

Do-it-yourself-Usability-Tests in Bibliotheken

Sarah Fasel, Gabriele Pütz, Selma Strahinger

Für Bibliotheken ist ihr Webauftritt für den Kontakt zu ihren Benutzern oder potentiellen Benutzern von essentieller Bedeutung. Benutzer haben heute allerdings eine hohe Erwartung an die Usability eines Webangebots. Eine Möglichkeit Usability-Probleme aufzudecken sind Usability-Tests, wo Testpersonen typische Aufgaben mit der zu untersuchenden Website lösen sollen. Der Beitrag stellt dar, wie sogenannte Do-it-yourself-Usability-Tests auch von Bibliotheken selbst mit einem vergleichsweise geringen Aufwand selbst konzipiert und durchgeführt werden können.

For libraries, their website is significant to keep in touch with their users or potential users. However, users have high expectations of the usability of a website. One way to find usability problems is to use usability tests, where test users are asked to solve typical tasks with the website in question. This article shows how so-called do-it-yourself usability tests can be designed and implemented by libraries themselves, at comparatively low expenditures of time and money.

1 Motivation

„Bad usability equals no customer“

Mit diesem Zitat bringt Jakob Nielsen die große Bedeutung guter Usability auf den Punkt. Auch wenn Nielsen kommerzielle Unternehmen im Auge hat, so lässt sich auch für Bibliotheken die Relevanz ihres Webauftritts für den Kontakt zu ihren Benutzern oder potentiellen Benutzern nicht leugnen¹. In diesem Artikel soll dargestellt werden, wie Bibliotheken mit Hilfe von Usability-Tests die Schwächen ihres Webauftritts ermitteln können.

Usability-Tests dienen dazu, unter Einbeziehung von Benutzern ein Produkt auf seine Gebrauchstauglichkeit hin zu untersuchen. Wir werden in diesem Artikel davon ausgehen, dass es sich bei dem Produkt um eine Website oder eine Software handelt. Versuchspersonen (Probanden) werden gebeten, typische Aufgaben mit der Software oder Website zu lösen. Dabei sollen die Versuchspersonen „laut denken“, d.h. sie sollen aussprechen, was ihnen gerade durch den Kopf geht. Zur Erleichterung der Auswertung wird der Test per Video aufgezeichnet. In der Regel werden die Tests

durch Befragungen vor und nach dem Test ergänzt.² In diesem Artikel sollen so genannte Do-it-yourself-Usability-Tests oder Discount-Usability-Tests dargestellt werden, die auch von Bibliotheken mit eigenem Personal und eigenen Ressourcen durchgeführt werden können.^{3 4} So ist es keinesfalls notwendig, die Tests mit einer großen Zahl an Probanden durchzuführen. Nach Krug genügen bereits drei Versuchspersonen, um Schwächen aufzudecken. Auf die Frage, ob eine größere Anzahl an Versuchspersonen auch mehr Erkenntnisse liefert, wird noch eingegangen.⁵

Diese Arbeit soll interessierten Bibliothekaren und Bibliotheken einen Eindruck vermitteln, was bei der Organisation und Durchführung eines Do-it-yourself-Usability-Tests notwendig ist und was besonders beachtet werden sollte. Sie ist entstanden aus einem studentischen Projekt an der TH Köln, bei dem der Web-Katalog der Stadtbücherei Münster einem Usability-Test unterzogen wurde. Die genannten Beispiele entstammen alle diesem Projekt.

Usability-Tests weisen in der Regel die folgenden fünf Merkmale auf⁶:

1. Der Test wird durchgeführt, um die Usability eines Produktes zu steigern.
2. Die Testpersonen sollen die reale Benutzergruppe dieses Produktes repräsentieren.
3. Die von den Testpersonen zu lösenden Testaufgaben sollen realitätsnah und typisch für das Produkt sein.
4. Die Probanden werden beim Lösen der Testaufgaben beobachtet und Ton und Bild werden aufgezeichnet.
5. Nach dem Test werden die erhobenen Daten einer Analyse unterzogen, um Usability-Probleme aufzudecken.

Als Do-it-yourself-Usability-Tests oder Discount-Usability-Tests werden Usability-Tests bezeichnet, die von

1 Schweibenz, Werner: Grundlagen des Usability-Engineerings Aspekte der Evaluation von Benutzerfreundlichkeit von Bibliothekswebsites, in: Bernard Bekavac (Hrsg.): Benutzerorientierte Bibliotheken im Web. Usability-Methoden, Umsetzung und Trends (Bibliotheks- und Informationspraxis) Berlin 2011, S. 9–29, S. 9–10

2 Barnum, Carol M.: Usability testing essentials. Ready, set–test!, Amsterdam/ Boston 2011, 13ff

3 Nielsen, Jakob: Anybody Can Do Usability in: nngroup.com, <<https://www.nngroup.com/articles/anybody-can-do-usability/>>

4 Krug, Steve: Web Usability. Rocket Surgery Made Easy, München/ Boston, Mass. [u.a.] 2010, 20ff

5 ebd., S. 83

6 Dumas, Joseph S.: A practical guide to usability testing, Rev. ed., Exeter 1999, S. 22

jedermann mit geringen Aufwand durchgeführt werden können. Mit „jedermann“ ist hier gemeint, dass man kein Usability-Experte sein muss. Geringer Aufwand heißt, dass der zeitliche Aufwand überschaubar ist, die Hardware in der Regel vorhanden ist und die Zahl an Probanden klein ist.⁷

Zur benötigten Anzahl an Probanden kann man sagen, dass 5 Probanden genügen. Aber auch schon mit drei Probanden lassen sich Erkenntnisse erzielen. Wie man in Abbildung 1 erkennen kann, lassen sich mit 5 Versuchspersonen etwa 80 % der Usability-Probleme aufdecken und mit 3 Versuchspersonen immerhin etwa 65 %. Aus der Kurve in Abbildung 1 ließe sich auch schließen, dass man 15 Versuchspersonen benötigt, um 100 % der Usability-Probleme zu finden. Dazu argumentiert Nielsen, dass bei mehr als 5 Probanden sich die gefundenen Probleme häufig wiederholen. Wenn tatsächlich für 15 Probanden Zeit und Budget vorhanden ist, ist es sinnvoller, 3 Tests mit je 5 Probanden durchzuführen, indem die überarbeitete Website erneut einem Test unterzogen wird. Nur für den Fall, dass die Nutzer der Website eine sehr heterogene Gruppe darstellen, wie bspw. Kinder und Senioren, ist eine größere Zahl als 5 ratsam.⁸

Die vorliegende Arbeit beschreibt Usability-Tests von Bibliothekswebsites oder OPACs. Im Folgenden werden wir nur noch Usability-Test sagen, auch wenn immer Do-it-yourself-Usability-Tests gemeint sind.

2 Usability-Tests in die Tat umsetzen

Die Organisation von Usability-Tests lässt sich in drei große Schritte unterteilen, zum einen die Planungsphase, die Durchführungsphase, sowie die Auswertungsphase mit dem Bericht am Ende des Projektes. Die Planungsphase umfasst die Vorüberlegung, die Vorbereitung, die Software- und Hardwareauswahl, die Erstellung der Testaufgaben und die Probandensuche, sowie die Vorbereitung der Testdokumente und die Klärung der technischen und organisatorischen Voraussetzungen des Tests vor Ort.

Die Durchführungsphase lässt sich in die Abschnitte Pretest, Vorbereitung der Räumlichkeiten und den eigentlichen Test unterteilen.

In der Auswertungsphase werden die Untersuchungsergebnisse analysiert und Empfehlungen zur Verbesserung formuliert.

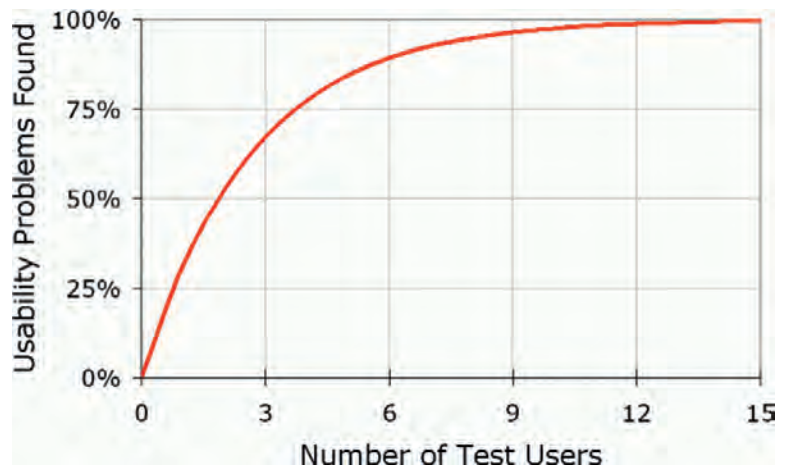


Abbildung 1: Anzahl der Probanden und aufgedeckte Usability-Probleme⁹

2.1 Planungsphase

Zunächst gilt es, das **Testobjekt** und das Ziel für den Usability-Test festzulegen. Das Testobjekt können der OPAC, die Website der Bibliothek oder auch nur Teile davon sein, wie bspw. die Kinderseiten. Zum Testobjekt gehört aber auch das Gerät, mit dem auf den OPAC oder die Website zugegriffen werden soll. Soll das ein PC sein oder ein mobiles Endgerät? Auch wenn eingangs die Untersuchung auf Gebrauchstauglichkeit als Ziel genannt wurde, ist es für die praktische Testdurchführung sinnvoll, wenn ein spezifischeres Ziel formuliert werden kann. Das erleichtert später das Ausarbeiten der Testaufgaben.

Von Relevanz ist es auch, welche **Zielgruppe** die Tests durchführen sollten. Soll eine spezifische Altersgruppe getestet werden, z.B. Senioren oder Jugendliche? Sollen es echte Bibliotheksbenutzer sein oder lieber unerfahrene Nutzer, die die zu testende Seite gar nicht kennen? Danach muss überlegt werden, wie Testteilnehmer rekrutiert werden können. Es können Plakate erstellt werden, die auf den Test hinweisen (siehe Abbildung 2). Als Bibliothek kann man auch seine Stammnutzer einfach ansprechen. Selbstverständlich können auch die Social-Media-Kanäle für die Rekrutierung eingesetzt werden. Facebook, Blogs oder auch Twitter (sofern die Bibliothek sie bedient) eignen sich hervorragend dafür. Eine Aufwandsentschädigung für



Abbildung 2 Plakat zur Rekrutierung von Probanden

7 Nielsen, Jakob: Anybody Can Do Usability in: nngroup.com, <<https://www.nngroup.com/articles/anybody-can-do-usability/>>

8 Nielsen, Jakob: Why You Only Need to Test with 5 Users in: nngroup.com, <<https://www.nngroup.com/articles/why-you-only-need-to-test-with-5-users/>>, Stand: 21. Oktober 2016

9 ebd.

die Testteilnehmer erleichtert es, geeignete Teilnehmer zu finden. Das kann eine Kaffeetasse mit dem Logo der Bibliothek sein, ein Gutschein für eine Jahresgebühr oder ein sonstiger Gutschein.

Bei der Formulierung der Testaufgaben hat sich folgendes Vorgehen bewährt. Es wird eine Liste mit 5 bis 10 Aufgaben erstellt, die man mit der Test-Website oder dem Test-OPAC auf jeden Fall ausführen können soll. Das kann bspw. folgendes sein:

- Öffnungszeiten der Bibliothek ermitteln
- Veranstaltungen der Bibliothek durchsuchen
- Medien zu einem bestimmten Thema finden
- Auf das eigene Benutzerkonto zugreifen

Welche von diesen Aufgaben nun in die Testaufgaben einfließen, hängt von den folgenden beiden Faktoren ab.

1. Welche Aufgaben sind so wichtig, dass sie zentral für das Testobjekt sind? Man muss sie mit dem Testobjekt ausführen können.
2. Gibt es Aufgaben, bei denen schon der Verdacht besteht, dass sie Probleme verursachen, etwa weil in der Bibliothek oft Rückfragen dazu an das Personal gerichtet werden?

Die Bearbeitung der Testaufgaben durch die Probanden sollte 30-35 Minuten beanspruchen. Es ist möglich, mehrere kleine Aufgaben zu erstellen oder auch nur eine einzige komplexe Aufgabe. Testaufgaben sollen in ein Szenario eingebettet sein, d.h. in eine sinnvolle kurze Geschichte, wie bspw.

Sie fahren in der nächsten Woche in den Urlaub. Um ausreichend mit Büchern versorgt zu sein, besuchen Sie den Katalog der Stadtbücherei Münster. Sie suchen nach aktuellen Krimis, die Sie gern in diesem Urlaub lesen wollen. Viele Krimis aus der Stadtbücherei Münster haben Sie bereits gelesen. Wie gehen Sie vor?

Szenarien dienen dazu, die Testaufgaben realistischer zu machen und sie weniger künstlich erscheinen zu lassen. Bei der Formulierung ist es wichtig, die Sprache der Probanden zu verwenden und nicht etwa Begriffe zu benutzen, die auf der Website oder im OPAC vorkommen, wie bspw. „Neuerwerbungen“.¹⁰ Für die Testvorbereitung ist es notwendig im Vorfeld festzulegen, wann eine Aufgabe als erfolgreich bearbeitet gilt und wieviel Zeit man pro Aufgabe maximal zur Verfügung stellt. Je nach Aufgabe kann es auch sinnvoll sein, ein „teilweise gelöst“ festzulegen.

Warum sollte für jede Testaufgabe eine maximale Zeit festgelegt werden? Wenn die Aufgabe innerhalb der vorgegebenen Zeit erfolgreich bearbeitet wurde, kann mit der nächsten Aufgabe fortgefahren werden. Kann der Proband die Aufgabe in der vorgegebenen Zeit nicht lösen, sollte der Testleiter ihn zur nächsten Frage leiten. Für einen reibungslosen Ablauf des Tests empfiehlt sich diese Herangehensweise, da es sonst zu ungewollten Zeitverzögerungen kommen kann. Auch ohne Vorliegen einer Testsituation würden Benutzer durchaus abbrechen, wenn sie ihr Ziel nach einer gewissen Zeit nicht erreichen können. Als Faustregel gilt hier, wenn die erwartete Bearbeitungszeit für eine Aufgabe bei 10 Minuten oder mehr liegt, sollte die maximal vorgesehene Zeit doppelt so lang sein. Bei einer erwarteten Bearbeitungszeit für eine Aufgabe von unter 10 Minuten wird mit dem Faktor drei multipliziert, um die maximale Zeit festzulegen.¹¹

Gibt es Testaufgaben, die die Funktionen des Nutzerkontos notwendig machen, ist zu überlegen, ob jeder Proband sein eigenes Nutzerkonto im Test verwenden soll oder ob es sinnvoll ist, ein Testkonto oder mehrere Testkonten für diesen Zweck anzulegen. Ein Testkonto ist dann erforderlich, wenn Funktionen getestet werden sollen, die nur unter ganz bestimmten Voraussetzungen ausgeführt werden können, wie z. B. Verlängerung von Medien.

Es muss festgelegt werden, wer die Rolle des **Testleiters** übernehmen soll. Der Testleiter erläutert den Testpersonen ihre Aufgaben und ermuntert sie während des Tests „laut zu denken“. Wie diese Ermutigung aussehen kann, wird später noch dargestellt.

Um während des Tests den Bildschirm und die Äußerungen des Probanden und Testleiters aufzeichnen zu können, wird eine Screenrecording-Software benötigt. Es werden hier vier geeignete Produkte kurz vorgestellt: Camtasia, BB Flashback, ActivePresenter und Morae. Die Programme unterscheiden sich bezüglich der Kosten, des Funktionsumfangs und der Export-Möglichkeiten. Beim Funktionsumfang handelt es sich in erster Linie um Funktionen, die zur Bearbeitung eines aufgenommenen Videos dienen. Ein wesentliches Merkmal für die Aufnahme ist nur die Frage, ob eine Picture-in-Picture-Aufzeichnung (PIP) möglich ist. Darunter versteht man, dass neben dem Bildschirm über eine Webcam auch das Gesicht des Probanden aufgezeichnet wird (siehe Abbildung 3) und in das Bildschirmvideo integriert wird. PIP ermöglichen Camtasia, BB Flashback und Morae (siehe Tabelle 1). Wie Camtasia ist auch Morae ein Produkt

¹⁰ Dumas, Joseph S.: A practical guide to usability testing, Rev. ed., Exeter 1999, S. 172-177

¹¹ ebd., S. 284

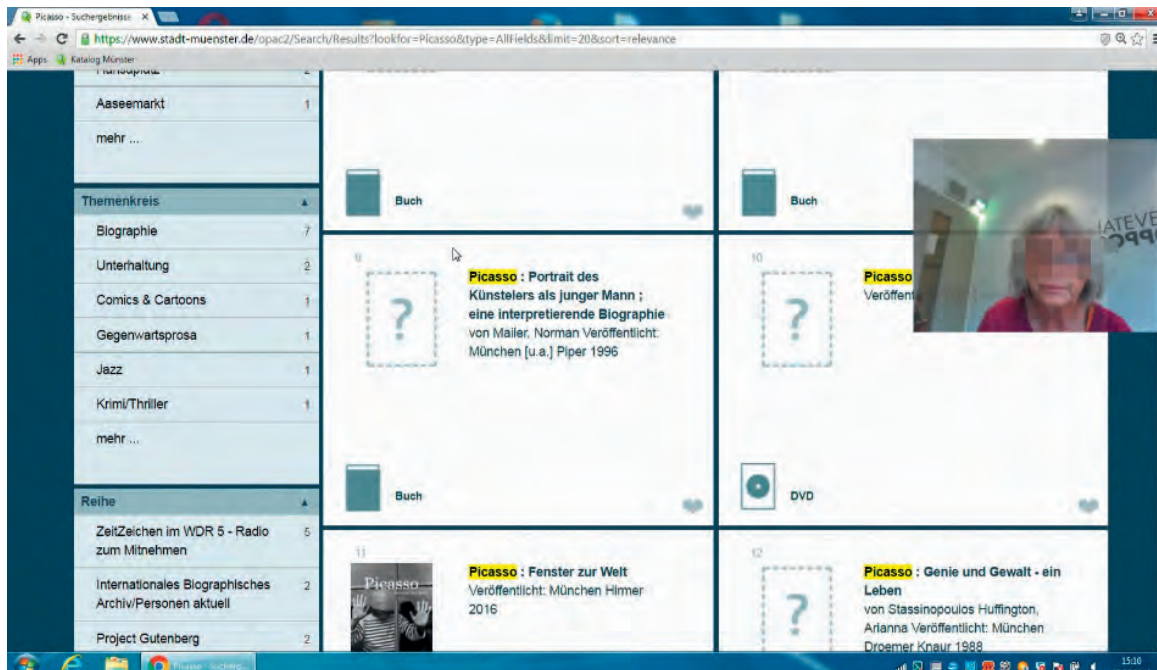


Abbildung 3
Videoaufnahme
mit Picture-in-Picture

Tabelle 1 Software für die Aufzeichnung der Tests^{13 14 15 16}

Software	Kosten	PIP
Camtasia	220 €, 30-tägige kostenlose Testversion	ja
BB Flashback	Versionen: Express kostenlos, Plus 39 US\$, Pro 49 US\$ 30-tägige kostenlose Testversion	ja
Active Presenter	Versionen: Free kostenlos, Professional 100 US\$ für öffentliche Bibliotheken	nein
Morae	2200 €, 30-tägige kostenlose Testversion	ja

der Firma TechSmith. Allerdings ist Morae speziell für Usability-Tests entwickelt worden und bietet sehr viele Zusatzfunktionen, wie bspw. Notizen während des Tests zu machen, Usability-Tests ohne Testleiter durchführen zu lassen oder statistische Auswertungen. Hervorgehoben werden soll hier nur die Möglichkeit einen Observer zu nutzen, d.h. die Möglichkeit den Test live an einem anderen Rechner in einem anderen Raum zu beobachten. Nach Meinung der Autorinnen ist Morae für viele Testvorhaben viel zu umfangreich und zu teuer. Steve Krug bezeichnet es gar als „eher ein Overkill“¹².

Im Zusammenhang mit Usability-Tests wird auch das Eyetracking als wertvolle Methode betrachtet, um zusätzliche Erkenntnisse zu gewinnen. Hierbei werden mit einer besonderen Kamera und Software die Augenbewegungen des Probanden erfasst, um so analysieren zu können, was er sich am Bildschirm wie lange angesehen hat. Allerdings sind Hardware und Software für Eyetracking so teuer, dass diese Tests in der Regel nur in speziellen Laboren durchgeführt werden können.^{17 18}

12 Krug, Steve: Web Usability. Rocket Surgery Made Easy, München/ Boston, Mass. [u.a.] 2010, S. 105
 13 Active Presenter in: atomisystems.com, <<https://atomisystems.com/active-presenter/>>, Stand: 3. März 2017
 14 Camtasia in: techsmith.de, <<https://www.techsmith.de/camtasia.html>>, Stand: 27. April 2017

15 FlashBack in: flashbackrecorder.com, <<http://www.flashbackrecorder.com/>>, Stand: 27. April 2017
 16 Morae in: techsmith.de, <<https://www.techsmith.de/morae.html>>, Stand: 3. März 2017
 17 Koch, Marion: Per Eye-Tracking (Blickbewegungsmessung) in die Zukunft, in: b.i.t.online 19 (2016) S. 274–275
 18 Wilhelm, Thorsten: Eyetracking ist teuer – stimmt das wirklich? in: usabilityblog.de, <<http://www.usabilityblog.de/2010/06/eyetracking-blickbewegungsmessung-ist-teuer-stimmt-das-wirklich/>>, Stand: 3. März 2017

Name: _____

Fragebogen I

1. Wie alt sind Sie?

14- 21- 31- 41- 51- 61-
20 30 40 50 60 70 71+

2. Welchen Beruf üben Sie aus?

3. Haben Sie einen Ausweis der Stadtbücherei Münster?

4. Wie oft kommen Sie in die Stadtbücherei?

nie Wenige 1x im 1x pro
jahre Jahre im Jahr Monat Woche häufiger

5. Welche Art Medium leihen sie am häufigsten aus?

6. Wie oft nutzen Sie den Online-Katalog um Medien zu suchen?

nie Wenige 1x im 1x pro
jahre Jahre im Jahr Monat Woche häufiger

7. Haben Sie bereits weitere Funktionen des Online-Kataloges über die Mediensuche hinaus genutzt? Wenn ja, welche?

Abbildung 4
Beispiel für
Fragen vor
dem Test

erhoben werden (siehe Abbildung 4). Bei den Fragen nach dem Test ist es sinnvoller, nicht mit vorgegebenen Antwortmöglichkeiten zu arbeiten sondern möglichst offene Fragen zu stellen. Wenn man die Befragung auch mit Hilfe der Screenrecording-Software aufzeichnet, entfällt die Notwendigkeit, die Antworten schriftlich festhalten zu müssen.

2.2 Durchführungsphase

Einige Tage vor dem eigentlichen Test sollte ein **Pre-test** oder Pilot-Test stattfinden. Die Durchführung eines Pretests empfiehlt sich, damit überprüft werden kann, ob die Testaufgaben verständlich formuliert sind und es kann ggf. nachkorrigiert werden. Darüber hinaus kann kontrolliert werden, ob der vorgesehene zeitliche Rahmen stimmt. Jedoch ist an dieser Stelle zu bedenken, dass der Test im Realverlauf unterschiedlich lang dauern kann, je nachdem, wie schnell die Probanden eine Testaufgabe bearbeiten können. Wer als Testperson für den Pretest geeignet ist, darüber gibt es verschiedene Ansichten. Nach Krug genügt eine beliebige Person, die nicht selbst an der Formulierung der Testaufgaben beteiligt war¹⁹. Nach Schade sollten hier dieselben Anforderungen an die

An Hardware wird ein Rechner mit Maus, ein Mikrofon und eine Web-Cam benötigt. Ob Mikrofon und Web-Cam in den Rechner integriert sind oder externe Geräte, spielt keine Rolle. Befragungen der Probanden bieten die Möglichkeit, die Beobachtungen des Usability-Tests zu ergänzen. Man unterscheidet Befragungen, die dem Test vorangestellt sind, testbegleitend nach jeder Aufgabe und nach dem Test. Befragungen dienen dazu, Daten zu erfragen, die im Test selbst nicht

Testperson wie für den eigentlichen Usability-Test gelten²⁰. Ein weiterer wichtiger Aspekt des Pretests ist das Ausprobieren von Hardware und Software, damit beim Test selbst die Aufzeichnung von Ton und Bild reibungslos klappt. Wenn der Pretest wenige Tage vor dem eigentlichen Test durchgeführt wird, bleibt noch genug Zeit, notwendige Änderungen durchzuführen.²¹ Nun betrachten wir den eigentlichen Test. Nach dem Eintreffen des Probanden wird dieser vom Testleiter begrüßt. Der Testleiter erläutert, wie der Test abläuft. Es empfiehlt sich, diese Erläuterung schriftlich zu formulieren und abzulesen, damit nichts vergessen wird. Darüber hinaus sollte der Proband eine Einverständniserklärung unterschreiben, wo er der Aufzeichnung von Bild und Ton zustimmt.

Während des Tests sitzt der Testleiter neben dem Probanden. Es ist jedoch unbedingt darauf zu achten, dass eine Beeinflussung des Probanden durch den Testleiter vermieden wird. Bei Usability-Tests geht es darum, die Eindrücke der Probanden zu sammeln, um aus diesen Rückschlüsse auf die Bedienbarkeit der Website zu erhalten. Äußerungen des Testleiters können dabei das Ergebnis verfälschen, indem er den Probanden bewusst oder unbewusst in eine bestimmte Richtung lenkt. Deshalb müssen auch noch so subtile Hinweise unterbleiben, wie der Testleiter das Geschehen beurteilt. Rückfragen, warum der Proband auf eine bestimmte Art handelt, dürfen erst bei der Befragung nach dem Test gestellt werden. Selbst wenn der Proband um eine Hilfestellung bittet oder nach einem Tipp fragt, muss ihm das verwehrt werden. Der Testleiter kann dann bspw. sagen „Was würden Sie machen, wenn ich nicht hier wäre?“. Außerdem sollte der Testleiter den Probanden auch während des Testverlaufs immer zum lauten Denken auffordern. Das ist nicht ganz einfach, wenn eine Beeinflussung des Probanden ausbleiben soll. Es ist deshalb hilfreich, sich vorher einige mögliche Formulierungen zu recht zu legen, wie bspw. „Was machen Sie gerade?“, „Was schauen Sie gerade an?“. Schon so harmlos klingende Äußerungen des Testleiters wie „Stört Sie das?“, „Haben Sie das erwartet?“ oder „War das schwierig?“ können eine Bewertung darstellen und suggerieren, dass hier etwas hätte anders sein sollen.^{22 23} Es ist besser eine Aufforderung zum lauten Denken mit

20 Schade, Amy: Pilot Testing: Getting It Right (Before) the First Time in: nngroup.com, <<https://www.nngroup.com/articles/pilot-testing/>>, Stand: 3. März 2017

21 Dumas, Joseph S.: A practical guide to usability testing, Rev. ed., Exeter 1999, S. 268

22 ebd., S. 297–300

23 Krug, Steve: Rocket Surgery Made Easy The Do-It-Yourself Guide to Finding and Fixing Usability Problems. Website zum Buch in: sensible.com, <<http://sensible.com/downloads-rsme.html>>, Stand: 3. März 2017

19 Krug, Steve: Web Usability. Rocket Surgery Made Easy, München/ Boston, Mass. [u.a.] 2010, S. 67

„was“ zu beginnen als mit „warum“, da Fragen mit „warum“ als Appell angesehen werden können, falsches Handeln zu begründen.²⁴

Fingerspitzengefühl ist auch erforderlich, wenn eine Testaufgabe abgebrochen werden muss, weil die vorgesehene maximale Zeit erreicht ist. Keinesfalls darf der Proband das Gefühl haben, er hätte versagt. Deshalb ist eine neutrale Formulierung wie „Danke, das war sehr hilfreich. Wir machen nun weiter mit...“ als Überleitung zur nächsten Aufgabe angebracht.²⁵

Das Werk von Krug enthält eine Reihe von Checklisten mit Empfehlungen, was bei der Vorbereitung und während des Tests wann sinnvollerweise zu tun ist.²⁶

2.3 Auswertungsphase

Die Auswertungsphase hat zum Ziel, die gravierendsten Usability-Probleme, die im Test aufgedeckt wurden zu benennen und ihre Beseitigung zu ermöglichen.

Bei der Frage, welche Faktoren ein Usability-Problem gravierend machen, sollte man zwei Aspekten berücksichtigen²⁷:

1. Wie viele Nutzer der Website oder des OPACs werden von dem Problem betroffen sein?
2. Welche Auswirkung hat das Problem? Ist es nur lästig oder kann ein Nutzer seine Aufgabe gar nicht abschließen?

Bei der Beseitigung der Usability-Probleme sollte man sich von dem Grundsatz leiten lassen, so wenig wie möglich zu ändern, damit das Problem nicht mehr auftritt. Diese möglichst kleinen Änderungen haben den Vorteil, dass der Aufwand für ihre Umsetzung geringer ist. Darüber hinaus, besteht bei umfassenden Änderungen die Gefahr, dass Dinge, die bisher gut funktioniert haben, nun verschlechtert werden²⁸. Eventuell sind auch Usability-Probleme aufgedeckt worden, deren Beseitigung zunächst gar nicht möglich ist, weil der technische Aufwand zu groß oder zu teuer ist. Hier kann evtl. durch geeignete Tooltips oder Hilfetexte das Problem abgemildert werden, bis es bei der nächsten großen Überarbeitung des Webauftritts/des OPACs beseitigt werden kann. Evtl. ist aber sogar hilfreich, etwas zu entfernen, um ein Problem aus dem Weg zu schaffen. Falls in einem Text von Benutzern das Wichtige nicht gefunden wird, könnte

man den Text erweitern. Vielleicht ist aber ein deutliches Kürzen des Textes die bessere Lösung.²⁹

Wie soll mit Problemen umgegangen werden, die nur bei einem Probanden aufgetreten sind, sogenannten Ausreißern? Sollen sie ignoriert werden, weil kein anderer Proband dasselbe Problem hatte? Zunächst einmal sollte jedes aufgetretene Problem ernst genommen werden und nicht leichtfertig als irrelevant abgetan werden. Ist es möglich, die Gründe für den Ausreißer zu benennen? Bei nur wenigen Testpersonen lässt sich nicht wirklich sagen, ob ein solcher Ausreißer tatsächlich ein Usability-Problem repräsentiert, das etliche Nutzer haben können, oder ob es um ein einmaliges Vorkommnis im Test gehandelt hat. Es gibt dann nur die Möglichkeit, mit Hilfe weiterer Usability-Tests Antworten auf diese Frage zu finden.³⁰

3 Zusammenfassung und Ausblick

In diesem Artikel wurde gezeigt, wie mit geringem Aufwand in Bibliotheken Usability-Tests durchgeführt werden können. Das Ziel dabei ist es, qualitative Daten zu erheben, um Usability-Probleme aufzudecken. Das Ziel muss es nicht sein, alle Usability-Probleme zu finden, denn eine Beseitigung aller Probleme wäre ohnehin kaum zu leisten. Die wesentlichen Schritte bei Vorbereitung und Durchführung von Do-It-Yourself-Usability-Tests an Rechnern wurden beschrieben. Da Webauftritte auf mobilen Endgeräten immer häufiger genutzt werden, sind auch Usability-Tests an Handys und Tablets sinnvoll. Da hier allerdings die Vorbereitung der Endgeräte und die Aufzeichnung schwieriger ist, sollte man zunächst Erfahrung mit Usability-Tests an Rechnern gesammelt haben. ■

Gabriele Pütz [B.A.]

TH Köln

Leitung der Bibliothek des Historischen

Instituts der RWTH Aachen

Bibliothek@histinst.rwth-aachen.de

Sarah Fasel

sarah.fasel@yahoo.de

Prof. Dr. Selma Strahinger

Institut für Informationswissenschaft TH Köln

Gustav-Heinemann-Ufer 54

50968 Köln

selma.strahinger@th-koeln.de

24 Barnum, Carol M.: Usability testing essentials. Ready, set– test!, Amsterdam/ Boston 2011, S. 210

25 Krug, Steve: Rocket Surgery Made Easy The Do-It-Yourself Guide to Finding and Fixing Usability Problems. Website zum Buch in: sensible.com, <<http://sensible.com/downloads-rsme.html>>, Stand: 3. März 2017

26 ebd., Checklisten in elektronischer Form auch unter Krug, Steve: Web Usability. Rocket Surgery Made Easy, München/ Boston, Mass. [u.a.] 2010

27 ebd., S. 123

28 ebd., S. 132

29 Krug, Steve: Rocket Surgery Made Easy The Do-It-Yourself Guide to Finding and Fixing Usability Problems. Website zum Buch in: sensible.com, <<http://sensible.com/downloads-rsme.html>>, Stand: 3. März 2017

30 Dumas, Joseph S.: A practical guide to usability testing, Rev. ed., Exeter 1999, S. 314