

# Interviews und Beobachtungen als Methodenkombination. Auch für Bibliotheken?

Felix Hüppi

## Einleitung

Im letzten Jahr entstand meine Masterarbeit zum Thema Lernraum in Schweizer Hochschulbibliotheken (Hüppi 2014). Neben der Evaluation des Lernraumangebots war ein Ziel der Arbeit, eine Kombination von Experteninterviews mit einer Beobachtung einzusetzen. Ich untersuchte in der Arbeit, ob dieser Methodenmix einen Mehrwert besitzt oder ob die Methoden sinnvoller einzeln eingesetzt werden sollten. Daraus ergaben sich Erkenntnisse, die für die Praxis relevant sein können. Im folgenden werden der methodische Ablauf und die Erkenntnisse daraus kurz wiedergeben. Dann werden mögliche Umsetzungsformen dieser Erkenntnisse in die Praxis diskutiert. Es ist es wert, sowohl die beiden Methoden einzeln als auch besonders in deren Kombination zu betrachten. Gerade dieser Teil fehlt den wissenschaftlich angelegten Arbeiten der Hochschulen oft, da sie strengen Anforderungen unterliegen, während in der Praxis ein einfacher und pragmatischer Ansatz gefordert ist.

Dann wird sich dieses Essay mit der praktischen Umsetzung der Methoden und des Methodenmix befassen, da diese oft nur kurz abgehandelt wird, für Bibliotheken aber zentral ist. Mein Hintergrund als Bibliothekar in einer Öffentlichen Bibliothek wird diese Betrachtungen etwas beeinflussen, ich bemühe mich aber, einen möglichst offenen Blick zu behalten.

## Ausgangslage

Die Masterarbeit befasste sich mit dem Lernraum in Schweizer Hochschulbibliotheken. Einleitend wurde die Theorie zum Thema Lernverhalten, Lernen und Lernraum betrachtet. Anschliessend folgte eine empirische Untersuchung zu diesem Thema. Dafür wurden fünf Personen aus Schweizer Hochschulbibliotheken, die für das Thema Lernraum zuständig sind, interviewt. Anschliessend wurde eine Beobachtung von Studierenden beim Lernen in einer Bibliothek durchgeführt. Ein zentrales Anliegen der Masterarbeit war in Berücksichtigung einschlägiger Literatur die Evaluation dieses spezifischen Methodenmixes, einer Kombination von Experteninterviews und Beobachtungen. Zunächst wurden Experteninterviews durchgeführt und nutzte danach die Beobachtung, um die Ergebnisse der Interviews zu überprüfen, zu widerlegen oder zu verdeutlichen. Die Triangulation, also der Vergleich und die zusammenfassenden Schlussfolgerungen erfolgten daraus. Anschliessend wurden die gesammelten Erkenntnisse am Beispiel

der neu zu erstellenden Campusbibliothek Muttenz der Fachhochschule Nordwestschweiz in die Praxis umgesetzt und Vorschläge für diese Bibliothek ausgearbeitet.

## Interviews

Als Grundlage für die Experteninterviews diente ein teilstrukturierter Leitfaden, der bei allen fünf Interviews verwendet wurde. Dies entspricht der Expertenbefragung von Atteslander (2008, S. 132) oder dem problemzentrierten Interview gemäss Mayring (2002, S. 67). Die Inhalte der Leitfadengespräche wurden durch Notizen während des Interviews, durch die Anfertigung eines Gedächtnisprotokolls nach dem Gespräch und durch Tonbandaufzeichnungen festgehalten. Die Auswertung wurde nach qualitativen Kriterien durchgeführt, sinnvolle quantitative Auswertungen liessen sich bei einer Stichprobe von fünf Bibliotheken nicht machen. Die Ergebnisse wertete ich deshalb mit einer qualitativen Inhaltsanalyse gemäss Mayring aus (2002, S. 114ff.). Diese Anzahl von fünf Interviews war willkürlich gewählt und lässt sich nicht gut begründen. Es sind zu wenige Interviews um repräsentative Aussagen zur Thematik zu machen. Es bleiben Stichproben, wozu vermutlich auch weniger Interviews gereicht hätten. Eine umfangreiche Datenlage ist grundsätzlich aussagekräftiger aber im Rahmen einer Masterarbeit darf der Aufwand pro Interview nicht unterschätzt werden.

Ein Problem bei Interviews als Methode wird immer die Repräsentativität bleiben, wie es auch beispielsweise Atteslander thematisiert (2008, S. 61). Die Befragung von fünf Personen an Hochschulbibliotheken, die in den letzten Jahren um- oder neugebaut wurden, ergibt keine Datenbasis, die solide genug ist, um auf die gesamte Hochschullandschaft der Schweiz rückschliessen zu können. Die Ergebnisse bleiben deshalb nur Indikatoren dafür, wie die tatsächlichen Verhältnisse sein könnten. Vogel und Woisch (2013) führten eine repräsentative Studie in Deutschland zum Thema „Orte des Selbststudiums“ durch und befragten dafür 34'886 Studierende, was zu repräsentativen Ergebnissen führte.

Ein zweites Problem ist die Zentralität der Interviewpartner, also ihre persönliche Betroffenheit (Atteslander 2008, S. 61). Bei Fragen zum Lernverhalten der Studierenden und Fragen zu hochschulweiten Strategien sind sie nur indirekt betroffen und können nur Auskünfte aus zweiter Hand geben. Durch die anschliessende Beobachtung konnte dieses Problem der Zentralität etwas entschärft werden, da dabei persönlich Betroffene, also Lernende, im Fokus standen.

Ein Problem bei Experteninterviews ist weiterhin oft das Fehlen der unmittelbaren Nähe zum untersuchten Gegenstand. Auch bei den Interviews für die Masterarbeit war dies der Fall, da die befragten Personen nicht selbst in der Bibliothek lernen und deshalb keine unmittelbaren Informationen weitergeben konnten. So fiel beispielsweise mehreren Befragten auf, wie stark sich Studierende an die Zeiten der Vorlesungen hielten und immer zur gleichen Zeit Pause machten, auch beim individuellen Lernen. Eine Erklärung dazu konnten sie aber nicht liefern. Deshalb war die Kombination mit einer zweiten Methode sinnvoll.

## Beobachtung

Für die Beobachtung diente ein Beobachtungsleitfaden und eine Bestimmung der Beobachtungsdimensionen. Diese Dimensionen ergaben sich aus der Auswertung der Interviews, da die Beobachtung zur Validierung der Ergebnisse der Interviews diente. Der Verfasser erstellte entsprechende Hypothesen und operationalisierte diese, woraus sich dann die Beobachtungseinheiten ergaben. Aus Kapazitätsgründen wurde die Beobachtung auf wenige Dimensionen beschränkt und solche Dimensionen gewählt, die sich gut beobachten liessen, ohne dabei die Studierenden zu stören. Die Beobachtungseinheiten waren in verschiedenen Beobachtungsschemata operationalisiert und festgehalten, welche dann bei der Beobachtung eingesetzt wurden. Die untenstehende Tabelle (Tabelle 1) war eines dieser Beobachtungsschemata. Die persönliche Teilnahme des Autors beschränkte sich bei dieser Beobachtung auf blosse Anwesenheit ohne Interaktion mit den Studierenden, da vor allem beim stillen Lernen eine Teilnahme sowieso kaum möglich ist.

Zeit / Verhalten	Computer nutzen	Lernen mit Karten	Mobiltelefon nutzen	Schreiben	Lesen markieren	Multi tasking	Sprechen	Pausen Schlafen	Essen trinken	Theke DL nutzen	Zeitung lesen	Umgang mit Lärm
08.00-												
08.15-												
08.15-												
08.30-												
08.30-												
08.45-												
08.45-												
09.00-												
09.00-												
09.15-												
09.15-												
09.30-												
09.30-												
09.45-												
...												
-												
...												

Tabelle 1: Beobachtungsschema zum Lernverhalten von Studierenden

Die Auswertung wurde, wie bei den Interviews, durch eine qualitative Inhaltsanalyse vorgenommen. Die Ergebnisse wurden mit den Erkenntnissen aus der Literatur und den gewonnenen Ergebnissen der Interviews verglichen. So konnten Gemeinsamkeiten und Unterschiede festgestellt und die Ergebnisse der beiden anderen Methoden validiert werden.

Einschränkend ist zu sagen, dass das studentische Lernen durch das Semester bestimmt wird. Vor den Prüfungen wird besonders intensiv gelernt, in der übrigen Zeit eher wenig. Die Beobachtung fand im Juni statt, zu einer Zeit, in der die Prüfungsphase lag. Die angetroffene Situation gab deshalb nicht das vollständige Bild des Lernverhaltens wieder, sondern präsentiert hauptsächlich das prüfungsvorbereitende Lernen.

Ein grundsätzliches Problem bei Beobachtungen ist die Selektivität der Wahrnehmung (Atteslander 2008, S. 95). Der Beobachter hat nur eine begrenzte Wahrnehmungsspanne und ist durch die Vorgaben des Beobachtungsschemas auf gewisse Dinge fixiert, sodass er andere übersieht. Daneben ergeben sich aus der Rolle des Beobachters ebenfalls Einschränkungen, da persönliche Aspekte immer einen Einfluss haben. Bei dieser Beobachtung hatte der Autor schon relativ klare Vorstellungen zum Thema, die zu bestätigen oder zu widerlegen er versuchte. Dadurch

entgingen vermutlich lernrelevante Verhaltensweisen, die nicht diesen Vorstellungen entsprechen. Eine gute Übersicht zu den Problemen, die mit Beobachtungen einhergehen, gibt Schöne (2003, Kapitel 3.4.2 Schwierigkeiten bei der Feldarbeit).

Der Vorteil der Beobachtung liegt jedoch darin, dass keine Verzerrung durch soziale Wunschvorstellung oder die Erwartungshaltung des Forschungssubjekts entstehen. Durch die Beobachtung können die Ergebnisse der Interviews direkter kontrolliert werden als durch eine weitere Gesprächssituation. Sie eignet sich deshalb für die Kombination mit einer Gesprächsmethode. Die Beobachtung ist aber eine anspruchsvolle Methode und weniger verbreitet als Gesprächsmethoden, was bei der Anwendung jeweils berücksichtigt werden muss.

Eine Beobachtung durchzuführen ist eine komplexe Angelegenheit. Sie braucht eine sehr gute Vorbereitung und ein hohes Mass an Konzentration bei der Durchführung. Die anschliessende Auswertung ist sehr aufwändig. Damit die Beobachtung gute Ergebnisse bringt, würde es sich lohnen, die Methode in informationswissenschaftlichen Studienrichtungen besser zu schulen. Sie führt bis jetzt ein Schattendasein, die in verschiedensten Formen geübt und gelehrt wird.

## Ergebnisse und Vorteile bei der Verwendung mehrerer Methoden

Beim Einsatz von Forschungsmethoden wird im Voraus über Aufwand und Ertrag nachgedacht. Bei der Verwendung von mehreren Methoden sind diese Überlegungen noch wichtiger, da der Aufwand ungleich grösser ist. Es müssen sowohl der Umgang mit zwei oder mehreren Methoden überlegt, als auch anschliessend die Ergebnisse der verschiedenen Methoden miteinander verglichen und daraus Schlüsse gezogen werden.

Die Vorteile bei der Verwendung von mehreren Methoden beschreibt Mayring (2002). Er bezeichnet den Einsatz von mehreren Methoden als Triangulation, ein passendes Bild, welches das Ziel zeigt, ein möglichst genaues Ergebnis einer Situation zu erhalten.

Durch die gleichzeitige Anwendung der beiden erwähnten Methoden ergibt sich eine Sicht aus verschiedenen Perspektiven. Experten haben meist eine Aussensicht, während durch die Beobachtung eine Innensicht des Anwenders oder Nutzers gezeigt werden kann.

Die gewählte Methodenkombination kann gut für die Evaluierung aktueller Angebote und deren Nutzung verwendet werden. Weniger sinnvoll ist sie bei der Voraussage von Ereignissen, dem Versuch, zukünftige Trends oder zusätzliche Bedürfnisse zu erfahren oder die Meinungen von Personen einzuholen. Die Beobachtung ist für solche Aussagen nicht die geeignete Methode.

Alternativen wären Interviews mit den Lernenden selbst anstatt mit Experten. Bei der Lernraumthematik wurden diese in einer anderen Masterarbeit durchgeführt. Weitere Alternativen führt beispielsweise die Swiss Academy for Development (2015) auf.

## Praktische Umsetzung

Mayring nennt sechs allgemeine Gütekriterien qualitativer Forschung: Verfahrensdokumentation, argumentative Interpretationsabsicherung, Regelgeleitetheit, Nähe zum Gegenstand, kommunikative Validierung und Triangulation (2002, S. 144ff.). Für wissenschaftliches Arbeiten sind diese Kriterien sicher wichtig, für den Einsatz der Methoden im Bibliotheksalltag ist damit die Latte aber eher zu hoch gelegt. Es ist auch für Ergebnisse in der Praxis wichtig, dass sie nachvollziehbar und transparent sind. Sie müssen aber sicher nicht solch hohen Anforderungen genügen, dafür gibt es meist keinen Bedarf.

Viel wichtiger ist es, Aufwand und Ertrag gut abzuwägen. Um den kombinierten Einsatz von Befragungen und Beobachtungen zu rechtfertigen, sollten wichtige oder weitreichende Fragen geklärt werden; die Qualität der Vorgehensweise ist in jedem Fall wichtig. Möglicherweise sollen die Ergebnisse externe Geldgeber überzeugen oder den Bibliotheksträger zu zusätzlicher Finanzierung anregen. Dafür braucht es jeweils überzeugende Argumente.

Es können aber auch für kleinere Fragestellungen Methoden der empirischen Sozialforschung eingesetzt werden, dann allerdings auf einfachere Art und Weise. Beispielsweise kann bei Fragen zu Mobiliar und Einrichtung relativ unkompliziert eine Beobachtung des Kundenverhaltens durchgeführt und auf einem einfachen Beobachtungsschema festgehalten werden. Trotzdem soll damit nicht übertrieben und solche Methoden als Ersatz für Eigeninitiative verwendet werden. Würde jede Handlung untersucht und evaluiert werden, wäre die Bibliothek sicher dadurch schwerfällig und unflexibel.

Neben Aufwand und Ertrag findet der Autor die Wahl der Methode wichtig. Es gibt einen Aphorismus von Abraham Maslow: *If you only have a hammer, you tend to see every problem as a nail*. Etwas weniger prägnant drückt sich Mayring (2002, S. 149) aus, dem es wichtig ist, die Gegenstände nicht der Methode unterzuordnen, sondern die richtige Methode für den zu untersuchenden Sachverhalt zu finden.

In den Bibliotheken besteht die Tendenz, als Instrument eine Umfrage zu wählen und dann zu definieren, was man wissen möchte. Dies bietet den Vorteil, dass in vielen Bibliotheken ab einer gewissen Grösse dieses Instrument gut beherrscht wird. Trotzdem ergeben sich dabei Probleme wie die soziale Erwünschtheit von Antworten, Selbstselektion oder Einfluss des Interviewers.

Um Methoden der empirischen Sozialwissenschaft einzusetzen, sind geschulte Mitarbeitende nötig. Nur dann ist effizientes Arbeiten möglich, da es eine gewisse Vertrautheit mit den Methoden braucht und meist erst nach mehrmaligem Einsatz gut damit umgegangen werden kann. Alle Methoden sind aber grundsätzlich gut lernbar.

Als Einsatzgebiet für Beobachtungen kommen alle Themen in Frage, bei denen Bibliotheksnutzende in der Bibliothek selbst agieren. Das sind beispielsweise Fragen zum Bestand, Räumlichkeiten, Dienstleistungs- und Serviceangebot oder Öffnungszeiten.

Die hier propagierte Methodenkombination kann gut für die Evaluierung aktueller Angebote und deren Nutzung angewendet werden. Weniger sinnvoll ist sie bei der Voraussage von Ereignissen, dem Versuch, zukünftige Trends oder zusätzliche Bedürfnisse zu erfahren oder die Meinungen von Personen einzuholen.

Ein Vorteil von empirischen sozialwissenschaftlichen Methoden liegt darin, dass sie die Bibliotheksnutzenden miteinbeziehen, was meistens geschätzt wird. Die Bibliotheksbesucher fühlen sich ernst genommen. So ist der Einsatz zudem öffentlichkeitswirksam.

## Fazit

Für eine Kombination von zwei Methoden gibt es verschiedene sinnvolle Einsatzgebiete und es können damit gute Ergebnisse erzielt werden. Der Methodenmix kann gut für die Evaluierung aktueller Angebote und deren Nutzung angewendet werden. Der Einsatz im Bibliotheksalltag ist allerdings relativ aufwändig und braucht Mitarbeitende, die darin geschult sind. Es ergeben sich dadurch aber aussagekräftige Ergebnisse, die auch für schwierige Entscheidungen eine gute Grundlage sein können.

Dieses Essay soll grundsätzlich ein Plädoyer für die Anwendung von Methoden der empirischen Sozialforschung in der Bibliothek sein. Auch kleine und einfache Methodeneinsätze können spannende Erkenntnisse bringen und der Aufwand hält sich mit etwas Übung in Grenzen.

## Literatur

Atteslander, Peter (2008): *Methoden der empirischen Sozialforschung*. 12. Aufl. Berlin: Erich Schmidt Verlag.

Hüppi, Felix (2014): *Lernraum Bibliothek: Theorie und Schweizer Praxis mit Umsetzungsbeispiel für die neue Campusbibliothek Muttens der FHNW*. Masterarbeit. Chur: HTW Chur.

Mayring, Philipp (2002): *Einführung in die qualitative Sozialforschung*. 5. Aufl. Basel: Beltz Verlag.

Schöne, Helmar (2003): *Die teilnehmende Beobachtung als Datenerhebungsmethode in der Politikwissenschaft. Methodologische Reflexion und Werkstattbericht*. In: Forum qualitative Sozialforschung, Volume 4, No. 2. Nicht paginiert. <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/720/1558> [12.06.2014]

Swiss Academy for Development (2015): *Empirische Sozialforschung*. <http://www.sad.ch/de/methodik/empirische-sozialforschung> [Stand 2.3.2015]

Vogel, Bernd & Woisch, Andreas (2013): *Orte des Selbststudiums. Eine empirische Studie zur zeitlichen und räumlichen Organisation des Lernens von Studierenden*. Hannover, HIS Hochschul-Informationssystem GmbH. [http://www.his.de/pdf/pub\\_fh/fh-201307.pdf](http://www.his.de/pdf/pub_fh/fh-201307.pdf) [28.04.2014]

---

**Felix Hüppi** <mailto:fehuppi@gmail.com> arbeitet in der Geschäftsleitung der Pestalozzi Bibliothek Zürich, die Öffentliche Bibliothek der Stadt. Er hat einen Abschluss als Master of Science in Business Administration und arbeitet seit 8 Jahren im öffentlichen Bibliothekswesen.