

Per Eye-Tracking in die Zukunft

Marion Koch

Elke Greifeneder würde am liebsten durch die Bibliotheken des ganzen Landes ziehen und jeden Nutzer persönlich befragen, warum, wann und wie er die Angebote der jeweiligen Einrichtung nutzt. Weil der Juniorprofessorin für Information Behavior am Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin aber keine Zeit für persönliche Studien bleibt, geht sie der Sache in einem neuen Labor nach. B.i.t.online war bei der Eröffnung dabei.



Elke Greifeneder

Der Student setzt sich mit offensichtlichem Unbehagen an den Computer. Er rückt nervös seine Brille zu recht, bevor er seinen Blick auf den Bildschirm richtet und sich durch die Internetseite der Humboldt-Universität klickt. Vielleicht wird er in den kommenden Minuten mehr von sich preisgeben, als ihm lieb ist, wird er offenbaren, was er lieber für sich behalten hätte.

Denn, er sitzt nicht allein vor dem Rechner. Eine Gruppe von Zuschauern steht keinen halben Meter von ihm entfernt vor einem zweiten Bildschirm und verfolgt darauf anhand eines roten Punktes, wohin der Student seinen Blick lenkt. „Studium“, „Erasmusprogramm“, „Praktika im Ausland“. Live beobachten sie, worüber seine Augen hinweggehen, was sie fesselt, wo sein Blick verweilt, wo er springt und sich Interessanteres sucht.

Eye-Tracking, nennt man das Verfahren: Eine Computersoftware erfasst per Kamera die Augenbewegung auf dem Bildschirm – und Wissenschaftler ziehen daraus ihre Schlüsse. Mit dieser Methode arbeitet auch Elke Greifeneder. Sie ist Juniorprofessorin für Information Behavior am Institut für Informations- und Bibliothekswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin und erforscht, wie es sich mit Menschen und Informationen verhält, wie sie interagieren, Menschen Informationen suchen und sie nutzen.

Ende April hat Greifeneder im Rahmen des Berliner Bibliothekswissenschaftlichen Kolloquiums (BBK) das

neue iLab an ihrem Institut eröffnet, ein informationswissenschaftliches Forschungslabor, in dem auch mit der Eye-Tracking-Methode gearbeitet wird. Der Student war als Gast dabei und ist so zu einer ihrer ersten Testpersonen geworden.

Im iLab werden nun Greifeneder und ihr Team Studien durchführen, die etwa zeigen sollen, wie Menschen das Internet zur Informationssuche einsetzen und welche Medien sie außerdem nutzen. Die Wissenschaftler werden versuchen, mehr darüber zu erfahren, wie Menschen lernen, was es für sie leichter macht, Informationen zu verarbeiten, und was sie davon abhält, neue Informationen, die ihnen zugänglich wären, aufzunehmen.

„Es gibt in diesem Bereich noch jede Menge zu erkunden“, sagt die Juniorprofessorin. Und das hat, obwohl es auf den ersten Blick vielleicht nicht so scheint, viel mit Bibliotheken zu tun. Ihre Forschungsergebnisse, davon geht Greifeneder aus, können eine Menge dazu beitragen, Bibliotheken nutzerfreundlicher und damit zukunftsfähiger zu machen. Und das hält sie für unbedingt notwendig, damit die knapp 10.000 Verleihstätten in Deutschland noch mehr zu Orten werden, die Menschen gern besuchen und zwar regelmäßig. Weil sie dort finden, was sie brauchen, um in Bildung, Kultur und Wissenschaft auf dem neuesten Stand zu sein.

Denn, obwohl der oft prophezeite Untergang der Bibliotheken durch die elektronischen Medien sich alles andere als bewahrheitet hat und

die bundesweiten Besucherzahlen in den vergangenen fünf Jahren (von 2010 bis 2015) um fast 17 Millionen auf nahezu 217 Millionen gestiegen sind: Kaum ein Stein bleibt dort auf dem anderen. Die Technologisierung verändert alles, von der Ausleihe über die angebotenen Medien bis zum Service. „Bibliotheken haben immer weniger die klassischen Aufgaben des Buchverleihs zu erfüllen und Wissen bereit zu stellen“, sagt Greifeneder. Und darauf müssen sie sich vorbereiten. Sie müssen wissen, was Nutzer wollen, welchen Service sie benötigen, mit welcher Technik sie umgehen, welche sie in Bibliotheken gebrauchen wollen, in welchem Kontext sie ausleihen.

Die Bibliothek von morgen, so stellt sich Greifeneder vor, soll eine offene Bibliothek sein, die zum Hineingehen einlädt, ein Ort der Kommunikation, der zwar kein Café ersetzt, aber eine freundliche Atmosphäre ausstrahlt, in dem man Möbel flexibel, je nach Bedarf, umstellen kann, vielerorts Hotspots für den Internetzugang findet und Ruheräume für Leser, die ungestört arbeiten wollen. Die Bibliothek der Zukunft macht keinen Unterschied zwischen online und offline, wünscht sich Greifeneder, hat 24 Stunden am Tag, sieben Tage die Woche geöffnet. Personal steht zu bestimmten Zeiten zur Verfügung, um Leser zu unterstützen, sich am Computer, im Datensystem, bei der Recherche zurechtzufinden. Das Aufgabenspektrum wird breiter sein. „Wer, wenn nicht die Bibliotheken, soll den Bürgern Medienkompetenz

vermitteln?“, fragt die Juniorprofessorin.

Die Stadtbibliothek Köln macht vor, wie es funktionieren kann, berichtet sie. 2013 wurde dort ein Kreativraum eingerichtet, ein so genannter Makerspace. Für Nutzer stehen dort 3-D-Drucker und -Scanner bereit, iPads, ein Keyboard, Gitarren und ein Launchpad mit dem sich Musiksoftware steuern lässt. Hier können Schallplatten digitalisiert, Podcasts aufgenommen, an iPads komponiert werden. Dass das Angebot auch bei den Nutzern sehr gut ankommt, bestätigt eine Anfrage von b.i.t.online. „Das Interesse war von Beginn an sehr groß. Zum Teil stehen die Nutzer bei uns vor den Geräten Schlange“, sagt die in der Bibliothek für Innovationen zuständige Projektmanagerin Bettina Scheurer.

Andernorts ist manches schief gelaufen auf dem Weg in die Zukunft, weiß die Juniorprofessorin Greifeneder. So übernahmen Bibliotheken das Konzept des „Taggings“. Wie es bei digitalen Dienstleistern wie Flickr oder Mendeley üblich ist, sollten die Nutzer die ausgeliehenen Medien selbst in den Katalogen verschlagworten. Doch das sei nicht gut angekommen. „Nur wenige Besucher setzten sich an den Bibliotheksrechner und gaben entsprechende Begriffe ein“, sagt Greifeneder. Auch der Tabletverleih, den einige Häuser anboten, habe die Nutzer kaum interessiert. „Solche Geräte werden sehr personalisiert gebraucht und man weiß nicht, was hinterher mit den Daten passiert“, vermutet Greifeneder, warum das Angebot so wenig Anklang fand. „Hätte man vorher mehr über die Bedürfnisse der Nutzer gewusst, hätte man es besser machen können“, ist sie sicher.

So liefert zum Beispiel das Eye-Tracking Wissenswertes für die Bibliotheken. Mit der Methode, die auch in den Neurowissenschaften, der Werbepsychologie, im Produktdesign oder der Leserforschung eingesetzt

wird, um das Verhalten von Menschen zu untersuchen, kann man etwa testen, wie viele Klicks ein Nutzer für eine Online-Entleihe benötigt. Oder man kann herausfinden, an welcher Stelle einer ellenlangen Nutzeranweisung für die Bibliothek Leser aussteigen – und zum Ende des Textes springen, erklärt Greifeneder. Doch das festzustellen, ist erst der Anfang. Die große Frage der anwendungsorientierten Forschung ist: Was fange ich mit diesem Wissen an? Was kann man daraus ablesen? Ist die Online-Seite der Bibliothek zu kompliziert aufgebaut? Würde es auch eine kürzere Nutzungsanleitung tun? Oder wurde die Testperson nur bei der Recherche gestört, weil das Handy geklingelt hat? Fragen wie diese beschäftigen die Wissenschaftlerin, wenn sie das Verhalten von Probanden am Rechner auswertet.

Und nicht nur technische Aspekte spielen bei der Nutzerforschung eine Rolle. Macht der Besucher der Bibliothek es sich im Sessel bequem oder setzt er sich an den Tisch? Trifft er sich mit Kommilitonen zur Gruppenarbeit oder besucht er den Lesesaal? Sucht er in den Regalen nach Büchern oder zieht er einen Laptop aus dem Rucksack, um daran zu arbeiten? Warum hat er sich auf den Weg in die Bibliothek gemacht und nicht von Zuhause aus online recherchiert? Hätte Elke Greifeneder alle Zeit der Welt, würde sie wohl am liebsten im ganzen Land durch die Entleihstellen ziehen und jeden Nutzer einzeln fragen. „Die Lösungen sind oft gar nicht so schwierig, wenn man weiß, welche Bedürfnisse Besucher haben.“

Um das herauszufinden, versuchen die Wissenschaftler auch, Nutzertypen genauer zu definieren. So sei man davon ausgegangen, dass sich Professoren in wissenschaftlichen Bibliotheken mit Fachliteratur versorgen. „Das machen sie auch“, sagt Greifeneder, aber sie tauchen selten selbst in der virtuellen oder rea-

len Bibliothek auf, sondern beauftragen Postdocs. Die wiederum geben die Aufgabe oftmals an studentische Mitarbeiter weiter. Daraus folgt: Man sollte bei der Gestaltung der Suchsysteme auch die Bedürfnisse der studentischen Hilfskräfte im Blick haben.

„Convenience is King, Bequemlichkeit ist das A und O, wenn es darum geht, Bedürfnisse zu evaluieren“, ist die Juniorprofessorin sicher. Diese aber seien zu vielfältig, als dass sie sich per Wissenschaft von oben ganz allgemein herausfinden lassen. „Das ist Sache der einzelnen Bibliotheken und ihren ganz speziellen Aufgaben und Nutzerkreisen. Und deshalb muss man die Kompetenzen der einzelnen Bibliotheken verbessern, Nutzerbedürfnisse zu erkennen. Mitarbeiter müssen in die Lage versetzt werden, ergiebige Interviews zu führen und ansprechende und informative Fragebögen zu konzipieren.“

Wie man das macht, lernen auch die Studenten der Bibliothekswissenschaften an der Humboldt-Universität. „Das ist für sie ein notwendiges Handwerkszeug.“ Die Absolventen werden mit diesem Wissen aber oftmals gar nicht von Bibliotheken eingestellt, sondern von Onlineunternehmen, die Mitarbeiter für die Marktforschung suchen.

Der Student, der seinen Blick per Computer erfassen lassen hat, steht inzwischen mit einem Sektklas zwischen den anderen Besuchern. Er sieht erleichtert aus. Viel Persönliches hat die Methode nicht von ihm aufgedeckt. Aber auch das wäre mit der Technik des Eye-Tracking möglich gewesen. ■



Marion Koch
Freie Journalistin,
Redakteurin,
Dozentin
marionkoch@email.de