



BibEval: Ein Kriterienkatalog für Usability-Evaluationen von Bibliothekswebsites



Thomas Weinhold, Bernard Bekavac, Sonja Hamann
Schweizerisches Institut für Informationswissenschaft (SII)

4th Autumn School – Herbstschule 2011
14. November 2011

Agenda

- Ausgangslage & Motivation
- BibEval – ein Leitfaden zur Evaluation von Bibliothekswebsites
- Praktische Anwendung des Leitfadens

Usability bibliothekarischer Online-Angebote - Ausgangslage

- Bibliotheken sind komplexe Gebilde mit vielseitigen Anforderungen und Aufgaben, die dem Anwender nicht immer transparent sind
- Ziel muss es sein, „interne Prozeduren“ und die externe Präsentation angemessen miteinander zu vereinen
- Bibliotheken sind in der Regel sehr kunden- und serviceorientiert, in Bezug auf Online-Auftritte besteht aber in gewissen Bereichen teilweise noch Nachholbedarf
- Problematisch ist der Umstand das aktuell kaum Hilfsmittel vorhanden sind, die Bibliotheken bezüglich der Gestaltung ihrer Online-Auftritte und Web-Kataloge unterstützen



Es gilt neue, bibliotheksspezifische Evaluationskonzepte zu entwickeln!

Lösungsansätze zur Unterstützung von Bibliotheken

- Die meisten Benutzerorientierten Evaluationsverfahren sind kaum standardisierbar
- Fokus der Untersuchung, Testaufgaben und –szenarios müssen stets individuell erstellt werden
- Expertenorientierte Verfahren unterliegen nicht so strengen formellen Anforderungen und erlauben einen höheren Standardisierungsgrad
- Kriterienkataloge, Heuristiken und Expertenleitfäden sind daher als Basis neuer Evaluationskonzepte für den Bibliotheksbereich besonders geeignet, da sie:
 - ✓ modular nutzbar sind
 - ✓ ihre Anwendung keine spezielle Infrastruktur voraussetzt
 - ✓ schnell und flexibel eingesetzt werden können



Kriterienkataloge

- Unter Kriterienkatalogen versteht man Checklisten, anhand derer man während des gesamten Entwicklungsprozesses überprüfen kann, in wie weit die anvisierten Ziele erreicht bzw. die als relevant erachteten Richtlinien umgesetzt werden konnten  (Abbildungsquelle: www.usabilityblog.de)
- Als Basis bei der Erstellung von Kriterienkatalogen können unterschiedliche Normen und Richtlinien, gesetzliche Anforderungen sowie projektspezifische Rahmenbedingungen dienen
- Aus diesen Angaben werden die Anforderungen für den Katalog ausgewählt, die für das spezifische Produkt relevant scheinen, und unzutreffende Aspekte ausgeschlossen
- Die einzelnen Kriterien können unterschiedlich gewichtet werden. Zudem sollte der Grad, ab wann ein Kriterium als erfüllt gilt, definiert werden

Vor- und Nachteile von Kriterienkatalogen

Vorteile	Nachteile
Kriterienkataloge können sowohl als Leitfaden für Evaluationen als auch als Orientierung bei der Produktentwicklung dienen	Nutzerverhalten bzw. Einstellungen/Einschätzungen der Anwender können nur bedingt abgebildet/berücksichtigt werden
Sind praktisch in jeder Entwicklungsphase einsetzbar	Erstellung spezifischer Kriterienkataloge erfordert Erfahrung und Hintergrundwissen
Kostengünstiges Verfahren	

BibEval – der Leitfaden

Motivation:

Herkömmliche Heuristiken, Kriterienkataloge, Guidelines und Normen

- sind in der Regel zu allgemein für detaillierte Analysen
- erfordern vertiefte Kenntnisse im Bereich User Interface Design/ Usability-Engineering

Unser Ziel: Entwicklung eines modularen Fragenkatalogs, der

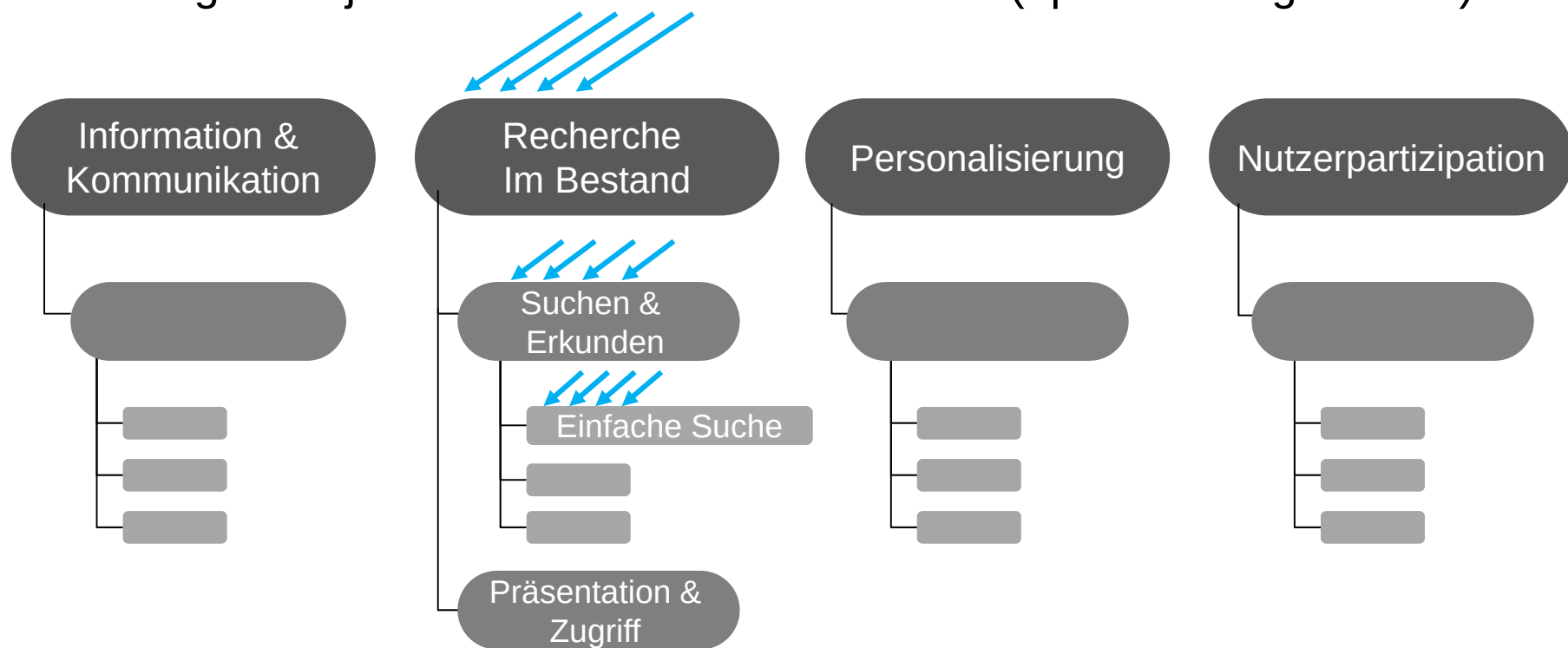
- ✓ auf die speziellen Anforderungen von Bibliothekswebseiten zugeschnitten ist
- ✓ einfach anzuwenden ist, so dass selbst „Usability-Laien“ ein Urteil möglich ist
- ✓ Entwickler bei der Konzeption einer nutzerfreundlichen Bibliothekswebseite unterstützen kann

BibEval – Vorgehensweise bei der Entwicklung

- Umfassende Literaturrecherche (State-of-the-Art)
- Best-Practice-Analyse
- Erstellung einer ersten Version des Leitfadens
- Evaluation des Leitfadens im Rahmen einer Focus Group (Experten aus unterschiedlichen Bereichen: Bibliothekssektor, Usability-Engineering, Web-Design/Programmierung)
- Anpassungen des Leitfadens und Entwicklung einer interaktiven, modular aufgebauten Web-Anwendung

Aufbau des Leitfadens

- 4 Sektoren unterteilt in Subsektoren
- unterschiedliche Komponenten in jedem Bereich (optional/obligatorisch)
- Fragen zu jeder der drei Hierarchieebenen (optional/obligatorisch)



Bewertung der Fragen

Bewertung der Fragen nach folgendem Severity-Ranking (in Anlehnung an Nielsen, 1994):

Wert	Beschreibung
0	nicht zutreffend
1	kein Usability-Problem
2	kleines Usability-Problem
3	mittleres Usability-Problem
4	schweres Usability-Problem
5	nicht umgesetzt, obwohl notwendig

Beispiel „Suchhilfe“:

1. Ist die Hilfefunktion deutlich erkennbar und kann auf sie während des gesamten Suchprozesses direkt zugegriffen werden? *Die Hilfefunktion kann beispielsweise nahe des Sucheingabefeldes als deutlich erkennbarer Link oder Button platziert werden*

Bewertung: „mittleres Usability-Problem“

Kommentar: Auf die Suchhilfe kann zwar jederzeit zugegriffen werden, allerdings geht sie im aktuellen Fenster auf, so dass der Anwender den Kontext verliert.

BibEval – Auswahl der Bereiche

01.11.2010 | [Druckansicht](#)



CHEVAL - Chur Evaluation Laboratory

Sie sind hier: CHEVAL (Chur Evaluation Laboratory) -> Leitfaden BibEval

☐ Englisch ☒ Deutsch

[Home](#)
[CHEVAL Wissensbasis](#)
[Online Beratungskomponente](#)
Leitfaden BibEval
[Glossar](#)
[Links](#)
[Team](#)
[Leistungen](#)
[Kontakt](#)
[Impressum](#)

Sie sind eingeloggt als: leitfaden.
[Logout.](#)



Auswahl der zu untersuchenden Bereiche

benutzerdefinierte Auswahl

- ☐ Information & Kommunikation
 - ☐ Kontakt & Zugang
 - ☐ Seitenüberblick
 - ☐ News & Veranstaltungen
 - ☐ Anleitungen
- ☐ Recherche im Bestand
 - ☐ Suchen & Erkunden
 - ☐ Präsentation & Zugriff
- ☐ Personalisierung
 - ☐ Nutzerkonto & -einstellungen
 - ☐ personalisierte Recherchertools
- ☐ Nutzerpartizipation
 - ☐ Bestandsbezogene Nutzerpartizipation
 - ☐ Globale Partizipationsmöglichkeiten

Recherche im Bestand
Dieser Bereich umfasst alle Funktionalitäten, die in Zusammenhang mit dem Suchen, Browsen oder dem Zugriff auf den Bibliotheksbestand stehen.

Auswahl der zu untersuchenden Komponenten

BibEval – vordefinierte Auswahlmöglichkeiten

☐ Englisch ☒ Deutsch

Auswahl der zu untersuchenden Bereiche ▲ Schliessen

Vorauswahl: nur Katalog ▼

- benutzerdefinierte Auswahl
- alle
- Vorauswahl: nur Katalog
- Vorauswahl: nur Webseite
- Vorauswahl: nur Fachdatenbanken
- ☒ News & Veranstaltungen ?
- ☒ Anleitungen ?
- ☒ Recherche im Bestand ?
 - ☒ Suchen & Erkunden ?
 - ☒ Präsentation & Zugriff ?
- ☒ Personalisierung ?
 - ☒ Nutzerkonto & -einstellungen ?
 - ☒ personalisierte Recherchertools ?
- ☒ Nutzerpartizipation ?
 - ☒ Bestandsbezogene Nutzerpartizipation ?
 - ☐ Globale Partizipationsmöglichkeiten ?

Auswahl der zu untersuchenden Komponenten ▲ Schliessen

☒ alle Komponenten ☐ nur die obligatorischen Komponenten

Komponente	Einstufung
☐ Kontaktinformationen ?	obligatorisch
☒ Kontaktformular ?	optional
☐ Lageplan ?	obligatorisch

BibEval – Einschränkung auf obligatorische Komponenten

Auswahl der zu untersuchenden Komponenten Schliessen

☐ alle Komponenten ☒ nur die obligatorischen Komponenten

Komponente	Einstufung
☐ Kontaktinformationen ?	obligatorisch
☐ Lageplan ?	obligatorisch
☐ Veranstaltungskalender ?	obligatorisch
☒ Häufig gestellte Fragen (FAQs) ?	obligatorisch
☒ Einfache Suche ?	obligatorisch
☒ Erweiterte Suche ?	obligatorisch
☒ Eingabemöglichkeiten ?	obligatorisch
☒ Browsen ?	obligatorisch
☒ Suchhilfe ?	obligatorisch
☒ Darstellung der Trefferliste ?	obligatorisch
☒ Darstellung der Detailsansicht ?	obligatorisch
☒ Manipulation der Trefferliste ?	obligatorisch
☒ Zugriff auf physische Objekte ?	obligatorisch
☒ Zugriff auf digitale Objekte ?	obligatorisch
☒ Nutzerkonto ?	obligatorisch

Kriterienkatalog Schliessen

Ihr Kriterienkatalog enthält 122 Fragen

☒ Allgemeine Fragen zu den Bereichen auch anzeigen

☒ Allgemeine Fragen zu den Komponenten auch anzeigen

☐ Kriterienkatalog auf obligatorische Fragen eingrenzen

Information & Kommunikation

1. Sind die Informationsseiten klar und deutlich strukturiert, um die Anwender bei der Orientierung zu unterstützen?

Es wird bspw. mit Überschriften unterschiedlichen Grades, Listen, etc. gearbeitet. Bei längeren Texten bieten sich Textmarken ("Anker") an, um die Navigation innerhalb der Dokumente zu vereinfachen.

obligatorisch

[Kommentar einfügen](#)

Bibeval - Kriterienkatalog

KriterienkatalogSchliessen

Ihr Kriterienkatalog enthält 181 Fragen

☐ Allgemeine Fragen zu den Bereichen auch anzeigen

☐ Allgemeine Fragen zu den Komponenten auch anzeigen

☐ Kriterienkatalog auf obligatorische Fragen eingrenzen

Information & Kommunikation

Kontakt & Zugang

Kontaktformular

1. Ist das Formular übersichtlich gestaltet und sind alle Felder vorhanden, die zur Kontaktaufnahme notwendig sind?
Im Minimum sollte ein Webformular zur Kontaktaufnahme eine Betreffzeile, ein Freitextfeld zur Schilderung der Anfrage sowie ein Eingabefeld für die Hinterlegung der eigenen Email-Adresse (für Rückmeldungen) sowie einen Button zum Absenden der Daten umfassen.

obligatorisch kein Usability-Problem [Kommentar einfügen](#)

2. Sind alle Formularfelder korrekt beschriftet?
Jedes Feld ist mit einem aussagekräftigen Label versehen.

obligatorisch kleines Usability-Problem [Kommentar einfügen](#)

3. Steht in allen Formularfeldern ausreichend Platz zur Eingabe zur Verfügung?
Zur Eingabe der Email-Adresse sollten mind. 40 Zeichen ohne Scrollen sichtbar sein, für den Betreff mind. 40 und für den Text mindestens 250 Zeichen.

obligatorisch kein Usability-Problem [Kommentar einfügen](#)

4. Sofern Eingaben in bestimmten Formaten notwendig sind, bekommt der Anwender eine Rückmeldung, wie die Eingabe zu tätigen ist?
Der Anmelder erhält direkte Rückmeldung, wie er seine Eingabe tätigen muss bzw. korrigieren kann (z.B. Datum im Format TT/MM/JJJJ). Hierbei bleiben korrekte Eingaben erhalten, zu korrigierende werden ggf. für eine Korrektur hervorgehoben.

obligatorisch nicht umgesetzt, obwohl notwendig [Kommentar löschen](#)

Die Eingabe nimmt nur TT/MM/JJJJ und die Matrikelnummer ohne den Zusatz 01/ vorne, was aber nicht erklärt wird.

BibEval - Exportfunktionen

5. Ist es möglich Sonderzeichen und Umlaute in einer Anfrage zu formulieren und werden diese korrekt interpretiert? <i>Die Suchmaschine muss in der Lage sein, ü und ue, ss und ß, ' und " usw. korrekt aufzulösen.</i>	obligatorisch	mittleres Usability-Problem
Kommentar löschen		
weder Umlaute noch ss/ß werden richtig interpretiert		
Suchhilfe		
1. Ist die Hilfefunktion deutlich erkennbar und kann auf sie während des gesamten Suchprozesses direkt zugegriffen werden? <i>Die Hilfefunktion kann beispielsweise nahe des Sucheingabefeldes als deutlich erkennbarer Link oder Button platziert werden</i>	obligatorisch	kein Usability-Problem
Kommentar einfügen		
2. Werden in der Suchhilfe alle unterstützten Eingabemöglichkeiten und Suchfeatures erklärt?	obligatorisch	mittleres Usability-Problem
Kommentar löschen		
nur die Booleschen Operatoren werden erklärt. Wildcards, Trunkierungen, Sonderzeichen werden nicht erklärt, Beispiele werden nicht angeführt		
3. Sind die Erklärungen der Suchhilfe in einfachen Sätzen formuliert und anhand von Beispielen illustriert?	obligatorisch	mittleres Usability-Problem
Kommentar löschen		
Zuviel Fachvokabular, keine Beispiele		
4. Beinhaltet die Suchhilfe eine Kontaktangabe für weiterführende Fragen?	optional	nicht zutreffend
Kommentar einfügen		
Evaluationsbericht exportieren (PDF) Evaluationsbericht exportieren (CSV)		

Praktische Anwendung des Leitfadens

- Evaluationsobjekt: www.swissbib.ch
- Leitfaden: <http://www.cheval-lab.ch/leitfaden-bibeval/>
- Evaluiert wird nur der Bereich „Recherche im Bestand“
- Hierfür werden 4er-Gruppen gebildet, die jeweils einen der Unterbereiche „Suchen & Erkunden“ bzw. „Präsentation & Zugriff“ untersuchen

Gruppe A	Gruppe B	Gruppe C	Gruppe D
(Suchen&Erkunden)	(Präsentation&Zugriff)	(Suchen&Erkunden)	(Präsentation&Zugriff)
Raffael Ammann	Andreas Berz	Cécile Bossart-Rothen	Ruth Bucheli
Therese Bütikofer	Isabelle Kirgus	Barbara Bieri Henkel	Gabriela Lüthi-Esposito
Ursula Lüthi Santschi	Esther Peter-Müller	Beatrice Bürgi	Nicola Jeanne Steiner
Elisabeth Kilian	Marion Trampenau	Stephanie Kohler	Dieter Sulzer

Praktische Anwendung des Leitfadens

Einzelschritte:

1. Wählen Sie Ihren Teilbereich innerhalb des Online-Leitfadens aus und schauen Sie sich an, welche Komponenten diesem zugeordnet sind.
2. Verschaffen Sie sich einen Überblick, welche dieser Komponenten auf www.swissbib.ch vorhanden sind bzw. welche Sie evaluieren möchten.
3. Schränken Sie im Online-Leitfaden entsprechend Ihrer Auswahl die zu untersuchenden Komponenten ein.
4. Gehen Sie Schritt für Schritt die Fragen durch, bewerten Sie die einzelnen Aspekte der verschiedenen Komponenten und kommentieren Sie diese gegebenenfalls.
5. Exportieren Sie den Evaluationsbericht als PDF-Datei und übergeben Sie diesen an die Übungsleiter (per Webmail oder USB-Stick)



Jede Gruppe stellt kurz (ca. 5 min) die wichtigsten Resultate ihrer Evaluation vor

**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit.**

www.cheval-lab.ch/leitfaden-bibeval