



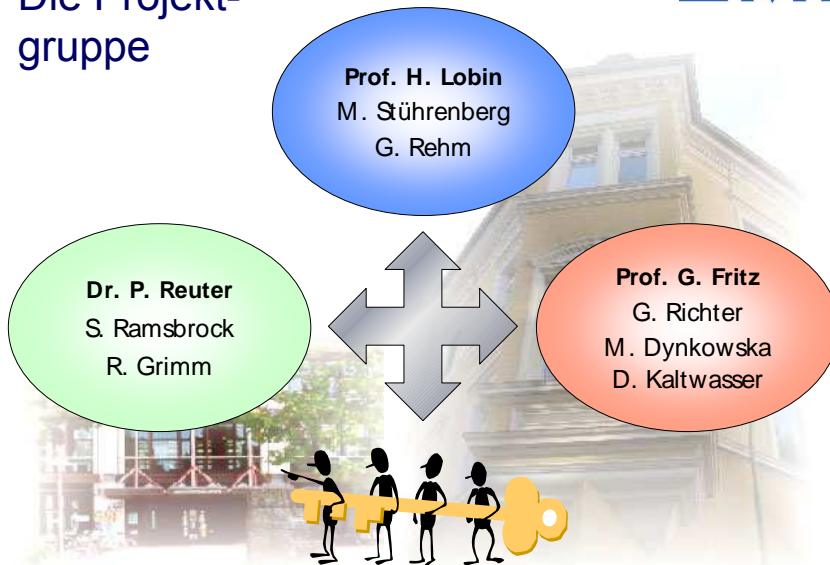
**ZMI**

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

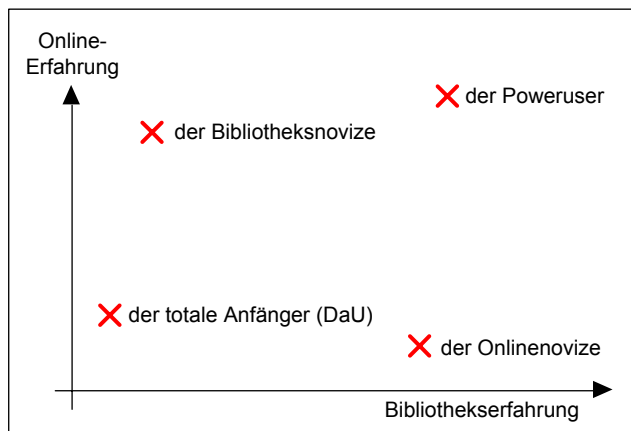
- Wer nutzt wie und zu welchem Zweck Web-Angebote von Hochschulbibliotheken?
- Wo liegen die Ursachen für eine erfolglose Nutzung?
- Erstellung einer Typologie von Problemen und Problemursachen
- Erarbeitung eines Empfehlungskatalogs für benutzerfreundliche Online-Angebote und eines methodischen Leitfadens

## 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

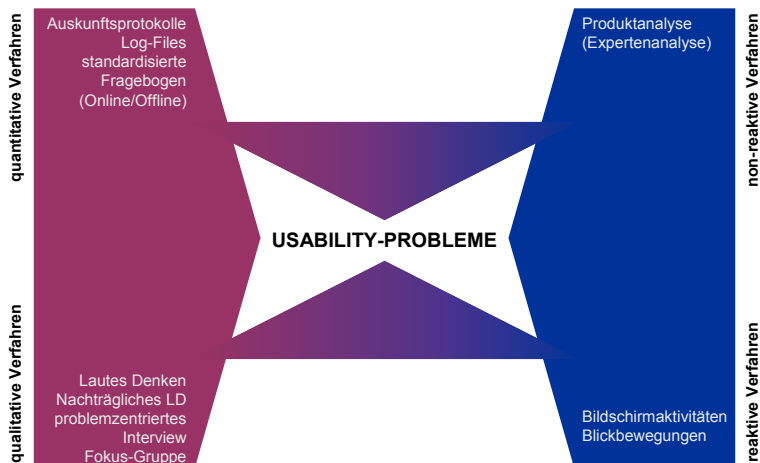
### Traditionelle Usabilitygesichtspunkte

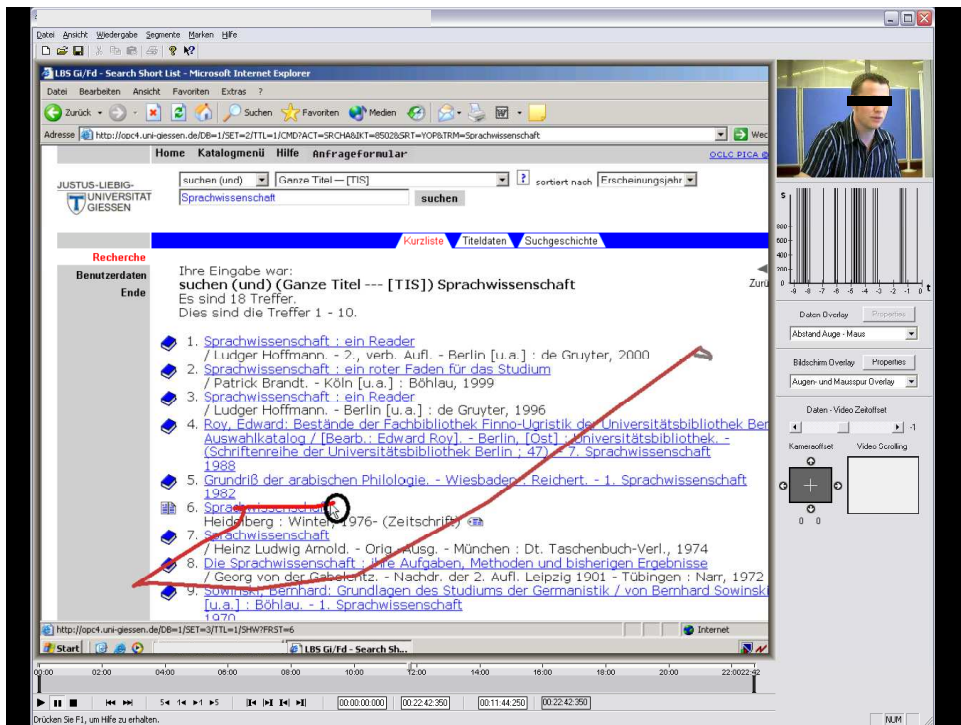
11. Sind Links als solche deutlich erkennbar? (farbliche Gestaltung, Größe etc.)
12. Gibt es nach jeder Handlung eine Rückmeldung, die den Erfolg dokumentiert?
13. Sind funktionale Elemente (Navigationsleisten, Links, Hilfeangebote) auf der ganzen Website einheitlich ausgeführt?
14. Sind die Hilfeangebote 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

- (U<sub>1</sub>) Dem Benutzer fehlt UB-spezifisches Wissen.  
(U<sub>2</sub>) Der Benutzer versteht eine Linkkennzeichnung nicht.  
(U<sub>3</sub>) Der Benutzer sieht einen erläuternden Hinweis nicht.  
(U<sub>4</sub>) Der Benutzer sieht nicht den Zusammenhang zwischen zwei Teilen einer Seite (z.B. Titeldaten/Standort).

## Probleme – Problemursachen – Problemindikatoren

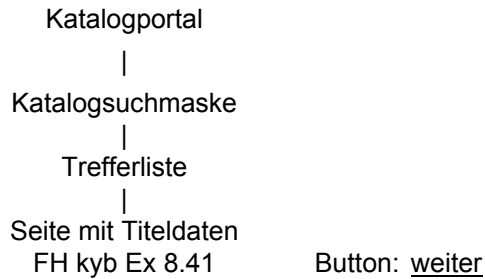
### Einige Beispiele für Problemindikatoren

- (I<sub>1</sub>) Der Benutzer stöhnt verzweifelt auf.  
(I<sub>2</sub>) Der Benutzer sagt explizit:  
Hier komme ich nicht weiter.  
(I<sub>3</sub>) Der Benutzer irrt mit dem Mauszeiger  
auf einer Seite herum.  
(I<sub>4</sub>) Der Benutzer wandert im Hypertext  
immer im Kreis herum.



## Probleme – Problemursachen – Problemindikatoren

### Ein Benutzerbeispiel



The screenshot shows a search result for 'Gulbins Desktop' on the Justus-Liebig-Universität Gießen catalog portal. The search results page displays the title 'Desktop publishing mit FrameMaker', author 'Jürgen Gulbins', and other details. 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.

Recherche  
Benutzerdaten  
Ende

Ihre Eingabe war:  
suchen (und) (Alle Wörter --- [ALL]) Gulbins Desktop  
Es sind 3 Treffer.  
Dies ist Treffer 2.

**Titel:** Desktop publishing mit FrameMaker : mit 62 Tabellen / Jürgen Gulbins  
**Autor:** Jürgen Gulbins  
**Erschienen:** Berlin [u. a.] : Springer, 1992  
**Umfang:** XVI, 651 S. : graph. Darst. + 2 Beil.  
**ISBN:** 3-540-54455-0  
**Schlagwörter:** FrameMaker

**Klassifikation:** Kyb 2590 FrameMaker 30 ; Kyb 3590 Desktop Publishing

Vorhanden in: Behaghel-Str. 8

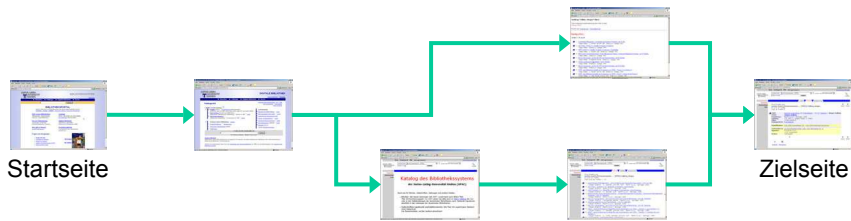
**Signatur:** FH kyb Ex 8.41

Status: vertuegbar

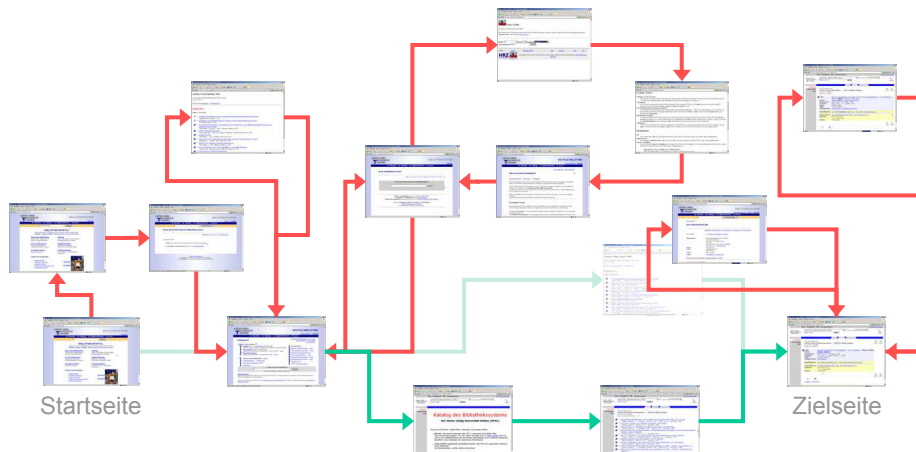
Download Titel kopieren

Weiter

# 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 'Bibliothekssystem Giessen' website. The browser title is 'Bibliothekssystem Giessen - Mozilla Firefox'. The address bar shows 'http://xxxxx.uni-giessen.de/xxxx'. The page header includes the university logo and the text 'BIBLIOTHEKSSYSTEM'. A search bar is located in the top right corner with the text 'Suche auf unseren Webseiten' and a 'Suche' button. Below the header is a navigation menu with the following items: 'Startseite', 'Literatur suchen', 'Leihen & bestellen', 'Digitale Bibliothek', 'Lernort Bibliothek', and 'Unsere Bibliotheken'. The main content area is divided into three columns. The left column contains a list of search and navigation options: 'Ich suche ...' (ein Buch, eine Zeitschrift, einen Aufsatz, Literatur zu einem Thema), 'Ich möchte ...' (ein Buch verlängern, WLAN nutzen, Zugang von zuhause), 'Speziell für ...' (Erstsemester, Studierende im Hauptstudium, Promovenden, Forschung & Lehre, Blinde & Sehbehinderte, Schüler & Gäste, Bibliotheksangehörige), and 'Kontakt | A bis Z | Impressum'. The middle column features a large heading 'Willkommen im Bibliothekssystem' followed by the text 'Gemeinsame Startseite der Universitätsbibliothek, der Zweigbibliotheken und aller weiteren Bibliotheken der Justus-Liebig-Universität Giessen' and a photograph of two students studying at a desk. The right column contains a 'Schnelleinstieg' section with links to 'Aktuelles', 'Kataloge (OPAC)', 'Mein Ausleihkonto', 'Standorte', and 'Ich habe eine Frage'. At the bottom of the page, there is contact information: 'Bibliothekssystem der Justus-Liebig-Universität Giessen \* Otto-Behagel-Strasse 8 \* 35394 Giessen 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'.