



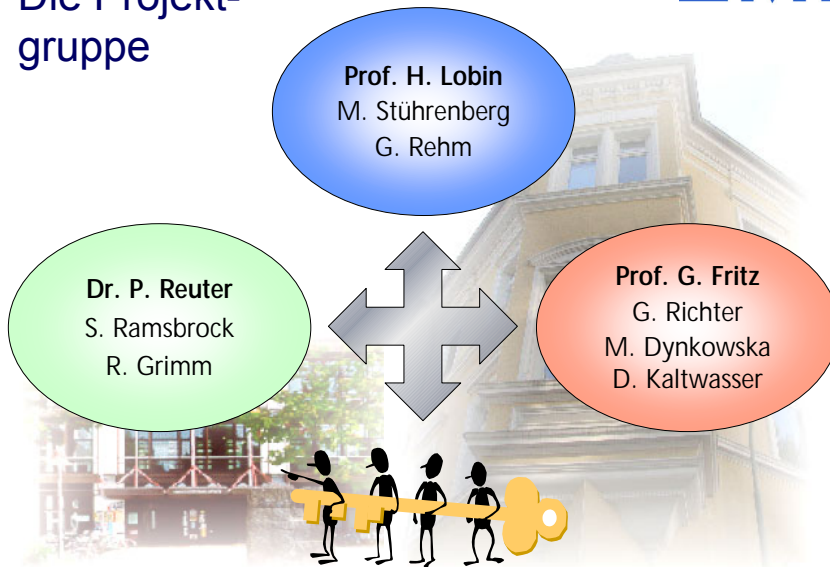
ZMI

ZENTRUM
FÜR
MEDIEN
UND
INTERAKTIVITÄT

Aufbau des Vortrags

1. Das DFG-Projekt „Web-Usability“
2. Usability – Benutzerfreundlichkeit – Verständlichkeit: der linguistische Ansatz
3. Wie Usability untersuchen?
4. Usability-Probleme entdecken und analysieren
5. Zentrale Ergebnisse
6. Erste Empfehlungen zum Aufbau und zur Gestaltung von Bibliotheks-Web-Angeboten

Die Projektgruppe



Fragestellungen und Ziele

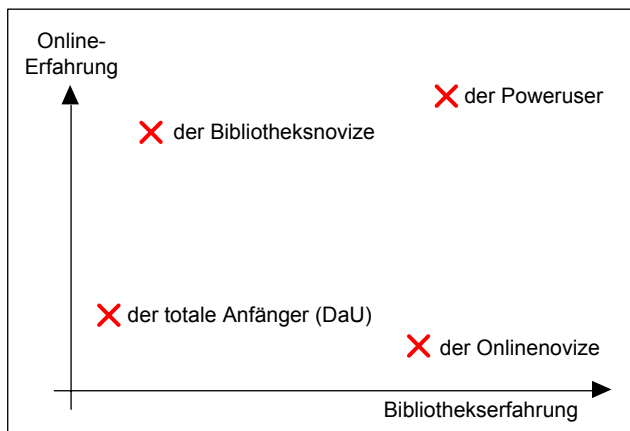
- Wer nutzt wie und zu welchem Zweck Web-Angebote von Hochschulbibliotheken?
- Wo liegen die Ursachen für eine erfolglose Nutzung?
- Erstellung einer Typologie von Problemen und Problemursachen
- Erarbeitung eines Empfehlungskatalogs für benutzerfreundliche Online-Angebote und eines methodischen Leitfadens

Aufbau des Vortrags

1. Das DFG-Projekt „Web-Usability“
2. Usability – Benutzerfreundlichkeit – Verständlichkeit: der linguistische Ansatz
3. Wie Usability untersuchen?
4. Usability-Probleme entdecken und analysieren
5. Zentrale Ergebnisse
6. Erste Empfehlungen zum Aufbau und zur Gestaltung von Bibliotheks-Web-Angeboten

2.1 Probleme der Mehrfachadressierung

Eine kleine Typologie von Benutzern eines UB-Web-Angebots



2.2 Usability-Fragen aus linguistischer Sicht

1. Besitzt ein Benutzer an einer bestimmten Stelle im Pfad durch den Hypertext das dort vorausgesetzte Wissen?
2. An welchen Stellen wird notwendiges Wissen vermittelt? (zentrale Anleitungstexte, Schritt-für-Schritt-Anleitung durch einen Assistenten, kontextuelle Hilfstexte)
3. Gibt es spezielle Pfade für unterschiedliche Benutzertypen?
4. Erlaubt eine Linkkennzeichnung in einem bestimmten Kontext eine zutreffende Fortsetzungserwartung?
5. Erlaubt der Aufbau an einer Stelle eine schnelle Übersicht über die Wahlmöglichkeiten und deren Funktion?

2.2 Usability-Fragen aus linguistischer Sicht

6. Erlauben die Struktur des Hypertexts und ggf. Orientierungshilfen dem Benutzer die Orientierung, wo er gerade ist (die Kenntnis des Spielstands, die History)?
7. Welche Strategien hat der Benutzer, um Probleme zu bewältigen?

2.2 Usability-Fragen aus linguistischer Sicht

Klassische Verständlichkeitsgesichtspunkte

8. Ist der Wortschatz des Web-Angebots (z.B. bei Linkkennzeichnungen und in Hilfetexten) für den Laien verständlich?
9. Sind die Hilfetexte syntaktisch angemessen gestaltet?
10. Sind die Abschnitte der Hilfetexte sinnvoll sequenziert? (Nach Wichtigkeit, nach den zu erläuternden Arbeitsschritten)

2.2 Usability-Fragen aus linguistischer Sicht

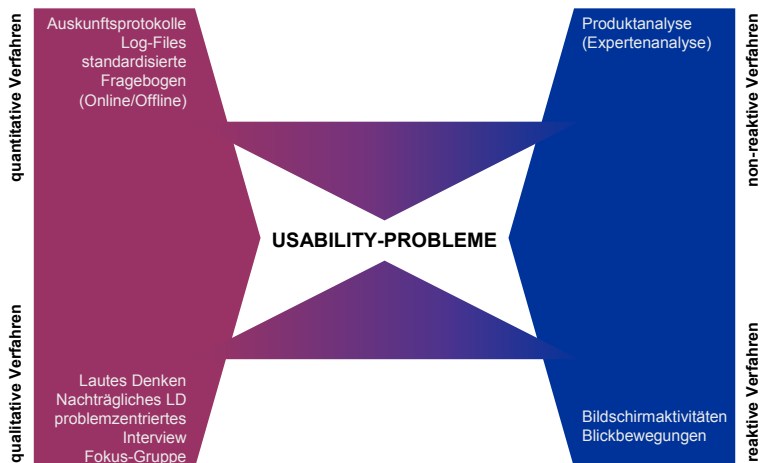
Traditionelle Usabilitygesichtspunkte

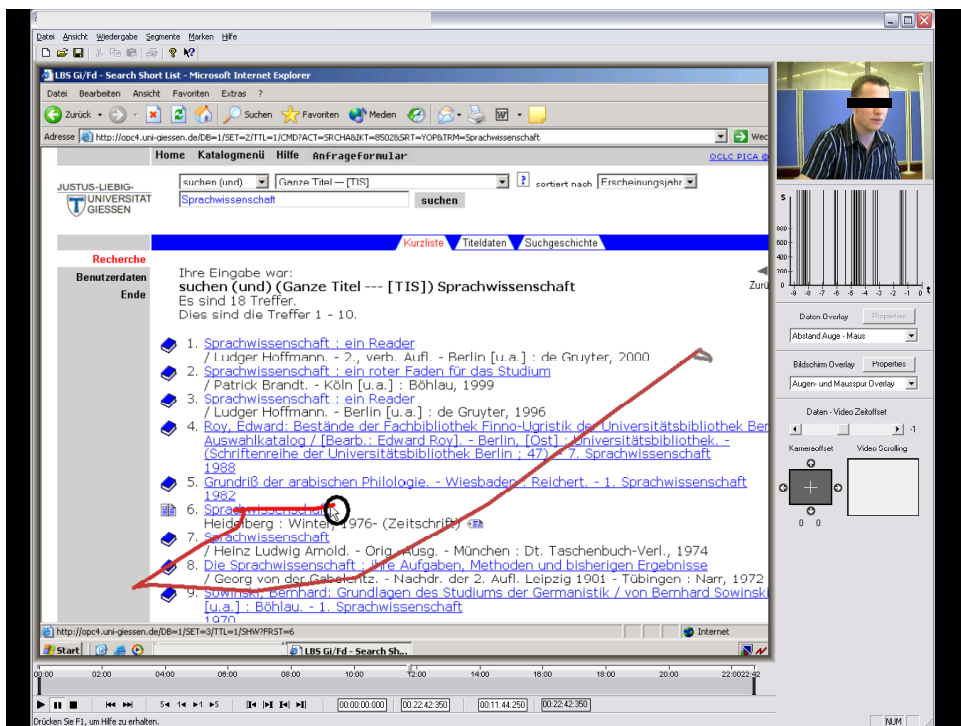
11. Sind Links als solche deutlich erkennbar? (farbliche Gestaltung, Größe etc.)
12. Gibt es nach jeder Handlung eine Rückmeldung, die den Erfolg dokumentiert?
13. Sind funktionale Elemente (Navigationsleisten, Links, Hilfeangebote) auf der ganzen Website einheitlich ausgeführt?
14. Sind die Hilfeangebote leicht zu finden?
15. Gibt es Möglichkeiten zur schnelleren Bedienung durch Fortgeschrittene?
16. Ist die Seite im Ganzen übersichtlich aufgebaut?

Aufbau des Vortrags

1. Das DFG-Projekt „Web-Usability“
2. Usability – Benutzerfreundlichkeit – Verständlichkeit: der linguistische Ansatz
3. Wie Usability untersuchen?
4. Usability-Probleme entdecken und analysieren
5. Zentrale Ergebnisse
6. Erste Empfehlungen zum Aufbau und zur Gestaltung von Bibliotheks-Web-Angeboten

Usability-Methoden





ZMI

ZENTRUM
FÜR
MEDIEN
UND
INTERAKTIVITÄT

Aufbau des Vortrags

1. Das DFG-Projekt „Web-Usability“
2. Usability – Benutzerfreundlichkeit – Verständlichkeit: der linguistische Ansatz
3. Wie Usability untersuchen?
4. Usability-Probleme entdecken und analysieren
5. Zentrale Ergebnisse
6. Erste Empfehlungen zum Aufbau und zur Gestaltung von Bibliotheks-Web-Angeboten

Probleme – Problemursachen – Problemindikatoren

Die prototypische Form eines Usability-Problems

- (P) Der Benutzer kann ein bestimmtes Ziel nicht oder nur auf Umwegen oder nur mit Hilfe erreichen.

Beispiele für Problemursachen

- (U₁) Dem Benutzer fehlt UB-spezifisches Wissen.
(U₂) Der Benutzer versteht eine Linkkennzeichnung nicht.
(U₃) Der Benutzer sieht einen erläuternden Hinweis nicht.
(U₄) Der Benutzer sieht nicht den Zusammenhang zwischen zwei Teilen einer Seite (z.B. Titeldaten/Standort).

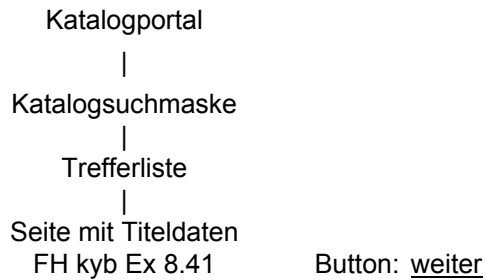
Probleme – Problemursachen – Problemindikatoren

Einige Beispiele für Problemindikatoren

- (I₁) Der Benutzer stöhnt verzweifelt auf.
(I₂) Der Benutzer sagt explizit:
Hier komme ich nicht weiter.
(I₃) Der Benutzer irrt mit dem Mauszeiger
auf einer Seite herum.
(I₄) Der Benutzer wandert im Hypertext
immer im Kreis herum.

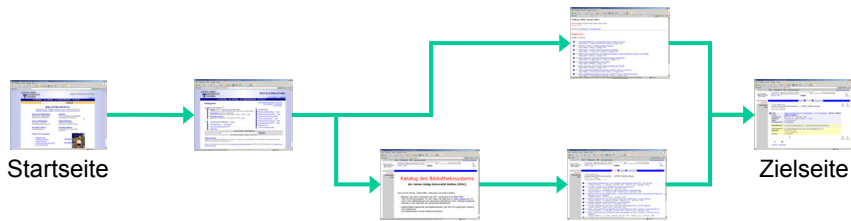
Probleme – Problemursachen – Problemindikatoren

Ein Benutzerbeispiel

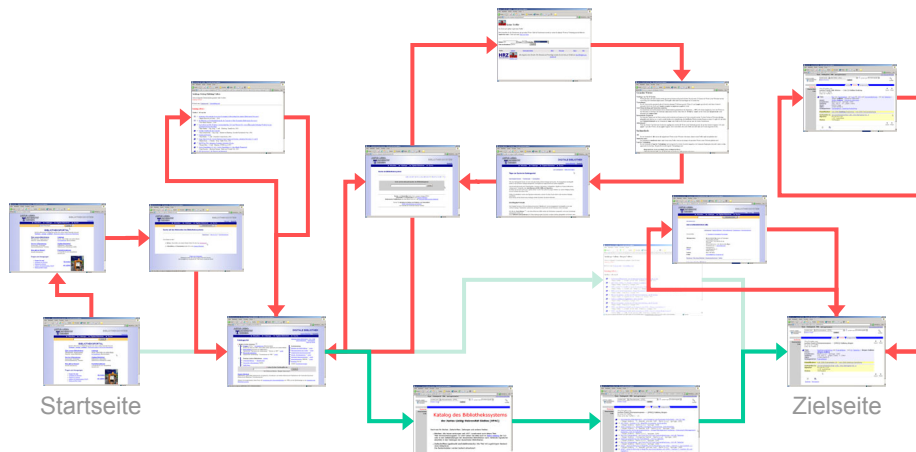


The screenshot shows a search result page from the Justus-Liebig-Universität Gießen catalog. The search query was 'Gulbins Desktop'. The results show a book titled 'Desktop publishing mit FrameMaker' by Jürgen Gulbins, published in 1992. The status is 'verfügbar'. A red box highlights the text 'FH kyb Ex 8.41' under the 'Vorhanden in' field. Another red box highlights a 'Weiter' button with a play icon.

Der ‚ideale‘ Pfad



Bsp. eines ‚abweichenden‘ Pfads



Aufbau des Vortrags

1. Das DFG-Projekt „Web-Usability“
2. Usability – Benutzerfreundlichkeit – Verständlichkeit: der linguistische Ansatz
3. Wie Usability untersuchen?
4. Usability-Probleme entdecken und analysieren
5. **Zentrale Ergebnisse**
6. Erste Empfehlungen zum Aufbau und zur Gestaltung von Bibliotheks-Web-Angeboten

Zentrale Ergebnisse

- Phase des Einstiegs in ein Web-Angebot
- Typische und prominente Benutzerpfade
- Inkohärente Benutzerpfade
- Fehlendes Benutzerwissen
- Zusammenspiel von Benutzererwartungen und Benutzungsstrategien
- Unterschiedliche Benutzertypen

Aufbau des Vortrags

1. Das DFG-Projekt „Web-Usability“
2. Usability – Benutzerfreundlichkeit – Verständlichkeit: der linguistische Ansatz
3. Wie Usability untersuchen?
4. Usability-Probleme entdecken und analysieren
5. Zentrale Ergebnisse
6. Erste Empfehlungen zum Aufbau und zur Gestaltung von Bibliotheks-Web-Angeboten

Erste Empfehlungen zum Aufbau und zur Gestaltung von Bibliotheks-Web-Angeboten

- Typische Einstiegskontexte/-situationen bieten
- Typische Benutzerpfade abbilden
- Kohärente Benutzerpfade einrichten
- Benutzerwissen berücksichtigen
- Benutzungsstrategien aufgreifen und integrieren
- Unterschiedliche Benutzertypen „bedienen“

Detail-Empfehlungen – eine Auswahl

- Links müssen eindeutige Fortsetzungserwartungen wecken und erfüllen
- Bibliotheksspezifischen Wortschatz erklären und konsistent im gesamten Angebot verwenden
- Schwierige Pfade durch das Angebot müssen assistentengeleitet/geführt werden
- Wichtiges Strukturwissen vermitteln
- Verständliche, benutzer- und problemorientierte Hilfetexte

The screenshot shows the homepage of the 'Bibliothekssystem Giessen' website. The browser window title is 'Bibliothekssystem Giessen - Mozilla Firefox'. The address bar shows 'http://xxxx.ub.uni-giessen.de/xxxx'. The page features the university logo and the text 'BIBLIOTHEKSSYSTEM'. A navigation menu includes 'Startseite', 'Literatur suchen', 'Leihen & bestellen', 'Digitale Bibliothek', 'Lernort Bibliothek', and 'Unsere Bibliotheken'. The main content area has a central heading 'Willkommen im Bibliothekssystem' with a sub-heading 'Gemeinsame Startseite der Universitätsbibliothek, der Zweigbibliotheken und aller weiteren Bibliotheken der Justus-Liebig-Universität Giessen'. To the left is a sidebar with search options like 'Ich suche ... ein Buch', 'eine Zeitschrift', etc. To the right is a 'Schnelleinstieg' section with links to 'Aktuelles', 'Kataloge (OPAC)', etc. The footer contains contact information: 'kontakt | A bis Z | Impressum', 'Bibliothekssystem der Justus-Liebig-Universität Giessen * Otto-Behagel-Strasse 8 * 35394 Giessen', and 'Tel.: (0641) 99-14032 * Fax: (0641) 99-14009 * auskunft@bibsys.uni-giessen.de * http://www.uni-giessen.de/ub/'. The status bar at the bottom shows 'Fertig' and the IP address '134.176.64.28'.