
10 JAHRE USABILITY-EVALUATION VIRTUELLER BIBLIOTHEKEN: LESSONS LEARNED (URSULA SCHULZ)

1 EINLEITUNG

Im Rahmen von Forschung und Lehre werden am Department Information der HAW Hamburg seit mehr als 10 Jahren virtuelle (Fach-)Bibliotheken¹ evaluiert. Die resultierenden Studien werden in Form supervidierter studentischer Usability-Berichte dokumentiert. Sie werden von diversen bibliothekarischen Institutionen in Auftrag geben. Ich ziehe hier 11 dieser Berichte für eine Metanalyse und zusammenfassende Lessons Learned heran.² Es wurden die sich ergänzenden Methoden Usability-Inspektion, Cognitive Walkthrough und Usability-Tests angewendet³ und jeweils Redesign-Vorschläge unterbreitet. Da es sich um Auftragsarbeiten handelte, wurde keiner dieser Berichte veröffentlicht. Deshalb ist es nach zehn Jahren an der Zeit, unsere Befunde zu aggregieren und der Berufsöffentlichkeit im Sinne von Lessons Learned zur Verfügung zu stellen. Sie sollen zukünftige Projekte dabei unterstützen, bibliothekarische Suchtools zu bauen, die den mentalen Modellen von Bibliothekskunden besser Rechnung tragen, als es bisher der Fall war.

Es zeigte sich immer wieder, wie verschieden die Vorstellungen über Suchen im Internet, die angemessene Präsentation von bibliographischen Daten und von qualitätsgeprüften Ressourcen sind. Alles, was wir über das Informationsverhalten unserer Kunden wissen, deutet auf ein mentales Modell von Informationstools hin, das sehr verschieden ist von unserem, dem der Metadatenexperten (vgl. auch Christensen). Bibliothekarische Professionalität ist deshalb eine Medaille mit zwei Seiten:

Die eine Seite ist die Kompetenz in Sachen Metadaten und Suchmaschinentechologie. Die zweite Seite ist die der Kompetenz in Sachen Kundenorientierung, d.h. Anpassung unserer Tools an die mentalen Modelle unserer Kunden. Zu dieser zweiten Seite gehört

- Wissen aus den vielen Studien über Informationsverhalten, die uns bereits vorliegen,
- methodisches Knowhow, diese uns fremden mentalen Modelle selbst zu erforschen
- die Bereitschaft, darauf zu reagieren.

Was wie eine Binsenweisheit klingt, lässt eine Lernchance erkennen, wenn man sich die Ergebnisse unserer Usability-Evaluationen für aus den letzten Jahren ansieht.

2 BEKANNTES ÜBER DIE INFORMATIONSKULTUR UNSERER KUNDEN

Nicht nur ungeschulte Kunden, sondern auch Studierende, Lehrende und Wissenschaftler leben eine andere Informationskultur als wir Informationsexperten. 2010 erschien eine Zusammenfassung von

¹ Unter ‚virtuelle Bibliothek‘ verstehe ich im Rahmen dieser Zusammenfassung Virtuelle Fachbibliotheken sowie Archive und Bibliotheken im Internet.

² Eine Tabelle der evaluierten Bibliotheken befindet sich im Anhang

³ Usability-Inspektionen evaluieren Software/Websites nach gängigen Usability-Kriterien; wir wenden 100-120 Kriterien an. Cognitive Walkthroughs erheben den kognitiven Aufwand, der bei typischen Anwendungen einer Software/Website entsteht. Bei Usability-Tests arbeiten wir mit jeweils 5-6 Testpersonen, die in nach unserer Erfahrung und der weiterer Usability-Experten (Nielsen 2012) ausreichen, um die wesentlichen Probleme zu erkennen.

12 zentralen Benutzerstudien von OCLC, RIN⁴ und JISC⁵, die Einblick in ein Informationsverhalten geben, das das grundsätzliche Unverständnis für bibliotheksgenerierte Informationstools erklärt. Ich greife diejenigen heraus, die einen Einfluss auf die Bewertung von virtuellen Bibliotheken haben (vgl. Connaway 2010, S. 4 f.):

- Google ist das zentrale Suchtool – auch wenn es darum geht, Aufsätze aus E-Journals zu finden und herunterzuladen.
- Die Kunden erwarten den kompletten Discovery-to-Delivery-Prozess, d.h. einschließlich Zugriff auf Volltexte.
- Geschwindigkeit und Bequemlichkeit sind wichtig - unabhängig von Alter, Erfahrung, wissenschaftlicher Disziplin oder Kontext des Informationsbedarfs.
- Einstimmig werden digitale Inhalte und Formate bevorzugt.
- Es gibt kaum Hinweise darauf, dass die 'erweiterte Suche' oder 'Expertensuche' in Bibliothekskatalogen als nützlich angesehen wird.
- Bibliothekskunden glauben an ihre Fähigkeit, Informationstools zu nutzen, zeigen aber keinen Zuwachs an Informationskompetenz.

Mit diesem Verhalten und diesen Erwartungen muss rechnen, wer virtuelle Bibliotheken nicht nur für die Nutzung durch Bibliothekare konzipiert. Hinzuzufügen ist, dass die Benutzer offenbar mit den gewohnten Suchstrategien über Google und über ähnlich globalen und einfach zu bedienende Suchmaschinen zufrieden sind. Was sollte sie dazu bewegen, die gewohnten Wege zu verlassen oder durch Unbekanntes zu ergänzen?

3 DER CLASH MENTALER MODELLE UND LESSONS LEARNED

Unsere Usability-Tests bestätigen die von Connaway 2010 zusammengefassten 12 großen Studien. Ich verwende im Folgenden die Analogie der misslungenen interkulturellen Kommunikation, um das Dilemma greifbarer zu machen. Dabei identifiziere ich 4 Aspekte des Misslingens. Da es sich um eine Beziehung zwischen Dienstleister und Kunden handelt, sehe ich die Dienstleister in der Pflicht, der Kultur der Kunden entgegenzukommen.

3.1 WIR SPRECHEN IN EINER FREMDSPRACHE ZU UNSEREN KUNDEN

Die ganz andere Informationskultur beginnt mit der anderen Sprache. Die folgenden Labels sind Beispiele für Termini aus der Kultur der Informationsexperten, die unseren Testpersonen Rätsel aufgaben und sie je nach Persönlichkeit beschämten, ärgerlich machten oder zynisch werden ließ:

Metasuche; Zeitschriften (EZB); Dublettenkontrolle; GBV; Trunkierung; SSG-OPAC; Hessischer Verbundkatalog; Karlsruher Virtueller Katalog; subito-Bestellung; IPK Gatersleben; Leihstatus; Dublin Core; Z39.50; uncontrolled keywords (Testperson glaubte, es handele sich um eine Fehlermeldung); LOD; exact match; CWI reports; technical and semantic interoperability; remote search; federated search

LESSONS LEARNED

Korrekte Labels sind nicht die benutzerfreundlichsten. Konzepte, die nur für Informationsexperten eine Bedeutung haben, gehören überhaupt nicht in ein voreingestelltes (default) User-Interface

⁴ *Research Information Network*. Web. Aufgerufen: 10. März 2013. <<http://www.researchinfonet.org/>>.

⁵ *Joint Information Systems Committee*. Web. Aufgerufen: 10. März 2013. <<http://www.jisc.ac.uk/>>.

In unseren Redesignempfehlungen schlugen wir den Auftraggebern häufig andere Linkbenennungen vor. Zwar waren die vorhandenen Benennungen korrekt, erfüllten aber nicht ihren Zweck. Kunden wollen nicht wissen, wie eine Funktion korrekt heißt, sondern was sie für sie bedeutet. Zwei Beispiele sollen das verdeutlichen:

- Statt „URL“ (es war tatsächlich ein URL, der zu einem Volltext führte) empfahlen wir „Volltext“
- Statt „remote search“ (es handelte sich um eine Metasuche in zusätzlichen, noch nicht in den Gesamtindex integrierten Katalogen) rieten wir zu „search more catalogues“

Es kann leicht passieren, dass im Sinne der Klarheit mehr Wörter notwendig sind. Web Designer mögen keine langen Labels, weil sie nicht gut aussehen. Sie vergessen, dass ein Link dafür da ist vorherzusagen, was geschehen wird, wenn ein Nutzer ihn klickt; Voraussetzung ist, dass er verstanden wird. Redish widmete der Benennung von Links ein ganzes Kapitel: „Writing Meaningful Links“. Die Berücksichtigung dreier ihrer Richtlinien hätten viele Missverständnisse vermieden:

- Be as explicit as you can in the space you have – and make more space if you need it.
- Use action phrases for action links.
- Use single nouns sparingly; longer, more descriptive links often work better.

(Redish; S. 308)

3.2 WIR DENKEN IN ANDEREN KATEGORIEN

Unterscheidungen, mit denen Bibliothekare in ihrer Berufskultur tagtäglich umgehen, haben oft für ihre Kunden keine Bedeutung; sie können und wollen sie nicht unterscheiden:

- Das Label 'Zeitschriften' wurde in der Regel als 'Zeitschriftenaufsatz' interpretiert, so dass der Nutzen eines angezeigten Zeitschriftentitels nicht verstanden wurde.
- Kategorien, zwischen denen unsere Testpersonen auswählen mussten, um ihrem Ziel näher zu kommen, sind für Bibliothekare von Bedeutung, nicht aber für ihre Kunden. So sollten sie in vier der evaluierten Virtuellen Fachbibliotheken zwischen Optionen wie Zeitschriften / Aufsätze / Bibliographien / diversen namentlich genannten Datenbanken / verschiedenen Fachbibliotheken auswählen. In der European Library (The European Library - TEL) sollen Kunden unterscheiden, ob sie ihre Treffer nach ‚Contributor‘ oder ‚Collection‘ filtern wollen; für die Projektinitiatoren mögen solche Unterschiede von Bedeutung sein; sie verschrecken aber potentielle Kunden.
- Manche Probleme der Datenhaltung werden direkt an die Kunden weiter gereicht: Sie sollten sich zwischen "virtueller Katalog" und "nur Internetquellen" entscheiden oder (so damals in vascoda) zwischen "Suchmaschine direkt starten" und "eingebundene Fachportale" oder noch heute in The European Library zwischen "Everything", „Full Text“, "Remote Search" und „Authority“.⁶
- Das Prinzip von Drill-Downs wurde intuitiv verstanden, nicht aber manche Benennungen, unter denen solche Filtermöglichkeiten angeboten wurden. Am problematischsten erwies sich die European Library (TEL): Nur wenige Filter wurden von Testpersonen verstanden: refine by Language, by Discipline und by Year of Publication. Alle weiteren Filter wurden von

⁶ The European Library. Web. Aufgerufen: 10. März 2013. < <http://www.theeuropeanlibrary.org/tel4/>>. Die Optionen erscheinen in Trefferlisten.

allen 6 (promovierten bzw. promovierenden) Testpersonen nicht oder falsch verstanden:
Was bedeuteten die Filter „Accessibility at Contributor“, „Accessibility – Thumbnail available“, „Contributor“ und „Collection“?

Unsere Testpersonen wollten keine Entscheidungen treffen müssen, bevor sie eine Suche starten, und sie wollen nichts über die Probleme getrennt indexierter Datensilos wissen, sondern eine einzige Trefferliste erhalten. Es interessierte sich auch keine unserer Testpersonen für die Anzahl von Treffern pro Datenbank bei Metasuchen – bei EULER noch versteckt hinter einem Button mit der Aufschrift "Why", der dann eine ausführlichen Erläuterung darüber lieferte, aus welcher der – ohnehin unbekanntem - Datenbanken die Treffer kamen.

LESSONS LEARNED

Daten sollen in einem einzigen Index gesucht und erwartungskonform in einer einzigen Trefferliste präsentiert werden. Unterscheidungen nach Dokumentart können in der Trefferliste kenntlich gemacht und bei Bedarf durch Drill-Downs getroffen werden. Normdaten müssen in die Suche integriert und in einem sinnvollen Dialog präsentiert werden, wobei die Suche mit äquivalenten Suchtermini automatisch angereichert wird. Ein getrenntes Nachschlagen kontrollierter Suchtermini konnte noch nie - und heute erst recht nicht mehr - erwartet werden.

Nicht alle Filter, die sich aus den Daten herausholen lassen, sind nützliche Filter. Wenn ihr Sinn nicht verständlich ist, ist das Prinzip ‚weniger ist mehr‘ zu empfehlen. Nicht alle Filter, die nützlich wären, sind in den Daten enthalten. Hier ist viel intellektuelle Nacharbeit notwendig; z.B. hören wir immer wieder den Wunsch nach einem Zielgruppenfilter.

3.3 WIR WECKEN ERWARTUNGEN UND ENTTÄUSCHEN SIE

Erwartungen wecken und enttäuschen ist ein übliches interkulturelles Problem, wenn man glauben machen will, in der eigenen Kultur sei alles bestens. Naturgemäß versuchen Bibliothekare ihre Kunden von dem Mehrwert ihrer qualitätskontrollierten Sammlungen gegenüber der Beliebigkeit von Suchmaschinen zu überzeugen; dabei hilft es aber nicht, wenn sie durch verheißungsvolle Slogans wie "one-stop-shopping site" (EULER)⁷ oder "Connecting knowledge" (The European Library) Erwartungen wecken und dann hinter dem gewohnten Bedien- und Zugriffskomfort zurückbleiben.

- So waren Testpersonen bereits in unserer EULER-Studie und auch in jeder nachfolgenden Studie enttäuscht und verärgert, wenn sie lediglich Metadaten fanden anstelle der erwarteten Volltexte und Fakten.
- Sie konnten sich nicht erklären, dass sie in einer virtuellen Fachbibliothek weniger Ressourcen zu ihrem Fachgebiet fanden als in Google.
- Sie erwarteten einen direkten Zugriff auf Ressourcen oder zumindest eine direkte Bestellmöglichkeit und brachen ab, sobald sich der Weg zum Dokument als kompliziert oder kostenpflichtig erwies. Sie gerieten verblüfft in unbekannte Oberflächen externer OPACs, Bestellmöglichkeiten über Fernleihe oder Hinweise, sich direkt an die besitzende Bibliothek zu wenden. Auf die Frage: "Was würden Sie jetzt tun" kam die Antwort: "zu Google gehen."

⁷ EULER - Project details (*European Libraries and Electronic Resources in Mathematical Sciences*). Stand: 17. Aug. 2012. Web. Aufgerufen: 2. März 2013 <<http://www.sub.uni-goettingen.de/en/projects-research/project-details/projekt/euler/>>.

Besonders groß war der Ärger, wenn Testpersonen bereits mehrere komplizierte Schritte gegangen waren, um dann vor einer solchen Barriere zu stehen.

- Manche Hilfetexte, die die Welt der Bibliothekare und den Nutzen der virtuellen Bibliothek erklären sollten, versteckten sich hinter FAQs – was bei unseren Textpersonen wiederum zu Enttäuschungen führte, erwarteten sie doch echte Fragen von Leidensgenossen und nicht den Kunden in den Mund gelegte Pseudofragen und Anpreisungen. Besonders verärgert waren Testpersonen, wenn sie lesen mussten, dass die virtuelle Bibliothek „easy access“⁸ oder „schnellen und einfachen Zugriff“⁹ verhiess, nachdem sie selbst gescheitert waren.
- Neben dem Ausweg, abzubrechen und zu Google zu wechseln, wurde von hartnäckigeren Testpersonen ein Bedürfnis nach persönlichem Kontakt zu zuständigen Personen genannt. Mindestens 4 der getesteten virtuellen Bibliotheken nannten keine Kontaktmöglichkeit zu einer Portalhotline.

LESSON LEARNED

- Taglines, Slogans, Claims müssen ehrlich benennen, worum es sich bei der jeweiligen Virtuellen Bibliothek handelt. Anstelle von „Connecting knowledge“ (The European Library) schlugen unsere Studierenden z.B. „Your Gateway to Libraries All Over Europe“ vor – und genau das ist es.
- Bereits die Trefferliste muss anzeigen, ob ein direkter Zugriff auf den Volltext dieser Ressource möglich ist. So erspart die Virtuelle Bibliothek vielen Nutzern frustrierende Umwege bis zu einer Barriere, die sie aus Zeit- oder Dringlichkeitsmangel ohnehin nicht überwinden wollten.
- FAQs müssen Antworten auf echte Fragen geben und deshalb regelmäßig ergänzt werden. Erscheinen von vornherein Hilfetexte und Erklärungen zum Nutzen der Virtuellen Bibliothek notwendig, ist das ein Hinweis darauf, dass weiter an ihrer Gebrauchstauglichkeit gearbeitet werden muss. Solange Virtuelle Bibliotheken weit entfernt von einem qualitätskontrollierten Äquivalent zu Google sind, muss eine Portalhotline zur Verfügung stehen; sie kann gleichzeitig die FAQs betreuen.

3.4 WIR WOLLEN, DASS SICH UNSERE KUNDEN FÜR UNS INTERESSIEREN

Kunden kommen mit ihren eigenen Anliegen aus ihrer eigenen Welt. Sie wollen sie so schnell und barrierefrei wie möglich erledigen und nicht unterhalten oder belehrt werden.

- Virtuelle Bibliotheken wie die European Library oder der European Filmgateway zeigen dagegen gerne Abbildungen und Beschreibungen ihrer Schätze oder der beitragenden Institutionen und Sammlungen. Testpersonen, die die Websites mit einem eigenen Anliegen besuchten (und das dürfte der Normalfall sein), hielten solche Grafiken für Werbebanner, wussten nichts damit anzufangen und wurden von ‚Schätzen‘ mit Titeln in fremden Sprachen abgeschreckt. Nützliche Funktionen gingen dabei optisch unter.
- Einen besonders ärgerlichen Befund nenne ich das ‚Ricola-Prinzip‘ („Wer hat’s erfunden?“). O-Ton einer Testperson bei einem Link mit dem Label „Karlsruher Virtueller

⁸ *The European Library – About Us*. Web. Aufgerufen: 10. März 2013.

<<http://www.theeuropeanlibrary.org/tel4/faq>>. „About Us“ erscheint nach Click auf FAQ.

⁹ *Über das European Film Gateway*. Web. Aufgerufen: 10. März 2013.

<http://www.europeanfilmgateway.eu/de/ueber_efg>.

Katalog“: "Was hab ich mit Karlsruhe zu tun?" Sie hätte stattdessen gerne gewusst, was sie davon hat, wenn sie dem Link folgt.

- Ein weiteres Beispiel ist die coole, aber unverständliche Benennung eines Filters in einem Bibliothekskatalog (von uns ansonsten nicht evaluiert): „SLUB-Semantics“.¹⁰

LESSONS LEARNED

Wie jede andere Website auch gestaltet eine Virtuelle Bibliothek die Beziehung zwischen Autor/Herausgeber der Website und ihren Besuchern (vgl. Coney 2000). Da es sich bei virtuellen Bibliotheken um eine Beziehung zwischen Dienstleister und Kunde handelt, sollte es um die Anliegen und Erwartungen der Kunden gehen und nicht um das Ego des Dienstleisters. Blickfänger in Form von ‚Schätzen‘ der Bibliothek, die von solchen Funktionen ablenken, die die Kunden eigentlich interessieren, gehören nicht an prominente Stellen sondern wie andere Werbebanner auch an den rechten Rand. Dort lenken sie nicht von der eigentlichen Suchfunktion ab und stehen dem interessierten Kunden trotzdem zur Verfügung.

Gar nicht zu den Anliegen und Erwartungen der Kunden passen selbstverliebte Slogans und clever aussehende Features.

4 FAZIT UND EMPFEHLUNGEN FÜR ZUKÜNFTIGE PROJEKTE

4.1 DER USABILITY-ENGINEERING-ZYKLUS

Unsere Aufträge erfolgten, als mindestens eine Alpha-Version vorlag oder eine Virtuelle Fachbibliothek (ViFa) bereits online war. Tatsächlich entsteht so der Eindruck, eine Feigenblattfunktion zu erfüllen. Usability-Evaluation muss beginnen, bevor das erste Stück Programmcode geschrieben ist, und sie verläuft in Zyklen mehrerer Prototypen, bis eine gebrauchstaugliche Version bestätigt werden kann. Die erste Frage ist die nach der Nützlichkeit: Wird dieses Suchtool wirklich gebraucht?

Die einzigen mir bekannten Projekte in Deutschland, die von Anfang an ein konsequentes Usability-Engineering durchführten, potentiellen Nutzern zuvor die Frage nach Nützlichkeit stellten und die Ergebnisse in ihre Entscheidungen einbezogen, sind das beluga-Projekt (Christensen) und die ViFa Politik und Verwaltungswissenschaften (Wonke-Stehle). Jens Wonke-Stehle dokumentiert in seinem Blog mehrere seiner Methoden; Anne Christensen (Christensen/Maas) veröffentlichte im beluga-Blog Informationen zu dem gesamten Usefulness- und Usability-Zyklus.¹¹

Auch was den Verzicht auf 2.0-Featurismus betrifft, kann beluga zukünftigen Projekten als Vorbild dienen. Nach Fokusgruppeninterviews mit Lehrenden und Studierenden sah man ein, dass vermeintlich coole 2.0-Funktionen nicht erwünscht sind (Empfehlungen schreiben, Tagging, Bewertungen) und kam zu einem verschlankten Interface. Aus einem dieser Fokusgruppeninterviews stammt folgender Kommentar einer Teilnehmerin: „Was ich schön finde ist, dass die, die mal darunter leiden werden, im Vorfeld gefragt werden.“

¹⁰ Siehe Katalog der Sächsischen Landesbibliothek – Staats- und Universitätsbibliothek Dresden (SLUB). Web. Aufgerufen: 10. März 2013. <www.slub-dresden.de/startseite/>. Der Filter erscheint bei Anzeige einer Trefferliste.

¹¹ Inzwischen betreibt auch die ZBW ein eigenes Usability-Labor und stellt regelmäßig die Frage nach Nützlichkeit und Gebrauchstauglichkeit (vgl. Tochtermann 2013).

4.2 ZIELGRUPPENDEFINITION UND -ANALYSE

Zur Anforderungsanalyse gehört Klarheit über die Zielgruppe, ihr Vorwissen und ihr Informationsverhalten. Neu ist immerhin das Bekenntnis zu Methoden wie Personas und Use Cases. So definierte der European Filmgateway (EFG) 6 Benutzerprofile sowie ihr unterschiedliches angenommenes Informationsverhalten und ihre unterschiedlichen angenommenen Erwartungen an das System.¹² The European Library definierte 4 Personas und ordnete ihnen Benutzungsszenarien zu (The European Library User Testing Guideline). Die Definition mehrerer Zielgruppen in Projektanträgen suggeriert, dass die virtuelle Bibliothek für viele Menschen nützlich sein wird. Das sollte aber eher nachdenklich stimmen: Kann die virtuelle Bibliothek gleichzeitig dem Informationsexperten dienen und gleichzeitig allen weiteren Zielgruppen, die das anfangs beschriebene Informationsverhalten zeigen (vgl. The European Library: User Testing Guideline, S.6)? Wenn sich herausstellt, dass das User Interface nicht für alle Zielgruppen gleichermaßen erwartungs- und verhaltenskonform gestaltet werden kann, dann ist dies Anlass, über ein zweites Interface nachzudenken – eines für den Kunden mit dem bekannten unter Abschnitt 2 geschilderten Verhalten und ein weiteres, das Informationsexperten aufrufen können.

4.3 EHRliche PROJEKTANTRÄGE

Projekte, die sehr heterogene Metadaten aus mehreren Silos in ein gemeinsames zusammenführen, sind schwierig und aufwändig. Einige dieser Schwierigkeiten werden bei Projektanträgen anscheinend unterschlagen. Man lässt es so erscheinen, als handele es sich um einen Export heterogener Metadaten in ein gemeinsames Format und Suchmaschinentechologie, die einen einfachen Zugriff ermöglicht.

Nach unserem Eindruck bedarf es aber zusätzlich eines hohen Aufwands

- für intellektuelle Vor- und Nacharbeit im Bereich von Codes, die flächendeckende und sinnvolle Drill-Downs steuern
- für eine Zuordnung zu einer gemeinsamen Klassifikation, die ein flächendeckendes Browsing in den Datenmassen ermöglicht - und dadurch einen inhaltlichen Überblick
- und außerdem für multilinguale Konkordanzen von Normdaten im Backend; der Recall darf nicht von der Sprache abhängen, in der ein Nutzer seine Suche formuliert.

Diese Arbeit muss getan werden, um eine virtuelle Bibliothek inhaltlich transparent und fehlertolerant zu gestalten. Es ist folglich zusätzlich sehr viel bibliothekarisches Knowhow einzuplanen und zu finanzieren.

4.4 DIE ROLLE VON USABILITY-EVALUATIONEN

Bereits das EULER-Projekt hatte sich zu einem Work Package Usability-Evaluation verpflichtet - so auch die anderen von uns evaluierten europäischen virtuellen Bibliotheken EFG und TEL. EULER wurde von nur einer einzigen Testperson verstanden und für nützlich befunden; sie war Fachreferent für Mathematik an einer großen wissenschaftlichen Bibliothek. TEL wurde in zwei Entwicklungsphasen einer Usability-Evaluation unterzogen – ein weiterer Fortschritt.

¹² *System Requirements Specification*. (vertrauliches Papier vom 4. Juni 2009.).

Unklar bleibt, welche Rolle solche Evaluationen im Verlauf der Entwicklung virtueller Bibliotheken spielen sollen:

- Kommen sie früh genug ins Spiel, um Entscheidungen zu beeinflussen?
- Wie werden sie in den Prozess der Softwareentwicklung eingebettet?
- Bekundet der Projektantrag überhaupt eine Verpflichtung, den Evaluationsergebnissen einen Einfluss auf die Softwareentwicklung einzuräumen?

Blezon, Hügi und Schneider äußern ihre Zweifel so:

Es gilt in jedem Fall zu vermeiden, dass Evaluationen häufig als Feigenblatt für eine letztlich unkontrollierte und anmassende Ausgabenpolitik herhalten müssen und [die, d. Vf.] daraus resultierenden Veränderungen letztlich minimal, da unerwünscht, sind. Von daher gehören zu jeder Evaluation der Nützlichkeit auch Vereinbarungen über die Konsequenz der Evaluation. Denn ohne diese Vereinbarungen sind auch die Berichte von Usefulness-Evaluationen das Papier, auf dem sie gedruckt sind, nicht wert.
(Blezon, S. 72)

Dem Fazit stimme ich nach mehr als 10 Jahren Usability-Evaluation zu: Manche der evaluierten Digitalen Bibliotheken erschienen politisch oder berufspolitisch gewollt, vom grünen Tisch konzipiert und ‚durchgezogen‘. Warum sonst europäische Lösungen, wo im Wissenschaftsbetrieb globale Bibliotheken angezeigt sind; wozu eine europäische Bibliothek für Mathematiker oder Bestände nur europäischer Nationalbibliotheken oder Filmarchive - noch dazu die Europeana? Auch die qualitätskontrollierten virtuellen Fachbibliotheken stießen bei unseren Testpersonen - immerhin Studierende oder Wissenschaftler des entsprechenden Fachs - bestenfalls auf höfliches Interesse. Sie zeigten wenig Bereitschaft, sie nach dem Kennenlernen durch den Usability-Test in Zukunft zu nutzen. Das ist sehr schade und weit von einer Vision eines bibliothekarischen Pendant zu Google entfernt.

QUELLEN

Blezon, Rahel Birri, Jasmin Hügi und René Schneider: „Sieht gut aus, aber was bringt es mir? – Zur Evaluation der Nützlichkeit digitaler Inhalte“. *Benutzerorientierte Bibliotheken im Web: Usability-Methoden, Umsetzung und Trends*. – Hrsg. Bernard Bekavac et al. Berlin: de Gruyter, 2011. 55-73. Print.

Christensen, Anne: Mentale Modelle: Die Brücke zwischen Discovery Tools und Informationskompetenz? (Blog vom 29. Aug. 2012). Web. Aufgerufen: 3. Okt. 2012. <http://xenzen.wordpress.com/2012/08/29/mentale-modelle-die-bruecke-zwischen-discovery-tools-und-informationskompetenz/>.

Christensen, Anne und Jan F. **Maas**: *beluga – ein katalog 2.0-projekt der hamburgener bibliotheken*. (Blog). Web. Aufgerufen: 1. Sept. 2012. <<http://beluga-blog.sub.uni-hamburg.de/blog/>>.

Coney, Mary B. und Michael Steehouder: "Quicklist for Designing Personas: "Role Playing on the Web: Guidelines for Designing and Evaluating Personas Online". *Technical Communication* 47. 3 (2000): 327-340. Print.

Connaway, Lynn Silipigni und Timothy J. Dickey: *The Digital Information Seeker: report of findings from Selected OCLC, RIN and JISC User behaviour projects*. – HEFCE, 2010. Web. Aufgerufen: 10. März 2013. <<http://www.jisc.ac.uk/publications/reports/2010/digitalinformationseekers.aspx>>.

The European Library User Testing Guideline - For the alpha version of the new European Library portal. o.J.. Web. Aufgerufen: 1. Sept. 2012. <http://www.europeana-libraries.eu/documents/868553/cb4c02e2-e7f4-40e1-a7af-ea2a3e451413>>.

Nielsen, Jakob 2012: How Many Test Users in a Usability Study? Web. Aufgerufen: 3. Okt. 2012. <<http://www.useit.com/alertbox/number-of-test-users.html>>.

Nielsen, Jakob und **Hoa** Loranger: *Prioritizing Web Usability*. Berkeley, Ca.: New Riders, 2006. Print.

Redish, Janice: *Letting Go of the Word. Writing Web Content that Works*. Amsterdam: Elsevier, 2007. Print.

Tochtermann, Klaus: „Wir müssen das Thema evangelisieren“ – ZBW-Direktor Klaus Tochtermann sieht erheblichen Nachholbedarf in Sachen Science 2.0. *BuB* 65 (2013) S. 208-214 [Interview]

Wonke-Stehle, Jens: *Projektakte: Aufbau einer Virtuellen Bibliothek Verwaltungs- und Kommunalwissenschaften*. (Blog). Web. Aufgerufen: 1. Sept. 2012. <<http://projektakte.sub.uni-hamburg.de/Kategorie/user-studies/>>.

ANHANG: TABELLE DER EVALUIEREN VIRTUELLEN BIBLIOTHEKEN

Studie aus dem Jahr ...	Kürzel	Voller Name	heutige URL
2000	EULER	European Mathematical Information Service	eingestellt
2007	vascoda		eingestellt
2007	ViFa Politik	Virtuelle Fachbibliothek Politikwissenschaft	www.vifapol.de/
2008	cibera	Virtuellen Fachbibliothek Ibero-Amerika / Spanien / Portugal	www.cibera.de/de/
2008	,baltica	Virtuelle Fachbibliothek Nordeuropa und Ostseeraum	www.vifanord.de/
2008	ViFa Biologie	Virtuelle Fachbibliothek Biologie	www.vifabio.de/
2008	ViFa Recht	Virtuelle Fachbibliothek Recht	www.vifa-recht.de/
2009	beluga	beluga - ein katalog 2.0-projekt der hamburgener bibliotheken	beluga.sub.uni-hamburg.de/
2010	Suchkiste	DFG Nationallizenzen	finden.nationallizenzen.de/
2011	EFG	European Film Gateway	www.europeanfilmgateway.eu/de/
2012	TEL	The European Library	www.theeuropeanlibrary.org/tel4/