

HUMBOLDT-UNIVERSITÄT ZU BERLIN
INSTITUT FÜR BIBLIOTHEKS- UND INFORMATIONSWISSENSCHAFT



BERLINER HANDREICHUNGEN
ZUR BIBLIOTHEKS- UND
INFORMATIONSWISSENSCHAFT

HEFT 192

INFORMATIV? SCHNELL? UNKOMPLIZIERT?

**DER WEBAUFTRITT DER BIBLIOTHEK DER
BERLIN-BRANDENBURGISCHEN AKADEMIE DER WISSENSCHAFTEN**

**EVALUATION DER WEBSITE SOWIE DES
ANGEBOTS AN ELEKTRONISCHER FACHINFORMATION**

VON
SUSANNE HETZER

INFORMATIV? SCHNELL? UNKOMPLIZIERT?

**DER WEBAUFTRIFF DER BIBLIOTHEK DER
BERLIN-BRANDENBURGISCHEN AKADEMIE DER WISSENSCHAFTEN**

**EVALUATION DER WEBSITE SOWIE DES
ANGEBOTS AN ELEKTRONISCHER FACHINFORMATION**

VON
SUSANNE HETZER

Berliner Handreichungen zur
Bibliotheks- und Informationswissenschaft

Begründet von Peter Zahn
Herausgegeben von
Konrad Umlauf
Humboldt-Universität zu Berlin

Heft 192

Hetzer, Susanne

Informativ? Schnell? Unkompliziert? Der Webauftritt der Bibliothek der Berlin-Brandenburgischen Akademie der Wissenschaften : Evaluation der Website sowie des Angebots an elektronischer Fachinformation / von Susanne Hetzer. - Berlin : Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin, 2007. – [4], 108, IX S. : graph. Darst. - (Berliner Handreichungen zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft ; 192)

ISSN 14 38-76 62

Abstract:

Die vorliegende Studie stellt die ‚elektronischen‘ Bedürfnisse von Bibliotheksbenutzern in den Mittelpunkt der Betrachtung und fragt nach der Qualität der von Bibliotheken angebotenen elektronischen Dienstleistungen. Es ist möglich, mit relativ geringem Aufwand zu konkreten Aussagen über eine Website zu kommen, die die Voraussetzung für eine Verbesserung des Angebots bilden können. Am Beispiel der elektronischen Angebote der Bibliothek der Berlin-Brandenburgischen Akademie der Wissenschaften (BBAW) werden Ansprüche an Benutzungsfreundlichkeit, praktische Umsetzung und Verbesserungsmöglichkeiten aufgezeigt. Nach einem einführenden Kapitel über die Evaluation von elektronischen Dienstleistungsangeboten als Chance für Qualität und Kundenorientierung in Informationseinrichtungen, folgt eine Erörterung der Kriterien zur Evaluation von Websites und der drei dazu eingesetzten Methoden: Begutachtung, Benutzerbefragung und usability-tests. Die Ergebnisse der empirischen Untersuchung werden detailliert dargestellt. Spezielles Augenmerk liegt auf der Qualität der angebotenen Inhalte, der Navigation und anderen Benutzungskriterien sowie der Erhebung von Benutzerbedürfnissen. Dabei gliederte sich die Betrachtung in eine funktionale Ebene (Wie benutzungsfreundlich ist die Website?) und in eine individuelle Ebene (Wie gehen die Nutzer mit der Website um?). Als praktisches Arbeitsmittel für die Bibliothek wurde eine tabellarische Übersicht von Problemen erstellt, die – nach Wichtigkeit, Lösbarkeit und zur Verfügung stehenden Ressourcen sortiert – Empfehlungen zur Lösung/Veränderung enthält.

Diese Veröffentlichung geht zurück auf eine Master-Arbeit im postgradualen Fernstudiengang Master of Arts (Library and Information Science) an der Humboldt-Universität zu Berlin.

Online-Version: <http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h192>

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	3
1.1 Kontext der Arbeit	3
1.2 Fragestellung	4
1.3 Zielsetzung	5
1.4 Was wird in welchem Kapitel behandelt?	7
2. Evaluation von elektronischen Dienstleistungsangeboten: Chance für Qualität und Kundenorientierung	9
2.1 Neue technische Möglichkeiten im Umgang mit Information: Chancen für ein neues Leitbild und die Arbeit von Bibliotheken	9
2.2 Warum evaluieren? Qualität und Nutzerorientierung in Bibliotheken	10
2.3 Was evaluieren? Kriterien zur Evaluation von Websites	12
2.4 Wie evaluieren? Begutachtung, Befragung und Usability-Test	14
2.5 Fazit	16
3. Design der Untersuchung	19
3.1 Fragestellung: Ist die Website der Akademiebibliothek benutzungsfreundlich?	19
3.2 Zeitlicher Ablauf der Untersuchung	21
3.3 Erläuterung der eingesetzten Methoden	21
4. Vorstellung der Bibliothek und der evaluierten Website	25
4.1 Die Bibliothek der Berlin-Brandenburgischen Akademie der Wissenschaften Berlin	25
4.2 Begutachtung der Website http://bibliothek.bbaw.de/	26
5. Die Ergebnisse der Untersuchung	41
5.1 Auswertung der Befragung	41
5.2 Auswertung der Einzelinterviews	55
5.3 Diskussion der verwendeten Methoden	61
6. Zusammenfassung	67
7. Anhang	75
Literatur	75
Interviewskript für die Einzelgespräche	80
Interviewtranskriptionen	81
Fragebogen	I

1. Einleitung

1.1 Kontext der Arbeit	3
1.2 Fragestellung	4
1.3 Zielsetzung	5
1.4 Was wird in welchem Kapitel behandelt?	7

1.1 Kontext der Arbeit

Die Arbeit in wissenschaftlichen Bibliotheken hat sich vor allem durch die technische Entwicklung der letzten Jahre gewandelt. Moderne Informations- und Kommunikationstechnologien haben die (wissenschaftliche) Kommunikation verändert und zwingen u.a. zu neuen Konzepten hinsichtlich der Rolle von Bibliotheken. Schlüsselworte in diesem Prozess sind Digitalisierung und elektronische Information. Nach der Digitalisierung bibliographischer Nachweissysteme und Bibliothekskataloge folgt nun die Digitalisierung des Publikationswesens selbst. Eine verstärkte Internetnutzung und die Verlagerung der Informationssuche weg von realen Orten hinein in digitale Netze verändern die Ansprüche an und die Aufgaben der Bibliotheken. Diesem Trend folgend arbeiten viele wissenschaftliche Bibliotheken an der Ausweitung ihrer Infrastruktur mit dem Ziel, ihren Nutzern digitale Dienstleistungen anbieten zu können. Die Nutzer fragen schnelle, übersichtliche und vielfältige Zugänge zu Information nach. Gleichzeitig besteht für sie die Gefahr, sich in den verschiedenen Angeboten und auf den unterschiedlichen Recherchewegen zu ‚verirren‘ und die Qualität ihrer Rechercheergebnisse nicht beurteilen zu können. Die Stärke der Bibliotheken – qualitativ wertvolle und geprüfte elektronische Fachinformation und digitale erschlossene Bestände anbieten zu können – wird in der heutigen Zeit von vielen Bibliotheken eingesetzt. Jede Bibliothek hat ‚ihre‘ Website, die den Zugang zu den angebotenen Dienstleistungen online gewährleisten soll.

Die Benutzungsforschung verzeichnet eine lange Tradition, die vorrangig aus Befragungen von Bibliotheksnutzern nach ihren Bedürfnissen und Wünschen besteht. Es gibt methodische Handreichungen, um solche Umfragen schnell und relativ unkompliziert durchzuführen.¹ Bisher eher selten erstrecken sich solche

¹ Vgl. z.B. Stachnik 1995 oder Flodell 2005.

Untersuchungen auch auf den Online- bzw. elektronischen Bereich. Wenige Studien stellen die ‚elektronischen‘ Bedürfnisse der Nutzer in den Mittelpunkt und fragen nach der Qualität der von der Bibliothek angebotenen elektronischen Dienstleistungen. So wissen die Anbieter oft nicht, ob ihre Bibliothekswebsite durch die Nutzer erfolgreich angewendet kann und gut zu bedienen ist. Hier ist eine Evaluation mittels einer Umfrage mit nachvollziehbaren Kriterien in Bezug auf einzelne Aspekte (Inhalt, Design, Navigation etc.) sinnvoll. Auch Einzelgespräche nach der aus der Marktforschung stammenden “Methode des lauten Denkens“ oder “thinking aloud“ sind praktikabel. Beide Methoden bieten sich an, wenn eine Website auf Funktionalität und Benutzungsfreundlichkeit – Usability² – untersucht werden soll. Es ist möglich, mit relativ geringem Aufwand zu konkreten Aussagen über eine Website zu kommen, die die Voraussetzung für eine Verbesserung des Angebots bilden können.

1.2 Fragestellung

Gegenstand dieser Arbeit ist die Untersuchung der Benutzungsfreundlichkeit der elektronischen Angebote der Bibliothek der Berlin-Brandenburgischen Akademie der Wissenschaften (BBAW). Die Website wurde überarbeitet und das Angebot an elektronischer Fachinformation erweitert. Ziel war es dabei, den Bibliotheksservice zu verbessern und die Bibliothek in der Form ihrer Nutzung zu modernisieren. Im Rahmen dieser Arbeit werden eine Evaluation der Website und der angebotenen Fachinformation durchgeführt und die daraus resultierenden Ergebnisse diskutiert. Ich konzentrierte mich auf die Beantwortung folgender Fragen:

1. Welche Dienstleistungen bietet die Website an und wie werden sie genutzt?
2. Wie bewerten die Nutzer verschiedene Elemente der Site?
3. Welche konkreten Mängel sind vorhanden, wo haben die Nutzer Schwierigkeiten im Umgang?

² Laut ISO 9241 ist Usability (von: to use – benutzen und the ability – Fähigkeit) eines Produktes das Ausmaß, in dem es von einem bestimmten Benutzer verwendet werden kann, um bestimmte Ziele in einem bestimmten Kontext effektiv, effizient und zufrieden stellend zu erreichen. Für das Konzept Usability gibt es verschiedene, weitgehend gleich verwendete Begriffe. Im Englischen hat sich der Begriff Usability definitiv etabliert. Im Deutschen existieren u.a. die Varianten Benutzerfreundlichkeit, Bedienerfreundlichkeit, Benutzungsfreundlichkeit, Benutzbarkeit, Gebrauchstauglichkeit, (Software-)Ergonomie, Nutzungskomfort, Handhabbarkeit, Anwenderfreundlichkeit, Bedienbarkeit, Nutzungsqualität. In der deutschsprachigen Fachwelt herrscht Uneinigkeit, wie der Begriff korrekt zu übersetzen sei. Ich habe mich für Benutzungsfreundlichkeit entschieden.

Die Untersuchung wurde in drei Schritten durchgeführt:

1. die Begutachtung der Website unter vorher aufgestellten Kriterien durch mich,
2. Realisierung einer Benutzerumfrage sowie
3. Durchführung von sechs Einzelinterviews mit Mitarbeitern der BBAW.

In meiner eigenen Begutachtung der Website erläutere und bewerte ich die dort vorhandenen Inhalte und deren Darstellung. Die Benutzerumfrage gibt ein Feedback der Nutzer für die Bibliotheksarbeit in diesem speziellen Bereich. Die an die ‚Methode des lauten Denkens‘ der Usability-Forschung angelehnten Einzelgespräche³ erlauben, konkrete Mängel und ‚Schwächen‘ der Website festzustellen und tiefer gehende Aussagen zu konkreten Funktionen und Angeboten der Website zu treffen.

Die Untersuchung bezieht sich auf das Online-Angebot von elektronischen Dienstleistungen der Bibliothek der BBAW während der Erhebungsphase im November und Dezember 2005. Nachträglich erfolgte Änderungen oder auch Verbesserungen konnte ich nicht berücksichtigen. Spezielles Augenmerk wurde dabei gerichtet auf: die Qualität der angebotenen Inhalte, die Navigation und andere Benutzungskriterien sowie die Erhebung von Wünschen der Nutzer. Dabei gliederte sich die Betrachtung in eine funktionale Ebene (Wie benutzungsfreundlich ist die Site?) und in eine individuelle Ebene (Wie gehen die Nutzer mit der Site um?)⁴.

1.3 Zielsetzung

Es gibt inzwischen einige interessante Projekte, die den Ansatz verfolgen, für die Benutzungsforschung in Bibliotheken erarbeitete Konzepte und Werkzeuge frei zur Verfügung zu stellen und so für möglichst viele Bibliotheken nutzbar zu machen. Dazu zählt z.B. das am Fachbereich Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt-Universität Berlin mit Studierenden konzipierte und bereits in der Praxis erprobte Projekt von Frank Havemann. Es bietet wissenschaftlichen Spezialbibliotheken die Möglichkeit, kostenlos auf ihre

³ Es ging an dieser Stelle nicht darum, die Kompetenz der testenden Personen zu untersuchen, getestet wurde die Website.

⁴ Die Frage: „Wo liegen die Unterschiede in der Nutzung abhängig von den technischen Vorkenntnissen und inhaltlichen Ansprüchen der Nutzer an die Site?“ wollte ich ursprünglich gern im Rahmen der Arbeit untersuchen. Ziel war es, Vorschläge für ein Schulungsangebot zu entwickeln, das die unterschiedlichen Kenntnisse und Erwartungen einzelner Nutzergruppen berücksichtigt. Im Laufe der Vorarbeiten ist mir aber klar geworden, dass ich dies im verfügbaren Zeitrahmen nicht leisten kann.

Einrichtung angepasste Benutzerbefragungen durchzuführen, um Bedürfnisse und Wünsche der Nutzer für das gesamte Angebot der Bibliothek zu erforschen.⁵ Dabei werden das Untersuchungsdesign und ganz praktische Hilfsmittel (wie Plakate, mit denen für die Teilnahme an der Umfrage geworben werden kann) zur Verfügung gestellt. Gerade für kleinere Bibliotheken, die für so eine Untersuchung wenig Geld bereitstellen können, ist dies ein interessantes Angebot.

An der Universität Hamburg wiederum bietet Ursula Schulz seit mehreren Jahren Lehrveranstaltungen zu Web Usability an. Im Rahmen solcher Veranstaltungen bestand auch das Angebot an Bibliotheken, sich einen kostenlosen Usability-Bericht über ihre Website erstellen zu lassen. Die Studierenden begutachteten die Websites nach bewährten Usability-Kriterien und führten Usability-Tests durch.⁶

Meine Untersuchung für die Akademiebibliothek soll Möglichkeiten zur Verbesserung der Website aufzeigen. Die in den einzelnen Untersuchungsabschnitten getroffenen Aussagen der Nutzer wurden zusammengefasst und für die Bibliotheksleitung aufbereitet, so dass sie als Arbeitsinstrument zur Vervollkommnung des angebotenen Service dienen können. Dabei habe ich zwei spezielle Aspekte verfolgt:

- “Praxistest“ von angebotenen Dienstleistungen einer Bibliothek (Evaluation)
- Formulierung von Empfehlungen zur Verbesserung der Website und für die Durchführung von Öffentlichkeitsarbeit der Bibliothek (Wissen zusammentragen)

Der speziell auf die Website einer wissenschaftlichen Spezialbibliothek zugeschnittene Katalog an Evaluationskriterien und der verwendete Fragebogen könnten auch für Untersuchungen der elektronischen Dienstleistungen anderer Bibliotheken genutzt werden.

⁵ Ein wesentliches Erkenntnisinteresse dieses Projekts besteht in der Analyse des sich wandelnden Benutzungsverhaltens und zielt somit auf Wissenschaft und Praxis gleichermaßen. Vgl. dazu <http://www.ib.hu-berlin.de/umfrage>

⁶ Im Sommer 2001 lagen für 22 Bibliothekswebsites Usability-Berichte vor, deren gravierende Befunde zusammengefasst sind in: Schulz 2002. Siehe auch den Aufruf zur Teilnahme unter <http://www.ub.uni-dortmund.de/listen/inetbib/msg16841.html> (Aufruf vom 9.4.06)

1.4 Was wird in welchem Kapitel behandelt?

In Kapitel 2 “Evaluation von elektronischen Dienstleistungsangeboten“ beschäftige ich mich mit ausgewählter Literatur zum Thema. Denkansätze, einzelne Dimensionen des Themas und Beispiele von Benutzerumfragen werden vorgestellt. Die Beschäftigung mit den vorhandenen Texten war die Grundlage für die Entwicklung des Untersuchungsdesigns, für die Aufstellung von Kriterien zur Evaluation der Website und zur Umwandlung dieser in konkrete Fragen, die in der Umfrage gestellt wurden. Auch die Konzipierung der Einzelinterviews wurde mittels der Auswertung vorhandener Literatur vorgenommen.

Im dritten Kapitel “Design der Untersuchung“ erläutere ich, wie ich die Untersuchung konzipiert habe, gehe auf die Fragestellungen ein und stelle die angewandten Methoden vor.

Es folgt im vierten Kapitel eine kurze Vorstellung der Bibliothek, für die ich diese Untersuchung unternommen habe, und meine ausführliche Begutachtung der Website.

Im fünften Kapitel werden die Ergebnisse der Untersuchung vorgestellt und bewertet. In der Auswertung gehe ich auch darauf ein, ob die Ergebnisse allgemeinen Aussagewert haben und ob die angewandten Methoden zweckmäßig waren.

Das letzte Kapitel liefert die Zusammenfassung der Ergebnisse.

Im Anhang sind die verwendete Literatur, der Fragebogen der Umfrage, das Skript für die Einzelinterviews sowie die Transkription der Einzelinterviews dokumentiert.

2. Evaluation von elektronischen Dienstleistungsangeboten:

Chance für Qualität und Kundenorientierung

2.1 Neue technische Möglichkeiten im Umgang mit Information: Chancen für ein neues Leitbild und die Arbeit von Bibliotheken	9
2.2 Warum evaluieren? Qualität und Nutzerorientierung in Bibliotheken	10
2.3 Was evaluieren? Kriterien zur Evaluation von Websites	12
2.4 Wie evaluieren? Begutachtung, Befragung und Usability-Test	14
2.5 Fazit	16

Diskussionen, Forschungsansätze, Untersuchungen zum Thema der Arbeit lassen sich vor allem im Internet recht gut verfolgen. Auch in Fachblättern der Bibliotheken wie *Bibliotheksdienst* oder bibliothekswissenschaftlichen Reihen wie den *Berliner Handreichungen zur Bibliothekswissenschaft* wurden verschiedene Aufsätze publiziert. Die Zahl der Beiträge zu Web Usability ist fast unüberschaubar: Indizes und Linksammlungen, Bibliographien, Bücher und Zeitschriftenartikel sind in großer Zahl vorhanden. Konferenzbeiträge, Mailinglisten, Newsletter und Newsgroups widmen sich dem Thema. Als Schwerpunkte haben sich herauskristallisiert:

- technologischer Wandel im Umgang mit Information: Chance und Notwendigkeit zur Veränderung des Leitbilds und der Arbeit von Bibliotheken
- Warum evaluieren? Qualität und Nutzerorientierung in Bibliotheken
- Was evaluieren? Kriterien zur Evaluation von Websites
- Wie evaluieren? Befragungen und Usability-Tests

2.1 Neue technische Möglichkeiten im Umgang mit Information:

Chancen für ein neues Leitbild und die Arbeit von Bibliotheken

In seinen *Empfehlungen zur digitalen Informationsversorgung durch Hochschulbibliotheken* fordert der Wissenschaftsrat für das Informationsmanagement in autonomer Hochschulorganisation die enge Kooperation zwischen den Dienstleistungszentren Bibliothek, Medienzentrum und Rechenzentrum, deren strenge institutionelle Trennung aufgebrochen werden soll: "Eine ausgeprägte individuelle Benutzerorientierung bei der digitalen Informationsversorgung wird nach Überzeugung des Wissenschaftsrates in

Zukunft verbindlicher Maßstab für die Beurteilung der Leistungsfähigkeit einer Hochschulbibliothek sein. Als ‚Zentrum des Informationsmanagements‘ muss sie neben der Aufgabe der Speicherung vorhandenen Wissens auch und vor allem Wissen organisierende und damit inhaltlich orientierende Funktionen übernehmen. Gegenüber der ehemals stark betonten Bestandsorientierung gewinnt die Beschaffung von Information und die Vermittlung von Informationszugängen und -nachweisen an Bedeutung; im allgemeinen hält die Bibliothek nicht mehr nur die Daten selbst vor, sondern Informationen über die Daten (Metadaten) anderer Anbieter, um im Falle der Nachfrage einen effizienten Zugang und Zugriff auf die gewünschten Informationen zu ermöglichen. Der Wissenschaftsrat empfiehlt den Bibliotheken, sich als Bring-Bibliotheken zu verstehen und zu organisieren, welche dem Nutzer die benötigten Informationen schnell und kostengünstig am jeweiligen Arbeitsplatz zur Verfügung stellen.“⁷ Voraussetzung für dieses veränderte Leitbild von wissenschaftlichen Bibliotheken ist der technologische Wandel, der sich in den letzten Jahren vollzogen hat. Digitalisierung und globale telekommunikative Vernetzung sind neue technische Möglichkeiten, die Chancen bieten und zu einem veränderten Umgang mit Information zwingen.⁸ Diese Entwicklungen werden begleitet von Veränderungen in Mentalität und Kultur. Nutzer haben erheblich höhere Erwartungen an die Qualität von Produkten und Dienstleistungen. Individualisierung und Spezialisierung führen zu immer spezifischer werdendem Bedarf.⁹ Es werden Informationen und Dienstleistungen nachgefragt, die schnell („just in time“), für das eigene Vorhaben genau passend („just for me“) und kostengünstig sind.¹⁰

Aus dem technologischen Wandel erwächst für Bibliotheken die Konsequenz, neue Angebote und Dienstleistungen zu erbringen, die sich am individuellen Bedarf der Benutzer orientieren.

2.2 Warum evaluieren? Qualität und Nutzerorientierung in Bibliotheken

Bibliotheken sind also gehalten, ihre Benutzer mit deren spezifischen Bedürfnissen verstärkt kennen zu lernen und als Kunden wahrzunehmen.¹¹ Die Umsetzung einer solchen ausgeprägten individuellen Benutzerorientierung ist in

⁷ Wissenschaftsrat 2001, S. 49.

⁸ Vgl. Klatt u.a. 2001; Schmolling 2001; Sühl-Strohmeier 1996 u.a.

⁹ Vgl. Rösch 2000, S. 3.

¹⁰ Nicht immer sind Vollständigkeit oder geprüfte Qualität für Nutzer vordergründig relevant (google-Effekt). Auch One-Stop-Shops liegen im Trend.

¹¹ Vgl. Wilmsmeier 1999.

Anbetracht der gegenwärtigen Situation vieler Bibliotheken ein weit gestecktes Ziel, denn: Die Gelder von Bibliotheken werden knapper, Etat- und Personalabbau sind keine Seltenheit. Die zu sammelnden Medien werden vielfältiger und umfangreicher, ihre Anzahl wächst. Dies zieht Veränderungen in der Arbeitsorganisation und einen erhöhten Arbeitsaufwand nach sich. Neue Managementkonzepte werden notwendig.¹²

Zur Bereitstellung von qualitativ wertvollen bedarfsgerechten Angeboten ist es zunächst erforderlich, den Bedarf der Benutzer zu ermitteln und das bereits vorhandene Angebot einer kritischen Analyse zu unterziehen. Diese – im Idealfall ständige – Untersuchung des konkreten Bedarfs und der Zufriedenheit mit den bereits vorhandenen Angeboten ist die Voraussetzung für eine Weiterentwicklung der angebotenen Dienstleistungen.¹³

Die Notwendigkeit zur so genannten ‚Benutzerforschung‘ ist keine neue Erfindung. Schon 1974 schreiben Jungjohann u.a.: „Benutzerforschung sollte den Lebensweg von Informationsprodukten beziehungsweise Informationsdiensten begleiten. Sie kann erste Anregungen geben, sie liefert Entscheidungshilfen im Planungsstadium und kontrolliert dann, ob, wo und wie sich der geplante Erfolg tatsächlich eingestellt hat.“¹⁴ Allerdings verfolgten in der Vergangenheit Untersuchungen zur Zufriedenheit von Nutzern relativ häufig das Ziel, vorhandene Angebote zu legitimieren.¹⁵ Solche Ansätze der traditionellen Benutzerforschung reichen nicht mehr aus, wenn sich eine Bibliothek heute nicht nur als bewahrende, archivierende Einrichtung sondern als modernes Dienstleistungssystem begreift. Zur Ergründung von konkreten Benutzerbedürfnissen ist es sinnvoll, Aspekte wie Informationsbedarf, Nutzungsbarrieren, Nutzerzufriedenheit, Nutzungsgewohnheiten oder Usability zu untersuchen. Im Kontext des Internets ist der Webauftritt einer Bibliothek interessant. Die Qualität der online angebotenen Information und Dienstleistungen wird hier u.a. durch die Benutzungsfreundlichkeit bestimmt.¹⁶

Um am Nutzerbedürfnis orientierte, qualitativ wertvolle Angebote bieten zu können, muss der Bedarf ermittelt und das vorhandene Angebot einer kritischen

¹² Vgl. die Diskussion um Total Quality Management in Bibliotheken.

¹³ Es ist eine gute Idee, eine Evaluation der eigenen Angebote selbst anzuregen und sie als Arbeitsinstrument zu begreifen. So kann man selbst die Ziele bestimmen und muss nicht auf eine Evaluation ‚warten‘, die evtl. mit der Absicht der Mittelkürzung durch den Geldgeber durchgeführt wird.

¹⁴ Jungjohann u.a. 1974, S. 154.

¹⁵ Vgl. Sarnowski 2003, S. 85.

¹⁶ Vgl. Bertram 2004, S. 3.

Analyse unterzogen werden. Ziel ist die Verbesserung der bibliothekarischen Arbeit im Dienste der Nutzer.

2.3 Was evaluieren? Kriterien zur Evaluation von Websites

Zur Ermittlung von Benutzerbedarf und zur Analyse vorhandener Angebote und Dienstleistungen müssen Kriterien entwickelt werden. Im Internet lassen sich Kriterienkataloge verschiedenster Art für die Evaluierung von Websites finden. Sie liefern Anhaltspunkte, wie man Internetpräsentationen hinsichtlich Zielgruppe, Zweck, Inhalt, Gestaltung und Navigation bewerten kann.

Die Quellen unterscheiden sich in ihrer Form danach, für welchen Zweck sie zusammengestellt wurden. Oft handelt es sich um Lehrpläne und Skripts für Seminarveranstaltungen oder um Vorträge, die auf Workshops gehalten wurden.¹⁷ Daneben gibt es Texte, in denen Konzeptionen zur Evaluation mit Berichten von eigenen Untersuchungen verbunden sind,¹⁸ oder Texte, die schon als Standardwerk bezeichnet werden könnten¹⁹.

Inhaltlich lässt in allen verschiedenen Kriterienkatalogen erkennen, dass für die Bewertung der Qualität einer Website folgende inhaltlichen sowie technischen und formalen Aspekte wesentlich sind:

- die Inhalte selbst²⁰
- die Darstellung und Lesbarkeit²¹
- die Auffindbarkeit von Inhalten²²
- die Navigationsmöglichkeiten²³

Das Leitmotiv für die Qualität des Angebots ist der Wunsch der Benutzer, Informationen zu finden "ohne Hindernisse, ohne Wartezeiten, ohne Einarbeitung"²⁴.

¹⁷ Stellvertretend für viele andere: Hobohm 2001; Umlauf 1999; Homepage von Ursula Schulz: <http://www.bui.fh-hamburg.de/pers/ursula.schulz/webusability/tipsr>;

http://www.werle.com/intagent/k2_1.htm; <http://www.virtualsalt.com/evalu8it.htm>;

http://transfer.ik.fh-hannover.de/ik/person/huthloff/klasse/krit_internetquellen.htm;

<http://www.uni-leipzig.de/~debatin/webeval.htm>; <http://www.usability-forum.com>

¹⁸ Harms/Schweibenz 2002; Gödert/Oßwald/Rösch 2002; Fedder 1998; Schweibenz/Thissen 2003.

¹⁹ Nielsen 2001; Krug 2002. Nielsen/Tahir 2002 widmen der Homepage, die sie als wichtigste Internetseite eines Anbieters ansehen, ein eigenes Buch.

²⁰ Zuverlässigkeit, Aussagekraft, Abdeckungsgrad, Nutzungsmöglichkeit, Zielgruppenentsprechung, Aktualität

²¹ Übersichtlichkeit, Verwendung von Grafiken, Design

²² logische Anordnung, Strukturierung, Anordnung der Inhalte

²³ Bewegung durch die Seiten, Springen zwischen Ebenen, Sitemap

²⁴ Schulz 2002, S. 224.

Inhalte

Sind die Angebote *zuverlässig* technisch erreichbar? Davon hängt die Aufrufbarkeit aller Seiten, Links und Interaktionsmöglichkeiten ab. Mit welchem Abdeckungsgrad werden welche Inhalte angeboten? Entsprechen sie der anvisierten *Zielgruppe*? Sind *Standards* wie die Angabe von Urheber oder Ansprechpartnern etc. eingehalten? Werden Links thematisch sortiert und durch *Kommentare* aufbereitet? Werden die Inhalte in angemessenen Zeitabständen aktualisiert? Ist das *Aktualisierungsdatum* auffindbar?

Darstellung und Lesbarkeit

Sind die Webseiten *übersichtlich*? Sind *Grafiken sinnvoll* eingesetzt? Werden die Ladezeiten durch *sinnvollen Einsatz des Designs* gering gehalten? Wieviel Platz nimmt *Werbung* ein? Ideal sind ‚selbsterklärende Webseiten‘, die nicht gelesen, sondern überflogen werden können.²⁵

Auffindbarkeit von Inhalten

Sind die Inhalte logisch *angeordnet*? Sind die einzelnen Seiten *inhaltlich strukturiert*? Gibt es eine klare *visuelle Hierarchie*? Sind Links als solche erkennbar?

Navigationsmöglichkeiten

Tragen die einzelnen Unterseiten *Titel*? Ist es möglich, sich schnell und einfach *durch die Seiten zu bewegen*? Wie kann man *zwischen Ebenen springen*? Gibt es eine *Sitemap*? Wird eine *Suchfunktion* angeboten? Gibt es eine ‚*Sie sind hier*‘-Funktion?

Für die Evaluation von Websites sind die Inhalte selbst, ihre Zuverlässigkeit, Auffindbarkeit und Aktualität, die Darstellung und Lesbarkeit sowie die Navigationsmöglichkeiten wesentliche Kriterien. Sie entscheiden über die Benutzungsfreundlichkeit von Angeboten im Internet.

Sie sind ein Leitfaden zur Bewertung des Ist-Zustandes von vorhandenen Dienstleistungen und zur Erforschung des Bedarfs der Benutzer. Sie können auch als Ausgangspunkt zur Erfassung ihrer Zufriedenheit mit diesen Angeboten dienen.

²⁵ Vgl. Krug 2002, S. 22: "Lebensweisheit Nr. 1: Wir lesen keine Seiten, wir überfliegen sie."

2.4 Wie evaluieren? Begutachtung, Befragung und Usability-Test

Nach einer ausführlichen eigenen Begutachtung der Internetpräsenz lassen sich die Zufriedenheit der Benutzer mit und ihre Anforderungen an das Online-Angebot in einer Befragung entlang der Evaluationskriterien erheben. Praktikabel sind kurze Befragungen zu genau eingegrenzten Themen. Sie liefern schnelle Ergebnisse, die als Grundlage für Entscheidungsprozesse [hier Verbesserung des Webangebots] dienen können.²⁶

Bei der Erstellung des Umfragematerials orientiert man sich am besten an sozialwissenschaftlichen Standards. Literatur dazu ist zahlreich vorhanden.²⁷ Es bietet sich an, auf vielfältige Erfahrungen anderer Untersuchungen²⁸ zurückzugreifen. Im Wesentlichen ist methodisch auf Folgendes zu achten:

- Einleitungstext mit Ziel der Befragung, voraussichtliche Dauer der Beantwortung, Teilnahmefreiwilligkeit, wann/wie Ergebnisveröffentlichung
- präzise, neutrale, allgemeinverständliche Fragen
- Abwechslung von ‚leichten‘ und ‚schwierigen‘ Fragen, interessante/leichte Einstiegsfrage
- Fragen zur Person an das Ende der Umfrage
- gleichwertige, einheitliche, ausgewogen skalierte standardisierte Antwortmöglichkeiten
- übersichtliches Design, freundlicher Sprachstil

Die Benutzungsfreundlichkeit von Webangeboten kann man auf verschiedene Weise erheben.²⁹ Die Entscheidung für bestimmte Verfahren hängt davon ab, welche Problemstellungen vorhanden sind, ob ein Angebot geplant werden soll oder schon vorhanden ist, wieviel Zeit und Geld zur Verfügung stehen u.v.m. Die Verfahren lassen sich grob in zwei Grundvarianten einteilen:

- Verfahren, bei denen Expertenteams Angebote im Hinblick auf ihre Benutzungsfreundlichkeit prüfen (heuristische Evaluation)³⁰

²⁶ Vgl. Niggemann 1999.

²⁷ Vgl. z.B. Bertram 2004, Kastin 1999, Flodell (o.J.), Scheuble/Ennen 2004, Stachnik 1995, Tröger 1998.

²⁸ Z.B. Bibliothek der TU Berlin 2005; Clio-online Fachportal für die Geschichtswissenschaften 2005; Fedder 1998; Follmer u.a. 2002; Frommann 2005; Gödert u.a. 2000; Hapke 2005; Havemann 2005; Hölscher o.J.; Klatt u.a. 2001; Kohl-Frey 2005; Kooperativer Bibliotheksverbund Berlin-Brandenburg (KOBV) 2005; Kurze 2002; Sarnowski 2003; Scheuble/Ennen 2004; Schulz 2002; Schweibenz 2001; Sühl-Strohenger 1996.

²⁹ Vgl. Krug 2002; Nielsen 2001; Schulz 2002; Nielsen 2002.

³⁰ Da dieses Verfahren in meiner Untersuchung nicht zur Anwendung kommt, gehe ich hier nicht weiter darauf ein.

- Verfahren, bei denen (potentielle) Benutzer die Angebote testen (Usability Test mit lautem Denken)³¹

Die Methode der Usability Tests mit lautem Denken stammt aus dem Bereich der Softwareherstellung. Dort wird sie eingesetzt, um Produkte in der Entwicklungsphase zu optimieren. Sie lässt sich auf das spezielle Erkenntnisinteresse bei der Untersuchung der Benutzungsfreundlichkeit von Bibliothek-Websites anpassen. Grundidee ist es, Personen bei der Anwendung des zu testenden Angebots zu beobachten und dabei auf auftretende Probleme zu achten. Man kann diese Tests kostenaufwendig in speziellen Usability-Labors mit vielen Testpersonen durchführen. Laut Nielsen ist es aber genauso praktikabel und dabei wesentlich kostengünstiger, die Versuchsanordnung so einfach wie möglich zu halten.³² Er hat veranschaulicht, dass in Tests mit fünf Personen etwa 85 % aller Usability-Probleme auf einer Site entdeckt werden können und dass sich das Ergebnis bei einer steigenden Personenzahl nicht auffällig erhöht.³³ Auch Krug plädiert dafür, lieber viel und unaufwendig zu testen, als wenig und aufwendig: "If you really want to know if your Web site works, ask your next door neighbor to try using it, while you watch. (You bring the beer.)"³⁴

Bei Tests mit Schlüsselaufgaben werden die Benutzer dabei beobachtet, wie gut sie mit gestellten Aufgaben zurechtkommen und welche Probleme in der Anwendung auftreten: Die Kurzanleitung zur Durchführung des Usability-Tests angepasst an das Webangebot der Akademiebibliothek sieht so aus:

- Was wird getestet? die Live-Site <http://bibliothek.bbaw.de/>
- Wie wird getestet? Durchführen von Schlüsselaufgaben³⁵, offene Fragen

³¹ Vgl. Harms/Schweibenz 2000, S. 62.

³² Vgl. Nielsen 1989.

³³ Vgl. Nielsen 2000: "As soon as you collect data from a single test user, your insights shoot up and you have already learned almost a third of all there is to know about the usability of the design. The difference between zero and even a little bit of data is astounding. When you test the second user, you will discover that this person does some of the same things as the first user, so there is some overlap in what you learn. People are definitely different, so there will also be something new that the second user does that you did not observe with the first user. So the second user adds some amount of new insight, but not nearly as much as the first user did. The third user will do many things that you already observed with the first user or with the second user and even some things that you have already seen twice. Plus, of course, the third user will generate a small amount of new data, even if not as much as the first and the second user did. As you add more and more users, you learn less and less because you will keep seeing the same things again and again. [...] After the fifth user, you are wasting your time by observing the same findings repeatedly but not learning much new."

³⁴ Zitat auf seiner Homepage von <http://www.sensible.com/index.html> (Aufruf vom 12.04.2006); vgl. auch Krug 2002, S. 143ff.

³⁵ Grundregel: Aufschlussreichere Ergebnisse bei der Beobachtung bringen Aufgaben, die den Personen liegen. Deshalb sollten für die Nutzer relevante Aufgaben gestellt werden bzw. die Nutzer selbst sich ihre Aufgaben stellen. Vgl. Krug, 2002, S. 153.

- Wonach wird gesucht? Wie wird die Website bewertet und wie gut kommen die Benutzer mit der Erfüllung der Aufgaben zurecht?
- Länge der Sitzung: ca. 30 min
- Anzahl der Tests: 5 Personen

In Befragungen wird die Benutzerzufriedenheit und die Bewertung des gegenwärtigen Angebots erhoben. Usability-Tests lassen sich schnell und unaufwendig ausführen, um die Benutzungsfreundlichkeit eines Angebots zu erforschen. Sie sollten regelmäßig, fokussiert auf spezielle Probleme durchgeführt werden.

2.5 Fazit

Die Speicherung und der Abruf von Informationen aller Art unterliegen einem tief greifenden Umbruch. Neue technische Möglichkeiten bieten die Chance und zwingen zu neuem Umgang mit diesen. Bibliotheken sind nicht mehr die erste Anlaufstelle für die Recherche nach wissenschaftlicher Information. Das Selbstverständnis der Bibliotheken veränderte sich. Sie orientieren sich stärker an den Bedürfnissen der Nutzer. Ihre Bedürfnisse und Wünsche bestimmen mehr als früher das Angebot und die Anstrengungen von bibliothekarischer Arbeit. Dabei spielen vor allem elektronische Angebote und Dienstleistungen eine wachsende Rolle. Ihrer Qualität und ständigen Verbesserung sollte die Aufmerksamkeit der Bibliotheken gelten. Um hier eine sinnvolle Arbeit zu leisten, ist es nötig, vorhandene Angebote einer kritischen Analyse zu unterziehen sowie die Bedürfnisse der Nutzer nicht nur zu vermuten, sondern mittels sozialwissenschaftlicher Methoden zu erheben. Dazu können neben thematisch fokussierten Befragungen auch unaufwendige Untersuchungen zur Benutzerfreundlichkeit wie Usability-Tests selbst durchgeführt sowie vorhandene Strukturen³⁶ genutzt werden.

Mit dem Wissen um die Bedürfnisse der Benutzer und um die Qualität der eigenen Angebote ist den Bibliotheken auch ein Werkzeug gegeben, ihre Dienstleistungen öffentlichkeitswirksam zu vermitteln.

³⁶ Siehe dazu z.B. das in der Einleitung näher erläuterte Projekt ‚Benutzungsforschung – Befragung von Bibliotheksbenutzern‘ an der Humboldt-Universität zu Berlin (Havemann 2005.).

3. Design der Untersuchung

3.1 Fragestellung: Ist die Website der Akademiebibliothek benutzungsfreundlich?	19
3.2 Zeitlicher Ablauf der Untersuchung	21
3.3 Erläuterung der eingesetzten Methoden	21
3.3.1 Methode Begutachtung der Website	21
3.3.2 Methode quantitative Benutzerbefragung	22
3.3.3 Methode Einzelgespräche	23

3.1 Fragestellung:

Ist die Website der Akademiebibliothek benutzungsfreundlich?

Wie in der Einleitung dargelegt, ist der Gegenstand der Untersuchung eine Evaluation der Website und der angebotenen Fachinformation der Bibliothek der BBAW, um die Benutzungsfreundlichkeit der elektronischen Angebote festzustellen und zu erhöhen. Dabei konzentriert sich die Untersuchung auf die Beantwortung folgender Fragen:

- 1. Welche Dienstleistungen bietet die Site an und wie werden sie genutzt?*
- 2. Wie bewerten die Nutzer verschiedene Elemente der Site?*
- 3. Welche konkreten Mängel sind vorhanden, wo haben die Nutzer Schwierigkeiten im Umgang?*

Diese Fragen stellten sich vor dem Hintergrund, dass seitens der Bibliotheksleitung viele Anstrengungen gemacht werden, ein aktuelles, ansprechendes und hilfreiches Online-Angebot bereitzustellen, dem Medium entsprechend aber relativ schwierig ein Feedback über den Erfolg dieser Anstrengungen zu erhalten ist. Zwar gibt eine auf dem Server geführte Statistik Auskunft darüber, wie oft auf einzelne Seiten zugegriffen wird, und ob das Angebot überhaupt genutzt wird. Aber Details des Surfverhaltens oder Hindernisse der Benutzung lassen sich aus solch einer Statistik nicht ablesen. Dazu ist, je nach Fragestellung, die Anwendung verschiedener Methoden notwendig. In dieser Untersuchung sah die Zuordnung der Methoden zu den Fragen wie folgt aus.

- 1. Welche Dienstleistungen bietet die Site an und wie werden diese genutzt?*

In Kapitel 4.2 wird die Website mit ihren Inhalten ausführlich vorgestellt. Diese Präsentation ist das Ergebnis meiner Begutachtung der Website unter

Berücksichtigung von inhaltlichen sowie technischen und formalen Aspekten. Wesentlich war hier der ‚Außenblick‘, d.h. die Bewertung der Site durch eine Person, die nichts mit der Entwicklung des Angebots zu tun hat und auch nicht in interne Arbeitsstrukturen eingebunden ist, so dass eventuelle Sachzwänge für inhaltliche und technische Lösungen keine Rolle spielten. Der Vorteil dieser Methode ist die Unvoreingenommenheit des Blicks und die Unabhängigkeit von personellen Strukturen, die oft wesentlich für den Entstehungsprozess sind und Einfluss auf das erstellte Produkt (hier das Webangebot) haben.

In der Benutzerumfrage wurde die Einschätzung der Häufigkeit der Nutzung der Site erfasst, vor allem aber gefragt, wegen welcher Angebote die Nutzer auf die Site der Akademiebibliothek zugreifen. Außerdem gab es die Möglichkeit, weitere Themen und Gebiete anzugeben, die die Nutzer gern auf der Website finden würden. Es sind also thematische Vorlieben und Gewohnheiten erfragt worden. Sie geben Anhaltspunkte dafür, wo die inhaltlichen Bedürfnisse der Nutzer liegen, und wo es demzufolge für die Akademiebibliothek sinnvoll ist, Verbesserungen einzuführen und Ressourcen zu konzentrieren.

2. Wie bewerten die Nutzer die verschiedenen Elemente der Site?

Diese Frage wurde sowohl in der mit vielen Nutzern durchgeführten Umfrage, als auch in den Einzelgesprächen behandelt. Die Nutzer hatten die Möglichkeit, die inhaltliche Qualität allgemein, die Aktualität von Inhalten, die Darstellung und Lesbarkeit, die Auffindbarkeit von Inhalten und die Navigationsmöglichkeiten zu bewerten.

3. Welche konkreten Mängel sind vorhanden, wo haben die Nutzer Schwierigkeiten im Umgang?

Dieser Aspekt wurde in beiden Teiluntersuchungen (Umfrage und Einzelinterviews) innerhalb der o.g. thematischen Komplexe zur Bewertung gestellt.

Die Untersuchung wurde mit relativ offenen Erwartungen durchgeführt. Unklar war, ob und wie viele Nutzer sich an ihr beteiligen würden, welche Tendenz die Resonanz haben würde, ob es möglich sein würde, konkrete Anhaltspunkte für die Verbesserung der Bibliotheksarbeit zu erhalten.

3.2 Zeitlicher Ablauf der Untersuchung

Zunächst führte ich mit der Leiterin der Bibliothek ein detailliertes Gespräch darüber, was wir mit der Untersuchung erreichen wollten und welche speziellen Erkenntnisinteressen die Bibliotheksleitung hatte. Danach recherchierte ich einschlägige Literatur, verschaffte mir einen Überblick über den Forschungsstand auf diesem Gebiet und leitete die angewendeten Kriterien zur Evaluation sowie die Erarbeitung eines Gesprächsleitfadens für die Durchführung der Einzelinterviews ab. Anschließend begutachtete ich die Website und verfasste einen Bericht über ihren Inhalt, ihre Vorzüge und Schwächen (aus meiner Sicht). Es folgte die Erstellung eines Fragebogens, der für die Benutzerumfrage eingesetzt wurde und die Sicht der Benutzer erfassen sollte. Bevor dieser am 21. November 2005 online gestellt wurde, hielt ich noch einmal Rücksprache mit der Bibliotheksleiterin und dem für die Website verantwortlichen Kollegen aus der Bibliothek. Die Umfrage war knapp zwei Wochen online. Dann musste sie aufgrund von Beanstandungen des Datenschutzbeauftragten der BBAW³⁷ wieder vom Netz genommen werden. Da der Rücklauf zu diesem Zeitpunkt noch relativ gering war, entschloss ich mich, die Umfrage mittels einer Papierversion weiterzuführen und Fragebögen persönlich an die Mitarbeiter der Akademie sowie in beiden Zweigstellen der Bibliothek zu verteilen. Dabei bekam ich große Unterstützung durch den für die Website verantwortlichen Kollegen der Akademiebibliothek. Es folgten in der Zeit vom 7. bis 16. Dezember 2005 die Einzelinterviews mit sechs Mitarbeitern der BBAW.

Parallel dazu verschaffte ich mir einen ersten Überblick über die Ergebnisse der Benutzerumfrage und gab diesen auch der Bibliotheksleitung zur Kenntnis. Die detaillierte Auswertung der Umfrage und der Einzelgespräche erstellte ich schließlich im Rahmen dieser Arbeit.

3.3 Erläuterung der eingesetzten Methoden

3.3.1 Methode Begutachtung der Website

Grundlage für diesen ersten Schritt der Untersuchung bildeten verschiedene Texte, die sich mit der Bewertung von inhaltlichen und formalen Aspekten einer Website beschäftigten.³⁸ Letztlich entschied ich mich, größtenteils dem Formular

³⁷ wegen Erhebung der personenbezogenen Daten ‚Alter‘ und ‚Geschlecht‘

³⁸ Vgl. u.a. Schulz 2002; Umlauf 2001; Nielsen 2002; Hobohm 2001.

von Umlauf³⁹ zu folgen, da es praktikabel ist und die wesentlichen Aspekte, die bei einer Website beachtet werden sollten, in sich vereint.

Der Schwerpunkt lag hier auf einer ausführlichen Beschreibung des Inhalts und der Gestaltung der Website. Lesern dieser Arbeit ist damit die Möglichkeit gegeben, sich ein Bild von den angebotenen Inhalten und vom Aufbau der Site zu verschaffen. Ich schaute mir das Design an, benutzte die Site und testete, wie einfach sie zu bedienen ist. So habe ich Stärken und Schwächen *aus meiner Sicht* ermitteln können. Es ist eine Außensicht und geeignet, Dinge wahrzunehmen, die den Urhebern einer Site eventuell nicht mehr auffallen, weil sie ‚zu dicht dran‘ sind. Die ins Detail gehende Beschäftigung mit der Website bildete auch eine Voraussetzung für die Entwicklung der Nutzerumfrage und des Interviewskripts für die Einzelgespräche. Kriterien, mit denen ich die Site begutachtet habe, waren:

- Qualität⁴⁰ der Inhalte gemessen am Zweck und der Zielgruppe
- Navigation⁴¹ innerhalb der Site und in den Seiten selbst
- Gestaltung⁴²

Im Hintergrund der Betrachtung stand immer die Frage: Finde *ich als Nutzerin* Informationen „ohne Hindernisse, ohne Wartezeiten, ohne Einarbeitung“⁴³?

3.3.2 Methode quantitative Benutzerbefragung⁴⁴

Der Schwerpunkt dieses Teilbereichs der Untersuchung lag auf der Bewertung der Website durch die Benutzer und der Ermittlung ihrer eigenen Wünsche und Bedürfnisse. Ziel war es, möglichst viele Benutzer zu befragen. Wer sind die Benutzer? Wie in Abschnitt 4.2.1. beschrieben werden wird, sind es vor allem die Mitarbeiter der BBAW, aber auch eine (nicht bekannte) Anzahl von Menschen, die auf verschiedenen Wegen auf die Website gelangt sind und dort nach Information suchen. Natürlich gehören auch die Bibliotheksmitarbeiter dazu, die die Wissenschaftler der Akademie in ihrer Arbeit unterstützen. *In diesem Abschnitt der Untersuchung kommt die Allgemeinheit der Benutzer zu Wort.*

Die an der Befragung teilnehmenden Nutzer hatten die Möglichkeit, sich in standardisierten und offenen Abschnitten zu folgenden Themen zu äußern:

³⁹ Vgl. Umlauf 1999 (Formular).

⁴⁰ Aktualität, Vielfalt des Angebots, Links, Auffindbarkeit

⁴¹ Verständlichkeit der Seitenstruktur, Scrollen

⁴² Design allgemein, Einsatz von Graphik

⁴³ Schulz 2002, S. 224. Steve Krug bringt dies auf die kurze Formel: „Don’t make me Think!“, so lautet auch der Titel seines Buches über Web Usability (Krug 2002.).

⁴⁴ Vgl. Kastin 1999; Stachnik 1995; Flodell (o.J.); Tröger 1998; Schweibenz 2003; Fedder 1998 sowie <http://www.lrz-muenchen.de/%7Ewlm/ilmes.htm>

- allgemeine und detaillierte Einschätzungen zur inhaltlichen Qualität, Aktualität, Auffindbarkeit von Inhalten, Navigation, Benutzerfreundlichkeit und Nutzen für die eigene Forschungstätigkeit
- thematische Vorlieben und Benutzungsgewohnheiten (auch weitergehende Angebotswünsche)
- Benutzungsprobleme
- Verbesserungsvorschläge

Zusätzlich zur Zufriedenheit mit Einzelaspekten der Dienstleistungen wurde auch die empfundene Wichtigkeit erfragt. Der Vergleich von Zufriedenheit und empfundener Wichtigkeit zeigt an, bei welchen Merkmalen erhöhter Handlungsbedarf zur Veränderung von Angeboten seitens der Bibliothek besteht.⁴⁵ Der gesamte Fragebogen ist im Anhang dokumentiert.

3.3.3 Methode Einzelgespräche

“Die Arbeit mit Testpersonen ist die einzige Methode, die über die tatsächliche Reaktion und Interaktion potenzieller Website-Besucher Aufschluss gibt; deshalb ist sie durch keine andere Methode zu ersetzen.“

(Ursula Schulz)⁴⁶

Der Schwerpunkt dieses Teilbereichs der Untersuchung lag auf der Bewertung der Benutzungsfreundlichkeit der Website durch die Nutzer bezogen auf Funktionen, die die Website laut Intension ihrer Urheber im Wesentlichen erfüllen soll. *In diesem Abschnitt der Untersuchung wurden spezielle Benutzungsprobleme ergründet.* Die Testpersonen schilderten, während sie Recherchen in der Website ausführten, ihre konkreten Eindrücke, und sprachen darüber, welche Dienste und Funktionen für sie hilfreich seien und welche nicht. Die Gespräche und die Bewegungen auf dem Monitor wurden mit einer Kamera aufgenommen, später transkribiert und inhaltlich ausgewertet. Folgende Fragen wurden während des Interviews gestellt:

⁴⁵ Vgl. Follmer u.a. 2002, S. 24.

⁴⁶ Schulz 2002, S. 224.

1. Fragen zur Startseite

- allgemeiner Eindruck
- was ist unsinnig/wenig hilfreich
- was gehört unbedingt auf die Startseite

2. Test mit Aufgaben

Hier sollten die Testpersonen bestimmte Ressourcen finden:

- eine digitalisierte Akademieschrift
- eine Online-Datenbank
- eine Übersicht über digitale Volltextzeitschriften
- die aktuelle Neuerwerbungsliste der Bibliothek
- die Navigation zur Website der BBAW

3. allgemeiner Eindruck der gesamten Website

4. Fragen zu Nutzungsgewohnheiten in Bezug auf die Website

5. Kontrollfrage zur Relevanz der durchgeführten Recherchen

Die Fragen orientierten sich zum einen daran, was aus meiner Sicht eine wesentliche Dienstleistung der Bibliothek ist (Suche im Katalog, digitalisierte Akademieschriften, Zugang zu Datenbanken) und was zum anderen ein Untersuchungswunsch der Bibliothek war (Auffinden der BBAW-Site von der Bibliothekssite aus). Außerdem fragte ich die Bedeutsamkeit dieser Recherchen für die Arbeit der teilnehmenden Nutzer ab.

Die sechs Einzelinterviews zeigten, wie unterschiedlich User mit angebotener Navigation, Inhalten, Design etc. umgehen und welche Schwierigkeiten sie im Umgang mit der Website haben.

Diese Form des Einzelinterviews bei gleichzeitiger Benutzung der zu untersuchenden Website ist angepasst an die "Methode des lauten Denkens" aus der Usability-Forschung (siehe Kapitel 2).

Das gesamte Interviewskript sowie die Transkriptionen der Einzelgespräche sind im Anhang dokumentiert.

Nachdem nun Fragestellung, der zeitliche Ablauf und die eingesetzten Methoden der Untersuchung erläutert sind, komme ich zur Vorstellung der Untersuchungsergebnisse. Ich beginne mit meiner eigenen Begutachtung der Website der Bibliothek der BBAW.

4. Vorstellung der Bibliothek und der evaluierten Website

4.1 Die Bibliothek der Berlin-Brandenburgischen Akademie der Wissenschaften Berlin	25
4.1.1 Kriterien hinsichtlich der Inhalte	25
4.1.2. Kriterien hinsichtlich technischer und formaler Aspekte	25
4.2 Begutachtung der Website http://bibliothek.bbaw.de/	26
4.2.1 Kriterien hinsichtlich der Inhalte	26
4.2.2. Kriterien hinsichtlich technischer und formaler Aspekte	34

4.1 Die Bibliothek der Berlin-Brandenburgischen Akademie der Wissenschaften

4.1.1 *Geschichte*

Die Bibliothek ist eine der ältesten Einrichtungen der Berlin-Brandenburgischen Akademie der Wissenschaften (BBAW) und deren wissenschaftliche Arbeitsbibliothek. Sie wurde zu Beginn des 18. Jahrhunderts mit der Kurfürstlich-Brandenburgischen Societät der Wissenschaften gegründet. Es kann als sehr wahrscheinlich angesehen werden, dass sich Gottfried Wilhelm Leibniz, der erste Berliner Akademie-Präsident, um die Einrichtung der Akademiebibliothek bemüht haben wird. Er gab ihr die Bestimmung, eine wissenschaftliche Arbeits- und Gebrauchsbibliothek für die Akademiemitglieder zu sein und wies ihr damit ihren Platz neben der 1661 gegründeten Kurfürstlichen, später Königlichen Bibliothek, heute Staatsbibliothek zu Berlin – Preußischer Kulturbesitz, zu.⁴⁷

Die Akademiebibliothek gliedert sich in die Zentrale Bibliothek, die Teilbibliothek Griechisch-römische Altertumskunde sowie die Handbibliotheken der Akademieforschungsprojekte und interdisziplinären Arbeitsgruppen.

4.1.2 *Bestand*

Der Gesamtbestand der Akademiebibliothek umfasst ca. 680.000 Bände und Mikromaterialien sowie ca. 900 laufend bezogene Zeitschriften. Zum Sammelgebiet der Zentralen Bibliothek gehören insbesondere:

- Akademie- und Schriften wissenschaftlicher Gesellschaften aus aller Welt
- Schriften von und über derzeitige und ehemalige Akademiemitglieder
- Nachschlage- und Quellenwerke, diverse Lesesaalliteratur

⁴⁷ Vgl. <http://.../ueber-uns/geschichte>

- Schriften zur Wissenschaftsforschung/Wissenschaftsentwicklung
- Periodika und andere Publikationen interdisziplinären Charakters, soweit sie für die Arbeit der Akademie-Einrichtungen erforderlich und dort nicht selbst vorhanden sind.

In den Handbibliotheken der Akademieforschungsprojekte und Arbeitsgruppen wird die für die wissenschaftliche Arbeit des jeweiligen Forschungsprojekts erforderliche Fachliteratur gesammelt. Die Zentrale Bibliothek ist Ausleihbibliothek und sowohl dem deutschen als auch dem internationalen Leihverkehr angeschlossen. Sie ist eine Magazinbibliothek, aber ca. 11.700 Bände befinden sich in Freihandaufstellung, vorrangig Akademieschriften. Angeforderte Medien werden in der Regel sofort bereitgestellt. Im Lesesaal der Akademiebibliothek stehen neun Arbeitsplätze, zwei PC-Arbeitsplätze, sowie zwei Plätze mit Mikrofilm- bzw. Mikrofiche-Lesegeräten zur Verfügung. Die Bibliothek hat rund 240 angemeldete Nutzer.⁴⁸

4.2 Begutachtung der Website <http://bibliothek.bbaw.de>⁴⁹

Für die hier vorgenommene Untersuchung sind die über die Internetseiten der Bibliothek zugänglichen Dienstleistungen wesentlich. Die Akademiebibliothek bietet ein breites Spektrum an Fachinformation und spezielle Informationen zur Bibliothek online an. Dieses Angebot stelle ich folgend anhand von Kriterien nach Umlauf⁵⁰ detailliert vor:

4.2.1 Kriterien hinsichtlich der Inhalte

a) Zielgruppen – Akademiemitglieder, Nutzerkreis laut Benutzungsordnung, interessierte Öffentlichkeit

Die Akademiebibliothek dient der Forschung, der Lehre und dem Studium. Ihren Zielgruppen entsprechend bietet sie verschiedene Dienste an. So werden auf der Website v.a. Zugänge zum Bestand der Bibliothek sowie Inhalte angeboten, die zum Sammelgebiet der Bibliothek gehören bzw. speziell auf die Mitarbeiter der Akademie ausgerichtet sind. Darüber hinaus finden sich zahlreiche Einstiegspunkte zu wissenschaftlicher Information von ‚allgemeinem Interesse‘.

⁴⁸ Vgl. <http://.../benutzung>

⁴⁹ Redaktionsschluss der Begutachtung war der 31. März 2006 [Die Rubrik INTERNES ist nicht begutachtet worden.]. Die Seiten wurden mit dem Internet-Explorer und einer Bildschirmauflösung von 1280 x 1024 px betrachtet.

⁵⁰ Vgl. Umlauf 1999.

Das Angebot richtet sich vor allem an die “der Akademie, ihren Kommissionen und Arbeitsgruppen angehörigen Personen“⁵¹, also die Mitarbeiter der BBAW. Die Akademiebibliothek trägt für deren Versorgung mit Fachinformation Verantwortung. Dementsprechend werden spezielle Angebote bereitgestellt (wie z.B. die Nutzung von lizenzierten Datenbanken), die nur für Akademiemitarbeiter zugänglich sind.

Außerdem gibt es Angebote, die sich an eine interessierte Öffentlichkeit wenden. Dieser Personenkreis korrespondiert weitgehend mit dem in der Benutzungsordnung festgeschriebenen Nutzerkreis, der die Bibliothek zur Ausleihe von Medien nutzen darf, nämlich: “Personen ab 18 Jahren und juristische Personen mit Wohnsitz/Sitz in Berlin und Brandenburg [...], [die] zur Ausleihe zugelassen [werden], sofern ein wissenschaftliches, berufliches oder allgemeines Bildungsinteresse besteht.“⁵² Unabhängig von der Möglichkeit, Medien in der Bibliothek auszuleihen, bietet die Bibliothek via Internet der allgemeinen (Web)Öffentlichkeit die Möglichkeit, bestimmte Medien in elektronischer Form herunter zu laden (Bsp.: Schriften von Mitgliedern der Akademie), online den Bestand zu recherchieren, fächerübergreifende Datenbanken, online-Nachschlagewerke usw. zu nutzen. Es gibt durchschnittlich 5000 Zugriffe monatlich auf die Website.

b) Inhalt

Rubrik KATALOGE = Zugang zu Katalogen

In der Rubrik KATALOGE bietet die Website Online-Zugänge zu verschiedensten Katalogen und Online-Diensten.

1. eigene Kataloge = lokale Kataloge

Für viele Benutzer vorrangig ist natürlich der *Zugang zu den lokalen Katalogen* der Akademiebibliothek. Diese sind im Einzelnen:

- Hauptkatalog
- Katalog der Akademieschriften von 1700–1900 sowie 1946–1991⁵³
- Katalog der Jahresberichte für deutsche Geschichte⁵⁴

⁵¹ Vgl. Benutzungsordnung, <http://.../benutzung/ordnung>

⁵² Ebd.

⁵³ von der Akademie herausgegebene Schriften bzw. Werke von ehemaligen und aktuellen Mitgliedern der Akademie

⁵⁴ Dies ist ein BBAW-Projekt, das eine Bibliographie zur deutschen Geschichte von ihren Anfängen bis zur Gegenwart erstellt.

- Katalog der Schriften der Europäischen Aufklärung⁵⁵
- Image Public Access Catalog Altes China und IPAC Alter Orient⁵⁶

sowie folgende Zugänge zu Zeitschriften:

- Liste der laufend gehaltenen Zeitschriften der Akademiebibliothek
- Liste der laufend gehaltenen Fortsetzungswerke der Akademiebibliothek
- Zugang zur ZDB-Zeitschriftendatenbank, in der Zeitschriften und Zeitungen in gedruckter und in elektronischer Form verzeichnet sind, die Zeitschriften der Akademiebibliothek sind hier auffindbar

2. fremde Kataloge = regionale, überregionale und internationale Kataloge

Die Rubrik KATALOGE stellt außerdem den **Zugang zu** folgenden **Regionalen Katalogen** bereit:

- Kooperativer Bibliotheksverbund Berlin-Brandenburg (KOBV)⁵⁷
- Katalog der Staatsbibliothek zu Berlin (Stabikat)
- Datenbank Zeithistorische Forschung (ZHF)⁵⁸.

Für folgende **Überregionale Kataloge** wurden Zugänge integriert:

- Gesamtkatalog Die Deutsche Bibliothek (DDB)⁵⁹
- Karlsruher Virtueller Katalog (KVK)⁶⁰
- Karlsruher Virtueller Volltextkatalog (KVVK)/Open Access to Scientific Literature (OASE)
- WEBIS (Sammelschwerpunkte an deutschen Bibliotheken)⁶¹

⁵⁵ Das ist der Online-Katalog des Forschungszentrums für Europäische Aufklärung Potsdam. In welchem Zusammenhang dieses Zentrum allerdings mit der BBAW steht, ist mir unklar. Es ist eins von sechs Geisteswissenschaftlichen Zentren so wie auch das Zentrum für Zeithistorische Forschung Potsdam, dessen Datenbank ebenfalls unter *Regionale Kataloge* geführt ist.

⁵⁶ Als alphabetische Kataloge erschließen sie bis auf einen Rest von Erwerbungen vor 1970 den Bestand der [Teilbibliothek Alter Orient](#). Der Teilkatalog Alter Orient verzeichnet die Literatur der Erwerbungsjahre von 1971–2000. Der Teilkatalog Altes China verzeichnet die Literatur zur Sinologie sowie zur Zentralasienkunde und angrenzender Gebiete, die von 1946–1970 erworben wurde. Neuere Literatur wird auch im [Hauptkatalog der Akademiebibliothek](#) nachgewiesen.

⁵⁷ Der KOBV ist ein Zusammenschluss der Berliner und Brandenburgischen Bibliotheken. Er betreibt ein regionales Internet-Portal mit Zugang zu den Informationsangeboten und Dienstleistungen aller beteiligten Bibliotheken.

⁵⁸ Zu zeitgeschichtlichen Themen wird vom Zentrum für Zeithistorische Forschung Literatur gesammelt.

⁵⁹ Zugriff auf den Gesamtkatalog der drei Teilinstitutionen

⁶⁰ Der KVK ist ein Meta-Katalog, in dem mehr als 75 Millionen Bücher und Zeitschriften in Bibliotheks- und Buchhandelskatalogen international nachgewiesen sind.

⁶¹ WEBIS ist ein Informationssystem zur überregionalen Literaturversorgung in Deutschland, das von zahlreichen wissenschaftlichen Bibliotheken kooperativ getragen und von der Deutschen Forschungsgemeinschaft dauerhaft gefördert wird.

Der Bereich ***Internationale Kataloge und Informationsdienste*** in der Rubrik KATALOGE listet Links zu verschiedensten internationalen Bibliotheken, Linkverzeichnissen, Katalogen auf, zu erwähnen sind hier vor allem:

- The Library Index (Libdex)⁶²
- The International CIPAC List⁶³.

Weiterhin finden sich Zugänge zu verschiedenen Katalogen und Websites aus einzelnen europäischen Ländern sowie aus den USA und Kanada.

Zusätzlich bietet die Rubrik KATALOGE Zugänge zu:

- Suchmasken einzelner ***Suchmaschinen*** und Suchdienste
- verschiedensten ***Bibliographien***
- elektronischen ***Nachschlagewerken***.

Rubrik DIGIBIB = Zugang zu digitalen Beständen der Akademie, Zugang zu Datenbanken und Informationsportalen, Zugang zu Zeitschriftenverzeichnissen und Zugang zu Fachinformation im Internet

1. Digitale Bestände der Akademie

In der Rubrik Digitale Bibliothek – DIGIBIB ist es das Anliegen der Akademiebibliothek, die “elektronischen Quellen“ der Akademie zugänglich zu machen. Der Bereich “Digitale Quellen“ präsentiert deshalb die ***digitalisierten Akademieschriften*** sowie das Angebot des ***Goethe-Servers***, der Forschungen zum Werk Goethes vereint (teilweise zusammengetragen durch an der BBAW angesiedelte Forschungsvorhaben).

2. Datenbanken und Informationsportale

Der Bereich “Datenbanken und Informationsportale“ ist ein Wegweiser durch weltweit zur Verfügung gestellte digitale Quellen. Er bietet Zugang zum ***Datenbank-Informationssystem***, zu ***Testzugriffen auf Datenbanken*** und zur ***Einzelregistrierung für deutschlandweit lizenzierte Datenbanken***.

3. Zeitschriftenverzeichnisse

Im Bereich “Zeitschriftenverzeichnisse“ finden sich Links zur ***Zeitschriftendatenbank (ZDB)***⁶⁴, zur ***Elektronischen Zeitschriftenbibliothek (EZB)***, eine Übersicht über ***digital verbreitete Zeitschriften, Zeitschriften der***

⁶² Das ist ein weltweites Verzeichnis von Bibliotheks-Homepages, OPACs (ausschließlich web-basiert) und bibliothekarischer Fachinformation.

⁶³ Diese Liste ist ein internationales Link-Verzeichnis von CIPACs (Card-Image Public Access Catalogues [scanned / digitized card catalogues]) von Bibliotheken in zur Zeit 19 Ländern.

⁶⁴ Diese waren auch schon in der Rubrik KATALOGE ansteuerbar.

Aufklärung sowie zum *Directory of Open Access Journals* (DOAJ), die auf der Unterseite *Zeitschriftenverzeichnisse versammelt* sind.

4. Fachinformationen im Internet

Der Bereich “Fachinformationen im Internet“ ist eine umfangreiche, nach Fachdisziplinen sortierte Sammlung von Links, die zu Informationsangeboten externer Anbieter führen. Zu den Disziplinen Altertumswissenschaften, Altorientalistik/Ägyptologie, Geschichte und Wissenschaftsgeschichte, Germanistik, Philologie/Linguistik, Bibliotheks- und Informationswissenschaften finden die Nutzer hier Links zu Bibliografien, Datenbanken, elektronischen Zeitschriften, Fachportalen, Linksammlungen u.a. Informationsquellen.

Die Rubrik DIGIBIB ist damit ein Einstiegspunkt für Benutzer auf der Suche nach fachspezifischen oder fachübergreifenden Datenbanken und weiterführenden Informationen. Ein wichtiger Service der Bibliothek für die Mitarbeiter der Akademie besteht darin, dass die Bibliothek Lizenzen für einzelne Datenbanken erwirbt und auch den Zugriff auf Datenbanken ermöglicht, die durch die DFG-finanzierte deutschlandweite Lizenzierung zugänglich gemacht werden konnten.

c) Urheber

Über die Urheber werden alle wesentlichen Angaben wie Name, Kommunikationsverbindungen, Tätigkeitsbereich, Selbstverständnis, Geschichte, Server mitgeteilt.

d) Kommunikation/Besuch

Die Website verzeichnet ausführliche Angaben über die einzelnen Ansprechpartner der Bibliothek, eingeordnet in die Rubriken ÜBER UNS und BENUTZUNG, in letzterer ist der betreffende Bereich allerdings mit **Service** benannt. Sinnvoller wäre es, diesen Bereich einfach mit ‚Ansprechpartner‘ zu benennen.

Auch die notwendigen Angaben⁶⁵ zur Kommunikation sind vorhanden, allerdings fände ich es besser, wenn diese schon auf der Startseite auffindbar wären, so dass auf den ersten Blick erfassbar ist, wo sich die Bibliothek befindet.

⁶⁵ E-Mail, Telefon, Fax, Postadresse, Gebäudeadresse, Lageplan, Verkehrsverbindungen

e) Aktualität

Die Website wird regelmäßig aktualisiert. Wie häufig welche Angebote aktualisiert werden, darüber entscheidet die Notwendigkeit der Aktualität der einzelnen Inhalte. Auf jeder Seite und Unterseite ist das Datum der letzten Aktualisierung dieser Seiten angezeigt – eine gute Möglichkeit für die Benutzer, die Aktualität der angebotenen Information zu erkennen. So ist auch der Wiederbesuchswert aufgrund erwartbarer Aktualisierungen hoch, besonderer Anzeiger sind immer wieder neue Angebote für Testzugriffe auf Datenbanken, Informationen über Veranstaltungen etc. Dies hat sich in der Nutzerumfrage auch bestätigt.⁶⁶

f) Verständlichkeit und Nachvollziehbarkeit der inhaltlichen Struktur



Die Site hat eine überschaubare inhaltliche Struktur. Es ist möglich, sich unter den meisten Bezeichnungen für die einzelnen Rubriken vorzustellen, was einen erwarten könnte. Die Rubrik KATALOGE z.B. ist selbsterklärend, auch unter der Rubrik ÜBER UNS finden sich Inhalte, die ich dort erwartet habe, z.B. Informationen über die Mitarbeiter oder die Bibliothek im allgemeinen und ihre Geschichte.

Andere Rubriken hingegen sind nicht so selbsterklärend, vor allem die Aufteilung der Inhalte auf die Rubriken DIGIBIB und KATALOGE sind nicht trennscharf, teilweise ist von beiden Seiten aus der Zugang zu digitalen Quellen und Volltexten möglich. Beispielsweise gelangt man sowohl über KATALOGE⁶⁷ als auch über DIGIBIB⁶⁸ zum Informationssystem *WEBIS*. Diese zuweilen auftretende mangelnde Trennschärfe könnte darauf zurück gehen, dass die Sitestruktur unter der Maßgabe entwickelt wurde, alle Angebote, die möglich sind, zu präsentieren. Ich finde es besser, die Angebote der Site etwas zu reduzieren und deutliche Schwerpunkte auf die wesentlichen Inhalte, die einzigartigen Dienstleistungen der Bibliothek selbst und die besonders

⁶⁶ 22 von 33 Personen, die an der Umfrage teilgenommen haben, sind zufrieden bis sehr zufrieden mit der Aktualität der Inhalte und 21 finden, dass das Aktualisierungsdatum leicht zu finden ist.

⁶⁷ <http://.../kataloge/ueberregionale-kataloge>

⁶⁸ <http://.../bibliothek-digital/bibliogr>

serviceorientierten Angebote (also Volltexte, Datenbankzugänge...) zu setzen. Die Rubrik LINKS würde ich straffen (siehe weiter unten), den Verweis auf allgemein bekannte Suchmaschinen (zu finden unter: <http://.../kataloge/suchmaschinen>) entfernen. Normalerweise haben Internetuser in ihren Browsern Lesezeichen zu den Suchmaschinen, die für sie interessant sind. Keiner wird auf die Seite der Akademiebibliothek gehen, um von hier aus zu googlen.

Die Möglichkeit, einen Neuerwerbungsanschlag zu machen, ist deutlich überrepräsentiert. Sie ist auf fünf von sieben öffentlich zugänglichen Seiten möglich (außer in den Rubriken KATALOGE und AKTUELLES). Aber nicht nur die Häufigkeit des Angebots sondern auch seine exponierte Positionierung wirkt unangemessen. Durch die Platzierung in einem breiten Frame am rechten Seitenrand erscheint diese Funktion als das wesentliche Anliegen der gesamten Website. Vergleicht man diese herausgehobene Stellung mit den tatsächlich eingehenden Neuerwerbungsanschlägen, könnte man sich überlegen, ob dieser Platz nicht für andere Inhalte zur Verfügung gestellt werden könnte. Die Umfrage zur Nutzung der Neuerwerbungsanschlag-Formulare ergab, dass die Mehrheit (30 von 33) der Befragten diese Möglichkeit nicht in Anspruch nehmen. Laut Auskunft einer verantwortlichen Bibliotheksmitarbeiterin wird das Internet-Formular ein- bis zweimal pro Monat genutzt, hinzu kommen ein paar Vorschläge, die durch formlose Email oder per Hauspost in der Bibliothek ankommen. Vielleicht könnte der rechte Frame mit wechselnden, zu der jeweils aufgerufenen Rubrik passenden Inhalten belegt werden. In einem Fall (Rubrik AKTUELLES) geschieht das jetzt schon. Man kann dort den Newsletter der Bibliothek bestellen.

Ebenfalls in diesem rechten Frame wurde ein Link zum Formular für die Buchvorbereitung platziert (außer unter AKTUELLES). Einen Gewinn hinsichtlich Benutzungsfreundlichkeit könnte folgende Lösung bringen: Wenn die Benutzer in der Rubrik KATALOGE im mittleren Frame erfolgreich nach Publikationen recherchiert haben, werden ihnen die bibliografischen Angaben aufgelistet. Praktikabel wäre dann, im rechten Frame das Bestellformular einzublenden, das dann einfach mit den Rechercheergebnissen aus dem mittleren Frame ausgefüllt werden kann. Derzeit ist es unmöglich, die benötigten Daten und das Formular gleichzeitig auf dem Bildschirm einzublenden.

Unter: <http://.../service/suche>⁶⁹ gelangt man zu einer Sammlung von Links, die passwortgeschützt sind (z.B. *Navigation tour* oder *Overview*) und auf die Rubrik INTERNES verweisen. Es gibt aber hier auch frei zugängliche Links (z.B. *Schulungen* oder *Philologie/Linguistik*). Die Struktur dieser Seite ist für Nutzer nicht leicht nachvollziehbar. Vorstellbar wäre, die Inhalte dieser Seite in der Steuerung am linken Rand in Interna und frei zugängliche Information zu unterteilen. Erst beim Klicken auf zu schützende Inhalte sollte das Passwort abgefragt werden.

g) Links

Sie sind hier: [Startseite](#) > [Links zu ...](#)

Links zu ...

(Diese Sammlung hat nur Auswahlcharakter und erhebt da

[Wissenschaft und Forschung](#)

[Wissenschaftliche Institutionen](#)

- [Berlin](#)
- [Deutschland](#)
- [International](#)

[Akademien der Wissenschaften / Gelehrte Gesellschaften](#)

- [Deutschland](#)
- [International](#)

[Open Access in der Wissenschaft](#)

[Texte zu digitalen Bibliotheken / Langzeitarchivierung](#)

Die Rubrik LINKS ZU erscheint im Gegensatz zu den anderen Rubriken ein wenig grob sortiert. Die linke Steuerungsleiste wurde nicht zur Strukturierung der Inhalte genutzt. Sie könnte aber eine gute Möglichkeit sein, auf den ersten Blick thematisch sortierte Links zu erfassen. Die hier gewählte Navigation über Anker erfordert mehr Scrollen als nötig. Es gibt keine Kommentare zu den einzelnen verlinkten Internetseiten.

Wissenschaft und Forschung ist auf den Seiten einer Wissenschaftlichen Bibliothek nicht unbedingt ein spezifizierender Begriff. Alle Nutzer beschäftigen sich in irgendeiner Form mit Wissenschaft und Forschung. Dieser Anker könnte ersatzlos gestrichen werden, da er sowieso nur zum Punkt *Wissenschaftliche Institutionen* führt und auch nicht als eventuelle Oberkategorie erkennbar ist. Unter ihm sind sowohl administrative Einrichtungen (wie z.B. die Berliner Senatsverwaltung für Wissenschaft, Forschung und Kultur) als auch andere Institutionen mit verschiedensten Aufgaben (wie das Bloch-online-Forum/Ernst-Bloch-Gesellschaft, der Berliner Arbeitskreis Information oder auch einzelne Universitäten) enthalten. Es gibt auch Links zu Übersichtsseiten für nationale und internationale Unis. Das Kriterium für die Aufnahme in diese Auswahl ist nicht erkennbar (Möglich wäre z.B., dass es die Kooperationspartner der BBAW sind?).

⁶⁹ Hierhin gelangt man nicht mittels Schaltflächen.

Der Übersichtlichkeit der Linkssammlung halber sollte auf den Verweis zu einzelnen Universitäten verzichtet und statt dessen sollten nur die beiden Links: ***DINO-Online-Verzeichnis/Universitäten*** und ***Universities worldwide*** beibehalten werden. Die gleiche Problematik besteht bei den Verweisen zu internationalen Wissenschaftlichen Akademien, auch hier werden einige aufgeführt, andere nicht.

Unter der Überschrift ***Open Access in der Wissenschaft*** mischen sich (auch ohne sichtbare Struktur) Links zu Institutionen, Vereinigungen, Textsammlungen. Auch an dieser Stelle wäre es hilfreich, eine Ordnung zu schaffen, z.B.: Institutionen, Texte, Forschungsprojekte und die einzelnen Links zu kommentieren.

4.2.2. Kriterien hinsichtlich technischer und formaler Aspekte

a) Titel

Wenn man die URL als Bookmark abspeichert, erscheint ein aussagefähiger Titel in der Bookmarkliste mit dem Titel: 'Akademiebibliothek', bzw. jeweils der Name der Seite/Unterseite.

b) Erforderliche Software

Die Website enthält die Angabe, welche Browser für eine optimale Darstellung benötigt werden: Firefox 1.0.4, Mozilla 1.7., Netscape 7.1, Internet Explorer 6.0. Zu dieser Angabe führt ein Link im Frame am rechten Seitenrand. Unter dem Link zum ‚Formular für Neuerwerbungen‘ und dem zum Formular ‚Buchvorbestellungen‘ wird diese Information allerdings leicht übersehen. Eventuell sollte sie in ihrer jetzigen Form auf der STARTSEITE platziert werden.

c) Scrollen

Bei den Rubriken STARTSEITE, KATALOGE, BENUTZUNG, DIGIBIB, AKTUELLES, ÜBER UNS wurde darauf geachtet, dass es nicht nötig ist, zu scrollen, um den jeweiligen Einführungstext, bzw. die Kommentare zu den Inhalten der weiteren Kapitel zu lesen. Die einzige Ausnahme bildet hier die Rubrik LINKS ZU, sie enthält keine weiteren Unterseiten in der linken Steuerleiste, sondern ist lediglich über Anker innerhalb der Seite verlinkt. Dies ist weniger eine technische denn eine inhaltliche Frage. Die Linkssammlung hat keine Kommentare und wirkt grob sortiert. (siehe auch weiter oben). Bei entsprechender

inhaltlicher Bearbeitung des Linkangebots wäre es auch möglich, das Scrollen auf dieser Seite zu vermeiden und eine bessere Übersichtlichkeit zu erstellen.

d) Volumen, Graphik, Applets, Werbung

Die Website enthält wenig Grafiken und Applets, so dass das Volumen nicht unnötig in Bezug auf Leistungskosten und Ladezeiten aufgebläht ist. Die Grafiken sind sehr sparsam eingesetzt, meiner Meinung nach völlig ausreichend und auch zweckentsprechend. Angenehm ist z.B., dass es ein Bild aller Bibliotheksmitarbeiter gibt, oder dass bei einem größeren Projekt der Bibliothek – der Bestandserhaltung von wertvollen Werken und dem Spendenaufruf hierzu eine Abbildung eines nicht restaurierten Buches den Bedarf veranschaulicht. Die Größe der Bilder überschreitet nicht die ‚Faustregel für gute Internetseiten‘⁷⁰, die davon ausgeht, dass für Grafiken nicht mehr als 60 KB überschritten werden sollten, um langwierige Ladezeiten zu vermeiden.⁷¹ Die Website enthält keinerlei Werbung.

e) Übersichtlichkeit der Seiten

Die Übersichtlichkeit auf den Seiten der Akademiebibliothek wird durch eine einheitliche und sparsame Gestaltung erzeugt. Es gibt keine gestalterischen ‚Spielereien‘ (wie Laufleisten oder flackernde Icons).⁷²

f) Orientierung und Bewegung innerhalb der Website

Wie oben beschrieben ist die Navigation durch eine horizontale Steuerungsleiste möglich, die zu den Rubriken STARTSEITE, KATALOGE, BENUTZUNG, DIGIBIB, AKTUELLES, LINKS ZU, ÜBER UNS, INTERNES führt.

Unterhalb der horizontalen Steuerungsleiste wird jeweils der Einzeiler: ***Sie sind hier*** eingeblendet. Mit Pfeilen und Links zeigt er an, an welchem Punkt der Seitenstruktur man sich gerade befindet.⁷³ Er ist ein hilfreiches Navigationselement. Eine Sitemap ist vorhanden.

⁷⁰ <http://www.html-seminar.de/grafiken.htm> (Aufruf am 9.4.2006)

⁷¹ Über die zulässige Dateigröße gibt es in der Literatur verschiedene Ansichten, Ursula Schulz z.B. setzt die Grenzen so: „Alle Grafiken sind kleiner als 25K; wenn es mehr als fünf Grafiken auf einer Seite gibt, sind sie kleiner als 15K.“. <http://www.bui.fh-hamburg.de/pers/ursula.schulz/webusability/essentials.html> (Aufruf am 9.4.06)

⁷² Zum Einsatz von Graphiken siehe oben.

⁷³ Hier gibt es aber auch Ausnahmen z.B. <http://.../goethe/ausstellung>. Dort ist angegeben: Startseite> J. W. Goethe> Ausstellungsrundgang, man kommt aber nicht direkt von der Startseite zu einer Unterseite: J. W. Goethe.

Digitale Bibliothek

Digitale Quellen

- Akademieschriften
- Katalog der digitalisierten Akademieschriften
- Autoren
- Hilfe
- Goethe-Server

Datenbanken und Fachinformationsportale

- Testzugriffe auf Datenbanken
- Einzelregistrierung für deutschlandweit lizenzierte Datenbanken

Zeitschriftenverzeichnisse

Fachinformationen im Internet

- Alturmwissenschaften
- Altorientalistik/Ägyptologie
- Geschichte und Wissenschaftsgeschichte
- Bibliotheks- und Informationswissenschaften
- Germanistik
- Philologie/Linguistik

Am linken Rand aller Seiten (links das Beispiel der Seite DIGI-BIB) befindet sich jeweils eine vertikale Steuerungsleiste, die den schnellen Zugang zu allen Unterseiten und Inhalten erlaubt. Somit ist es leicht, sich innerhalb dieser Seiten und Unterseiten zu bewegen, ohne den Ausgangspunkt zu verlieren und an beliebige Stellen der eigenen Recherche zurückzukehren. Eine Ausnahme ist die schon weiter oben beschriebene Seite LINKS ZU (siehe rechte Spalte).

Links zu ...

Die Bewegung innerhalb der einzelnen Unterseiten (wenn ihr Inhalt nicht auf den Bildschirm passt), wurde unterschiedlich gelöst.

Noch verbesserungsfähig sind einige Unterseiten, bei denen das Surfen durch Anker-Links und ‚nach oben‘-Buttons erleichtert werden könnte. Auf manchen Seiten gibt es über Anker zwar die Möglichkeit vom Anfang zu verschiedenen Stellen im Text zu springen, aber leider nicht zurück. In der tabellarischen Übersicht in Kapitel 6 „Zusammenfassung“ werden die einzelnen Seiten ausführlich aufgelistet.

Für die Rückkehrmöglichkeit von fremden Internetseiten auf die Website der Akademiebibliothek gibt es keine generelle Lösung. So gibt es Links mit der sichtbaren Möglichkeit der Rückkehr (z.B.: *Kataloge/Jahresberichte für deutsche Geschichte*) bei vielen anderen Seiten (z.B. *Kataloge/Überregionale Kataloge/Gesamtkatalog Die Deutsche Bibliothek (DDB)*) gelangt man nur über den ‚zurück‘-Button des Browsers wieder auf die Seiten der Akademiebibliothek. Für die Nutzung bedeutet dies auch, dass die Nutzer leicht von der Akademiebibliothek weggeführt werden, das Angebot an Zugängen zu fremden Seiten ist groß. Vielleicht wäre es hilfreich, wenn sich diese Seiten in einem neuen Browserfenster öffnen würden.

g) Recherche innerhalb der Website

Auf allen Seiten steht eine Suchmaske zur Recherche innerhalb der Website zur Verfügung.

Suchen in Webseiten:

Zur Erhöhung der Eindeutigkeit, auf welchen Webseiten man in dieser Suchmaske überhaupt recherchiert, könnte man die Bezeichnung ändern in: "Suche in den Webseiten der Akademiebibliothek".

h) Auffindbarkeit

Die URL ist im Klartext auf der Seite enthalten, so dass man die URL auch nach einem Download und einem Ausdruck hat.

i) Eingabehilfen bei Formularen

Die Katalogrecherche lässt sich gleich von der Homepage aus beginnen. Die Abbildung zeigt das dort befindliche Suchformular.

Suche über alle Kataloge


Suche nach Autor/Titel

Personenname:
 Titelstichwort:

oder

Register:
 Anzeigen ab:

Helfen Sie uns bei der Buchrestaurierung!

 [Lepsius: Briefe aus Aegypten, Aethiopien und der Halbinsel des Sinai.](#)

1. "Suche über alle Kataloge" – diese Formulierung ist auf der Startseite etwas missverständlich: Welche Kataloge sind hier gemeint? alle lokalen Kataloge, oder auch die internationalen? oder alle irgendwie auf der Site vorhandenen Kataloge?⁷⁴

2. Sinnvoll fände ich es, einen Button 'Recherche starten' auch unter die Suche nach Personenname/Titelstichwort zu setzen, so wird klarer, dass es sich um zwei Möglichkeiten der Recherche handelt.

3. Die Verlinkung zu 'Helfens Sie uns bei der Buchrestaurierung' ist an dieser Stelle falsch platziert. Das Suchen und Finden ist eine wesentliche Funktion dieser Seite, sie sollte nicht durch einen anderen Inhalt 'verdrängt' werden.

⁷⁴ Wenn man eine Suche über diese Maske durchgeführt hat, erfährt man am Ende der Trefferliste über welche Kataloge gesucht wird: Hauptkatalog Akademiebibliothek, Akademieschriftenverzeichnis 1700–1900 (digitalisierte Akademieschriften), Akademieschriftenverzeichnis 1946–1991, Forschungszentrum Europäische Aufklärung. Folgende Kataloge müssen separat durchsucht werden: Jahresberichte für deutsche Geschichte, IPAC Altes China, IPAC Alter Orient.

Vorstellung der Bibliothek und der evaluierten Website

Sie sind hier: [Startseite](#) > [Kataloge](#) > [Lokale Kataloge](#) > [Suche über alle Kataloge](#)

Suche über alle Kataloge

Suche nach Autor/Titel

Personenname:
 Titelstichwort:

oder

Register: ▾
 Anzeigen ab:

Hinweis:

Die Suche über alle Kataloge löst eine Suche über folgende Kataloge aus:

- Hauptkatalog Akademiebibliothek
- Akademieschriftenverzeichnis 1700-1900 (digitalisierte Akademieschriften)
- Akademieschriftenverzeichnis 1946-1991
- Forschungszentrum Europäische Aufklärung

Folgende Kataloge müssen separat durchsucht werden:

- [Jahresberichte für deutsche Geschichte](#)
- [IPAC Altes China](#)
- [IPAC Alter Orient](#)

In der Rubrik <http://.../kataloge/lokale-kataloge/allekataloge> wurden o.g. Schwächen des Suchformulars vermieden. Hier ist gleich ersichtlich, welche Kataloge von der Suche erfasst werden.

Die separat zu durchsuchenden Kataloge sind verlinkt.

Auch hier fände ich einen Button 'Recherche starten' auch unter die Suche nach Personenname/Titelstichwort sinnvoll.

Die Ausgabe der Suchergebnisse ist relativ unübersichtlich. Die Treffer lassen sich nicht chronologisch sortieren. Die Verfügbarkeit der Medien ist nicht recherchierbar.

j) Downloading

Bei herunterladbaren Dateien ist das Volumen in folgender Form angegeben:

Download

- [Bild im JPG-Format: klein](#)
- [Bild im JPG-Format: normal](#)
- [Bild im JPG-Format: groß](#)
- [Bild im JPG-Format: sehr groß](#)
- [Original-Größe im TIFF-Format](#)

Dies ist ausreichend, eine zusätzliche genaue Angabe in KB wäre jedoch empfehlenswert, um den Nutzern die Einschätzung, ob sie eine Datei dieser Größe herunterladen wollen, selbst zu überlassen.

Aufgefallen ist mir, dass Links zu pdf-Dokumenten nicht die Information enthalten, dass es sich um ein pdf-Dokument handelt.⁷⁵ Diese Angabe wäre wünschenswert, so dass die Nutzer die Wahl haben, sich diese Datei im Reader anzuschauen oder nicht.⁷⁶

⁷⁵ z.B. http://.../kataloge/literaturnachweise_mitglieder/bredekamp_horst.pdf

⁷⁶ Bei vielen PCs dauert es eine Weile (für manchen Nutzer zu lange), bis sich das Programm Acrobat Reader geöffnet hat.

k) Sonstige Anmerkungen/Zugänglichkeit des Webangebots/kleinere Mängel

Barrierefreiheit

Die Redaktion der Website hat sich bemüht, die Site barrierefrei zu gestalten. Dies ist ein großes Plus der Seite.

Layout: Das Grundlayout wurde barrierefrei umgesetzt. Dazu wurde auf Layout-Tabellen und Frames verzichtet. Das Layout wurde flexibel entwickelt. Dies bedeutet, dass man die Schriftgröße verändern kann. Das Layout passt sich der Schriftgröße an. Die Proportionen der Website bleiben so erhalten und es kommt nicht zu Überlagerungen. Dies ist insbesondere für Sehbehinderte oder ältere Menschen von Vorteil, die kleine Schriftgröße schlecht lesen können.

Die Farbauswahl wurde so vorgenommen, dass möglichst gute Kontraste auf der Seite bestehen. Dies ermöglicht es Menschen mit Farbfehlsichtigkeiten trotzdem alle Informationen zu sehen.

Navigation: Die horizontale Top-Navigation als auch die linke Seitennavigation wurden mit Hilfe von Listen gestaltet. Menüstrukturen in der Seitennavigation und in der Sitemap wurden mit Hilfe von verschachtelten Listen umgesetzt. So ist die Information über die Hierarchien und damit die Struktur der Website auch ohne Layout erkennbar.

Für die Bedienung ohne Layout (z.B. durch Brailzeile, Screenreader) wurden zusätzliche Sprungmenüs eingebaut, diese ermöglichen ein schnelleres Navigieren innerhalb einer einzelnen Seite und erleichtern damit gerade behinderten Nutzern die Navigation auf der Website.

Formulare: Formulare wurden barrierefrei aufgebaut. So sind Bezeichnungen und Formular-Felder immer eindeutig miteinander verbunden und nicht nur über eine entsprechende Gestaltung oder eine bestimmte Reihenfolge.

Technik: Auf die Nutzung von zusätzlichen Plugins, Zusatzprogrammen oder client-seitigen Skriptsprachen wie Java-Script wurde vollständig verzichtet. Dadurch sind die Seiten auch in technischer Hinsicht barrierefrei. Insbesondere die digitalisierten Akademieschriften und die IPAC-Kataloge sind dadurch auch mit Browsern bedienbar in denen JavaScript z.B. aus Sicherheitsgründen abgeschaltet wurde.⁷⁷

⁷⁷ Die Angaben stammen von Markus Schnöpf, EDV-Mitarbeiter der Akademiebibliothek, vgl. Email vom 9.5.2006.

Aktualität

Startseite > Kataloge > Literaturnachweise zu aktuellen Akademiemitgliedern:

Aktualität getestet an Bredekamp, der Katalog verzeichnet am 31.3.06 Titel aus dem Jahr 2005, diese sind aber noch nicht in den PDF-Dateien erfasst.

Navigation

Innerhalb der Unterseite <http://.../benutzung/ordnung> funktionieren nur die übergeordneten Anker-Links: A, B, C etc. Da die Unterpunkte aber so gestaltet sind, wie sonst auf der Website Links, ist das verwirrend. Also besser: entweder auch verlinken oder nicht im Link-Design darstellen.

Die Auflistung der Neuerwerbungslisten sollte der Übersicht halber mit der aktuellsten Liste absteigend beginnen.

Links

Auf der Seite befinden sich einige tote Links. Vgl. Tabelle Kapitel 6

Zusammenfassung

Die Website ist relativ klar strukturiert und übersichtlich aufgebaut. Sie vereint eine Fülle von Informationen und Zugängen zu Informationen in sich, die auf ihre Zielgruppe ausgerichtet sind. Die Site wird ständig verbessert und sichtbar aktualisiert. Die Navigation auf den Seiten funktioniert relativ nutzerfreundlich, kleinere Mängel bzw. Unklarheiten in der Struktur würden sich verbessern lassen. Den Suchfunktionen und der Aufbereitung der Suchergebnisse sollte mehr Aufmerksamkeit geschenkt werden. Ein übersichtlicher und selbsterklärender Einstieg in die Suche und schnell zu überschauende und leicht bedienbare Rechercheergebnisse hinterlassen voraussichtlich zufriedenerer Nutzer.

Nachdem ich nun die Website der Akademiebibliothek ausführlich beschrieben und selbst einer kritischen Bewertung unterzogen habe, lassen wir doch die eigentlichen Benutzer dieser Seiten zu Wort kommen. Im nächsten Kapitel werden zunächst die Antworten auf den Fragebogen (siehe Anhang), danach die mehr in die Tiefe gehenden sechs Einzelinterviews ausgewertet und alle Ergebnisse kritische in Bezug auf die eingesetzten Methoden diskutiert.

5. Die Ergebnisse der Untersuchung

5.1	Auswertung der Befragung	41
5.1.1	Realisierte Stichprobe	41
5.1.2	Wer hat an der Befragung teilgenommen?	42
5.1.3	Bewertung des vorhandenen Angebots	43
5.1.4	Bedarf an elektronischen Dienstleistungen der Akademiebibliothek	44
5.2	Auswertung der Einzelinterviews	55
5.2.1	Wer hat an den Einzelinterviews teilgenommen?	55
5.2.2	Die Startseite	55
5.2.3	Test mit Schlüsselaufgaben	56
5.2.4	allgemeiner Eindruck von der Website	58
5.3	Diskussion der verwendeten Methoden	61
5.3.1	Methode Begutachtung der Website	61
5.3.2	Methode quantitative Benutzerbefragung	62
5.3.3	Methode Einzelgespräche	64
5.3.4	Fazit	64

5.1 Auswertung der Befragung

5.1.1 Realisierte Stichprobe

Alle derzeitigen Mitarbeiter der Berlin-Brandenburgischen Akademie wurden per Email durch die Bibliotheksleiterin mit der Bitte, an der Befragung teilzunehmen und den Fragebogen auszufüllen, angeschrieben. Die Mailadressen sind identisch mit dem Alle-Emailverteiler der Akademie. Insgesamt wurden rund 280 Mitarbeiter per Mail gebeten, sich an der Befragung zu beteiligen. Zuvor war die bevorstehende Durchführung der Online-Umfrage auch per Email bekannt gegeben worden. Einige Abteilungsleiter wurden gebeten, bei ihren Mitarbeitern für die Teilnahme zu werben. Der Fragebogen wurde online auf der Startseite der Akademiebibliothek geschaltet und war im Text der Emails verlinkt, so dass die Teilnehmer einen direkten Zugang erhielten. Nach knapp zwei Wochen wurde der Fragebogen wegen Beschwerden des Datenschutzverantwortlichen vom Netz genommen.⁷⁸ Bis dahin wurde der Fragebogen 15 Mal ausgefüllt (Rücklaufquote 5%). Nach dem persönlichen Verteilen von ausreichend Fragebogen-Formularen in Papierform in allen Abteilungen der Akademie und gleichzeitiger Auslage in beiden Zweigstellen⁷⁹ haben wir die Datenerhebung mit einem Rücklauf von

⁷⁸ Vgl. Kap. 3.2.

⁷⁹ insgesamt 300 Fragebögen

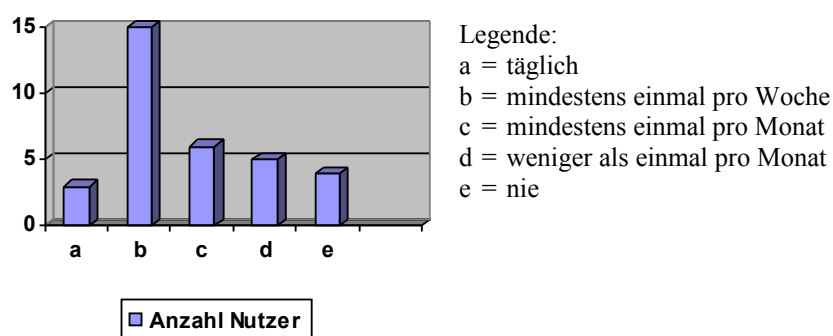
insgesamt 33 ausgefüllten Bögen (Rücklaufquote 11%) abgeschlossen. Die realisierte Stichprobe ist somit relativ klein. Die Antworten zeigen aber interessante Tendenzen auf, die ich nun vorstelle. Sie können als Anregung für die Bibliotheksleitung dienen.⁸⁰

Die Ergebnisse werden in zwei Teilen dargestellt. Im ersten Teil wird die Bewertung der vorhandenen Dienstleistungsangebote durch die Teilnehmer, im zweiten Teil werden die Wünsche und Vorschläge, also der Bedarf erörtert.

5.1.2 Wer hat an der Befragung teilgenommen?

Von den 33 Personen, die an der Befragung teilgenommen haben, sind 22 in einem Forschungsvorhaben⁸¹ tätig. Vier Teilnehmer arbeiten in der Verwaltung oder in der Bibliothek der BBAW. Von sechs Personen erhielt ich keine Angabe.

Die an der Befragung Teilnehmenden nutzen die Website der Akademiebibliothek wie folgt:



Die Mehrheit von ihnen (N=15) findet Inhalte in elektronischen Medien überwiegend mit Suchmaschinen außerhalb des Akademiebibliotheksangebots. Vier Personen ergänzen diese Suche durch Recherchen im elektronischen Angebot der Akademiebibliothek, über andere Links oder Bibliothekssysteme. Elf Personen beliefern selbst das Internet mit elektronischer Information, und zwar mit: Publikationen, Daten, Aktualisierungen auf den Websites ihrer Forschungsprojekte oder mit Aufsätzen und Rezensionen.

⁸⁰ Zur möglichen Selbstselektion der Teilnehmer siehe Kapitel 5.3.

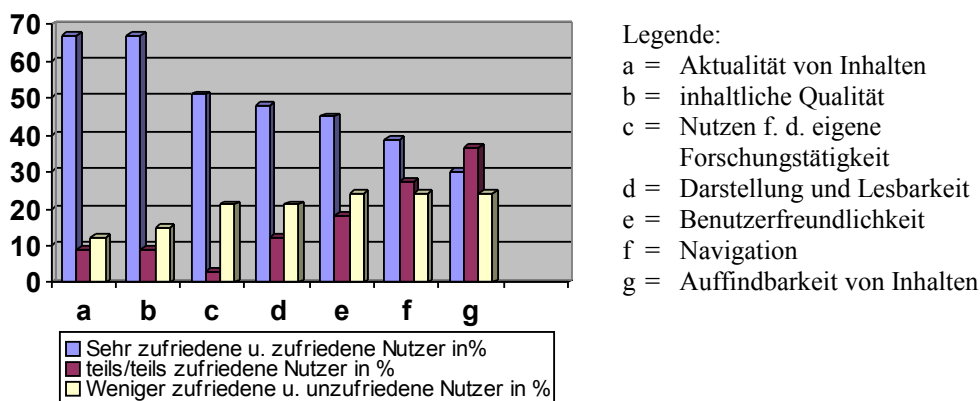
⁸¹ Diese Forschungsvorhaben sind im Einzelnen: Altägyptisches Wörterbuch, Berliner Klassik, Corpus Medicorum Graecorum, Deutsches Wörterbuch von Jacob u. Wilhelm Grimm, Digitales Wörterbuch der dt. Sprache, Griechisch Christliche Schriftsteller, Leibniz-Edition Reihe VIII (zwei Antwortbögen), Marx-Engels-Gesamtausgabe, Preußen als Kulturstaat (zwei Antwortbögen), Prosopographie mittelbyzantinische Zeit, Regesta Imperii Friedrichs III., Schleiermacher-Gesamtausgabe, Turfanforschung, Wilhelm-von-Humboldt (zwei Antwortbögen).

5.1.3 Bewertung des vorhandenen Angebots

a) Bewertung

Folgende Trends lassen sich in der Bewertung des vorhandenen Angebots durch die Benutzer erkennen:

1. Die allgemeinen Einschätzungen über das Webangebot der Akademiebibliothek sind überwiegend positiv.
2. Die Zufriedenheit der Benutzer mit den einzelnen Merkmalen der Website lässt sich in folgender Rangfolge abbilden:⁸²



Die Einschätzungen zu einzelnen Aspekten der Website fallen unterschiedlich aus. Aktualität (70%) und Qualität der Links⁸³ werden überwiegend positiv bewertet. Bei Übersichtlichkeit, Navigation und Design sind die Meinungen relativ ausgewogen, d.h. die Anzahl an zufriedenen, teils/teils zufriedenen und unzufriedenen Benutzern ist annähernd gleich. In Bezug auf das Auffinden von Inhalten stehen 30% zufriedener Befragter 36% Nutzern mit gemischtem Urteil (teils/teils) und 24% unzufriedenen Befragten gegenüber.

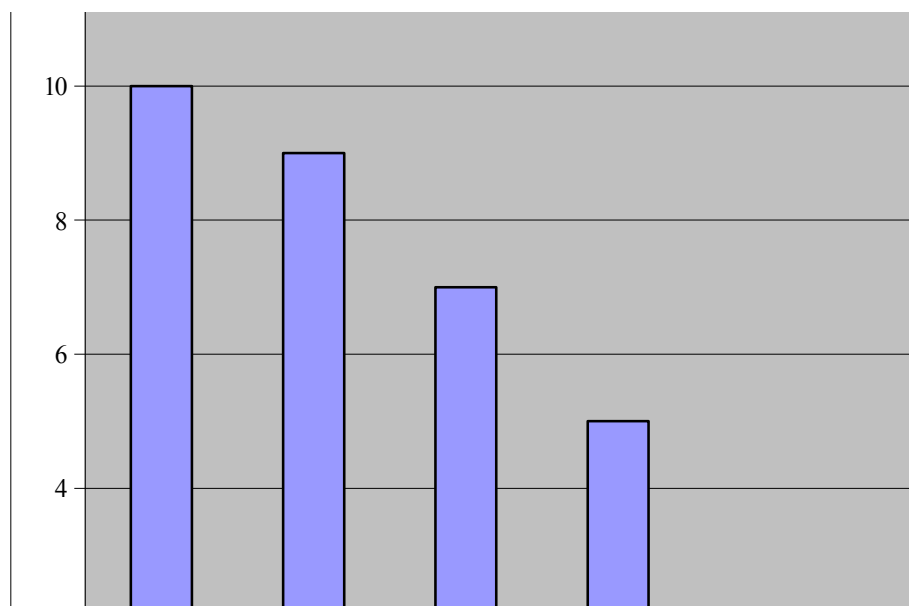
3. Ansprechpartner für Rückfragen lassen sich laut Einschätzung der Benutzer über die Website leicht finden. Die angebotenen standardisierten Dialogmöglichkeiten wie das Formular für Neuerwerbungsanschlüsse werden eher selten genutzt (57%).
4. Auffällig ist bei der Frage, ob der Abo-Service für Veranstaltungen und Neuerwerbungen sinnvoll ist, der Anteil an Enthaltungen und ‚weiß nicht‘-Antworten (42%).

⁸² Die Prozentangaben beziehen sich im Folgenden immer auf die absoluten Werte, d.h. Enthaltungen oder ‚weiß nicht‘-Antworten sind miteinbezogen.

⁸³ ‚klar erkennbar‘ 57%, ‚funktionieren zuverlässig‘ 60%, ‚aktuell‘ 54%, ‚hilfreich kommentiert‘ 42%

b) Empfundene Wichtigkeit der Merkmale

Die Benutzer machten Angaben, welche einzelnen Aspekte der Website wichtig für sie sind.⁸⁴



Design wird von sechs Befragten explizit als unwichtig bezeichnet.

5.1.4 Bedarf an elektronischen Dienstleistungen der Akademiebibliothek

a) Welche Angebote werden genutzt oder auch nicht?

Folgende Trends lassen sich für den Bedarf der Benutzer an den Angeboten der Akademiebibliothek erkennen:

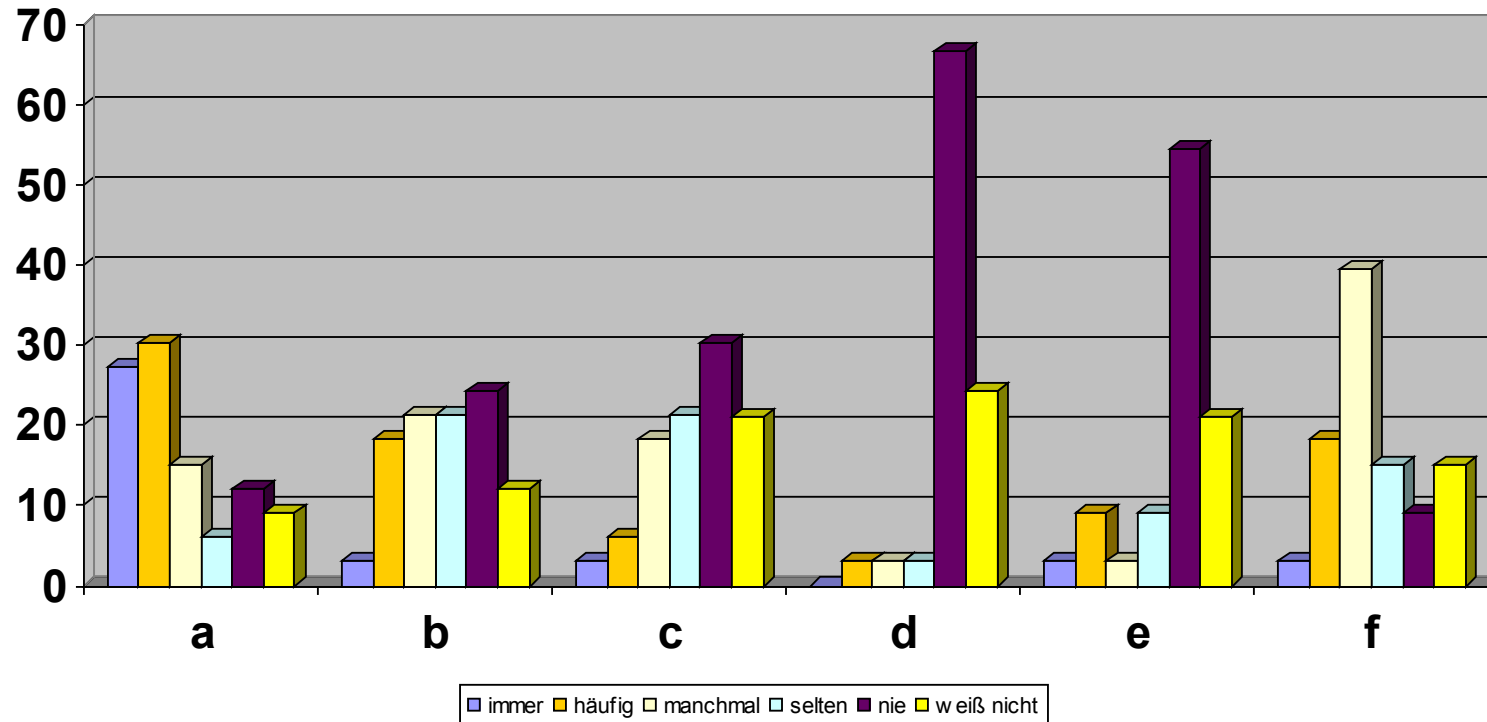
1. Mit Abstand am häufigsten wird der Hauptkatalog der Bibliothek benutzt. Es folgt die Zeitschriftendatenbank.
2. Alle anderen Angebote werden überwiegend ‚manchmal‘, ‚selten‘ oder ‚nie‘ genutzt.

Auf den nächsten Seiten wird diese Tendenz in Übersichten detailliert dargestellt.

⁸⁴ Die Befragungsteilnehmer wurden gebeten, zwei bis drei der wichtigsten/unwichtigsten Aspekte zu nennen.

Ergebnisse der Untersuchung

Befragte Benutzer (in %) gehen auf die Internetseite der Akademiebibliothek für Recherchen in den Lokalen Katalogen

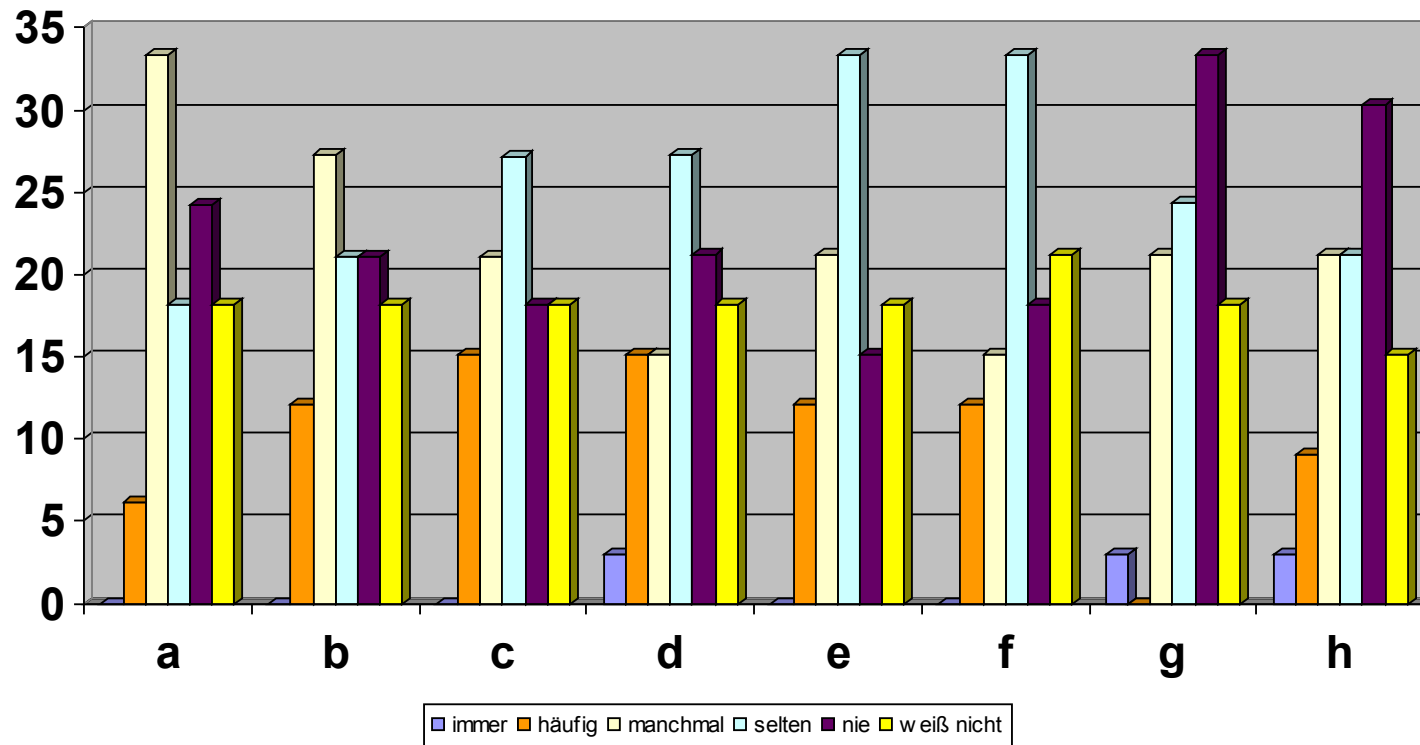


a Hauptkatalog
 b Akademieschriften 1700-1900
 c Akademieschriften 1946-1991

d IPAC Altes China
 e IPAC Alter Orient
 f Zeitschriftenkataloge

Ergebnisse der Untersuchung

Befragte Benutzer (in %) gehen auf die Internetseite der Akademiebibliothek für Recherchen in den anderen Katalogen

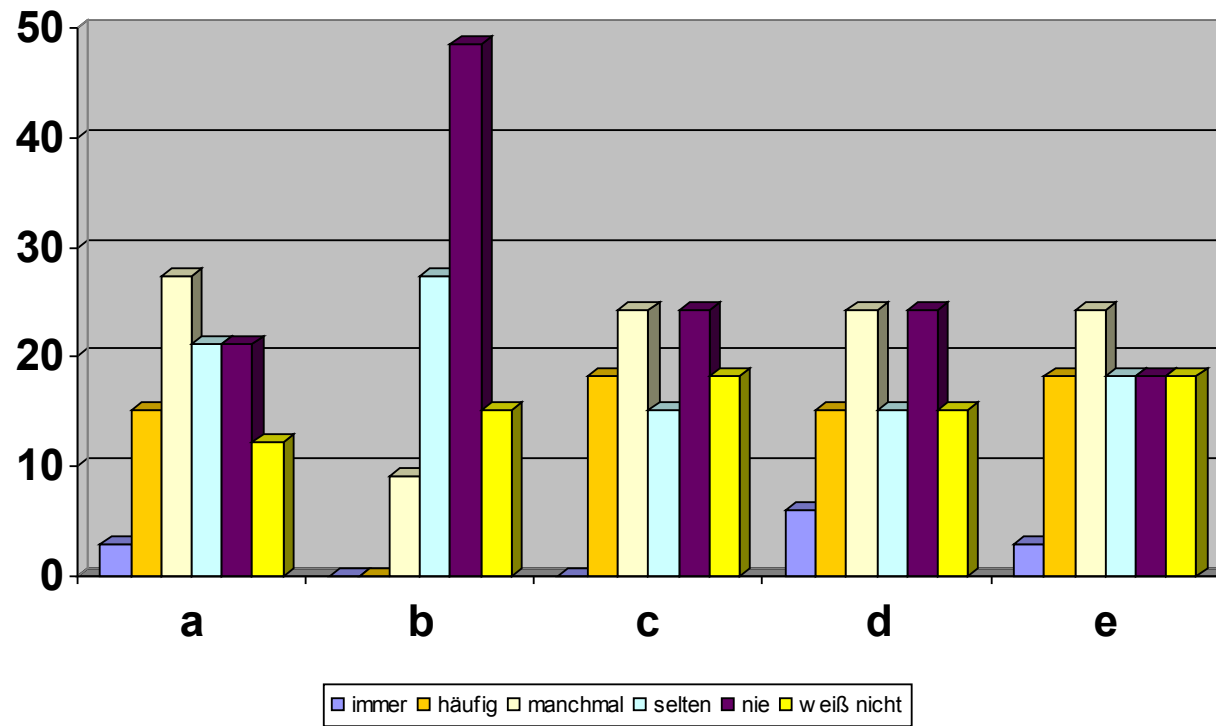


- a Regionale Kataloge
- b Überregionale Kataloge
- c Internationale Kataloge
- d Suchmaschinen

- e Bibliographien
- f Nachschlagewerke
- g Literaturnachweise zu aktuellen Akademiemitgl.
- h Literaturnachweise zu ehemaligen Akademiemitgl.

Ergebnisse der Untersuchung

Befragte Benutzer (in %) gehen auf die Internetseite der Akademiebibliothek für Recherchen in digitalen Quellen und Datenbanken

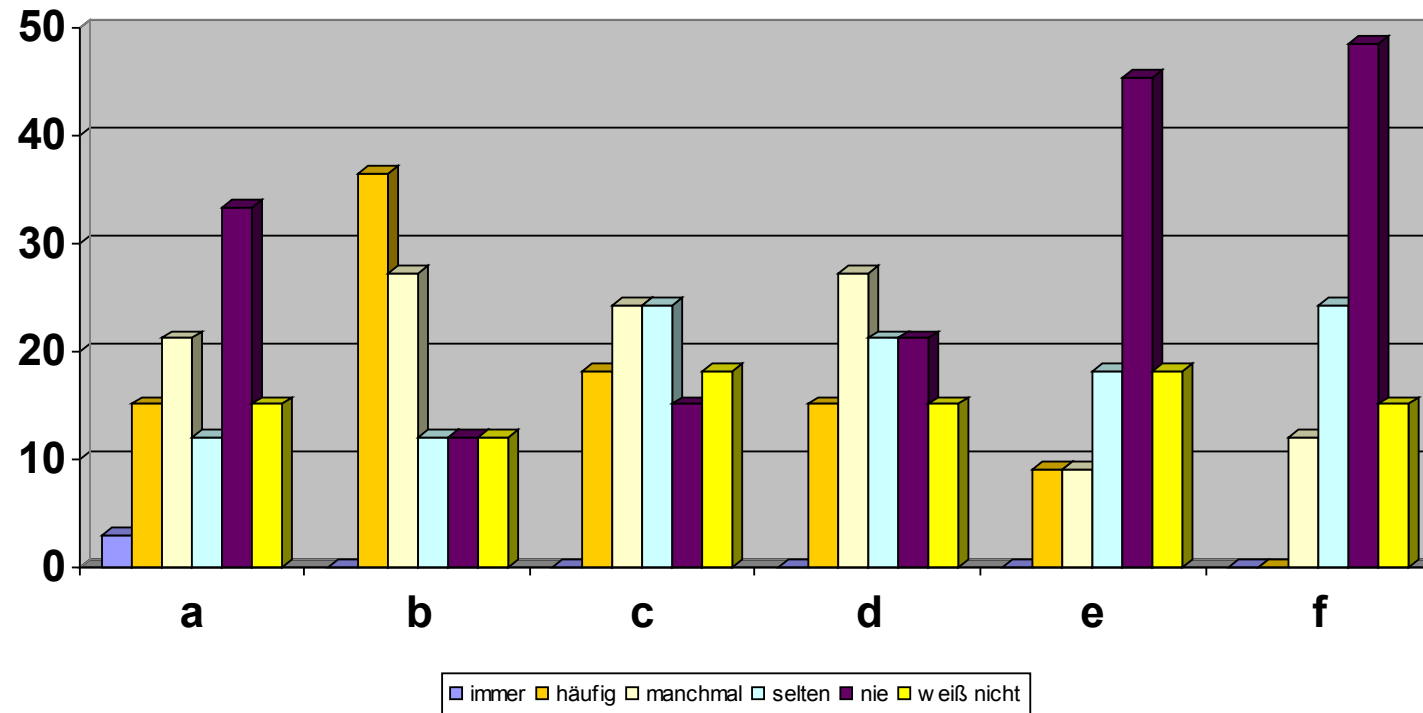


a digitalisierte Akademieschriften
b Goethe-Server

c Datenbank-Informationssystem
d Testzugriffe auf Datenbanken
e deutschlandweit lizenzierte Datenbanken

Befragte Benutzer (in %) gehen auf die Internetseite der Akademiebibliothek für Recherchen in Zeitschriftenverzeichnissen

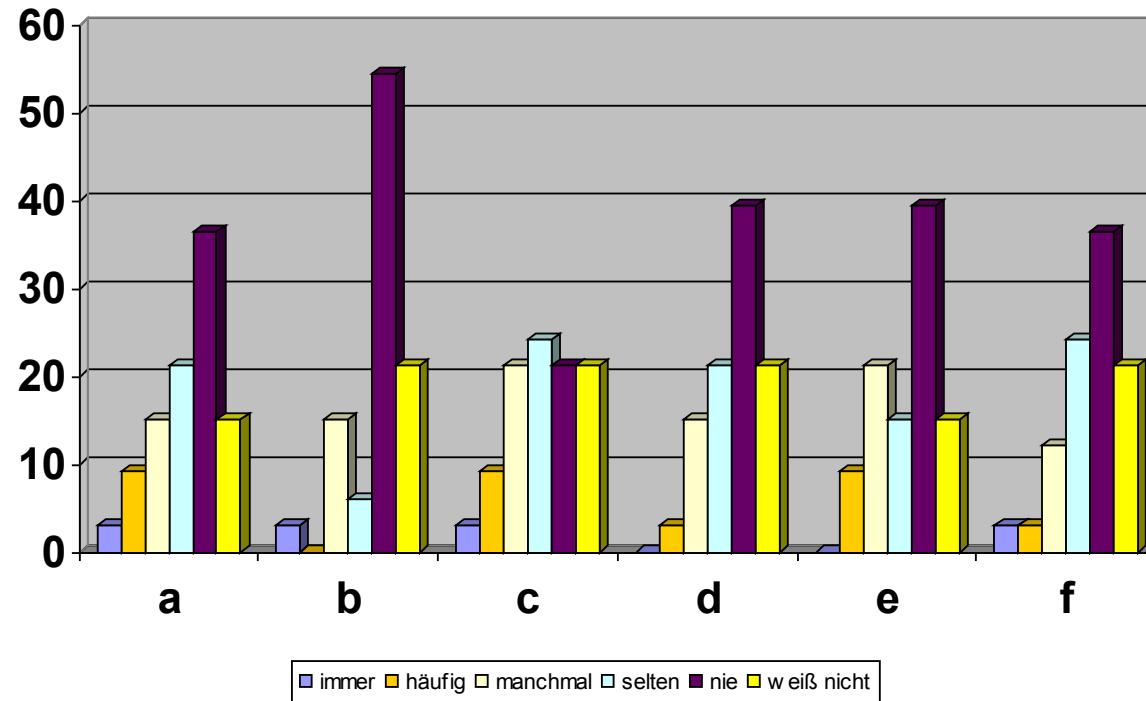
Ergebnisse der Untersuchung



- | | | | |
|---|--|---|-----------------------------------|
| a | Liste der laufend gehaltenen Zeitschriften | d | DigiZeitschriften |
| b | Zeitschriftendatenbank | e | Zeitschriften der Aufklärung |
| c | Elektronische Zeitschriftenbibliothek | f | Directory of Open Access Journals |

Befragte Benutzer (in %) gehen auf die Internetseite der Akademiebibliothek für Recherchen über Fachinformation im Internet

Ergebnisse der Untersuchung

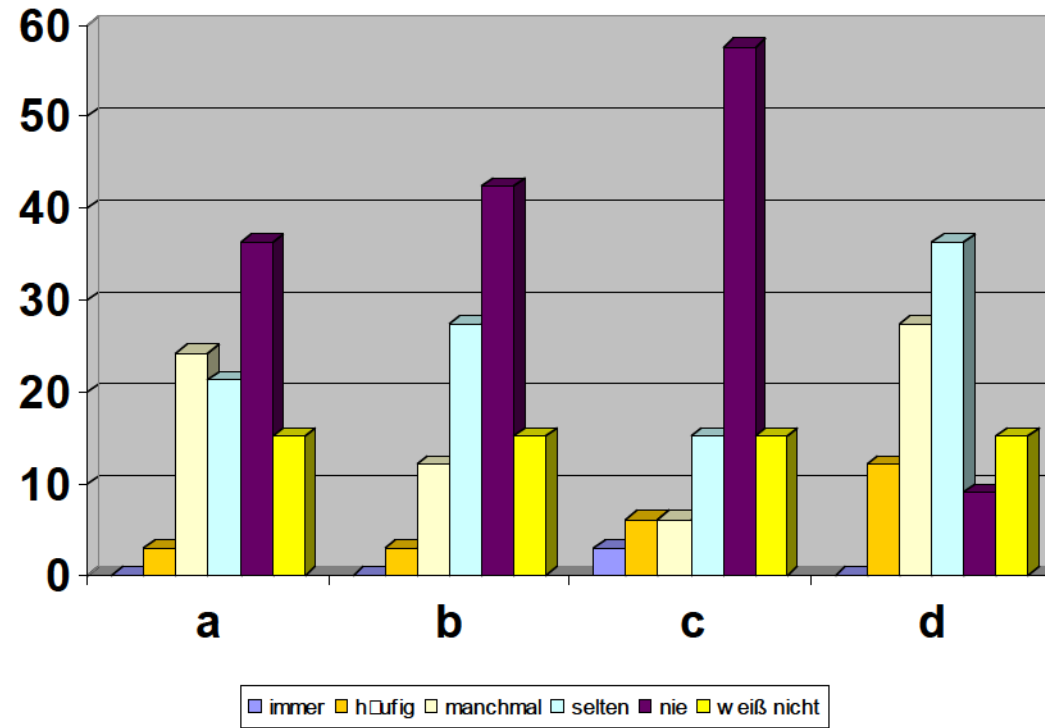


a Altertumswissenschaften
 b Altorientalistik/Ägyptologie
 c Geschichte und Wissenschaftsgeschichte

d Germanistik
 e Philologie/Linguistik
 f Bibliotheks- u. Informationswissenschaften

Befragte Benutzer (in %) gehen auf die Internetseite der Akademiebibliothek für aktuelle Mitteilungen über

Ergebnisse der Untersuchung



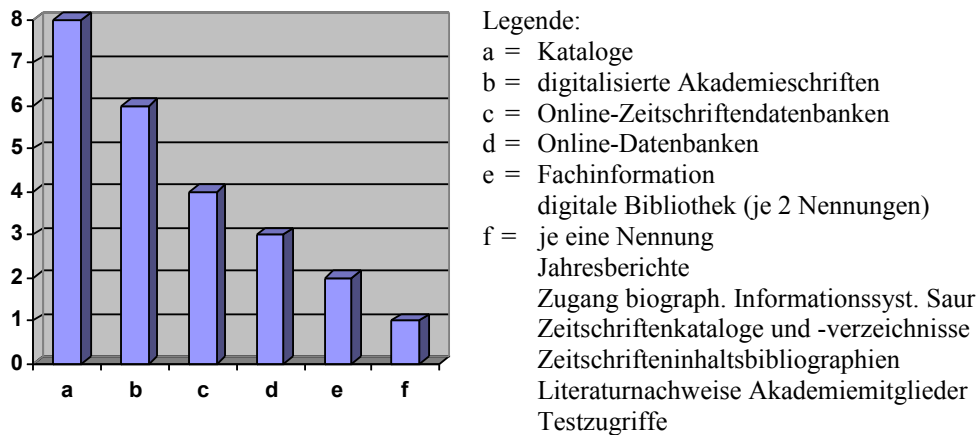
a Neuerwerbungen
 b Veranstaltungen
 c Schulungen

d für allgemeine Informationen

b) Empfundene Wichtigkeit der vorhandenen Angebote für die eigene Arbeit

Die Frage, auf welche der oben genannten Informationen/Zugänge die Benutzer keinesfalls verzichten wollen, wurde wie folgt beantwortet:

- Anzahl der Befragten, die auf keinen Fall auf das jeweilige Angebot verzichten wollen



c) Bedarf an weiteren Angeboten:

Nach der Erhebung, welcher Bedarf bei den Befragungsteilnehmern für die Inhalte besteht, die bereits auf der Website angeboten werden, konnten die Befragten nun ihre Ansichten äußern, um welche Inhalte sie das Angebot gern erweitert wüssten und welche technischen Verbesserungen ihnen die Benutzung der Site erleichtern würden. Genannt wurden:

1. Inhalte

- eine Erweiterung des Angebots an Online-Diensten, Datenbanken, Online-Zeitschriften und Links bezogen auf spezielle Wissenschaftsgebiete⁸⁵
- ein weiterer Ausbau der Digitalen Bibliothek
- und zwar mit einer speziellen Idee: "Das, worin die amerikanischen Institutionen wetteifern und was die deutschen Institutionen so gern links liegen lassen: wirkliche Texte, also das, was man unter einer DigiBib ja doch eigentlich erwarten möchte. Etwa ‚Dokumente der Wissenschaftsgeschichte‘, deren viele ja im Akademie Verlag als Reprint gedruckt wurden und mit deren (korrekter!!) digitaler Präsentation (als Bild und als Text) die BBAW sich hervortun könnte."⁸⁶

⁸⁵ klassische Altertumswissenschaften/Byzantinistik, Altorientalistik, Ägyptologie, Christlicher Orient/Koptologie, Theologie

⁸⁶ Dieser Beitrag wurde namentlich gekennzeichnet.

- ein Ausbau der elektronischen Informationssysteme, um Titelrecherchen vereinfachen zu können
- weitere Angebote elektronischer Volltextressourcen von Zeitschriften
- eine FAQ-Liste der häufigsten Anfragen an die Bibliothek
- Links zu Google und anderen Wissenschaftssuchmaschinen, Links zu Bibliotheken wie British Library, Library of Congress etc. und zwar direkt zu den Katalogen

2. Benutzbarkeit:

Vorschläge für eine “übersichtliche, wenige aufwendige, verständliche und funktionierende Website“⁸⁷:

- “mehr eindampfen und mehr icons“
- “Bessere Abstimmung und Funktionalität der Kataloge. Am besten wäre die vollständige Ersetzung der alten Image-Kataloge durch einen Gesamtkatalog mit einer einfachen und praktischen Navigationsoberfläche. Etwa wie bei der Stabi!“
- “Zu einigen Links eine Kurzbeschreibung beim Fixieren mit der Maus“

Konkrete Mängel, die die Benutzung erschweren:⁸⁸

- “Übersichtlichkeit: die Startseite enthält zu viele Informationen“
- “Ich recherchiere am liebsten auf den Seiten der Staatsbibliothek. Sie sind übersichtlicher und enthalten nicht so viele Informationen auf einer Seite, die ich nicht brauche oder die mich nicht interessieren. Die Vielzahl der Kataloge irritiert mich.“
- “Suche über Register, ‚Anzeigen ab‘ ist unverständlich, da es eine zeitliche Suche assoziiert? Auf der nächsten Seite steht dann: ‚Registerwechseln nach‘, was bedeutet das? – man versteht es schon, aber nicht auf den ersten Blick!“
- “Eine einfachere Suche nach Reihen. Es ist irreführend, dass man das Register Buchtitel statt Reihen benutzen muss.“
- “Die Katalogauflistung zeigt sich erst nach der ersten Recherche“
- “Grundsätzlich rufe ich immer schnell mal die netten Kolleginnen in der Bibl. an oder schreibe eine persönliche Email, weil das angenehmer und schneller geht als ein Formular (v.a. eines, bei dem man GEZWUNGEN

⁸⁷ Zitat aus einem Fragebogen: “Ein sehr gutes Bsp. für ein benutzerfreundliches Menu ist der Katalog der SBPK [Staatsbibliothek Preußischer Kulturbesitz, SH]! Übersichtlich, wenig aufwendig, verständlich und funktioniert.“

⁸⁸ Es folgen direkte Zitate aus den Umfrageantworten.

wird, Zeilen auszufüllen, die unnötig sind) – das liegt aber an der besonderen Freundlichkeit der Mitarbeiter der Bibliothek. Ich kommuniziere lieber mit Menschen als mit Maschinen! Das möchte ich auch in Zukunft dürfen und dafür auf das Ausfüllen von Formularen (die ohnehin einen viel zu großen Raum in unserem Alltag einnehmen) verzichten.“

- “Ich habe auch im Auftrag meiner Kollegen noch einige Probleme mit dem IPAC Alter Orient, die seit der Neubearbeitung aufgetaucht sind.“
- “Besonders mühselig und unbefriedigend ist die Suche über die alten Image-Kataloge (z.B. IPAC Alter Orient), egal ob man einen Autorennamen oder einen Titel sucht.“
- “Die Navigation durch die digitalisierten Akademieschriften finde ich jetzt schlechter als vorher, weil man jedes Mal, wenn man eine neue Seite aufruft, sich erst jedes Mal für ein Format (jpg klein, groß etc.) entscheiden muß. Dadurch kann man nicht mehr richtig blättern, was mich beim Lesen ganz nervös macht.“
- “Sinnvoll war es, frühe Akademieschriften “durchblättern“ zu können. Es konnte sich dadurch ein Überblick über digitalisiertes Material verschafft werden; so funktioniert das auch, wenn man an einem Regal entlanggeht (= Überblick). Diese Möglichkeit wurde jetzt durch eine Harmonisierung der Abfrage eingeschränkt. Das werde ich als Rückschritt.“
- “Ich finde die einzelnen digitalisierten Akademieschriften 1700–1900 nicht mehr so leicht wie vorher mit der alten Eingabemaske.“
- “Die Übersichtlichkeit des Zugriffs auf die Online-Datenbanken könnte noch verbessert werden.“
- “Die DigiBib ist sehr lieblos konstruiert. Man findet dort «Testzugriffe auf Datenbanken» und «Einzelregistrierung für deutschlandweit lizenzierte Datenbanken», man sucht aber doch den direkten Zugang ohne Einzelregistrierung. Man soll tatsächlich auf «Einzelregistrierung» klicken, um dort schließlich den Direktzugang zu finden. das ist unlogisch, absurd und benutzerfeindlich. Und auch dann findet man eine Liste von Fächern, aber wie soll man wissen, wozu etwa das «World biographical information system» gehört? Zur Geschichte etwa? Dort fehlt es. Allgemein fachübergreifend? Dort fehlt es auch. Der Benutzer könnte auch das SUCHEN-Feld benutzen, aber er hat viele böse Erfahrungen gemacht und

weiß nicht, wo denn gesucht wird: innerhalb der Datenbanken? innerhalb der Übersicht? oder gar im WWW? Wählt man freilich «Allgemein / Fachübergreifend» und dann auf (alphabetisch) «sortieren», so findet man das Gesuchte ganz leicht. Das ist aber eine Art Geheimwissen. Die angebotenen Datenbanken selbst sind von außerordentlichem Nutzen, und es wäre sinnvoll, den Zugang problemloser zu konstruieren, was für einen intelligenten Menschen ein Leichtes sein sollte.“

- “Im Goethe-Server ist das Buch von E. Arnhold über “Goethes Berliner Beziehungen“ völlig mißraten. Es hätte (innerhalb einer Word-Datei) einer Stunde Arbeit bedurft, um aus diesem schändlichen typografischen Monstrum eine korrekte und lesbare Wiedergabe zu machen. Die Digitalisierung sollte kein Anlaß sein, 500 Jahre Buchkultur unter den Teppich zu kehren und der Barbarei Tür&Tor zu öffnen. Das Schlimmste ist die absurde Wiedergabe des Fraktur-Bindestrichs durch =; richtig ist in der Antiqua nur das Hyphen (-), und zwar kompress. Auf Wunsch will ich gern diese Datei kultivieren.“⁸⁹
- “Die Abkürzungen, mit denen die Dienste bezeichnet werden, sind für Neueinsteiger eher eine Hürde, weil sie nicht wissen, was sich dahinter verbirgt. Diese sollten leicht aufschließbar sein.“
- “Neuerwerbungs-vorschlag: aus der Reaktion des Computers wird nicht kurz und schnell sichtbar, ob er in der Bibl. eingegangen ist.“

Eine Frage, die auf Wunsch der Bibliotheksleitung mit in den Fragebogen aufgenommen wurde: “Wie möchten Sie über Neuigkeiten, z.B. Testzugänge zu Datenbanken, Neuerwerbungen u.ä. informiert werden?“ stieß bei den Benutzern auf geringes Interesse, zu den einzelnen Kategorien⁹⁰ gab es zwischen 23 bis 32 Enthaltungen. Eine Person beantwortete diese Frage in allen Kategorien mit “nein“. Neun Personen würden gern über Neuigkeiten auf der “Aktuelles“-Seite der Bibliothekswebsite informiert, acht Personen per Email benachrichtigt werden. Vier könnten sich diese Informationen auch auf der Startseite vorstellen. (Bei dieser Frage waren Mehrfachnennungen möglich).

⁸⁹ Dieser Beitrag wurde namentlich gekennzeichnet.

⁹⁰ per Email, Aktuelles-Seite, Startseite etc.

5.2 Auswertung der Einzelinterviews

Die Einzelgespräche wurden transkribiert und mittels Inhaltsanalyse ausgewertet. Die Auswertung folgt den einzelnen Themenbereichen der Gespräche (Startseite, Test mit Schlüsselaufgaben, allgemeine Einschätzung der Website) jeweils in den Kategorien: *Bewertung des vorhandenen Angebots* und *Bedarf/Wünsche der Benutzer*. Bei den Schlüsselaufgaben wird jeweils kurz zusammengefasst, wie die testenden Personen mit den Rechercheaufträgen zurecht gekommen sind. Danach werden die Probleme geschildert. Die ausführlichen Transkriptionen sind im Anhang dokumentiert.

5.2.1 Wer hat an den Einzelinterviews teilgenommen?

Mit sechs Personen führte ich Einzelgespräche⁹¹ an ihrem Arbeitsplatz durch. Fünf Personen sind wissenschaftliche Mitarbeiter der BBAW, eine Person arbeitet in der Akademiebibliothek. Die Personen wurden von der Bibliotheksleiterin um ihre Teilnahme gebeten. Ziel war es, Gespräche mit Benutzern verschiedener Kompetenz bei der Nutzung des Internets zu befragen. Die Auswahl stützte sich dabei auf Einschätzungen der Bibliotheksleitung.

5.2.2 Die Startseite

a) Bewertung der Nutzer

Bevor die testenden Personen die Website benutzten, schauten sie sich die Startseite an und schätzten sie allgemein ein. Positiv bewertet wurden:

- Funktionalität
- Schnelleinstieg in die Katalogrecherche
- die horizontale Steuerungsleiste, die die Inhalte strukturiert
- die aktuellen Informationen, wie z.B. (Zugriffe auf neue Datenbanken)

Geteilter Meinung waren die Testpersonen über die Menge der angebotenen Information. Einige fanden, dass zuviel Text vorhanden sei, eine Person fand es angenehm, dass nicht zuviel Text vorhanden sei.

Das Design wurde als “weder besonders gut noch schlecht“ bewertet. Wie schon in der Umfrage war dies den Teilnehmern aber nicht wichtig.

⁹¹ Vgl. Kapitel 3.3.3.

b) Bedarf/Wünsche bezüglich der Startseite

- Schnelleinstieg zu Datenbanken und elektronischen Ressourcen [F]⁹²
- weniger Text auf der Startseite durch Verlagerung der Informationen über aktuelle Ausstellung in die Rubrik AKTUELLES sowie durch Verlagerung des ‚Hilfeaufrufs zur Buchrestaurierung‘ [E]

*5.2.3 Test mit Schlüsselaufgaben⁹³***a) Finden Sie den Zugang zu Aufsätzen des Akademiemitglieds Mommsen als Volltext!**

Diese Aufgabe lösten zwei Personen (im jeweils zweiten Rechercheanlauf). Die anderen vier Personen brachen die Recherche nach einem bis fünf Anläufen ergebnislos ab. Eine von ihnen gelangte zwar an die richtige Stelle der Website, erkannte aber nicht, dass sie gefunden hatte, was sie suchte.

b) Finden Sie den Zugang zur Online-Datenbank Germania Sacra!

Auch diese Aufgabe wurde von zwei Personen erfüllt. Sie kannten das Datenbank-Infosystem der Akademiebibliothek aus früheren Recherchen. Vier Personen brachen diese Recherche nach einem bis drei Anläufen ergebnislos ab. Sie alle würden „normalerweise“ über die Suchmaschine Google nach dieser Datenbank suchen.

c) Verschaffen Sie sich einen Überblick darüber, welche digitalisierten Volltextzeitschriften über die Site zu erreichen sind!

Mit dieser Aufgabe kamen alle Testpersonen gut zurecht. Vier Personen fanden schnell im ersten Anlauf einen Zugang zur Elektronischen Zeitschriftenbibliothek, in der das Angebot an frei zugänglichen und lizenzierten elektronischen Fachzeitschriften in der Akademiebibliothek unter einer einheitlichen Oberfläche in alphabetischer Gliederung und nach Fachgebieten angeboten wird. Eine Person recherchierte den Zugang zum Deutschen Digitalen Zeitschriftenarchiv⁹⁴, das ein

⁹² Für ein detailliertes Nachlesen verweisen die Buchstaben in Klammern auf die zugehörige Transkription im Anhang (Beispiel [A]: Transkription des Gesprächs mit Person A).

⁹³ Am Ende dieser Tests stellte ich allen testenden Personen die Frage „Sind die Aufgaben, die Sie erfüllt haben in Ihrer Praxis relevant oder für welche Dinge gehen Sie auf die Website der BBAW?“. Sie wurde jeweils zustimmend beantwortet und die Benutzer bestätigten somit, dass die Aufgaben für sie typische Recherchen darstellten.

⁹⁴ <http://www.digizeitschriften.de/digizeit>

Verzeichnis retrodigitalisierter Zeitschriften aus verschiedenen Fachgebieten der Staats- und Universitätsbibliothek Göttingen ist. Eine weitere Person fand den Weg auf die <http://.../bibliothek-digital/zeitschriften>, der als Rechercheergebnis schon ausgereicht hätte, denn hier sind alle über die Akademiebibliothek zugänglichen Zeitschriftenverzeichnisse versammelt.

d) Finden Sie die aktuelle Neuerwerbungsliste!

Diese Recherche führten alle Personen zügig und erfolgreich aus. Vier Personen wählten den Weg über die Rubrik AKTUELLES. Eine Person klickte sich über KATALOGE/Hauptkatalog zum Ziel, eine weitere Person fand das Ergebnis durch Eingabe von "Neuerwerbungsliste" über die Suchmaske im rechten Frame. Interessant ist, dass drei Personen zunächst auf das Formular für Neuerwerbungsansprüche im rechten Frame klicken wollten, beim näheren Durchlesen dann aber feststellten, dass sie an dieser Stelle nicht richtig sind.

e) Gehen Sie zurück auf die Seiten der BBAW und zwar zu Ihrem Forschungsvorhaben!

Die Benutzer wählten für diese Aufgabe ihre übliche Routine: Zwei Personen benutzten den Home-Button ihres Browsers, eine Person öffnete ihren Browser mit der BBAW-Site als Startseite neu, zwei Personen verwendeten ihr Lesezeichen, eine Person nahm den Link zur BBAW, der sich auf der Startseite der Bibliothekswebsite befindet. Für sich selbst empfanden sie es als unwichtig, von der Bibliothekswebsite auf die Seiten der Akademie zu gelangen, zwei Personen bemerkten aber die Bedeutung eines solchen Links für externe Nutzer.

Die Recherchen nach wesentlichen Inhalten, die die Akademiebibliothek anbietet: Akademieschriften und Datenbankzugänge werden von den Benutzern nicht schnell und zügig durchgeführt. Der Überblick über Volltextzeitschriften, die Neuerwerbungslisten und der Weg auf die BBAW-Seiten hingegen werden leicht gefunden. Die spezifischen Schwierigkeiten, die die testenden Personen beim Auffinden der vorgegebenen Inhalte hatten, sind im Anhang detailliert in den Interviewtranskriptionen nachlesbar.

5.2.4 allgemeiner Eindruck von der Website

a) Bewertungen der Nutzer

1. Inhalte

- Sie beinhaltet ziemlich viel und dadurch ist es schon mal etwas. [A]⁹⁵
- Man sollte wirklich nur die Dinge der Akademiebibliothek da unterbringen und gar nicht so viele andere Links oder so. [A]
- Die digitalisierten Akademieschriften habe ich schon öfter benutzt. Das ist praktisch. [A]
- [Digitalisierte Schriften] überhaupt, dass man die ganzen Sachen online lesen kann. Das finde ich wirklich gut, das ist wirklich eine große Leistung [...]. Da kann man so einen Grundtext von Leibniz, den es nie mehr gedruckt gibt oder nur unter Mühen, das kann man eben einfach hier runterladen und das finde ich total gut und das spart einem den Weg ins Archiv oder in die Bibliothek. [C]
- Der Inhalt ist umfangreich und relativ komplex. [D]
- Volumen der Seiten ist sehr groß, sollte man die Inhalte straffen [E]

2. Auffindbarkeit/Orientierung auf den Seiten

- im Prinzip ist sie relativ benutzerfreundlich [A]
- nicht professionell [Recherchierende] haben damit größere Schwierigkeiten [B]
- funktional angemessen [C]
- gut strukturiert, Strukturierung über Hauptblöcke ist übersichtlich [D]
- Suchfunktion ist wichtig [D]
- Redundanzen: gut und notwendig, um auf mehreren Wegen etwas zu finden [D]
- einzelne Inhalte doppelt in der Website, wenn Register und Sucheinstiege gut wären, dann dürfte es immer nur eine Stelle für eine Datei und ein Produkt geben, in der Regel auf dem kürzesten Weg [E]
- Weg zu den digitalisierten Akademieschriften ist nicht selbsterklärend [E]
- Kataloge von Zentrum für Europäische Aufklärung und Jahresberichte für dt. Geschichte sind wie die Literaturhinweise zu aktuellen und ehemaligen Akademiemitgliedern in der Rubrik KATALOGE nicht logisch platziert [E]
- Abkürzungen wenig hilfreich, wenn man nicht weiß, was sie bedeuten [F]⁹⁶

⁹⁵ Es folgen Angaben aus den Gesprächen. Für ein detailliertes Nachlesen verweisen die Buchstaben in Klammern auf die zugehörige Transkription im Anhang (Beispiel [A]: Transkription des Gesprächs mit Person A).

⁹⁶ Einen Benutzer störte z.B. dass die Bezeichnung ‚DigiBib‘ auf der Website mit der CD-Rom-Reihe Digitale Bibliothek des Verlags Directmedia Publication verwechselt werden könnte.

3. konkrete Probleme

- Bibliothekswebsite ist von der Akademiewebsite aus schlecht zu finden [C]
- Formular für Neuerwerbungsantrag: die Antwort auf einen Antrag sieht fast genau so aus wie das Formular (umfangreich), kurze Email mit anderem Erscheinungsbild wäre besser [A]
- Ansicht digitalisierte Akademieschriften
 - die *Zählung der Seiten* stimmen nicht mit den realen Seitenzahlen überein, man muss mühsam blättern [A]
 - Prozedere bis man die ‚*Volltexte*‘ im jpg-Format bekommt ist zu langwierig (Auswahl Format, Größe...) [C]
- Katalog der Bibliothek
 - *Suchmaske*: Unsicherheit, in welches Feld man Namen von Person eingeben soll [da die Volltextrecherche und die Registersuche nicht einen einzelnen Suchbefehl haben], „anzeigen ab“ wird mit einer Zeitangabe assoziiert [A]
 - *Ausgabe Suchergebnis-Liste*: erfolgt in allegro, ist unübersichtlich und man kann nicht gleich bestellen, Sortierkriterien der Ergebnisse sind nicht ersichtlich, sind auch nicht nach Jahren sortierbar [C]
- Suchmaske im rechten Frame ist im Browser Firefox nicht auf jeder Unterseite auffindbar dargestellt [D]
- PDF-Dokument ‚Literaturnachweise zu Akademiemitgliedern‘ sollte gekürzt werden, um den Anfang des Dokuments überschaubarer zu gestalten [E]

b) Bedarf

Benutzen Sie normalerweise überhaupt die Akademiebibliothekssite? Wofür?

- „man geht bei bestimmten Fragestellungen ohnehin über Google, wie ich das vorhin auch gemacht habe. Ich würde gar nicht auf die Idee kommen, da über die Bibliotheksseite zu gehen. Ich glaube, das ist eher ‘ne Schwäche, wenn man versucht, die Vernetzung zu stark zu machen [...] Man hat es sich so angewöhnt, dass man meistens über Google oder ‘ne andere Suche geht, und dann würde man ja auch auf die Bibliothek kommen. Wichtig wäre, dass die überall angemeldet sind, die Fragestellungen, dass man sie auch über ‘ne normale Standardrecherche findet, aber auf der Homepage suche ich eigentlich fast nie.“[A]

- “Ich würde in vielen Fällen doch über Google gehen. Ich würde das nicht benutzen, auch für die Recherche von Datenbanken benutze ich immer entweder die Seite von der Stabi oder den OPAC von der FU [...] auch den KOBV, je nach dem wo man denkt, dass man schneller zum Ziel kommt.“ [C]
- “Es müsste idiotensicherer gemacht werden. [...] Ich müsste aber dann doch manche Dinge über Suchmaschinen machen, weil ich es da einfach nicht finde.“ [B]
- für Recherchen zu Akademiemitgliedern, Akademieschriften [B] [C] [E]
- persönliche Zusammenarbeit mit Bibliotheksmitarbeitern bevorzugt [B]
- für Zugang zu (lizenzierten) Datenbanken, Testzugriffe [B] [C]⁹⁷
- für Online-Fachinformation [C]⁹⁸
- für einen Überblick über die Neuerwerbungen [E]
- “Ich nutze sie relativ selten [...]. Für das, was ich überwiegend mache, würde ich dort nicht die entsprechende Literatur erwarten, weil die nicht in Bibliotheken ist und dort nicht zur Verfügung gestellt wird, weil sie relativ frisch und neu ist und auch nicht zu den üblichen Sammelaufgaben der Akademiebibliothek gehört. Aber wenn ich ältere Sachen suche, dann schon. Aber das ist jetzt für die Informatikschiene eher nicht der Ort, für germanistische Sachen schon eher. Ich mag mich täuschen, aber ich habe sie dafür noch nicht benutzt. Ich habe andere Wege um meine Sachen zu finden.“ [D]
- “Interessant war hier die Frage der Germania sacra, die ich vorher nicht kannte. Da würde ich immer den Weg erstmal über Google gehen, wenn mir etwas völlig unbekannt ist, alles was weder mit Katalogen, Zeitschriftenverzeichnissen, mit der Akademie als solcher [...] zu tun hat, und bis jetzt habe ich erst ganz wenig Fälle gehabt wo auch Google versagt und überhaupt keinen Fingerzeig geben kann, wie man weiter suchen kann.“ [E]
- “Ich benutze die relativ regelmäßig, speziell wenn ich Online-Datenbanken suche, seitdem das jetzt eingerichtet ist. Ich hätte mich natürlich selbst in Göttingen oder so einloggen können, aber man muss sich dann immer seine Codenummer merken, und ich finde es viel besser, wenn man mit solchen Arbeitsmitteln gemeinsam hantiert.“ [F]

⁹⁷ z.B. Zeitschrifteninhaltsverzeichnisse [B]

⁹⁸ Fachinformation Philologie [C]

Vorschlag für eine Erweiterung des Angebots

- “gesammelte Zugriffsrechte auf alle Datenbanken der Akademie, intern über die Bibliothek, das man auch sieht, was die Kollegen machen [...] wenn man alle Vorhaben der Akademie direkt auf der Bibliotheksseite finden würde [...] Z.B. die bei uns angesiedelte Datenbank der census, das ist eine Online-Datenbank, die antike Bildwerke sammelt. Und man kann die Recherche nur kostenpflichtig durchführen, wenn man von außen kommt. Aber auch von innen aus der Akademie hat man keine Möglichkeit zuzugreifen. [...] das würde auch den Wert der Bibliotheksseite heben und die Vernetzung untereinander fördern, in unserer eigenen Einrichtung. Und diese Zugänge müssten leicht zugänglich sein für uns und würden auch die Leistungsfähigkeit der Akademie herausstellen.“ [F]

5.3 Diskussion der verwendeten Methoden

Der Grundsatz empirischer Sozialforschung, die Methode dem jeweiligen Gegenstand angemessen zu wählen und an ihm zu entwickeln, galt auch für diese Untersuchung. In Kapitel 2 erläuterte ich ausführlich, wie sich aus der Fragestellung die eingesetzten Methoden ableiteten.

Hier werden nun die Vor- und Nachteile der Methoden, die sich aus dem Untersuchungsverlauf ergaben, zur Diskussion gestellt.

5.3.1 Methode Begutachtung der Website

Diese Methode erwies sich als praktikabel, um die Internetpräsenz systematisch und umfassend aus der Außenperspektive zu untersuchen. Sie lieferte einen nach Kriterien erstellten Bericht über die Website und wertvolle Anhaltspunkte für die Erstellung des Fragebogens und des Interviewskripts für die Einzelgespräche. Allerdings kann immer ein gewisser Anteil an subjektiver Betrachtung auftreten, der auf dem eigenen Erfahrungshintergrund im Internet aufbaut. Das kann auch vorteilhaft sein, führt aber auch dazu, dass die Ergebnisse nur eine *Anregung* für die Bibliotheksleitung zur Veränderung der Website sein können.

5.3.2 Methode quantitative Benutzerbefragung

a) Methodenwechsel: Online-Umfrage → Papierfragebogen

Die Befragung ist als eine Online-Umfrage konzipiert worden.

Die Vorteile einer Online-Umfrage gegenüber schriftlichen Befragungen:

- direkter Zugang zur Umfrage und Rückgabe der Antworten für alle Teilnehmewilligen (Bequemlichkeit)
- hoher Grad der Anonymität
- erhobene Daten sind digital verfügbar
- manuelle Erfassung von Papier-Fragebögen entfällt, Erfassungsfehler können nicht auftreten

konnten in der späteren Papierbefragung nicht genutzt werden.

- So mussten die Teilnehmer die Papierbögen per Hauspost zurückschicken. (Bequemlichkeit)
- Sie sollten auf Anforderung des Datenschutzbeauftragten der Akademie eine unterzeichnete Einverständniserklärung der Antwort beifügen. (Anonymität)
- Die Antworten mussten manuell erfasst werden. (Erfassungsfehler)

Ich habe mich bemüht, die Nachteile so gering wie möglich zu halten.⁹⁹

Was blieb in beiden Teilen der Befragung unverändert?

- Antwortverweigerungen waren möglich: Online-Umfragen bieten die Möglichkeit, bei einzelnen Fragen Antwortverweigerungen zu unterbinden. In meiner Online-Version war dies nicht vorgesehen, weil ich den ‚Zwang zur Eingabe‘ generell ablehne und er zudem zu einem hohen Anteil von Umfrageabbruchern führen kann. So sind die Ergebnisse bezüglich der Enthaltungen zwischen Online und Papierversion vergleichbar.
- Mehrfachdurchlaufen des Fragebogens durch ein- und dieselbe Person: ist als möglicher Fehler nicht völlig vermeidbar. Ich schätze ein, dass dieser Fehler in der Befragung nicht auftrat.

b) Selbstselektion der Stichprobe/Repräsentativität

Die geringe Rücklaufquote (11%) führte zu einer relativ kleinen realisierten Stichprobe. Deshalb ist es nicht möglich, die Ergebnisse mit einer angemessenen

⁹⁹ So wurden Briefumschläge mit ausgeteilt, die (selten abgegebenen) Einverständniserklärungen sofort bei Eingang von den Fragebögen getrennt, die erfassten Daten durch eine zweite Person kontrolliert.

Genauigkeit auf die Grundgesamtheit der Mitarbeiter der BBAW hochzurechnen. So können die Ergebnisse nur Trends aufzeigen und Anregungen geben.

Bei einer geringen Rücklaufquote besteht immer die Gefahr der Selbstselektion der Teilnehmer. Es kann sein, dass der Anteil von Personen mit hoher Zufriedenheit mit den Angeboten der Bibliothek und der Anteil an Personen, die besonders unzufrieden sind, überdurchschnittlich hoch ist. Die Angaben über die Häufigkeit der Nutzung der Website könnten ein Verweis auf diese Form der Selbstselektion sein. So gaben über die Hälfte der Teilnehmer an, die Internetseiten der Bibliothek mindestens einmal pro Woche (N=18), davon drei Teilnehmer sogar täglich zu benutzen. (Dies könnten die ‚höchstzufriedenen‘ Nutzer sein.) Vier Personen beteiligten sich an der Umfrage, obwohl sie laut ihrer Angabe die Seite nie nutzen. (Dies könnten die ‚sehr unzufriedenen‘ Nutzer sein.)¹⁰⁰ Gut ist, dass von ihnen erfahrbar ist, welche empfundenen Schwächen des Angebots sie von der Nutzung der Website abhalten. Es ist auch denkbar, dass „Vielbenutzer“ die Site für genau eine Aufgabe, weil sie gut oder nur hier zu erledigen ist, nutzen, mit den restlichen Angeboten aber unzufrieden sind.

c) Laufzeit der Befragung

- Meiner Einschätzung nach hätte eine Verlängerung der Laufzeit keine Erhöhung des Rücklaufs bewirkt, denn der Großteil der Online-Antworten kam innerhalb der ersten beiden Tage, an denen die Umfrage online geschaltet war, bei der Papierversion kam die Mehrheit der Fragebögen innerhalb von einer Woche zurück, in einer weiteren Woche erhielt ich nur noch drei Antwortbögen. Ob eine noch intensivere Werbung für die Teilnahme einen größeren Rücklauf ergeben hätte, kann ich nicht einschätzen.
- Außerdem war der Bearbeitungszeitraum für diese Untersuchung schon relativ lang. Die Umfrage und die Einzelgespräche fanden im Nov./Dez. 2005 statt. Einige der bewerteten Inhalte der Website wurden mittlerweile schon

¹⁰⁰ Bei einem Fragebogen ist die erste Frage zur Nutzungshäufigkeit mit ‚selten‘ beantwortet. Frage: Auf welche der oben genannten Informationen/Zugänge möchten Sie keinesfalls verzichten?, Antwort: „Anzahl Mitarbeiter / Anzahl Nutzer“ und Frage: Haben Sie noch Verbesserungsvorschläge für die Internetseite der Bibliothek?, Antwort: „Als wissenschaftlicher Mitarbeiter (BBAW, Jägerstr. 22/23) beobachte ich nun seit fünf Jahren, dass die Akademiebibliothek von Lesern kaum frequentiert ist. Was wollen Sie daran ändern?“ oder auch diese Meinungsäußerung: „die Seiten sind lausig und die Umfrage ist unprofessionell!“.

verändert/aktualisiert, so dass es sein kann, das Sachverhalte, die von den Nutzern kritisiert wurden, schon behoben wurden. In diesem Falle wäre ein Ergebnis nur eine Bestätigung für etwas, was dem Webteam schon aufgefallen ist.

5.3.3 Methode Einzelgespräche

Die Vorteile der an die "Methode des lauten Denkens" angelehnten Einzelgespräche mit der Kombination von Usability-Tests mit Schlüsselaufgaben und Beantwortung von offenen Fragen zum Angebot und zum Bedarf sind voll zum Tragen gekommen:

- Die reduzierte Versuchsanordnung – Einzelgespräch am angestammten PC der testenden Person und Dokumentation mit einer Kamera, die Monitor und Sprache zugleich aufnimmt – im Gegensatz zum vollständig ausgerüsteten Usability-Labor hat sich positiv auf die Teilnahmebereitschaft ausgewirkt.
- Die Motivation, Fragen ausführlich zu beantworten, war durch den persönlichen Kontakt zu den Befragten im Interview gegeben.
- Unverstandene Fragen konnten während des Interviews geklärt werden.
- Auch unerwartete Informationen wurden geliefert.
- Es wurde offensichtlich, wie die Benutzer mit der Website umgehen und welche Überlegungen sie bei der Benutzung anstellen.
- Die Methode ließ sich schnell, unaufwendig und kostengünstig einsetzen.

Folgende Nachteile traten auf:

- Transkription der Interviews statt Beobachtung des Gesprächs am Monitor durch die für die Website-Entwicklung Verantwortlichen¹⁰¹: Dies war nötig, da es sich bei den testenden Personen um Kollegen handelte, deren Anonymität gewahrt bleiben sollte.
- Auswahl der teilnehmenden Personen stützte sich auf Einschätzungen der Bibliotheksleitung

5.3.4 Fazit

War das Untersuchungsdesign sinnvoll für eine Website einer Bibliothek mit relativ geringer Anzahl von Nutzern? In einer neuerlichen Untersuchung zur selben Fragestellung und mit der selben Grundgesamtheit an Benutzern würde ich

¹⁰¹ Vgl. Krug 2002.

mich wohl für ein stärker qualitativ orientiertes Vorgehen entscheiden. Statt der quantitativen Umfrage würde ich eher ein Fokusgruppeninterview zur Ermittlung von Bewertungen und Bedarf durchführen. Die Elemente des verwendeten Fragebogen wären eine gute Grundlage zur Entwicklung eines Leitfadens. Die eigene Begutachtung und die Einzelgespräche hingegen haben wesentliche Erkenntnisse in Bezug auf die Fragestellung geliefert. Beide Methoden würde ich wieder anwenden. Denkbar wäre es auch, die Einzelgespräche noch stärker zu fokussieren und lieber mit mehreren Testgruppen, die sich jeweils einem bestimmten Einzelaspekt der Website widmen, durchzuführen oder auch (kurz und schnell) eine feste Gruppe von Testpersonen zu befragen, wenn wesentliche Änderungen auf der Website getätigt wurden.

Zusammenfassung

Ist die Website der BBAW-Bibliothek benutzungsfreundlich?

Folgende Trends lassen sich in der Bewertung des vorhandenen Angebots durch die Benutzer erkennen:

- Die allgemeinen Einschätzungen über das Webangebot der Akademiebibliothek sind überwiegend positiv.
- Die Benutzer sind vor allem zufrieden mit der Aktualität der Website und der Qualität der Links. Bei Übersichtlichkeit, Navigation und Design ist der Anteil an zufriedenen, teilweise zufriedenen und unzufriedenen Benutzern annähernd gleich. Schwierigkeiten bestehen im Auffinden von Inhalten.
- Die angebotenen standardisierten Dialogmöglichkeiten wie z.B. das Formular für Neuerwerbungsansuchen werden eher selten genutzt
- Die Übersichtlichkeit, die Aktualität und die Qualität der Links sind für die Benutzer besonders wichtig.

Folgende Trends lassen sich für die Nutzung der Angebote der Akademiebibliothek erkennen:

- Mit Abstand am häufigsten wird der Hauptkatalog der Bibliothek benutzt. Es folgt die Zeitschriftendatenbank.
- Alle anderen Angebote werden überwiegend ‚manchmal‘, ‚selten‘ oder ‚nie‘ genutzt.
- Auf die Kataloge, die digitalisierten Akademieschriften, die Online-Zeitschriftendatenbanken und die Online-Datenbanken wollen die Benutzer keinesfalls verzichten.
- Einige Benutzer würden gern das Angebot an Online-Diensten, Datenbanken und Online-Zeitschriften erweitert sehen. Sie haben hierzu konkrete Vorschläge.
- Es gibt den Wunsch, die Übersichtlichkeit der Website und die Funktionalität einiger Angebote zu verbessern. Konkrete Änderungsvorschläge beziehen sich vor allem auf die einzigartigen Angebote der Bibliothek wie die Lokalen Kataloge, die digitalisierten Akademieschriften und die Dialogmöglichkeiten über Formulare.
- In den Einzelgesprächen zeigte sich beim Auffinden der konkreten Angebote in der Website – digitale Volltextzeitschriften, aktuellen Neuerwerbungsliste, Weg zur Website der BBAW – kein Problem.

- Schwierigkeiten hatten die testenden Personen bei der Nutzung der digitalisierten Akademieschriften und des Datenbank-Infosystems (Auch diese beiden gehören zu den einzigartigen Angeboten der Bibliothek.)

Die Website ist relativ klar strukturiert und übersichtlich aufgebaut. Sie vereint eine Fülle von Informationen und Zugängen zu Informationen in sich, die auf ihre Zielgruppe ausgerichtet sind. Die Site wird ständig verbessert und sichtbar aktualisiert. Die Navigation auf den Seiten funktioniert relativ nutzerfreundlich, kleinere Mängel bzw. Unklarheiten in der Struktur würden sich verbessern lassen.

Um das Profil der Akademiebibliothek in der Öffentlichkeit und unter den Kollegen der BBAW zu stärken und die Übersichtlichkeit und Auffindbarkeit von Inhalten zu erhöhen, sollten die mit einem Alleinstellungsmerkmal versehenen Dienstleistungen

- ausgebaut werden
- an exponierter Stelle auf der Website platziert werden und nicht in der Struktur der Unterseiten neben vielen anderen ‚verschwinden‘
- ihre Bedienungsfreundlichkeit erhöht werden.

Überall im Internet leicht auffindbare Angebote (z.B. der Zugang zu Suchmaschinen) könnten aus der Website entfernt werden.

Dem müssten natürlich Überlegungen zugrunde liegen, mit welchen ‚Schätzen‘ und einzigartigen Angeboten sich die Akademiebibliothek profilieren möchte. Meiner Einschätzung nach sind es die folgenden:

- Lokale Kataloge
- digitalisierte Akademieschriften
- lizenzierter Zugang zu verschiedenen elektronischen Quellen
- Datenbank-Infosystem
- Elektronische Zeitschriftenbibliothek

Die Bedienungsfreundlichkeit ließe sich erhöhen durch:

- die Umwandlung des Formats der digitalisierten Akademieschriften von Bildern (jpg) in Volltexte, die durchsuchbar sind (xml oder pdf)
- die Einarbeitung der Image-Kataloge in den Hauptkatalog
- die Vereinfachung und das Eindeutigmachen von Formularen (Katalogrecherche Startseite, Suchfunktion über die Website)

- die Vereinfachung des Bestellsystems durch bessere Strukturierung von Trefferlisten (Sortierfunktion, Verfügbarkeitsprüfung, Datenverbindung Trefferliste-Bestellformular)
- die Bündelung von Serviceangeboten (Newsletter, Vorbestellung, Neuerwerbungs-vorschlag, Neuerwerbungsliste)

Es folgt eine tabellarische Übersicht von Problemen, die in der empirischen Untersuchung aufgefallen sind oder benannt wurden. Ihnen zugeordnet ist jeweils meine Empfehlungen zur Lösung und die Angabe des Kapitels, in dem sich das Problem ausführlich nachlesen lässt.

Die Übersicht ist gedacht als Arbeitsmittel für die Bibliotheksleitung. Sie soll helfen, die genannten Probleme mit der eigenen Einschätzung von Wichtigkeit, Lösbarkeit und zur Verfügung stehenden Ressourcen zu vergleichen und – im besten Fall – zu verändern.

Zusammenfassung (Tabelle)

Zum Inhalt der Website

Problem/Vorschlag	Empfehlung	vgl. Kapitel
<p>Bedarf der Benutzer besteht vor allem in der Nutzung von Lokalen Katalogen digitalisierten Akademieschriften Zeitschriftenverzeichnissen</p> <p>Angebot der Online-Datenbanken, Nutzung wichtig für Nutzer, aber: Auffindungsprobleme, Schwierigkeiten in der Übersicht</p>	<p>auffälliger präsentieren und Benutzung komfortabler machen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formulare eindeutiger - Trefferlisten übersichtlicher, sortierbar - Datenübernahme in Bestellformular - Verfügbarkeit von Medien recherchierbar - IPACs einarbeiten in Hauptkatalog - Seiten verschlanken durch Entfernen der Links zu Suchmaschinen wie google <p>eventuell: "Datenbank des Monats/der Woche (je nach Kapazität)" als Rubrik einführen, in der jeweils eine Datenbank vorgestellt wird</p>	<p>4.1.2</p> <p>5.1.3</p> <p>5.1.4</p> <p>5.2.3</p> <p>5.2.4</p>
Benutzer-Vorschlag: Zugang zu allen Online-Ressourcen der Forschungsprojekte der BBAW für alle Mitarbeiter, die Forschungsergebnisse, die bis jetzt noch nicht für alle frei verfügbar sind, dem internen Kreis zur Verfügung zu stellen, so dass die Kommunikation und interdisziplinäre Arbeitsweise gefördert werden könnte	Nutzervorschlag aufgreifen	5.2.4
Benutzer-Vorschlag: Einführung Rubrik "Digitale Dokumente der Wissenschaftsgeschichte" und hier in der Bibliothek laut Sammelschwerpunkt vorhandene wichtige Texte digital bereitzustellen und zusammenzuführen	Nutzervorschlag aufgreifen	5.1.4
Trennschärfe der Rubriken DIGIBIB und KATALOGE nicht immer eindeutig	die Rubriken sichtbar schärfen durch stärkere Sortierung der inhaltlichen Angebote nach: Katalog für in der Bibliothek vorhandene Medien elektronisch verfügbare digitale Quellen und Volltexte	4.2.1
Zuordnung lokale Kataloge/regionale Kataloge ist nicht trennscharf Bsp: FEA-Katalog ist kein lokaler Katalog	in andere Rubrik verschieben	4.2.1
Startseite: Verlinkung zu 'Helfens Sie uns bei der Buchrestaurierung' falsch in Katalogrecherche-Frame platziert	aus Frame entfernen, an anderer Stelle auf Startseite einfügen	4.2.2

Zur Benutzung der Website

Problem/Vorschlag	Empfehlung	vgl. Kapitel
Startseite, Suchmaske: "Suche über alle Kataloge" – Unklar welche Kataloge durchsucht werden	Angabe, welche Kataloge durchsucht werden	4.2.2
Startseite, Suchmaske: "Suche über alle Kataloge" - wo soll man die Recherche starten, wenn man in obere Felder Personennamen/Titelstichwort etwas eingegeben hat	- einen Button 'Recherche starten' auch unter die Suche nach Personennamen/Titelstichwort setzen, so wird klarer, dass es sich um zwei Möglichkeiten der Recherche handelt	5.2.3
Startseite, Suchmaske: "Suche über alle Kataloge" - Bezeichnung "Register ab" wird nicht alphabetisch sondern chronologisch assoziiert	erläutern	5.2.3
Startseite, Suchmaske: "Suchen in Webseiten" wird gern genutzt, manchmal nicht richtig dargestellt, uneindeutig, über welche Seiten gesucht wird	Eindeutigkeit erhöhen Angabe, über welche Seiten gesucht wird Bezeichnung ändern: Suche in den Webseiten der Akademiebibliothek Darstellung in Firefox optimieren	5.2.3 4.2.2
Trefferlisten und Formular "Buchvorbereitung" - Trefferliste (unübersichtlich, nicht sortierbar, Verfügbarkeit der Bücher nicht recherchierbar) - Katalogtrefferliste und Buchvorbereitungsfeld lassen sich nicht gleichzeitig einblenden	Trefferlisten: Sortierfunktion einrichten Recherche Verfügbarkeit zulassen Übernahme der markierten Titel in Bestellformular	5.2.3 4.2.1
Die Akademieschriften sind bisher im jpg-Format digitalisiert. Sie sind nicht durchsuchbar. Je nach Leistungsfähigkeit des PC ergibt sich eine kleine Wartezeit, bis sich die Bilder aufbauen.	Qualität der Schriften verbessern: in durchsuchbare Volltexte (xml- oder pdf-Dateien statt jpg) umwandeln genaue Angabe der Bildgröße in KB	4.2.1 5.2.3
Startseite, "Browserangabe optimale Darstellung der Website" etwas versteckt	auffälliger präsentieren	4.2.2

Zusammenfassung (Tabelle)

Problem/Vorschlag	Empfehlung	vgl. Kapitel
Exponierte Positionierung des Neuerwerbungs-vorschläge-Formulars auf der Website, in der Praxis aber selten genutzt	weniger exponiert präsentieren, inhaltlich in die Kategorie: Lokale Katalogsuche einsortieren Platz für anderes nutzen	4.2.1
Links zu pdf-Dokumenten nicht extra gekennzeichnet	Angabe: "pdf-Datei" und Größe in KB anfügen	4.2.2
pdf-Dokument "Literaturnachweise zu aktuellen Akademiemitgliedern" unklar wie oft aktualisiert wird?	monatlich aktualisieren bzw. falls technisch lösbar, dann aktualisieren, wenn neuer Titel in den Katalog aufgenommen wird?	4.2.2
Rückkehrmöglichkeit von verlinkten fremden Internetseiten auf die Website der Akademiebibliothek nur über den 'zurück'-Button des Browsers möglich	Öffnung dieser Seiten in neuem Browserfenster	4.2.2
http://.../service/suche ist Mischung aus internen passwortgeschützten und frei zugänglichen Links	linke Steuerungsleiste zur Strukturierung verwenden	4.2.1
Übersichtlichkeit Neuerwerbungslisten	sollte absteigend sortiert werden (ganz oben die aktuellste)	4.2.2
Bewegung innerhalb der Website mühsam: http://.../kataloge/literaturnachweise http://.../kataloge/literaturnachweise_mitglieder http://.../kataloge/internationale-kataloge http://.../kataloge/lokale-kataloge/kataloghilfe/hreg http://.../bibliothek-digital/digitalequellen/schriften http://.../goethe/ausstellung/netzwerke/persoendlich http://.../goethe/ausstellung/dokumente/schriften http://.../goethe/ausstellung/dokumente/autographen http://.../goethe/ausstellung/dokumente/wahl http://.../goethe/ausstellung/dokumente/denkmal http://.../goethe/ausstellung/netzwerke/humboldt http://.../goethe/goethe/ausstellung/netzwerke/briefe http://.../goethe/goethe/ausstellung/netzwerke/korrespondent	Anker-Links und "nach oben"-Buttons einfügen	4.2.2

Zusammenfassung (Tabelle)

Problem/Vorschlag	Empfehlung	vgl. Kapitel
Innerhalb der Unterseite http://.../benutzung/ordnung funktionieren nur die übergeordneten Anker-Links: A, B, C etc. Da die Unterpunkte aber so gestaltet sind, wie sonst auf der Website Links, ist das verwirrend	entweder auch verlinken oder nicht im Link-Design darstellen	4.2.2
Hierhin gelangt man nicht mittels Schaltflächen: http://.../service/suche	In Logik der Seitenhierarchie einsortieren	4.2.1
“Sie sind hier“-Einzeiler unter: http://.../goethe/ausstellung dort ist angegeben: Startseite> J. W. Goethe> Ausstellungsrundgang, man kommt aber nicht direkt von der Startseite zu einer Unterseite: J. W. Goethe.	In Logik der Seitenhierarchie einsortieren	4.2.2
Link Akademiebibliothek links oben auf Startseite ist kein Link, sondern nur eine Überschrift	entfernen	4.2.2
tote Links (Stand: 31.März 2006) http://.../bibliothek-digital/zeitschriften/zss_fsw_listen/per-db_web_zs.pdf http://.../bibliothek-digital/zeitschriften/zss_fsw_listen/per-db_web_fs.pdf MOMMSEN, Theodor: Signatur: Z 350 Ansprache gehalten am 28. Juni 1883 zur Feier des Leibnizischen Jahrestages / Theodor MOMMSEN In: Sitzungsberichte der Königlich Preußischen Akademie der Wissenschaften zu Berlin ; 1883 (II), S. 731-734 Online-Version MOMMSEN, Theodor: Signatur: Z 350 Numismatische Notizen / Theodor MOMMSEN In: Sitzungsberichte der Königlich Preußischen Akademie der Wissenschaften zu Berlin ; 1883 (II), S. 1145-1162 Online-Version MOMMSEN, Theodor: Signatur: Z 350 [Die nationale Einigung ein Werk der nationalen Nothwehr im Alterthum wie in der Neuzeit.] Festrede gehalten am 20. März 1884 zu Feier des Geburtsfestes Sr. Majestät des Kaisers und Königs / Theodor MOMMSEN In: Sitzungsberichte der Königlich Preußischen Akademie der Wissenschaften zu Berlin ; 1884 (I), S. 245-253 Online-Version	bearbeiten	4.2.2

Zusammenfassung (Tabelle)

6. Anhang

Literatur

Artikel "Benutzerfreundlichkeit", in: Wikipedia

<http://de.wikipedia.org/wiki/Benutzerfreundlichkeit>.

Beier, Markus; Gizycki, Vittoria von (Hg.) 2002: Usability. Nutzerfreundliches Web-Design. Berlin.

<http://www.springer.com/3-540-41914-4>

Bertram, Jutta 2004: Methodische Grundlagen der Nutzerforschung. Skript des Instituts für Information und Dokumentation.

http://www.iid.fh-potsdam.de/fileadmin/iid/dokumente/nufoSCRv2_1_.pdf

Bibliothek der Technischen Universität Berlin 2005: Online-Benutzerumfrage.

<http://www.tu-berlin.de>

Clio-online Fachportal für die Geschichtswissenschaften 2005: Online-Benutzerumfrage.

<http://www.clio-online.de>

Fedder, Thomas 1998: Internetseiten Öffentlicher Bibliotheken -eine kritische Analyse. Diplomarbeit. Köln.

<http://fiz1.fh-potsdam.de/volltext/fhkoeln/03041.pdf> oder

<http://www.thomas-fedder.de/diplarb/fragleer.pdf>

Flodell, Charlotta (o.J.): Methoden der Marktforschung für BDI-Einrichtungen. Studienführer Fernstudium 10.3, dort pdf-Datei MAFOHUSSO3a, CD-Rom 2005.

Follmer, Robert; Guschker, Stefan; Mundt, Sebastian 2002: Gemeinsame Benutzerbefragung der nordrheinwestfälischen Universitätsbibliotheken - methodisches Vorgehen und Erfahrungen, in: Bibliotheksdienst 36 (2002), H. 1, S. 20-34.

http://bibliotheksdienst.zlb.de/2002/02_01_02.pdf

Frommann, Uwe 2005: Die Methode "Lautes Denken".

http://www.e-teaching.org/didaktik/qualitaet/usability/Lautes%20Denken_e-teaching_org.pdf

Gödert, Winfried; Obwald, Achim; Rösch, Hermann u.a. (Hg.) 2000: Evit@. Evaluation elektronischer Informationsmittel. Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft Nr. 23.

<http://www.infodata-edepot.de>

- Hapke, Thomas 2005: [Online-Tutorial zur Vermittlung von Informationskompetenz, von SH als Titel vergeben] Forschungsprojekt Discus 2005.
<http://discus.tu-harburg.de>
- Harms, Ilse; Schweibenz, Werner 2000: Testing Web Usability, in: Information Management & Consulting 15 (2000), H. 3, S. 61-66.
- Harms, Ilse; Schweibenz, Werner 2002: Einführung in die Verfahren und Methoden der Usability Evaluation für das World Wide Web, in: Fachzeitschrift Technische Dokumentation (Online Ausgabe), Nr. 11.
<http://www.infodata-edepot.de>
- Havemann, Frank 2005: Wie zufrieden sind die Benutzer? Umfragen als studentisches Projekt. Vortrag auf der ASpB-Tagung [Arbeitsgemeinschaft der Spezialbibliotheken e.V.], 6. bis 9. September 2005 in München. Vortragsfolien.
<http://www.ib.hu-berlin.de/~fhavem/ASpB2005.pdf>
- Hobohm, Hans-Christoph 1998: Bibliothekarische Internet-Projekte in Deutschland. Qualität und Nutzerorientierung bei bibliothekarischen Internetprojekten - marketingstrategische Überlegungen zu den neuen Informationsdienstleistungen. 1998, Materialien der 3. Inetbib-Tagung: Weiter auf dem Weg zur Virtuellen Bibliothek vom 4.-6.3.1998.
- Hobohm, Hans-Christoph 2001: Workshop ‚Evaluierung von Internetquellen‘. Beitrag auf der 28. ASpB Arbeitstagung Hannover 6.-9.3.2001. Potsdam, in: <http://forge.fh-potsdam.de/~hobohm/web-eval/sld001.htm>
(zit. 20.10.05).
- Hölscher, Christoph (o.J.): Informationssuche im World Wide Web. Messung von Benutzerverhalten.
http://www.gor.de/gor99/tband99/pdfs/a_h/hoelscher.pdf
- Jungjohann, Knut; Seidel, Ulrich; Sörgel, Werner; Uhlig, Sigmar: Informationsverhalten und Informationsbedarf von Juristen. Eine Erhebung von Infratest Sozialforschung München. Teil 1: Analyse-Band. Datenverarbeitung im Recht, Beiheft 2. Berlin.
- Kastin, Klaus S. 1999: Marktforschung mit einfachen Mitteln. Daten und Informationen beschaffen, auswerten und interpretieren. München.

- Klatt, Rüdiger; Gavriilidis, Konstantin, Kleinsimlinghaus, Kirsten u.a. 2001: Nutzung elektronischer wissenschaftlicher Information in der Hochschulausbildung. Barrieren und Potentiale der innovativen Mediennutzung im Lernalltag der Hochschulen. Kurzfassung Dortmund.
<http://www.stefi.de> (Projekthomepage) oder
<http://www.sfs-dortmund.de>
- Kluck, Michael 2004: Die Informationsanalyse im Online-Zeitalter. Befunde der Benutzerforschung zum Informationsverhalten im Internet, in: Rainer Kuhlen u.a. (Hg.), Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation. Bd.1: Handbuch zur Einführung in die Informationswissenschaft und -praxis. München 2004, S. 289-298.
- Kohl-Frey, Oliver 2005: [Projekt Informationskompetenz, Titelvergabe durch SH].
<http://www.ub.uni-konstanz.de/ik/Material.htm>
- Kooperativer Bibliotheksverbund Berlin-Brandenburg (KOBV) 2005: Online-Benutzerumfrage.
<http://www.kobv.de>
- Krug, Steve 2002: Don't make me think! Web Usability - Das intuitive Web. Bonn.
- Kurze, Nicole 2002: Evaluierung von Webseiten großer Einrichtungen am Beispiel ausgewählter Bibliotheken, in: Ralph Schmidt (Hg.), Content in Context. Perspektiven der Informationsdienstleistung. Proceedings der 24. Online-Tagung der DGI - Deutsche Gesellschaft für Informationswissenschaft und Informationspraxis Frankfurt a.M. 3. bis 5. Juni 2002. Frankfurt a.M., S. 313-322.
- Nielsen, Jakob 1989: "Usability engineering at a discount", in: Proceedings of the Third International Conference on Human-Computer Interaction on Designing and Using Human-Computer Interfaces and Knowledge based systems. Boston/Mass., S. 394-401.
- Nielsen, Jakob 2000: Why You Only Need to Test With 5 Users, in: Jakob Nielsen's Alertbox, March 19, 2000.
<http://www.useit.com/alertbox/20000319.html>
- Nielsen, Jakob 2001: Designing Web Usability. München.

- Nielsen, Jakob; Tahir, Marie 2002: Homepage Usability. 50 enttarnte Websites. München.
- Niggemann, Elisabeth (Hg.) 1999: Controlling und Marketing in Wissenschaftlichen Bibliotheken (COMBI). Entwicklung einer praxiswirksamen Marketingstrategie für Hochschulbibliotheken am Beispiel der Universitätsbibliotheken Düsseldorf und Magdeburg. Bd. 3: Beiträge des COMBI-Kolloquiums zur Analyse und Umsetzung der Projektergebnisse. DBI-Materialien 193. Berlin.
- Rösch, Hermann 2000: Wissenschaftsportal - bibliothekarische Konzeption in der Informationsgesellschaft. Vortrag auf dem 26. Österreichischer Bibliothekartag. Wien.
http://www.fbi.fh-koeln.de/institut/personen/roesch/Material_Roesch/WissportText00.pdf
- Sarnowski, Daniella 2003: Entwicklung eines Virtuellen Fachbibliotheksportals im Internet für die Film-, Fernseh- und Medienwissenschaft (Virtual Library Film and Media Studies) mithilfe der Erhebung und Bedarfsanalyse spezifischer Informationsanforderungen. Dissertation. Berlin.
<http://edoc.hu-berlin.de/dissertationen/sarnowski-daniella-2003-02-04/HTML/Sarnowski.html>
- Scheuble, Robert; Ennen, Jörg: Benutzerbefragung an der WLB. Methode und Einzelergebnisse, in: Bibliotheksdienst 38 (2004), H. 4, S. 461-470.
- Schmolling, Regine 2001: Paradigmenwechsel in wissenschaftlichen Bibliotheken? Versuche einer Standortbestimmung, in: Bibliotheksdienst 35 (2001) H. 9, S. 1037-1060.
- Schulz, Ursula 2002: "Das stiehlt meine Zeit". Über die Nutzungsqualität von Bibliothekswebsites, in: Buch und Bibliothek, 54 (2002) H. 4, S. 224-229.
- Schulz, Ursula (o.J.): Web Usability. So schreibt man einen Usability-Report.
<http://www.bui.fh-hamburg.de/pers/ursula.schulz/webusability/tipsr>
 (zit. 20.10.05)
- Schulze, Gabriele 1998: Die benutzerorientierte Bibliothek. Konzepte, Ideologien, Perspektiven. Berlin. Berliner Handreichungen zur Bibliothekswissenschaft, H. 39.
- Schwarz, Christine 2004: Evaluation als modernes Ritual. Vortragsmanuskript. Berlin 2004.

- Schweibenz, Werner 2001: Evaluation des Intranet-Angebots Multimediales Lernen bei DaimlerChrysler, Standort Stuttgart, in: Ralph Schmidt (Hg.), Information Research & Content - Orientierung, Ordnung und Organisation im Wissensmarkt. Proceedings der 23. Online-Tagung der DGI - Deutsche Gesellschaft für Informationswissenschaft und Informationspraxis und 53. Jahrestagung Frankfurt a.M. 8. bis 10. Mai 2001. Frankfurt a.M., S. 486-497.
- Schweibenz, Werner; Thissen, Frank 2003: Qualität im Web. Benutzerfreundliche Webseiten durch Usability Evaluation, 2. Kapitel: Grundlagen des Web-Designs. Berlin.
http://www.springeronline.com/sgw/cda/pageitems/document/cda_downloadaddocument/0,10900,0-0-45-87068-0,00.pdf
- Stachnik, Ingeborg 1995: Besucherbefragungen in Bibliotheken. Berlin, DBI Arbeitshilfen.
- Sühl-Strohmenger, Wilfried 1996: Die Erwartungen von Wissenschaftler(innen) an Informationsdienstleistungen und Informationsmanagement einer Universitätsbibliothek. Bericht einer Erhebung an der Albert-Ludwigs-Universität Freiburg im Breisgau, in: Bibliotheksdienst 30 (1996), H.1, S. 23-46.
http://bibliotheksdienst.zlb.de/1996/1996_01_Benutzung02.pdf
- Tröger, Beate 1998: Nutzerforschung. Bibliothekarische Marketingstrategie im Zeitalter des Internet. Materialien der 3. Inetbib-Tagung: Weiter auf dem Weg zur Virtuellen Bibliothek vom 4.-6.3.1998.
- Umlauf, Konrad 1999: Annotation und Evaluation von WWW-Dokumenten. Berlin. Berliner Handreichungen zur Bibliothekswissenschaft, Nr. 59. Materialien zur Fortbildung, 7.
<http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h59>
- Wacker, Alois 2001: Das Wichtigste in Kürze. Stichprobe, Grundgesamtheit und Repräsentativität.
<http://sozpsy.uni-hannover.de/step/basistexte/grundgesamtheit.pdf>
- Wilmsmeier, Silke 1999: "... und was haben die Benutzer davon?". Kundenorientierung im Bibliotheks- und Informationswesen, in: Bibliothek. Forschung und Praxis 23 (1999), H. 3, S. 277-317.

Wissenschaftsrat 2001: Empfehlungen zur digitalen Hochschulversorgung durch Hochschulbibliotheken. Drs. 4935/01. Greifswald, 13.7.2001.

Interviewskript für die Einzelgespräche

Wir testen die Website der Akademiebibliothek, nachdem sie vor einiger Zeit neu aufgesetzt wurde, damit wir ein Feedback über die Funktionalität erhalten. Vielen Dank für Ihre Bereitschaft, dabei zu helfen, Schwächen der Site mit aufzudecken.

Wir werden folgendermaßen vorgehen:

Ich werde Sie bitten eine Recherche mithilfe der Website durchzuführen. Dabei bitte ich Sie darum, laut zu denken und zu sagen, was Sie gerade machen, und mir zu erzählen, was Ihnen dabei durch den Kopf geht. Methode des lauten Denkens.

Ich werde den Computerbildschirm und was Sie sagen aufzeichnen. Die Kamera wird nur auf den Monitor gerichtet sein. Die Aufnahme wird nur als Arbeitshilfe verwendet und nicht an irgendeiner Stelle veröffentlicht werden. Ich bitte Sie aber, dafür die Einverständniserklärung zu unterzeichnen.

Haben Sie noch Fragen, bevor wir anfangen?

1. Die Homepage

Als erstes bitte ich Sie, die Startseite zu öffnen und sich anzuschauen und mir zu sagen, was Sie dabei anspricht, welchen allgemeinen Eindruck sie von dieser Seite haben. Was mögen Sie auf der ersten Seite, was finden Sie an dieser Stelle unsinnig oder wenig hilfreich? Was würden Sie unbedingt gern auf der Startseite finden?

2. Test mit Aufgaben

Jetzt kommen wir zum eigentlichen Anliegen unseres Gesprächs. Ich bitte Sie von der Startseite aus folgende Informationen der Reihe nach zu suchen:

- a) Finden Sie den Zugang zu Aufsätzen des Akademiemitglieds Mommsen als Volltext!
- b) Finden Sie den Zugang zur Online-Datenbank Germanica Sacra!
- c) Verschaffen Sie sich einen Überblick darüber, welche digitalisierten Volltextzeitschriften über die Site zu erreichen sind!
- d) Finden Sie die aktuelle Neuerwerbungsliste!
- e) Gehen Sie zurück auf die Seiten der BBAW und zwar zu Ihrem Forschungsvorhaben!

Ist es für Sie wichtig, von der Bibliotheksseite zurück auf die Seite der BBAW zu kommen, oder nutzen Sie nie diesen Weg?

3. Die gesamte Website

Zum Schluss bitte ich Sie noch, mir Ihren allgemeinen Eindruck der Website zu schildern. Falls es Probleme bei der Benutzung gab, gibt es Lösungsvorschläge?

Benutzen Sie normalerweise überhaupt die Akademiebibliothekssite?

Sind die Aufgaben, die Sie erfüllt haben in Ihrer Praxis relevant oder für welche Dinge gehen Sie auf die Website der BBAW?

Interviewtranskription Person A

1. Die Homepage

Was mögen Sie auf der ersten Seite, was finden Sie an dieser Stelle unsinnig oder wenig hilfreich? Was würden Sie unbedingt gern auf der Startseite finden?

Positiv: dass nicht zu viel drauf steht, die meisten Homepages sind ja oft mit Informationen überlastet. Das Wichtigste ist drauf, man ist versucht, links oben im Katalog etwas einzugeben, um es auszutesten, und das verlockt schon dazu, das ist ja schon mal positiv.

2. Test mit Aufgaben

a) Finden Sie den Zugang zu Aufsätzen des Akademiemitglieds Mommsen als Volltext!

Auf den ersten Blick sieht man nicht, wo man den finden könnte, also gebe ich den Personennamen in die Katalogsuche auf der Startseite ein, obwohl ich ja hier eher vermuten würde, den Titel eines Buches zu finden. Also gehe ich lieber ins Register, obwohl, hier finde ich ja auch nur in ein Register von Büchern, ach hier *landet auf pdf-Dokument: Autorenverzeichnis von Akademiemitgliedern*. Also wo hier auf der Startseite eine Volltextrecherche ist, sehe ich schon mal nicht, also ich klicke jetzt einfach mal an *gibt Mommsen in die Suchmaske des Kataloges ein*, vielleicht komme ich ja doch weiter, also wie ich schon gedacht habe, kommen hier Bücher, *scrollt*, Aufsätze, Akademieschriften, ich hätte wahrscheinlich mehr angeben müssen *geht zurück zur Suchmaske auf der Startseite, zum Register, Abbruch des Versuches (ab jetzt hätte sie nicht mehr auf der Seite gesucht), kurze Überlegung, dann: Nein, das muss ich finden, als Volltext. Ich kann doch jetzt nicht einfach aufgeben.*

Sucht Menuleiste auf der Startseite durch: "DigiBib", digitale Bibliothek, das ist ja schon mal gut. Liest sich langsam die Unterpunkte auf der linken Seite durch. Also hier kann man nirgendwo einen Namen angeben. Liest: Akademieschriften, Autoren!, klickt, es erscheint die Namensliste. So, hier kann man einen Namen angeben. Klickt auf Mommsen. So jetzt hab ich ihn gefunden. So jetzt muss ich

nur noch Aufsätze finden. Ja wo geht es denn jetzt hier weiter? Hier ist ja gar nichts, sind hier irgendwo Texte? Ach hier!

Bewertung: Das ist jetzt hier ein Punkt, der mich stören würde auf dieser Seite. Hier müsste es doch jetzt einfach sein, die Texte zu finden, Akademieschriften, aber das hatte ich ja schon vorher. Hier ist ja gar nichts. Also hier komme ich nicht weiter, echt.

b) Finden Sie den Zugang zur Online-Datenbank Germania Sacra!

Von denen habe ich ja noch nie was gehört. *Gibt germania sacra in die Suchmaske rechts ein, Ergebnis: "nicht gefunden", geht auf Startseite.* So jetzt gehe ich ins Register, *liest: "Name", Person ist es ja nicht, ist es vielleicht eine Körperschaft? Nein, ist ja 'ne Online-Datenbank. Sucht im Ergebnis.*

Bewertung: Also wenn ich normal vorgehen würde, würde ich die in google suchen. *Sucht in google.* Aber ich soll ja über Ihre Seite gehen, aber da komme ich viel schneller hin. *Hat die Datenbank als obersten Treffer.*

c) Verschaffen Sie sich einen Überblick darüber, welche digitalisierten Volltextzeitschriften über die Site zu erreichen sind!

Startseite: Da würde ich wahrscheinlich "DigiBib" nehmen. *Klickt drauf.* Also erstmal die Akademieschriften, die sind ja hier, aber eigentlich keine Zeitschriften, und nur Akademieschriften. *Scrollt, sucht auf linkem Menü.* Ah, das habe ich ja noch nie gesehen: Zeitschriftenverzeichnisse! *Klickt darauf.* Laufend gehaltene Zeitschriften. Hier steht mir viel zu viel Text, das würde ich mir niemals alles durchlesen, *liest: "Digizeitschriften, Verzeichnis retrodigitalisierter Zeitschriften".* Jetzt haben wir einen Link zu Göttingen gefunden, ok dies ist über die Site zu erreichen, das ist die Antwort auf ihre Frage?

"Laufend gehaltene", was bedeutet das? Sind das die, die die Bibliothek erwirbt? Mit dem Wort hab ich Schwierigkeiten. *Klickt auf Zeitschriftendatenbank.* Das ist ja nur der ZDB-OPAC. Ach so, ist es das schon? Aber wo geht es jetzt hier weiter? Da ist gar kein Zugang?

d) Finden Sie die aktuelle Neuerwerbungsliste!

Die hatte ich schon mal. *Zeigt rechts auf die Eingabemaske für Neuerwerbungsanschläge.* Hier sind meine Vorschläge. Da habe ich schon mal Vorschläge gemacht. *Geht zurück zur Startseite, Eingabe in Suchmaske*

rechts: "Neuerwerbung", kein Ergebnis, sucht noch mal in der Nähe der Möglichkeit, Neuerwerbungsanschläge zu machen. Also es wäre schon gut, wenn die auf den ersten Blick auf der Startseite zu sehen wäre. Jetzt schau ich mal bei "Lokale Kataloge, Benutzung", vielleicht unter "Service"? Die gibt's wohl gar nicht? "Aktuelles", ah, OK, das ist logisch. Wenn ich fitter gewesen wäre, dann hätte ich jetzt sofort da geguckt.

e) Gehen Sie zurück auf die Seiten der BBAW und zwar zu Ihrem Forschungsvorhaben!

Klickt mehrmals mit dem zurück-Button des Browsers, dann im waagerechten Menu auf Startseite, sucht dort auch. Nein, hier kommt man nicht raus, mein schnellster Weg ist: Klickt auf den home-Button des Browsers und ist auf der Startseite der BBAW.

Ist es für Sie wichtig, von der Bibliotheksseite zurück auf die Seite der BBAW zu kommen, oder nutzen Sie nie diesen Weg?

Das wäre schon gut, aber das wäre nicht unbedingt wichtig.

3. Zum Schluss bitte ich Sie noch, mir Ihren allgemeinen Eindruck der Website zu schildern.

Dazu habe ich mir jetzt zu wenig angeschaut. Ich habe ja nicht alles gesehen. Sie beinhaltet ziemlich viel und dadurch ist es schon mal etwas. Die Fragen waren ja konkret, und für mich war es schwer manchmal, die richtige Stelle zu finden, aber im Prinzip ist sie relativ benutzerfreundlich. Eine Sache, die mir mal aufgefallen ist: Ich habe mal einen Neuerwerbungsanschlag gemacht und da kriegt man eine Antwort zurück und die Antwort sieht fast genau so aus wie das Formular, also ziemlich umfangreich. Und ich habe nicht begriffen, dass das die Antwort ist, und fragte mich: Ist es jetzt angekommen oder nicht? Da wäre eine kurze Email besser, die anders aussieht. Aber das hatte ich schon mal weitergereicht an die Bibliothek. Ansonsten: die digitalisierten Akademieschriften habe ich schon öfter benutzt. Das ist praktisch. Wobei mir aufgefallen ist, dass die Seitenzahlen nicht übereinstimmen: die Zählung der Seiten mit den realen Seitenzahlen. Das macht es ein bisschen mühsam. Ist wahrscheinlich technisch nicht anders lösbar. Man muss wirklich blättern, um den richtigen Artikel zu treffen.

Gibt es Lösungsvorschläge für die Recherchen, die nicht so einfach lösbar waren? Würden sie etwas anderes gern gleich auf der Startseite finden?

Auf der Startseite muss nicht alles sein, weil ich glaube, man geht bei bestimmten Fragestellungen ohnehin über Google, wie ich das vorhin auch gemacht habe. Ich würde gar nicht auf die Idee kommen, da über die Bibliotheksseite zu gehen. Ich glaube, das ist eher 'ne Schwäche, wenn man versucht, die Vernetzung zu stark zu machen. Da ist man überfordert als Leser. Man sollte wirklich nur die Dinge der Akademiebibliothek da unterbringen und gar nicht so viele andere Links oder so.

Aber ich habe noch bei einer anderen Sache Probleme: Wenn ich 'ne Suche im Katalog der Bibliothek nach einem bestimmten Buch starte, dann habe ich Probleme. *Klickt zur Startseite, geht zur Katalogsuchmaske, klickt im Register: "Namen von Personen"*. Ja, wo gebe ich denn nun den Namen der Person ein? Ganz oben? *Geht auf oberstes Feld und gibt dort ,Humboldt' ein*. Das ist mir jetzt unklar. Jetzt steht hier "oder" *[zwischen der Katalogsuche über die beiden oberen Felder und der Registersuche]*. Wo gebe ich jetzt hier Namen ein? Dann steht da: "anzeigen ab", und dann steht "oder"? Und was kommt da denn jetzt? Ich assoziiere bei "ab": sofort ein Jahr! Also Humboldt-Schriften ab dem Jahr sowieso! Da habe ich ganz andere Assoziationen.

Sind die Aufgaben, die Sie erfüllt haben in Ihrer Praxis relevant oder für welche Dinge gehen Sie auf die Website der BBAW? – Benutzen Sie normalerweise überhaupt die Akademiebibliotheksseite?

Die Fragen sind für mich praxisrelevant, aber wie gesagt: Da würde ich nicht über die Seiten der Bibliothek gehen. Man hat es sich so angewöhnt, dass man meistens über google oder 'ne andere Suche geht, und dann würde man ja auch auf die Bibliothek kommen. Wichtig wäre, dass die überall angemeldet sind, die Fragestellungen, dass man sie auch über 'ne normale Standardrecherche findet, aber auf der Homepage suche ich eigentlich fast nie.

Interviewtranskription Person B

1. Die Homepage

Was mögen Sie auf der ersten Seite, was finden Sie an dieser Stelle unsinnig oder wenig hilfreich? Was würden Sie unbedingt gern auf der Startseite finden?

Eigentlich ist sie relativ kühl. Sie ist so, dass man sie handlen kann und eigentlich kein Problem damit hat. Man hat hier die Recherchfelder und kann die Recherche starten, ist kein ungewöhnliches Portal.

Unsinnig finde ich eigentlich nichts. Dadurch, dass man oben die Leiste hat, kann man ja sowieso gleich weitergehen. Man hält sich ja an der Startseite normalerweise nicht ewig fest. Das ist eigentlich nur der Einstieg und der ist so schlecht nicht, farblich kühl, aber das ist nur mein persönlicher Eindruck.

2. Test mit Aufgaben

a) Finden Sie den Zugang zu Aufsätzen des Akademiemitglieds Mommsen als Volltext!

Also suche ich natürlich hier unter dem Personennamen, *gibt in der Suchmaske des Katalogs ‚Mommsen‘ ein*, und gehe in die Recherche. Da habe ich zuerst die 218 Titel, die da sind. *Scrollt nach unten*. Aus einer anderen Erfahrung habe ich da das Problem, dass man, wenn man es ausdrucken will, nur das erste kriegt, habe ich Fr. A. schon gesagt. Dann gehe ich zum Akademieschriftenverzeichnis, *scrollt nach unten*, stelle fest, haben wir nicht, *klickt auf neue Position im Register und erhält auch ein unerwünschtes Ergebnis*. *Klickt mit zurück-Button einmal, stellt fest, dass es die Akademieschriften 1946-1991 sind, scrollt nach unten, sieht: „Akademieschriftenverzeichnis“, möchte dort klicken, das funktioniert nicht*: Das finde ich nicht gut, denn hier möchte ich gern bei dem Hinweis auch einen Link haben, dass ich, wenn ich es sonst nicht gefunden habe, gleich in den Link gehen kann, um da die digitalisierten Akademieschriften zu finden. *Scrollt nach oben*, die habe ich hier oben, weil ich nicht aufgepasst und die als Titel angesehen habe. Dann klicke ich dort einen Titel an und möchte die Online-Version haben und komme zu der ersten Angabe Mommsen und kann es downloaden wenn ich die Absicht habe. Aber, ich würde unter der Digitalisierung der Akademieschriften verstehen, dass ich den Text kriege. Mir reicht nicht, dass ich nur das Titelblatt kriege, *klickt auf „Inhalt“*, gucken wir mal, ob wir was bei

“Inhalt“ finden, nein. Ich hatte vermutet, dass ich hier auf den Text komme, noch mal DigiBib versuchen, *klickt in oberer Menuleiste auf “DigiBib“, dann in linker Leiste auf “Katalog der digitalen Akademieschriften“, gibt dort ,Mommsen’ ein.* Komme auf dasselbe, so dass ich das Titelblatt kriege, aber das Gefühl habe, dass ich als Online-Version nicht weiter als bis zur Abbildung des Titelblatts komme. Da hatte ich mehr vermutet. Ich habe damit wenig zu tun, aber wenn ich damit gern arbeiten würde, hätte ich gern den ganzen Text, so dass mir damit nicht geholfen ist.

b) Finden Sie den Zugang zur Online-Datenbank Germania Sacra!

Geht auf Startseite, gibt bei “Titel“ [2. Eingabefeld der linken Suchmaske] ,germania sacra’ ein. Das finde ich jetzt interessant, ich komme zwar zu einer Titelliste, aber ich will ja eine Datenbank finden. In den Kategorien hier finde ich es nicht. *Sucht noch mal alle Kategorien unter Kataloge durch, klickt auf “Suchmaschinen“, erhält nicht gewünschtes Ergebnis.* Halte ich hier für problematisch, die Datenbank zu finden, *sucht noch mal bei dem Obermenu “Links“, an dieser Stelle würde ich jetzt googlen oder über Metager oder eine andere Suchmaschine versuchen, es zu finden.* Könnte ich jetzt in dem Moment mit der Website der Bibliothek nichts anfangen. Denn entweder ist es so versteckt, oder ich habe einen Denkfehler, dass ich nicht weiß, wie man dazu kommt, aber es bietet sich auch nicht an. Es ist nicht so, dass man sofort sagt, aha, hier sind die Datenbanken, die zu bestimmten Themen weiterführend sind. Damit hätte ich ein Problem.

c) Verschaffen Sie sich einen Überblick darüber, welche digitalisierten Volltextzeitschriften über die Site zu erreichen sind!

Da würde ich bei Texten zur “Digitalen Bibliotheken“ gucken. *Sucht im Menu.* Man könnte im Forschungsportal gucken, aber da bin ich schon wieder weg von der Seite in einer Suchmaschine drin. Man könnte von der Startseite aus versuchen, weiterzukommen, ach ja hier, über die Nationallizenzen, da könnte man ja gucken. *Klickt auf “Nationallizenzen“, hat aber nur eine pdf-Datei, nämlich die Pressemeldung, bricht dies ab.* Aber das hilft mir ja nicht weiter. *Geht zurück auf “Startseite“.* So, dann ah ja, dann haben wir “Testzugriff auf die Datenbanken“, “Digizeitschriften“, richtig, jetzt sind wir da.

Aber das ist bisschen schwierig, vielleicht ist an der Eingangsseite doch zu viel Text, dass man sich erst durchwursteln muss. Man denkt eigentlich Nationallizenzen, könnte was damit zu tun haben, und so dass man, ach hier: "Einstieg Datenbanken", da müsste man ja theoretisch auch bei den Testzugängen auch die Germania sacra finden, ist die Frage: Ist es ein Zeitschriftentitel, dann müsste man es in den "Digizeitschriften" suchen. *Gibt auf der Seite "Testzugriffe auf Datenbanken" oben rechts in Suchfeld ,germania sacra' ein und erhält die Antwort: ,kein Suchergebnis'.* Also es ist irreführend zu denken, dass man irgendwie über "Testzugriffe auf Datenbanken" dazu käme, dann müsste man noch wissen, ob es sich über den "Socological Index" oder über [?] finden lässt, aber das eine ist Soziologie und das andere Politikwissenschaften. Das ist mit dem ,heiligen Deutschland' etwas schwierig. Also kann man nur sagen: ,Heiliges Deutschland' das hilft mir jetzt auch nicht weiter!

d) Finden Sie die aktuelle Neuerwerbungsliste!

Die müsste unter "Aktuelles" stehen, da würde ich sie vermuten, und da ist sie auch: also die für Oktober ist die aktuellste, was Neuere ist da nicht.

e) Gehen Sie zurück auf die Seiten der BBAW und zwar zu Ihrem Forschungsvorhaben!

Klickt auf die Home-Taste ihres Browsers.

Ist es für Sie wichtig, von der Bibliotheksseite zurück auf die Seite der BBAW zu kommen, oder nutzen Sie nie diesen Weg?

Eigentlich nicht, das ist ja eher für einen externen Nutzer wichtig, dass er von da aus wieder zurückspringen kann. Ich komme ja über meine home-Taste im Browser dahin. Das ist überhaupt nicht wichtig für mich.

3. Zum Schluss bitte ich Sie noch, mir Ihren allgemeinen Eindruck der Website zu schildern. [falls es Probleme bei der Benutzung gab, gibt es Lösungsvorschläge?]

Es ist ein bisschen schwierig, also ich bin Profi auf dem Gebiet, und wenn ich schon Schwierigkeiten habe, solche relativ trivialen Geschichten zu klären, dann hat jemand, der das nicht professionell macht, noch größere Schwierigkeiten. Es müsste idiotensicherer gemacht werden.

Hätten Sie da Vorschläge?

Damit habe ich mich in der Richtung überhaupt noch nicht beschäftigt. Ich müsste aber dann doch manche Dinge über Suchmaschinen machen, weil ich es da einfach nicht finde. Es ist schwierig, aber ich habe keine richtige Vorstellung was man anders machen könnte.

Sind die Aufgaben, die Sie erfüllt haben in Ihrer Praxis relevant oder für welche Dinge gehen Sie auf die Website der BBAW?

Ja, die Volltextzeitschriften, das wäre schon interessant, die anderen Sachen klar, die Akademiemitglieder, die Digitalisierung der Akademieschriften, das ist schon wichtig. Es war nichts, was abwegig war. Trifft nicht ganz das, was wir hier arbeiten, ja im ausgehenden 18. und beginnenden 19. Jahrhundert und auch eng begrenzt. Da kommen viele Sachen für mich nicht in Frage, aber es war nichts abwegig.

Benutzen Sie normalerweise überhaupt die Akademiebibliothekssite?

Nein. Ich benutze sie, wenn ich Recherchen zu Akademiemitgliedern habe oder was Anderes suche. Ansonsten arbeite ich viel mit dem KVK, weil ich da die ganze Palette habe. Ich bin gerade damit beschäftigt, diese Bibliothek *zeigt auf viele alte Bücher in ihrem Büro* aufzunehmen, die Titelaufnahmen zu machen. Da hilft mir die Akademiebibliothek relativ selten weiter, weil das vor allem französischsprachige Literatur ist, und auch in der Zeit – so die ältesten Sachen sind aus dem 17. Jahrhundert und dann geht es bis ins 18. – also von der Zeit her wäre es interessant, aber es sind fast alles Sachen, die kaum eine Bibliothek hat. Ich kriege es manchmal nicht mal über den KVK raus. Da arbeite ich auch mit ZAK und etlichen Dingen, die damit zusammenhängen, aber mit der Akademieseite relativ wenig. Da arbeite ich lieber mit den Mitarbeitern, mit Frau H., die ich dann losschicke, wenn ich irgendwas brauche.

Wir haben ja hier auch diese große Literaturdatenbank, die habe ich jetzt verifiziert, das war die Arbeit von einem Jahr (also nicht nur), und die meisten Zeitschriftentitel auch autopsiert habe, und wenn ich nicht weiter kam, dann habe ich die Bibliothek gebeten, mir zu helfen. Und Frau H. ist ja auch unheimlich pfiffig, und die hat Sachen rausgekriegt, da dachte ich, die gibt es überhaupt nicht. Da hat sie mir Kopien geschickt, also dass ich die Akademieseite relativ wenig nutze.

Wenn, dann nutze ich den Hauptkatalog auf der Startseite, was in der Bibliothek vorhanden ist, oder auch mal um irgendeine Zeitschrift zu verifizieren. Da gehe ich schon mal auf die anderen Zugriffsmöglichkeiten.

Da ist noch ein Problem: eine Zeitlang, bevor wir den Zugang zum GKV¹⁰² gekriegt haben, da hieß es immer: "keine Zugriffsberechtigung". Und da habe ich mit Frau A. gesprochen und dann hatten wir erst einen zeitweiligen Zugriff. Jetzt haben wir ihn fest, dass man also bestimmte Sachen über die elektronischen Medien recherchieren kann und nicht wirklich wegen jedem Zeitschriftenartikel in die Stabi oder woanders hinrennen muss, zumal die Sachen dann ja nicht da sind. Das ist schon eine eigentliche Erleichterung, dass man die Inhaltsbibliografien mit hatte, und sie hat ja auch eine ganze Reihe anderer Sachen... Die habe ich dann auf der Akademieseite recherchiert und die müssten dort sein. Ich zieh mir dann mein eigenes Lesezeichen, aber um den Zugriff zu bekommen, musste ich ja über die Akademieseite gehen. Das ist korrekt, dass die da liegen, das ist ja sehr hilfreich und da hat sich ja einiges in der letzten Zeit entwickelt.

¹⁰² Zeitschrifteninhaltsverzeichnisse

Interviewtranskription Person C

1. Die Homepage

Was mögen Sie auf der ersten Seite, was finden Sie an dieser Stelle unsinnig oder wenig hilfreich? Was würden Sie unbedingt gern auf der Startseite finden?

Also was ich gut finde ist, die aktuellen Informationen, wie “Zugriffe auf neue Datenbanken“ zu finden. Aber mir ist das egal, denn ich habe ja oben das Menü. Man kann genau sehen, was es gibt. Mir reicht das völlig aus, was da drauf ist. Es ist funktional. Hier kommt man gleich zu den Katalogen oder zur digitalen Bibliothek. Ich kann gar nicht mehr sagen. Wenn man das immer benutzt, dann verliert man den Blick dafür, was man erwarten würde, wenn man die Seite das erste Mal sehen würde, aber so weiß man ja was einen erwartet.

Wenn man nicht weiß, wo die Homepage der Bibliothek ist, oder nicht die Adresse im Kopf hat, dann dauert es echt lange, diese zu finden *[von der Akademieseite aus]*. Wenn man es weiß, so wie ich, dann ist es OK, aber wenn man es nicht weiß oder da noch nie war, dann hat man Schwierigkeiten, dahin zu kommen. Aber das ist bei den einzelnen OPACS das gleiche. Man muss wissen wie die Adresse ist oder man muss auf google gehen, um die Seite zu finden.

2. Test mit Aufgaben

a) Finden Sie den Zugang zu Aufsätzen des Akademiemitglieds Mommsen als Volltext!

Als Volltext, gibt es das? Dann würde ich über “DigiBib“ gehen, dann wüsste ich aber überhaupt nicht. *Liest im linken Menü auf dieser Seite: “Autoren“; klickt “Mommsen“, bekommt Seite mit Bild von Mommsen.* Und wo sind da jetzt die Texte von Mommsen? “Akademieschriften“ *Sucht links im Menü.* Da müsste man doch über den Katalog gehen. *Geht auf “Katalog der digitalisierten Akademieschriften“, gibt Mommsen ein.* Damit habe ich ja nicht die Online-Sachen. Das war natürlich falsch, um den Volltext zu finden. Wie soll ich das denn jetzt machen überhaupt? Datenbanken, wo haben wir denn jetzt die Datenbanken? *Klickt noch mal auf “DigiBib“, geht auf “Datenbanken und Fachinformationsportale“, klickt auf “Digizeitschriften“, stellt fest, dass sie damit die Seite verlassen hat.* Wahrscheinlich wäre ich sowieso über google gegangen oder ich hätte hier bei “Akademieschriften“... *klickt auf*

“Akademieschriften“ im linken Menü. Das finde ich hier ja auch total schlecht gelöst, das haben sie jetzt auch neu gemacht. Da konnte man doch mal drin suchen. *Klickt wieder auf “Autoren“*. Soweit war ich ja schon mal. Und nun ist hier ja gar nichts aufgelistet, da müsste doch jetzt eine Auflistung der Texte kommen oder nicht, sehe ich das falsch? Funktioniert also so nicht. So ich würde jetzt mal bei diesem Autor schauen, bei jemandem den ich kenne. *Nennt den Namen*, aber das war doch früher auch anders, da kommt man jetzt ja auch nicht drauf. Das war vorher anders, da gab es ein Suchfeld, wo man eingeben konnte, was man gesucht hat. Das ist nicht mehr, darüber habe ich mich sowieso schon mal geärgert, über diese Homepage, weil man da drin in den Abhandlungen nicht mehr blättern kann und das konnte man vorher, nicht mehr nach bestimmten Texten suchen kann. Man konnte suchen in den Schriften. Wo das geblieben ist, keine Ahnung. Dann tauchte das als Liste auf, da würde ich jetzt wahrscheinlich entnervt aufgeben und denken, ist das nicht blöd?

b) Finden Sie den Zugang zur Online-Datenbank Germania Sacra!

Bleibt auf der DigiBib-Seite. In solchen Fällen würde ich auch über google gehen und “Germania sacra Datenbank“ eingeben, *klickt auf Einzelregistrierung*, hier wahrscheinlich, *scrollt nach unten*. Nein, da würde ich auch über google gehen. Ich würde mich hier nicht durchsuchen, bei den “Testzugriffen“ ist es nicht dabei, das weiß ich. Germania sacra, wo würde ich das also suchen? Da merkt man schon wieder, wenn man nicht in seinem Fachgebiet ist... *Klickt auf Altertumswissenschaften im Menü links*. Germania sacra ist natürlich Mittelalter und nicht Altertum, also das würde ich jetzt mit google machen, würde ich mich nicht durchdinsen.

c) Verschaffen Sie sich einen Überblick darüber, welche digitalisierten Volltextzeitschriften über die Site zu erreichen sind!

Bleibt auf der “DigiBib“-Seite, klickt links auf “Zeitschriftenverzeichnisse“, danach im Mittelfeld der Seite auf: “Elektronische Zeitschriftenbibliothek“. So würde ich das suchen.

d) Finden Sie die aktuelle Neuerwerbungsliste!

Klickt zurück zur Startseite, will rechts auf “Neuerwerbungsanschläge“ klicken. Ach nein, das sind ja die Vorschläge. Mensch, wo haben sie die denn hingepackt?

“Aktuelles“, da würde ich suchen. Da sind sie “Neuerwerbungslisten“, aber es ist nicht günstig, dass sie ansteigend sortiert sind, da hätte ich die aktuellste gern oben.

e) Gehen Sie zurück auf die Seiten der BBAW und zwar zu Ihrem Forschungsvorhaben!

Klickt auf ihr Lesezeichen im Browser und schnell zu ihrem Projekt hin. So würde ich natürlich gehen.

3. Zum Schluss bitte ich Sie noch, mir Ihren allgemeinen Eindruck der Website zu schildern.

Ich finde sie funktional angemessen, sagen wir es mal so, manchmal mit dem Suchen... Was finde ich denn eigentlich nicht so gut? Die Ausgabe, das ist allegro, wenn ich im Katalog was gesucht habe. Dann hat man schon die Signatur, aber das ist ziemlich unübersichtlich, und man kann nicht gleich bestellen, das ist doof. Es ist zwar Quatsch, weil wir im Haus sitzen, kann man ja auch einfach runtergehen, aber das wäre schon schlau. Und man hat das Gefühl, man weiß nicht, nach welchen Kriterien das hier eigentlich geordnet ist bei der Trefferliste. Wenn man denken würde chronologisch, dann kommt das aber auch nicht hin, wenn man viele Treffer hat, das ist nicht so richtig übersichtlich geordnet. Wenn man einen bestimmten Titel sucht, dann würde man den ja eingeben, aber wenn man nur gucken will, was es eigentlich so gibt, dann fragt man sich, nach welchen Kriterien ist das geordnet. Und man kann die Treffer auch nicht sortieren z.B. nach Jahren, komisch ne, das ist ein bisschen abstrus. Graphisch nicht so schön geordnet, ist gewöhnungsbedürftig, finde ich auch nicht so schlimm weil man hat sich daran gewöhnt, ich bin da eher leidenschaftslos, Hauptsache ich finde mich zurecht. Ich finde die Sachen, aber dann habe ich ja auch die Liste der Akademiemitglieder, dann gucke ich da nach, die habe ich als Papiaerausdruck und irgendwo als pdf. Viele Sachen haben wir ja auch ausgeliehen aus der Bibliothek, die stehen jetzt hier bei uns, damit kann ich arbeiten.

Sind die Aufgaben, die Sie erfüllt haben in Ihrer Praxis relevant oder für welche Dinge gehen Sie auf die Website der BBAW?

Ja auf jeden Fall, und wie gesagt, was wirklich ärgerlich ist, in der “DigiBib“, oder habe ich da was falsch gemacht, die Akademieschriften, die sind ja wichtig für uns. “Katalog“, da gibt es ja doch den Katalog, und aber da müsste man ja

hinkommen, das hatte ich ja gemacht, das mit dem Katalog hat nicht richtig funktioniert. Da kriegt man dann so eine lange Liste. Ach sind das doch die digitalisierten Schriften? Da habe ich zu flüchtig geguckt, da müsste man ja jetzt drauf kommen, aber dann kriegt man nur den Titel. OK, da kommt man drauf, aber nicht zum Text, dann muss ich das Format auswählen, aber nun, Online-Version, da habe ich mich ja ungeschickt angestellt. Es ist nicht offensichtlich, erhält Fehlermeldung: *“empty when integer expected“*, dann ist irgendwie die Codierung falsch, *“direktes Download“*. Da wäre ich jetzt schon wieder sehr genervt, und würde denken, da ist irgendwas falsch gemacht. Es wird was Vollständiges erwartet. Ja dann muss man ein anderes Format einstellen, das allegro-Internetformat. Dann muss man wissen, dass die Akademiebibliothek alles auf allegro macht. – Und bin ich jetzt beim Text? Nein immer noch nicht, aber ich weiß doch, dass ich die Texte immer gesucht habe. Irgendwas haben sie verändert, völlig bescheuert, da hätte ich schon einen Anfall. Ich will die Online-Version lesen, und da habe ich sie, aber das ist auch das absolut Nervige, diese Ungeduld. Da kommt erst *“Größe wählen“*, ich bin schnell und ungeduldig und hab schon fünfmal draufgeklickt, wie will ich das wählen, und ewig nicht geschnallt, dass es von alleine weiter geht, warte-warte und dann kann man weiter blättern. Jetzt weiß ich es, da habe ich mich mehrmals bei der Bibliothek beschwert, und keiner hat mir darauf geantwortet.

Dass die Texte im jpg-Format vorhanden sind, finde ich OK. Das machen wir auch so mit unseren Sachen, wenn wir die ins Netz stellen. Dann kann man ja wählen, wie man es haben will, und dann kann man auch in den Schriften suchen. Aber mit den Katalogen habe ich das auch nicht richtig verstanden, wie man da was findet. *Bleibt auf der “DigiBib“-Seite*. Also z.B. *“Katalog der digitalisierten Schriften“*, da war ich also nur zu ungeduldig und habe es letztendlich verstanden. Nein das finde ich schon OK, überhaupt, dass man die ganzen Sachen online lesen kann. Das finde ich wirklich gut, das ist wirklich eine große Leistung, auch z.B. von den Sachen, die man auch lesen kann. Da kann man so einen Grundtext von Leibniz, den es nie mehr gedruckt gibt oder nur unter Mühen, das kann man eben einfach hier runterladen und das finde ich total gut und das spart einem den Weg ins Archiv oder in die Bibliothek. Wenn man nur was nachgucken will, das finde ich eine gute Initiative. Ich will ja nicht nur meckern, aber ich würde in vielen Fällen doch über google gehen. Ich würde das nicht benutzen, auch für die

Recherche von Datenbanken benutze ich immer entweder die Seite von der Stabi oder den OPAC von der FU, aber das liegt daran, dass ich mal angefangen habe, damit zu arbeiten, und dann kennt man denn Aufbau, und dann findet man sich besser zurecht. Das liegt an den Gewohnheiten, die man einmal ausgebildet hat. Dann ergänzt man das nur um die Sachen, die man dann braucht. Ich glaube, das machen alle so. Oder auch den KOBV, je nach dem wo man denkt, dass man schneller zum Ziel kommt.

Benutzen Sie normalerweise überhaupt die Akademiebibliothekssite?

Ich gehe auf die Seiten, wenn ich denke: Gibt's das wohl in der Akademiebibliothek, hat das vielleicht unsere Akademiebibliothek? Und da haben sie sich auch verbessert. Früher konnte man nach den Akademiemitgliedern nur in diesen komischen pdfs suchen. Das geht jetzt alles besser und natürlich die Zugriffe zu den Datenbanken, die Testzugriffe und die lizenzierten Datenbanken, wo gehe ich denn dann eigentlich hin? Immer wenn sie was Neues haben, habe ich das immer ausgetestet. Das habe ich immer gemacht, und dann hat man erstmal geguckt nach unseren Autoren. Ich arbeite zu verschiedenen Autoren und dann gucke ich da immer, ob sich was Neues findet oder ich lasse auch meine studentische Hilfskraft immer mal suchen. Wir haben da ja so eine bibliographische Datenbank angefangen, und so viel Neues wird nicht geschrieben, man weiß dann schon, was es so gibt. So viel Neues kommt nicht dazu, aber das mache ich über diese Seiten.

Dann gibt es diese Listen, aber die habe ich mir natürlich runtergeladen, diese Verzeichnisse von den Akademiemitgliedern, wo haben sie denn die jetzt gelassen? Das Problem ist, denn immer wenn eine Website neu gestaltet wird, dann ist es für mich, als ob in der Bibliothek die Bücher umgestellt wurden. Ich weiß manchmal den Titel nicht mehr so genau, aber ich kann mich immer noch erinnern. Das war das und das Regal und diese Reihen und so orientiere ich mich auch auf Webseiten. Ich weiß nicht mehr genau, was da war, aber irgendwie komme ich dahin. Und wenn dann alles verändert ist, dann ist es für mich schlecht, dann muss man sich neu orientieren und das dauert ne Weile. *Klickt auf "Philologie/Linguistik"*. Das gucke ich mir öfter an, genau *"Philologie im Netz"* oder *"Linguistik online – Bibliographie linguistique"*, gucke ich auch über hier. Stimmt, ich benutze es ja doch, ich benutze sie schon, sonst hätte ich mir kein Bookmark gesetzt. Das mache ich nur bei Dingen, die ich brauche.

Interviewtranskription Person D

1. Die Homepage

Was mögen Sie auf der ersten Seite, was finden Sie an dieser Stelle unsinnig oder wenig hilfreich? Was würden Sie unbedingt gern auf der Startseite finden?

Gefallen, na ja. Aussehen finde ich unspektakulär. Es ist nicht so, dass sie mir besonders gut gefällt und auch nicht, dass sie mir besonders schlecht gefällt. Ganz hilfreich finde ich die Karteireiter oben, die das Ganze ein bisschen strukturieren, ansonsten finde ich da nichts Auffälliges dran.

Fehlt ihnen etwas, das Sie gern auf der Startseite finden würden?

Eigentlich nicht.

2. Test mit Aufgaben

a) Finden Sie den Zugang zu Aufsätzen des Akademiemitglieds Mommsen als Volltext!

Erstmal gucke ich, ob es etwas gibt, wo man direkt auf Akademiemitglieder zugreifen kann. Ich vermute, dass unter "Personenname" und "Titelstichwort" da nichts zu finden ist, deswegen würde ich mal auf "Kataloge", *klickt "Kataloge" in oberem Menü*, gucken, mir durchlesen ob ich etwas finde. Ich nehme die "Literaturnachweise zu ehemaligen Akademiemitgliedern", da ich vermute, dass er ein ehemaliges Akademiemitglied ist, klicke das M an, sehe, es gibt einen Mommsen, *klickt darauf und findet die Aufsätze und Literaturhinweise als pdf, scrollt*. Also hier finde ich es nicht im Volltext. Ich möchte ja nicht die Literaturnachweise, sondern ich möchte ja die Aufsätze. Da weiß ich nicht weiter. Also gehe ich wieder auf die Startseite zurück und schreibe Mommsen in das Suchfeld oben links, habe viele Treffer bei Mommsen, ich klicke jetzt ein paar Titel an, die scheinen mir von Mommsen zu sein. *Scrollt nach unten*. "Digitalisierte Akademieschriften", also ich vermute mal, das wird kein Volltext sein, weiß ich nicht, ich schicke es einfach mal ab, *klickt bei dem Ergebnis auf Online-Version und erhält Titelbild als jpg*. So jetzt habe ich das jpg eines Aufsatzes von Mommsen, würde ich aber nicht als Volltext interpretieren, weiß ich nicht. *Klickt auf Seite*. Ich warte.

Was wäre für Sie ein Volltext?

Also ein pdf oder ein xml, ein Text, den ich als Text rauskopieren könnte, in dem ich auch Text drin suchen kann z.B., was ja in einem Bild nicht geht.

Wie finden Sie die Form, in der die Akademieschriften digitalisiert sind?

Ich finde, es ist ein notwendiger Anfang, aber ich finde, man sollte dabei nicht stehen bleiben. Man sollte sie volltextdigitalisieren, wobei mir klar ist, welche Schwierigkeiten damit verbunden sind. Das ist sicherlich ein enormer Aufwand. Ich finde es so besser, als wenn sie nicht suchbar wären. Sie müssen irgendwie verschlagwortet sein, dass man sie findet, dass man zumindest Zugriff hat auf die Bilder, das ist OK. Das ist ja eine übliche Verfahrensweise.

b) Finden Sie den Zugang zur Online-Datenbank Germania Sacra!

Ganz spontan klicke ich mal auf "DigiBib – Datenbanken und Fachinformationsportal". Das war mir bekannt, dass da die Datenbanken versammelt sind. Daher vermute ich, dass sie darunter sind, klicke dahin und suche Germania sacra. *Liest ein bisschen länger auf der Seite herum.* Finde ich jetzt erstmal nichts, von dem ich sagen könnte, dass es das ist. Gucke mir noch mal genauer die linke Seite an "Datenbanken und Fachinformationsportale", *klickt auf "Einzelregistrierung", scrollt, geht wieder in die [vermutete] Suchmaske oben rechts, gibt germania sacra ein, erhält "kein Suchergebnis"*. Leider verschwindet auch mein Suchbegriff aus dem Formular. Und ich suche noch mal. Ich lese auch nicht, was ich gesucht habe, besser wäre hier eine Anzeige "keine Suchergebnis für Anfrage xxx". *Klickt zurück auf "Einzelregistrierung" und sucht mit Browser-Suche, findet Europa sacra.* Würde ich vermuten, dass sie sich darunter verbirgt. Es wäre gut, wenn ich wüsste, was die Datenbank Germania eigentlich enthält. *Landet im "Datenbankinfosystem", gibt noch einmal "Germania sacra" ein.* OK, ich habe den Zugang gefunden, hat ein bisschen gedauert. Wenn ich gewusst hätte, dass es ein Bestandteil von "Europa sacra" ist, dann hätte ich es vielleicht einfacher gefunden, aber so.

c) Verschaffen Sie sich einen Überblick darüber, welche digitalisierten Volltextzeitschriften über die Site zu erreichen sind!

Vermute ich auch bei "DigiBib", würde da wieder reingehen, wenn ich jetzt nicht schon drin wäre, nach digitalen Quellen gucken, da ich Volltextzeitschriften

suchen soll. Würde ich eher in das Zeitschriftenverzeichnis reingehen. *Klickt* *“Elektronische Zeitschriftenbibliothek“ an*. So das ist mein Überblick.

d) Finden Sie die aktuelle Neuerwerbungsliste!

Da würde ich mal bei *“Aktuelles“* gucken. *“Neuerwerbungen“*, wenn das die aktuelle ist, von Oktober, dann findet man sie relativ schnell. Die ansteigende Reihenfolge der Listen ist OK, solange das nur sechs Listen sind, fällt das nicht weiter auf, würde aber eher die aktuellste oben erwarten.

e) Gehen Sie zurück auf die Seiten der BBAW und zwar zu Ihrem Forschungsvorhaben!

Benutzt den Link auf der Startseite der Akademiebibliotheksseite und sucht dort sein Vorhaben, findet es schnell.

Fertig.

Ist es für Sie wichtig, von der Bibliotheksseite zurück auf die Seite der BBAW zu kommen, oder nutzen Sie nie diesen Weg?

Nein, wenn ich zur Akademie gehe, gehe ich über meinen Bookmark, deshalb würde ich diesen Link normalerweise nicht nutzen.

3. Zum Schluss bitte ich Sie noch, mir Ihren allgemeinen Eindruck der Website zu schildern.

Sie ist schon gut strukturiert, der Inhalt ist umfangreich und relativ komplex, so dass man was die Strukturierung angeht, schon gut überlegen muss und sowieso nie die optimale Lösung findet wird. Insofern finde ich den Zugang OK, solange man eine ‚Suche‘ hat, die man allerdings auch gut erkennen können müsste überall. Die ist am Ende immer das Mittel der Wahl, um die Sachen zu finden, die man wirklich sucht und eine andere Möglichkeit gibt es meiner Meinung nach nicht. Die Strukturierung ist über diese Hauptblöcke übersichtlich, und man kann versuchen, darüber reinzugehen. Wenn man wie bei den Neuerwerbungen einen Punkt findet, geht man darüber, wenn nicht, eben über die ‚Suche‘. Das ist der normale Gang der Dinge. Redundanzen finde ich gut und notwendig, damit man die Dinge über mehrer Wege dahin findet.

Sind die Aufgaben, die Sie erfüllt haben, in Ihrer Praxis relevant oder für welche Dinge gehen Sie auf die Website der BBAW?

Digitalisierte Volltextzeitschriften finden ist relevant, Online-Datenbanken ist relevant für mich, recherchieren im Netz und auf Webseiten, vor allem Volltexte, hat schon unmittelbar mit meiner Arbeit zu tun.

Benutzen Sie normalerweise überhaupt die Akademiebibliothekssite?

Ich nutze sie relativ selten, muss ich sagen, vielleicht zu Unrecht, weiß ich nicht. Ich nutze sie selten, weil für mich nicht die Notwendigkeit besteht. Für das, was ich überwiegend mache, würde ich dort nicht die entsprechende Literatur erwarten, weil die nicht in Bibliotheken ist und dort nicht zur Verfügung gestellt wird, weil sie relativ frisch und neu ist und auch nicht zu den üblichen Sammelaufgaben der Akademiebibliothek gehört. Aber wenn ich ältere Sachen suche, dann schon. Aber das ist jetzt für die Informatikschiene eher nicht der Ort, für germanistische Sachen schon eher. Ich mag mich täuschen, aber ich habe sie dafür noch nicht benutzt. Ich habe andere Wege um meine Sachen zu finden.

Achtung: Das Suchfenster rechts oben wird im Browser Firefox nicht richtig dargestellt.

Interviewtranskription Person E

1. Die Homepage

Was mögen Sie auf der ersten Seite, was finden Sie an dieser Stelle unsinnig oder wenig hilfreich? Was würden Sie unbedingt gern auf der Startseite finden?

Ich finde es fast zu viel und dadurch ein bisschen unruhig.

Was würden Sie denn weglassen, was finden Sie nicht notwendig?

Z.B. "Aktuelles: Ausstellung", da könnte die Ausstellung auch wirklich im Menü "Aktuelles" sein. Auch "Helfen Sie mit bei der Buchrestaurierung", das ist ganz wichtig, aber das muss nicht auf der Startseite sein.

2. Test mit Aufgaben

a) Finden Sie den Zugang zu Aufsätzen des Akademiemitglieds Mommsen als Volltext!

Klickt auf "Kataloge", dann "Literaturnachweise zu ehemaligen Akademiemitgliedern", scrollt, klickt auf "Mommsen" und erhält das pdf-Dokument. Und an der Stelle scheitere ich regelmäßig, weil ich nicht weiss, was ich machen soll. An der Stelle würde ich also abbrechen. Jetzt habe ich, nanu, das ist aber gar nicht das, was ich wollte, denn ich wollte ja den Volltext haben. Aber trotzdem ist das doch nicht in Ordnung, denn hier müssten die Literaturnachweise kommen¹⁰³, schließt das pdf-Dokument wieder und geht mit zurück-Taste des Browsers zurück. Also das war nicht der richtige Weg, aber ich würde natürlich immer weiter probieren. Klickt auf "Akademieschriften von 1700-1900", denn er ist ja 1903 gestorben, da müssten die meisten zu finden sein. Hier komme ich aber auch nicht sehr weit. Gibt in Registersuche des Katalogs "Mommsen" ein, klickt auf "Mommsen". Jetzt kommen die einzelnen Schriften und wenn ich die jetzt anklicke, dann werden die markierten Titel gezeigt. Klickt, ja dazu gibt es die Online-Version, klickt drauf, und erhält das Titelblatt und da könnte ich mir jetzt die einzelnen Seiten als Volltext zeigen lassen.

Finden Sie das als Bild praktikabel?

Ich denke, man kann es nicht anders machen, mir wäre auch keine andere Lösung bekannt. Das ist so ähnlich wie mit dem Image-Katalog der Turfan-Abteilung, der

¹⁰³ Die Person sieht keinen Text, da sie im pdf-Dokument erst weiter nach unten scrollen müsste, um den Text zu erhalten.

im Vergleich zu unseren Bibliothekskatalogen wenig komfortabel ist. In einem normalen Katalog kann ich genau zu einer Stelle gehen, die ich haben möchte, in einem Image-Katalog muss man sich seitenweise oder dekadenweise vorwärts bewegen. Ich denke, wenn man es schon besser machen könnte, hätte man das auch gemacht.

b) Finden Sie den Zugang zur Online-Datenbank Germania Sacra!

Befindet sich noch auf der Seite "Kataloge". Ist mir kein Begriff, da würde ich, das einfachste wäre, ich würde über google danach gucken. Ich würde jetzt erstmal noch bei "Internationale Kataloge und Informationsdienste" gucken, da ich vermute, dass Germania sacra was Europäisches ist. Es könnte auch Italien sein. Scrollt sich durch die Seite. Also hier werde ich wohl nicht fündig. Das sieht nicht danach aus. Sucht im linken Menü, dann würde ich zu den Suchmaschinen, klickt diesen Menüpunkt im linken Menü an gehen, klickt auf google, gibt Namen der Datenbank ein, und bekommt einen Treffer.

c) Verschaffen Sie sich einen Überblick darüber, welche digitalisierten Volltextzeitschriften über die Site zu erreichen sind!

Klickt sich mit dem Browser zurück auf die Anfangsseite von "Kataloge". Ich versuch's mal bei "DigiBib", und lese hier, die "Elektronische Zeitschriftenbibliothek" steht mir zur Verfügung, klickt auf "Zeitschriftenverzeichnisse", dort "Digitale Zeitschriften" an, und dann würde ich zum "DOA" gehen.

d) Finden Sie die aktuelle Neuerwerbungsliste!

Da gehe ich zu den "Katalogen" und, *sucht auf der Seite*, ich denke, dass ich es hier immer gefunden habe. Dann gehe ich zum "Hauptkatalog" und hier haben wir einen Link zu den Neuerwerbungslisten der letzten Monate.

Wie finden Sie die Sortierung?

Ja immer die neueste sollte oben sein. [...] Ich finde es gut, dass es das letzte Halbjahr ist, aber würde immer die neueste nach oben setzen.

e) Gehen Sie zurück auf die Seiten der BBAW und zwar zu Ihrem Forschungsvorhaben!

Geht zurück auf die Startseite und benutzt dann das Lesezeichen.

Ist es für Sie wichtig, von der Bibliotheksseite zurück auf die Seite der BBAW zu kommen, oder nutzen Sie nie diesen Weg?

Ja das finde ich sehr wichtig, denn hier haben wir ja auch noch mal die Bezüge, z. B. die Veranstaltungen der Akademie, dann kann man da recherchieren auf der Veranstaltungsseite. Aber zum Beispiel in diesem Jahr, im Einstein-Jahr, da waren ganz viele Veranstaltungen zu Einstein, das waren ja auch nicht nur die Veranstaltungen der gesamten Akademie sondern auch von einzelnen Vorhaben [...]. Allerdings gehe ich immer über meinen Suchverlauf-Cache auf die BBAW-Seite.

3. Zum Schluss bitte ich Sie noch, mir Ihren allgemeinen Eindruck der Website zu schildern.

[...] z.B. der Weg zu den Akademieschriften-Volltexten hat sich nicht aus sich selbst erklärt.

Im pdf-Dokument der Literaturnachweise, das finde ich nicht so gut. Da würde ich gern eine andere Lösung haben, denn da kann ich mir vorstellen, dass ein Nutzer da aufgeben würde und sagen, das ist ja nur eine Seite. Da könnte man doch die Seite rausnehmen, und mit Seite 2 anfangen. Das Impressum ist wohl nicht mehr so nötig. Der Text ist ja immer der selbe, die genannte Telefonnummer da drauf stimmt ja auch mit Sicherheit nicht mehr. Das sind die Dinge, die die Nutzer doch gar nicht so sehr interessieren. Man muss sich vorstellen, da will jemand was über ein Akademiemitglied wissen und es interessiert ihn erst mal gar nicht, wer das Dokument hergestellt hat, sondern er will zu seiner Literatur und steht ja in der Regel auch unter Zeitdruck.

Und was mir auch irgendwann mal aufgefallen ist, dass manche Dinge doppelt auf der Seite angegeben sind, wahrscheinlich um mehrere Sucheinstiege zu haben, bestimmte Dateien. Leider weiss ich jetzt kein konkretes Beispiel. Bei einer Vorführung hat jemand mal selber gesagt, "das haben wir dann da auch noch mal", dass ich dachte, wenn die Seiten richtig gut wären, dann dürfte es immer nur eine Stelle für eine Datei und ein Produkt geben, natürlich in der Regel der kürzeste Weg. Wenn das Register fantastisch ist und die Sucheinstiege, dann

dürfte es immer nur einen Sucheinstieg geben, aber mal abgesehen von Suchmaschinen, es geht ja um Fachinformation. Wenn Leute, die damit zu tun haben, selber sagen, dass es an verschiedenen Stellen mehrfach untergebracht wurde, dann war es für die Leute selber nicht ganz überzeugend, oder wenn es ein Team war, dass sich nicht einigen konnte, hat man es an beiden Stellen untergebracht. Das ist eine Frage des Registers. Dann würde das ganz auch nicht solch ein Volumen haben, die ganzen Seiten, der ganze Internetauftritt.

Hätten Sie ein Beispiel, wo sie die Logik nicht so nachvollziehen können?

Ist auf der Seite der Kataloge, z.B. sind hier zwei Sachen, die eigentlich gar nichts mit der Akademiebibliothek zu tun haben: das Zentrum Europäische Aufklärung und die Jahresberichte für dt. Geschichte, die sind ein Akademievorhaben. Wir haben aber über dreißig Vorhaben. Ich weiß gar nicht, wieso sind nun diese Bestände hier [*unter "Lokale Kataloge"*] nachgewiesen, aber hier nur das eine, bzw. z.T. sind andere Bestände ja auch über den "Hauptkatalog" erreichbar, aber es erklärt sich nicht von selbst, warum die Jahresberichte und das FEA hier drin sind. Die würde ich woanders unterbringen. Es ist richtig, es sind lokale Kataloge, aber warum müssen die hier stehen? Das FEA gehört ja auch nicht zur Akademie. "Hilfe zur Registersuche" ist OK, "Zeitschriftenkataloge" auch. Der Ansatz ist so: Wir beginnen beim Engsten, wir beginnen beim eigenen, gehen dann weiter über zum überregionalen und dann zum internationalen Katalog. Man könnte es auch umgekehrt machen, aber wenn ich die Bibliothek der Akademie anklicke, dann heißt das ja, dass ich vermute, dass ich hier fündig werde. Das andere sind Zusatzinformationen. Das finde ich völlig OK. Und diese Sachen: "Suchmaschinen", "Bibliographien", "Nachschlagewerke" das sind ja wieder ganz allgemeine Sachen, denn es ist ja keine eigene Suchmaschine der Akademie oder Bibliothek gemeint. Und danach kehren wir ja praktisch wieder zurück zur Akademiebibliothek, die wir hier schon wieder verlassen haben und sagen "Literaturhinweise zu den aktuellen und ehemaligen Akademiemitgliedern". Das ist dann nicht ganz logisch.

Ich benutze die "DigiBib" eher nicht in meiner Arbeit, habe ich kaum. Wir haben mal darüber gesprochen und dann habe ich mir das angeguckt. Es wird vielleicht in Zukunft noch mehr eine Rolle spielen [...]. Die Leute, die sich damit befassen, das sind ja in der Regel die jüngeren Kollegen, die an der Uni schon damit zu tun hatten oder die beruflich gezwungen sind, sich damit auseinander zu setzen. [...]

Sind die Aufgaben, die Sie erfüllt haben in Ihrer Praxis relevant oder für welche Dinge gehen Sie auf die Website der BBAW?

Nur zum Teil, die Mommsen-Frage, Frage nach Schriften von zu ehemaligen und aktuellen Akademiemitgliedern, sowohl Volltexte als auch Literaturnachweise gehören sehr wohl zu meiner täglichen Arbeit. Neuerwerbungsliste auch mitunter, wenn man sich einen Überblick verschaffen will, was war in letzter Zeit? [...] Interessant war hier die Frage der Germania sacra, die ich vorher nicht kannte. Da würde ich immer den Weg erstmal über google gehen, wenn mir etwas völlig unbekannt ist, alles was weder mit Katalogen, Zeitschriftenverzeichnissen, mit der Akademie als solcher [...] zu tun hat, und bis jetzt habe ich erst ganz wenig Fälle gehabt wo auch google versagt und überhaupt keinen Fingerzeig geben kann, wie man weiter suchen kann

Benutzen Sie normalerweise überhaupt die Akademiebibliothekssite?

Ja natürlich.

Interviewtranskription Person F

1. Die Homepage

Was mögen Sie auf der ersten Seite, was finden Sie an dieser Stelle unsinnig oder wenig hilfreich? Was würden Sie unbedingt gern auf der Startseite finden?

Ich gebe zu, dass ich das ein bisschen viel Schrift finde, und wenn ich einsteige und länger nicht auf der Seite gewesen bin, weiß ich immer nicht genau, wo eigentlich die Online-Maschinen bzw. die Datenbanken sind. Und solche Abkürzungen wie "DigiBib", die sagen mir in dem Moment gar nichts, wenn ich das dann eine Weile gemacht habe, dann ist mir das dann wieder klar. *Klickt sich zum Menü "DigiBib" und betrachtet es beim Erzählen.* Ich hatte letztlich z.B. diese Online-Kataloge der American Books Online oder so was, da gab es erst so eine zeitlich beschränkte Suchmöglichkeit, und dann war die plötzlich wieder weg, und dann habe ich die nicht mehr gefunden. Dann habe ich eine Weile gesucht, ich hatte den Zugang am Anfang über die Bibliotheksseite. Ich hatte Fr. A. darauf aufmerksam gemacht, es war so eine Nationallizenz. Da kann jeder über einige Bibliotheken wie Staatsbibliothek und so weiter die benutzen. Dann war das erst zeitlich beschränkt bereitgestellt und danach fest. Aber dann sucht man das erstmal, bis man das wieder findet. Dann wusste ich nicht genau, was "Digitale Bibliothek" bedeutet, denn es gibt ja diese Firma Digitale Bibliothek, das sind diese ganzen CD-Roms. Da sind die Abkürzungen wenig hilfreich, wenn man nicht weiß, was sie bedeuten. Dann findet man es natürlich über die "Testzugriffe", aber wer damit noch nichts zu tun hatte, dem sagen diese Kurzbegriffe nichts. Ja ich würde gern auf der Startseite so einen Schnelleinstieg, Button oder so, zu Datenbanken haben, denn das sind so Sachen, die man ganz schnell sucht. In der Akademiebibliothek – trotz der schönen Sachen, die da sind – sucht man ja nur, wenn man etwas Spezielles sucht. Aber die anderen Sachen Zugriffe auf Datenbanken, Zugriffe auf elektronische Ressourcen, die sind ja soweit verstreut, die braucht man öfter mal. Und die würde man auch zuerst suchen, die sucht man am meisten, denn in der Bibliothek oder im Archiv suche ich nicht so häufig. Ich suche zuerst in der Staatsbibliothek, weil ich weiß, da ist fast alles da, und erst dann in der Akademie. Das ist ja das gleiche Haus, der Aufwand ist für mich gleich, wo ich hingeh. Und wenn das hier stehen würde,

für uns alle, das wäre günstiger, denn es ist ja unser Arbeitsmedium, man findet es ja, aber ich würde es gern ganz vorn suchen.

2. Test mit Aufgaben

a) Finden Sie den Zugang zu Aufsätzen des Akademiemitglieds Mommsen als Volltext!

Befindet sich noch im Menü "DigiBib". Ich habe jetzt auf "Autoren" geklickt, und da gucke ich mit einem Blick drauf auf die Liste. Da ist zwar Mommsen, nur Theodor, von dem gehe ich jetzt aus. Gelangt auf die Seite mit dem Abbild Mommsens und klickt in der "Sie sind hier"-Leiste auf "Akademieschriften". Dann gehe ich auf "Akademieaufsätze" und finde die hier. Das wären doch die Aufsätze, Volltext, scrollt hinunter und hinauf, findet nicht das Passende – Aufsätze und klickt in das rechte obere Suchfeld, gibt "Mommsen" ein, klickt auf "Mommsen" und landet wieder am Ausgangspunkt [Porträt von Mommsen]. Da bin ich ja wieder hier, klicke ich noch mal drauf. Das ist also er, nun jetzt sehe ich wieder sein Bild, aber das hilft mir ja nicht weiter. Das ist jetzt eigentlich vorbei, da komme ich nicht weiter. Also da hätte ich jetzt vermutet, alles was es zu ihm gibt, Archivalien und so weiter alles was überhaupt erreichbar ist, hier zu finden. Was brauche ich sein Bild? Das ist nett, aber... also da habe ich jetzt die erste Aufgabe verfehlt.

b) Finden Sie den Zugang zur Online-Datenbank Germania Sacra!

Gibt "germania sacra" in rechtes Suchfeld ein, erhält "kein Suchergebnis", sucht auf der oberen Menüleiste. Dann gucke ich "Benutzung", klickt auf Menüpunkt "Benutzung und Service", "DigiBib" das ist es jetzt nicht, da kann ich mal unter "Kataloge" gucken. Klickt drauf, sucht etwas länger mit der Maus im linken Menü, na "Kataloge" hilft mir das? Klickt dort im Mittelfeld auf "Register". Na da kann ich ja mal gucken, "Namen von Personen", "Körperschaften", klickt auf Buchtitel, liest dann den Hilfetext zum Register, gibt dann nochmalig in das Suchfeld rechts oben: "germania" ein, erhält wieder kein Suchergebnis. Nein, das gibt mir nichts, gehe ich noch mal zu "Kataloge" in den Hauptkatalog, gebe ein Stichwort ein, da habe ich ja was, aber das ist ja gar nicht die Online-Datenbank Germania sacra, da habe ich mich jetzt vertan. Dann muss ich doch auf die "DigiBib", klickt auf "Datenbanken und Fachinformationssysteme". Da haben wir es doch, und ich such mich jetzt durch den Mitteltext, klickt dort in der Mitte

auf "Datenbank-Infosystem" und gibt dort im Suchfeld links "germania sacra" ein, erhält aber auch kein Ergebnis. Da wird er mir aber nichts sagen, das kenne ich schon, da muss man sich dann durch die Liste der Datenbanken klicken. Sucht den Bereich Geschichte, klickt, scrollt sich durch die Liste und findet die Germania sacra.

Ich finde den Weg dahin nicht so großartig, ich denke immer, wenn man hier die schnelle Suche *[auf der Seite des Datenbank-Infosystems]* hat, dann müsste man doch darauf kommen. Sonst denkt man, dass es die hier gar nicht gibt, und dann ist es doch drin und man ist verwundert, dass es nicht angezeigt wird. Man müsste hier wirklich schon ein Ergebnis bekommen auf der oberen Stufe. Klar man muss dann erst die Rubrik finden, aber man muss eben sehr viel Gedankenschmalz aufbringen und das ist eigentlich nicht nötig. Und das war kein Tippfehler, und man findet es nicht, *wiederholt die Eingabe in die Suchmaske, und nach einer längeren Verzögerung bekommt er die Datenbank angezeigt.* Vielleicht hat es zu lange gedauert, das erste Mal hat es das nicht angezeigt. Vielleicht war das mein Fehler, weil ich nicht gewartet habe. Vielleicht wäre es aber hier gut, dass es eine Anzeige gibt, die sagt, das gesucht wird, denn es dauert doch ein Weilchen.

c) Verschaffen Sie sich einen Überblick darüber, welche digitalisierten Volltextzeitschriften über die Site zu erreichen sind!

Klickt auf "Zeitschriftendatenbank", "Elektronische Zeitschriftendatenbank" und hat das Ergebnis.

d) Finden Sie die aktuelle Neuerwerbungsliste!

Hier sind die Vorschläge, *zeigt rechts auf den Button, sucht danach immer noch auf der Seite "Zeitschriftenverzeichnisse" im linken Menü nach einem Ansatz.* Also dann würde ich erstmal wieder auf die Startseite gehen. *Klickt diese im oberen Menü an, sucht im linken Feld nach etwas, dann in der Mitte.* "Nationallizenzen", "Ausstellung", da ist nichts, gibt "Neuerwerbungsliste" in die Suche ein. Da haben wir sie. Die Reihenfolge der Liste ist egal, das lässt sich ja leicht überschauen, das ist in Ordnung.

Aber wie gesagt, wirklich hier oben "DigiBib", das sagt mir einfach gar nichts. Wenn hier klar wäre: 'online-such-wasweißich-sowas', aber solche Abkürzungen, da weiss man nicht was sich dahinter verbirgt, alles andere ist auch ausgeschrieben. Digitale Bibliothek würde mir mehr sagen.

e) Gehen Sie zurück auf die Seiten der BBAW und zwar zu Ihrem Forschungsvorhaben!

Öffnet seinen Browser neu und ist auf der Seite.

Ist es für Sie wichtig, von der Bibliotheksseite zurück auf die Seite der BBAW zu kommen, oder nutzen Sie nie diesen Weg?

Das ist für mich das Einfachste, so wie ich es gemacht habe, das ist bei mir so eingestellt, die BBAW-Seite, das ist also nicht nötig.

3. Zum Schluss bitte ich Sie noch, mir Ihren allgemeinen Eindruck der Website zu schildern.

Was ich mir gut vorstellen könnte, wenn man alle Vorhaben der Akademie direkt auf der Bibliotheksseite finden würde, also einen internen Zugang. Also ich arbeite im SFB XXX mit und die haben auch einige Vorhaben, aber ich komme nicht auf deren Online-Datenbank, und das finde ich schade. Z.B. die bei uns angesiedelte Datenbank, der census, das ist eine Online-Datenbank, die antike Bildwerke sammelt. Und man kann die Recherche nur kostenpflichtig durchführen, wenn man von außen kommt. Aber auch von innen aus der Akademie hat man keine Möglichkeit zuzugreifen. Zugriffsrechte auf alle Datenbanken der Akademie, intern über die Bibliothek, das man auch sieht, was die Kollegen machen. Als Mitarbeiter würde man gerne sehen, was machen die eigentlich, gibt es Berührungspunkte zu meiner Arbeit? So einen gesammelten Zugriff für unsere Kollegen, das wäre toll, das würde auch den Wert der Bibliotheksseite heben und die Vernetzung untereinander fördern, in unserer eigenen Einrichtung. Und diese Zugänge müssten leicht zugänglich sein für uns und würden auch die Leistungsfähigkeit der Akademie herausstellen.

Sind die Aufgaben, die Sie erfüllt haben in Ihrer Praxis relevant oder für welche Dinge gehen Sie auf die Website der BBAW?

Die sind schon relevant, die sind nicht immer tagtägliche Arbeit, aber bei bestimmten Sachrecherchen ist es schon mal ganz wichtig.

Wie oft benutzen Sie normalerweise überhaupt die Akademiebibliothekssite?

Ich benutze die relativ regelmäßig, speziell wenn ich Online-Datenbanken suche, seitdem das jetzt eingerichtet ist. Ich hätte mich natürlich selbst in Göttingen oder so einloggen können, aber man muss sich dann immer seine Codenummer

Anhang

merken, und ich finde es viel besser, wenn man mit solchen Arbeitsmitteln gemeinsam hantiert.

Informativ? Schnell? Unkompliziert ? Nutzerfreundlich? Übersichtlich?

Der Webauftritt der Bibliothek der BBAW

Evaluation der Webseite sowie des dortigen Angebots der elektronischen Fachinformation

Liebe Kolleginnen und Kollegen!

Wie Sie wissen, haben wir vor einiger Zeit die Internetseiten unserer Bibliothek umfassend überarbeitet und unser Angebot der dort zugänglichen elektronischen Dienstleistungen erweitert. Wir sind daran interessiert, unser Angebot ständig zu verbessern und nutzerfreundlicher zu gestalten.

Heute bitten wir Sie darum, Ihre Meinung zu äußern!

Die Beantwortung des Fragebogens wird voraussichtlich eine Viertelstunde in Anspruch nehmen.

Wir danken Ihnen sehr herzlich für Ihre Mitarbeit!

I. Wie oft benutzen Sie die Internetseiten unserer Bibliothek?

bitte wählen

II. Zunächst wünschen wir uns von Ihnen ein paar allgemeine Einschätzungen:

Wie bewerten Sie allgemein die Internetseiten unserer Bibliothek?

Ich bin mit

der inhaltlichen Qualität

bitte wählen

der Aktualität von Inhalten

bitte wählen

der Darstellung und Lesbarkeit

bitte wählen

der Auffindbarkeit von Inhalten

bitte wählen

den Navigationsmöglichkeiten

bitte wählen

der Benutzerfreundlichkeit

bitte wählen

dem Nutzen für meine
Forschungstätigkeit

bitte wählen

III. Nun möchten wir von Ihnen gern detailliertere Einschätzungen zu einzelnen Aspekten der Internetseiten der Bibliothek erfahren:

Aktualität der Information

Der Inhalt der Seiten ist aktuell.

bitte wählen

Das Datum der letzten Aktualisierung ist leicht aufzufinden.

bitte wählen

Es lohnt sich, öfter nach aktualisierten Inhalten auszuschaun.

bitte wählen

Übersichtlichkeit

Die einzelnen Seiten sind einheitlich gestaltet.

bitte wählen

Die Seiten sind sparsam gestaltet.

bitte wählen

Die Inhalte sind überschaubar dargestellt.

bitte wählen

Navigation

Man kann sich leicht und schnell durch die Seiten bewegen.

bitte wählen

Mehrere Ebenen vor- und zurückgehen, ist kein Problem.

bitte wählen

Es ist leicht nachvollziehbar, an welcher Stelle der Website man sich gerade befindet.

bitte wählen

Qualität der Links

Die Links sind als solche klar erkennbar.

bitte wählen

Die Links funktionieren zuverlässig.

bitte wählen

Die Links sind aktuell.

bitte wählen

Die Links sind hilfreich kommentiert.

bitte wählen

Design

Das Design ist ansprechend.

bitte wählen

Die Graphiken sind sinnvoll eingesetzt.

bitte wählen

Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme mit der Bibliothek

Für Rückfragen finde ich durch die Website leicht die passenden Ansprechpartner.

bitte wählen

Die Formulare für Neuerwerbungsünsche nutze ich oft.

bitte wählen

Der Abo-Service für Veranstaltungsankündigungen und Neuerwerbungslisten ist sinnvoll.

bitte wählen

Welche der oben genannten Aspekte sind Ihnen bei der Nutzung der Internetseiten unserer Bibliothek besonders wichtig? Und welche nicht? Bitte nennen Sie jeweils zwei bis drei!

IV. Für welche Informationen besuchen Sie überwiegend die Internetseiten unserer Bibliothek?

IV.a für Recherchen in den Katalogen:

Lokale Kataloge

Hauptkatalog

bitte wählen

Akademieschriften 1700-1900

bitte wählen

Akademieschriften 1946-1991

bitte wählen

Europäische Aufklärung

bitte wählen

Jahresberichte für deutsche Geschichte

bitte wählen

IPAC - Altes China

bitte wählen

IPAC - Alter Orient

bitte wählen

Zeitschriftenkataloge

bitte wählen

Regionale Kataloge

bitte wählen

Überregionale Kataloge	bitte wählen
Internationale Kataloge und Informationsdienste	bitte wählen
Suchmaschinen	bitte wählen
Bibliographien	bitte wählen
Nachschlagewerke	bitte wählen
Literaturnachweise zu aktuellen Akademiemitgliedern	bitte wählen
Literaturnachweise zu ehemaligen Akademiemitgliedern	bitte wählen

IV.b für Recherchen in der Digitalen Bibliothek

Digitale Quellen

digitalisierte Akademieschriften

Goethe-Server

Datenbanken

Datenbank-Informationssystem

Testzugriffe auf Datenbanken

deutschlandweit lizenzierte Datenbanken

Zeitschriftenverzeichnisse

Liste der laufend gehaltenen Zeitschriften der Akademiebibliothek

Zeitschriftendatenbank (ZDB)

Elektronische Zeitschriftenbibliothek (EZB)

DigiZeitschriften

Zeitschriften der Aufklärung

Directory of Open Access Journals (DOAJ)

Fachinformation im Internet

Alturumswissenschaften

Altorientalistik/Ägyptologie

Geschichte und Wissenschaftsgeschichte

Germanistik

Philologie/Linguistik

Bibliotheks- und Informationswissenschaften

IV.c für aktuelle Mitteilungen über

Neuerwerbungen

bitte wählen

Veranstaltungen

bitte wählen

Schulungen

bitte wählen

IV.d für allgem. Informationen

wie z.B. Öffnungszeiten, Adressen, Tel.Nr. von Mitarbeitern
etc.

bitte wählen

wünschen würden?

Bitte nennen Sie die Dienstleistung und schildern kurz eventuelle Probleme bei der Benutzung!

Wie möchten Sie über Neuigkeiten (z.B. Testzugänge zu Datenbanken, Neuerwerbungen u.ä.) informiert werden?

Sie können mehrere Antworten ankreuzen.

per Email

auf der Startseite
unserer
Bibliothekshomepage

auf der Aktuelles-
Seite unserer
Bibliothekshomepage

anders

und zwar

V. Nun folgen noch ein paar Fragen zu Ihren persönlichen Gewohnheiten und Vorlieben bei der Nutzung von Internetseiten allgemein:

V.a

Bis zu welcher Größe (in Bildschirmseiten) lesen Sie die Inhalte elektronischer Medien am Bildschirm?

bitte wählen

Mit welcher Hilfe finden Sie überwiegend Inhalte in elektronischen Medien?

Sie können mehrere Antworten ankreuzen.

- Suchmaschinen außerhalb des Bibliotheksangebots
- Elektronisches Angebot der BBAW-Bibliothek
- Links in elektronischen Medien
- WWW-Adressen aus Printmedien
- anders

und zwar

V.b Bitte vergleichen Sie die Eigenschaften elektronischer Medien mit jenen vergleichbarer Printmedien!

Elektronische Medien sind in Bezug auf

- inhaltliche Qualität
- Darstellung und Lesbarkeit
- Aktualität
- Auffindbarkeit
- Benutzerfreundlichkeit
- Nutzen für meine Forschungstätigkeit

VI. Haben Sie noch Verbesserungsvorschläge für die Internetseite der Bibliothek

Welche Wünsche bleiben bis jetzt noch offen?

Egal welcher spezielle Aspekt Sie interessiert, teilen Sie es uns bitte mit!

Und zum Abschluss noch ein paar letzte Fragen zu Ihrer Person:

In welchem Forschungsvorhaben der BBAW sind Sie tätig?

Beliefern Sie selbst das Internet mit elektronischer Information?

Ja Nein

Wenn ja, womit?

Wie alt sind Sie?

weiblich männlich

Bitte klicken Sie nun auf "Abschicken", um Ihre Angaben zu übermitteln oder "Zurücksetzen", um Ihre Angaben zu verwerfen

Abschicken

oder

Zurücksetzen

Wir freuen uns, dass Sie sich Zeit genommen haben, den Fragebogen zu beantworten.

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!

Ihr Bibliotheksteam