und sind auf die staatliche Förderung angewiesen. Hoch qualifizierende Weiterbildung, wie beispielsweise Meister-Lehrgänge und Master of Business Administration-Abschlüsse (MBA), sind kostenintensiv, und obwohl die Zahlungsbereitschaft besteht, sind Personen, die eine Aufstiegsfortbildung absolvieren, meist angewiesen auf Förderungen durch Staat oder Arbeitgeber (vgl. Weiß 2011, S. 376).

Die Rolle der staatlichen Weiterbildungsfinanzierung ist gering; die Kosten der beruflichen Weiterbildung werden hauptsächlich privat finanziert, derzeit zum großen Teil durch die Arbeitnehmer (vgl. Weiß 2011, S. 372 f.). Für Unternehmen stellen Investitionen in die Bildung der Mitarbeiter ein Risiko dar, daher übernehmen diese nur einen Anteil der Weiterbildungskosten (vgl. Arenberg 2012, S. 1). Die staatliche Förderung ist ebenfalls gering. Unter Berücksichtigung des wirtschaftlichen und volkswirtschaftlichen Nutzens, der durch Weiterbildung entsteht, wäre eine stärkere Einbindung des Staates sinnvoll.

Zeitaufwand

Das Bundesministerium für Bildung und Forschung ermittelte im Rahmen der AES die Dauer von besuchten Weiterbildungsangeboten. Überwiegend dauerten die Angebote mehrere Stunden bis zu einem Tag. Viele der besuchten Weiterbildungsangebote dauerten mehrere Tage. Der Anteil der Personen, die während ihrer Freizeit eine Weiterbildung besuchten, war sehr hoch und deutet jedoch auch auf Weiterbildungsveranstaltungen außerhalb der Kernarbeitszeiten hin (vgl. TNS Infratest Sozialforschung 2013, S. 12 ff.).

Über die Zeitfrage zur Teilnahme an einer beruflichen Weiterbildung hinaus ergeben sich weitere Zeitfragen zur Lernzeit. Das Lernen im Erwachsenenalter unterscheidet sich durch die Wahrnehmung von Zeitfragen deutlich vom Lernen in der Kindheit. „Wann soll ich lernen, welche Zeit steht mir für meine Weiterbildung zur Verfügung, möchte ich meine Zeit überhaupt mit Lernen verbringen“ (Schmidt-Lauff 2011, S. 213). Im Gegensatz zum Lernen in der Kindheit und Jugend muss das Lernen im Erwachsenenalter in Zusammenhang mit der Lebenssituation des Lernenden gesetzt werden. Die „feste Zeitinstitution“ aus dem Lernen im schulischen Kontext muss auch in der Erwachsenenbildung übernommen werden, um die Teilhabe an der Weiterbildung zu gewährleisten, denn Lernen ist nicht jederzeit möglich. Es müssen vielmehr Zeitfenster für das Lernen geschaffen werden, denn Lernen ist nicht ausschließlich die Informationsangleichung. Zu dem Lernprozess gehört ebenfalls die

Entwicklungszeit, die sich der Lernzeit anschließt. Erst durch die Verknüpfung von Informationsaufnahme und Entwicklung kann eine „Lern(zeit)qualität“ für den Lernenden entstehen (vgl. Schmidt-Lauff 2011, S. 213 f.).

Da Zeit als größter Faktor für die Nicht-Teilnahme an Weiterbildungsangeboten genannt wird, versuchen viele Erwachsenenbildungskonzepte den Zeitfaktor flexibel zu gestalten. Der Zeitfaktor kann auch eine Fluchtkategorie darstellen, um mangelnde Teilnahme an Lernprozessen zu begründen. Es ist jedoch zu berücksichtigen, dass Erwachsene weitere Bedürfnisse und Verpflichtungen haben und der persönlichen Bildung eine geringere Priorität beigemessen wird (vgl. Schmidt-Lauff 2011, S. 213 ff.).

2.2.3 Lerntheoretische Zugänge

Zur Vermittlung von Kompetenzen gibt es unterschiedliche als „Lernen“ bezeichnete Aneignungswege. Die „Lehre“ ist das zentrale Vermittlungsinstrument in formalen Lernprozessen (vgl. Gnahs 2007, S. 43). In der vorliegenden Arbeit wird unter dem Begriff Lernen das formale Lernen bezeichnet. Das formale Lernen wird für alle Lernprozesse, die in einem institutionellen Rahmen stattfinden, von qualifiziertem Personal geleitet und anerkannt sind, verwendet und findet daher Anwendung in der beruflichen Weiterbildung (vgl. Gnahs 2007, S. 35).

Das Lernen und Verstehen wird grundsätzlich als eine „Subjektleistung“ einer Person verstanden. Die bewusste, lernende Person ist der Akteur im Lernprozess (vgl. Meueler 2011, S. 974). Aus neurowissenschaftlicher Sichtweise wird das Gehirn nicht von außen beeinflusst, sondern entscheidet basierend auf biografischen Einflüssen, welche Inhalte weiterverarbeitet werden (vgl. Siebert 2008, S. 101). Dennoch ist das Prinzip der Lehre durch einen Lehrer nicht wirkungslos. Der Lehrer stellt vielmehr eine Unterstützung im Lernprozess dar. Der Lehrende sollte durch didaktische, soziale und psychologische Methoden als Vermittler zwischen den Lernenden und Lerngegenständen fungieren. Das Gehirn wählt aus dem vermittelten Wissen die Informationen aus, die für sein individuelles Deutungsmuster relevant und nützlich erscheinen (vgl. Meueler 2011, S. 975).

Der Lehrende sollte über verschiedene Kompetenzen verfügen, um das Lernen zu fördern:

- *Persönlichkeit*: Lehrende sollten Teilnehmer motivieren und begeistern, daher sollten sie über eine optimistische Grundhaltung verfügen. Darüber hinaus sollten sie gerne mit Menschen arbeiten und auf sie zugehen können, um mit den Teilnehmern in einen Dialog treten zu können. Da sie vor einer größeren Personenanzahl referieren, müssen sie ebenfalls über ein Maß an Extrovertiertheit verfügen, um sich in ihrer Rolle wohl fühlen zu können.

- *Soziales*: Der Lehrende ist Dienstleister für die Teilnehmer. Soziale Sensibilität und Empathie sind daher wesentliche Fähigkeiten für Dozenten und Lehrende. Es ist ihre Aufgabe, auf die Bedürfnisse der Teilnehmer einzugehen und sie im Lernprozess zu unterstützen.
- *Fachliches*: Der Lehrende kann nur Fähigkeiten vermitteln, wenn er selber über umfangreiche Fachkenntnisse verfügt. Eine umfangreiche Kenntnis ist notwendig, um Inhalte zu selektieren und entscheiden zu können, welche relevant und notwendig sind.
- *Organisatorisches*: Lehrende in der Weiterbildung organisieren nicht ausschließlich ihre Lerneinheiten, sondern sind darüber hinaus häufig auch für die Organisation von Materialien, Pausengestaltung, Übernachtungsmöglichkeiten und Freizeitgestaltung verantwortlich.
- *Lernpsychologie und Didaktik*: Der Lehrende muss ein Verständnis für menschliches Lernen haben, um eine Situation zu erschaffen in der das Lernen möglich ist. Er ist für das Lernen der Teilnehmer verantwortlich und muss durch geeignete Methoden Lernbedingungen schaffen.

(vgl. Döring 2008, S. 23 ff.)

Didaktik

Aus der konstruktivistischen Sichtweise ist das Lernen eine „Wirklichkeitskonstruktion“. Die Einbeziehung neuen Wissens in diesen Konstruktionsprozess wird als „Lernen als Konstruktion“ definiert. Menschen handeln im Sinne ihrer eigenen Strukturen und sind lernfähig, nicht belehrbar. Der Lehrende gestaltet den Lernprozess mit. Der Wandel zur „Ermöglichungsdidaktik“, deren Ziel „[...] das Aktivierende und Spielerische, das Herstellen von Anschlussfähigkeit und Handlungsrelevanz“ (Gnahn 2007, S. 44) ist, wird anhand der Lernzielstufen deutlich:

1. Kennen und Verstehen
2. Anwenden und Umsetzen
3. Analysieren und Beurteilen

(vgl. Döring 2008, S. 162 ff.)

Die Gestaltung des Lernprozesses beginnt mit der Konstruktion der Lernziele. Sie dienen der thematischen Abgrenzung von Inhalten. Da sich in der beruflichen Weiterbildung die Inhalte

auf die Anforderungen im Beruf beziehen, ist die Eingrenzung des Themas ein wichtiger Aspekt.

- *Kognitive Lernziele* beziehen sich auf Wissen und Denken.
- *Affektive Lernziele* beziehen sich auf Gefühle, Einstellungen und Werthaltungen.
- *Psychomotorische Lernziele* beziehen sich auf manuelle oder intellektuelle Fähigkeiten und Bewegungsabläufe.

(vgl. Lehner 2009, S. 118)

Die Annahme, dass die persönliche Vorgeschichte eines Individuums Einfluss auf das Lernverhalten hat und das Lernen im Erwachsenenalter „Deutungslernen“ ist (vgl. Arnold / Siebert 1999, S. 5), erfordert von dem Lehrenden, einen Anstoß zum Lernprozess zu leisten (vgl. Gnahn 2007, S. 43). Die intellektuelle Informationsverarbeitung, das Denken, wird als Ausgangspunkt für das Lernen definiert. Basierend auf dieser Grundannahme können drei Positionen für die Erwachsenenbildung definiert werden:

- *Neurophysiologisch-biologische Position (NBP)*: Lerninhalte sollten über mehrere Eingangskanäle vermittelt werden, um alle Lerntypen anzusprechen. Die Lernziele sollten eine Balance zwischen der Hoffnung auf Erfolg und der Angst vor Misserfolg schaffen, um Anregung und Stress in einem motivierenden Gleichgewicht zu erhalten.
- *Denkpsychologische Position (DP)*: Der Lernprozess sollte systematisch aufgebaut sein und von der Begriffserklärung über die Problemanalyse zur Entwicklung von Strategien führen. Das steigert die Zugänglichkeit des Wissens.
- *Handlungstheoretische Position (HP)*: Die Auseinandersetzung mit den Lerninhalten sollte bewusst erfolgen. Dabei ist ein konkreter Handlungsrahmen hilfreich, um eine Orientierungsgrundlage zu bilden.

(vgl. Döring 2008, S. 138 ff.)

Methoden

Lernprozesse sind individuell unterschiedlich, da sie von biografischen, kognitiven und emotionalen Erfahrungen beeinflusst sind. Insbesondere in der Erwachsenenbildung muss daher die Persönlichkeit des Einzelnen respektiert und auf dessen spezifische Situation eingegangen werden (vgl. Siebert 2008, S. 102).

In der Weiterbildung werden zurzeit hauptsächlich fünf Lernmethoden angewendet:

1. Lehrvortrag/Präsentation: Einseitige Kommunikation des Lehrenden, die der Darstellung und Zusammenfassung von Sachverhalten dient. Diese Lernmethode ist anstrengend für den Zuhörer und sollte daher nicht länger als 20 Minuten andauern.
2. Einzel- und Partnerarbeit: Ermöglicht die individuelle Auseinandersetzung mit einem Thema. Erforderlich zur Umsetzung der Methode ist eine verständliche Fragestellung.
3. Lehrgespräch: Vortrag des Lehrenden mit didaktischen Fragen an die Zuhörer. Für die Teilnehmer ist diese Form weniger anstrengend als der Lehrvortrag, da sie durch die Fragen aktiviert werden.
4. Gruppenarbeit: Kleine Gruppen lösen themenspezifische Fragestellungen gemeinsam. Dauer und Qualität der Ergebnisse ist abhängig von einer guten Fragestellung und der Vorbereitung der Gruppenarbeit durch den Lehrenden.
5. Simulation/Rollenspiel: Ermöglicht einen direkten Bezug zur Praxis. Eine Situation, die der Realität angelehnt ist, wird selbstständig bewältigt.

(vgl. Döring 2008, S. 58 ff.)

Modell des Lernprozesses

1. Informationsaufnahme: Dem Lernen liegt eine Motivation, wie in Abschnitt 2.2.1 auf Seite 19 beschrieben, zugrunde. Insbesondere für ein effizientes Lernen in der Erwachsenenbildung ist der Bezug zur Praxis sowie die Sinnhaftigkeit wichtig. Die Informationsaufnahme beim Lernen ist abhängig vom spezifischen Lerntyp, erfolgt jedoch vorwiegend sensorisch. Grundsätzlich entspricht die Wahrnehmung und Informationsaufnahme einem konzentrierten Denkprozess. Informationen werden jedoch nur verarbeitet, wenn sie plausibel und relevant erscheinen. Für deren Speicherung ist die Verbindung mit Motiven und Emotionen relevant, denn die Fixierung und Wiederfindbarkeit ist von gefühlsbezogenen Begleitumständen bestimmt.
1. Informationswiedergabe: Das Abrufen von Informationen ist ein wichtiger Schritt beim Lernen. Das Reaktivieren von Informationen und deren Bedeutung ist ein aktiver Denkprozess, dessen Erfolg von der vorherigen Fixierung der Informationen abhängt. Anschließend werden die Informationen aufbereitet, um sie zu präsentieren. Daraufhin werden die Informationen auf konkrete Fragestellungen übertragen und umgesetzt. Die Qualität des Lernens wird in der Übertragung der Daten kenntlich. Den Abschluss des Lernprozesses bildet die Umsetzung in die Praxis. Diese Phase kann, beispielsweise in praktischen Übungen, vom Lehrenden unterstützt und das Wissen weiter gefestigt werden.

(vgl. Döring 2008, S. 148 ff.)

Dem dargestellten Modell zufolge ist Lernen ein aktiver Prozess, der abhängig ist von individuellen Emotionen, Handlungen und Fähigkeiten. Der Lehrende kann diesen Prozess durch dessen didaktische Gestaltung unterstützen.

Kapitel 3

Informationsgrundlagen

Als Informationsgrundlage für das Konzept werden, neben der Literaturrecherche, auch Personen befragt, die ethnografische Methoden bereits angewendet haben. Dieses Kapitel beschreibt das Vorgehen der Informationsrecherche bei Personen, die Erfahrungen beim Lernen der Methoden haben oder die Methoden bereits lehren oder zukünftig lehren wollen. Neben Vorüberlegungen zur Durchführung, Umsetzung und den Ergebnissen der Recherche wird der Prozess abschließend reflektiert.

3.1 Informationen von Lernenden

Zielsetzung bei der Recherche ist die „Momentaufnahme“ (Flick 2012a), eine Betrachtung reflektierter Meinungen der Teilnehmer des Projektes „InfoKult“ über dessen Inhalte. Die aktuelle Sichtweise der Teilnehmer soll dargestellt werden. Da das Projekt bereits abgeschlossen ist, kann eine reflektierte Meinung der Teilnehmer abgebildet werden.

In der Prüfungs- und Studienordnung des Studienganges Bibliotheks- und Informationsmanagement an der HAW Hamburg wird das Projekt als Bestandteil praxisorientierter Leistungen wie folgt definiert:

Das Fachprojekt ist eine fächerübergreifende Lehrveranstaltungsart mit Anwesenheitspflicht. Es beinhaltet fächerübergreifende Aufgabenstellungen, die die Studierenden in Gruppen unter Anwendung von fachlichen und organisatorischen Problemlösungsmethoden anwendungsorientiert bearbeiten. Die Ergebnisse werden schriftlich dokumentiert.

(HAW Hamburg 2007, S. 5)

Im Wintersemester 2012/13 wurde das Studienprojekt „Informationskulturen der Fakultät DMI – Design und ModeCampus Armgartstraße (InfoKult)“ durchgeführt. Hintergrund des Projektes ist der Bibliotheksneubau der Fakultät Design, Medien und Information (DMI) und die damit verbundene Zusammenführung der einzelnen Fachbereichsbibliotheken. Ziel des Projektes war es, die Studienkultur der Designstudierenden zu erforschen und ethnografisch zu beschreiben. Es sollten Vorschläge für Informationsdienstleistungen und die Gestaltung der Bibliothek entwickelt und den Verantwortlichen der Hochschulöffentlichkeit präsentiert werden.

Die Projektteilnehmer wurden innerhalb kurzer Zeit in ethnografische Forschungsmethoden eingeführt und haben diese anschließend selbstständig angewendet. Sie haben die Ergebnisse ausgewertet und in Gestaltungsvorschläge und Dienstleistungskonzepte umgesetzt (vgl. Schulz 2013, S. 2 ff.).

Die Perspektive Studierender soll in diese Arbeit einbezogen werden, um von deren Erfahrungen zu profitieren. Die Erwartungen und Probleme beim Erlernen der ethnografischen Methoden sollen im Konzept berücksichtigt werden, um Fehlerquellen zu erkennen und zu vermindern. Weiter sollen als positiv und hilfreich eingeschätzte Vorgehensweisen in das Workshop-Konzept integriert werden. Die Befragung der Studierenden ermöglicht die Perspektive der Lernenden einzunehmen und das Lernkonzept auf deren Bedürfnisse auszurichten sowie reflektierte Erfahrungswerte einzubeziehen.

Methode: Als Informationsgrundlage wird das Fokusgruppeninterview und ein Fragebogen gewählt. Die Entsehung der Gruppendiskussion in der Sozialforschung ist auf Kritik an der „individuellen Isolierung der Interviewten in der Umfrageforschung“ zurückzuführen (Bohnsack 2012, S. 370). Dem Gruppeninterview liegt die Annahme zugrunde, dass Aussagen erst an Bedeutung gewinnen, wenn sie als Standpunkt behauptet und verteidigt werden müssen. Im Gegenzug wird die Interaktions- und Prozessabhängigkeit der Gruppendiskussionen kritisch betrachtet, da die Resultate nur durch das Zusammenwirken entstehen würden. Die Ergebnisse sind nicht übertragbar, da Meinungen erst durch den Gruppenprozess generiert werden würden (vgl. Bohnsack 2012, S. 371). Unter Berücksichtigung dieser Diskussion nimmt eine Gruppe ehemaliger Teilnehmer des Projektes „InfoKult“ an einem Fokusgruppeninterview und eine andere an einer Befragung durch einen Fragebogen teil.

Interviews gehören zu den qualitativen Untersuchungsmethoden und benötigen eine Planung des Untersuchungsablaufes, um das Informationsbedürfnis zu erfüllen und den Einfluss des Befragenden auf die Teilnehmer zu minimieren. Weiter kann durch eine sorgfältige Planung der Durchführung sichergestellt werden, dass die Fragen geeignet sind, um die gewünschten Informationen zu erhalten und dass der geplante Rahmen geeignet ist, den Ablauf zu gewährleisten (vgl. Flick 2012a, S. 252 f.). Für das Interview wird ein Leitfaden

erstellt, um sicherzustellen, dass relevante Aspekte diskutiert werden. Die Fragen des Fragebogens orientieren sich an dem Interviewleitfaden für das Fokusgruppeninterview. Um zu verhindern, dass die Teilnehmer durch unpräzise Fragen frustriert werden, werden die Fragen des Fragebogens ausführlicher formuliert, da die Möglichkeit der unmittelbaren Rückfrage nicht besteht.

Hypothesen: Der qualitative Forschungsansatz lehnt das Anfertigen von Hypothesen ab. Da das eigene Wissen und Handeln den Ablauf beeinflussen kann, werden bei der Anwendung qualitativer Methoden keine Vorannahmen getroffen (vgl. Meinefeld 2012, S. 265). Die in den Hypothesen definierten Annahmen setzen Deutungsmuster voraus, die „unfrei“ machen. Da jedoch auch in quantitativen Forschungen auf Arbeitshypothesen verzichtet werden kann und wird, ist die Entscheidung über eine Hypothesenbildung primär von der Fragestellung und Zielsetzung jeder Untersuchung abhängig (vgl. Meinefeld 2012, S. 266 ff.). Die Methoden, die in der vorliegenden Arbeit angewendet werden, erheben nicht den Anspruch der Forschung, sondern dienen vielmehr der Informationsbeschaffung. Da es sich um die Informationsrecherche handelt, sollten keine Vorannahmen getroffen werden.

Der Methodenwahl liegt die Hypothese zugrunde, dass die Erfahrungen der Projektteilnehmer auf die Bedürfnisse von Bibliothekaren im Rahmen einer Weiterbildungsveranstaltung übertragbar sind. Zudem stellen die Studierenden im fünften Fachsemester des Studienganges Bibliotheks- und Informationsmanagement annähernd die Zielgruppe für eine berufliche Weiterbildung dar. Es wird angenommen, dass die Motivation einer Projektwahl und die Erwartungen übertragbar sind.

Rahmen: Das Fokusgruppeninterview findet in einer angenehmen und vertrauten Atmosphäre statt, damit die Teilnehmer sich wohlfühlen. Da der Ort gut für die Teilnehmer zu erreichen ist, wird der Kunst- und Mediacampus der HAW Hamburg gewählt. Alle Teilnehmer studieren an der HAW Hamburg, am Department Information und sind mit den Räumen vertraut. Das Interview wird im Raum 269, dem Usability Labor⁹ des Departments durchgeführt. Der Raum verfügt über eine Sitzecke mit Sofas und trägt somit zu einer angenehmen Atmosphäre bei. Des Weiteren werden Kaffee und Kuchen für die Teilnehmer bereitgestellt.

Das Fokusgruppeninterview soll den Teilnehmern ausreichend Zeit geben, ihre Meinungen zu äußern und miteinander zu diskutieren. Der zeitliche Rahmen wird daher nicht zu stark eingegrenzt, da er maßgeblich von der Kommunikationsbereitschaft der Teilnehmer abhängt.

⁹Testraum zur Durchführung von Usability-Tests (engl. für Gebrauchstauglichkeitstest) von Software und Webapplikationen. Testpersonen werden bei der Anwendung von Software mittels Videoaufzeichnung und Blickbewegungsmessung analysiert (vgl. HAW Hamburg 2013).

Den zeitlichen Rahmen zu definieren ist jedoch notwendig, um die Teilnehmer über den voraussichtlichen Aufwand zu informieren und die Verfügbarkeit des Raumes zu prüfen. Unter Berücksichtigung der Teilnehmerzahl und der Anzahl der Fragen des Interviewleitfadens wird ein Zeitraum von 60 bis 90 Minuten für das Fokusgruppeninterview eingeplant.

Der Fragebogen für die Teilnehmer, die nicht an dem Interview teilnehmen, wird als Online-Fragebogen konzipiert. Die Bitte um Unterstützung und die Einladung zum Ausfüllen des Fragebogens werden als E-Mail versendet. Die Beantwortung der Fragen am Computer soll dazu führen, dass die Teilnehmer spontan antworten. Durch dieses Vorgehen sollen die Ergebnisse des Fragebogens mit denen des Fokusgruppeninterviews vergleichbar gemacht werden.

3.1.1 Umsetzung

Die Einladung für das Fokusgruppeninterview erfolgt durch persönliche Ansprache und eine E-Mail an die ehemaligen Projektmitglieder. Fünf Personen stellen sich für ein Fokusgruppeninterview zur Verfügung. Durch eine Doodle Umfrage¹⁰ wurden zwei Termine ermittelt, an denen jeweils vier Personen Zeit haben. Die Entscheidung für einen der Termine fällt aufgrund der Zusammensetzung der Fokusgruppe. Einen Termin können vier Personen wahrnehmen, die während des Projektes in einem Team zusammengearbeitet hatten; daher wird der anderen Termin ausgewählt. Das Ziel dieser Entscheidung ist, ein differenziertes Bild und verschiedene Blickwinkel zu erhalten. Das Interview dauert eine Stunde und vierzehn Minuten.

Die Rückmeldung auf die E-Mail an alle Projektteilnehmer zeigt, dass eine große Bereitschaft besteht, einen Fragebogen zu beantworten, und sich viele bei der Methode Fokusgruppe unwohl fühlen. Daher werden alle Projektteilnehmer, die nicht am Fokusgruppeninterview teilnehmen, zu dem Online-Fragebogen eingeladen. Da sowohl die Autorin als auch die Prüferin der vorliegenden Arbeit in das Projekt involviert waren, wird eine anonyme Befragung durchgeführt. Der Online-Fragebogen steht über einen Zeitraum von vierzehn Tagen zur Verfügung. Da nach dieser Frist lediglich drei Personen teilgenommen haben, wird eine Erinnerungsmail verschickt und die Frist um fünf Tage verlängert. Diese Fristverlängerung trägt jedoch nicht zu einer Steigerung der Teilnehmerzahl bei.

¹⁰Doodle ist ein kostenloser Online-Terminplaner, der den Prozess der gemeinsamen Terminfindung unterstützt (vgl. Doodle).

3.1.2 Auswertung

Die Auswertung qualitativer Daten erfolgt in mehreren Einzelschritten durch die Interpretation des Materials (vgl. Bortz / Döring 2009, S. 330):

1. Datenmanagement: Das Fokusgruppeninterview wurde mit einem Diktiergerät aufgenommen und transkribiert. Das Transkript des Gespräches ist der vorliegenden Arbeit angehängt (Anhang B.1 auf Seite 92). Zur Verbesserung der Lesbarkeit wurde der Text beim Transkribieren geglättet. Da es sich bei den Interviews um eine Informationsgrundlage handelt, wurden Passagen ohne relevante Informationen entfernt und das Transkript auf die zielführenden Informationen reduziert. Das original Tondokument ist auf dem, dieser Arbeit beiliegenden Datenträger verfügbar.
2. Kategoriensystem: Die Auswertungskategorien werden basierend auf den in dem Gespräch genannten, relevanten Aspekten zur Konzeptentwicklung festgelegt:
 - Hilfreiches
 - Schwierigkeiten
 - Befürchtungen
 - Motivation
 - Wünsche
3. Kodierung: Da es sich um Informationen unterschiedlicher Relevanz handelt, werden die Texte durch das Kodieren auf wesentliche Aspekte reduziert. Hierdurch soll die Übersichtlichkeit des Materials gewährleistet werden, wobei die Kodierung lediglich als Hilfsmittel zur Auswertung dient. Die erreichte Übersichtlichkeit soll die Weiterverwendung und Nachvollziehbarkeit der Informationen ermöglichen. In der Tabelle C.1 auf Seite 131 sind die relevanten Informationen den definierten Kategorien zugeordnet.
4. Zusammenfassung: Die wichtigsten Informationen jeder Kategorie werden zusammengefasst und um relevante Zitate ergänzt. Die Bewertung der Relevanz von Aussagen wird aufgrund von Häufigkeiten getroffen. Durch die genutzten Methoden können Häufigkeiten ermittelt werden. Die Zustimmungen zu einer Aussage oder eine häufige Nennung erhöhen die Bedeutung der Information.

Die Ergebnisse des Fragebogens werden ebenfalls nach Häufigkeiten gewichtet. Hierbei wird berücksichtigt, dass die Teilnehmer des Fragebogens sich nicht in einer Interaktion miteinander befanden und es daher keine Bekräftigung ihrer Aussage geben kann. Die Relevanz der Informationen entsteht alleine durch ihre Nennung. Im Gegen-

satz dazu kann in dem Fokusgruppeninterview die Relevanz eines Aspektes für die Gruppe durch den Anstoß einer einzelnen Person entstehen.

3.1.3 Ergebnisse

Die Ergebnisse des Fokusgruppeninterviews und des Fragebogens werden zusammengefasst; die Zusammenfassung befindet sich in Tabelle C.1 auf Seite 131. Die Ergebnisse werden den Kategorien, die in der Auswertungsphase festgelegt wurden, zugeordnet.

Hilfreiches in der Methodenanwendung: Das „Learning by Doing“ wird im Fokusgruppeninterview übereinstimmend als hilfreich und beliebte Lernform genannt. Auch die Teilnehmer des Fragebogens bestätigten diese Einschätzung. Die ethnografischen Methoden wurden über Texte vermittelt und durch „Probieren“ (Punkt 8c auf Seite 90) und den „Selbstversuch“ (Punkt 8b auf Seite 90) vertieft. Diese Lernform wird als geeignet und angenehm empfunden. Auf diese Art und Weise lernen die Studierenden Kompetenzen am effektivsten und liebsten.

Die einführenden Texte werden als Basis geschätzt und der Wunsch nach niedrigschwelliger Einführungsliteratur wird genannt: „Ein Wikipedia-Text zum Anlesen“ (vgl. Anhang B.1 auf Seite 106). Allgemein wird das Lernen anhand von Beispielen, Übungen und durch die konkrete Anwendung als sinnvoll eingeschätzt.

Wir hatten einen Text, da waren diese Journals beispielhaft, nicht nur im Fließtext. Da waren auch Photos und Beispiele, wie die Auswertung vonstatten gehen soll. Das hat uns sehr geholfen. Also auch, wie wir das selber anwenden. Würde ich immer empfehlen.

(Anhang B.1 auf Seite 94)

Kommunikation, Diskussion und Feedback werden als unterstützend empfunden: „Beim Prozess hat mir viel geholfen, dass wir uns gegenseitig so viel Feedback gegeben haben“ (Anhang B.1 auf Seite 96). Es erleichtert die Auswertung, die während der Projektarbeit als Herausforderung empfunden wurde, und ermöglicht die Triangulation. Darüber hinaus empfindet die Fokusgruppe den respektvollen Umgang miteinander und die Atmosphäre als wichtig und konstruktiv.

Schwierigkeiten in der Methodenanwendung: Von allen Befragten wird die Auswertungsphase als besonders anspruchsvoll wahrgenommen. Im Gespräch der Fokusgruppe wird wiederholt der Wunsch nach Unterstützung geäußert: „Wenn man im Vorhinein einen Zettel gehabt hätte mit Hilfreichem, was man beachten soll“ (Anhang B.1 auf Seite 99),

jedoch kommen diese mehrfachen Anstöße lediglich von einer Person. Dieser Aspekt scheint ihr daher ein großes Anliegen zu sein. Bekräftigt wird der Wunsch nach Unterstützung von den Äußerungen der Fragebogen-Teilnehmer, bezieht sich jedoch auf die Unterstützung im Allgemeinen: „Noch mal einen kleinen Leitfaden, wie eine Checkliste. Und möglicherweise Rücksprache mit jemandem, der sich noch besser auskennt“ (Punkt 9b auf Seite 90). Die Fokusgruppe und die Teilnehmer des Fragebogens fühlen sich bei der Auswertung ethnografischen Materials unsicher, da die Auswertung individuell sehr unterschiedlich erfolgt:

Ich glaube einfach, dass so eine Methode so speziell ist, vor allem im Zusammenhang mit dem Thema in dem du sie benutzt, dass das beste Beispiel dir nicht hilft.

(Anhang B.1 auf Seite 98)

Der Wunsch nach der Vereinheitlichung des Auswertungsprozesses verdeutlicht diese Unsicherheit: „Ich hätte mir gewünscht, dass es ein paar normierte Sachen gegeben hätte“ (Anhang B.1 auf Seite 99).

Trotz positiver Beurteilung des freien Arbeitens fehlte den Teilnehmern der Fokusgruppe der Rahmen für ihre Forschung: „Die Freiheit hätte einfach irgendwie in einen Rahmen gemusst“ (Anhang B.1 auf Seite 102). Das Projekt stellte jedoch einen Rahmen dar; vielmehr war das Problem, dass in der Anfangsphase eine Freiheit herrschte und am Ende „wurde dann auf einmal sämtliche Entscheidungsgewalt abgenommen“ (Anhang B.1 auf Seite 100). Darüber hinaus fehlte der Fokusgruppe die Zielsetzung. Diese Problematik ist projektspezifisch und nicht auf den Workshop übertragbar, da die Studierenden sich auf Veränderung der Rahmenbedingung im Projekt beziehen:

Es hieß am Anfang *frei* und *neu* und am Ende lief es dann darauf hinaus, dass es in eine Form gepresst wurde und so lange zurecht geschnitten wurde, bis es gepasst hat.

(Anhang B.1 auf Seite 100)

Die Methodenumsetzung wird von der Fokusgruppe als schwierig eingestuft und steht vermutlich im Zusammenhang mit der Schwierigkeit, die Fragestellung einzugrenzen. Es ist davon auszugehen, dass diese negativen Erfahrungen zu einer geringen Motivation, die Methoden im Berufsleben anzuwenden, führen. Die größte Sorge im Vorfeld bereitete die Teilnehmerrekrutierung für die Methodendurchführung. Dies erwies sich größtenteils als unbegründet. Einige Teilnehmer äußern jedoch, dass eine größere Anzahl Probanden die Ergebnisse repräsentativer machen würde:

Mehr potenzielle Probanden. Bei den Designern waren nicht gerade viele Hundert, die alle bereit waren mitzumachen. Daher musste man sich auf relativ wenige Aussagen oder Tätigkeiten verlassen. Bei mehr Testpersonen hat man eher das Gefühl, dass die Richtung stimmt.

(vgl. Punkt 6c auf Seite 89)

Die Teilnehmer können sich trotz ihrer Erfahrungen nicht vom Repräsentativitätsgedanken lösen: „Man braucht immer Zahlen, um es den Unterhaltsträgern beweisen zu können“ (vgl. Anhang B.1 auf Seite 110).

Während der Anwendung der Methoden gab es wenige Schwierigkeiten. Der Zugang zu der Methode wird jedoch rückblickend als Herausforderung genannt: „Man kann das schon als Herausforderung sehen, aber durch unsere Methode fiel es uns leicht“ (Anhang B.1 auf Seite 104). Ebenfalls werden von einer Person die eigenen Vorurteile als Herausforderung empfunden: „All das hinter mir zu lassen war schwer“ (Punkt 7c auf Seite 90).

Befürchtungen: Die Studierenden hatten vor der Durchführung die Befürchtungen, dass sie keine eindeutigen Ergebnisse erhalten würden. Sie sehen ebenfalls ein großes Problem darin, die Methoden in der Praxis anzuwenden, da sie befürchten, dass Vorgesetzte die Ergebnisse anzweifeln würden. Sie denken, dass sie ethnografische Methoden in der Praxis nicht einsetzen würden, weil ihnen die Hindernisse zu groß erscheinen. Sie gehen davon aus, dass „methodische Ansprüche in Bibliotheken noch nicht wirklich durchgesetzt sind“ (Anhang B.1 auf Seite 107) und ihre Anstrengungen daher keine Anerkennung finden würden. Diese Befürchtungen können auf die empfundenen Einschränkungen in der Umsetzung der Ergebnisse zurückzuführen sein.

Die Teilnehmer des Fragebogens hatten keine Befürchtungen vor dem Projekt. Sie hatten keine konkreten Erwartungen, sondern „Eher eine allgemeine Neugier“ (vgl. Punkt 1c auf Seite 88). Darüber hinaus haben sie keine konkreten Erwartungen oder Befürchtungen für die Anwendung der Methoden im beruflichen Alltag.

Motivierendes in der Methodenanwendung: In der Fokusgruppe wird die Motivation als ein wichtiger Aspekt genannt. Der Spaß an der Anwendung ihrer Methoden und dass sie nicht das Gefühl haben, die Methoden erlernt zu haben, hat die Teilnehmer der Fokusgruppe motiviert. Die Herausforderungen waren ebenfalls motivierend, da sie als schaffbar wahrgenommen und bewältigt wurden. Die Motivation für die Auswertung empfinden die Studierenden als Herausforderung: „Man braucht eine Eigenmotivation, damit man diese Auswertung in dem Rahmen machen kann, wie sie notwendig ist“ (Anhang B.1 auf Seite 95).

Die Fokusgruppe sieht die Umsetzung ethnografischer Forschung in der Praxis problematisch. Darüber hinaus sind die Teilnehmer der Ansicht, dass sie nach dem Projekt über die notwendigen Kompetenzen verfügen, erwarten aber, dass sie in der Berufspraxis auf Hindernisse, insbesondere mangelnde Akzeptanz, stoßen werden. Sie benötigen jedoch Akzeptanz der Kollegen und Vorgesetzten, um sich vorstellen zu können, die Methoden durchzuführen. Darüber hinaus benötigen sie ein offenes Umfeld für die Umsetzung ethnografischer Metho-

den in der Praxis. Sie haben einen hohen methodischen Anspruch und wollen ethnografische Forschungsmethoden korrekt anwenden:

Ich kann mir ein optimales Gelingen nicht vorstellen, wenn du das irgendwie nebenher mauschelst, wie soll das dann irgendwie was Anständiges werden?

(Anhang B.1 auf Seite 109)

Die Teilnehmer des Fragebogens hingegen machen die Motivation von zwei anderen Aspekten abhängig:

1. „Am ehesten motivieren mich engagierte Teilnehmer“
2. „Motivieren würde mich nur etwas, das hinterher tatsächlich auch angewendet wird, sonst ist der Aufwand zu hoch“

(vgl. Punkt 10b auf Seite 91)

Wünsche: Das Führen der Interviews fällt den Teilnehmern der Fokusgruppe schwer und daher äußern mehrere den Wunsch, dies im Vorfeld durch Übungen oder Beispiele zu lernen. Darüber hinaus werden auch Hypothesen und ein Pretest gewünscht. Diese Wünsche sind eher auf den als mangelhaft empfundenen Rahmen zurückzuführen, zeigen jedoch eine Unsicherheit und verdeutlichen den Wunsch nach Struktur.

Um die Methoden in der Berufspraxis durchzuführen, wünschen sich die Teilnehmer des Fokusgruppeninterviews eine Freiheit in der Forschung:

Mich würde motivieren, wenn man mir sagen würde „Um das Ziel Kundenbindung zu erreichen, darfst du eine Befragung machen so wie du es willst.“

(vgl. Anhang B.1 auf Seite 110)

Die Teilnehmer des Fokusgruppeninterviews fühlten sich während des Projektes eingeschränkt und empfinden dies als schwierig und demotivierend. Diese Empfindungen sind nicht auf Weiterbildungsangebote übertragbar, da sie projektspezifisch sind. Die Projektteilnehmer äußern eine Frustration darüber, dass ihre Vorschläge nicht umgesetzt wurden (vgl. Anhang B.1 auf Seite 111). Diese Situation lässt sich weder auf eine Weiterbildung noch auf die Umsetzung in der Praxis übertragen.

Die Teilnehmer des Fragebogens wünschen sich erfahrene Ansprechpartner als Unterstützung für die Umsetzung in der Praxis (vgl. Punkt 9b auf Seite 90). Ihnen scheint eine Begleitung in der praktischen Umsetzung wichtig zu sein.

3.2 Informationen von Lehrenden

Zielsetzung der Informationsbeschaffung ist ein Vergleich der Expertenmeinungen (vgl. Flick 2012a, S. 254) zu Aspekten der Bedeutung von Ethnografie für den Bereich LIS und der Gestaltung von Angeboten für die berufliche Weiterbildung von Bibliothekaren.

Kerstin Schoof kann eine Einschätzung zu bereits durchgeführten Workshops abgeben. Sie hat bereits mehrere Workshops zum Thema Ethnografie durchgeführt und konnte daher Erfahrungen sammeln. Ursula Schulz und Christine Gläser planen den Workshop „Services nach Maß – Ethnografische Methoden in der Nutzerforschung“; sie können einen Einblick in die Überlegungen geben, die im Vorfeld zu einer Lehrveranstaltung zu tätigen sind. Ihre Einschätzungen sollen in die Konzeption der Weiterbildung integriert werden, um von Lehrerfahrungen aus der Praxis zu profitieren. Die Vorüberlegungen zu einem Workshop und die konkreten Erfahrungen der Durchführung aus der Sicht der Lehrenden wird bei der Konzeption der Weiterbildung genutzt, um Schwierigkeiten zu erkennen und diese zu vermeiden, sowie erfolgreiche Ansätze zu übernehmen.

Methode: Es werden unterschiedliche Experteninterviews durchgeführt, um die verschiedenen Erfahrungswerte in Bezug auf die Durchführung ethnografischer Workshops zu berücksichtigen.

Das Interview mit Kerstin Schoof wird als Intensivinterview mit Leitfaden durchgeführt. Ein Intensivinterview ist besonders geeignet, um über individuelle Erfahrungen zu sprechen, und unterscheidet sich in Länge und Intensität von anderen Interviews. Eine hohe Bereitschaft zur Kommunikation des Interviewpartners ist Voraussetzung für ein erfolgreiches Intensivinterview (vgl. Atteslander 2010, S. 142).

Kerstin Schoof studierte Kulturwissenschaft und Soziologie und absolvierte anschließend den Master of Arts an der Humboldt-Universität zu Berlin. Bereits in ihrer Master-Arbeit befasste sie sich mit dem Thema Ethnografie in Bibliotheken (Schoof 2010b). Sie arbeitet als Fachreferentin im Bibliotheks- und Informationssystem der Carl von Ossietzky Universität in Oldenburg und hat bereits zu dem Thema Ethnografie auf dem 99. Bibliothekartag 2010 einen Vortrag gehalten (Schoof 2010a) sowie als Referentin einen Workshop für Bibliothekare mit dem Thema „Ethnologie im Bibliotheksumfeld“ durchgeführt (vgl. Technische Hochschule Wildau 2012). Zudem ist sie als Dozentin im Rahmen des Weiterbildungszertifikats Bibliotheksmanagement der Freien Universität Berlin im Modul „Markt- und Nutzerforschung für Praktiker“ tätig (vgl. Weiterbildungszentrum der Freien Universität Berlin 2013, Modul 9). Die Erfahrungen, die sie während ihrer Workshops sammeln konnte, können wertvolle Hinweise für die Gestaltung eines vergleichbaren Workshops darstellen.

Das Interview mit Ursula Schulz und Christine Gläser ist eine Kombination aus der „Delphi-Methode“ und der Methode „Think-Pair-Share“. Die Delphi-Methode wird hauptsächlich für die Zukunftsforschung eingesetzt. Indem mehrere Experten ihre Aussagen miteinander vergleichen und ergänzen, werden zukünftige Entwicklungen durch das Entstehen einer Gruppenmeinung abgeschätzt (vgl. Atteslander 2010, S. 143). Diese Methode ist geeignet, da es sich insbesondere bei den Lernzielen und dem Rahmen des Workshops um Fragen handelt, die bisher noch nicht definiert sind und daher einer zukünftigen Entwicklung entsprechen. Die Methodik Think-Pair-Share ist eine Methode kooperativen Lernens, die in Schulen eingesetzt wird. Es wird ein Sachverhalt eigenständig bearbeitet und anschließend tauschen sich die Partner untereinander aus. Abschließend erfolgt die Präsentation der Ergebnisse (vgl. Bundeszentrale für politische Bildung 2012). Die Methode Think-Pair-Share wird in modifizierter Form ebenfalls angewendet, da die Antworten von Ursula Schulz im Einzelgespräch gegeben wurden. Das Teilen der Ergebnisse erfolgt durch das Transkript des Interviews, das Christine Gläser vor ihrem Interviewtermin erhält. Gemäß der Delphi-Methode kann sie die Angaben Ihrer Fachkollegin ergänzen und somit eine verlässlichere Prognose zu dem Workshop geben.

Ursula Schulz und Christine Gläser sind Professorinnen der HAW Hamburg an der Fakultät DMI. Sie arbeiten am Forschungsprojekt „User studies – Informationsverhalten wissenschaftlich Arbeitender – Konsequenzen für Informationsdienstleistungen (UserStud)“ und wenden dort unter Lehrbedingungen ethnografische Methoden für LIS an. Im November 2013 werden sie den Workshop „Services nach Maß‘ – Ethnografische Methoden in der Nutzerforschung“ als berufliche Weiterbildungsmaßnahme für Bibliothekare anbieten. Ursula Schulz und Christine Gläser verfügen über den konkreten Anwendungsbezug und können Impulse zur Workshopgestaltung geben, ohne durch Vorerfahrungen in ihren Ideen eingeschränkt zu sein. Die Motivation des geplanten Workshops und die Kompetenzen aus der Lehre ermöglichen Informationen, die Lernziele und auch Maßnahmen zur Umsetzung beschreiben und im Konzept umgesetzt werden können.

Hypothesen: Wie in Abschnitt 3.1 auf Seite 32 ausgeführt, werden keine Hypothesen definiert. Der Befragung selbst geht die Grundannahme voraus, dass die erhaltenen Informationen auf die Konzeption der Weiterbildung übertragbar sind, obwohl durch Interviews erhobene Daten kontextgebunden sind, da sie die Reaktion auf den Interviewer darstellen (vgl. Atteslander 2010, S. 170). Daraus ergibt sich die Annahme, dass die Durchführung mehrerer Experteninterviews die Einflussnahme des Interviewers relativiert und die Erkenntnisse auf vergleichbare Situationen übertragen werden können.

Rahmen: Das Intensivinterview mit Kerstin Schoof findet in ihrem Büro in der Carl von Ossietzky Universität Oldenburg statt. Eine feste Zeitvorgabe existiert ebenfalls nicht (vgl.

Abschnitt 3.1 auf Seite 32). Da der Termin jedoch während der Arbeitszeit stattfindet und daher in den beruflichen Tagesablauf integriert werden muss, wird eine Gesprächsdauer von 60 Minuten vorgesehen.

Die Interviews mit Ursula Schulz und Christine Gläser finden ebenfalls in ihren Büros in der HAW Hamburg statt. Eine feste Zeitvorgabe wird ebenfalls nicht festgelegt. Vorgesehen ist jedoch, dass die Dauer der Interviews in einem angemessenem Verhältnis zu der des Intensivinterviews steht. Es werden jeweils 30 Minuten eingeplant. Des Weiteren müssen die Termine ausreichend voneinander entfernt liegen, um das erste Gespräch mit Ursula Schulz zu transkribieren und es Christine Gläser vor dem zweiten Gespräch zur Verfügung zu stellen.

3.2.1 Umsetzung

Das Intensivinterview mit Kerstin Schoof wird am 26.06.2013 in ihrem Büro in Oldenburg durchgeführt und dauert 42 Minuten. Die Fragen des Interviewleitfadens werden alle gestellt und beantwortet. Darüber hinaus ergeben sich im Verlauf des Gesprächs neue Aspekte, die zu Fragen über den Leitfaden hinaus führen. Kerstin Schoof erklärt sich bereits im Vorfeld zur Aufzeichnung und Veröffentlichung der Aufnahme und des Transkriptes bereit. Das Transkript des Gespräches sowie die von ihr zitierten Passagen in der vorliegenden Arbeit werden Kerstin Schoof vor Abgabe der Arbeit zur Zustimmung vorgelegt und von ihr redigiert.

Das Experteninterview mit Ursula Schulz wird am 19.06.2013 durchgeführt und dauert insgesamt 22 Minuten. Das Gespräch findet in ihrem Büro statt und ist geplant, die Fragen liegen ihr jedoch im Vorfeld nicht vor. Es handelt sich daher um spontane Aussagen. Die Fragen des Interviewleitfadens werden nicht komplett gestellt. Die Einschätzung zur möglichen Dauer von Workshops wird nicht gestellt, da sie auf diesen Aspekt bereits in einer vorherigen Antwort eingegangen ist (vgl. Anhang B.3 auf Seite 129). Das Gespräch wird transkribiert und Christine Gläser vor dem Interviewtermin am 27.06.2013 per E-Mail zugeschickt. Sie kann sich somit auf das Gespräch vorbereiten und die Antworten von Ursula Schulz bestätigen, ihnen widersprechen und diese um weitere Aspekte ergänzen. Das Gespräch mit Christine Gläser findet ebenfalls in ihrem Büro statt und dauert 26 Minuten. Der Leitfaden für dieses Gespräch ist das Transkript des Interviews mit Ursula Schulz. Christine Gläser ergänzt der Reihenfolge nach die Antworten von Ursula Schulz. Die Frage nach der Einschätzung zur Dauer des Workshops wird im Gespräch ergänzt. Die Ergänzungen von Christine Gläser wird dem Transkript hinzugefügt.

3.2.2 Auswertung

Die Experteninterviews werden ebenfalls durch Interpretation der Gespräche in mehreren Schritten ausgewertet (vgl. Abschnitt 3.1.2 auf Seite 34).

1. Datenmanagement: Die Gespräche werden aufgenommen und transkribiert, die Transkripte befinden sich im Anhang B.2 auf Seite 112. Zur besseren Lesbarkeit wird der Text ebenfalls geglättet und Passagen ohne relevante Inhalte entfernt. Das Tondokument befindet sich auf dem dieser Arbeit beigefügten Datenträger.
2. Kategoriensystem: Die Kategorien zur Auswertung orientieren sich an Inhalten, die zur Planung des Workshops hilfreich erscheinen. Zu diesem Zweck werden folgende Kategorien zur Auswertung vergeben:
 - Ziele
 - Motivation Referenten
 - Motivation Teilnehmer
 - Einführung
 - Herausforderungen
 - Tipps
 - Zielgruppe Bibliothekar
3. Kodierung: Die Kodierung der Gespräche zur Auswertung werden ebenfalls durchgeführt. Relevant für die Kodierung und Aufbereitung ist der Inhalt, nicht die Vergleichbarkeit der Aussagen. Die Tabelle C.2 auf Seite 133 dient als Referenz und zur übersichtlichen Weiterverwendung der Informationen. Die Häufigkeiten der Aussagen sind für die Auswertung der Experteninterviews nicht relevant. Daher werden die Informationen in der Tabelle C.2 auf Seite 133 ohne Gewichtung aufgeführt.
4. Zusammenfassung: Die ausgewerteten Informationen werden in den vergebenen Kategorien zusammengefasst und durch Zitate ergänzt.

3.2.3 Ergebnisse

Lernziele: Ein wichtiges Lernziel ist, die ethnografische Forschung zu etablieren und Interesse für sie zu wecken. Die Teilnehmer der Workshops sollen als Multiplikatoren fungieren und die Methoden verbreiten. Um die Teilnehmer zu motivieren, die Methoden anzuwenden, wird ein grundlegendes Verständnis der Methoden und Sicherheit im Umgang mit ihnen als

wichtiges Ziel definiert. Darüber hinaus sollen die Teilnehmer den Wert von Ethnografie für ihre Bibliothek erkennen:

Nur wenn man wirklich überzeugt ist und den Sinn für sich erkannt hat, kann man dann auch den nächsten Schritt gehen und das weiter vermitteln.

(Gläser, Anhang B.3 auf Seite 126)

Außerdem werden Neugier, Inspiration und Verknüpfungspunkte zur eigenen Praxis als wichtige Ziele für den geplanten Workshop genannt. Die Lehrenden wollen die ethnografische Forschung in der Praxis etablieren. Kerstin Schoof verfolgt dieses Ziel dadurch, „die Teilnehmer mit dem Bereich bekannt und vertraut zu machen und verschiedene Facetten ethnografischer Methoden vorzustellen“ (Schoof, Anhang B.2 auf Seite 112), wohingegen Ursula Schulz und Christine Gläser dies durch Motivation, Inspiration, Sicherheit und einem „Downsizing“¹¹ (Gläser, Anhang B.3 auf Seite 126) erreichen möchten.

Motivation Referenten: Ethnografie eignet sich besonders, um ein Nutzerverständnis zu erhalten.

Arbeitsweisen von Studierenden und Wissenschaftlern wirklich zu verstehen und zu wissen, wie sie vorgehen, das sind Bereiche, in denen sich qualitative und ethnografische Methoden anbieten. Weil man im Arbeits- oder Lernprozess dabei ist und es darum geht, das *Wie* und *Warum* zu erforschen.

(Schoof, Anhang B.2 auf Seite 112)

Darüber hinaus eignet sich ethnografische Forschung, um eine „Umkehr der Kulturanpassung“, also eine Anpassung der Bibliothekare an die Kultur ihrer Nutzer, zu erreichen (Schulz, Anhang B.3 auf Seite 123). Christine Gläser empfand bei der Anwendung der ethnografischen Methoden außerdem einen Einschnitt in ihrem Umgang mit den Nutzern: „Es ist wirklich eine Methodik, die Sichtweise und die Perspektive verändert“ (Gläser, Anhang B.3 auf Seite 124). Der neue Blickwinkel auf die Nutzer wird von Ursula Schulz ebenfalls als Motiv genannt: „Es verändert unsere Haltung den Kunden gegenüber“ (Schulz, Anhang B.3 auf Seite 123) und „dann wächst der Respekt den Kunden gegenüber“ (Schulz, Anhang B.3 auf Seite 124).

Teilnehmermotivation: Die meisten Teilnehmer der Workshops von Kerstin Schoof hatten bereits eine konkrete Vorstellung davon, zu welchem Zweck sie die Methoden einsetzen wollen, beispielsweise für einen Bibliotheksneubau oder um Nutzerwünsche zu erfahren, aber

¹¹ Downsizing (engl. für Verkleinerung, Verringerung, Gesundschumpfen) bezeichnet das Verringern der Ressourcen bei gleicher oder ähnlicher Leistungsfähigkeit (vgl. Bibliographisches Institut 2013a).

auch für eigene Abschlussarbeiten. Einige Teilnehmer haben aus Neugier teilgenommen oder wünschten sich eine Vernetzung mit Kollegen, die ebenfalls an ethnografischer Forschung interessiert sind. Die Teilnehmer, die an dem Workshop „Wie interagiert der Kunde in der Bibliothek? Eine ethnologische Annäherung“ teilgenommen haben, hatten konkrete Motive zur Teilnahme und wünschten sich eine einführende Veranstaltung: „Sie waren eher offen und wollten wissen, was das überhaupt ist“ (Schoof, Anhang B.2 auf Seite 115).

Einführung in Ethnografie: Die übereinstimmende Meinung ist, dass die Kombination aus theoretischen Inhalten, Beispielen und Übungen zur Vermittlung ethnografischer Methoden am besten geeignet ist. Die „Anknüpfungspunkte an ihre eigene Praxis“ (Schulz, Anhang B.3 auf Seite 125) aber auch, „dass alle mit ihrer Geschichte kommen“ (Gläser Anhang B.3 auf Seite 126) sind wichtige Bestandteile des Lehrens. Im Zusammenhang mit der Zielsetzung wird besonders hervorgehoben, dass „man diese Anwendbarkeit auch sichtbar macht und zunehmend eine Relevanz für den digitalen Bereich präsentieren kann“ (Schoof, Anhang B.2 auf Seite 121). Am wichtigsten scheint die Ausgewogenheit zwischen dem Input der Referenten und den Übungen für die Teilnehmer zu sein: „Das muss eine gute Mischung sein, das was wir aus unseren Projekten an Methoden vorstellen und das was die Teilnehmer tun“ (Gläser, Anhang B.3 auf Seite 130).

Herausforderungen: Eine große Herausforderung bei der Vermittlung ethnografischer Methoden ist, die Lernenden nicht durch zu viel oder zu wenig Inhalte zu überfordern: „Dass es sie lockt und nicht schockt“ (Gläser, Anhang B.3 auf Seite 127).

Die Akzeptanz für Ethnografie in LIS ist bisher nicht stark ausgeprägt, und eine Herausforderung ist, „sich von diesem Repräsentativitätsgedanken zu lösen“ (Schoof, Anhang B.2 auf Seite 114) und zu vermitteln, dass die Forschungsmethode trotz kleiner Grundgesamtheiten eine Wertigkeit besitzt. Der Zeitrahmen stellt ebenfalls eine Herausforderung dar, denn es müssen nicht nur Kompetenzen vermittelt werden, sondern ebenfalls eine Einstellung, die das offene Forschen ermöglicht. Eine Herausforderung ist daher, die Teilnehmer zu „brain-waschen“¹² (Schulz, Anhang B.3 auf Seite 127), um ihre Unvoreingenommenheit dem Forschungsgegenstand gegenüber zu erreichen und das Gefühl für ethnografische Forschung zu vermitteln: „Das ist vielleicht auch nicht allen gegeben, dass sie diese Türen öffnen können.“ (Gläser, Anhang B.3 auf Seite 125).

Rahmenbedingungen: Die Vorstellungen über die Rahmenbedingungen eines Workshops sind unterschiedlich. Kerstin Schoof schätzt die Dauer eines mehrtägigen Workshop

¹²Brain-washen (engl. für Gehirnwäsche) ist eine Methode zur systematischen Veränderung von Einstellungen und Überzeugungen (vgl. Bibliographisches Institut 2013b).

für die Teilnehmer als schwierig zu rechtfertigen ein und den Workshop selber als anspruchsvoll. Ursula Schulz hingegen würde den geplanten Workshop gerne zweitägig durchführen.

Zwei Tage würde ich gerne machen, weil ich denke, wenn man nach Hause gegangen ist und darüber nachgedacht und Abstand gewonnen hat, dann kommen noch mal Dinge hoch, die man am nächsten Tag besprechen kann und das wäre für alle interessant.

(Schulz, Anhang B.3 auf Seite 129)

Eine „Leichtigkeit“ (Schulz, Anhang B.3 auf Seite 129) und ausreichend Pausen sind wichtig, um für die Lernenden eine angenehme Atmosphäre zu schaffen und ihnen Zeit zur Verarbeitung zu geben. Um die Lernenden in der Methodenanwendung zu unterstützen, könnte eine Plattform angeboten werden, damit „die sich noch über den Workshop hinaus austauschen. Dass man da eine Struktur aufsetzen kann, wie sie sich gegenseitig unterstützen können, wenn sie Methoden ausprobieren“ (Gläser, Anhang B.3 auf Seite 129).

Zielgruppe Bibliothekare: Die Zielgruppe wird als empathisch und reflektiert wahrgenommen: „Es ist eine ganz große Bereitschaft da, den Leuten entgegenzukommen und ein Interesse an ethnografischen Methoden, weil man in Kontakt tritt“ (Schoof, Anhang B.2 auf Seite 120). Bibliothekare sind offen und durch die Arbeit an den Infotheken im ständigen Kontakt zu den Nutzern. Bibliothekare werden jedoch ebenfalls als vom Nutzer frustriert wahrgenommen: „Der Alltag besteht aus einem Ärger darüber, dass die Kunden nicht funktionieren und daraus resultiert diese Frustration“ (Schulz, Anhang B.3 auf Seite 127). Daher ist ein „gelungener Anfang und ein gelungenes Ende sehr wichtig“ (Schulz, Anhang B.3 auf Seite 126), um die Teilnehmer abzuholen.

3.3 Reflexion

Das Fokusgruppeninterview führte zu Erkenntnissen über die Erfahrungen der Projektteilnehmer. Das Interview durch den Fragebogen zu ergänzen, war eine richtige Entscheidung. Drei der vier Teilnehmer hatten im Projekt zusammengearbeitet, und ohne die Ergänzung durch den Fragebogen wären die Informationen eindimensional und nicht übertragbar gewesen. Die Beteiligung am Fragebogen war eher gering. Die Tatsache ist vermutlich sowohl auf den Zeitpunkt der Durchführung, der in den Ferien lag, als auch auf die Anonymität des Fragebogens zurückzuführen. Die Wahl eines anonymen Online-Fragebogen erscheint trotzdem sinnvoll, da nur durch Anonymität freie Antworten zu erwarten sind, insbesondere da sowohl die Autorin wie auch die Prüferin der vorliegenden Arbeit im Projekt involviert waren. Die Priorität lag auf der Qualität der Antworten und nicht auf einer großen Anzahl Teilnehmer. Die Antworten des Fragebogens waren auf die wesentlichen Aspekte begrenzt,

wohingegen das Fokusgruppeninterview eine eigene Dynamik entwickelte und größtenteils das Projekt im Allgemeinen besprochen wurde und nicht ethnografische Methoden im Speziellen. Daher können nicht alle Erkenntnisse in das Konzept übertragen werden. Ein frühzeitigeres Eingreifen in den Gesprächsverlauf wäre gut gewesen. Obwohl beim Eingreifen in den Gesprächsverlauf Einfluss auf die Teilnehmer genommen wird, wäre es sinnvoller gewesen, den Teilnehmern am Anfang und während des Gespräches das Ziel des Interviews deutlicher zu machen. Die Eigendynamik, die sich aus diesem Versäumnis entwickelte, kam im Verlauf des Gespräches zum Tragen, und es war öfter notwendig, zielführend einzugreifen. In ihren Aussagen zu Motivation und Befürchtungen bezogen sich die Teilnehmer auf die Schwierigkeiten im Projekt, und diese Antworten können daher nicht in das Konzept integriert werden.

Die Kombination des Soziologiestudiums und des Master-Abschlusses in Bibliotheks- und Informationsmanagement qualifiziert Kerstin Schoof als Gesprächspartner zu Fragen der Ethnografie in Bibliotheken. Sie verfügt über theoretisches Wissen und praktische eigene Erfahrungen. Das Experteninterview mit einem Interviewleitfaden durchzuführen, hat den Gesprächsfluss positiv beeinflusst. Obwohl es vorstrukturiert war, konnte ein freies Gespräch miteinander entstehen. Es wäre besser gewesen, Kerstin Schoof den Interviewleitfaden vorher zuzuschicken, um ihr die Vorbereitung auf das Gespräch zu ermöglichen, denn es bestand das Risiko, dass spezifische Sachverhalte unberücksichtigt blieben, weil sie erst nach dem Gespräch in Erinnerung gerufen wurden. Es besteht zwar die Gefahr, dass der Interviewpartner durch den Leitfaden in seinem Blick auf das Thema eingeschränkt wird, jedoch ermöglicht die Vorbereitung auf ein Gespräch reflektiertere und umfassendere Antworten.

Die Idee des ergänzenden Interviews mit Ursula Schulz und Christine Gläser hat sich bewährt. Da Christine Gläser die Fragen und ebenfalls die Antworten von Ursula Schulz bereits vor dem Gespräch zur Verfügung hatte, verlief das Gespräch sehr strukturiert. Die Befürchtung, dass durch die vorgegebenen Antworten keine neuen Impulse zustande kommen würden, hat sich nicht bestätigt. Christine Gläser hat Aussagen von Ursula Schulz sowohl zugestimmt als auch widersprochen. Daher bietet das Gespräch Informationen, die spontan entstanden sind, jedoch von einer zweiten Person reflektiert wurden. Die Methode ist gut geeignet, differenzierte Informationen zu einem Thema zu erhalten. Es wäre schön gewesen, die Interviews Ursula Schulz ebenfalls zur Ergänzung vorzulegen, jedoch hätte dies den Rahmen der vorliegenden Arbeit überschritten.

Kapitel 4

Konzept

In diesem Kapitel wird ein Weiterbildungskonzept zur Vermittlung ethnografischer Methoden für bibliothekarisches Personal entwickelt. Die Planung erfolgt, wie in Abbildung 4.1 dargestellt, in vier aufeinanderfolgenden Schritten (vgl. Meyerhoff / Brühl 2004, S. 2 f.).

Zuerst werden die Lernziele bestimmt. Die Ziele können, abhängig von der Motivation der Personen, sowohl auf einem Lernbedarf als auch einem Lehrbedarf basieren (vgl. Abschnitt 2.2.1) und dienen der Abgrenzung von Lerninhalten (vgl. Abschnitt 2.2.3). Anschließend werden die Lerninhalte bestimmt.

Vor der konkreten Planung einer Unterrichtseinheit werden die Rahmenbedingungen festgelegt. Anschließend erfolgt die Planung der Veranstaltung; es werden Maßnahmen zur Vor- und Nachbereitung einer Weiterbildungsveranstaltung sowie Methoden zur Durchführung der Lerneinheiten vorgestellt.

4.1 Zielsetzung

Die Veranstaltung soll Kompetenzen zur Anwendung ethnografischer Methoden vermitteln und die Teilnehmer dazu motivieren, diese auch anzuwenden (vgl. Schulz, Anhang B.3 auf Seite 125). Die Weiterbildung soll dazu anregen, das Thema weiter zu vertiefen und die



Abbildung 4.1: Planungsabfolge einer Unterrichtseinheit (eigene Darstellung)

Neugier der Teilnehmer zu wecken. Sie sollen motiviert werden, die Methoden anzuwenden und die Entwicklung von Ethnografie in Bibliotheken voranzutreiben. Die Teilnehmer können nur als Multiplikatoren der ethnografischen Forschung in Bibliotheken dienen, wenn sie nachhaltig motiviert werden. Die Personen, die sich für eine Veranstaltung mit dieser thematischen Ausrichtung entscheiden, stehen diesem Thema vermutlich offen und interessiert gegenüber, aber sie müssen von dem Nutzen der Methoden überzeugt werden (vgl. Gläser, Anhang B.3 auf Seite 128).

Die Teilnehmer sollen sich nach der Veranstaltung zutrauen, ethnografische Forschungsmethoden selbstständig anzuwenden, auch wenn nicht alle Kompetenzen zur ethnografischen Forschung im Rahmen eines Workshops vermittelt und nicht alle Methoden angewendet werden können (vgl. Schulz, Anhang B.3 auf Seite 125). Sie sollen vielmehr in die Lage versetzt werden, die Methoden der eigenen Fragestellung anzupassen, um sie sinnvoll für ihren eigenen Bedarf einzusetzen (vgl. Schoof, Anhang B.2 auf Seite 115). Ihnen soll durch die Veranstaltung ein Eindruck vermittelt werden, welche Möglichkeiten ethnografische Methoden für ihre Bibliothek bieten. Grundsätzlich ist eine Veränderung der Wahrnehmung und Haltung den Kunden gegenüber durch den Workshop erwünscht, jedoch sollten sich die Teilnehmer dieser Tatsache bewusst sein.

Die Teilnehmer sollen die Methoden in den eigenen Bibliotheken ausprobieren und keine Angst haben, hierbei Fehler zu machen. Sie sollen sich sicher in der Anwendung fühlen. Dazu müssen ihnen die vorhandenen Fallstricke und möglichen Schwierigkeiten bewusst gemacht werden. Die Teilnehmer sollen darauf vorbereitet sein, dass Probleme und Herausforderungen bei der Umsetzung der Methoden auf sie zukommen. Durch die Sensibilisierung für mögliche Schwierigkeiten können diese frühzeitig erkannt und gelöst werden. Die Teilnehmer sollen sich trotz möglicher Hindernisse sicher fühlen, die Methoden anzuwenden. Weiter soll das frühzeitige Sensibilisieren eine Frustration der Teilnehmer bei Problemen verhindern.

4.2 Lerninhalte

Die Lerninhalte müssen vor der konkreten Planung definiert werden. Sie sollten dazu dienen, die definierten Lernziele zu erreichen und müssen interessant sein (vgl. Abschnitt 2.2.2). Die Lerninhalte gliedern sich in die Phasen Sensibilisieren, Informieren, Vertiefen und Diskutieren, die dem Lernmodell in Abschnitt 2.2.3 entsprechen.

4.2.1 Sensibilisieren

Zu Beginn sollte ein gegenseitiges Kennenlernen der Teilnehmer untereinander, aber auch der Referenten und Teilnehmer stattfinden. „Man muss sie gut abholen“ (Gläser, Anhang B.3 auf Seite 128). Daher sollte die Lerneinheit mit einer Begrüßung und anschließender Vorstellung der Referenten beginnen, damit alle die Möglichkeit bekommen, sich kennenzulernen und Vertrauen zueinander aufzubauen. Im Anschluss daran sollten sich die Teilnehmer vorstellen und die Möglichkeit bekommen, ihre persönliche Motivation sowie ihre Erwartungen mitzuteilen. Dies ermöglicht den Referenten im Verlauf der Veranstaltung, individuell auf die Teilnehmer eingehen zu können. Darüber hinaus lernen sich die Teilnehmer und Referenten kennen und entwickeln eine Beziehung zueinander. Die Motive, Erwartungen und Befürchtungen der anderen Teilnehmer zu hören, kann dazu beitragen, dass die Teilnehmer sich mit ihren Befürchtungen nicht alleine fühlen. Verschiedene Motive und Ideen zu hören, kann zudem die eigene Kreativität fördern und die Teilnehmer inspirieren (vgl. Schulz, Anhang B.3 auf Seite 126).

Die Teilnehmer sollten für die ethnografischen Methoden sensibilisiert werden, da sie in der Regel keine Erfahrungen mit ihnen haben. „Ich präsentiere immer einen Theorieteil, um die Unterschiede von qualitativen und quantitativen Methoden zu erklären, weil es unterschiedliche Herangehensweisen sind“ (Schoof, Anhang B.2 auf Seite 114). Die ethnografischen Methoden sollten vom quantitativen Forschungsansatz abgegrenzt werden. Da eine umfassende Einführung in qualitative Forschungsmethoden und die dadurch erforderliche Abgrenzung zur Ethnografie nicht zielführend ist, sollten lediglich die Ziele und Vorgehensweisen qualitativer Methoden vorgestellt werden, um die Teilnehmer für die methodische Herangehensweise zu sensibilisieren.

Die Teilnehmer sollten ebenfalls dahingehend sensibilisiert werden, dass Ethnografie ihre Haltung den Kunden gegenüber verändern wird (vgl. Schulz, Anhang B.3 auf Seite 123). Diese Veränderung der Sichtweise kann während der Anwendung einer Methode beginnen, daher sollten sich die Teilnehmer bewusst werden, dass Ethnografie nicht nur als Untersuchungsmethode Erkenntnisse über die Nutzer liefern kann, sondern ebenfalls ihre eigene Wahrnehmung verändern wird. Da die Veränderung der Haltung Einfluss auf den Auswertungsprozess nehmen kann, sollten die Teilnehmer bereits früh darauf hingewiesen werden. Den Teilnehmern sollte vermittelt werden, dass eine ständige Reflexion ihres eigenen Verhaltens während des Durchführungsprozesses die Ergebnisse verbessert (vgl. Anhang B.1 auf Seite 106).

4.2.2 Informieren

Die Teilnehmer sollten durch Basistexte, theoretische Inhalte und Beispiele aus der Praxis in die Thematik eingeführt werden.

Zu diesem Zweck sollte bereits vor der Veranstaltung an die Thematik herangeführt werden. Ein einführender Text kann bereits im Vorhinein einen ersten Eindruck von dem Thema ermöglichen. Das Lesen von Basislektüre stellt grundsätzlich eine Herausforderung dar (vgl. Lipp / Will 2008, S. 40), dennoch wurde es während des Projektes „InfoKult“ als hilfreich empfunden (vgl. Anhang B.1 auf Seite 94). Es erfordert von den Teilnehmern bereits vor dem Workshop eine hohe Bereitschaft sich einzulassen, könnte aber auch schon vor Beginn der Veranstaltung einen direkten Bezug zu ihrer eigenen Praxis herstellen und dazu führen, dass sie sich bereits frühzeitig mit Umsetzungsszenarien auseinandersetzen.

Die Teilnehmer sollten aktiv in die Einführung einbezogen werden. Die Einführung in das Thema Ethnografie in Bibliotheken wird von Vorträgen geprägt sein. Jedoch „ist es zu erschlagend, wenn man nur referiert, dann findet diese Auseinandersetzung mit dem, was vermittelt werden soll, nicht wirklich statt“ (vgl. Schoof, Anhang B.2 auf Seite 113). Während der Einführung sollten sich die Referenten mit den Redebeiträgen, aber auch mit den Inhalten, beispielsweise Theorie und Beispiele aus der eigenen Praxis, abwechseln. Dies erfordert zwar im Vorhinein einen Organisationsaufwand für die Referenten, kann die Teilnehmer jedoch zum aufmerksamen und interessierten Zuhören motivieren (vgl. Döring 2008, S. 56).

Es sollten Beispiele aus der bibliothekarischen Praxis gezeigt werden, um einen Praxisbezug herzustellen. Da Informationen nur verarbeitet werden, wenn sie relevant erscheinen, sind Praxisbeispiele wichtige Lernstützen, zudem sollte „auf den eigenen Hintergrund der Teilnehmer rekurriert“ (Schoof, Anhang B.2 auf Seite 117) werden.

Insbesondere Projekte, die in einem kleinen Rahmen durchgeführt wurden, sollten gezeigt werden, um die Hemmschwelle vor der Umsetzung zu verringern und diese als bewältigbar darzustellen. Dadurch kann ebenfalls aufgezeigt werden, dass „man das modular anlegen und in kleineren Zusammenhängen auch umsetzen kann“ (Gläser, Anhang B.3 auf Seite 126).

Es sollten ebenfalls Beispiele aus tiefgreifenden Untersuchungen gezeigt werden, um aufzuzeigen, was mit entsprechender Expertise erreicht werden kann. „Vielleicht ist die größte Schwierigkeit dann doch für alle, sich von diesem Repräsentativitätsgedanken zu lösen“ (vgl. Schoof Anhang B.2 auf Seite 114). Die Umsetzung der Methoden in einem größeren Rahmen kann aufzeigen, dass ethnografische Methoden auch bei großen Umstrukturierungen eingesetzt werden und den Wert der Methoden verdeutlichen. Darüber hinaus zeigt es, dass auch die Unterhaltsträger den Wert der Methoden erkennen, da sie für die Umsetzung der Ergebnisse finanzielle Mittel zur Verfügung gestellt haben.

4.2.3 Vertiefen

Im Anschluss an das *Informieren* sollten die Kenntnisse vertieft werden, um die *Informationswiedergabe* in den Lernprozess zu integrieren (vgl. Abschnitt 2.2.3 auf Seite 28).

Es sollten Gruppenarbeiten mit spezifischen Aufgabenstellungen durchgeführt werden. „Da können die Teilnehmer am besten anknüpfen und einen Transfer leisten zu ihren eigenen Interessen“ (Schoof, Anhang B.2 auf Seite 113). Um die Interessen der Teilnehmer in den Fokus dieser Phase zu setzen, sollten unterschiedliche Methoden zum Üben angeboten werden. Somit können die Teilnehmer auswählen, welche Methode sie vertiefen möchten und einen direkten Praxisbezug herstellen. Die Teilnehmer können Methoden auswählen, die sie in der Praxis anwenden wollen oder deren Anwendung sie sich ohne vorherige Übung nicht zutrauen würden. Durch diese Auswahl kann die Hemmschwelle zur Anwendung in der Praxis verringert werden, da den Teilnehmern ermöglicht wird, Sicherheit im Umgang mit von ihnen gewählten Methoden zu erlangen.

In der Übungsphase sollten Interviews, Beobachtung und Cultural Probes vertiefend behandelt werden, da die Methoden in LIS bereits etabliert sind und häufig angewendet werden (vgl. Abschnitt 2.1.3 auf Seite 13).

Das Leiten von Interviews kann eine Herausforderung darstellen (vgl. Anhang B.1 auf Seite 97), daher sollte eine Übung für die Teilnehmer angeboten werden, um das Ausprobieren der Methode zu ermöglichen und ihnen gegebenenfalls Anregungen zur Verbesserung zu geben. Durch eine vorherige Übung kann den Teilnehmern ermöglicht werden, Erfahrungen zu sammeln und ihr Verhalten zu reflektieren.

Die teilnehmende Beobachtung als „Königin unter den Methoden der Feldforschung“ (Girtler 2001, S. 147) sollte ebenfalls in einer Übung vertieft werden. Diese Methode stellt eine besondere Herausforderung dar, da sich die Teilnehmer in einem doppelten Referenzrahmen bewegen (vgl. Abschnitt 2.1.2 auf Seite 11), und sollte angewendet und ausgewertet werden können.

Da Photo Surveys eine beliebte Methode der Cultural Probes in Bibliotheken darstellen (vgl. Abschnitt 2.1 auf Seite 6), sollte ebenfalls eine Übung zum Umgang mit dem Datenmaterial angeboten werden. „Hier sind die visuellen Methoden immer ein interessanter Punkt, weil sie anschaulich sind“ (Schoof, Anhang B.2 auf Seite 114). Eine Aufgabenstellung, in der die Teilnehmer Cultural Probes sammeln, ermöglicht, einen Eindruck von den zu erwartenden Ergebnissen zu erhalten, und es wird deutlich, „wie diese fotografische Herangehensweise in dem Moment den Blick verändert“ (Schoof, Anhang B.2 auf Seite 118). Die Ergebnisse und Erfahrungen sollten anschließend im Plenum präsentiert werden. Die Teilnehmer können nur eine Methodik ausprobieren, haben aber durch den Erfahrungsaustausch die Möglichkeit, an den Erfahrungen der anderen zu partizipieren.

4.2.4 Diskutieren

In einer Einführung zu einer spezifischen Thematik sollte die aktuelle Betrachtung des Themas in Fachkreisen einbezogen werden. Die Methodenanwendung muss in einen Bezugsrahmen gesetzt werden und die Teilnehmer des Workshops sollten sich mit der aktuellen Diskussion auseinandersetzen. „Erst müssen sie überzeugt werden; wenn man wirklich überzeugt ist und man den Sinn für sich erkannt hat, kann man dann auch den nächsten Schritt gehen“ (Gläser, Anhang B.3 auf Seite 126). Die Teilnehmer des Workshops können nur als Multiplikatoren fungieren, wenn sie sich eingehend mit dem Thema auseinandergesetzt haben. Nur durch die Auseinandersetzung mit Kontroversen zum Thema Ethnografie in Bibliotheken können die Teilnehmer sich eine fundierte Meinung bilden und diese vertreten.

Die Teilnehmer sollten sich nach dem Workshop kompetent fühlen, ethnografische Methoden selbstständig in der Praxis anzuwenden (vgl. Abschnitt 4.1 auf Seite 47). Daher sollten sie auf mögliche Fallstricke und Probleme hingewiesen werden. Die Referenten sollten dazu Beispiele aus der eigenen Praxis aufführen und auf diese Weise in das Thema einführen. Die Teilnehmer sollten jedoch ebenfalls einen Rahmen erhalten, in dem sie ihre eigenen Befürchtungen mitteilen können. Diese Unsicherheiten sollten diskutiert werden, um bereits in der Veranstaltung Lösungsansätze für eventuell auftretende Probleme zu finden und Bedenken zu mindern. Durch das gemeinsame Diskutieren über Schwierigkeiten und Lösungsansätze können ebenfalls Kompetenzen zur Bewältigung von Schwierigkeiten vermittelt werden, sodass die Teilnehmer befähigt werden, in der Praxis Probleme zu lösen, auf die sie in der Veranstaltung nicht vorbereitet werden konnten.

4.3 Rahmenbedingungen

Für die Planung der Durchführung einer Veranstaltung müssen im Vorfeld die Rahmenbedingungen, beispielsweise Zielsetzung, Ort und Zeitraum, definiert werden. Die Rahmenbedingungen sollten vor der Konzeption der konkreten Inhalte festgelegt und umgesetzt werden (vgl. Meyerhoff / Brühl 2004, S. 2 f.). Es müssen beispielsweise Referenten angeworben und Räume bestimmt werden, um den konkreten Ablauf zu planen.

4.3.1 Unterrichtsform

Die Einführung in die ethnografischen Methoden für Bibliothekare sollte als Workshop durchgeführt werden. Workshops werden häufig in der beruflichen Weiterbildung eingesetzt, es

sind Arbeitstreffen, bei denen sich Personen mit Themen auseinandersetzen und Maßnahmen entwickeln (vgl. Beermann / Schubach / Augart 2009, S. 6). Sie grenzen sich von anderen Veranstaltungsarten ab, da sich eine Gruppe mit einer ausgewählten Thematik befasst und eine Problemstellung löst, die nach dem Workshop Anwendung in der Praxis findet (vgl. Lipp / Will 2008, S. 13). Ein weiteres Charakteristikum von Workshops ist, „dass die Teilnehmer tun“ (vgl. Gläser, Anhang B.3 auf Seite 130). Der Ablauf orientiert sich an den konstruktivistischen Lernphasen *Kennen und Verstehen*, *Anwenden und Umsetzen* und *Analysieren und Beurteilen* (vgl. Abschnitt 2.2.3).

In einem Workshop können etablierte Lernmethoden der Erwachsenenbildung miteinander kombiniert werden (vgl. Abschnitt 2.2.3). Durch die Kombination verschiedener Lernformen können unterschiedliche Eingangskanäle angesprochen, Inhalte systematisch vermittelt und eine bewusste Auseinandersetzung ermöglicht werden (vgl. Abschnitt 2.2.3). Daher sollten in dem Workshop insbesondere die Methoden:

- Präsentationen
- Beispiele
- Übungen

abwechselnd eingesetzt werden (vgl. Anhang B.1 auf Seite 106). Durch die Mischung verschiedener Methoden werden die Teilnehmer motiviert. Entsprechend der Lernpyramide (vgl. Abbildung 2.3 auf Seite 20) erfüllt der Methoden-Mix das Motiv der *Abwechslung*, die Beispiele vermitteln den *Sinn* und durch Gruppenübungen können die *Kontakte* miteinander hergestellt werden. Die Motive zur Bildungsbeteiligung werden in der Methodenwahl berücksichtigt und können die Motivation der Teilnehmer während des Workshops erhalten (vgl. Abschnitt 2.2.1).

4.3.2 Lehrende

Es sollten verschiedene Personen lehren und unterschiedliche Aufgaben wahrnehmen. Neben den Referenten, die für Inhalte und Kompetenzvermittlung verantwortlich sind, sollte ein Workshopleiter für den Ablauf des Workshops verantwortlich sein.

Workshopleiter

Die Rolle des Workshopleiters ist wichtig, denn er hat die Verantwortung für den zeitlichen und strukturellen Ablauf sowie für die Dokumentation der Ergebnisse. Er organisiert den

Workshop und trifft alle vorbereitenden Maßnahmen. Während der Durchführung ist er verantwortlich für das Wohlbefinden der Teilnehmer und legt beispielsweise Pausenzeiten fest oder vermittelt in Konfliktsituationen und fungiert daher als Moderator. Darüber hinaus ist der Workshopleiter dafür verantwortlich, dass die Lernziele erreicht werden (vgl. Lipp / Will 2008, S. 269). Er kann ebenfalls als Referent fungieren, jedoch sollte er dafür Erfahrungen in der Lehre und beim Moderieren von Workshops haben, um beiden Aufgaben gleichermaßen gerecht werden zu können.

Referenten

Es sollten Personen als Referenten ausgewählt werden, die Erfahrungen mit ethnografischen Methoden haben und über einen bibliothekarischen Bezug verfügen. Über die fachlichen Kompetenzen hinaus sollten die Referenten über persönliche, soziale und didaktische Fähigkeiten verfügen, die sie als Dozenten qualifizieren (vgl. Abschnitt 2.2.3 auf Seite 25).

Zwei bis drei Referenten sollten sich in den Vorträgen abwechseln und somit den Aufmerksamkeitswert für die Teilnehmer erhöhen. Darüber hinaus können verschiedene Referenten unterschiedliche Erfahrungswerte einbringen. Es ist nicht nur ihre Aufgabe, Inhalte zu vermitteln, sondern auch auf die Teilnehmer einzugehen. Auch aus diesem Grund sollten an dem Workshop mehrere Referenten beteiligt sein, um die individuelle Betreuung der Teilnehmer zu gewährleisten.

Da es für die Teilnehmer eine Herausforderung darstellt, einer ganztägigen Fortbildung konzentriert zu folgen, sollten die Referenten über vielfältige Kompetenzen verfügen (vgl. Abschnitt 2.2.3 auf Seite 25), um die Teilnehmer im Lernprozess unterstützen zu können.

Die Auswahl der Referenten ist eine Entscheidung, die Einfluss auf den Lernerfolg der Teilnehmer hat (vgl. Döring 2008, S. 23). Referenten sollten die Teilnehmer motivieren und diese verstehen, ermuntern und wertschätzen und diese Empathie den Teilnehmern ebenfalls vermitteln können (vgl. Döring 2008, S. 89). Im Umgang mit den Teilnehmern sollte der Referent Interesse zeigen und auf sie, beispielsweise durch Blickkontakt und offene Körperhaltung, eingehen.

4.3.3 Teilnehmer

Der Workshop sollte einen Personenkreis mit einem ähnlichen Erfahrungshintergrund ansprechen. Dazu sollte im Vorhinein eine Zielgruppe definiert werden, um Inhalte auf diese anzupassen, denn die Definition der Merkmale der Teilnehmer, beispielsweise fachlicher

Hintergrund und Anzahl der Teilnehmer, begründen die Methodenauswahl (vgl. Knoll 2003, S. 37).

Zielgruppe

Die Zielgruppe, die mit der Veranstaltung angesprochen werden soll, ist bibliothekarisches Personal, das bisher noch keine Vorkenntnisse zum Thema Ethnografie hat. Die Community, die sich bisher in Deutschland mit Ethnografie in Bibliotheken befasst hat, ist klein und soll durch den Workshop vergrößert werden (vgl. Schoof, Anhang B.2 auf Seite 116). Diese Eingrenzung ist notwendig, um eine Zielgruppe mit einem ähnlichen Vorwissen zu erreichen (siehe Abschnitt 2.2.1 auf Seite 19). Da es sich um eine Einführung in die Ethnografie für Bibliotheken handelt, könnten Teilnehmer, die bereits Erfahrungen mit ethnografischen Methoden haben, sich langweilen.

Bibliothekare mit Leitungstätigkeit stellen eine besondere Zielgruppe dar, da die Akzeptanz der Entscheidungsbefugten eine Rolle bei der Verbreitung ethnografischer Methoden einnimmt. Sie können durch ihre Akzeptanz der Methoden eine Rolle als Multiplikator einnehmen, indem sie ethnografische Methoden in ihren Bibliotheken unterstützen und eine Atmosphäre schaffen, in der sich die Mitarbeiter frei fühlen, diese Methoden anzuwenden (vgl. Anhang B.1 auf Seite 111).

Bibliothekarisches Personal, das an der Umsetzung und Auswertung der Methoden beteiligt ist, gehört ebenfalls zur Zielgruppe. Die Teilnehmer sollten Einblicke in die verschiedenen Methoden erhalten, um einen Eindruck zu gewinnen, wie die Methoden umgesetzt werden und welche Ergebnisse sie erhalten könnten. Es sollen ebenfalls Umsetzungsszenarien in Übungen durchgeführt werden, die eine Hilfestellung in der späteren Methodenanwendung geben sollen (vgl. Schoof, Anhang B.2 auf Seite 119).

Darüber hinaus gehören alle Personen, die an der Thematik interessiert sind, zur Zielgruppe. Bibliothekare, die keine Vorstellung über Anwendungsmöglichkeiten haben und der Thematik offen und interessiert gegenüberstehen, können einen Eindruck von Ethnografie erhalten und von der Methodik überzeugt werden (vgl. Schoof, Anhang B.2 auf Seite 115).

Die Zielgruppe sollte durch Anzeigen in bibliotheksspezifischen Fachzeitschriften, beispielsweise der „BuB – Forum Bibliothek und Information“, angesprochen werden (vgl. Bock + Herchen). Zudem sollte die Veranstaltung über Kommunikationskanäle wie beispielsweise die Diskussionsliste „Internet in Bibliotheken (INETBIB)“ verbreitet werden, um die Zielgruppe zu erreichen (vgl. Schaarwächter 2013).

Teilnehmeranzahl

Die Gruppengröße ist ein wichtiges Kriterium, da Zielsetzung und Methodenauswahl einer Veranstaltung von der Anzahl der Teilnehmer abhängig sind. Für eine Veranstaltung mit interaktiven Arbeitsschritten, wozu ein Workshop zählt, wird eine maximale Gruppengröße von 15 Personen empfohlen. Die Gruppengröße sollte begrenzt werden, um zu gewährleisten, dass individuell auf die Teilnehmer eingegangen werden kann (vgl. Meyerhoff / Brühl 2004, S. 21). Da die Gruppenarbeit ein wesentlicher Aspekt des Workshops ist, sollte ebenfalls eine minimal nötige Gruppengröße definiert werden.

Die optimale Teilnehmeranzahl für den Workshop sollte zwölf Personen betragen, da sich diese Gruppengröße für einen Workshop zu ethnografischen Methoden bewährt hat (vgl. Technische Hochschule Wildau 2012). Als Minimum sollte eine Gruppengröße von acht Teilnehmern nicht unterschritten werden. Acht Personen ermöglichen das Entstehen gruppendynamischen Verhaltens und den Erfahrungsaustausch. Außerdem ist es ebenfalls gut möglich, acht Personen für Gruppenarbeiten in kleinere Gruppen zu unterteilen. Des Weiteren müssen bei der kleinsten möglichen Gruppengröße die Kosten berücksichtigt werden. Die Kosten für den Workshop sollten durch die Teilnahmegebühren gedeckt werden können, sollten aber nicht zu hoch angesetzt werden, um keine Barriere für potentielle Teilnehmer darzustellen (vgl. Abschnitt 2.2.2 auf Seite 23).

4.3.4 Veranstaltungsort

Der Workshop sollte nach Möglichkeit in einer Stadt mit Anbindung an das Streckennetz des Fernverkehrs und einem Flughafen durchgeführt werden, um den Referenten und Teilnehmern die Anreise zu erleichtern. Durch die Anbindung an einen Flughafen können Teilnehmer aus dem gesamten Bundesgebiet innerhalb eines Tages an- und abreisen. Die Veranstaltung des Workshops in einer Großstadt bietet sich an, da Großstädte über eine gute Infrastruktur verfügen und das Erreichen des Veranstaltungsortes von einem Bahnhof oder Flughafen gut möglich ist.

Veranstaltungsraum

Ein geeigneter Raum für den Workshop sollte ausreichend Platz für Arbeitsflächen bieten. Für die Übungen sollte genügend Platz zur Verfügung stehen. Der Raum sollte über ausreichend freie Arbeitsflächen und Arbeitsplätze mit Computern verfügen. Präsentationsmöglichkeiten, beispielsweise ein Beamer für die Vorträge der Referenten, sollten ebenfalls zur Verfügung

stehen. Obwohl eine gute technische Ausstattung zur Durchführung des Workshops notwendig ist, sollte der Raum auch über eine angenehme Atmosphäre verfügen, da die Teilnehmer und Referenten den ganzen Tag dort verbringen werden. Daher ist es notwendig, dass sich alle dort wohlfühlen können. Da es sich diesbezüglich um subjektive Empfindungen handelt, sollte der Workshop in den Schulungsräumen einer Bibliothek stattfinden, da diese in der Regel alle Kriterien erfüllen. Außerdem lassen sich dort Übungen an konkreten Beispielen in den Workshop integrieren. Dazu muss jedoch berücksichtigt werden, dass die Bibliothek während des Workshops geöffnet sein sollte, um eine wirklichkeitsnahe Situation für die Teilnehmer herzustellen.

Bibliotheken sind üblicherweise gut mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar und bieten, beispielsweise durch eine angebundene Bildungseinrichtung mit Mensa, die Möglichkeit eines gemeinsamen Mittagessens. Weiter können die Kosten der Veranstaltung durch den Veranstaltungsort beeinflusst werden. Die Nutzung der Räume einer Bibliothek verursacht, im Gegensatz zu Veranstaltungsräumen in Hotels, keine oder geringe Kosten.

4.3.5 Zeitrahmen

Der Zeitfaktor ist ein wichtiger Aspekt für Angebote der beruflichen Weiterbildung und beeinflusst das Lernen und die Bildungsbeteiligung entscheidend (vgl. Abschnitt 2.2.2 auf Seite 24). Dies muss sowohl bei der Planung des Termins für den Workshop als auch bei der Dauer der Durchführung berücksichtigt werden (siehe Abschnitt 2.2.2 auf Seite 24).

Zeitpunkt

Der Zeitpunkt des Workshops muss unter Berücksichtigung von Schulferien, Semesterferien und gesetzlichen Feiertagen ausgewählt werden. Die Wahrscheinlichkeit ist hoch, dass während dieser Zeiten in Bibliotheken vermehrt Urlaub genommen wird und interessierte Personen daher möglicherweise nicht teilnehmen können (vgl. Schoof, Anhang B.2 auf Seite 117). Darüber hinaus ist die Personaldecke in diesen Zeiten gering und die Teilnahme an Weiterbildungsveranstaltungen eventuell nur eingeschränkt möglich.

Des Weiteren sollten andere Weiterbildungsangebote für Bibliothekare, wie beispielsweise der *Deutsche Bibliothekartag* oder andere Veranstaltungen zum Thema *Ethnografie*, berücksichtigt werden. Der Weiterbildungsbedarf könnte durch andere Angebote bereits gedeckt werden und die potentiellen Teilnehmer zeitweise zufriedengestellt sein. Ferner dürften mehrere Weiterbildungsveranstaltungen in kurzem Zeitraum schwer zu rechtfertigen sein.

Es sollte ebenfalls keine Veranstaltung im November und Dezember durchgeführt werden. Die Arbeitsbelastung in Bibliotheken ist zum Ende des Jahres besonders hoch, da der Etat des laufenden Jahres genutzt und der Haushalt für das kommende Jahr erstellt werden muss.

Dauer

Der Workshop zur Einführung ethnografischer Forschung für Bibliothekare sollte nur einen Tag dauern. Basierend auf der Zielgruppe, die aus Bibliothekaren auf Leitungsebene und interessierten Bibliothekaren besteht, erscheint der Zeitrahmen angemessen und sollte ausreichen, um einen Eindruck von ethnografischen Methoden zu vermitteln, aber die Teilnehmer nicht durch zu viel Informationen überfordern (vgl. Gläser, Anhang B.3 auf Seite 130) oder eine Hürde zur Teilnahme darstellen (vgl. Abschnitt 2.2.2 auf Seite 24).

Ein zweitägiger Workshop wäre wünschenswert, jedoch würde dieser Rahmen einige Herausforderungen mit sich bringen und die Teilnahmebereitschaft eventuell reduzieren (vgl. Schoof, Anhang B.2 auf Seite 119). Der Zeitfaktor wird als häufigster Grund für mangelnde Weiterbildungsbeteiligung genannt. Die Entwicklungszeit, die für den Lernprozess wichtig ist, muss aufgrund der kurzen Workshopdauer berücksichtigt und in den Tagesablauf integriert werden (siehe Abschnitt 2.2.2 auf Seite 24).

Da der Workshop unter der Woche stattfinden soll, muss der Arbeitsausfall von Teilnehmern und Referenten berücksichtigt werden. Darüber hinaus kann ein mehrtägig angelegter Workshop Übernachtungskosten für Referenten und Teilnehmer verursachen. Diese Kosten erscheinen für eine Einführung zu hoch. Teilnehmer, die ein unspezifisches Interesse an dem Thema haben, werden vermutlich nicht bereit sein diese zu tragen. Da die Weiterbildungskosten keine Barriere für die Teilnahme darstellen sollten, sollte versucht werden, auf indirekte Kosten der Teilnahme zu verzichten (siehe Abschnitt 2.2.2 auf Seite 23).

4.4 Planung

Praxis ohne Theorie ist blind,
Theorie ohne Praxis ist lahm!

(Meyerhoff / Brühl 2004, S. 1)

Die Einführung in die Ethnografie sollte als individuelle berufsbezogene Weiterbildung konzipiert werden (siehe Abschnitt 2.2 auf Seite 17). Die Teilnehmer lernen nicht ausschließlich,

aber größtenteils Kompetenzen, die sie in ihrer beruflichen Tätigkeit benötigen. Neugier, Kontakte, Abwechslung und Entwicklungswünsche werden vermutlich die stärksten Motive sein. Die Entwicklungswünsche, die zu einer Weiterbildung im Bereich Ethnografie führen, können auch berufliche, durch den Wunsch nach einer Veränderung in Bibliotheken hervorgerufen sein (vgl. Schulz, Anhang B.3 auf Seite 123). Ungeachtet dessen sollte der Workshop motivierend, abwechslungsreich und interessant gestaltet werden, um die Motivation der Teilnehmer zu erhalten.

4.4.1 Vorbereitung

Die Planung zur Durchführung des Workshops erfolgt nach einem Leitfaden, siehe Tabelle 4.1, der als Orientierung zur Vorbereitung für Moderator und Referenten dienen soll. Dieses Grobkonzept soll den Referenten und dem Moderator als Rahmen dienen.

Tabelle 4.1: Ablaufplan des Workshops

Uhrzeit	Inhalt
09.00 – 09.15	Begrüßung
09.15 – 10.00	Kennenlernen
10.00 – 10.15	Pause
10.15 – 12.00	Einführung <i>Ethnografie in Bibliotheken</i>
12.30 – 13.30	Mittagspause
13.30 – 14.00	Einführung <i>Praktische Anwendung der Methode</i>
14.00 – 16.00	Durchführung der Übung
16.00 – 16.15	Pause
16.15 – 17.15	Erfahrungsaustausch
17.15 – 17.50	Einführung <i>Fallstricke</i>
18.00 – 18.30	Abschluss
18.30 – 18.45	Evaluation
18.45 – 19.00	Verabschiedung

Vorbereitend für den Workshop wird ein Basistext vom Moderator des Workshops ausgewählt und mit der Fragestellung „Welche Ziele möchten Sie in Ihrer Bibliothek mit ethnografischen Methoden verfolgen?“ zwei Wochen vor dem Workshop an die Teilnehmer verschickt.

Abhängig vom Zeitpunkt der Durchführung wird ein englisch- oder deutschsprachiger Text als einführende Literatur ausgewählt werden. Bisher stellt der Artikel

KHOO, Michael ; ROZAKLIS, Lily ; HALL, Catherine: A survey of the use of ethnographic methods in the study of libraries and library users. In: *Library & Information Science Research* 34 (2012), Nr. 2, S. 82–91. – DOI: 10.1016/j.lisr.2011.07.010

das Thema Ethnografie in Bibliotheken umfassend dar und gibt einen Überblick der internationalen Entwicklung der letzten 30 Jahre.

Ursula Schulz und Christine Gläser erarbeiten derzeit ein Themenheft für *Bibliothek : Forschung und Praxis*, „in dem die wesentlichen Sachen, der State-of-the-Art und Methoden, angewendet in deutschen Bibliotheken“ (Schulz, Anhang B.3 auf Seite 125) dargestellt werden. Sobald eine deutschsprachige Basisliteratur zur Verfügung steht, sollte diese gewählt werden, um die Bereitschaft der Teilnehmer zum Lesen des Basistextes zu erhöhen und die sprachliche Barriere zu senken.

4.4.2 Durchführung und Methoden

Die Ablaufmatrix (vgl. Tabelle 4.2 auf der nächsten Seite) stellt eine differenzierte Gliederung dar. Inhalte, Methoden, Dauer und Verantwortliche werden definiert und die Teilnehmeraktivitäten festgelegt. Die einzelnen Durchführungsschritte sind strukturiert und für die Verantwortlichen transparent. Es ist jedoch die Aufgabe des Moderators, auf die Bedürfnisse der Teilnehmer und Referenten einzugehen und beispielsweise unabhängig von der Planung Pausen einzufügen und die Dauer von Lerneinheiten zu verkürzen oder auszudehnen, wenn es sinnvoll erscheint. Die Durchführung sollte auf die Bedürfnisse der Teilnehmer angepasst werden.

Die Gestaltung, Zeitpunkt und Dauer der Pausen ist daher variabel. Es sollten aber ausreichend Pausen, Getränke und Snacks angeboten werden, damit die Konzentrationsfähigkeit über den ganzen Workshop gehalten werden kann.

Begrüßung: Der Workshop beginnt um 09.00 Uhr mit der Begrüßung der Teilnehmer. Die Tagesordnung sollte den Teilnehmern vorgestellt werden, um ihnen für den Tagesablauf die Struktur vorzugeben. Die Tagesordnung, siehe Tabelle 4.3 auf Seite 62, wird an ein Whiteboard oder eine Tafel geschrieben. Somit kann sie ergänzt und verändert werden, sowie während des gesamten Workshops präsent bleiben. Die Teilnehmer erfahren die verschiedenen Programmpunkte und können direkt zu Beginn äußern, wenn sie einen Informationsbedarf haben, der durch die Tagesordnung nicht gedeckt wird. Gegebenenfalls können Inhalte im Ablauf ergänzt werden.

Tabelle 4.2: Ablaufmatrix des Workshops

Thema	Methode	Zuständig	Zeit (min.)	Teilnehmeraktivität
Begrüßung		Moderator	15	Hören
Kennenlernen	Kartenabfrage	Moderator	45	Präsentieren Hören
<i>Pause</i>		Moderator	15	Entspannen
Einführung „Methoden“	Dozentenvortrag	Referent	20	Hören Verstehen
	Video	Referent	10	Hören Sehen Verstehen
Einführung „Auswertung“	Lehrgespräch	Referent	30	Hören Fragen stellen Verstehen Fragen beantworten
	Position einnehmen	Referent	15	Meinung bilden Bewegen
	Diskussion	Referent	30	Hören Meinung vertreten
<i>Mittagspause</i>		Moderator	60	Entspannen
Ethnografie	Dozentenvortrag	Referent	30	Hören Verstehen
Übung	Praktische Übung	Moderator	120	Umsetzen
<i>Pause</i>		Moderator	15	Entspannen
Erfahrungsaustausch	Gespräch	Referent	30	Hören Kommunizieren
	Plakat	Moderator	30	Hören Präsentieren
Einführung „Fallstricke“	Lehrgespräch	Referent	10	Hören Fragen stellen Verstehen Fragen beantworten
	Diskussion	Referent	35	Hören Meinung vertreten
Abschluss	Kofferpacken	Moderator	30	Reflektieren Hören Präsentieren
Evaluation	Fragebogen	Moderator	15	Reflektieren
Verabschiedung		Moderator	15	Hören

Tabelle 4.3: Darstellung der Tagesordnung für die Teilnehmer**Tagesordnung**

TOP 1	Begrüßung & Kennenlernen
TOP 2	Einführung <i>Ethnografie in Bibliotheken</i>
TOP 3	Übung <i>Praktische Anwendung der Methoden</i>
TOP 4	Erfahrungsaustausch
TOP 5	Einführung <i>Fallstricke</i>
TOP 6	Abschluss
TOP 7	Evaluation

Kennenlernen: Das Kennenlernen der Referenten und der Teilnehmern untereinander erfolgt direkt im Anschluss an die Begrüßung.

Die Antworten zu der Frage des Basistextes „Welche Ziele möchten Sie in Ihrer Bibliothek mit ethnografischen Methoden verfolgen?“ dienen als Einstimmung und werden mit einer *Kartenabfrage* ausgewertet. Die Antworten auf die Fragestellungen werden auf Karten geschrieben und geordnet an eine Pinnwand angebracht (vgl. Weidenmann 2006, S. 145). Es steht eine Pinnwand mit der Fragestellung bereit und die Teilnehmer schreiben ihren Namen und die Antwort auf die Karten und bringen diese einzeln an der Pinnwand an. Währenddessen stellen sie sich vor und begründen ihre Antwort. Die Antworten auf der Pinnwand werden thematisch geclustert und können im weiteren Verlauf des Workshops, beispielsweise zur Einteilung der Gruppenarbeiten, genutzt werden.

Einführung *Ethnografie in Bibliotheken:* Die Einführung beginnt mit einem Dozentenvortrag und bietet somit eine Abwechslung zur Kennenlernphase, in der die Teilnehmer selbst aktiv waren. Der Vortrag wird durch Präsentationsfolien ergänzt und sollte nicht länger als zwanzig Minuten dauern (vgl. Döring 2008, S. 56). Die Folien enthalten sowohl Text zur visuellen Unterstützung des Gesagten als auch Bilder und Links zu Praxisbeispielen. Durch die Beispiele kann der Vortrag abwechslungsreich gestaltet werden. Als Beispiele sollten die Projekte

- Studying Students
- ERIAL
- User studies – Informationsverhalten wissenschaftlich Arbeitender – Konsequenzen für Informationsdienstleistungen (UserStud)

vorgestellt werden.

Viele Ergebnisse des Projektes „Studying Students“ wurden bereits umgesetzt, beispielsweise das Repository¹³ „DSpace“, und können gezeigt werden (vgl. Foster / Gibbons 2005). Das ERIAL-Projekt stellt die zweite in größerem Umfang durchgeführte Referenz für Ethnografie in Bibliotheken dar. Das Projekt UserStud sollte als Beispiel für die Umsetzung von ethnografischen Methoden in Deutschland angeführt werden. Darüber hinaus sollten die Referenten Beispiele aus ihrer eigenen Erfahrung zeigen.

Im Anschluss an den Vortrag wird ein kurzes Video, beispielsweise des Projektes „Aus der Perspektive der Kunden: Lehrvideos ‚per_le‘“ (vgl. HAW Hamburg 2011), gezeigt. Dies ermöglicht Abwechslung und die Aktivierung verschiedener Sinneskanäle (vgl. Meyerhoff / Brühl 2004, S. 44).

Auf die Videosequenz erfolgt ein Lehrgespräch, in dem die Referenten in die Auswertung des ethnografischen Datenmaterials einführen. Da die Auswertung qualitativen Materials eine Herausforderung darstellt (vgl. Anhang B.1 auf Seite 98), sollte sie in der Einführung berücksichtigt werden (vgl. Schoof, Anhang B.2 auf Seite 119). Um die verschiedenen Auswertungsansätze exemplarisch darzustellen, sollten Beispiele aus der Praxis gezeigt werden und die Referenten von ihren eigenen Schwierigkeiten und Erfolgen berichten. Diese Einheit sollte als Lehrgespräch durchgeführt werden, damit die Teilnehmer einbezogen werden und ihre eigenen Bedenken und Fragen aussprechen können. Diese Phase sollte mindestens 30 Minuten dauern, um den Teilnehmern ausreichend Zeit zu geben sich einzubringen (vgl. Döring 2008, S. 56).

Anschließend sollten sich die Teilnehmer durch die Moderationsmethode *Position einnehmen* mit einer Fragestellung zu dem Thema auseinandersetzen. Die Frage sollte eine Kontroverse aus dem vorangegangenen Lehrgespräch aufgreifen.

Der Referent stellt eine These auf, zu der sich die Teilnehmer positionieren müssen. Dazu stellt sich der Referent in die Mitte des Raumes und die Teilnehmer positionieren sich nah oder fern von ihm, abhängig von ihrer Position zu der These, und begründen ihren Standort (vgl. Meyerhoff / Brühl 2004, S. 184). Diese Methode eignet sich, um eine körperliche Aktivität in die Lerneinheit zu integrieren, und der Referent erhält einen Überblick über die Meinungen der Teilnehmer. Diese Methode kann anschließend als Einstieg in eine Diskussion genutzt werden, in der die Referenten auf die Positionen der Teilnehmer eingehen können.

Einführung *Praktische Anwendung der Methode:* Um die Inhalte zu vertiefen und den Teilnehmern eine Sicherheit im Umgang mit den Methoden zu vermitteln, werden drei Praxisübungen angeboten. Die Teilnehmer sollten auswählen können, welchen Bereich sie ver-

¹³Ein Repository (engl. für Lager) ist ein verwaltetes Verzeichnis zur Speicherung und Beschreibung von digitalen Objekten. Charakteristisch ist die aktive Unterstützung von Entwicklungsprozessen durch eine Versionskontrolle (vgl. Leymann / Schumm o.A.).

tiefen möchten. Die Übungsphase muss an die Anzahl der Teilnehmer angepasst werden. Es sollten drei verschiedenen Aufgaben vorbereitet werden, da zwölf Teilnehmer für den Workshop vorgesehen sind. Jeweils vier Personen können eine Aufgabenstellung bearbeiten. Sollten die Interessen der Teilnehmer jedoch unterschiedlich sein, können die Aufgaben ebenfalls als Dreier- oder Fünfergruppe bearbeitet werden.

Die geplanten Praxisübungen werden kurz erklärt, um den Teilnehmern die Auswahl zu ermöglichen. Die Ergebnisse der Kartenabfrage können an dieser Stelle aufgegriffen werden, um die Teilnehmer in der Auswahl der richtigen Methode zu unterstützen. Es muss jedoch berücksichtigt werden, dass sich die Erwartungen der Teilnehmer durch die Einführung verändert haben können. Daher können die Ergebnisse der Kartenabfrage lediglich als Unterstützung bei Unsicherheiten dienen.

Im Anschluss an die Aufteilung der Teilnehmer teilen sich die Referenten ebenfalls auf, erklären in den jeweiligen Kleingruppen die Übungen ausführlich und stehen den Teilnehmern für Rückfragen zur Verfügung. Der Ablauf der Übung wird als Kurzanleitung an die Teilnehmer verteilt, damit sie sich die Aufgabe bei Bedarf nochmals durchlesen können.

Durchführung der Übung: Die einzelnen Übungen finden in unterschiedlichen Räumen statt und werden jeweils von einem Referenten begleitet, um die Teilnehmer zu unterstützen.

Die Gruppe, die eine Übung zum Führen von Interviews durchführt, beginnt mit Kurzinterviews. In der Aufgabenstellung sind Fragen aufgeführt, welche die Teilnehmer durch gegenseitiges Interviewen beantworten sollen. Die Interviews dauern jeweils fünf Minuten und werden aufgezeichnet. Im Anschluss an die Interviews hören sich die Teilnehmer die Aufnahmen an und notieren das Verhalten der Interviewer. Sie sammeln sowohl die positiven wie auch die negativen Eindrücke.

Die Übung zur Beobachtung wird in der Bibliothek durchgeführt. Die Gruppe erhält eine Fragestellung und soll diese durch ihre Beobachtungen beantworten. Die Beobachtungsphase dauert 20 Minuten und wird alleine oder zu zweit durchgeführt. Anschließend vergleichen die Gruppe ihre Ergebnisse miteinander. Im Anschluss an die Auswertung werden Teilnehmer positive und negative Eindrücke notiert.

Die Teilnehmer, die sich mit der Übung zu Cultural Probes befassen, erhalten eine Fragestellung, die sie mit Bildern beantworten sollen. Dazu sollen sie Gegenstände oder Bereiche in der Bibliothek fotografieren. Diese Teilaufgabe wird von jedem Teilnehmer allein gelöst. Für alle besteht die Schwierigkeit, dass sie die Position eines Bibliotheksnutzers zur Bewältigung der Aufgabe einnehmen müssen. Die Bilder werden digital aufgenommen und können so direkt im Anschluss ausgedruckt werden. Die Gruppe soll gemeinsam die Bilder auswer-

ten und notieren, welche Aspekte ihnen im Umgang mit dem Bildmaterial schwer fielen und welche sie als einfach empfunden haben.

Erfahrungsaustausch: Im Plenum sollen die Teilnehmer von ihren Erfahrungen aus den verschiedenen Übungen berichten. Hierzu wird ein Stuhlkreis gebildet, damit sich alle ansehen können. Jeder Teilnehmer kann äußern, wie er die Übung empfunden hat. Anschließend berichten die Teilnehmer von der Durchführung der Übung. Es wird ein Plakat mit den Rubriken *Einfaches*, *Schwieriges* und *Fehler* aufgestellt. Die jeweiligen Gruppen tragen dem Plenum die Durchführung vor und füllen währenddessen das Plakat aus (Lipp / Will 2008, S. 44). Da diese Phase intensives Zuhören erfordert, soll das Plakat den visuellen Sinneskanal zusätzlich ansprechen.

Einführung Fallstricke: Die Referenten bereiten die Teilnehmer in einem Lehrgespräch auf mögliche Probleme bei der Umsetzung der Methoden in der Praxis vor. Auf die Erfahrungen der Teilnehmer aus den Übungen sollte hierbei Bezug genommen werden. Da die entsprechenden Ergebnisse auf den Plakaten festgehalten wurden, und noch präsent sind, ist dies machbar. Die Einführung der Fallstricke muss behutsam erfolgen, da dieses Vorwissen den Teilnehmern Sicherheit geben und sie nicht abschrecken soll. Die Referenten zeigen Probleme auf und erreichen durch das Lehrgespräch, dass die Teilnehmer selbst an der Problemlösung mitwirken können. Der Lehrvortrag kann durch das Mitwirken der Teilnehmer zu einer Diskussion werden. Die Rolle der Referenten wandelt sich in diesem Fall zu der von Moderatoren (vgl. Meyerhoff / Brühl 2004, S. 113 f.). Die Teilnehmer lernen die selbstständige Problemlösung und können in der Praxis souveräner mit Hindernissen umgehen.

Abschluss: Abschließend wird der Tag gemeinsam bewertet. Hierzu wird die Methode *Kofferpacken* genutzt. Alle Teilnehmer sowie die Referenten packen symbolisch ihren Koffer für die Heimfahrt mit Erkenntnissen, Wünschen und Erfahrungen, die sie mitnehmen. Alles Überflüssige und Ärgerliche hingegen wird weggeworfen (vgl. Meyerhoff / Brühl 2004, S. 197). Dazu schreiben die Teilnehmer und Referenten alle Empfindungen, die sie der Gruppe mitteilen möchten, in Einzelarbeit auf Kärtchen. Anschließend begeben sich alle in einen Stuhlkreis, in dessen Mitte ein Koffer und ein Papierkorb stehen. Die Teilnehmer und Referenten lesen ihre Karten vor, begründen diese und packen sie entweder in den Koffer oder werfen sie weg. Dadurch, dass sich die Teilnehmer intensiv mit den Erfahrungen des Tages auseinandersetzen, kann das Erlernte weiter verfestigt werden.

Evaluation: Im Anschluss an die offene Bewertung des Tages erfolgt eine Evaluation des Workshops und der Referenten durch einen Feedbackbogen. Die Teilnehmer können somit eine anonyme Bewertung abgeben.

Die Evaluation sollte den Teilnehmern leicht fallen, daher sollten folgende Kriterien nach dem bekannten Schulnotensystem von eins bis sechs bewertet werden:

- Workshop insgesamt
- Praxisorientierung
- Themen
 - Ethnografie in Bibliotheken
 - Fallstricke
- Rahmenbedingungen
- Einbindung der Teilnehmer
- Kompetenz der Referenten

Außerdem können die Teilnehmer Verbesserungsvorschläge und Wünsche ergänzen. Die offene Frage ist wichtig, um den Teilnehmern einen Raum für ihre Meinungen und Ideen zu geben. Die Feedbackbögen werden eingesammelt und von den Verantwortlichen nach dem Workshop ausgewertet.

Verabschiedung: Die Teilnehmer werden von den Referenten und dem Moderator verabschiedet. Die Referenten bedanken sich bei den Teilnehmern für Teilnahme und Feedback und geben ihnen Wünsche beziehungsweise auf die individuellen Absichten zur Methodenumsetzung mit. Hierzu kann gegebenenfalls auf die Ergebnisse der Kartenabfrage vom Beginn des Workshops zurückgegriffen werden.

4.4.3 Nachbereitung

Die Auswertung der Evaluation erfolgt in der Nachbereitung zu dem Workshop. Die Ergebnisse werden in einem Gespräch zwischen Moderator und Referenten besprochen und entschieden, ob der Workshop nochmals durchgeführt werden soll und ob Änderungen am Konzept vorgenommen werden sollten. Darüber hinaus sollte das Nachbereitungstreffen dazu dienen, dass auch die Referenten und der Moderator Stärken und Schwächen des Workshops einschätzen und sich gegenseitig eine Rückmeldung geben.

Die im Workshop gesammelten Ergebnisse aus den Übungen werden vom Moderator gesichert und aufbereitet. Die Erfahrungen aus den Übungen werden den Teilnehmern zur Verfügung gestellt und soll sie bei der Methodendurchführung unterstützen. Die Materialien werden von dem Moderator über eine E-Learning-Plattform¹⁴, beispielsweise Community System (CommSy¹⁵), bereitgestellt. Somit können die Teilnehmer langfristig auf die Resultate des Workshops zugreifen und erhalten ebenfalls eine Kommunikationsplattform, die es ihnen ermöglicht, sich bei der Anwendung der Methoden und möglichen Problemen miteinander und mit den Lehrenden auszutauschen.

¹⁴E-Learning (engl. für elektronisches Lernen) bezeichnet das Lernen mit unterstützenden Technologien (vgl. Kollmann o.A.).

¹⁵CommSy ist ein kostenloses webbasiertes System zur Unterstützung vernetzter Projektarbeit und bietet Funktionen zur Interaktion und Diskussion miteinander sowie zum Publizieren von Materialien in einem geschütztem Raum (vgl. effective webwork 2013).

Kapitel 5

Schlussbetrachtung

Ziel dieser Arbeit war es, ein Konzept zur Einführung in die ethnografischen Methoden für Bibliothekare zu entwickeln. Dieses abschließende Kapitel fasst die Ergebnisse dieser Arbeit zusammen, bewertet die Ergebnisse und gibt einen Ausblick.

5.1 Zusammenfassung der Ziele und Ergebnisse

Durch die Veränderung der Stellung der Bibliotheken in der Gesellschaft haben sich die Anforderungen verändert. Bibliotheken müssen zusätzlich zu dem Auftrag der Literaturversorgung weitere Aufgaben wahrnehmen. Dazu müssen Bibliotheken sich als Dienstleister verstehen und Angebote konzipieren, die auf den Bedürfnissen der Nutzer basieren. Eine Möglichkeit, nutzerorientierte Angebote zu entwickeln, ist der Einsatz ethnografischer Methoden in Bibliotheken. Die Methodik ist in Teilen der USA etabliert und wird auch in deutschen Bildungseinrichtungen zunehmend angewendet.

Ethnografische Methoden ermöglichen einen tiefen Einblick in die Arbeitsweise der Bibliotheksnutzer und ein Verständnis für sie. Die Vorteile und Möglichkeiten ethnografischer Methoden in Bibliotheken sind vielfältig, denn die Anwendungsperspektiven sind umfangreich, da die Methoden flexibel sind. Die Flexibilität stellt neben den Vorteilen auch die Herausforderung dar. Das Individualisieren von Methoden enthebt sie der Vergleichbarkeit. Der Forscher ist auf seine eigenen Kompetenzen angewiesen und kann nicht auf die Erfahrungen anderer zurückgreifen. Diese Problematik stellt sich dem Forscher in der Methodenanwendung und der Auswertung des Datenmaterials. Die Ergebnisse ethnografischer Methoden sind nicht standardisierbar und deshalb vor Beeinflussungen durch den Forscher nicht gesichert. Der Auswertungsprozess unterscheidet sich deutlich von der Auswertung quantitativer Untersuchungen und erfordert daher andere Fähigkeiten. Ethnografische Methoden, die

bereits in Bibliotheken eingesetzt werden, werden kontinuierlich modifiziert und an die spezifischen Rahmenbedingungen angepasst. Die Methoden ermöglichen durch ihre Dynamik vielfältige Anwendungsgebiete. Die vorgestellten Methoden sind für den LIS etabliert und werden in der Praxis in modifizierter Form angewendet. Die vorgestellten Herausforderungen stellen überwindbare Probleme dar und vervollständigen mit der aktuellen Diskussion über die Triangulation und Verallgemeinerung qualitativer Forschungsergebnisse den Überblick zum Thema Ethnografie in Bibliotheken.

Die Motivation ist ein wichtiger Einflussfaktor für die Teilnahme an Angeboten zur beruflichen Weiterbildung. Berufliche und private Motive entscheiden über die Lernbereitschaft. Jedoch stellen Kosten und Zeitfaktoren für viele Personen eine Herausforderung zur Bildungsbeteiligung dar. Die vielfältigen Anforderungen und Überschneidungen der beruflichen Weiterbildung und der Berufsausbildung erschweren deren Abgrenzung voneinander und die eindeutige Einordnung der beruflichen Weiterbildung in das Bildungssystem. Die Didaktik stellt einen gewichtigen Faktor in der beruflichen Weiterbildung dar, da insbesondere in der Erwachsenenbildung die Relevanz des Themas für den erfolgreichen Lernprozess entscheidend ist. Dozenten müssen in der beruflichen Weiterbildung didaktische Fähigkeiten besitzen und die Relevanz des Themas für den Berufsalltag herausstellen sowie über persönliche Fähigkeiten verfügen, die den Lernprozess unterstützen. Dabei muss berücksichtigt werden, dass Lernen ein individueller Prozess der Teilnehmer ist, der aber durch motivierendes Dozentenverhalten unterstützt werden kann.

In der Informationsrecherche wurden qualitative Methoden genutzt und diese anschließend ausgewertet. Nicht alle Ergebnisse eignen sich, in das Konzept übernommen zu werden. Die Ergebnisse zeigen, dass die Studierenden im Projekt „InfoKult“ einige Schwierigkeiten mit dem Projekt selber, aber auch mit den ethnografischen Methoden hatten. Die Herausforderungen liegen hauptsächlich in der Auswertung der Ergebnisse und der souveränen Anwendung der einzelnen Methoden. Grundsätzlich sollte eine Einführung in ethnografische Forschung aus Praxisbeispielen, praktischen Übungen und Vorträgen bestehen. Charakteristisch für Bibliothekare ist die Erwartungshaltung, dass sich Nutzer an die Bibliotheken anpassen, und es ist eine besondere Herausforderung, zu erreichen, dass sich Bibliothekare an den Bedürfnissen der Nutzer orientieren.

Die Eingrenzung des Workshopkonzeptes durch Lernziele ermöglicht die Fokussierung auf wesentliche Aspekte. Nicht alle ethnografischen Methoden können im Workshop vermittelt werden, da dieser zeitlich begrenzt ist. Der Workshop vermittelt neben praktischen Fähigkeiten auch Kompetenzen, die der eigenständigen Weiterentwicklung und Problemlösung dienen. Die größte Herausforderung ist die Anwendung der Methoden in der Praxis und nicht deren Erlernen im Workshop. Eine Kommunikationsplattform dient den Teilnehmern über den Workshop hinaus als Unterstützung.

5.2 Bewertung der Konzeptentwicklung

Im Rahmen dieser Arbeit wurde ein theoretisches Konzept zur beruflichen Weiterbildung von bibliothekarischem Personal entwickelt. Das Konzept selbst ließe sich nur durch eine Durchführung bewerten, die im Rahmen dieser Arbeit nicht stattfinden konnte. Der Entwicklungsprozess wird jedoch einer Bewertung unterzogen.

Die Teilnahme an dem geplanten Workshop „Wie interagiert der Kunde in der Bibliothek? Eine ethnologische Annäherung“ am 06.05.2013 in Wildau war ursprünglich als Informationsquelle gedacht. Da dieser jedoch aufgrund mangelnder Teilnehmerzahlen nicht stattfand und der Kontakt zu den Teilnehmern nicht hergestellt werden konnte, wurden die Teilnehmer des Projekts „InfoKult“ befragt. Sie befanden sich während des Projektes in einer vergleichbaren Position, wie Workshopteilnehmer jedoch waren ihre Ziele und Erwartungen andere.

Das Fokusgruppeninterview gestaltete sich als Herausforderung, da trotz eines Leitfadens die Struktur fehlte. Die Eigendynamik, die sich entwickelte machte die Ergebnisse schwer übertragbar, da die Teilnehmer mehr das Projekt „InfoKult“ bewertet haben als das Erlernen der Methoden der ethnografischen Forschung. Der Lernprozess wurde in der Fokusgruppe kaum thematisiert, obwohl dieser das primäre Informationsinteresse darstellte. Dennoch konnten einige Ergebnisse des Interviews auf den konzipierten Workshop übertragen werden. Obschon das Interview ausführlich war, stellen die verwertbaren Informationen nur einen kleinen Teil dar. Die Eigendynamik einer Fokusgruppe, die für den Forschungsansatz sinnvoll und notwendig ist, scheint sich für eine Informationsrecherche nur bedingt zu eignen. Der Verlauf des Gespräches ist ebenfalls stark vom Interviewenden abhängig. Eine stärkere Einflussnahme auf den Gesprächsverlauf wäre nötig gewesen. Die Fokusgruppe hatte das Bedürfnis, ihre Unzufriedenheit zu kommunizieren. Die Beziehung zu dem Projekt war eng, und so konnten vermutlich keine reflektierten Ergebnisse ermittelt werden.

Teilnehmer zum Ausfüllen des Fragebogens zu motivieren war schwierig, obwohl im Vorfeld eine große Bereitschaft zur Teilnahme bestand. Die dann erfolgte Teilnahme von drei Projektteilnehmern, von acht möglichen ist nicht zufriedenstellend. Auch wenn die Anonymität vermutlich ein Grund für die geringe Teilnahme war, erscheint es rückblickend dennoch als richtige Wahl, da eine Beziehung zwischen den potentiellen Teilnehmern und der Autorin der vorliegenden Arbeit besteht. Auch wenn keine persönlichen Informationen abgefragt wurden, hätte eine direkte Zuordnung der Personen zu den Antworten vermutlich Einfluss auf diese genommen. Es wäre besser gewesen, die Durchführungsphase für den Fragebogen länger zu gestalten, zumal diese in den Semesterferien lag, jedoch war dies im Rahmen der Bearbeitungszeit nicht möglich.

Die Experteninterviews verliefen sehr strukturiert, und die Auswahl der Experten war geeignet, das Informationsinteresse zu decken und erwies sich als konstruktiv. Die Aussagen

haben sich sowohl ergänzt als auch bestätigt. Der festgestellte Konsens hat in der Konzeption Sicherheit vermittelt. Die unterschiedlichen Vorschläge haben Impulse für neue Ideen gegeben. Es konnten nicht alle interessanten Ideen in das Konzept übernommen werden, da eine eintägige Weiterbildungsveranstaltung einen festen Zeitrahmen vorgibt, der überschritten worden wäre.

Die Konzeption der Lerninhalte des Workshops fiel aufgrund der vielfältigen Informationsquellen leicht, auch wenn die Abgrenzung von Inhalten und Methoden eine Herausforderung darstellt. Methoden für die Umsetzung auszuwählen und deren Durchführung und Dauer abzuschätzen, war nicht einfach, da die dafür notwendigen Erfahrungen fehlten.

Die Lerninhalte des entwickelten Konzeptes scheinen geeignet, die Zielsetzung der vorliegenden Arbeit zu erreichen. Abschließend beurteilen lässt sich dies ebenfalls nur durch die Anwendung des Konzeptes. Durch die Sensibilisierung der Teilnehmer kann eine grundsätzliche Offenheit für die Methoden erreicht werden. Die Anwendbarkeit kann durch vielfältige Beispiele und eigene Übungen verdeutlicht und für die Teilnehmer spürbar gemacht werden. Durch die Umsetzung der Übungen und das Miteinander können sie ermutigt werden, die Methoden auch im eigenen Berufsumfeld anzuwenden. Die Diskussion über Probleme und den aktuellen Diskurs soll die Teilnehmer ebenfalls ermutigen, neue Wege in der Benutzerforschung zu beschreiten. Darüber hinaus können die Teilnehmer Argumente sammeln und sich, nach der intensiven Auseinandersetzung mit den Vorteilen und Schwierigkeiten, positionieren. Die Plattform ermöglicht den Austausch nach dem Workshop, auch im Hinblick auf gegenseitige Unterstützung im Anwendungsprozess. Damit konnten die definierten Zielsetzungen im Konzept umgesetzt werden.

5.3 Ausblick

Trotz aller Sorgfalt in der Planung kann eine Abschlussarbeit wie diese kein vollständiges Resultat hervorbringen. Die Durchführung des entwickelten Konzeptes ist ein umfangreicher und wichtiger Schritt, der im Rahmen dieser Arbeit nicht umgesetzt werden konnte.

Fortführend sollte das Konzept erweitert werden. Die Planung von Arbeitsblättern und weiteren Arbeitsmaterialien war im Rahmen dieser Arbeit nicht möglich. Jedoch sollten diese Planungsschritte vor der Durchführung des Workshops ergänzt werden, um die Umsetzung der Methoden zu gewährleisten. Das Konzept muss umgesetzt und evaluiert werden, um Verbesserungen vorzunehmen. Da die Umsetzbarkeit nur durch einen Praxistest ermittelt werden kann, kann an dieser Stelle keine Beurteilung des Konzeptes erfolgen. Es ist jedoch davon auszugehen, dass nach der Umsetzung Anpassungen vorgenommen werden sollten.

Weiterbildungsangebote für bibliothekarisches Personal werden benötigt, um ethnographische Untersuchungsmethoden als Werkzeug zur Nutzererforschung zu etablieren. Das vorliegende Konzept kann, auch durch die spezifische Informationsrecherche, einen Beitrag zur Verbreitung von ethnografischen Forschungsansätzen in Bibliotheken leisten. Weitere Ansätze können auf der vorliegenden Arbeit aufbauen und die hier entwickelten Ideen praktisch umsetzen.

Wie in der Einführung dieser Arbeit dargestellt, muss auf die sich stark verändernde Rolle der Bibliotheken in der Gesellschaft reagiert werden. Der Wandel hin zu Benutzerorientierung kann nur erfolgen, wenn Bibliothekare in die Lage versetzt werden, ihr Angebotsportfolio entsprechend auszurichten. Hierbei bieten ethnografische Methoden wertvolle Unterstützung, wie zukunftsweisende Erfahrungen in anderen Ländern zeigen.

Glossar

Affinity-Diagramm

Im Affinity-Diagramm (engl. für Affinitätsdiagramm) werden Informationen durch Zusammenfassen geordnet. Inhalte können dadurch verdichtet und geordnet werden (vgl. Theden / Colsma 2005, S. 45).

brain-waschen

Brain-waschen (engl. für Gehirnwäsche) ist eine Methode zur systematischen Veränderung von Einstellungen und Überzeugungen (vgl. Bibliographisches Institut 2013b).

Camtasia

Camtasia Studio ist eine Software um Bildschirmaufnahmen am Computer zu erstellen und zu bearbeiten (vgl. TechSmith 2013).

Community System

CommSy ist ein kostenloses webbasiertes System zur Unterstützung vernetzter Projektarbeit und bietet Funktionen zur Interaktion und Diskussion miteinander sowie zum Publizieren von Materialien in einem geschütztem Raum (vgl. effective webwork 2013).

Doodle Umfrage

Doodle ist ein kostenloser Online-Terminplaner, der den Prozess der gemeinsamen Terminfindung unterstützt (vgl. Doodle).

Downsizing

Downsizing (engl. für Verkleinerung, Verringerung, Gesundschrumpfen) bezeichnet das Verringern der Ressourcen bei gleicher oder ähnlicher Leistungsfähigkeit (vgl. Bibliographisches Institut 2013a).

E-Learning

E-Learning (engl. für elektronisches Lernen) bezeichnet das Lernen mit unterstützenden Technologien (vgl. Kollmann o.A.).

Formal Education

Formal Education (engl. für formale Bildung) bezeichnet das Lernen in einem festen Rahmen und wird mit einem Zertifikat abgeschlossen (vgl. UNESCO 1997).

induktiv

Übertragbarkeit vom Einzelnen zum Allgemeinen (vgl. Bortz / Döring 2009, S. 298).

Informelles Lernen

Informelles Lernen erfolgt durch die Erfahrungen aus alltäglichen Lebenssituationen. Das Lernen in Lebenszusammenhängen findet außerhalb des formalen Bildungswesens statt (vgl. Hansen / Gruber 2009, S.43).

Library and Information Science

Library and Information Science (engl. für bibliotheks- und informationswissenschaftliche Forschung) wird anstelle der deutschen Begrifflichkeit BID verwendet, da es sich um spezifische Sachverhalte handelt, die den Bereich Dokumentation nicht einschließen (vgl. Seadle 2013, S. 315).

Netnographie

Kunstwort, das sich aus Ethnografie und Internet zusammensetzt und die Anwendung ethnografischer Methoden im Internet bezeichnet (vgl. Janowitz 2011).

Non-Formal Education

Non-Formal Education (engl. für nicht-formelle Bildung) bezeichnet die Weiterbildung durch praktische Anleitung innerhalb oder außerhalb von Bildungseinrichtungen (vgl. UNESCO 1997).

Repository

Ein Repository (engl. für Lager) ist ein verwaltetes Verzeichnis zur Speicherung und Beschreibung von digitalen Objekten. Charakteristisch ist die aktive Unterstützung von Entwicklungsprozessen durch eine Versionskontrolle (vgl. Leymann / Schumm o.A.).

Rezession

Eine Ausprägung der Wirtschaftskrise, die den Rückgang der Konjunktur über mindestens zwei Quartale hinweg bezeichnet (vgl. Horn o.A.).

Teaching Library

Als Teaching Library (engl. für lehrende Bibliothek) wird eine Bibliothek bezeichnet, die eine aktive Bildungsfunktion für soziale, wissenschaftliche oder wirtschaftliche Organisationen (z.B. Stadt, Hochschule, Unternehmen) wahrnimmt. Der Begriff schließt alle pädagogisch-didaktischen Bestrebungen der Bibliothek ein, bezieht sich aber primär auf die Förderung von Informations- und Medienkompetenzen (vgl. Sühl-Strohmenger / Dannenberg 2013).

Transaction Log Analyse

Transaction Log Analyse ist eine Form der Benutzeranalyse, bei der sämtliche Aktivitäten der Interaktion des Benutzers mit einem definierten System aufgezeichnet werden (vgl. Jansen 2009, S. 17).

Triangulation

Triangulation bezeichnet in der Sozialforschung das Betrachten eines Forschungsgegenstandes aus verschiedenen Blickwinkeln (vgl. Flick 2012b, S. 308).

Usability Labor

Testraum zur Durchführung von Usability-Tests (engl. für Gebrauchstauglichkeitstest) von Software und Webapplikationen. Testpersonen werden bei der Anwendung von Software mittels Videoaufzeichnung und Blickbewegungsmessung analysiert (vgl. HAW Hamburg 2013).

Literatur

Agar 2006

AGAR, Michael: An Ethnography By Any Other Name ... In: *Forum: Qualitative Social Research* 7 (2006-09), Nr. 4. – ISSN: 1438-5627.

Akselbo / Arnfred / Barfort u. a. 2006

AKSELBO, Jeppe Lomholt ; ARNFRED, Lise ; BARFORT, Sten u. a.: *The hybrid library : from the users' perspective*. A report for the DEFF project "The loaners' expectations and demands for the hybrid library". Issued in English translation September 2006. The National Library, Copenhagen University Library, The Aarhus School of Business Library, The State und University Library, The University Library of Southern Denmark, 2006-02 – Report. URL: <http://www.statsbiblioteket.dk/summa/fieldstudies.pdf> Abruf: 2013-06-25.

Anger / Demary / Plünnecke u. a. 2013

ANGER, Christina ; DEMARY, Vera ; PLÜNNECKE, Axel u. a.: *Bildung in der zweiten Lebenshälfte : Bildungsrendite und volkswirtschaftliche Effekte*. (IW Analysen, Forschungsberichte aus dem Institut der deutschen Wirtschaft Köln 85). Köln : Institut der deutschen Wirtschaft Köln Medien, 2013. – ISBN: 3-7639-1918-X.

Arenberg 2012

ARENBERG, Petra: *Präferenzen und Zahlungsbereitschaften für berufliche Weiterbildungsveranstaltungen*. (Betriebliche Personalentwicklung und Weiterbildung in Forschung und Praxis 13). Hamburg : Dr. Kovac, 2012. – ISBN: 978-3-8300-6773-3. Zugl.: Heinrich-Heine-Univ., Diss.

Arnold / Pätzold 2011

Arnold, Rolf ; Pätzold, Henning: Weiterbildung und Beruf. In: TIPPELT, Rudolf (Hrsg.) ; HIPPEL, Aiga von (Hrsg.): *Handbuch Erwachsenenbildung/Weiterbildung*. Wiesbaden : VS Verlag für Sozialwissenschaften, 2011. – ISBN: 978-3-531-94165-3, S. 653–664. – DOI: 10.1007/978-3-531-94165-3_40.

Arnold / Siebert 1999

ARNOLD, Rolf ; SIEBERT, Horst: *Konstruktivistische Erwachsenenbildung : Von der Deutung zur Konstruktion von Wirklichkeit*. 3. Aufl. (Grundlagen der Berufs- und Erwachsenenbildung 4). Baltmannsweiler : Schneider-Verl. Hohengehren, 1999. – ISBN: 3-89676-169-2.

Asher / Miller 2011

ASHER, Andrew ; MILLER, Susan: *So You Want to Do Anthropology in Your Library? or A Practical Guide to Ethnographic Research in Academic Libraries*. The ERIAL Project, 2011 – Guide. URL: <http://www.erialproject.org/wp-content/uploads/2011/03/Toolkit-3.22.11.pdf>
Abruf: 2013-07-11.

Atteslander 2010

ATTESLANDER, Peter (Hrsg.): *Methoden der empirischen Sozialforschung*. 13., neu bearb. und erw. Aufl. Berlin : Erich Schmidt, 2010. – ISBN: 978-3-503-12618-7.

Becker / Klenk / Schmid o.A.

Becker, Joachim ; Klenk, Johannes ; Schmid, Josef: Berufliche Fortbildung. In: GABLER (Hrsg.): *Gabler Wirtschaftslexikon – Die ganze Welt der Wirtschaft*. Version 5. Wiesbaden : Springer, o.A. URL: <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/57770/berufliche-fortbildung-v5.html>
Abruf: 2013-05-05.

Beermann / Schubach / Augart 2009

BEERMANN, Susanne ; SCHUBACH, Monika ; AUGART, Eva: *Workshops : Vorbereiten, durchführen, nachbereiten*. München : Haufe, 2009. URL: http://www.wiso-net.de/Workshops_-_Vorbereitung.pdf?START=0A1&ANR=825&DBN=HAUF&ZNR=1&ZHW=-8&DRMART=2&FSIZE=7&DOMAIN=www.wiso-net.de&WID=67332-8130683-92227_1 Abruf: 2013-08-24.

Bibliographisches Institut 2013a

BIBLIOGRAPHISCHES INSTITUT (Hrsg.): *Downsizing*. Stand: 2013. URL: <http://www.duden.de/shop/service/impressum/> Abruf: 2013-06-01.

Bibliographisches Institut 2013b

BIBLIOGRAPHISCHES INSTITUT (Hrsg.): *Gehirnwäsche*. Stand: 2013. URL: <http://www.duden.de/rechtschreibung/Gehirnwaesche> Abruf: 2013-08-25.

Blaabjerg / Hansen / Øgaard 2007

BLAABJERG, Niels Jørgen ; HANSEN, Thomas Vibjerg ; ØGAARD, Lotte Stehouwer: *It's not about the library, it's about the student! : Supportive roles and systems in*

students' interaction with information. Aalborg University Library, 2007 – Paper. URL: http://www.learningobjectsweb.dk/pdf/Blaabjerg_Hansen_Oegaard_Online_Information_2007_Paper.pdf Abruf: 2013-06-25.

Bock + Herchen

BOCK + HERCHEN (Hrsg.): *BuB – Forum Bibliothek und Information*. URL: <http://www.b-u-b.de> Abruf: 2013-08-24.

Bohnsack 2012

Bohnsack, Ralf: Gruppendiskussion. In: FLICK, Uwe (Hrsg.) ; KARDORFF, Ernst von (Hrsg.) ; STEINKE, Ines (Hrsg.): *Qualitative Forschung : Ein Handbuch*. 9. Aufl. (Rororo ; Rowohlt's Enzyklopädie 55628). Reinbek bei Hamburg : Rowohlt Taschenbuch, 2012. – ISBN: 978-3-499-55628-9, S. 369–384.

Bonte / Ceynowa 2013

BONTE, Achim ; CEYNOWA, Claus: Bibliothek und Internet : Die Identitätskrise einer Institution im digitalen Informationszeitalter. In: *Lettre Internationale* (Spring 2013), Nr. 100, S. 115–117.

Bortz / Döring 2009

BORTZ, Jürgen (Hrsg.) ; DÖRING, Nicole (Hrsg.): *Forschungsmethoden und Evaluation : für Human- und Sozialwissenschaftler*. 4., überarb. Aufl., Nachdruck. Heidelberg : Springer Medizin Verl., 2009. – ISBN: 978-3-540-33305-0.

Briden 2007

Briden, Judi: Photo Surveys : Eliciting More Than You Knew to Ask For. In: FOSTER, Nancy Fried (Hrsg.) ; GIBBONS, Susan (Hrsg.): *Studying Students : The Undergraduate Research Project at the University of Rochester*. Chicago : Association of College und Research Libraries, 2007. – ISBN: 978-0-8389-8437-6, S. 40–47. URL: http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/publications/booksanddigitalresources/digital/Foster-Gibbons_cmpd.pdf Abruf: 2013-04-24.

Bundesministerium für Bildung und Forschung 2007

BUNDESMINISTERIUM FÜR BILDUNG UND FORSCHUNG (Hrsg.): *Berufsbildungsgesetz (BBiG) : vom 23. März 2005 (BGBl. I S. 931), zuletzt geändert durch Art. 9b des Gesetzes vom 07.09.2007 (BGBl. I S. 2246)*. 01.04.2005 in Kraft getreten. 2007-09. URL: <http://www.bmbf.de/pubRD/bbig.pdf> Abruf: 2013-05-05.

Bundesministerium für Bildung und Forschung 2013

BUNDESMINISTERIUM FÜR BILDUNG UND FORSCHUNG (Hrsg.): *Weiterbildung*. Stand: 2013-04-04. URL: <http://www.bmbf.de/de/1366.php> Abruf: 2013-05-05.

Bundeszentrale für politische Bildung 2012

BUNDESZENTRALE FÜR POLITISCHE BILDUNG (Hrsg.): *Think-Pair-Share*. Stand: 2012-11-14. URL: <http://www.bpb.de/lernen/unterrichten/grafstat/148908/think-pair-share> Abruf: 2013-05-05.

Burns / Harper 2007

Burns, Vicki ; Harper, Kenn: Asking Students about Their Research. In: FOSTER, Nancy Fried (Hrsg.) ; GIBBONS, Susan (Hrsg.): *Studying Students : The Undergraduate Research Project at the University of Rochester*. Chicago : Association of College und Research Libraries, 2007. – ISBN: 978-0-8389-8437-6, S. 7–12. URL: http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/publications/booksanddigitalresources/digital/Foster-Gibbons_cmpd.pdf Abruf: 2013-04-24.

Dellwing / Prus 2012

DELLWING, Michael ; PRUS, Robert: *Einführung in die interaktionistische Ethnografie : Soziologie im Außendienst*. Wiesbaden : VS Verlag für Sozialwissenschaften, 2012. – ISBN: 978-3-531-94265-0. – DOI: 10.1007/978-3-531-94265-0.

Doodle

DOODLE (Hrsg.): *Über Doodle*. URL: <http://doodle.com/about/about.html> Abruf: 2013-08-25.

Döring 2008

DÖRING, Klaus W.: *Handbuch Lehren und Trainieren in der Weiterbildung*. Weinheim [u.a.] : Beltz, 2008. – ISBN: 978-3-407-36468-5.

effective webwork 2013

EFFECTIVE WEBWORK (Hrsg.): *Funktionen*. Stand: 2013. URL: <http://www.commsy.net/funktionen/> Abruf: 2013-08-25.

Fetterman 2010

FETTERMAN, David M.: *Ethnography : Step-by-Step*. 3 ed. (Applied social research methods series 17). Thousand Oaks, Calif. [u.a.] : SAGE, 2010. – ISBN: 978-1-412-95044-2.

Flick 2011

FLICK, Uwe: *Triangulation : Eine Einführung*. 3., aktualisierte Auflage. (Qualitative Sozialforschung 12). Wiesbaden : VS Verlag für Sozialwissenschaften, 2011. – ISBN: 978-3-531-92864-7. – DOI: 10.1007/978-3-531-92864-7.

Flick 2012a

Flick, Uwe: Design und Prozess qualitativer Forschung. In: FLICK, Uwe (Hrsg.) ; KARDORFF, Ernst von (Hrsg.) ; STEINKE, Ines (Hrsg.): *Qualitative Forschung : Ein Handbuch*. 9. Aufl. (Rororo ; Rowohlt's Enzyklopädie 55628).

Reinbek bei Hamburg : Rohwolt Taschenbuch, 2012. – ISBN: 978-3-499-55628-9, S. 252–265.

Flick 2012b

Flick, Uwe: Triangulation in der qualitativen Forschung. In: FLICK, Uwe (Hrsg.) ; KARDORFF, Ernst von (Hrsg.) ; STEINKE, Ines (Hrsg.): *Qualitative Forschung : Ein Handbuch*. 9. Aufl. (Rororo ; Rowohlt's Enzyklopädie 55628). Reinbek bei Hamburg : Rohwolt Taschenbuch, 2012. – ISBN: 978-3-499-55628-9, S. 309–318.

Foster / Gibbons 2005

FOSTER, Nancy Fried ; GIBBONS, Susan: Understanding Faculty to Improve Content Recruitment for Institutional Repositories. In: *D-Lib Magazine* 11 (2005), Nr. 1, S. 367–385. – ISSN: 1082-9873. URL: <http://www.dlib.org/dlib/january05/foster/01foster.html> Abruf: 2013-08-07.

Foster / Gibbons 2007a

Foster, Nancy Fried ; Gibbons, Susan: Conclusion : Creating Student-Centered Academic Libraries. In: FOSTER, Nancy Fried (Hrsg.) ; GIBBONS, Susan (Hrsg.): *Studying Students : The Undergraduate Research Project at the University of Rochester*. Chicago : Association of College und Research Libraries, 2007. – ISBN: 978-0-8389-8437-6, S. 79–83. URL: http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/publications/booksanddigitalresources/digital/Foster-Gibbons_cmpd.pdf Abruf: 2013-04-24.

Foster / Gibbons 2007b

Foster, Nancy Fried ; Gibbons, Susan: Introduction to the Undergraduate Research Project. In: FOSTER, Nancy Fried (Hrsg.) ; GIBBONS, Susan (Hrsg.): *Studying Students : The Undergraduate Research Project at the University of Rochester*. Chicago : Association of College und Research Libraries, 2007. – ISBN: 978-0-8389-8437-6, S. V–VII. URL: http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/publications/booksanddigitalresources/digital/Foster-Gibbons_cmpd.pdf Abruf: 2013-04-24.

Foster / Gibbons 2007c

FOSTER, Nancy Fried (Hrsg.) ; GIBBONS, Susan (Hrsg.): *Studying Students : The Undergraduate Research Project at the University of Rochester*. Chicago : Association of College und Research Libraries, 2007. – ISBN: 978-0-8389-8437-6. URL: http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/publications/booksanddigitalresources/digital/Foster-Gibbons_cmpd.pdf Abruf: 2013-04-24.

Girtler 2001

GIRTLER, Roland: *Methoden der Feldforschung*. 4., völlig neu bearb. Aufl. (UTB ; 2257). Wien [u.a.] : Böhlau, 2001. – ISBN: 978-320-57835-6-5.

Gnahs 2007

Gnahs, Dieter: *Kompetenzen : Erwerb, Erfassung, Instrumente*. Hrsg. von DEUTSCHES INSTITUT FÜR ERWACHSENENBILDUNG. (Studentexte für Erwachsenenbildung). Bielefeld : Bertelsmann, 2007. – ISBN: 978-3-7639-1944-4.

Götzhaber / Jablonka / Metje 2011

Götzhaber, Jürgen ; Jablonka, Peter ; Metje, Ute Marie: *Aufstiegsfortbildung und Studium – Bildungs- und Berufsbiografien im Vergleich*. Hrsg. von BUNDESMINISTERIUM FÜR BILDUNG UND FORSCHUNG. (Berufsbildungsforschung 10). 2011. URL: http://www.bmbf.de/pub/band_zehn_berufsbildungsforschung.pdf Abruf: 2013-08-24.

Haas 2013

HAAS, Corinna: *Benutzerforschung mit ethnographischen Methoden : Beitrag zur Blockveranstaltung "Was ihr wollt". Leipzig 2013*. 102. Deutscher Bibliothekartag, Leipzig, 11.–14.03.2013. Leipzig : Bibliothekartag, Stand: 2013-03-18. URL: http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte//2013/1436/pdf/2013_Leipzig_Vortrag_Haas_Endversion.pdf Abruf: 2013-04-08.

Hansen / Gruber 2009

Hansen, Kristin ; Gruber, Hans: *Erwachsenenbildung : Konzepte, Methoden und Perspektiven*. In: HENNINGER, Michael (Hrsg.) ; MANDL, Heinz (Hrsg.): *Handbuch Medien- und Bildungsmanagement*. Weinheim : Beltz [u.a.], 2009. – ISBN: 978-3-407-83162-0, S. 41–54.

Harbo / Hansen 2012

HARBO, Karen ; HANSEN, Thomas Vibjerg: *Getting to Know Library Users' Needs – Experimental Ways to User-centred Library Innovation*. In: *Liber QuarterLy* 21 (April 2012), Nr. 3/4, S. 367–385. – ISSN: 1435-520.

Hobbs / Klare 2010

HOBBS, Kendall ; KLARE, Diane: *User Driven Design : Using Ethnographic Techniques to Plan Student Study Space*. In: *Technical Services Quarterly* 27 (2010), Nr. 4, S. 347–363. – ISSN: 0731-7131. – DOI: 10.1080/07317131003766009.

HAW Hamburg 2007

HOCHSCHULE FÜR ANGEWANDTE WISSENSCHAFTEN HAMBURG (Hrsg.): *Prüfungs- und Studienordnung für den Bachelorstudiengang Bibliotheks- und Informationsmanagement (Library and Information Science) an der Hochschule*

für Angewandte Wissenschaften Hamburg (University of Applied Sciences). 2007-02. URL: <http://www.bui.haw-hamburg.de/fileadmin/redaktion/POBIM.pdf> Abruf: 2013-08-24.

HAW Hamburg 2011

HOCHSCHULE FÜR ANGEWANDTE WISSENSCHAFTEN HAMBURG (Hrsg.): *Aus der Perspektive der Kunden: Lehrvideos (per_le)*. Stand: 2011-08-24. URL: <http://www.haw-hamburg.de/department-information/department-projekte/projekt-news-detail/artikel/aus-der-perspektive-der-kunden-lehrvideos-per-le.html> Abruf: 2013-08-07.

HAW Hamburg 2013

HOCHSCHULE FÜR ANGEWANDTE WISSENSCHAFTEN HAMBURG (Hrsg.): *Usability-Labor*. Stand: 2013-03-20. URL: <http://www.haw-hamburg.de/department-information/department-labore.html> Abruf: 2013-08-24.

Homann 2013

HOMANN, Hanno (Hrsg.): *Alpha Survey*. Stand: 2013. URL: <http://www.alpha-survey.de> Abruf: 2013-08-23.

Horn o.A.

Horn, Gustav A.: Konjunkturphasen. In: GABLER (Hrsg.): *Gabler Wirtschaftslexikon – Die ganze Welt der Wirtschaft*. Version 5. Wiesbaden : Springer, o.A. URL: <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/54617/konjunkturphasen-v5.html> Abruf: 2013-08-24.

Janowitz 2011

JANOWITZ, Klaus: Netnographie: Forschung im Social Web : Antworten bekommen, ohne Fragen zu stellen. In: *Social Media Magazin* (2011), Nr. 1. URL: <http://www.social-media-magazin.de/index.php/heft-nr-2011-1/netnographie-social-media.html> Abruf: 2013-06-01.

Jansen 2009

JANSEN, Bernard: *Understanding User-Web Interactions via Web Analytics*. (Synthesis Lectures on Information Concepts, Retrieval and Services 1.1). San Rafael : Morgan & Claypool, 2009. – ISBN: 978-1-598-29851-2.

Khoo / Rozaklis / Hall 2012

KHOO, Michael ; ROZAKLIS, Lily ; HALL, Catherine: A survey of the use of ethnographic methods in the study of libraries and library users. In: *Library & Information Science Research* 34 (2012), Nr. 2, S. 82–91. – DOI: 10.1016/j.lisr.2011.07.010.

Klenk / Schmid o.A.

Klenk, Johannes ; Schmid, Josef: Berufliche Weiterbildung. In: GABLER (Hrsg.): *Gabler Wirtschaftslexikon – Die ganze Welt der Wirtschaft*. Version 5. Wiesbaden : Springer, o.A. URL: <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/57148/berufliche-weiterbildung-v5.html> Abruf: 2013-05-05.

Knoll 2003

KNOLL, Jörg: *Kurs- und Seminarmethoden : Ein Trainingsbuch zur Gestaltung von Kursen und Seminaren, Arbeits- und Gesprächskreisen*. 10., neu ausgestattete Aufl. (Beltz Weiterbildung). Weinheim [u.a.] : Beltz, 2003. – ISBN: 3-407-36401-6.

Kollmann o.A.

Kollmann, Tobias: E-Learning. In: GABLER (Hrsg.): *Gabler Wirtschaftslexikon – Die ganze Welt der Wirtschaft*. Version 7. Wiesbaden : Springer, o.A. URL: <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/82225/e-learning-v7.html> Abruf: 2013-08-24.

Kozinets 2010

KOZINETS, Robert V.: *Netnography : doing ethnographic research online*. London [u.a.] : SAGE, 2010. – ISBN: 978-1-8486-0644-9.

Lanclos 2013

LANCLOS, Donna: *The Anthropologist in the Stacks*. 2013-07-09. URL: <http://atkinsanthro.blogspot.de> Abruf: 2013-08-24.

Lehner 2009

LEHNER, Martin: *Allgemeine Didaktik*. (UTB basics). Bern [u.a.] : Haupt, 2009. – ISBN: 978-3-8252-3245-0.

Leymann / Schumm o.A.

Leymann, Frank ; Schumm, David: Repository. In: GABLER (Hrsg.): *Gabler Wirtschaftslexikon – Die ganze Welt der Wirtschaft*. Version 3. Wiesbaden : Springer, o.A. URL: <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/569801/repository-v3.html> Abruf: 2013-08-27.

Lipp / Will 2008

LIPP, Ulrich ; WILL, Hermann: *Das große Workshop-Buch : Konzeption, Inszenierung und Moderation von Klausuren, Besprechungen und Seminaren*. 8. Aufl. (Beltz Weiterbildung). Weinheim [u.a.] : Beltz, 2008. – ISBN: 978-3-407-36459-3.

Meffert / Bruhn 2012

MEFFERT, Heribert ; BRUHN, Manfred: *Dienstleistungsmarketing : Grundlagen, Konzepte, Methoden*. 7., überarb. und erw. Aufl. Wiesbaden : Gabler, 2012. – ISBN: 978-3-8349-3858-9. – DOI: 10.1007/978-3-8349-3858-9.

Meinefeld 2012

Meinefeld, Werner: Hypothesen und Vorwissen in der qualitativen Sozialforschung. In: FLICK, Uwe (Hrsg.) ; KARDORFF, Ernst von (Hrsg.) ; STEINKE, Ines (Hrsg.): *Qualitative Forschung : Ein Handbuch*. 9. Aufl. (Rororo ; Rowohlt's Enzyklopädie 55628). Reinbek bei Hamburg : Rowohlt Taschenbuch, 2012. – ISBN: 978-3-499-55628-9, S. 265–275.

Meueler 2011

Meueler, Erhard: Didaktik der Erwachsenenbildung – Weiterbildung als offenes Projekt. In: TIPPELT, Rudolf (Hrsg.) ; HIPPEL, Aiga von (Hrsg.): *Handbuch Erwachsenenbildung/Weiterbildung*. Wiesbaden : VS Verlag für Sozialwissenschaften, 2011. – ISBN: 978-3-531-94165-3, S. 973–987. – DOI: 10.1007/978-3-531-94165-3_40.

Meyerhoff / Brühl 2004

MEYERHOFF, Juliane ; BRÜHL, Christoph: *Fachwissen lebendig vermitteln : Das Methodenhandbuch für Trainer und Dozenten*. Leonberg : Rosenberger, 2004. – ISBN: 3-931085-46-5.

Müller-Funk 2006

MÜLLER-FUNK, Wolfgang (Hrsg.): *Kulturtheorie : Einführung in Schlüsseltexte der Kulturwissenschaften*. Tübingen [u.a.] : Francke, 2006. – ISBN: 978-3-8252-2828-6.

Nuissl 2010

Nuissl, Ekkehard: Weiterbildung/Erwachsenenbildung. In: TIPPELT, Rudolf (Hrsg.) ; SCHMIDT, Bernhard (Hrsg.): *Handbuch Bildungsforschung*. Wiesbaden : VS Verlag für Sozialwissenschaften, 2010. – ISBN: 978-3-531-92015-3, S. 405–419. – DOI: 10.1007/978-3-531-92015-3.

Schaarwächter 2013

SCHAARWÄCHTER, Michael: *Was ist INETBIB?* Stand: 2013-02. URL: <http://www.inetbib.de/wasistinetbib.html> Abruf: 2013-08-24.

Schmidt-Lauff 2008

SCHMIDT-LAUFF, Sabine: *Zeit für Bildung im Erwachsenenalter : Interdisziplinäre und empirische Zugänge*. (Internationale Hochschulschriften 509). Münster u.a. : Waxmann, 2008. – ISBN: 978-3-8309-2020-5. Zugl.: Humboldt-Univ., Habil.

Schmidt-Lauff 2011

Schmidt-Lauff, Sabine: Zeitfragen und Temporalität in der Erwachsenenbildung. In: TIPPELT, Rudolf (Hrsg.) ; HIPPEL, Aiga von (Hrsg.): *Handbuch Erwachsenenbildung/Weiterbildung*. Wiesbaden : VS Verlag für Sozialwissenschaften, 2011. – ISBN: 978-3-531-94165-3, S. 213–228. – DOI: 10.1007/978-3-531-94165-3_40.

Schoof 2010a

SCHOOF, Kerstin: *In den Mokassins der Kunden - Ethnographie in der Nutzerforschung*. 99. Deutscher Bibliothekartag, Leipzig, 15.–18.03.2010. Leipzig : Bibliothekartag, Stand: 2010-03-17. URL: http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte//2010/914/pdf/Ethnographie_und_Nutzerforschung_Schoof.pdf Abruf: 2013-06-03.

Schoof 2010b

SCHOOF, Kerstin: *Kooperatives Lernen als Herausforderung für Universitätsbibliotheken : Veränderungen in der Konzeption und Nutzung von Lernräumen*. (Berliner Handreichungen zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft 277). Berlin : Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin, 2010. URL: <http://edoc.hu-berlin.de/series/berliner-handreichungen/2010-277/PDF/277.pdf> Abruf: 2013-06-03.

Schulz 2013

SCHULZ, Ursula: *Service nach Maß : Eine Bibliothek für die Informationskultur der Studierenden am Department Design*. Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg, Fakultät DMI, Department Information, Projekt InfoKult, 2013 – Projektbericht. URL: http://www.haw-hamburg.de/uploads/media/Ethnographie_infokult.pdf Abruf: 2013-04-17.

Seadle 2013

Seadle, Michael: Ethnomethodologie. In: UMLAUF, Konrad (Hrsg.) ; FÜHLES-UBACH, Simone (Hrsg.) ; SEADLE, Michael (Hrsg.): *Handbuch Methoden der Bibliotheks- und Informationswissenschaft : Bibliotheks-, Benutzerforschung, Informationsanalyse*. Berlin [u.a.] : De Gruyter, 2013. – ISBN: 978-3-11-025554-6, S. 315–337. – DOI: 10.1515/9783110255546.fm. Abruf: 2013-06-11.

Siebert 2006

Siebert, Horst: *Lernmotivation und Bildungsbeteiligung*. Hrsg. von DEUTSCHES INSTITUT FÜR ERWACHSENENBILDUNG. Mit einem Komm. von Christiane Jäger. (Studientexte für Erwachsenenbildung). Bielefeld : Bertelsmann, 2006. – ISBN: 3-7639-1931-7.

Siebert 2008

Siebert, Horst: *Methoden für die Bildungsarbeit : Leitfaden für aktivierendes Lehren*. Hrsg. von DEUTSCHES INSTITUT FÜR ERWACHSENENBILDUNG. 3., aktual. und überarb. Aufl. (Perspektive Praxis). Bielefeld : Bertelsmann, 2008. – ISBN: 978-3-7639-1957-4.

Sühl-Strohmenger / Dannenberg 2013

Sühl-Strohmenger, Wilfried ; Dannenberg, Detlev: *Teaching Library*. Hrsg. von DEUTSCHER BIBLIOTHEKSVERBAND. Stand: 2013-08-24. URL: <http://www.>

bibliotheksportal.de/themen/bibliothek-und-bildung/teaching-library.html Abruf: 2013-02-13.

Technische Hochschule Wildau 2012

TECHNISCHE HOCHSCHULE WILDAU (Hrsg.): *Wie interagiert der Kunde in der Bibliothek? : Eine ethnologische Annäherung*. Freitag, 30. November 2012, 9 – 16 Uhr. Stand: 2012-09-30. URL: http://www.th-wildau.de/fileadmin/dokumente/tib/dokumente/Flyer_Bib-Workshop_2012-11-30nm_web.pdf Abruf: 2013-06-03.

TechSmith 2013

TECHSMITH (Hrsg.): *Camtasia Studio*. Stand: 2013. URL: <http://www.techsmith.de/camtasia.html> Abruf: 2013-08-23.

Theden / Colsma 2005

THEDEN, Philipp ; COLSMA, Hubertus: *Qualitätstechniken*. 4. Aufl. München : Hanser, 2005. – ISBN: 978-3-446-40044-3.

TNS Infratest Sozialforschung 2013

TNS INFRATEST SOZIALFORSCHUNG: *Weiterbildungsverhalten in Deutschland : AES 2012 Trendbericht*. Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF), Referat Statistik, Internationale Vergleichsanalysen, 2013-02 – Bericht. URL: http://www.bmbf.de/pub/trendbericht_weiterbildungsverhalten_2012.pdf Abruf: 2013-05-03.

UNESCO 1997

UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION (Hrsg.): *International Standard Classification of Education ISCED 1997*. Stand: 1997-11. URL: http://www.unesco.org/education/information/nfsunesco/doc/isced_1997.htm Abruf: 2013-05-10.

Weidenmann 2006

WEIDENMANN, Bernd: *Erfolgreiche Kurse und Seminare*. 7. Aufl. (Beltz Weiterbildung). Weinheim [u.a.] : Beltz, 2006. – ISBN: 3-407-36437-7.

Weiß 2011

Weiß, Reinhold: Bildungsökonomie und Weiterbildung. In: TIPPELT, Rudolf (Hrsg.) ; HIPPEL, Aiga von (Hrsg.): *Handbuch Erwachsenenbildung/Weiterbildung*. Wiesbaden : VS Verlag für Sozialwissenschaften, 2011. – ISBN: 978-3-531-94165-3, S. 367–384. – DOI: 10.1007/978-3-531-94165-3_40.

Weiterbildungszentrum der Freien Universität Berlin 2013

WEITERBILDUNGSZENTRUM DER FREIEN UNIVERSITÄT BERLIN (Hrsg.): *Bibliotheksmanagement : Weiterbildungsprogramm mit Zertifikat für Führungskräfte in öffentlichen und wissenschaftlichen Bibliotheken*. Mai 2013 bis Februar

2014. Stand: 2013. URL: http://www.fu-berlin.de/sites/weiterbildung/weiterbildungsprogramm/pdf/bib_pdf/BM-SS13-web.pdf?1361863486 Abruf: 2013-08-24.

Anhang A

Fragebogen

Der Fragebogen wurde als Online-Fragebogen auf der Plattform Alpha Survey (Homann 2013) eingestellt. Die Teilnehmer des Bachelorprojektes „InfoKult“ wurden per E-Mail zur Teilnahme eingeladen. Die Teilnehmer des Fokusgruppeninterviews (vgl. Abschnitt 3.1.1) wurden dabei von der Teilnahme ausgenommen. Die Anzahl der eingeladenen Personen betrug damit zwölf. Während des Umfragezeitraumes vom 10.07. bis 28.07.2013 nahmen drei Personen an der Umfrage teil. Damit beträgt die Rücklaufquote 25 Prozent.

1. Welche Erwartungen hattest du vor dem Projektbeginn an den Umgang mit ethnografischen Methoden?

- (a) Das Kennenlernen von menschlichen Gewohnheiten.
- (b) Ehrlich gesagt keine. Wollte alles auf mich zukommen lassen. War gespannt, wie das im Einzelnen aussehen wird.
- (c) Nichts Konkretes. Eher eine allgemeine Neugier.

2. Was empfandest du bei der Heranführung an die Ethnografie als hilfreich?

	nicht hilfreich	weniger hilfreich	neutral	eher hilfreich	sehr hilfreich
Theoretischer Hintergrund	0	0	1	1	1
Beispiele aus der Praxis	0	0	0	1	2
Diskussionen im Projektteam	0	0	0	0	3

3. Gibt es weitere Aspekte, die deiner Meinung nach bei der Heranführung an die Ethnografie hilfreich sind? (optional)

(a) Klare Absprachen mit dem Leiter, da man ja bei dem gleichen Begriff doch unterschiedliche Definitionen (Erklärungen) darunter verstehen kann. Also worauf wird sich genau konzentriert.

(b) Nein, da „Testläufe“ zu aufwendig wären.

4. Hat dir etwas in der Einführungsphase gefehlt?

Ja	Nein
0	3

5. Was an den ethnografischen Methoden (z.B. Anwendung, Auswertung und Schlussfolgerungen) empfandest du als besonders schwierig?

(a) Die Auswertung, da jeder etwas anderes aus den Ergebnissen herauslesen konnte. Auch die Schlussfolgerung empfand ich nicht immer als klar, hätte man auch anders interpretieren können.

(b) Die Erstellung des Affinity-Diagramm¹⁶. Alle Aussagen auf einen Nenner zu bringen bzw. zu kategorisieren ist mehr als schwierig gewesen.

(c) Es war nicht immer leicht, die individuellen Ergebnisse in die Kategorien des Affinity-Diagramms einzusortieren. Das größte Problem lag aber weniger in der Methode selbst, als viel mehr in der Rekrutierung und späteren Terminkoordinierung der Teilnehmer.

6. Was hätte dir die Anwendung ethnografischer Methoden erleichtert?

(a) Eigentlich nichts Konkretes. Mehr Zeit wäre aber von Vorteil gewesen.

(b) Ein größeres Zeitfenster.

(c) Mehr potenzielle Probanden. Bei den Designern waren nicht gerade viele Hundert, die alle bereit waren mitzumachen. Daher musste man sich auf relativ wenige Aussagen oder Tätigkeiten verlassen. Bei mehr Testpersonen hat man eher das Gefühl, dass die Richtung stimmt.

7. Was würdest du persönlich als größte Herausforderung beim Erlernen ethnografischer Methoden beschreiben? Bitte begründe deine Aussage

(a) i. Beim Anwenden der Methoden darauf zu achten, dass man sich klar an die Herangehensweise hält und nicht abweicht (wie z.B. selbst seine Meinung einbringt, die Probandenauswahl erweitert auf andere Gruppen etc.).

¹⁶Im Affinity-Diagramm (engl. für Affinitätsdiagramm) werden Informationen durch Zusammenfassen geordnet. Inhalte können dadurch verdichtet und geordnet werden (vgl. Theden / Colsma 2005, S. 45).

- ii. Die Ergebnisse daraus richtig zu interpretieren. Schwer bei vielen einzelnen, sehr frei formulierten Aussagen eine Kategorie dafür zu wählen. Davon hängt dann das Endergebnis sehr stark ab (welche Dienstleistungen für welchen Bereich kann man entwickeln).
- (b) Das Erlernen an sich war für mich eigentlich keine Herausforderung. Aber grundsätzlich ist es natürlich wichtig, bei der Fülle an unterschiedlichen Methoden die richtige auszuwählen.
- (c) Das Erreichen möglichst verschiedener bzw. facettenreicher Menschen. Man geht auf die Menschen zu nach Ihrem äußeren Eindruck (Schubladendenken) und hat indirekt gewisse Erwartungen, was die Antworten beinhalten können. All das hinter mir zu lassen war schwer.

8. In welcher Form erlernst du Kompetenzen und Fähigkeiten am besten/liebsten?

- (a) Das kommt drauf an. Grundsätzlich bin ich ein „Autodidakt“, „Learning by doing“ ist ein anderes gutes Stichwort. Aber ich fand auch unsere Diskussionen im Team sehr fruchtbar, auch wenn das nicht für jeden Inhalt sinnvoll ist.
- (b) Durch Lesen mit anschließendem Selbstversuch, also learning by doing.
- (c) Durch Probieren und Feedback von neutralen Personen (sind meine Wahrnehmungen richtig, kann ich noch was ändern/verbessern?).

9. Wenn du dir vorstellst, die gelernten Methoden in der Praxis anzuwenden, was bräuchtest du, um dich dabei sicher und zuversichtlich zu fühlen?

- (a) Es hilft natürlich immer, eine Methode bereits angewandt zu haben. Ansonsten ist aber auch ein guter Partner sehr wichtig, da man alleine sicherlich vieles übersieht. Außerdem kann man evtl. Unklarheiten besser besprechen.
- (b) Noch mal einen kleinen Leitfaden, wie eine Checkliste. Und möglicherweise Rücksprache mit jemandem, der sich noch besser auskennt.
- (c) Zeit und ein Team, mit dem ich gut arbeiten kann, sowie finanzielle Mittel als Anreiz für die Teilnehmer.

10. Was würde dich dazu motivieren?

- (a) Am ehesten motivieren mich engagierte Teilnehmer und das Wissen, dass die Ergebnisse später auch Anwendung finden werden.
- (b) Jedes neu anliegende Projekt, das darauf aus ist, eine zukünftige Ausweitung / Verbesserung im Bereich der bisher angebotenen oder neuen Dienstleistungen

zu schaffen. Motivieren würde mich nur etwas, das hinterher tatsächlich auch angewendet wird, sonst ist der Aufwand zu hoch.

(c) Unterstützung eines Unternehmens/Agentur/Projektleiters.

Anhang B

Transkripte

B.1 Fokusgruppeninterview

Die Teilnehmer des Bachelorprojektes „InfoKult“ wurden per E-Mail zur Teilnahme eingeladen (vgl. Abschnitt 3.1.1). Die Anzahl der eingeladenen Personen betrug damit zwölf. Es konnte ein Interviewtermin mit vier Teilnehmern gefunden werden. Das Fokusgruppeninterview fand am 08.07.2013 im Usability Labor der HAW Hamburg statt. Die Länge des Interviews beträgt eine Stunde und vierzehn Minuten. Das folgende Transkript wurde auf die relevanten Informationen gekürzt und zur besseren Lesbarkeit stilistisch bearbeitet. Die original Tondatei ist dem beiliegenden Datenträger beigelegt (vgl. Inhalt des beigelegten Datenträgers auf Seite 135).

Christensen: Welche Erwartungen hattet ihr an die Anwendung der ethnografischen Methoden im Vorfeld vor dem Projekt?

Fuchs: Ich wollte die Zielgruppe näher kennenlernen und habe mir erhofft, dass wir durch die Anwendung die Zielgruppe besser verstehen.

Geisler: Das war ja eigentlich der Hauptbeweggrund bei uns allen, oder?

Bekel: Ich hatte Angst, dass die Anwendung insofern nicht funktioniert, dass wir zu wenige Teilnehmer haben würden. Das war meine große Sorge. Ich bin davon ausgegangen, dass niemand Lust hat, stundenlang an einer qualitativen Befragung teilzunehmen. Wir haben ja das mit dem Journal gemacht, was wirklich zeitintensiv war. Ich dachte, es würde dran scheitern. Ich bin von Anfang an davon ausgegangen, dass es sehr arbeitsintensiv wird.

- Häußler:** Ich hatte die Sorge, beziehungsweise es hat sich teilweise auch bestätigt, dass es sehr schwierig war, klare Ergebnisse zu erhalten. Es waren viele verschiedene Aussagen und man hatte nur eine kleine Auswahl an Leuten, die man interviewen oder beobachten kann. Dass es schwierig ist, daraus was Brauchbares zu ziehen, was man auch weiterverwenden kann. Das war ein bisschen schwierig, fand ich. Aber das hat sich dann ja eigentlich eher während des Projektes gezeigt und nicht vorher.
- Christensen:** Haben sich die Erwartungen bestätigt?
- Fuchs:** Das hat bei uns eigentlich ganz gut geklappt mit der Teilnehmerakquise. Die hatten alle Spaß dran, das haben sie uns jedenfalls rückgemeldet. Das hat ganz gut geklappt.
- Geisler:** Und sie meinten, dass sie ohne Bezahlung mitgemacht hätten. Wir haben denen Geld angeboten und die haben gesagt, dass sie es auch so gemacht hätten, weil es ihnen Spaß gemacht hat, weil das eine Methode war, die einfach mal interessant und neu war.
- Bekel:** Die auch dem entsprach, was sie gerne machen. Die hatten die Gelegenheit, sich gestalterisch auszutoben, was genau zu dem Studiengang passte. Meine Befürchtung im Sinne der intensiven Vorbereitung hat sich definitiv bestätigt, es muss halt immer und immer wieder trianguliert werden. Viele Sachen fallen einem selbst einfach nicht auf, wenn man eine Frage stellt. Man denkt die Frage ist vollkommen klar und dann haben wir stundenlang darüber diskutiert, bis wir die Formulierung dann so hatten, dass sie wirklich für jeden verständlich sind. Ich glaube, da liegt die Schwierigkeit bei dieser Form der Forschung. Du fragst ja nicht nur ab, wie sehr einem was gefällt. Also du fragst nicht „Findest du Sonne schön? Ja/Nein/Vielleicht“, sondern willst ja, das durch die Art der Fragestellung die Leute dazu gebracht werden, dir wesentlich mehr zu sagen, als nur „Ja/Nein/Vielleicht“. Und das so zu formulieren, dass das demjenigen auch klar wird, ist einfach schwierig.
- Geisler:** Ich hatte fürchterlich Angst, dass wir nicht genug Teilnehmer finden würden. Weil diese Methode, die ja auf wenig Teilnehmer angelegt ist, trotzdem scheitert, wenn keine Teilnehmer da sind. Und ich glaube das „Wie formuliere ich diese Aufgabe richtig?“ kam ja erst so während der Bearbeitung.
- Häußler:** Diese Befürchtung, keine Teilnehmer oder wenig Teilnehmer zu finden, hat sich ja teilweise bestätigt. Fokusgruppen war schwierig und mit den Interviews war es auch relativ schwierig, weil das eben eine Aufgabe ist, die für die meisten nicht sehr interessant oder attraktiv ist. Die meisten setzen sich nicht

gerne für ein Interview zusammen und etwas wie das Journal ist kreativ und macht Spaß.

Geisler: Das war auch der Grund, warum wir das gewählt haben. Es hat einfach Spaß gemacht, das vorzubereiten, und man wusste von vornherein, nicht nur die Teilnehmer haben Spaß, sondern man selber hat bei der Entwicklung der Methode auch Spaß. Das war für mich ein Hauptausschlag.

Häußler: Es war auch schwierig, die Leute zu erreichen. Du hattest keinen zentralen Adressaten, sondern musstest das irgendwie streuen und in der Hoffnung, dass irgendwer es schon findet.

Christensen: Und was empfanDET ihr bei der Heranführung an die ethnografischen Methoden, also in der Einführungsphase, als besonders hilfreich? Jetzt für die Durchführungsphase, aber auch für die Teilnehmerrekrutierung, für diesen gesamten Prozess?

Geisler: Beispiele!

Bekel: Ja.

Häußler: Das mit den Texten.

Geisler: Wir hatten einen Text, da waren diese Journals beispielhaft, nicht nur im Fließtext. Da waren auch Photos und Beispiele, wie die Auswertung vonstatten gehen soll. Das hat uns sehr geholfen. Also auch, wie wir das selber anwenden. Würde ich immer empfehlen.

Bekel: Ja, vor allem war dadurch irgendwie klarer, was für Ergebnisse man erhalten kann.

Geisler: Ja.

Bekel: Dadurch, dass du klare Beispiele hattest, wusstest du, welche Fragen gestellt wurden und wie Nutzer darauf geantwortet haben. Es war aber auch klar, wie das später in der Auswertung eingearbeitet wurde, weil das in dem Text sehr gut erläutert wurde. Dadurch war ein Rahmen gesteckt, innerhalb dessen du wusstest „O.k., ich mache jetzt das und das und kriege ich Ergebnisse, die werden irgendwie kreativ, und daraus leite ich dann was ab, woraus ich dann wirklich ein Ergebnis bekomme, mit dem man weiterarbeiten kann.“ Ich glaube, wenn ich nicht diesen Text vorher gehabt hätte, der mir gezeigt hätte, dass man auch aus qualitativen Forschungen ganz klare Ergebnisse ableiten kann, dann wäre mir dieser Punkt schwer gefallen.

- Fuchs:** Die Basis-Texte fand ich auch hilfreich. Wir hatten ja einen anderen Text: „Was ist Ethnografie?“ Das hatte mir sehr geholfen, einfach eine Basis zu haben. Zu wissen, was wird mich in dem nächsten halben Jahr erwarten.
- Häußler:** Und die Präsentationen. Zu sehen, was die anderen erarbeitet haben. Das fand ich nämlich auch super spannend. Weil man selbst hatte ja nun meistens eine kleine Auswahl, also wir hatten nur zwei Methoden oder so. Und dann zu sehen, was es noch alles gibt.
- Christensen:** Also die Präsentation der Ergebnisse.
- Geisler:** Ich fand auch gut, dass sie¹⁷ uns nicht zu sehr bei den Methoden beeinflusst hat. Man hatte sich die Texte durchgelesen und wusste ungefähr „So und so möchte ich das machen“, man hatte aber trotzdem noch Spielraum, das selbst zu entwickeln. Und das wurde einem nicht aus der Hand genommen, „Erst macht ihr das, dann macht ihr das“. Du hattest die Texte und mit denen konntest du frei arbeiten. Die haben geholfen, aber dir wurde auch nichts anderes aufgezwungen. Und ich finde, das ist wichtig bei ethnografischen Methoden, dieses freie Arbeiten.
- Bekel:** Ich glaube auch, wenn du dich bei ethnografischen Methoden nicht wirklich für die Methode interessierst, die du machst, dann wird es nicht funktionieren. Wenn du die Methode nicht gut findest, kannst du sie nicht gut umsetzen. Also, mir wäre zum Beispiel die Umsetzung eurer Methode mit der Untersuchung der Arbeiten und den aufbauenden Interviews schwergefallen, weil ich das nicht so cool fand, wie die Methode, die wir hatten.
- Häußler:** Eure Methode ist einfach die ungeschlagen coolste. Ich fand Cultural Probes superspannend, weil wir diese kreativen Arbeiten hatten. Wäre das jetzt unsere Bachelorarbeit gewesen, dann eher nein. Aber dadurch, dass das ja auch so in der Art die Betrachtung eines Kunstwerkes darstellt, war es dann doch sehr spannend.
- Geisler:** Man hat keine feste Struktur. Ich finde, dass ist das, was die ganze Sache stark von der Motivation abhängig macht. Man braucht eine Eigenmotivation, damit man diese Auswertung in dem Rahmen machen kann, wie sie notwendig ist.
- Bekel:** Wenn ich mir angucke, wie lange wir diskutiert haben. Wir haben zwanzig Stunden nur für die Auswertung der Interviews gebraucht. Und da war noch nicht mal die Verschriftlichung mit drinnen. Das ist einfach unüberschaubarer als bei quantitativen Methoden. Beim quantitativen hast du ja vielleicht Glück

¹⁷Anmerkung: Die Projektleitung

und ein kluges Computerprogramm, das dir das auszählt. Das geht qualitativ nicht.

Fuchs: Beim Prozess hat mir geholfen, dass wir uns gegenseitig so viel Feedback gegeben haben. Die Gruppe konnte sagen „Ja, macht das eher so“, das fand ich beim Prozess einfach sehr hilfreich.

Geisler: Fand ich auch.

Bekel: Ja.

Geisler: Dadurch hat man selber viel mehr Ideen entwickelt, die einem sonst gar nicht gekommen sind.

Bekel: Dadurch, dass man weiß, was alle anderen so machen und was sie dabei rausgekriegt haben, sind einem Ideen für die eigene Befragung und die eigene Methode eingefallen.

Geisler: Ja, oder man hatte so Erkenntnisse wo man sagt „Diese eine Erkenntnis ist von uns, lässt sich aber gut von der anderen bestätigen“, oder auch umgekehrt. Das irgendeiner gesagt hat „Wir haben die und die Erkenntnisse rausgezogen“ und drei Gruppen sagen „Ne“ und die vierte Gruppe sagt dann halt so „Mmh, unter dem Aspekt haben wir noch nicht ausgewertet, das können wir machen“. Das fand ich schon interessant.

Christensen: Und hat euch denn auch etwas gefehlt in der Einführungsphase?

Bekel: Also mir hat ein bisschen der Umfang gefehlt.

Geisler: Der konkrete Rahmen.

Bekel: In der Einführungsphase wurden uns die Methoden vorgestellt, und das war unheimlich viel. Und es wurde uns erzählt, dass wir es dann auch noch auswerten müssen, was uns dann von vornherein klar war, dass das auch viel wird.

Geisler: Sie hätte es nicht anders machen können. In dem Moment, wo sie es anders gemacht hätte, hätte sie es durchplanen müssen. Und dann hätte sie uns die Entscheidung „Was wollen wir für Methoden überhaupt anwenden und in welchem Umfang?“ genommen. Wir hatten völlig freie Entscheidungsgewalt. Wir hatten knapp zwanzig Fragen. Das haben wir uns aber alleine ausgedacht. Weil wir dann aber auch gesagt haben „Mehr als zwanzig Fragen sind zu viel“. Sie hätte natürlich sagen können „Ihr macht nur zehn Fragen“ und „Ihr nehmt nur so und so viele Teilnehmer“. Dann hätte sie uns das alles vorgege-

ben. Dann hättest du genau gewusst, die Auswertung liegt in dem und dem zeitlichen Rahmen. Also, ich hätte das zum Beispiel gar nicht gewollt.

Christensen: Konkret jetzt für die ethnografischen Methoden, fühltet ihr euch gut vorbereitet?

Bekel: Ja.

Häußler: Das war aber, dass es mit dem Interview führen so eine Sache war. Wir alle waren nicht so geübt darin und haben ständig diese Anfängerfehler gemacht. Mit dem Zeit-Pensum ist das einfach schwierig, da einen Riesen-Input zu machen, beziehungsweise da einen Workshop oder einen Kurs zu machen, obwohl das echt hilfreich gewesen wäre.

Geisler: Wollte ich gerade sagen, irgendwie so einen Workshop hätte ich cool gefunden. Und üben, also bei Interviews, das ist halt wirklich wichtig, dass du die Leute nicht beeinflusst. Und das merkt man erst, wenn man es macht. Da kannst du dir noch so viele Zettel durchlesen, wo draufsteht „Bleiben Sie immer objektiv und beeinflussen Sie die Teilnehmer nicht“. Das ist alles ganz schön, aber richtig merken tust du es erst, wenn du es machst.

Häußler: Wir haben es ja nicht mal gemerkt, während wir es gemacht haben, sondern als wir uns das noch mal angehört haben.

Geisler: Ja, das hätte doch geholfen. Man führt ein Interview, zeichnet das auf und dann muss man es selber auswerten.

Bekel: Oder dass man mal Beispiele von besonders schlecht geführten Interviews anhört.

Geisler: Ja, das wäre auch gut.

Bekel: Das wäre auch noch lustig, aber man lernt, wie es nicht geht.

Christensen: Aber das Führen von Interviews fiel allen schwer, wenn ich das jetzt richtig verstanden habe. Das war schon eine Schwierigkeit?

Häußler: Das war schon eine Schwierigkeit, weil die Übung gefehlt hat.

Geisler: Man hat erst im Nachhinein gemerkt, was für Tücken ein Interview hat. Man ist dahin und dachte so locker flockig „Ja, ich führe jetzt das Interview ...“ und im Nachhinein ist dir so bewusst geworden „Oje, darauf hätte ich mal mehr achten sollen“. Und ich glaube, wäre man im Vorfeld einfach darauf sensibilisiert worden, dann hätte man noch viel mehr darauf geachtet.

- Christensen:** Hattet ihr noch weitere Schwierigkeiten, bis auf das Führen der Interviews? Bei der Anwendung der unterschiedlichen Methoden?
- Bekel:** Teilweise hatten wir bei der Auswertung Schwierigkeiten. Dadurch, dass vieles gezeichnet war, war es manchmal schwer, sich zu überlegen, was gemeint war. Ich fand ich es sehr schwierig zu differenzieren zwischen dem, was ich reininterpretieren möchte, weil es zu dem passt, was ich als Ergebnis haben möchte und zwischen dem, was ich daraus wirklich ableiten kann, ohne mir vorwerfen zu müssen, dass es jetzt nur Interpretation im Sinne meiner Forschung ist.
- Geisler:** Aber das ist ja immer schwierig. Bei ethnografischen Methoden, es ist einfach die Schwierigkeit, dass du nicht genau sagen kannst, wie objektiv die Forscher auswerten.
- Bekel:** Ich fand das bei den Bildern, die vor einem liegen noch schwieriger als beim Text. Wenn man mit jemandem ein Interview geführt hat, fand ich es leichter, daraus meine Schlüsse zu ziehen als von einem Bild.
- Geisler:** In der Auswertung fand ich das auch teilweise schwierig, als wir uns hingesetzt haben und die Ergebnisse zusammenfassen mussten. Ich fand es schwierig eine Zusammenfassung, zu finden, mit der auch alle zufrieden waren und man auch sagen konnte „Jetzt geben wir auch nicht zu viele Daten verloren“. Im Endeffekt gehen immer Daten verloren, wenn du was zusammenfasst. Das fand ich besonders schwierig.
- Bekel:** Aber ich glaube, das war ein Vorteil, dass wir so viele Teammitglieder waren und dass wir das auch in der großen Truppe gemacht haben. Wenn man das alleine macht, ist das Ergebnis überhaupt nicht tragfähig. Alleine funktioniert es nicht.
- Geisler:** Ich glaube, wenn ich mir das recht überlege hätte, ich dann schon irgendwie etwas Hilfreicheres zur Auswertung gewünscht.
- Bekel:** Ja, aber ich frage mich, also ich habe da auch drüber nachgedacht gerade. Und mir gedacht „Ja, das wäre ja irgendwie schon gut gewesen“. Fragt sich bloß, was? Also, wir hatten ja schon den Text, in dem uns Bilder gezeigt wurden aus der Durchführung von so etwas und den daraus abgeleiteten Inhalten. Ich glaube einfach, dass so eine Methode so speziell ist, vor allem im Zusammenhang mit dem Thema, in dem du sie benutzt, dass das beste Beispiel dir nicht hilft. Ach so, fürs Affinity-Diagramm meinst du? Ich dachte, du meinst für den Prozess.

- Geisler:** Ne das meine ich ja, die Codices entwickeln, das muss man ja nach Bedarf machen. Aber dieses Affinity-Diagramm – daraufhin haben wir ja alle hingearbeitet. Und ich hatte immer so das Gefühl, niemand weiß eigentlich so richtig, was das Affinity-Diagramm ist und wo der Fokus liegt. Also, uns wurde ja erklärt „Hey und ihr schreibt jetzt alle kleine Zettel und die werden dann irgendwie gruppiert.“ Und das war es, mehr hatten wir ja eigentlich nicht.
- Fuchs:** Ich fand, das war Learning by Doing. Wir haben Zettel gruppiert aufeinander geklebt und dann konntest du da halt ablesen, wo sind jetzt die Schwerpunkte.
- Bekel:** Also mit dem Affinity-Diagramm hatte ich an sich kein Problem. Ich hätte mir gewünscht, dass es ein paar normierte Sachen gegeben hätte. Beim Legen des Affinity-Diagramm fiel es mir teilweise schwer zu sagen „Auf diesen zwei Karten stehen unterschiedliche Texte, sie meinen aber dasselbe und deswegen packe ich sie jetzt zusammen“, weil da teilweise ganz kleine Unterschiede drinnen waren, die aber für die Auswertung wichtig gewesen wären.
- Geisler:** Wenn man im Vorhinein einen Zettel gehabt hätte mit Hilfreichem, was man beachten soll, wenn man ein Affinity-Diagramm erstellt. Learning by Doing fand ich toll, wir standen alle da und haben das ausprobiert. Ein paar Sachen wurden sehr lange diskutiert und das hätte man super lösen können, hätte man im Vorfeld irgendwie so ein paar Tipps gehabt. „Da und da bitte drauf achten!“ oder „Die und die Gefahr besteht!“, damit man sich bewusst ist: „Bei der Auswertungsmethode kann das und das passieren“ und dann ist man im Vorfeld sensibilisiert und kann sich darauf einrichten und kann immer noch lernen.
- Christensen:** Gab es speziell in der Auswertungsphase, trotz der Triangulation, die ihr ja, wie ich das verstanden habe, gemacht habt, Unsicherheiten, und ihr hättet da gerne mehr Anleitung gehabt, hättet da noch einen Bedarf gesehen?
- Geisler:** Eher so Tipps, worauf man achtet. Also kein Anleitungszettel, wo draufsteht mach eins, zwei, drei. Sondern Sachen, worauf man achten sollte.
- Häußler:** Es war am Anfang sehr, sehr frei gehalten mit den Methoden also generell, man hatte zwar, wie eine Methode aussehen muss und wir wurden in die verschiedenen Methoden eingeteilt, beziehungsweise konnten uns die aussuchen und dann am Ende, bei der Hinführung zu den Produkten, wurde die Freiheit plötzlich so ein bisschen genommen. Und dadurch wurde das Ergebnis meiner Meinung nach auch beeinflusst ein Stück weit. Klar hat das mit Zeitrahmen, und das Produkt sollte ja auch in eine bestimmte Sparte passen und auch auf ein gewisses Profil zugeschnitten werden, aber dadurch ist so

ein bisschen von dem, was wir eigentlich versucht haben zu erreichen, also das mit diesem Freien und Offenen, wie auch immer, verloren gegangen.

Geisler: Fand ich auch. Bis zu einem gewissen Punkt haben wir das ja auch gemacht. Und dann ging es darum, wie setze ich jetzt diese Erkenntnisse um. Das ist ja auch, wie du gesagt hast, der Kernpunkt und da wurde einem dann auf einmal sämtliche Entscheidungsgewalt abgenommen.

Bekel: Ich meine mit mehr Erfahrung, wie Frau Schulz sie nunmal hatte, konnte man das Ganze natürlich noch mehr zuspitzen, noch genauer machen. Ich weiß aber nicht, ob es unserem Produkt vielleicht nicht geschadet oder vielleicht sogar gutgetan hätte, wenn es mehr unseres gewesen wäre.

Häußler: Das war schwierig. Ja, das war ja eben das, was ich schwierig bei den Methoden finde, wenn man schon im Vorhinein weiß, dass es irgendwie auf irgendeine Sache hinauslaufen muss/soll.

Christensen: Hat dir der Bezug zur Zielsetzung in der Anfangsphase gefehlt?

Häußler: Ja, beziehungsweise hätte man das anfangs anders kommunizieren müssen. Es hieß am Anfang *frei* und *neu* und am Ende lief es dann darauf hinaus, dass es in eine Form gepresst wurde und so lange zurecht geschnitten wurde, bis es gepasst hat. Und das ist meiner Meinung nach falsch, das dann erst am Ende zu machen.

Geisler: Das ist auch nicht der Sinn einer qualitativen Forschung. Weil quantitativ überprüft Ergebnisse, die man schon hat. Aber das haben wir nicht gemacht. Wir haben qualitativ geforscht, das heißt, wir hören was Neues. Und wir haben was Neues erforscht und dann wurde geguckt „Passt das Neue denn zu dem Alten, was wir herausgefunden haben? Ha, nicht so gut. Naja, das noch weg und das noch weg“.

Bekel: Ich fand auch diese Situation schwierig, als es darum ging, Lösungen zu entwickeln, aufbauend auf unserer Forschung für die Armgartstraße und für hier¹⁸. Wir hätten eigentlich sagen müssen „Die Bibliothek zieht nicht um, die bleibt in der Armgartstraße, die Studenten wollen sie dort behalten“. [...] Ich fühlte mich da so ein bisschen reingepresst.

Häußler: Schon so eine Art „So werden wir es machen und ihr schustert das quasi so zurecht“. Das klingt jetzt irgendwie fies, aber so hat es sich teilweise angefühlt.

Geisler: Ich glaube eine klare Zielsetzung wäre schon hilfreich gewesen.

¹⁸Anmerkung: Kunst- und Mediacampus Finkenau

- Bekel:** Wenn man einfach gewusst hätte, dass Sachen, die wir frei erheben, sowieso nicht umgesetzt werden würden. Das hätte mir geholfen.
- Geisler:** Hätte dich das motiviert? Mich nicht! Wir wollten uns ja eigentlich auf die Ebene der Teilnehmer stellen. Und als Studenten nachfragen und ich glaube, das hätten wir nicht mehr so frei gekonnt, wenn wir im Vorfeld in dem Rahmen informiert worden wären, wie man es eigentlich hätte machen sollen.
- Fuchs:** Vielleicht hätten wir noch tollere Ideen entwickelt. Man weiß es ja nicht. Wenn wir dann auf eine fahrbare Bus-Bibliothek kommen oder so. Einfach, wenn man mehr Zeit gehabt hätte, wenn man sich einfach noch mehr mit dem spezifischen Zielsetzungsthema wirklich auseinandergesetzt hätte.
- Geisler:** Ja.
- Bekel:** Es hätte mich im Vorhinein demotiviert, da hast du schon recht. Ich glaube das wäre für mich weniger schlimm gewesen, als dieses „Wow, wir haben eine super Forschung gemacht“ und dann kommt jemand und sagt „Ja, das ist ja alles schön und gut, aber jetzt kommt mal wieder runter“. Also das war für mich einfach total demotivierend. [...] Wo ich mich einfach die ganze Zeit gefragt habe, warum sollen wir das machen, was von dem Hochschulinformations- & Bibliotheksservice (HIBS) gewollt ist, wenn es hier doch darum geht, was von den Nutzern gewollt wird. Ich meine unsere Ideen dafür waren trotzdem gut. Das mit der Forschungsbibliothek, ich stehe da voll hinter.
- Geisler:** Ja, man passt sich halt sehr stark an. Also, man hat eine Idee, dann wird gesagt „Ne, so können wir das nicht realisieren“ und die Ursprungsidee wird dann eigentlich völlig modifiziert, dass sie im Endeffekt dann überhaupt nichts mehr damit zu tun hat. Man passt sich dann halt an Gegebenheiten an. Was ich mir gerade überlegt habe, als du das erzählt hast mit der Zielsetzung. Ich meine, jetzt für die Bachelorarbeit, wenn wir jetzt mal so darüber nachdenken. Wir erheben ja auch Daten und von vornherein wird uns gesagt „Bevor ihr diese Daten erhebt, macht ihr ein Forschungsdesign“, das haben wir ja auch gemacht, aber hier in der Bachelorarbeit ist man ja noch viel strenger. Man überprüft bei so einem Interview auch wirklich jede Frage. Wir haben gesagt „Was ist denn interessant herauszufinden“ und dann hat man einfach mal so zwanzig Fragen genommen und gedacht, dass ist doch schick. Und hätte man sich im Vorfeld überlegt „Was möchte ich mit diesen Fragen eigentlich abfragen, was möchte ich erreichen. Welches Ziel habe ich?“, hätte man auch vielleicht nicht so Schwierigkeiten in der Auswertung gehabt, weil man die Fragen ganz anders gestellt hätte.

- Bekel:** Ich glaube, wenn man eine klare Zielsetzung gehabt hätte, hätte man auch klare Hypothesen aufstellen können, die dann wiederum gut überprüfbar gewesen wären.
- Geisler:** Du kannst dir doch im Vorfeld gute Hypothesen überlegen. Und ich meine, solange du deine Fragen auf die Hypothesen zuspitzt, kannst du ja wild alles frei aufstellen. Das wäre, glaube ich, keine Einschränkung, aber eine wesentliche Erleichterung gewesen einfach.
- Christensen:** Also hätte es das für euch einfacher gemacht, wenn ihr nicht so frei gewesen wäret?
- Häußler:** Sowohl als auch.
- Geisler:** Ja.
- Christensen:** Es wäre einfacher und schwieriger gewesen?
- Bekel:** Die Freiheit hätte einfach irgendwie in einen Rahmen gemusst. Und ich finde, das mit dem Eingeschränkten und nicht so frei, das klingt so negativ. Ich hätte es gar nicht als so negativ gefunden, ich hätte einfach nur das klare Ziel haben müssen. Das hätte einfach dazu geführt, dass ich nicht während des Kurses irgendwann demotiviert gewesen wäre. Ich hätte mich dadurch nicht eingeschränkt gefühlt, es hätte vieles vereinfacht.
- Geisler:** Ja.
- Häußler:** Du musst eine Linie haben, entweder du lässt es, also du bist frei, du machst es frei und lässt es frei, oder du gibst von vornherein einen Rahmen und ziehst das dann konsequent durch und es werden keine Illusionen zerstört.
- Geisler:** Der rote Faden.
- Häußler:** Genau!
- Geisler:** Ja, dann wäre es auch keine Beschränkung gewesen, weil im Endeffekt habe ich das jetzt vielmehr als Beschränkung wahrgenommen, dass man die Daten nicht verwenden konnte.
- Christensen:** Und im Gegenzug zu dem, was euch jetzt besonders schwer gefallen ist, also das Arbeiten ohne eine klare Linie, wenn ich das richtig verstanden habe, oder ohne den roten Faden, was fiel euch besonders leicht?
- Bekel:** Die Diskussionen, das habe ich geliebt. Ich fand das super, auch in kleinen Gruppen fand ich es einfach toll, das man einfach viel gemeinsam erarbeiten

konnte. Dass vor allen Dingen eine Atmosphäre geherrscht hat, das egal was ich sage, die anderen denken darüber nach.

Geisler: Fand ich auch.

Bekel: Dadurch, dass alle unterschiedliche Hintergründe hatten, unterschiedliche Erfahrungen in ihrem Leben gesammelt haben, war es einfach sehr effektiv.

Geisler: Ja, konstruktiv.

Christensen: Die Diskussion, und dass das auch so eine Grundstimmung vom gegenseitigen Helfen gab, habe ich aufgenommen. Was fiel euch im Hinblick auf die Anwendung der ethnografischen Methoden jetzt konkret besonders leicht, die Methode oder auch die Auswertungsphase?

Fuchs: Das Zurückbekommen der Methode¹⁹ war leicht, weil wir mussten das ja nur entgegennehmen, konnten uns das schön durchblättern. Und das Interview führen war nicht leicht, aber es war o.k.. Es war jetzt nicht großartig schwierig. Wir hatten ja direkt, wir hatten das Stück²⁰ ja vorher noch nicht gesehen und konnten uns total super mit denen drüber unterhalten.

Geisler: Ja, das hat Spaß gemacht.

Fuchs: Und das ist mir leicht gefallen und war gut.

Christensen: Also, nicht nur die Kommunikation untereinander, sondern auch die Kommunikation mit dem Forschungsgegenstand?

Fuchs: Genau.

Bekel: Was mir auch leicht gefallen ist, war die Kommunikation mit anderen Gruppen und über andere Ergebnisse. So sehr ich es nicht mochte, dass wir noch ein weiteres Online-Tool benutzen mussten, zusätzlich zu denen, die wir sonst schon immer benutzen müssen. Fand ich das sehr schön, dass man da einfach problemlos die Ergebnisse aller anderen einfach einsehen und kommentieren konnte und dass da auch der rege Austausch stattgefunden hat.

Geisler: Ja, fand ich auch.

Christensen: Was empfindet ihr als größte Herausforderung beim Erlernen der ethnografischen Methoden.

Bekel: Also, erlernt, wie sie gehen, haben wir durch den Text, den wir gelesen haben.

¹⁹Anmerkung: Journals

²⁰Anmerkung: Die ausgefüllten Journals

- Geisler:** Haben wir ja nicht.
- Bekel:** Viel mehr Lernen hatte ich da gefühlt nicht drin.
- Fuchs:** Ich finde es war sehr viel Learning by Doing.
- Bekel:** Ja.
- Häußler:** Ja.
- Fuchs:** Dass das auch bei allen eigentlich so war. Wir hatten jetzt keine Fachbücher drüber gewälzt.
- Häußler:** Ne, erlernen nicht. Aber man musste sehr viel darüber sprechen, wie man die Kriterien in Merkmale definiert, aber das ist ja nicht direkt Erlernen. Es war wirklich Learning-by-doing im Prinzip.
- Bekel:** Durch diese Texte, die wir ja einfürend bekommen hatten, wusste man, was man ungefähr machen will und hat das in der Praxis irgendwie gemacht.
- Geisler:** Ja, vielleicht kann man das als Herausforderung sagen, diese Umsetzung von theoretischem Text in praktische Umsetzung. Das war ja schon ein Stück weit eine Herausforderung. Weil man dann halt noch mal Eigenleistung reinstecken musste.
- Bekel:** Ich stimme dir insofern zu, dass das eine Herausforderung war, aber ich habe es nicht als solche empfunden.
- Geisler:** Ne, ich auch. Man kann das schon als Herausforderung sehen, aber durch unsere Methode fiel es uns leicht. So kann man das sagen.
- Bekel:** Ich glaube, andere Methoden hätte ich auch eher als Herausforderung gefunden.
- Geisler:** Ja.
- Häußler:** Klar gab es bei den Methoden Herausforderungen, dadurch dass es ja nie so hundertprozentig festgesteckt ist, sondern einige sehr frei sind, konnte man auch improvisieren und war nicht festgelegt.
- Bekel:** Ich glaube, Erlernen trifft einfach nicht so richtig zu.
- Fuchs:** Ja, wir hatten so viele freie Sachen auch, die Tour durch das Department. Die war ja auch so frei, die hatten ja auch keinen richtigen Leitfaden, sodass die jetzt was erlernt hätten.
- Christensen:** Ihr habt das nicht als Lernen empfunden?

- Häußler:** Ne, überhaupt nicht.
- Bekel:** Nein, vielleicht als Zugang zur Methode, den man finden musste. Als Weg, sie anzuwenden, richtig aufzustellen, sodass man auch das rauskriegt, was man rauskriegen will, ich glaube das war eine Herausforderung.
- Geisler:** Oder auch einzugrenzen. Dann irgendwann zu sagen „Was erhebe ich jetzt mit dieser Methode?“, und wann sage ich „Bis zu diesem Punkt und nicht weiter“. Das war vielleicht eine Herausforderung, aber Zugang, finde ich, trifft es ganz gut.
- Häußler:** Eingrenzen und den Fokus ausrichten, im Zuge der Methode.
- Geisler:** Ja.
- Bekel:** Das Eingrenzen war auch mir immer schwer gefallen. Ich dachte, wenn wir jetzt schon dabei sind, wir können ja alles abfragen, aber es war wenig sinnvoll.
- Geisler:** Ich finde, man hat viel gelernt, und ohne es irgendwie mitzubekommen. Das merkt man ja jetzt auch, wie wir gerade darüber sprechen. Im Endeffekt haben wir ein halbes Jahr nichts anderes gemacht, außer Methoden aufgestellt, angewendet und gelernt, wie man das macht, aber man hat es nicht so als typisches Lernen wahrgenommen.
- Häußler:** Ja.
- Christensen:** Wie ist das grundsätzlich bei euch, wie lernt ihr Kompetenzen und Fähigkeiten am liebsten? Wirklich dieses Learning-by-doing oder [...]
- Alle:** Ja.
- Christensen:** [...] die Texte, die es vorweg gab?
- Bekel:** Ich glaube, Texte vorweg können einem sehr helfen, indem man einfach schon ein bisschen im Vorhinein informiert ist über das, was auf einen zukommt. Es ist dann nicht überraschend. Aber wirkliche Kompetenz im Umgang kann man, glaube ich, nur erwerben, wenn man es macht.
- Geisler:** Ja.
- Bekel:** Da hilft einem auch der beste Text nicht. Da hilft einem auch der beste Workshop nicht, in dem man irgendwas erstellen würde, als Grundlage.
- Geisler:** Ich glaube, das kommt auf die Methode an. Ich muss ehrlich sagen, wir hatten uns ja vorhin schon mal über das Interview unterhalten, und da hätte so eine Erprobung sicher geholfen; bei den Journals jetzt nicht. Was mir allerdings

geholpen hätte, wäre ein Pretest. Was ja in unserem Fall einfach nicht möglich war. Aber das hätte geholfen. Das man einfach sagt „O.K. man geht mit seiner Methode und probiert es aus“ und stellt dann fest, was wir dann ja erst später leider festgestellt haben, „Das und das funktioniert nicht“ und man ändert es um.

Fuchs: Einen Pretest hatten wir ja quasi in der Diskussion.

Bekel: Ja.

Geisler: Aber das ist etwas anderes.

Bekel: Aber es ist ja ein Pretest, der ja quasi nur abgefragt hat, ob die Fragen verstanden werden, und nicht, ob die Ergebnisse, die daraus resultieren, auch das sind, was wir haben wollen.

Geisler: Was man erwartet. Im Endeffekt, deswegen macht man das ja. Man gibt es der Zielgruppe, um zu gucken. Sagen die im Endeffekt das, was ich herausfinden möchte, oder sagen die mir vielleicht Schönes, aber ich kann davon vielleicht nichts auswerten.

Bekel: So etwas wie ein Fokusgruppeninterview, dass man da nur wirklich gut drin wird auch zu sagen „O.K. Leute, es ist jetzt nicht mehr zielführend“, wenn man das schon einmal gemacht hat.

Häußler: Also sind wir uns einig, dass wir Learning by Doing bevorzugen und vielleicht einen kleinen Text.

Geisler: Ja.

Fuchs: Ein Wikipedia-Text zum Anlesen.

Häußler: Zum Einlesen.

Bekel: Übungen für Interviews.

Häußler: Und die Diskussion danach. Natürlich auch noch mal ausgiebig darüber reden, was man wie macht und warum was nicht gut ist oder gut ist.

Christensen: Und wenn ihr euch jetzt vorstellt, wir sind ja am Ende unseres Bachelorstudiums, wenn ihr jetzt in die Praxis geht oder gehen würdet, könntet ihr euch da vorstellen, die gelernten Methoden auch anzuwenden?

Bekel: Jederzeit gerne, ich würde sofort losziehen und Journale an alle Bibliotheksbenutzer verteilen, weil ich einfach einschätzen kann, wie gut die Ergebnisse werden. Ich glaube aber, dass man in der Praxis auf sehr große Hindernisse

stoßen wird, wenn man das machen wird. Ich glaube einfach, wenn man solche Befragungen in der Praxis machen will, muss man einerseits darauf hoffen, dass die Kollegen, die dafür mit zuständig sind, oder die Vorgesetzten bereit sind, sich überhaupt anzuhören, was das ist und einfach mal den Kopf frei zu machen von so einem Fragebogen und zu sagen „Ich lasse mich darauf ein, dass hier eine nicht repräsentative Forschung gemacht wird, die aber trotzdem Ergebnisse erzielen wird“. Man kann in der Praxis auf starke Gegenwehr der Unternehmen stoßen, in denen man arbeitet, einfach weil es nicht so bekannt ist.

Fuchs: Kommt auch auf die Nutzergruppe an. Zum Beispiel Kindern oder Jugendlichen würde ich so ein Tagebuch oder ein Journal jederzeit wieder geben. Aber wenn ich jetzt in einer Rentner-Bibliothek arbeiten würde, würde ich denken „Ach ne, das möchten die bestimmt nicht machen“, aber dann könnte ich mir vorstellen, dann würde ich denen irgendwas anderes anbieten.

Bekel: Fokusgruppeninterview.

Fuchs: Genau, die möchten gerne reden, aber vielleicht möchten die nicht ihren Schulweg aufmalen.

Geisler: Ich glaube, dass wir alle relativ gut die erlernten Methoden anwenden können, dass wir uns das alle zutrauen. Aber ich stimme dir zu, dass ich starke Befürchtungen habe, wenn man mit dieser Idee rausgeht in die Praxis, dass das vielleicht nicht so positiv aufgenommen wird, wie es uns hier beigebracht wird. Weil auch wenig Personal die Kompetenz hat und das Wissen, dass so etwas überhaupt sinnvoll ist. Wenn man sagt, man möchte forschen, gehen die automatisch von quantitativer Forschung aus. Denen ist aber gar nicht bewusst, dass man nicht quantitativ forschen kann, wenn im Vorfeld nicht etwas qualitatives erforscht wurde. Irgendwann müssen die es schon erhoben haben.

Bekel: Ich glaube, das wird einfach so aufgestellt. Das denken die sich in ihrem stillen Kämmerchen aus und dann wird das gemacht und auf Grundlage der ersten Befragung kannst du dann vielleicht die nächste besser gestalten. Aber ich glaube, dass methodische Ansprüche in Bibliotheken noch nicht wirklich durchgesetzt sind.

Geisler: Ja, da sind wir wieder bei der Nutzerfreundlichkeit, die höchstes Ziel sein soll, aber auf die wird ja nicht hingeforscht.

Bekel: Ja, Nutzerfreundlichkeit bedeutet „Bitte nur in dem Rahmen, in dem wir sie wollen“.

- Häußler:** Wir sie wollen und können. Zumindest in Bibliotheken oder im öffentlichen Dienst ist das nicht einfach.
- Geisler:** Ich glaube, es muss noch viel, viel mehr veröffentlicht werden. Es müssen noch viel mehr Studenten herausgehen und diese Forschung publik machen. Denn im Endeffekt rechne ich nicht damit, dass besonders viele Externe, die schon jahrelang im Beruf sind, so Studien führen und darüber publizieren. Die Leute, die es publizieren, das sind die Studenten.
- Christensen:** Wenn ihr nicht als Student hingehet, sondern wenn ihr angestellt seid. Es geht mir wirklich darum, ob ihr euch vorstellen könnt, das in der beruflichen Praxis anzuwenden. Da habe ich jetzt hier den Eindruck gehabt, das können sich von den Kompetenzen her eigentlich alle vorstellen.
- Alle:** Ja.
- Christensen:** Aber was bräuchtet ihr, damit ihr das auch machen würdet? Euch trauen würdet?
- Geisler:** Akzeptanz.
- Fuchs:** [...] vom Team.
- Bekel:** Einfach die Offenheit. Du musst einfach wissen, dass die Leute generell Neuem gegenüber aufgeschlossen sind. Dass die Bereitschaft besteht, einfach mal etwas auszuprobieren, dass Vorgesetzte und Teammitglieder einfach mal in der Lage sind zu sagen „O.K. wir probieren das jetzt mal aus, mal gucken, was passiert“ und wenn das nicht besteht, rennt man da gegen Wände.
- Häußler:** Genau.
- Geisler:** Auch Toleranz, also offen für Neues.
- Häußler:** Da braucht man Kapazität.
- Fuchs:** Man kann ja nicht, wenn man da fürs Lektorat zuständig ist, sagen „Und ich mache jetzt übrigens eine Umfrage, ich brauche dazu 40 Stunden in der Woche und wir sehen uns dann in einem halben Jahr wieder“.
- Geisler:** Ja, wenn man nur dafür angestellt wäre, dann vielleicht.
- Häußler:** Genau, wenn man vielleicht die Zeit bekommt, um das zu erforschen. Dafür muss es aber mehr etabliert oder akzeptiert werden.
- Bekel:** Man müsste dann vielleicht einfach in so einem Marketing-Bereich arbeiten. Da lässt sich das alles irgendwie rechtfertigen.

- Häußler:** Irgendwie schon, ja. Aber wenn du normal als Bibliothekarin in einer Bibliothek arbeitest, da kriegst du vielleicht fünf oder zehn Stunden maximal die Woche dafür.
- Bekel:** Ja, es kommt halt darauf an, was für eine Stelle man hat. Wenn man in einem Bereich ist, wo es um Kundenbindung, Kundenforschung geht, dann kann man zumindest seine Ansprüche rechtfertigen. Dann kann man sagen „Da kann man das machen und ich brauche das dafür“.
- Häußler:** Ja, aber in welcher Bibliothek gibt es jetzt so eine Stelle für Kundenbindung und Kundenforschung, dass du da so ein Projekt durchführen kannst.
- Bekel:** Es gibt bei den Bücherhallen das Beschwerdemanagement und mehrere Leute im Marketing. Es gibt natürlich keine eigene Stelle für Marktforschung, aber ich glaube, dass es schon Stellen gibt, bei denen du es zweckgebunden in die Arbeit integrieren kannst.
- Fuchs:** Ja, aber die Bücherhallen sind einfach mal viel größer. Wenn du jetzt irgendwie denkst, im kleinen Bad Oldesloe, da sind die wahrscheinlich froh, wenn die jemanden für die Social Media und Public Relation (PR) haben im Marketing.
- Geisler:** Zweckgebunden ist auch so ein bisschen relativ. Es ist alles ja zweckgebunden. Und trotzdem überlegt man sich im Endeffekt schon, dass man eine Stelle dafür braucht. Das ist das Problem, weil es nicht akzeptiert wird. Was macht man also?
- Bekel:** Man lässt es.
- Geisler:** Man macht sich Gedanken, wer wo jetzt und unter welcher Prämisse das machen kann. Das ist eigentlich ja nicht Sinn der Sache.
- Häußler:** Ja, eben. Ich kann mir ein optimales Gelingen nicht vorstellen, wenn du das irgendwie nebenher mauschelst, wie soll das dann irgendwie was Anständiges werden? Es ist schwierig.
- Christensen:** Seid ihr eher verhalten, was die Anwendung in der Praxis betrifft?
- Geisler:** Es müsste sich halt noch einiges verändern finde ich, im Umfeld. Das man da freier rangehen kann.
- Bekel:** Ich wäre die erste, die das machen würde, wenn die Umfeldbedingungen stimmen. Aber wenn man von vornherein weiß, dass die Wahrscheinlichkeit, dass es umgesetzt wird, gering ist, würde ich es mir wahrscheinlich überlegen.

- Häußler:** Man wird wahrscheinlich so eingeschränkt, dass es einfach in einem richtig guten Maß nicht möglich ist. Ich denke, wir sind alle absolut pro, aber die Möglichkeit, das so zu machen, ist gering.
- Geisler:** Man bekommt ja auch teilweise gar nicht die Einsicht. Ich habe das jetzt bei meiner Bachelorarbeit gemerkt, ich forsche mit den direkten Forschungsergebnissen von denen²¹ weiter und es ist ganz oft so, dass einem irgendwie gesagt wird „Also, das, das machen Sie noch ein bisschen allgemeiner und hier, das formulieren Sie noch mal um“ oder „Hier bitte nur in Prozent“, da wird soviel Einfluss auf einen genommen, dass man auch gar nicht mehr gewährleisten kann, dass die Ergebnisse, die man da raus kriegt, irgendwas aussagen. Weil man während der Durchführung eigentlich schon so von denen in eine Richtung gepresst wird. Momentan kann ich mir nicht vorstellen, dass man das gewinnbringend irgendwo anwenden kann.
- Bekel:** Ich glaube, es gibt auch viele Punkte, die schwierig sind, zum Beispiel, wenn man sich jetzt vorstellt, man macht ein Fokusgruppeninterview. Es gibt Einrichtungen, in denen ganz streng festgelegt ist, dass in solchen Befragungen und Interviews keinerlei Fragen zu Mitarbeitern gestellt werden dürfen. In einem Fokusgruppeninterview kannst du ja aber nicht beeinflussen, ob es drauf kommt oder nicht. Dann darfst du dieses Ergebnis nicht weiter verwenden, weil es nicht abgefragt werden darf. Das sind dann so Sachen, das würde mich unheimlich demotivieren. Diesen institutionellen Rahmen, den du vorgegeben hast. So wie du dann da nur Sachen in Prozent angeben darfst.
- Christensen:** Was würde dich motivieren?
- Bekel:** Mich würde motivieren, wenn man mir sagen würde „Um das Ziel Kundenbindung zu erreichen, darfst du eine Befragung machen so wie du es willst.“ Es kann einfach nicht sein, dass die Forschung durch irgendwelche institutionellen Vorgaben so eingeschränkt wird, dass du am Ende mit den Ergebnissen gar nichts mehr anfangen kannst, weil du die Hälfte davon nicht verwenden darfst.
- Fuchs:** Man braucht immer Zahlen, um es den Unterhaltsträgern beweisen zu können. Das ist wahrscheinlich besser, wenn ich sage „Ich habe zweitausend Leute befragt und die sagen das und das“, anstelle von „Ich habe zehn Leute gefragt und die sagen das und das“.

²¹Anmerkung: Sächsische Landesbibliothek – Staats- und Universitätsbibliothek Dresden

- Geisler:** Ja, weil es an den Stellen auch nicht anerkannt wird. Die Leitung im Endeffekt, die sind ja auch die, die solche Ergebnisse ja auch nicht als nutzbare Ergebnisse ansehen.
- Bekel:** Ja.
- Fuchs:** Nicht als genauso hochwertig.
- Geisler:** Ja, selbst wenn du deine Mitarbeiter vielleicht überzeugen kannst, dass es notwendig ist. Irgendwann kommst du an den Punkt, da muss es deine Leitung absegnen.
- Bekel:** Ja, oder gegebenenfalls, wenn es nicht abgesegnet werden muss und du vielleicht das Glück hast, die Erhebung durchführen zu können, ohne dass irgendwas sich in den Weg stellt. Weißt du dann ja aufgrund dieser allgemeinen Unwissenheit gar nicht, ob es an den Stellen, an denen es bedacht werden, muss überhaupt ankommt. So wie wir ja jetzt für die HIBS ganz tolle Sachen erhoben haben, ganz tolle Ideen gehabt haben. Und ob das jetzt so angekommen ist, weiß ich nicht. Es gab ja auch schon in dieser Diskussion, die wir mit denen geführt haben, leichte Anklänge „Ja, die Personas, also so ist unser typischer Nutzer?“. Schon, aber irgendwie auch nicht. Es scheitert an dieser allgemeinen Unwissenheit.
- Christensen:** Noch mal zusammenfassend, euch würde motivieren, wenn ihr frei forschen könntet, wenn ihr Freiheit hättet, Akzeptanz und auch Resultate umsetzen und Ergebnisse präsentieren könntet und dürftet?
- Alle:** Ja.

B.2 Interview Kerstin Schoof

Im Rahmen der Experteninterviews wurde Kerstin Schoof interviewt. Das Experteninterview fand am 26.06.2013 in der Bibliothek der Carl von Ossietzky Universität Oldenburg statt. Die Länge des Interviews beträgt 42 Minuten. Das folgende Transkript wurde auf die relevanten Informationen gekürzt, zur besseren Lesbarkeit stilistisch bearbeitet und durch Kerstin Schoof redigiert. Die original Tondatei ist dem beiliegenden Datenträger beigelegt (vgl. Inhalt des beigelegten Datenträgers auf Seite 135).

Christensen: Warum ist deiner Meinung nach die Vermittlung von ethnografischen Methoden in Bibliotheken wichtig?

Schoof: Ich glaube, dass Benutzerforschung generell wichtig ist, weil sich im Moment viel durch die gesamte Digitalisierung und Online-Communities verändert. Das ist so ein weitreichender Prozess, dass wir als Bibliotheken ständig überprüfen müssen, ob unsere Angebote noch passen. Um zu wissen, ob die Angebote passen, kann man natürlich einfach mit quantitativen Fragebögen „Findet ihr das gut?“ oder „Was findet ihr besser?“ abfragen. Arbeitsweisen von Studierenden und Wissenschaftlern wirklich zu verstehen und zu wissen, wie sie vorgehen, das sind Bereiche, in denen sich qualitative und ethnografische Methoden anbieten. Weil man im Arbeits- oder Lernprozess dabei ist und es darum geht, das *Wie* und *Warum* zu erforschen. Ethnografische Methoden zeichnen sich dadurch aus, dass man eine teilnehmende Beobachtung durchführt oder diese durch Filmaufzeichnungen und Interviews ergänzt. So ist man als Forscher nicht nur auf die Aussagen der Teilnehmer angewiesen, sondern versucht, beides zu bekommen: den äußeren Eindruck und die subjektive Innensicht. Selbsteinschätzungen und Verhalten der Menschen können ja durchaus auseinander gehen. Es gibt einige Ethnologen, oder auch Sozialwissenschaftler im Bibliothekswesen, aber nicht sehr viele. Es gibt Berufsgruppen, die stärker vertreten sind und deshalb denke ich, es ist notwendig, Wissen über qualitative Methoden aufzubauen. Das ist einfach noch nicht so verbreitet in Deutschland, im Gegensatz zu anderen Ländern wie den USA.

Christensen: Du hast es ja versucht, das aufzubauen und zu vermitteln in dem Workshop in Wildau. Hattet ihr euch da im Vorhinein Ziele oder Lernziele für die Teilnehmer gesetzt?

Schoof: In dem Fall war das Ziel, die Teilnehmer mit dem Bereich bekannt und vertraut zu machen und verschiedene Facetten ethnografischer Methoden vorzustellen. Deshalb gab es eine Einführung in die teilnehmende Beobachtung, dann

einen theoretischen Teil über die dichte Beschreibung, die ja die Verarbeitung und Darstellung der Ergebnisse beinhaltet, und schließlich einen Bereich zu visuellen Methoden, der stärker auf Anwendungsszenarien ausgerichtet war und vielleicht auch ein bisschen mehr in diese anglo-amerikanische Richtung geht. Das Lernziel bestand darin, Interesse zu wecken. Eine Vorstellung davon zu geben, was beinhalten ethnografische Methoden, welcher theoretische Hintergrund verbirgt sich hierbei und wie geht man mit den Forschungsdaten um, die man gesammelt hat. An die Erfahrungen der Teilnehmer anknüpfen und sie in Übungen auch konkret Methoden entwickeln zu lassen zu Fragestellungen, die sie selber mitbringen. Das Charakteristikum ethnografischer und qualitativer Methoden generell ist, dass sie sehr flexibel sind und die Methode an die Fragestellung angepasst wird. Es geht nicht unbedingt darum, eine besonders objektive Methode zu erlernen, sondern zu gucken „Was könnte jetzt in meinem Kontext zu besonders guten oder eben zu den Ergebnissen führen, die ich brauche?“. Und das ist unterschiedlich, wenn ich einen Bibliotheksraum plane oder wenn ich eine Webseite evaluieren möchte. Wir hatten verschiedene Übungsgruppen, in denen die Teilnehmer genau ihren Fragestellungen nachgehen und die Methoden darauf anwenden konnten.

Christensen: Und wie hast du die Teilnehmer in diesem Workshop an das Thema Ethnografie herangeführt?

Schoof: Ich habe einen kurzen theoretischen Überblick gegeben. Ich habe den Teil über die visuellen Methoden gemacht und bin dann eingestiegen in diese Gruppenarbeit. Hierbei können die Teilnehmer am besten anknüpfen und einen Transfer leisten zu ihren eigenen Interessen. Ich finde das meistens ganz gut, wenn man ein bisschen Input bekommt, aber auch selbst aktiv werden kann. Oft sind Teilnehmer überfordert, wenn sie gar keine theoretische Grundlage haben. Gleichzeitig ist es zu erschlagend, wenn man nur referiert, dann findet diese Auseinandersetzung mit dem, was vermittelt werden soll, nicht wirklich statt..

Christensen: Und was ist dir bei dem Input besonders wichtig? Machst du den theoretischen oder literaturbasierten Input oder gibst du auch Beispiele aus der Praxis?

Schoof: Ich mache beides, ich versuche anhand von Beispielen die Intention der Methoden zu verdeutlichen. Es ist mir immer wichtig, das möglichst niedrigschwellig darzustellen. Um möglichst nicht die Erwartungshaltung aufzubauen, das man erstmal ein sozialwissenschaftliches Studium absolvieren muss. Deshalb benutze ich auch hauptsächlich Beispiele aus dem Biblio-

theksbereich, um zu zeigen, dass andere Kollegen das auch schon gemacht haben. Man muss nicht eine Forschergruppe ein halbes Jahr lang darauf ansetzen, sondern Erhebungen sind irgendwie machbar. Hier sind die visuellen Methoden immer ein interessanter Punkt, weil sie anschaulich sind. Es ist leichter nachzuvollziehen, wenn man Bilder oder ein Video zeigen kann.

Christensen: Was fällt den Teilnehmern dann deiner Erfahrung nach schwer? Wenn sie in die Gruppenarbeit gehen, wo liegen die Schwierigkeiten?

Schoof: Die Teilnehmer in Wildau hatten wenig Schwierigkeiten. Ich habe aber auch einmal ein eintägiges Seminar als Teil eines Masterstudiums gegeben. Dort konnten sich viele Studierende zunächst nicht vorstellen, was qualitative Methoden sind. Deren Schwierigkeit war, sich die Herangehensweise vorstellen zu können. Sie brauchten den theoretischen Input und die Darstellung vieler Beispiele. Vielleicht ist die größte Schwierigkeit dann doch für alle, sich von diesem Repräsentativitätsgedanken zu lösen. Viele denken, sie müssten unglaublich viele Teilnehmer haben oder allgemein gültige Aussagen machen können. Man kann das zu einem gewissen Grad, aber man kann diese Ergebnisse nicht mit Zahlen untermauern, die man quantitativ liefern könnte. Wenn man zum Beispiel wissen will, wie sich studentische Arbeitsweisen verändert haben, dann muss man einen Einblick haben in die Arbeitsweisen. Dann würde sich die quantitative Untersuchung anschließen, um zu prüfen: haben wir jetzt nur zufällig eine kleine Gruppe erwischt, die immer mit E-Books arbeitet, oder tun das mittlerweile wirklich viele Studenten. Um überhaupt auf Ideen zu kommen, braucht man diese explorative Phase. Das ist für einige ein Problem, sich darauf einzulassen und die Wertigkeit und Gültigkeit dieses Ansatzes zu akzeptieren. Ich präsentiere immer einen Theorieteil, um die Unterschiede von qualitativen und quantitativen Methoden zu erklären, weil es unterschiedliche Herangehensweisen sind. Das zu verstehen ist wichtig, um damit zu arbeiten. Es gibt aber auch viele Kollegen, die das total toll finden und wenig Berührungsangst haben.

Christensen: Denkst du, dass deine Teilnehmer in Wildau weniger Schwierigkeiten hatten, weil sie sich ganz bewusst für ethnografische Methoden entschieden haben?

Schoof: Wahrscheinlich, das stimmt. Das ist etwas anderes, als wenn man etwas im Studium irgendwie lernen muss.

Christensen: Gerade die Teilnehmer in Wildau, was hatten die als Gründe für die Teilnahme genannt?

Schoof: Teilweise hatten sie ganz konkrete Gründe. Ein Teilnehmer kam aus einer Bibliothek, die gerade einen Bibliotheksneubau plant und sich auch auf

andere Weise den Nutzerinteressen nähern wollte. Dann waren das auch Leute, die Nutzungsleiter oder stellvertretender Benutzungsleiter waren und etwas über das Verhalten oder die Wünsche ihrer Nutzer erfahren wollten. Es gab auch Kollegen, die schon ein bisschen erfahrener mit Nutzerforschung waren, z.B. ein Leiter einer kleineren Forschungsbibliothek, der auch schon viel in dieser Richtung gemacht hat, aber ein paar neue Impulse haben wollte. Eine Kollegin war an der Vernetzung mit anderen Kollegen, die ebenfalls in diesem Bereich arbeiten, interessiert.

Christensen: Hattest du den Eindruck, dass die Teilnehmer schon sehr konkrete Erwartungen an den Workshop hatten?

Schoof: Sie waren eher offen und wollten wissen, was das überhaupt ist.

Christensen: Haben die Teilnehmer, auch wenn sie jetzt keine konkreten Erwartungen hatten, Fragen an euch mitgebracht?

Schoof: Nein, eigentlich nicht. Das war tatsächlich sehr offen. Eine Bibliothekarin brauchte das Seminar für ihre Abschlussarbeit. Sie wollte die Methoden benutzen und hat sich erhofft, Input zu bekommen. Insgesamt war es eher ein grundlegendes Interesse, würde ich sagen.

Christensen: Waren den Teilnehmern denn im vorhinein schon klar, wie sie die Methoden für sich in der Praxis anwenden können, welche Möglichkeiten es zur Anwendung gibt, oder habt ihr das auch eingeführt?

Schoof: Das haben wir auch eingeführt. In den Feedbackbögen wird immer gefragt: „Glauben Sie, dass Sie die Sachen transferieren können in Ihren Alltag?“. Das Feedback, woran ich mich noch erinnere, war schon, dass sie in der Gruppenarbeit ganz gute Ansatzpunkte entwickelt haben oder auch Ideen hatten, wie sie das neue Wissen einbauen können in ihre konkreten Bezüge.

Christensen: Denkst du, dass die Gruppenarbeit hilfreich war, um da den Anknüpfungspunkt zur Praxis zu finden?

Schoof: Ja, auf jeden Fall. Das glaube ich schon. Die Ideen, die dort kamen, waren anders als die Beispiele, die ich gebracht habe. Da war ich positiv überrascht. Die Teilnehmer haben das wirklich nach diesem Motto „Man kann die Methoden anpassen“ gemacht. Und das, nachdem sie die Sache erst einen Tag lang kennengelernt hatten. Das fand ich erstaunlich. Das spricht dafür, dass alle entweder sehr kreative Teilnehmer waren, oder dass der ganze Ansatz vielleicht eine Kreativität hervorbringt. Dass man wirklich Lust zum Ausprobieren kriegt und auch Ideen bekommt.

- Christensen:** Hast du mal Rückmeldung von den Teilnehmern gekriegt, ob sie das tatsächlich angewendet haben?
- Schoof:** Ja, ich habe verschiedene Rückmeldungen bekommen, dass die später Methoden angewandt haben.
- Christensen:** Was ergab die Evaluation des Workshops, was habt ihr da mit heraus genommen?
- Schoof:** Es war insgesamt eine sehr gute Evaluation. Man konnte sehen, dass manchen Teilnehmern die theoretische Aufbereitung wichtiger war und manchen das Praktische. Das hat sich aber so ungefähr ausgewogen. Wir haben dann auch überlegt, wie wir das in Zukunft machen können. War irgendetwas besonders gut oder schlecht? Wir sind dann dabei geblieben, dass wir doch ganz gerne alle drei Bereiche weiter führen möchten, aber dass wir bei dem Teil zur teilnehmenden Beobachtung noch mehr Praxis einbauen wollen. Der Theorieteil zur dichten Beschreibung soll aber auf jeden Fall bleiben, weil er doch irgendwie ganz gut angekommen ist, obwohl er am weitesten vom Bibliothekswesen weg war. Das hat mich ein bisschen erstaunt eigentlich, es hätte mich auch nicht gewundert, wenn die Bibliothekare gesagt hätten „Das ist mir jetzt zu weit weg“. Das ist gleichmäßig gut angenommen worden. Manchmal gab es die Forderung nach mehr Praxisbezug, deswegen wollen wir dazu noch mehr einbauen.
- Christensen:** Waren das so die einzigen Veränderungen, die ihr vom ersten zum zweiten Workshop hin machen wolltet? Oder habt ihr noch mehr verändern wollen?
- Schoof:** Dass wir im ersten Drittel noch mehr Praxis haben. Wir hatten auch überlegt, ob man noch einen Vortrag, z.B. von Michael Seadle, mit hinein nimmt, der den Bibliotheksbezug deutlich macht. Zwei Tage sind immer ein bisschen schwierig, aber ein Tag ist natürlich relativ kurz, wenn man nur von 9 bis 5 Uhr Zeit hat. Diese Idee hat dann terminlich nicht gepasst, ist aber nicht vom Tisch.
- Christensen:** Der zweite geplante Termin in Wildau fand nicht statt, weil es zu wenig Anmeldungen gab. Was, denkst du, war dafür der Grund?
- Schoof:** Ich glaube, dass die ethnografische Community natürlich begrenzt ist. Nutzerforschung bewegt sich generell auf einer gewissen Metaebene, für die man auch Zeit haben muss im Job, und Ethnografie ist ein kleiner Teilbereich davon. Einen Teil der Kollegen, die sich dafür interessieren, hatten wir offenbar durch den ersten Workshop schon „abgefangen“, der zweite sollte dann ein halbes Jahr später stattfinden, das war einfach zeitlich zu nah. Der

Termin lag nach dem ersten Mai und zwischen Feiertagen. Es kann auch sein, dass es einfach damit zu tun hatte. Ich würde nicht daraus den Schluss ziehen, dass das Thema kein Interesse mehr findet, und wir werden es im November noch einmal versuchen. Man muss sich klar darüber sein, dass dies ein kleiner Bereich des Bibliothekswesen ist, der so etwas betreibt. Es gibt in Hamburg im Oktober oder November auch noch einen Workshop. Ich bin mal gespannt, wie es da so ist. Es kann natürlich auch immer eine örtliche Geschichte sein. In Wildau waren nicht nur Berliner Teilnehmer, aber zum großen Teil. Wenn man den nächsten Workshop in Köln anbieten würde, gäbe es vielleicht noch mehr Zulauf. Das muss man über die Zeit verfolgen. Beim Bibliothekartag gab es auch eine Session zu Ethnografie, die war eigentlich sehr gut besucht. Es ist nicht so, dass das Thema total uninteressant wäre, glaube ich. Da kommen dann verschiedene Aspekte zusammen.

Christensen: Denkst du denn, das wenn man das in immer mal unterschiedlichen Städten machen würde, also mit dem Thema Ethnografie praktisch durchs Land tourt, das das mehr Zulauf bringen würde, oder dass es schon hilft, wenn es in Großstädten stattfindet, die einfach eine andere Infrastruktur bieten?

Schoof: Wahrscheinlich. Das war ja jetzt fast Berlin, aber Berlin ist natürlich für alle anderen weit weg. Ich denke, wenn man die Veranstaltung jetzt noch einmal in Frankfurt oder Köln oder München machen würde, dann würde da auch noch einmal Interesse entstehen.

Christensen: Du hattest ja schon angesprochen, dass das ein bisschen schwierig mit der Dauer von den Workshops ist. Wenn ihr jetzt mehr Zeit gehabt hättet, jetzt bis auf den geplanten Vortrag, was würdest du gerne ergänzen wollen, wenn du noch mehr Zeit hättest?

Schoof: Wenn ich ein eintägiges Seminar selber mache, finde ich es immer ganz schön, wenn man die Phasen der Planung und der Durchführung von Erhebungen unterscheiden kann in der Gruppenarbeit. Indem man sich im ersten Schritt überlegt, ich habe diese bestimmte Fragestellung, „Wie würde ich da rangehen mit ethnografischen Methoden?“. Das finde ich wichtig, weil das auch auf den eigenen Hintergrund der Teilnehmer rekurriert. Wenn man dann außerdem später eine reine Praxisübung haben kann, wo man vor Ort eine kleine Untersuchung durchführt, das finde ich immer sehr hilfreich. Wo man den Methodenaspekt direkt ausprobiert. Es geht nicht darum, was dabei herauskommt, sondern dass man eben mal mit einem Programm wie *Camtasia*²²

²²Camtasia Studio ist eine Software um Bildschirmaufnahmen am Computer zu erstellen und zu bearbeiten (vgl. TechSmith 2013).

gearbeitet hat. Dass man etwas einfach in kleineren Gruppen ausprobiert. Damit man auch diese technischen Hürden nimmt und zeigt, das ist wirklich ein einfaches Programm, damit kann man umgehen, das jetzt aufzuzeichnen und anzugucken ist wirklich easy. Das Gleiche kann man mit Fotointerviews machen: dass man sich eine kleine fingierte Themenliste erstellt als Gruppe „Was könnte interessant sein? Was wollen wir von unseren Nutzern wissen?“ und dann losgeht und die Fotos macht in der Bibliothek, in der man gerade ist. Und sieht, wie diese fotografische Herangehensweise in dem Moment den Blick verändert. Und das ist eigentlich unabhängig davon, ob man ein reales Interesse an den Ergebnissen hat. Man hat eben einfach diese Erfahrung „O.k. was macht es aus, wenn ich Fotos mache im Gegensatz dazu, wenn ich nur ein Interview mit der Person mache?“. Die Person setzt sich während dieser Fotointerviews damit auseinander und kann dann im Interview ganz andere Sachen rückmelden. Solche Techniken einfach mal auszuprobieren, finde ich auch immer einen ganz sinnvollen Aspekt, wenn dafür noch Zeit ist.

Christensen: Denkst du das dieses Ausprobieren, die Hürden für die Anwendung in der Praxis ein bisschen verkleinert?

Schoof: Ja, würde ich schon sagen. Ich kann es jetzt nicht empirisch belegen, aber es ist das, was ich als Rückmeldung bekommen habe. Dass es für die Leute sehr hilfreich war, um sich vorzustellen, wie gehe ich damit eigentlich konkret vor. Was bedeutet das dann auch in der Praxis. Das wäre etwas, was ich mit mehr Zeit noch einbauen würde.

Christensen: Mehr praktische Anteile?

Schoof: Genau.

Christensen: Wie würdest du die Bereitschaft zur Beteiligung und Umsetzbarkeit jetzt im bibliothekarischen Kontext eines zweieinhalbtägigen Workshops einschätzen, weil das ist ja schon mit mehr Zeit und Übernachtung und Reisekosten verbunden?

Schoof: Das wäre schon anspruchsvoll, glaube ich. Ist das das, worauf du abzielst mit deinem Konzept?

Christensen: Ja, auf jeden Fall schon zwei Tage, zweieinhalb vielleicht auch. Es bietet einfach die Möglichkeit, mehr Kontakt miteinander zu haben, Sachen aus anderen Perspektiven zu betrachten und einfach auch noch drüber zu schlafen und dann vielleicht noch einmal neue Fragen mitzubringen.

Schoof: Das stimmt. Ein anderer Teil fällt mir gerade noch ein in Bezug auf Ergänzungen im Konzept, wenn man mehr Zeit hat. Einen Schwerpunkt auf die

Auswertung zu legen, das konnten wir im Wildauer Zeitrahmen nicht machen, und das ist wirklich ein wichtiger Punkt, weil man gerade bei qualitativem Material ein bisschen wissen muss, wie man damit umgeht, auch mit dieser Fülle an Material. Um diese ethnografische Sensibilität zu entwickeln. Aber auch zu wissen, wie codiere ich, und nicht vor einem Berg von Material zu stehen. Genau, mehr Praxis und auch mehr Auswertung, das wären die beiden Punkte.

Christensen: Gibst du eigentlich auch Tipps oder Beispiele, wie man dann tatsächlich das Ausgewertete in konkrete Dienstleistungen oder konkrete Ideen umsetzen kann?

Schoof: Ja, auf jeden Fall.

Christensen: Das ist ja vielleicht auch nicht so einfach.

Schoof: Ja, stimmt, nicht so einfach vorstellbar meinst du?

Christensen: Ja, genau.

Schoof: Da versuche ich immer ganz viel mit Beispielen zu arbeiten.

Christensen: „Das haben die Teilnehmer gesagt und das haben wir daraus abgeleitet“?

Schoof: Genau, ja. Ja, also was du jetzt meinst mit den zweieinhalb Tagen, ich glaube schon, es gäbe Kollegen, die dabei wären, aber es wäre natürlich ein begrenzter Kreis. Vielleicht ist dann eine Art Inhouse-Workshop ganz gut. Wo man vor Ort ist, das wäre dann so eine Tour. In Hamburg ist das möglich, da würde man in der Stadt vielleicht auch genügend Leute finden, die nicht zwei Hotelnächte bräuchten. Das könnte ich mir schon vorstellen, dass das auch angenommen wird.

Christensen: Auch vor dem Hintergrund, dass die potentiellen Teilnehmer dann auch der Arbeit fernbleiben?

Schoof: Ja, genau.

Christensen: Denkst du, dass es da auch die Akzeptanz in Bibliotheken gibt, dass man für einen Workshop dieser Art so viele Ressourcen freigibt?

Schoof: Das wird tatsächlich unabhängig vom Thema einfach schwierig. Man merkt, dass alles so ein bisschen enger wird von den Kapazitäten her. Egal für welches Thema. Das längste ist dann meistens der Bibliothekartag, wo mal drei Tage zusammenkommen können oder sogar vier. Man wäre sicher schon etwas in Begründungsnot. Es wäre sicher gut, wenn dann im Haus sowieso ein Interesse dafür besteht.

Christensen: Und wie schätzt du generell die Zielgruppe Bibliothekar ein. Ist da auch bei der Zielgruppe in der Workshopgestaltung etwas zu beachten? Deiner Erfahrung nach? Du hast da ja schon Erfahrungen sammeln können.

Schoof: Man muss sich immer selbst trotz des eigenen Hintergrunds wirklich hineinversetzen „Wie ist das, wenn man noch nicht diese Vorkenntnisse hat“. Für mich mit einem Studium in Kulturwissenschaft und Soziologie ist es normal, sich mit methodischen Fragestellungen zu beschäftigen. Die Erfahrungshintergründe im Bibliothekswesen sind einfach unterschiedlich, da muss man dann gucken, dass man das ein bisschen zusammenführt. Ansonsten würde ich sagen, dass Bibliothekare schon ein offenes Publikum sind, weil wir insgesamt schon einen recht großen Dienstleistungsanspruch haben. Und diese Frage „Was wollen die Nutzer?“ auch ganz zentral ist. Es ist eine ganz große Bereitschaft da, den Leuten entgegenzukommen, und ein Interesse an ethnografischen Methoden, weil man in Kontakt tritt. Weil man den Leuten tatsächlich relativ nahe kommt. Die quantitativen Methoden sind da zwar eher als Standard im Kopf. „Ich will was wissen, dann mache ich eine Umfrage“. Gesamtgesellschaftlich ist das verankert, dass eine Umfrage die erste Idee ist. Aber eigentlich reden wir viel mit den Nutzern, gerade an Infotheken. Interviews sind Bibliothekaren nicht fern. Daher glaube ich, Bibliothekare sind keine Zielgruppe, wo man große Widerstände überwinden muss. Ein bisschen ist es immer ein Aspekt, dass wir sehr im Alltagsgeschäft sind, und für solche Erhebungen muss man einen Schritt zurück treten. Man muss diesen Raum ermöglichen, wo so etwas möglich ist, ohne das man vorher immer gleich weiß, was an praktischen Sachen dabei herauskommt. Ich betone immer sehr, dass wirklich praktische Ergebnisse rauskommen. Ich habe als Masterarbeit hier eine Studie gemacht zum Lernraum. Es gibt wirklich Sachen, die sind sehr klein und sehr greifbar. Die in Interviews genannt werden, auf die man aber nie kommen würde, wenn man einen Fragebogen macht. Zum Beispiel haben wir Gruppenräume, die man buchen kann, und wenn sie nicht belegt sind, kann man reingehen und gucken „Ist da jemand drin?“ und sich reinsetzen. Früher war es so, dass die Gruppenräume eine Holztür hatten. Die Leute mussten immer die Tür aufmachen, um zu sehen „Ist da jemand drin?“. Dann haben in meinen Interviews mehrere Leute gesagt, das würde nerven, wenn andere Gruppen die Tür aufmachen und reingucken. Sehr verständlich, aber wir hatten nie darüber nachgedacht. Das war eine relativ einfache Maßnahme, Türen einzusetzen, die ein Glasfenster haben. Für eine Bibliothek auch keine furchtbar kostspielige Maßnahme. In der Arbeitsatmosphäre für die Studis eine riesige Erleichterung. Ich glaube, das ist wichtig, das man diese Anwendbarkeit auch sichtbar

macht und zunehmend eine Relevanz für den digitalen Bereich präsentieren kann. Es gibt ja auch diesen Bereich Netnographie²³, der teilnehmende Beobachtung online bedeutet, wo man bessere Benutzbarkeit gewährleisten kann, aber auch grundlegende Fragen, wie „Braucht man jetzt noch ein Portal Xy?“ Das wäre eine grundlegende Ebene, die Ethnografie erfassen kann. Das man nicht nur abfragt „Findet ihr das und das gut?“, sondern das man zu dem Kern kommt, was brauchen die Leute überhaupt. Das können diese oftmals nicht unbedingt artikulieren, da muss man sich auch annähern, indem man Fragen stellt wie „Welche Websites werden im außerakademischen Bereich genutzt und warum?“. Um dort zu schauen, was sind Features, die man übernehmen könnte. Dafür wirklich ein Gefühl zu bekommen. Man kennt sich selber, man benutzt ja auch vieles selber, aber es ist immer wieder ein Ergebnis ethnografischer Studien, dass vieles doch zuvor unvermutet war. Wo man falsche Annahmen gemacht hätte, wie sich die Nutzer angeblich verhalten. Das sind die Bereiche, die für Bibliothekare wichtig sind.

Christensen: Würdest du denn auch sagen, dass die ethnografische Forschung davor schützt, die eigenen Annahmen als richtig und übertragbar anzusehen? Und das man überrascht wird?

Schoof: Auf jeden Fall. Bei jeder qualitativen oder quantitativen Erhebung besteht die Gefahr, seine eigenen Interessen zu projizieren, man kann natürlich auch bei einem Interview sagen „Ah, jetzt kommt der Punkt, auf das habe ich gewartet“. Aber ich finde, dass man oft überrascht wird. Ich kann aus eigener Erfahrung sagen, dass es immer wieder Punkte gibt, die man nicht auf dem Schirm gehabt hätte. Oder auch bestimmte Gruppen, die man anders eingeschätzt hätte. Nehmen wir das Thema Cafeteria, zu dem immer wieder unterschiedliche Ergebnisse aus qualitativen Studien auftauchen, wo Nuancen eine große Rolle spielen. Manchmal sind solche Fragen auch schwerer zu klären und man braucht den gewissen Kontext. Wir haben hier eine neue Verglasung der Cafete²⁴. Das hat einen riesigen Unterschied in der Bewertung der Cafeteria bewirkt. Früher haben mehr Studies gesagt, sie finden die Cafete nicht gut, weil sie zu laut war und die Lautstärke in die anderen Bereiche übergegangen ist. Wenn man nur fragt „Wie findest du die Cafeteria?“, dann ist das zu wenig. Man muss noch Hintergründe ermitteln.

²³Kunstwort, das sich aus Ethnografie und Internet zusammensetzt und die Anwendung ethnografischer Methoden im Internet bezeichnet (vgl. Janowitz 2011).

²⁴Anmerkung: Cafeteria

Christensen: Du warst vor einiger Zeit auf einer Forschungsreise in Rochester und konntest die Arbeit dort vor Ort beobachten, das ist ja auch so ein ethnografischer Hotspot.

Schoof: Genau!

Christensen: Was hast du aus Amerika mitgenommen?

Schoof: Für mich war das extrem beeindruckend, was daran liegt, das dort eine Dreiviertelstelle wirklich komplett mit einer Ethnologin besetzt ist, die keine andere Aufgabe hat, als Nutzerstudien zu machen. Es ist ja klar, dass es auch an Ressourcen hängt, wie professionell man arbeiten kann. Sie bringt dort ein sehr hohes Maß an Professionalität ein und ihre eigenen Erfahrungen. Als promovierte Ethnologin hat sie selbst schon x Studien durchgeführt. Diese systematische Herangehensweise ist ganz wichtig. Dann geht es darum, möglichst viele Kollegen zu involvieren und zu motivieren. Das ist ein weiterer Schritt, der dort sehr gut gelungen ist. Dass Projekte quasi mit dieser Kernkompetenz in einem größeren Team durchgeführt wurden, wo die Kollegen geschult wurden und eigene Erfahrungen machen konnten. Aber unter ihrer Anleitung, die eine Sicherheit vermitteln und durch viele verschiedene Projekte vertiefen konnte. Wo sehr viele Kollegen auch eingebunden waren und eine große Akzeptanz im Haus erreicht wurde. Einerseits für die Veränderungen, die sich aufgrund der Nutzerstudien ergeben können, die sich aber auch in einem veränderten Blick äußern, der dadurch zustande kommt, dass man selber an einer Studie beteiligt ist und den Nutzerinteressen eine hohe Bedeutung beimisst. Dass man sich die Zeit nimmt, sich für die Nutzer zu interessieren. Das verändert schon ganz viel in der eigenen Einstellung als Dienstleister.

B.3 Interview Ursula Schulz und Christine Gläser

Im Rahmen der Experteninterviews wurden die Professorinnen der HAW Hamburg, Ursula Schulz und Christine Gläser, interviewt. Das Experteninterview mit Ursula Schulz fand am 11.06.2013, das ergänzende Interview mit Christine Gläser am 27.06.2013 in der HAW Hamburg statt. Die Länge der Interviews betragen 22 und 26 Minuten. Das folgende Transkript wurde auf die relevanten Informationen gekürzt und zur besseren Lesbarkeit stilistisch bearbeitet. Die original Tondatei ist dem beiliegenden Datenträger beigelegt (vgl. Inhalt des beigelegten Datenträgers auf Seite 135).

Christensen: Warum ist Ihrer Meinung nach die Vermittlung von ethnografischen Methoden in Bibliotheken wichtig?

Schulz: Mir geht es hauptsächlich darum, dass ich es als relativ gescheitert ansehe, dass Bibliothekare ihre Kunden an die eigene Kultur anpassen. Es gibt zwar Benutzerschulungen und die Bewegung Teaching Library²⁵, die heute auch viel stärker ist als früher, nichtsdestotrotz stelle ich fest, dass die Erwartungskonformität mit den Tools, mit denen Leute tagtäglich umgehen, stärker ist. Sodass ich der Meinung bin, dass wir diesem überall festgestelltem Bedürfnis nach Convenience entgegen kommen müssen. Jetzt auch, wo Bibliotheken als Gebäude nicht mehr so wichtig sind im Sinne von Bücher ausleihen, dass wir Bibliotheken als Gebäude dem anpassen sollten, was unseren Kunden wichtig ist. Das ist nicht mehr diese konventionelle Funktion des Bücher-Ausleihens. Hauptsächlich geht es mir um diese Umkehrung der Kulturanpassung. Dass ein Zeitpunkt gekommen ist, an dem Bibliothekare lernen müssen, sich der Kultur ihrer Kunden anzupassen und nicht andersherum. Das ist für mich ein Wendepunkt, der zustande gekommen ist durch zwei Dinge. Dass es Tools gibt, die es ermöglichen, um Bibliotheken herumzukommen, und dass Platz in Bibliotheken frei wird, der anders genutzt werden kann. Es verändert den Beruf, und ich glaube, der Beruf braucht eine Veränderung. Es verändert die Haltung den Kunden gegenüber; das ist das Wichtigste, was herauskommen kann. Es ist jetzt nicht nur so die Zeit, wo man es machen muss von außen her, sondern auch von innen her ist es so, dass diese Veränderung zu einer Dienstleistungshaltung schon seit Jahrzehnten angemahnt wird und immer wieder genannt wird als Forderung an den Berufsstand. Wenn ich dann

²⁵Als Teaching Library (engl. für lehrende Bibliothek) wird eine Bibliothek bezeichnet, die eine aktive Bildungsfunktion für soziale, wissenschaftliche oder wirtschaftliche Organisationen (z.B. Stadt, Hochschule, Unternehmen) wahrnimmt. Der Begriff schließt alle pädagogisch-didaktischen Bestrebungen der Bibliothek ein, bezieht sich aber primär auf die Förderung von Informations- und Medienkompetenzen (vgl. Sühl-Strohmeier / Danenberg 2013).

die Studierenden höre, die aus Praktika kommen, merke ich immer, dass sich gar nichts geändert hat. Sobald Sie eine andere Mütze aufsetzen und versuchen, ihre Kunden zu verstehen, versuchen zu verstehen, was deren Anliegen eigentlich ist, dann wächst der Respekt den Kunden gegenüber. Der Respekt geht oft verloren in dieser Frustration, dass sie nicht so funktionieren wie wir uns das vorstellen. Während der Respekt wächst, ändert sich unsere Haltung automatisch. Wir bekommen einen neuen Blick auf das, was wir tun, und wir werden auch unsere Prioritäten ändern, wenn wir einen neuen Blick bekommen. Da werden Dinge, die so fest zu unserer Kultur gehören, sich relativieren und andere Dinge werden wichtiger. Das ist ein Ziel, das ich sehr sehr gerne durch ethnografische Methoden verfolgen würde.

Gläser: Diese Haltung der Bibliothekare erlebe ich immer noch sehr oft. Dass sie nur von ihren eigenen Angeboten ausgehen, positivistisch darstellen, was sie alles haben, und letztendlich müssen die Nutzer die Brücke bauen. Das ist tatsächlich die verkehrte Denkweise. Das hat mich erinnert so ein bisschen an meine Anfänge in der Nutzerforschung Ende der 90er Jahre. Da kam ich von einem Bibliothekartag zurück und dann hatte eine Fachkollegin Fokusgruppeninterviews vorgestellt, die sie in den USA kennengelernt hat. Wieder die USA als Trendsetter. Und da habe ich gedacht, so etwas probiere ich auch aus. Und das habe ich auch gemacht, und dann habe ich das ausprobiert. Das war wirklich ein ganz fundamentaler Einschnitt in meiner Herangehensweise und Umgehensweise mit den Kunden. Und mein Benutzungsleiter sagte zu mir „Was machst du denn da eigentlich, das wissen wir doch am besten, was die Nutzer wollen. Das müssen die uns doch nicht erzählen“. Aber ich habe mich wirklich intensiv dann mit diesen Interviews und diesen Transkripten auseinandergesetzt. Und ich kann das nur bestätigen, es ist wirklich eine Methodik, die Sichtweise und die Perspektive verändert. Die Haltung zu verändern, das ist etwas, was auch für mich fast schon körperlich spürbar war an einigen Punkten in meiner beruflichen Laufbahn. Wie wichtig das ist, die Beziehung zu den Kunden zu verändern, die Perspektive zu verändern, und dass auf einer emotionalen Ebene etwas passiert. Das öffnet neue Möglichkeiten, was man sich ausdenken und sich an Dienstleistungen überlegen kann. Das bringe ich sozusagen aus meiner Erfahrung, aus meiner beruflichen Laufbahn mit und das habe ich jetzt in dem Forschungsprojekt mit Frau Schulz zusammen auch noch mehrfach erlebt. Dass es eine Brücke baut und neue Türen öffnet. Und das würde ich mir wünschen auch für unsere Workshop-Teilnehmer, dass der Respekt wächst. Das ist genau diese emotionale Ebene, die mir eigentlich wichtig ist. Dass man nicht nur Handwerkszeug hat, im Sinne von: Das ist eine Methodik und die wende ich an und entwerfe

einen Fragebogen. Solche Verfahren sind auch wichtig, aber diese qualitativen Methoden eröffnen eine andere Ebene, wenn man sich darauf einlässt. Das ist vielleicht auch nicht allen gegeben, dass sie diese Türen öffnen können. Die ethnografischen Methoden, die bieten einfach sehr viel mehr. Das ist eine Offenheit, eine Kreativität, die daraus entstehen kann aus diesen Situationen mit den Probanden. Das ist auch so ein Quell immer wieder neuer Methoden, die daraus entstehen. Wenn man sich die klassische Ethnografie anschaut, dann ist das ja die Beobachtung und sich einlassen auf die Situation, aber daraus sind neue Ideen entstanden. Diese Vielfalt finde ich toll.

Christensen: Sie planen einen Workshop „Service nach Maß‘ – Ethnographische Methoden in der Nutzerforschung“. Welche Lernziele würden Sie jetzt, im voraus definieren?

Schulz: In der Situation, in der wir jetzt gerade sind in Deutschland, ganz am Anfang, wäre das wichtigste Lernziel, dass die Teilnehmer Lust haben, inspiriert und motiviert sind, die Methoden, die wir vermitteln, in die Praxis hineinzutragen und anzuwenden. Anstoßpunkte oder Multiplikatoren sind die, die das, was wir hier vermitteln können, in die Praxis hineinragen und mit der entsprechenden Energie die Kollegen motivieren, das ist das wichtigste Lernziel. Das die Teilnehmer einige verbreitete Methoden auch soweit verstehen, dass sie die anwenden können und dass sie in der Anwendung so sicher sind, dass sie in ihren individuellen Bibliotheken als Multiplikatoren fungieren können. Das wäre ein kognitives Lernziel; das reine Verstehen und dann ein emotionales Lernziel, sich sicher zu fühlen. Sich auch sicher genug zu fühlen, zwei, drei Methoden anzuwenden. Ein anderes Lernziel, und da bin ich etwas pessimistisch, ist die Bereitschaft, Literatur zu lesen. Die meiste Literatur ist auf englisch und da bin ich relativ pessimistisch, dass das geschieht. Dem beugen wir im Moment vor, indem wir ein Themenheft machen, in dem die wesentlichen Sachen, der State-of-the-Art und Methoden, angewendet in deutschen Bibliotheken, stehen. Ich hoffe, das kann dazu beitragen, das glaubwürdig zu machen. Für mich wäre das Lernziel erreicht, wenn sie bereit wären, die deutschsprachige Literatur zu lesen. Das die Teilnehmer Anknüpfungspunkte an ihre eigene Praxis haben und diese Anknüpfungspunkte während des Workshops auch leben können. Das ist vielleicht mehr eine Methode als ein Lernziel. Das Lernziel dahinter wäre, den Wert zu sehen und für sich mit nach Hause zu nehmen. Zu verstehen, das hat etwas mit mir und mit meiner Bibliothek zu tun und ich kann das anwenden. Das kann ich in meine Bibliothek bringen, weil wir das und das Anliegen haben. Das ist mir ein sehr, sehr wichtiges Lernziel, was auch mit diesem ersten Lernziel sehr eng zusammenhängt. Es wäre mir wichtig, dass die Leute einen roten Faden oder eine Struk-

tur wahrnehmen. Ich denke, dass es Leuten, die aus der Praxis kommen, wichtig ist, einerseits miteinander ins Gespräch zu kommen, aber auch mit einem Gefühl rauszugehen, dass sie tatsächlich Input bekommen haben, der strukturiert war, und dass die ganze Zeit, die sie miteinander verbracht haben, eine gewisse Struktur hat und in irgendwas gemündet ist. Das Gegenteil, also wenn das nicht erreicht wäre, dann würden sie mit einem Gefühl weggehen: Wir haben mal wieder miteinander geklönt und es war ganz nett. Also es soll über das weit hinausgehen, deswegen ist mir Struktur und ein gelungener Anfang und ein gelungenes Ende sehr wichtig. Wenn ich das statt Lernziele Bedürfnisse nennen sollte, dann wären die Bedürfnisse die nach Inspiration, Verbindung und Austausch einerseits und andererseits das Bedürfnis nach Struktur und Lernen.

Gläser:

Eine Offenheit herzustellen, dass unser Berufsstand nicht nur vertraut auf harte Fakten, auf Zahlen, Statistiken und Tortendiagramme, sondern sich auf in Führungsstrichen unsichere Methoden einlässt, wo nur fünf oder zehn Probanden dabei sind. Das sind ja keine von der Quantität umfangreiche Studien, die entstehen können. Sich darauf einzulassen, die Offenheit würde ich mir wünschen. Dass sie neugierig sind, was da an Nutzersichten auf sie zukommt. Den Wert der offenen Formate schätzen. Es ist diese Wertigkeit. Es geht nicht nur um Zahlen und Statistiken, sondern man muss sich auf die Inhalte einlassen, auf die Produkte, die dabei entstehen. Das ist schon erst einmal neu und fremd, diese Neugier und Offenheit für diese ungewöhnlichen Verfahren, das würde ich mir wünschen. Auch dass sie letztendlich als Multiplikatoren dienen. Multiplikatoren dieser Idee, dieser Gedanken, dieser Art zu forschen. Erst müssen sie überzeugt werden; wenn man wirklich überzeugt ist und den Sinn für sich erkannt hat, kann man dann auch den nächsten Schritt gehen. Ich glaube, das müssen alle erst einmal auch selber erfahren. Und das kann man nur, wenn man einen konkreten Zusammenhang sieht. Ich würde mir da wünschen, dass wir zwar diese Referenzen Illinois oder Rochester zeigen, aber auch, dass man das modular anlegen und in kleineren Zusammenhängen auch umsetzen kann. Nicht dass die denken „Da brauche wir jetzt einen Ethnografen, da brauchen wir einen Anthropologen, da müssen wir jetzt drei Projektkräfte einwerben“, sondern dass das auch wirklich auf kleinere Kontexte anwendbar ist. Dass sie eine Idee bekommen „Wie könnte ich diesen Ansatz in meiner Einrichtung umsetzen“. Ein Down-sizing, dass man das anpasst auf die jeweiligen Rahmenbedingungen, und dass alle mit ihrer Geschichte kommen. Dass die einen Teil ihrer Geschichte da erzählen können und dass sie dann eine Idee bekommen „Wie könnte ich so etwas anwenden? Anpassen auf das, was ich jetzt vor mir habe“. Nicht nur

diese großen Projekte vor Augen haben „So etwas können wir ja nie schaffen“, sondern auch, dass es wirklich machbar für sie ist. Dass wir das vermitteln können. Auch den Wert qualitativer Forschung, dass es „Klick“ machen muss innerlich. Dass man erkennt, was das für Türen öffnet und man die Umsetzbarkeit, die Machbarkeit erkennt. Ansatzpunkte dafür findet, wie man es für seinen Bereich umsetzen kann, auch viel kleiner, viel modularer.

Schulz: Ich vermute auch, das wenn wir so einen Workshop durchführen würden, dass die Inhalte und vielleicht nicht die Lernziele, aber doch die Inhalte, davon abhängen, was wir an Material schon zeigen können, und abhängen von unseren eigenen Erfahrungen. Mehr als von dem, was wir uns angelesen haben. Inzwischen haben wir viele eigene Erfahrungen, dass wir viel zeigen können und wahrscheinlich reduzieren müssen, damit das keine Überforderung wird.

Gläser: Wir müssen genau schauen, was wir von unseren Ergebnissen wirklich präsentieren, weil das wirklich auch eine Überforderung sein kann, das muss ein gutes Maß haben. Dass es sie lockt und nicht schockt.

Christensen: Welche Besonderheiten gibt es bei der Zielgruppe Bibliothekare zu beachten?

Schulz: Ich habe gar nicht so viel Erfahrung damit, weil ich nur wenige Fortbildungen gemacht habe, und die wenigen, die ich gemacht habe, waren eher Inputs mit Fragemöglichkeiten. Da fiel mir auf, dass viele mit einer Frustration und der Haltung „Sie können gut reden“ in die Veranstaltung gekommen sind. Wobei, wer sich für so einen Workshop anmeldet, da habe ich die Sorge weniger. Wo ich ziemlich sicher bin ist, dass Fachtermini abschrecken. Die Erfahrung habe ich ab und zu gemacht. Man muss darauf achten, dass man Dinge so benennt, dass die alle verstehen können. Möglichst wenig englische Fachwörter, und wenn, dann möglichst gut und verständlich oder anschaulich einführen. Zum Beispiel die Black Box, die könnte man mitbringen. Das Austauschbedürfnis untereinander ist groß und die Gefahr besteht, dass es in ein „Bei uns ist das so“-Geklöne ausufert. Was auch mit diesem Frustrationsfaktor zusammenhängt. Es ist bei diesem Thema wichtig, die Prioritäten in den Köpfen erstmal zu brain-washen, dass sie bereit sind, sich auf diese Inhalte einzulassen. Der Alltag besteht aus einem Ärger darüber, dass die Kunden nicht funktionieren, und daraus resultiert diese Frustration. Um offen zu sein, für dieses Umdenken bedarf es einen richtig guten Anfang im Workshop. Vielleicht sehe ich die Kollegen zu negativ, vielleicht sind die Kollegen, die sich anmelden, schon offen dafür. Aber das ist so eine Befürchtung, die ich hätte.

Gläser: Man muss sie gut abholen; es ist sicher so, dass die, die sich auf den Weg machen, dass die meistens schon den halben Weg getan haben. Aber es ist ganz erstaunlich, dass dieses Berufsfeld zwischen zwei Polen pendelt. Das ist einerseits ein Berufsstand, der sich sehr viel mit Veränderungen auseinandersetzt und Verändern auch sehr offensiv in das Berufsfeld integriert hat. Da ist durchaus auch eine hohe Motivation, auch ein hoher Druck, sich mit Veränderungen zu beschäftigen. Andererseits bleiben viele Ecken dieses Berufsfeldes auch sehr resistent Veränderungen gegenüber. Das macht es unter Umständen auch ein kleines bisschen schwierig, die richtige Brücke zu bauen. Abholen heißt für mich, runter zu brechen für das jeweilige Umfeld. Ganz oft kommen die Argumente: „Also, das schaffe ich nicht. Kein Personal, keine Zeit“. Dass man wirklich das Beleuchten der jeweiligen Ausgangssituation zulässt. Da müssen wir gucken, ob der Workshop das zulässt. Bestimmte Rahmenbedingungen sind da, die kann man auch nicht wegdiskutieren, aber dass die nicht immer als große Hindernisse erkannt werden und dass da wirklich auch eine Veränderung möglich ist. Dass man sich nicht so gefangen fühlt. Wir müssen uns gut überlegen, welche Beispiele wir bringen, die müssen prägnant und anschaulich sein und auch nicht abgehoben. Ein Stück weit machen diese großen Studien sehr viel Eindruck, aber das kann auch eine Barriere herstellen, wenn das zu weit weg vom eigenen Alltag, vom eigenen Selbstverständnis ist. Da müssen wir schauen, wie wir die Verbindung hinbekommen. Da müssen wir uns wirklich etwas Gutes einfallen lassen, diese Überzeugung hinzubekommen: Das ist etwas grundsätzlich Anderes und es lohnt sich auch, sich auf den Weg zu machen. Das muss wirklich ein Aha-Erlebnis sein. Da muss man genau drüber nachdenken, was das sein könnte. Ob das Beispiele aus anderen Studien sind, ob das O-Töne sind – wenn man Erfahrungen berichtet, ist das immer eine Hilfe. Ich finde unseren Berufsstand schon sehr reflektiert, aber das muss man behutsam machen, sie auch ein Stück damit konfrontieren, was für ein Bild auch sie von den Nutzern haben. Das müssen wir schauen, ob wir das in diesem Format, mit den zeitlichen Beschränkungen, unterbekommen, aber ich denke, das ist für unseren Berufsstand wichtig. Der Nutzer ist Dreh- und Angelpunkt unserer Services und Dienstleistungen. Das Bild, was die Bibliothekarinnen und Bibliothekare von den Nutzern haben, prägt die Art, was wir anbieten, wie wir es anbieten. Diese Reflexion darüber müssen wir anstoßen, weil das auch Motivation ist, dieses Bild zu erweitern oder zu verändern.

Christensen: Der Workshop, den Sie planen, in welchem Rahmen soll der oder wird der stattfinden?

Schulz: Ich denke mal, dass der hier stattfindet, vielleicht an einem Donnerstag nachmittag, wo wir wissen, dass nichts anderes stattfindet, und ich stelle mir den Raum 252 vor, und wenn es nur sehr wenig Teilnehmer sind, stelle ich mir einen der Projekträume vor, und dass es so etwas wie Catering gibt und eine gewisse Leichtigkeit. Längere Pausen sind wichtig, sodass die Verbindung untereinander auch da wahrgenommen werden kann. Dass es dann möglich ist, sich wieder auf das Neue zu konzentrieren und wegzugehen von den Alltagssorgen. Ich würde es furchtbar gerne zwei Tage lang machen, aber wir haben jetzt erstmal nur einen ganzen Tag vorgesehen. Zwei Tage würde ich gerne machen, weil ich denke, wenn man nach Hause gegangen ist und darüber nachgedacht und Abstand gewonnen hat, dann kommen noch mal Dinge hoch, die man am nächsten Tag besprechen kann, und das wäre für alle interessant. Der Rahmen hier wäre, dass es Anschauungsmaterial gäbe. Dass es möglichst anschaulich visualisierte Inputs gibt, dass man das ein oder andere Video zeigen kann. Dass man Präsentationsmöglichkeiten zur Verfügung hat. Ich denke, wir werden mindestens zwei Referentinnen sein. Wir werden das wahrscheinlich irgendwie inhaltlich unter uns aufteilen. Ich denke an einen Anfang um zehn, damit Leute aus Hannover noch kommen können, bis sechs.

Gläser: Ich denke, das können wir schon ganz angenehm gestalten und diesen Workshop-Charakter aufnehmen, dass wir ein gutes Maß finden an Input, der anregt. Austausch finde ich immer wichtig. Das habe ich in den Workshops im Rahmen des Forschungsprojekts gemerkt, dass immer wieder diese Dankbarkeit kam. „Oh, das ist aber jetzt interessant, das wir uns hier mal jetzt austauschen untereinander. Ich komme jetzt auf neue Ideen“. Das ist eine besondere Situation und das wird für die bibliothekarischen Kollegen genauso zutreffen, dass man sich Zeit nimmt. Man will ja dann nicht nur diesen einen Kanal zum Moderator öffnen, sondern man hat dann ja auch gleichzeitig die anderen Kollegen. Anzustoßen, dass die sich auch austauschen, das ist sehr wichtig. Das in die Horizontale hinzubekommen, dass sie miteinander tun und sich austauschen und Kraft und Mut geben, dass die auch miteinander ins Gespräch kommen. Das ist jetzt noch die einfachste Stufe, das miteinander etwas entsteht. Vielleicht können die sich noch über den Workshop hinaus austauschen. Dass man da eine Struktur aufsetzen kann, wie sie sich gegenseitig unterstützen können, wenn sie Methoden ausprobieren. Das könnte auch ein Angebot sein, dass man einen Erfahrungsaustausch oder eine Unterstützung noch organisieren kann. Man könnte den Input exemplarisch machen, also zeigen wie das für das HIBS²⁶ gelaufen ist. Ich fände es

²⁶Anmerkung: Hochschulinformations- & Bibliotheksservice

aber wichtiger, dass die Teilnehmer tun. Das muss eine gute Mischung sein, das, was wir aus unseren Projekten an Methoden vorstellen und das, was die Teilnehmer tun. Ich weiß gar nicht, ob wir da wirklich soweit kommen, solche Umsetzungsszenarien zu machen, das ist ja schon die Auswertung. Eigentlich geht das einen Schritt zu weit. Man könnte es wirklich nur beispielhaft für das Projekt machen.

Christensen: Jetzt auch im Bezug auf dieses zu weit Gehen, geht es jetzt eher um die Dauer? Mich würde interessieren, wie Sie das mit der Dauer des Workshops einschätzen. Sie haben ja jetzt einen eintägigen Workshop von zehn bis siebzehn, achtzehn Uhr angepeilt.

Gläser: Ja genau, das sind die Rahmenbedingungen.

Christensen: Ist das ihr Wunschscenario?

Gläser: Ich weiß es gar nicht, da müsste ich wahrscheinlich auch erst einen Durchlauf machen, um das zu erfahren. Zweitägig hat dann noch einmal andere Bedingungen, wenn man noch einen Abend gemeinsam hat, gruppendynamisch entsteht da etwas anderes. Ich habe solche Veranstaltungen selber schon besucht und weiß, dass das auch seinen Wert hat. Ich glaube, dass wir eigentlich mit dem einen Tag gut auskommen werden. Man muss es tatsächlich irgendwo abschneiden; ich glaube nicht, dass wir über „Wie setze ich Ergebnisse um?“ noch sprechen werden. Vielleicht als Motivation, damit sie sehen „Was mache ich denn damit?“, aber nicht in der Tiefe. Ich denke, das ist das, was zu verarbeiten ist von der Teilnehmerseite. Es ist sicher sehr unterschiedlich, wenn man sehr input-intensive Zeiten hat, muss man da noch vorsichtiger sein. Dadurch, dass wir vom Ansatz her viel Mitarbeit von den Teilnehmern wollen, dass die Zeit schneller vergeht. Insofern ist man dann vielleicht abends nicht so kaputt, weil ein ganzer Fortbildungstag ist immer auch anstrengend.

Anhang C

Auswertung

C.1 Informationen von Lernenden

Die Tabelle C.1 fasst die Ergebnisse aus dem Fokusgruppeninterview und des Fragebogens zusammen. Mehrfachnennungen auf derselben Seite sind auch in der Tabelle mehrfach aufgeführt. Dadurch können die Aussagen nach Häufigkeit ihrer Nennung gewichtet werden.

Tabelle C.1: Zusammenfassung der Aussagen der Lernenden

Kategorie	Aussage	Seiten
Hilfreiches	Learning by Doing	90, 90, 90, 99, 104, 104, 104, 104, 105, 105, 105, 106, 106
	Einführende Literatur	90, 94, 94, 94, 95, 104, 105, 106, 106
	Kommunikation (intern)	90, 95, 95, 102, 103, 103
	Feedback (intern)	90, 96, 96, 96
	Atmosphäre	103, 103
	Beispiele	94, 94
	Triangulation	96, 98
Schwierigkeiten	Auswertung	89, 89, 89, 90, 96, 98, 98, 98, 98, 98, 101
	Rahmen fehlte	89, 96, 102, 102, 102, 102, 104
	Teilnehmerrekrutierung	89, 89, 90, 92, 93, 94
	Gefühl der Einschränkung	95, 95, 96, 99

Fortsetzung auf der nächsten Seite

Kategorie	Aussage	Seiten
	Umsetzung der Methoden	89, 96, 104, 109, 111
	Eindeutige Fragen formulieren	93, 93, 106
	Eingrenzung der Fragestellung	105, 105, 105
	Zugang zur Methode	105, 105
	Zeit	89, 89
	Offenheit	90
Befürchtungen	Hindernisse in der Praxis	107, 107, 110, 110, 110, 110
	Keine klaren Ergebnisse	93
	Keine methodischen Ansprüche	107
Motivation	Frustration	100, 100, 100, 100, 101, 101, 101, 101
	Informelles Lernen	104, 104, 104, 104, 105, 105, 111
	Bewältigbare Herausforderungen	90, 104, 104, 104, 104
	Offenheit für Neues	107, 108, 108, 111
	Zeit	90, 108, 108, 108, 109
	Interesse	88, 97, 94, 95
	Hilfestellung	90, 90, 91
	Ergebnisse sehen	103, 103
	Umfeld	109, 109
	Anwendung der Ergebnisse	90, 91
	Kommunikation	90, 90
	Teilnehmer	90
	Spaß an der Methodik	94
	Erfahrung	90
Wünsche	Akzeptanz für ethnografische Forschung	107, 108, 108, 109, 109, 109, 111, 111, 111, 111
	Lernen Interviews zu führen	95, 95, 97, 97, 97, 97, 105
	Hilfestellung bei der Auswertung	98, 98, 99, 99
	Konkrete Zielsetzung	100, 100, 101
	Freies Forschen	102, 104, 110
	Planung des Forschungsablaufes	102, 102
	Übungen	106, 106
	Diskussionen	106
	Pretest	106

C.2 Informationen von Lehrenden

Die Tabelle C.2 fasst die Ergebnisse der Experteninterviews zusammen. Die Angaben zu den Seitenzahlen dienen der besseren Auffindbarkeit der Aussagen.

Tabelle C.2: Zusammenfassung der Aussagen der Lehrenden

Kategorie	Aussage	Seiten
Ziele	Ethnografie etablieren	112
	Neugier wecken	113, 126, 127
	Multiplikatoren	125, 126
	Verstehen	125
	Wert	125 – 127
	Inspiration	126
	Verbindung	126
Motivation	Nutzer verstehen	112
	Methoden sind flexibel	113, 125
	Thema relevant	117
	Blickwinkel ändern	118, 124
	Bedürfnisse ermitteln	121 – 123
	Neues finden	121
	Umkehrung der Kulturanpassung	123
	Respekt	123, 124
Motivation Teilnehmer	Räumliche Gestaltung	115
	Wünsche der Nutzer erfahren	115
	Neugier	115
	Abschlussarbeit	115
	Vernetzung	115
Einführung	Theorie	113, 116, 126, 129
	Praxisbezug	113, 115 – 117, 125, 128
	Beispiele	113, 114, 117, 119, 126 – 129
	Hintergrund aufgreifen	117, 128, 129
	Übungen	113, 115 – 118, 130
	Auswertung	119, 128, 130
	Ergebnisse sichtbar machen	120, 121, 130
	Roter Faden	126
Herausforderungen	Überforderung	113, 125, 127
	Ängste zerstreuen	113, 120, 126

Fortsetzung auf der nächsten Seite

Kategorie	Aussage	Seiten
	Keine Vorstellung	114
	Akzeptanz	114, 120 – 122, 127, 128
	Zeit	116
	Kleine Community	116
	Umsetzung	118, 126, 127
	Auswertung	119
	Repräsentativitätsgedanken	114, 126
	Ressourcen	117, 122, 128
	Literatur lesen	125
Rahmenbedingungen	Unterschiedliche Städte	117
	Mehrtägig ist anspruchsvoll	118, 130
	Inhouse-Workshop	119
	Zeitraum	119, 129
	Catering	129
	Pausen	129
	Präsentationsmöglichkeiten	129
	Austausch nach Workshop	129
Zielgruppe Bibliothekar	Einfühlungsvermögen	120
	Offen	120, 128
	Kommunikativ	120, 127
	Frustriert	127
	Fachtermini schrecken ab	127
	Abholen	128
	Reflektiert	128

Inhalt des beigelegten Datenträgers

- **Digitale Version dieser Arbeit im Portable Document Format (PDF)**
 - /Agnetha_Christensen_-_Ein_Konzept_zur_Einfuehrung_in_die_ethnografische_Forschung_fuer_Bibliothekare.pdf
- **Original Tonaufnahmen der durchgeführten Interviews im MP3-Format**
 - /Interviews/Interview_Fokusgruppe.mp3
 - /Interviews/Interview_Gläser.mp3
 - /Interviews/Interview_Schoof.mp3
 - /Interviews/Interview_Schulz.mp3
 - /Interviews/Interview_Schulz_Nachtrag.mp3
- **Kopie von Seiten und Dokumenten, die ausschließlich im Internet veröffentlicht sind. Seiten im HTML-Format sind als Webarchive-Archiv und Quelltextdatei abgelegt.**
 - /Literatur (digital)/Agar_2006.pdf
 - /Literatur (digital)/Akselbo_Arnfred_Barfort_u.a._2006.pdf
 - /Literatur (digital)/Asher_Miller_o.A.pdf
 - /Literatur (digital)/Becker_Klenk_Schmidt_o.A/webarchive-index.html
 - /Literatur (digital)/Becker_Klenk_Schmidt_o.A.webarchive
 - /Literatur (digital)/Beermann_Schubach_Augart_2009.pdf
 - /Literatur (digital)/Bibliographisches_Institut_2013a/webarchive-index.html
 - /Literatur (digital)/Bibliographisches_Institut_2013a.webarchive
 - /Literatur (digital)/Bibliographisches_Institut_2013b/webarchive-index.html

- /Literatur (digital)/Bibliographisches_Institut_2013b.webarchive
- /Literatur (digital)/Blaabjerg_Hansen_Oegaard_2007.pdf
- /Literatur (digital)/Bock_Herchen_o.A/webarchive-index.html
- /Literatur (digital)/Bock_Herchen_o.A.webarchive
- /Literatur (digital)/Briden_2007.pdf
- /Literatur (digital)/Bundesministerium_für_Bildung_und_Forschung_2007.pdf
- /Literatur (digital)/Bundesministerium_für_Bildung_und_Forschung_2013/webarchive-index.html
- /Literatur (digital)/Bundesministerium_für_Bildung_und_Forschung_2013.webarchive
- /Literatur (digital)/Bundeszentrale_für_politische_Bildung_2012/webarchive-index.html
- /Literatur (digital)/Bundeszentrale_für_politische_Bildung_2012.webarchive
- /Literatur (digital)/Burns_Harper_2007.pdf
- /Literatur (digital)/Doodleø.A/webarchive-index.html
- /Literatur (digital)/Doodleø.A.webarchive
- /Literatur (digital)/effective_webwork_2013/webarchive-index.html
- /Literatur (digital)/effective_webwork_2013.webarchive
- /Literatur (digital)/Foster_Gibbons_2007a.pdf
- /Literatur (digital)/Foster_Gibbons_2007b.pdf
- /Literatur (digital)/Foster_Gibbons_2007c.pdf
- /Literatur (digital)/Freie_Universität_Berlin_2013.pdf
- /Literatur (digital)/Götzhaber_Jablonka_Metje_2011.pdf
- /Literatur (digital)/Haas_2013.pdf
- /Literatur (digital)/HAW_Hamburg_2007.pdf
- /Literatur (digital)/HAW_Hamburg_2011/webarchive-index.html
- /Literatur (digital)/HAW_Hamburg_2011.webarchive
- /Literatur (digital)/HAW_Hamburg_2013/webarchive-index.html

- /Literatur (digital)/HAW_Hamburg_2013.webarchive
- /Literatur (digital)/Homann_2013/webarchive-index.html
- /Literatur (digital)/Homann_2013.webarchive
- /Literatur (digital)/Horn_o.A./webarchive-index.html
- /Literatur (digital)/Horn_o.A.webarchive
- /Literatur (digital)/Janowitz_2011/webarchive-index.html
- /Literatur (digital)/Janowitz_2011.webarchive
- /Literatur (digital)/Khoo_Rozaklis_Hall_2012.pdf
- /Literatur (digital)/Klenk_Schmid_o.A/webarchive-index.html
- /Literatur (digital)/Klenk_Schmid_o.A.webarchive
- /Literatur (digital)/Kollmann_o.A/webarchive-index.html
- /Literatur (digital)/Kollmann_o.A..webarchive
- /Literatur (digital)/Lanclos_2013/webarchive-index.html
- /Literatur (digital)/Lanclos_2013.webarchive
- /Literatur (digital)/Leymann_Schumm_o.A/webarchive-index.html
- /Literatur (digital)/Leymann_Schumm_o.A.webarchive
- /Literatur (digital)/Schaarwächter_2013/webarchive-index.html
- /Literatur (digital)/Schaarwächter_2013.webarchive
- /Literatur (digital)/Schoof_2010a.pdf
- /Literatur (digital)/Schoof_2010b.pdf
- /Literatur (digital)/Schulz_2013.pdf
- /Literatur (digital)/Sühl-Strohmer_Dannenber_2012/webarchive-index.html
- /Literatur (digital)/Sühl-Strohmer_Dannenber_2012.webarchive
- /Literatur (digital)/Technische_Hochschule_Wildau_2012.pdf
- /Literatur (digital)/TechSmith_2013/webarchive-index.html
- /Literatur (digital)/TechSmith_2013.webarchive
- /Literatur (digital)/TNS_Infratest_Sozialforschung_2013.pdf

- /Literatur (digital)/United_Nations_Educational_Scientific_and_Cultural_Organization(UNESCO)_1997/webarchive-index.html
- /Literatur (digital)/United_Nations_Educational_Scientific_and_Cultural_Organization(UNESCO)_1997.webarchive
- /Literatur (digital)/Weiterbildungszentrum_der_freien_Universität_Berlin_2013.pdf

Ich versichere, die vorliegende Arbeit selbstständig ohne fremde Hilfe verfasst und keine anderen Quellen und Hilfsmittel als die angegebenen benutzt zu haben. Die aus anderen Werken wörtlich entnommenen Stellen oder dem Sinn nach entlehnten Passagen sind durch Quellenangabe kenntlich gemacht.

Hamburg, 06. September 2013

 Agnetha Christensen