

# NutzerInnen an die Macht!?

NutzerInnenpartizipation in Bibliotheken – Ergebnisse eines Hands-On Labs

Die Digitalisierung generiert neue Bedarfe bei den NutzerInnen. Um diese Bedarfe in die Gestaltung der Bibliothek einfließen lassen zu können, müssen sie zunächst identifiziert werden. Hierzu wird zunehmend auf NutzerInnenpartizipation gesetzt. Doch was bedeutet eigentlich Partizipation? Wo setzt sie an, wo hört sie auf? Welche institutionellen Voraussetzungen müssen gegeben sein, damit Partizipation erfolgreich stattfinden kann? Wie können NutzerInnen zur Partizipation motiviert und Vorbehalte vonseiten der BibliotheksmitarbeiterInnen ausgeräumt werden?

Mit diesen Fragen beschäftigte sich das Hands-On Lab »NutzerInnenpartizipation in Bibliotheken«, das im Rahmen des 107. Deutschen Bibliothekartags stattfand und als gemeinsame Veranstaltung der ETH-Bibliothek in Zürich und der Zentral- und Landesbibliothek Berlin durchgeführt wurde. Das Hands-On Lab hatte zum Ziel, einen ersten Einblick in die verschiedenen Facetten des Partizipationsbegriffs in Bibliotheken zu geben. Außerdem diente es als Austauschforum, in dem sich die Teilnehmenden vernetzen und von den Erfahrungen der anderen inspirieren lassen konnten.

Wichtig war den drei Veranstalterinnen, Lea Hartung, Claudia Lienhard und Sandra Schütte, gerade bei diesem Thema auch die NutzerInnenperspektive einzubringen. Aus diesem Grund wurde Bibliothekartagsneuland beschritten, indem erstmals BibliotheksnutzerInnen zu einer Bibliothekartagsveranstaltung eingeladen wurden. Insgesamt konnten zehn NutzerInnen aus Öffentlichen (ÖB) und Wissenschaftlichen (WB) Bibliotheken Berlins gewonnen werden, die sich gemeinsam mit über 20 BibliothekskollegInnen aus WBs und ÖBs zweieinhalb Stunden dem Thema NutzerInnenpartizipation in Bibliotheken widmeten.

## Theorie – Stufen der Partizipation

Als theoretische Grundlage des Labs dienten die »Stufen der Partizipation«, ein Modell von Maria Lüttringhaus, das eine mögliche Definition des Partizipationsbegriffs darstellt. Hierbei setzt sich Partizipation aus zwei Komponenten zusammen. Auf der einen Seite steht die Teilhabegewährung, die vonseiten der Organisation erfolgt und durch diese im Idealfall gestärkt wird (Teilhabestärkung). Auf der anderen Seite steht die Teilnahme durch die BürgerInnen beziehungsweise in unserem Fall die NutzerInnen. Erst wenn beide Komponenten zusammenkommen, liegt laut Lüttringhaus Partizipation vor. Sie kann unterschiedliche Formen haben, wie Abbildung 1 zeigt.

## Praxis – Ergebnisse des Hands-On Labs

In sehr intensiven und konstruktiven Diskussionen erarbeiteten die Teilnehmenden anhand der Methode World

Café eine Vielzahl an Ergebnissen zum Partizipationsbegriff. Im Zentrum standen die folgenden drei Fragestellungen:

1. Was ist Partizipation in Bibliotheken?
2. Institutionelle Voraussetzungen für NutzerInnenpartizipation
3. NutzerInnenmotivation

Im Folgenden werden ausgewählte Ergebnisse wiedergegeben. Zu beachten ist, dass diese teilweise Thesencharakter haben.

### 1. Was ist Partizipation in Bibliotheken?

- Partizipation ist die moderierte und koordinierte Inbesitznahme der Bibliothek (Raum & Services) durch die NutzerInnen und ein Mittel zur Demokratisierung der Bibliothek.
- Partizipation ist mit Kundenorientierung gleichzusetzen und das Nicht-Gewähren von Partizipation kann als Bevormundung der NutzerInnen angesehen werden.



Abbildung 1: Stufen der Partizipation (Quelle: Lüttringhaus, Maria (2000): Stadtentwicklung und Partizipation. Fallstudien aus Essen-Katernberg und der Dresdner Äußeren Neustadt, Bonn (Stiftung Mitarbeit), S. 44)

- Der Grad der Partizipation ist vom jeweiligen Thema abhängig und geht in der Praxis der Bibliotheken bisher oft nur bis zum Level »Mitwirkung« (vgl. Abb. 1).
- Grundsätzlich sollte bei partizipativen Prozessen auf die Diversität der Partizipierenden geachtet werden, wobei auch Nicht-NutzerInnen adressiert werden müssen.
- Potenzielle Konflikte/Probleme ergeben sich daraus, dass Partizipation als basisdemokratisches Verfahren immer ein- und ausschließt und somit neue Nutzungs- und NutzerInnenkonflikte entstehen können. Außerdem kann dem NutzerInnen-Feedback aufgrund ungenügender Repräsentativität die Aussagekraft fehlen.

## 2. Institutionelle Voraussetzungen für NutzerInnenpartizipation

- Flache Hierarchien begünstigen Partizipation. Grundsätzlich gilt es, Entscheidungsmonopole aufzugeben; hierbei ist unter anderem erforderlich, dass die Bibliotheksleitung Partizipation zulässt.
- Partizipation muss auch bibliotheksintern gefördert werden, sodass sich interne und externe Partizipation ergänzen.
- Partizipation erfordert einen Kulturwandel, bei dem in Bezug auf Prozesse und Organisationsstrukturen auf Transparenz nach innen und außen gesetzt wird. Daneben sind Werte wie Offenheit, Mut und Vertrauen, sowohl in NutzerInnen als auch in MitarbeiterInnen, wichtig. Grundsätzlich müssen NutzerInnen »empowert« werden, um partizipieren zu können.
- Es sollte nicht einfach los partizipiert werden, sondern es muss ein Konzept für NutzerInnenpartizipation existieren. Hierbei sollte auch bedacht werden, ob GeldgeberInnen Partizipation überhaupt wollen. Wichtig ist zudem, dass die finanziellen, zeitlichen und organisatorischen Rahmenbedingungen allen Beteiligten klar sind.
- Aufseiten der Bibliotheksbeschäftigten kann die Angst bestehen, nicht mehr gebraucht zu werden, wenn Arbeit an NutzerInnen abgegeben wird. Allerdings bedeutet Partizipation



In intensiven und konstruktiven Diskussionen erarbeiteten die Teilnehmenden anhand der Methode Worldcafé eine Vielzahl an Ergebnissen zum Partizipationsbegriff. Foto: Claudia Lienhard

in der Praxis in der Regel nicht weniger Arbeit. Die Rollen, welche die Beschäftigten einnehmen, verändern sich lediglich. Es braucht in jedem Fall Personal, das den Einbezug der NutzerInnen koordiniert.

- Vonseiten der Bibliothek müssen Partizipationsmöglichkeiten offensiv kommuniziert werden, und die Bibliothek sollte keine Scheu vor Dialog und konfrontativen Auseinandersetzungen haben.

## 3. NutzerInnenmotivation

- Defizitorientierung motiviert NutzerInnen am meisten, das heißt dort, wo es ein für sie relevantes Problem zu lösen gilt und sich durch die Problemlösung ein echter Nutzen ergibt, sind NutzerInnen besonders daran interessiert zu partizipieren. Auch die Identifikation mit der Bibliothek spielt eine Rolle.
- De-Motivationsfaktoren können vorliegen, wenn sich NutzerInnen bei zu allgemeinem Einbezug überfordert fühlen oder wenn Partizipation als Selbstzweck zur Verbesserung des Images der Bibliothek verwendet wird. Auch stellt sich die Frage, ob NutzerInnen überhaupt bei allen Angelegenheiten mitentscheiden wollen.
- Im Zuge von partizipativen Prozessen erwarten NutzerInnen, dass Ergebnisse transparent und sichtbar kommuniziert werden. Wichtig ist auch, dass NutzerInnen sehen können, dass etwas passiert, wobei eine gewisse

Wirksamkeit gegeben sein muss. Zentral ist zudem, dass den NutzerInnen Wertschätzung entgegengebracht wird.

- Die Gestaltung der Partizipationsmaßnahmen wird dann als motivierend empfunden, wenn die Art der Fragestellung und die Einladung interessant aufbereitet sind und nicht überfordern. Es sollten Mehrwerte aufgezeigt und eine Atmosphäre geschaffen werden, in der sich NutzerInnen trauen, sich einzubringen. Partizipation sollte in jedem Fall zielgruppenspezifisch erfolgen.

Neben den Diskussionen im Worldcafé wurden im Laufe der Veranstaltung zudem Beispiele für partizipative Projekte, die bereits in den Bibliotheken durchgeführt wurden oder geplant sind sowie Ideen für zukünftige Vorhaben gesammelt.

Dabei wurde deutlich, dass in Bezug auf die Raumgestaltung sowie bei Veranstaltungen und Kampagnen bereits häufiger Nutzer\*innen einbezogen werden.

Am Ende des Hands-On Labs stand unter anderem die Erkenntnis, dass Partizipation zwar Arbeit ist, sich aber lohnt. In diesem Sinne wünschen wir allen viel Freude beim (Weiter-)Entwickeln ihrer Partizipationsansätze und stehen gerne für einen Austausch zur Verfügung: [claudia.lienhard@library.ethz.ch](mailto:claudia.lienhard@library.ethz.ch) / [lea.hartung@zlb.de](mailto:lea.hartung@zlb.de) / [sandra.schuette@ub.hu-berlin.de](mailto:sandra.schuette@ub.hu-berlin.de)

*Lea Hartung (ZLB Berlin), Claudia Lienhard (ETH Zürich), Sandra Schütte (Humboldt-Universität Berlin / bis Ende August 2018: ZLB Berlin)*