



Web-Usability des Informations- und Interaktionsangebotes von Hochschulbibliotheken

Susanne Ramsbrock
Bibliothekssystem Gießen

Übersicht

1. Das DFG-Projekt
2. Web-Usability untersuchen
3. Zentrale Ergebnisse und Empfehlungen

Die Ausgangslage

- Viele Wissenschaftler/innen sehen Bibliothek nicht mehr als primären Ort der Informationsversorgung an (Studien)
- Eine mögliche Ursache könnte das Web-Angebot sein, das als unübersichtlich empfunden wird

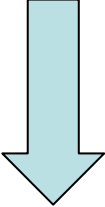
Fragestellung

- Kann das Web-Angebot so optimiert werden, dass es einfach und intuitiv verständlich ist?
- Was sind die Erwartungen unserer Nutzer/innen an unser Web-Angebot?
- Wer nutzt wie und zu welchem Zweck Web-Angebote von Hochschulbibliotheken?
- Wo liegt die Ursache für eine erfolglose Nutzung?

Das DFG-Projekt

- Thema: „Usability und Verständlichkeit komplexer Web-Angebote von Hochschulbibliotheken“
- DFG-Projekt seit Anfang 2004 bis Mitte 2006
- Interdisziplinäre Zusammenarbeit von Bibliotheksvertretern und Vertretern der Textlinguistik und der Computerlinguistik

Ziel des DFG-Projekts

- Empirische Erkenntnisse aus linguistischer Sicht über
 - Benutzerstrategien
 - Benutzerprobleme
- 
- Erarbeitung eines Empfehlungskatalogs

Was kennzeichnet eine linguistische Sicht?

- Kommt aus der Verständlichkeitsanalyse
- Typische Fragen:
 - Ist der Wortschatz verständlich?
 - Gibt es spezielle Pfade für unterschiedliche Benutzertypen?
 - Erlauben Linkkennzeichnung eine zutreffende Erwartung der folgenden Webseite?
 - Welche Strategien haben Nutzer, um Probleme zu bewältigen?

Übersicht

1. Das DFG-Projekt
2. Web-Usability untersuchen
3. Zentrale Ergebnisse und Empfehlungen

Was bedeutet „Web-Usability“?

Usability oder „Gebrauchstauglichkeit“ ist das Ausmaß, in dem ein Produkt durch bestimmte Benutzer/innen in einem Kontext genutzt werden kann, um bestimmte Ziele **effektiv, effizient und zufrieden stellend** zu erreichen.

Web-Usability bezieht sich auf die Nutzbarkeit und benutzerfreundliche Nutzung von Informations- und Interaktionsangeboten im Netz.

Wie kann man Web-Usability untersuchen?

- Sitzung mit einer Testperson ca. 45 Minuten
- Aufzeichnung Person und Bildschirm auf Video
- Person muss typische Aufgaben lösen
- Aufzeichnung Eindrücke und Erwartungen durch „lautes Denken“ und gezieltes Nachfragen



Problemanalyse

Usability-Problem: Benutzer kann sein Ziel nicht oder nur auf Umwegen erreichen

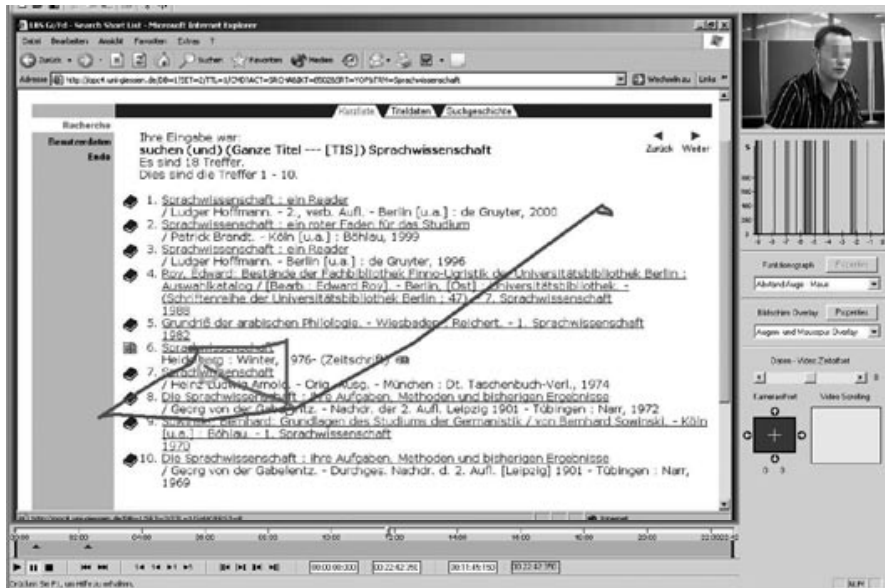
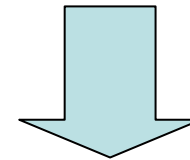
Ursachen:

- UB-spezifisches Wissen (FH-Signatur)
- Nutzer versteht Linkkennzeichnung nicht
- Nutzer sieht einen Hinweis nicht

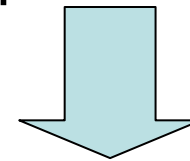
Indikatoren: Nutzer irrt mit dem Mauszeiger herum, verirrt sich auf den Webseiten, bricht ab

Indikatoren und ihre Ursachen ermitteln

Auswertung der Benutzerstudie anhand von Protokollen und Videoaufzeichnungen



Erstellung einer Typologie von Problemen und ihrer Ursachen



Erarbeitung eines Empfehlungskatalogs

Übersicht

1. Das DFG-Projekt
2. Web-Usability untersuchen
3. Zentrale Ergebnisse und Empfehlungen

Phase des Einstiegs in ein Web-Angebot

- Von zentraler Bedeutung für erfolgreiche Nutzung
- Inhalts- oder Makrostruktur der Homepage einer Bibliothek orientiert sich häufig an
 - Institution und Wissen einer Bibliothek
- Einstieg über: „Service“, „Katalog“
 - ➔ Institutions- und Produktorientiert

Phase des Einstiegs: Empfehlung

- Einstieg an Nutzer/innen orientieren:
 - Erwartungen, Problemen, Zielen
 - Typische „Lebenslagen“ als Einstiegspunkte
 - Ich suche ein bestimmtes Buch
 - Intuitiv verständlich
- Erkennen Sie die typischen Lebenslagen und bilden Sie diese auf der Startseite ab

Typische Benutzerpfade

Analyse hat gezeigt:

- Typische Benutzerpfade existieren
- Unabhängig vom Benutzerwissen

- Entstehen aus typischen Lebenslagen:
 - Ich suche ein Buch
 - Ich möchte die Leihfrist verlängern

Typische Benutzerpfade: Empfehlungen

- Lebenslagenkonzept führt Nutzer/innen auf relevanten Pfad
 - Problemorientierter Einstieg
- Pfad bildet typische Arbeitsprozesse ab
- Pfad richtet sich an:
 - Novizen und Gelegenheitsnutzer/innen
 - Häufige Nutzer/innen

Machen Sie einen Usability-Test

1. Analysieren Sie die typischen Lebenslagen
2. Bilden Sie die daraus entstehenden Pfade ab
3. Testen Sie, ob Ihre Nutzer/innen diese Pfade finden

Ursachen, dass sich Ihre Nutzer/innen verirren:

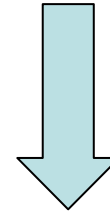
- Nicht zusammenhängende Nutzerpfade
- Fehlendes Nutzerwissen
- Falsche Nutzerwartungen

Inkohärente Benutzerpfade

- Inkohärente Benutzerpfade entstehen durch:
 - Fortsetzungserwartung, die nicht erfüllt werden
 - Nutzer/in fehlt Wissen (z.B. FH-Signatur)
 - Nutzer/in verläuft sich in Hilfetexten
- Empfehlung:
 - Web-Angebot kann nicht kohärent sein
 - Aber: auf zusammenhängende Pfade achten
 - Wenige und eindeutige Links, die Fortsetzungserwartungen wecken und erfüllen

Fehlendes Benutzerwissen

- Führt zu:
 - Abbrüchen oder
 - inkohärenten Benutzerpfaden
- Empfehlung:
 - Bibliotheksspezifischen Wortschatz erklären und konsistent verwenden
 - Grundlegende Arbeitsprozesse vermitteln:
„Ich suche ein Buch“
 - Benutzerwissen berücksichtigen

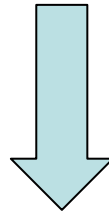


Nutzererwartungen und Nutzerstrategien

- Erwartungen durch etablierte
 - Nutzungsgewohnheiten
 - Nutzungsstrategien
 - Nutzungserwartungen
- „Falsche“ oder „unberechtigte“ Erwartungen ziehen falsche Annahmen nach sich
- Folge: Inkohärente Benutzerpfade
Beispiel: Online-Shopping
- Empfehlung: aufgreifen und integrieren

Unterschiedliche Benutzertypen

- Haben unterschiedliche Probleme



- Empfehlung:
 - Zielgruppenspezifischer Einstieg
 - Schnelleinstieg für „Experten“
 - Problemorientierter Einstieg für Novizen und Gelegenheitsnutzer

Problemorientierter Einstieg
für Novizen

- Startseite
- Ich suche ...
 - ein bestimmtes Buch
 - eine Zeitschrift
 - einen Aufsatz
- Ich möchte ...
 - Leihfristen verlängern
 - WLAN nutzen
 - Zugang von außerhalb
- Speziell für ...
 - Erstsemester
 - Studierende
 - Doktoranden
 - Forschung & Lehre
 - Menschen mit Behinderungen
 - Schulen & Gäste
 - Bibliotheksangehörige



Willkommen im Bibliothekssystem!
Gemeinsame Startseite der Universitätsbibliothek, ihrer
Fachbibliotheken der Justus-Liebig-Universität.

Aktuelles

- Kurzausleihe **freitags ab 12 Uhr**
- Bibliography of Linguistic Literature Database
- **CIAO**: Materialien zur internationalen Politik
- **Lehrbuchsammlungsverkauf** in der Zweigbibliothek im Chemikum

Zielgruppenspezifischer Einstieg

le Bibliothek Lernort Bibliothek Unsere Bibliotheken

+++ Schnelleinstieg +++

Webseiten Suche

Katalogportal (Kataloge)

Weitere bitte auswählen >>>

Schnelleinstieg
für Experten

Über die neue Homepage

- Warum neue Webseiten?
- Informationen zur Barrierefreiheit
- Anregungen und Kritik



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Susanne.Ramsbrock@bibsys.uni-giessen.de