

**Wenn zwei Welten sich begegnen: Benutzer und ihre Pfade durch bibliothekarische Web-Angebote.
Ergebnisse einer Usability-Studie**

Referent: Gerd Richter, Göttingen

Abstract:

Bibliotheken – öffentliche wie wissenschaftliche – stellen in ihren Web-Angeboten den Benutzern Informationsressourcen höchster Qualität zur Verfügung. In vielen Fällen werden diese von den Benutzern leider nicht genutzt, da sich vor ihnen diverse Usability-Barrieren auftürmen. Oder wie es Norbert Bolz formulierte: „Es mangelt uns nicht an Informationen, sondern an Orientierung.“¹

Bibliotheken sind schon seit einigen Jahren nicht mehr der einzige und alleinige Ort, an dem Studierende oder Wissenschaftler nach wissenschaftlichen Informationen im engen und weiteren Sinne suchen. Sie stehen bei der faktischen Informationsrecherche in Konkurrenz zu Suchmaschinen. Ihnen droht zunehmend die Gefahr, weiter an Bedeutung zu verlieren, wenn es darum geht, schnell und benutzerfreundlich an Informationen zu gelangen, die auch zu wissenschaftlichen Zwecken genutzt werden. Bibliotheken bieten zweifellos Informationen von höchster und geprüfter Qualität, ihre Nutzung ist aber weit weniger effizient und effektiv möglich als die von allgemeinen Internet-Suchmaschinen.

Welche Probleme bei der Nutzung von bibliothekarischen Web-Angeboten treten auf? Und welche Ursachen sind für eine erschwerte oder gar erfolglose Nutzung verantwortlich?

Im Rahmen des von der DFG geförderten Projekts „Web-Usability des Informations- und Interaktionsangebots von Hochschulbibliotheken“ wurde am Beispiel eines Webangebots einer wissenschaftlichen Bibliothek eine umfangreiche Usability-Studie durchgeführt, um Ursachen für die Probleme bei der Nutzung bibliothekarischer Angebote zu identifizieren und, daraus abgeleitet, Empfehlungen für die Gestaltung von benutzerfreundlichen Online-Angeboten wissenschaftlicher Bibliotheken zu formulieren. Hierzu wurde neben einer intensiven Expertenanalyse der Mikro- und Makrostruktur des Angebots eine Reihe von 44 aufgabenorientierten Benutzer-tests durchgeführt. In den Tests wurden den Bibliotheksbenutzern unterschiedliche Arten von Aufgaben zur Bearbeitung mithilfe des Web-Angebots vorgelegt.

Der Vortrag stellt die zentralen Ergebnisse des Forschungsprojekts vor: Probleme und ihre Ursachen bei der Nutzung von Bibliotheks-Web-Angeboten, aber auch die wichtigsten Empfehlungen zur Gestaltung benutzerfreundlicher Online-Angebote wissenschaftlicher Bibliotheken werden thematisiert.

1 Bolz, Norbert: Blindflug ins 21. Jahrhundert. In: Bertelsmann Stiftung (Hg.): Was kommt nach der Informationsgesellschaft? Gütersloh 2002, S. 198.