

„An der Stelle würde ich abbrechen“

„Web-Usability des Informations- und Interaktionsangebotes von Hochschulbibliotheken“: Kooperationsprojekt des Zentrums für Medien und Interaktivität (ZMI), der Universitätsbibliothek und den Arbeitsbereichen germanistische Linguistik und Computerlinguistik

Von Mira F. Pohle

Petra S. schaut ratlos auf den Bildschirm. Eigentlich hat sie das gesuchte Buch gefunden, auf der Verweiskarte im Retrokatalog steht jedoch nicht, wo man das Buch bekommen kann. Verwirrt klickt sie auf unterstrichene Wörter – verbringt sich hier ein Link? Ist der schwarze Fleck in der Mitte vielleicht ein Symbol?

Eigentlich kennt sie sich gut aus im Internet, und auch die Universitätsbibliothek nutzt sie schon lange. Auch weiß sie, dass sie eine Signatur suchen muss, um den Standort des Buches zu ermitteln. Dennoch findet sie an dieser Stelle keinen Weg, um zu der Signatur zu gelangen. Sie sagt: „Ja, das hilft mir nicht weiter. So, und das ist für mich schon der Zeitpunkt, wo ich denke, ich gehe lieber zu der Theke und frage.“

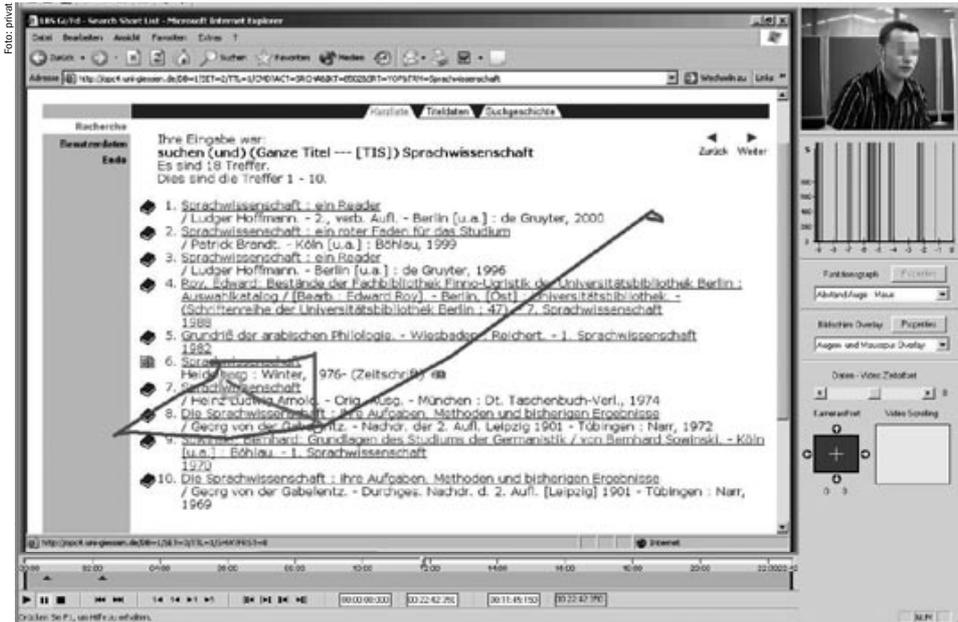
Geduld und Erfahrung

So wie Petra S. geht es vielen Nutzerinnen und Nutzern der Universitätsbibliothek. Die Orientierung auf den Webseiten und in den Online-Katalogen erfordert Geduld und Erfahrung, vor allem, wenn man zu einem bestimmten Thema recherchieren will oder Angaben zur gesuchten Lektüre fehlen.

Aufgrund dieser Erfahrungen mit dem Online-Angebot der Bibliothek wurde vom Zentrum für Medien und Interaktivität (ZMI) das transdisziplinäre Forschungsprojekt „Web-Usability des Informations- und Interaktionsangebotes von Hochschulbibliotheken“ als Kooperation zwischen der Universitätsbibliothek Gießen und den Arbeitsbereichen germanistische Linguistik und Computerlinguistik an der JLU ins Leben gerufen. Gefördert wird dieses Projekt von der Deutschen Forschungsgemeinschaft (DFG).

Folgende Fragen standen am Anfang des Projekts: Treten Probleme bei der Nutzung von Bibliothekswebseiten auf? Lassen sich diese Probleme klassifizieren? Wie kann man die „Nutzbarkeit“ des Angebots steigern, sodass sich mehr Nutzer angesprochen fühlen? Mit Hilfe von Nutzungstests und anschließenden Interviews sollten diese Fragen beantwortet werden, um einen Katalog von Hinweisen für den Aufbau von Bibliothekswebseiten zu erstellen. Viele erklärten sich bereit, an den Tests teilzunehmen, nicht nur Angehörige der JLU.

So konnte eine breite Auswahl an unterschiedlichen Nutzertypen



Nicht immer erschließt sich dem Nutzer der Aufbau einer Website auf den ersten Blick. Um Tipps, wie man die Orientierung erleichtern kann, ging es beim Gemeinschaftsprojekt „Web-Usability“.

pen zusammengestellt werden. Eingeladen wurden Tester aus unterschiedlichen Fächern, mit unterschiedlichen Kenntnissen der Bibliothek und des Mediums Internet – Studierende, Professoren, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Gäste.

Harte Nüsse für Nutzer

Im Labor sollten die Tester mit dem Angebot der Bibliothek mehrere Aufgaben zur Literaturrecherche und zum Service lösen: „Finden Sie heraus, wann die Bibliothek geöffnet ist!“ – „Besorgen Sie sich diesen Artikel als Kopie!“ – „Recherchieren Sie Materialien zum Thema Hartz-Reform!“ – Harte Nüsse für Nutzer, die keine Bibliothekskausbildung absolviert haben.

Um die Beweggründe für die Handlungen am Rechner genauer herauszufinden, sollten die Tester ihre Gedanken in Worte fassen, Kritik äußern, Problemstellen aufzeigen und Erwartungen formulieren. In einem anschließenden Interview konnten die Tester ihre Eindrücke vertiefend wiedergeben. In einer zweiten Testwelle wurde auch ein Prototyp einer alternativen Bibliothekswebsite getestet, die die Mitarbeiter des Projekts

anhand der Erfahrungen aus der ersten Testwelle erstellt hatten.

Über den Benutzungstest hinaus gab es eine Online-Befragung zur Usability des UB-Angebots. Hier konnten die Teilnehmer beispielsweise auch Begriffe benennen, die sie nicht verstehen, Hilfsangebote beurteilen und Wünsche äußern. Die Projektmitarbeiter danken auf diesem Weg herzlich allen, die an den Tests und der Online-Umfrage teilgenommen haben.

Als vorläufige Ergebnisse der Studie lassen sich folgende Hinweise formulieren: Damit das Webangebot der Bibliothek möglichst viele Nutzerinnen und Nutzer zufrieden stellen kann, dürfen die vielfältigen Ausgangssituationen der Nutzer nicht aus dem Auge verloren werden. Neben verschiedenen Beweggründen für die Nutzung bringen sie sehr unterschiedliche Vorkenntnisse mit. Daraus ergeben sich unterschiedliche Lösungsvorstellungen bei Problemen.

Durch die Erfahrungen mit der Vergleichsversion hat sich das „Lebenslagekonzept“ als besonders hilfreich erwiesen. Dabei werden die Nutzer schon auf der Eingangsseite auf unterschiedliche Wege gewiesen, die auf

die Wünsche und Kompetenzen der Nutzer eingehen. Mit Fragen wie „Suchen Sie ein Buch?“ oder „Suchen Sie Literatur zu einem bestimmten Thema?“ kann das Angebot vorstrukturiert werden. Auch kann der Bereich „Literatursuche“ vom Bereich „Informieren über die Bibliothek“ getrennt werden. Hilfsangebote weisen durch die konkrete Ansprache bestimmter Nutzergruppen besser aus „gefühlten Sackgassen“.

Der Link ist entscheidend

Die Bezeichnung der Links im Webangebot hat sich als besonders wichtig für die Nutzerfreundlichkeit herausgestellt. Auch wenn sich die Seiten als Netz präsentieren, verwendet der Nutzer das Angebot linear und geht seinen eigenen Pfad. Anhand der Linkbezeichnung entscheidet er sich für einen bestimmten nächsten Handlungsschritt, je nachdem, ob die Linkbezeichnung seiner gewünschten Vorgehensweise entspricht oder nicht.

Ein Tester äußert sich folgendermaßen: „Eingenzen und erweitern. Wie ist das gemeint? Das ist irgendwie nicht so doll hier gleich zu verstehen. Was meinen sie mit erweitern hier? Also erweitern um

ein weiteres Wort, oder? Versteh ich nicht!“ Die eindeutige und klare Benennung von Links erleichtert den Nutzern das Auffinden und Beurteilen von „Absprungstellen“ zum weiteren Vorgehen.

In den Tests konnten bestimmte Nutzungsmuster beobachtet werden: Das „Google-Prinzip“ fordert folgende Handlungsschritte bei der Suche nach Informationen: Begriff in ein Suchfeld eingeben, Enter drücken, Auswurf sortieren. Das „Amazon-Prinzip“ dient als kognitive Vorlage für das Besorgen von Medien: Stöbern, zur Kasse gehen, Nutzerdaten eingeben, Bestellung bestätigen, Buch nach einigen Tagen aus dem Briefkasten holen. Bei vielen Problemen hat es sich als vorteilhaft erwiesen, auf solche bestehenden Nutzungsgewohnheiten zurückzugreifen, die sich aus den prominenten Angeboten im Internet ergeben. Viele Tester verfolgten auch im Umgang mit dem Angebot der Bibliothek eines dieser prominenten Prinzipien und kamen an Stellen nicht weiter, die von deren Mustern abwichen.

Weiterhin stolperten viele der Tester über Begriffe, deren Bedeutung sie nicht kannten. Ein Glossar mit verständlichen Erklärungen bibliothekarischer Begriffe

und der sparsame und bewusste Einsatz von Fachbegriffen können die Erfolgchancen der Benutzung erhöhen.

„Der zeitliche, personelle und technische Aufwand zur Durchführung der Benutzungstests war sehr hoch“, stellt Projekt-Mitarbeiter Gerd Richter fest. „Aber der Aufwand hat sich in jeder Hinsicht gelohnt. Nur so konnten wir beobachten, welche Pfade Nutzerinnen und Nutzer durch das Web-Angebot einer Bibliothek wählen, wie sie versuchen, sich aus „gefühlten Sackgassen“ zu befreien und vieles mehr.“

Aus den Tests ging deutlich hervor, dass gerade Nutzer mit geringen Vorkenntnissen häufig nicht wissen, an welcher Stelle des Angebots sie sich gerade befinden. Eine übersichtliche und einheitliche Darstellung des Angebots und der möglichen Nutzerpfade verhindert, dass Nutzer „im Kreis laufen“, Seiten wiederholt aufrufen, die sie in ihrer Suche nicht weiterbringen.

Workshop

Um die Ergebnisse der Studie beurteilen und auswerten zu können, wurde zu Jahresbeginn ein Workshop in Rauschholzhausen durchgeführt, zu dem auch Wissenschaftler der Universität Trier eingeladen waren. Eine Projektgruppe beschäftigt sich dort mit der Beurteilung von kommerziellen Web-Angeboten. Der Erfahrungsaustausch stellte sich als sehr fruchtbar heraus.

Eine Nacherhebung bei der Arbeitsgruppe in Trier bot die Möglichkeit, das Vorgehen der Nutzer mit dem „Eye-Tracker“ zu dokumentieren, einer Vorrichtung, bei der die Augenbewegungen der Betrachter aufgezeichnet werden können. Die vorläufigen Erkenntnisse aus der Studie werden in den nächsten Wochen und Monaten konkretisiert.

Nicht zuletzt zeigen die zahlreichen Anfragen von Vertretern anderer Bibliotheken nach dem Vortrag der Projektmitarbeiter auf der Herbstsitzung der Sektion 4 des Deutschen Bibliotheksverbands 2005 in Kiel, wie wichtig Usabilityforschung in diesem Bereich ist.

Projekt „Web-Usability“

Projektleitung: Prof. Dr. Gerd Fritz, Prof. Dr. Henning Lobin, Dr. Peter Reuter
Mitarbeiter: Gerd Richter, Maik Stühnenberg, Susanne Ramsbrock, Malgorzata Dynkowska, Ann-Sophie Manderbach, Mira F. Pohle