



Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg
Hamburg University of Applied Sciences

DEPARTMENT INFORMATION

Bachelorarbeit

Ausgewählte Methoden des Web-Usability und Prototyping zur Analyse und Verbesserung der Homepage des Hochschulinformations- und Bibliotheksservice der Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg

vorgelegt von
Margarethe Epp

Studiengang Bibliotheks- und Informationsmanagement

erster Prüfer: Prof. Dr. Dirk Lewandowski
zweite Prüferin: Prof. Dr. Ulrike Spree

Hamburg, August 2014

ABSTRACT

Diese Bachelorarbeit behandelt die Themen der Usability der Website des Hochschulinformations- und Bibliotheksservice der Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg und deren Optimierung durch einen Prototyp. Mithilfe von Usability-Tests wird das Optimierungspotenzial ermittelt. Das Ziel war, durch die Ergebnisse der Tests eine benutzungsfreundlichere Website zu entwickeln.

Die Annahme, dass die Usability einer Website die Zufriedenheit des Nutzers beeinflusst, wurde durch die Usability-Tests bestätigt. Die Website der Bibliothek wurde von Studierenden Norddeutschlands als nicht ansprechend und benutzungsfreundlich empfunden und legt so eine Neukonzeption der Website nahe.

Die Verbesserung der Website wurde mithilfe eines Prototyps umgesetzt. Durch die Ergebnisse der Usability-Tests des Prototyps wurde bestätigt, dass sich die Benutzungsfreundlichkeit verbessert hat.

Schlagworte: Usability, Benutzungsfreundlichkeit, Prototyping, Prototyp, Sketching, Sketch, Usability-Test, Homepage, Website, Bibliothek

INHALTSVERZEICHNIS

ABBILDUNGSVERZEICHNIS	IV
TABELLENVERZEICHNIS	V
VERZEICHNIS DER BENUTZTEN ABKÜRZUNGEN	VI
1 EINLEITUNG	1
1.1 Ausgangslage und Problemstellung	1
1.2 Zielsetzung und Aufbau der Arbeit.....	1
1.3 Vorgehensweise	2
1.4 Quellenkritik.....	3
2 METHODENWAHL	4
2.1 Usability-Tests	4
2.1.1	Personas entwickeln5
2.1.2	Szenariobasierte Nutzung: Usability-Testpläne erstellen7
2.1.3	Usability-Tests durchführen9
2.1.4	Usability-Berichte verfassen11
2.2 Prototyping.....	12
2.2.1	Sketching15
2.2.2	Sketche evaluieren16
2.2.3	Prototypen entwickeln17
3 PROBLEMANALYSE	19
3.1 Durchführung der Usability-Tests: Website des HIBS	19
3.1.1	Entwicklung des Usability-Testplans19
3.1.1.1 Der Pretest des Usability-Testplans.....	21
3.1.2	Testbedingungen der Usability-Tests21
3.1.3	Testgruppe22
3.1.3.1 Auswertung der Usability-Tests	22
3.1.3.2 Ergebnisse der Usability-Tests	23

4	ENTWICKLUNG UND EVALUATION DES PROTOTYPS	29
4.1	Entwicklung der Persona	29
4.2	Sketching von Scribbles.....	29
4.3	Evaluation der Sketche	29
4.4	Entwicklung des Prototyps.....	30
4.5	Durchführung der Usability-Tests des Prototyps.....	34
4.5.1 Entwicklung des Usability-Testplans	34
4.5.1.1	Der Pretest des Prototyps	35
4.5.2 Testbedingungen der Usability-Tests	35
4.5.3 Testgruppe	36
4.5.3.1	Auswertung der Usability-Tests	36
4.5.3.2	Ergebnisse der Usability-Tests	37
4.5.3.3	Verbesserungsvorschläge des Prototyps.....	40
5	FAZIT	42
6	LITERATURVERZEICHNIS.....	43
	ANHÄNGE	A
A 1	Datenschutzerklärung	A
B 1	Usability-Testleitfaden der Website des HIBS	B
C 1	Sketches des Prototyps	O
D 1	Entwickelter Prototyp	V
E 1	Usability-Testleitfaden des Prototyps.....	VV
	ANHÄNGE AUF DER CD	
F 1	Website HIBS: Beobachtungsbogen für die Auswertung Proband 1 .	EEE

F 2 Website HIBS: Beobachtungsbogen für die Auswertung Proband 2 .. LLL

F 3 Website HIBS: Beobachtungsbogen für die Auswertung Proband 3 RRR

F 4 Website HIBS: Beobachtungsbogen für die Auswertung Proband 4 . ZZZ

G 1 Prototyp: Beobachtungsbogen für die Auswertung Proband 1 GGGG

G 2 Prototyp: Beobachtungsbogen für die Auswertung Proband 2 MMMM

G 3 Prototyp: Beobachtungsbogen für die Auswertung Proband 3 TTTT

G 4 Prototyp: Beobachtungsbogen für die Auswertung Proband 4 AAAAA

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abb. 1 Gegenüberstellung von Sketch und Prototyp**Fehler! Textmarke nicht definiert.**

Abb. 2 Homepage des HIBS.....**Fehler! Textmarke nicht definiert.**

Abb. 3 Startseite des Prototyps**Fehler! Textmarke nicht definiert.**

Abb. 4 Startseite des Prototyps mit Anmerkungen**Fehler! Textmarke nicht definiert.**

TABELLENVERZEICHNIS

Tab. 1 Testgruppe des ersten Usability-Tests **Fehler! Textmarke nicht definiert.**

Tab. 2 Beobachtungsbogen für die Auswertung **Fehler! Textmarke nicht definiert.**

Tab. 3 Testgruppe des zweiten Usability-Tests **Fehler! Textmarke nicht definiert.**

VERZEICHNIS DER BENUTZTEN ABKÜRZUNGEN

HAW	Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg
HIBS	Hochschulinformations- & Bibliotheksservice
Hi-Fi-Prototyp	high fidelity prototyp
UT	Usability-Test
UTs	Usability-Tests

1 EINLEITUNG

1.1 AUSGANGSLAGE UND PROBLEMSTELLUNG

In der aktuellen Forschung zu Usability und Prototyping herrschen bislang Untersuchungen von kommerziellen Websites vor. Dem entgegen setzt die vorliegende Arbeit bei der Untersuchung der Bibliothekshomepage des *HIBS* der *HAW* an, also einer nicht-kommerziellen Website. Aus eigener Erfahrung und durch Gespräche mit Kommilitonen hat sich herausgestellt, dass sich viele Studierende auf der Website des *HIBS* schlecht orientieren können.

Die Startseite repräsentiert die Einrichtung und sollte daher gut durchdacht sein und alle wichtigen Informationen enthalten (vgl. JACOBSEN 2009, S. 138). Findet der Nutzer sich auf der Website nicht zurecht, könnte er die für ihn wichtigen Informationen übersehen. Eine Konsequenz könnte sein, dass er die Website nicht mehr besucht (vgl. EBERHARD-YOM 2010, S. 101).

1.2 ZIELSETZUNG UND AUFBAU DER ARBEIT

Im Fokus dieser Arbeit liegt die Untersuchung der Benutzungsfreundlichkeit mittels UTs, sowie der Optimierung durch einen Prototyp und dessen Evaluation. Ein Ziel dieser Arbeit ist das Auffinden geeigneter Kriterien zur Einschätzung der Benutzungsfreundlichkeit. Die Navigation der aktuellen Website soll schließlich nach den genannten Kriterien optimiert werden. Dadurch sollen die Nutzer schneller die gewünschten Informationen finden.

Die Arbeit behandelt im ersten Kapitel die theoretischen Grundlagen zur Identifizierung von Benutzungsfreundlichkeit durch die Methoden der UTs und des Prototyping. Anschließend folgt die praktische Anwendung dieser Methoden und die Auswertung der gewonnenen Ergebnisse.

Im Rahmen dieser Arbeit ist die weibliche Form mit der männlichen gleichgestellt. Aus Gründen der Übersichtlichkeit und des Leseflusses wird im Text die männliche Form verwendet.

1.3 VORGEHENSWEISE

Durch UTs sollen die Usability-Probleme während der Benutzung der Homepage erkannt und bewertet werden. Mittels der gewonnenen Erkenntnisse soll ein Prototyp erstellt und wiederum durch UTs hinsichtlich noch bestehender Usability-Probleme getestet werden.

Mithilfe der Tests wird untersucht, wie der Proband sich auf der Homepage der Bibliothek orientiert. Er soll vorgegebene Aufgaben lösen, die im Wesentlichen eigenständiges Navigieren auf der Seite fordern.

Die beiden Methoden der UTs und des Prototyping eignen sich generell, um eine Website hinsichtlich der genannten Thematik zu untersuchen. Zur Durchführung der UTs werden potenzielle Nutzer der Website befragt. Mithilfe des Prototyps können die Ergebnisse in ein interaktives System einfließen und so eine Website simuliert, mit dieser der Proband interagieren kann.

Als Zielgruppe sind für den ersten UT Studierende aus Norddeutschland ausgewählt worden. Zur Gewährleistung eines objektiven Ergebnisses wird den Probanden eine ihnen unbekannte Seite präsentiert.

Um einen Prototyp zu entwickeln, werden zuerst Papiersketches erstellt, um die ersten Ideen aufzuzeichnen. Dabei handelt es sich um handgezeichnete Entwürfe eines Produktes. Für den zweiten UT bilden die Studierenden der HAW die potentielle Zielgruppe, welche 16.050 Studierende umfasst (vgl. HAW 2014a). Hier soll herausgefunden werden, ob ein im Vergleich zur aktuellen Seite effektiveres Navigieren resultiert.

1.4 QUELLENKRITIK

Zu den Themen Usability und Prototyping gibt es umfangreiche Literatur und viele Websites, besonders aus dem englischsprachigen Raum. Zielgerichtete Literatur der Usability und des Prototyping zu Bibliotheken sind vereinzelt vorhanden, diese ist aber schon älter und für diese Arbeit nicht relevant oder hatte einen anderen thematischen Ansatz.

2 METHODENWAHL

Um möglichst nah an den Wünschen, Bedürfnissen und Sichtweisen der Nutzer sein zu können, können verschiedene empirische Methoden angewandt werden, um diese Anforderungen des Nutzers ermitteln zu können. Beim User Centered Design wird der Nutzer im gesamten Entwicklungsprozess mit einbezogen. Einige dieser Testmethoden sind Zielgruppenbefragungen, Expert Review, Paper-Prototyping, Eye-Tracking und UTs (vgl. EBERHARD-YOM 2010, S. 121 f.).

Für diese Arbeit wurden die Methoden der UTs und des Prototyping angewandt. Bei beiden Methoden handelt es sich um qualitative Erhebungsmethoden (vgl. EBERHARD-YOM 2010, S. 126). Durch die UTs kann die Website des *HIBS* und der Prototyp gleichermaßen getestet werden. Die direkte Rückmeldung der getesteten Zielgruppe bietet die Möglichkeit, eine verbesserte Version der Website als Prototyp zu entwickeln.

2.1 USABILITY-TESTS

Um zu verstehen, wie ein UT funktioniert und welchen Zweck er erfüllt, muss verstanden werden, was Usability ist.

Eine einheitliche Definition des Begriffs Usability gibt es nicht. In der Praxis findet sich jedoch häufig der Begriff (Be-)Nutzungsfreundlichkeit (vgl. EBERHARD-YOM, S. 5).

Usability ist ein Qualitätsmerkmal, wie einfach etwas zu benutzen ist. Es geht genauer darum, wie schnell Menschen die Benutzung eines Gegenstandes erlernen können, wie effizient sie während seiner Benutzung sind, wie leicht sie sich diese merken können, wie fehleranfällig der Gegenstand ist und wie er den Nutzern gefällt. Wenn die Nutzer einen Gegenstand weder nutzen möchten noch können, bräuchte er eigentlich gar nicht zu existieren (NIELSEN 2006, S. XVI).

Ein Produkt sollte demnach leicht verständlich und einfach zu bedienen sein. Was jedoch benutzungsfreundlich ist und genügend informative Inhalte bietet, ist von jedem Nutzer individuell zu beantworten. Dies erschwert die Entwicklung eines Produktes, das von vielen als benutzungsfreundlich empfunden wird.

Usability ist jedoch nicht nur die Benutzungsfreundlichkeit eines Produktes, sie bezieht sich auch auf eine bestimmte Aktion des Nutzers (vgl. STAPELKAMP 2007, S. 514; EBERHARD-YOM 2010, S. 5 f.).

Es geht demnach nicht nur um die Einfachheit im Gebrauch des Produktes selbst, sondern auch um den Aufwand, der erbracht werden muss, das mit dem jeweiligen Produkt bzw. Nutzungsablauf beabsichtigte Ziel zu erreichen. Somit geht es auch um Fragen der Effektivität und Effizienz, mit der eine Aufgabe und der Weg zu ihr erledigt werden kann (STAPELKAMP 2007, S. 515).

Um dies herausfinden zu können, werden zum UT noch zusätzlich qualitative Verfahren eingesetzt. Eines dieser Verfahren ist das Einzelgespräch. Dabei werden die Bewertungen und Gefühle des Probanden gegenüber dem Produkt festgestellt und dokumentiert. Während dessen können weitere Probleme auftreten, deren Ursachen ermittelt werden und die wiederum neue Ideen generieren können (vgl. STAPELKAMP 2007, S. 537 f.).

Eine Website soll informativ sein und zugleich das Image der Einrichtung repräsentieren und einen Einfluss auf dieses Ansehen haben (vgl. EBERHARD-YOM 2010, S. 100).

Die Konsequenz einer schlechten Usability ist, dass die Nutzer die Website nicht mehr aufrufen und ihre Informationen auf einem anderen Weg suchen. Das Ziel besteht darin, dass der Nutzer seine gesuchten Informationen schnell findet und zufrieden mit den Ergebnissen ist (vgl. EBERHARD-YOM 2010, S. 101).

2.1.1 PERSONAS ENTWICKELN

Damit potenzielle Nutzer mit einer Website arbeiten und diese verstehen können, ist es wichtig, vorher „(...) ihre Motive, ihre Ziele, ihre Gewohnheiten, ihre Erwartungen, ihre Annahmen (...)“ (BROWN 2009, S. 33) zu ermitteln (vgl. STAPELKAMP 2007, S. 550). Eine Persona wird oft als Mensch beschrieben und ist so ein Stellvertreter für eine Zielperson der Zielgruppe (vgl. BROWN 2009, S. 35). Personas werden überwiegend vor Beginn eines Projektes erstellt (vgl. BROWN 2009, S. 46).

Um eine solche Persona entwickeln zu können, wird vorher die Zielgruppe ermittelt. Dies kann durch verschiedene Untersuchungsmethoden erfolgen, wie Befragungen oder Interviews (vgl. BROWN 2009, S. 35). Dabei ist herauszufinden, wer eine bestimmte Anwendung oder Website nutzt. Der Kontext der Nutzung soll ermittelt werden, also in welcher konkreten Situation es zum Aufruf der Website kam oder was die Gründe und das gewünschte Ziel dabei waren. Hier ist auch interessant, welche Erwartungen / Wünschen erfüllt werden sollen (vgl. EBERHARD-YOM 2010, S. 13). Zudem sollte zusätzlich zu den Personas ein UT mit persönlichen Vertretern der Personas durchgeführt werden (vgl. BROWN 2009, S. 33). Der Aufwand und die Ausführlichkeit bei der Erstellung von Personas richtet sich nach der Detailgenauigkeit des Erstellers und der Anforderung des Projektes (vgl. BROWN 2009, S. 36).

Bei der Erstellung von Personas wird in der Regel nach drei Kategorien unterschieden:

- Wesentliche Informationen
- Ergänzende Informationen
- Optionale Informationen,

wobei die *wesentlichen Informationen* das Mindeste sind, was eine Persona enthalten sollte (vgl. BROWN 2009, S. 40-44). Die *wesentlichen Informationen* enthalten den Namen, die Motive und Anforderungen, und die verschiedenen möglichen Anwendungsszenarien (vgl. BROWN 2009, S. 40 ff.).

Da Personas die Stellvertreter der Benutzer sind, sollten sie einen Namen bekommen. Ein echter Name macht die Persona authentischer und es kann helfen, den Fokus auf die Zielgruppe zu behalten (vgl. BROWN 2009, S. 40 f.).

Die Motive einer Persona spiegeln die der Zielgruppe wieder. Es stellt sich die Frage, welche Motive hinter dem Besuch auf der Website bestehen oder was der Nutzer sich davon verspricht (vgl. BROWN 2009, S. 41). Bei einer Bibliothekswebsite könnten die möglichen Motive folgende sein:

- Der Nutzer will sich als Kunde der Bibliothek registrieren
- Der Nutzer will Bücher im Katalog suchen und entleihen.

In den Anforderungen werden die Erwartungen des Nutzers beschrieben. Es verdeutlicht also, was der Benutzer braucht, um sein Ziel erreichen zu können. Sollten mehrere Personas erstellt werden, dürfen sich die Anforderungen nicht nur auf eine Personagruppe konzentrieren (vgl. BROWN 2009, S. 41).

Die Interaktion zwischen dem Benutzer und der Website wird in den Szenarien dargestellt. Mithilfe dieser Szenarien kann das Entwicklerteam Informationen herausfiltern, welche dem Nutzer beim ausführen bestimmter Funktionen auf der Website zur Verfügung stehen müssten. Dieses Vorwissen des Nutzers muss nicht in jedem Szenario enthalten sein (vgl. BROWN 2009, S. 42). Ein Bibliothekskunde sollte zum Beispiel wissen, wie seine Leseausweisnummer lautet, wenn er die Leihfrist eines Buches verlängern möchte.

2.1.2 SZENARIOBASIERTE NUTZUNG: USABILITY-TESTPLÄNE ERSTELLEN

Bei der *szenariobasierten Nutzung* erhält der Proband bestimmte Aufgaben, die von ihm gelöst werden sollen (vgl. EBERHARD-YOM 2010, S. 136). Diese Aufgaben / Szenarien werden in einem Usability-Testplan beschrieben. Hier wird festgehalten, zu welchem Zweck dieser Usability-Testplan erstellt wurde und unter welchen Bedingungen der Test ablaufen soll.

Durch den UT soll untersucht werden, wie der Benutzer auf der Website interagiert, um verschiedene Aufgaben und Probleme zu lösen. Die daraus resultierende Erkenntnis gibt Rückschlüsse über das Design und die Navigation der Website. Bei einem UT gibt es zum einen den Testplan, in dem die Szenarien beschrieben sind, und zum anderen den Testbericht, welcher die Testergebnisse beschreibt (vgl. BROWN 2009, S. 71). Dem Probanden wird also durch die Szenarien eine Richtung vorgegeben (vgl. BROWN 2009, S. 72 f.).

Bevor ein Testplan erstellt wird, muss vorab geklärt werden, was mit diesem Test erreicht werden soll (Testziele), wie genau der Test durchgeführt werden soll (Testlogistik) und welche Fragen dem Probanden gestellt werden können (Testszenarien) (vgl. BROWN 2009, S. 74 ff.).

Bei der Definition des Testziels sollte sichergestellt sein, dass jede Frage, die dem Probanden gestellt wird, den Tester näher an sein Ziel bringt. Der Testplan wird von vorher definierten Zielen abgeleitet. Die Fragen an den Probanden sollten so konkret wie möglich formuliert werden (vgl. BROWN 2009, S. 74).

Bei der Testlogistik werden die fünf W-Fragen beantwortet: Wer, Was, Wann, Wo und Wie, um möglichst alle Aspekte zu erfassen und um den Ablauf des UT erfolgreich umsetzen zu können. Diese W-Fragen können zum Beispiel sein: „Wer soll den Test durchführen? Wie viele Leute müssen Sie rekrutieren? Wann sollen die Tests durchgeführt werden? (...) Welche Rollen sollen die Leute spielen?“ (BROWN 2009, S. 75). So wird der Ablauf des UTs für andere transparenter gestaltet und nachvollziehbar. Ein weiterer Bestandteil der Testlogistik ist die Angabe und Begründung der Wahl der UT-Methode. Zudem kann ein Ausblick gegeben werden, wie die anschließende Analyse durchgeführt werden soll (vgl. BROWN 2009, S. 75).

Die Testszenarien bilden das Testskript. Die Fragen gehen vom Allgemeinen bis hin zum Speziellen. Das Skript soll vermitteln, zu welchem genauen Szenario der Proband befragt wird (vgl. BROWN 2009, S. 76). Die verschiedenen Szenarien enthalten mehrere Aufgaben. Bei jeder dieser Aufgaben wird definiert, welche Fragen dem Probanden gestellt werden sollen. Durch unterschiedliche Formatierungen des Textes kann dem Testleiter verdeutlicht werden, welcher Teil laut vorgelesen wird, welche Aktionen erwartet werden und welche Anschlussfragen dem Probanden gestellt werden können (vgl. BROWN 2009, S. 79 f.).

Ein UT kann während des Design-Prozesses (formativer Test) oder am Ende des Design-Prozesses (summativer Test) durchgeführt werden. Von dieser Unterscheidung hängt ab, welchen Inhalt ein Testplan hat (vgl. BROWN 2009, S. 82).

Bei einem formativen Test werden nur bestimmte Teile einer Website untersucht. Das kann die Navigation sein, der Ablauf einer Bestellung oder das Ausfüllen eines Kontaktformulars. Der Testplan sollte also berücksichtigen, dass der Proband nur einen Teil des Prototyps effektiv testen kann. Der Testplan soll so konzipiert sein, dass dem Probanden nicht bewusst ist, welche Teile der Website sich noch in der Entwicklung befinden (vgl. BROWN 2009, S. 82).

Bei einem summativen Test wird das Endprodukt geprüft. Bei dieser Variante kann der Testplan zusätzlich zu den Szenarien „(...) übergreifende Eindrücke ermitteln und Mängeln und/oder Verbesserungsvorschlägen Raum geben“ (BROWN 2009, S. 78). Hier können sich die Probanden eine umfassende Meinung über den Prototyp bilden (vgl. BROWN 2009, S. 82).

2.1.3 USABILITY-TESTS DURCHFÜHREN

UTs finden meistens in einem Labor statt, in dem die Probanden bestimmte Aufgaben lösen sollen. Die Durchführung solcher Tests ist zeitintensiv, diese dauern im Schnitt 60 bis 120 Minuten und die Auswertung der Tests nimmt viel Zeit in Anspruch.

Angewandt werden UTs bei Prototypen meist in der Umsetzungsphase. Sie werden jedoch auch während des Live-Betriebs eingesetzt, also bei bestehenden Websites, um eine erfolgreiche Neukonzeption zu gewährleisten. Hierbei können Usability-Probleme aufgedeckt werden und es „(...) können auch das Design, die Informationsarchitektur sowie weiche Faktoren (z. B. Emotionalität, Spaß bei der Nutzung der Website etc.) bewertet werden“ (EBERHARD-YOM 2010, S. 137). Bei der Anwerbung der Probanden sollte darauf geachtet werden, dass sie der Zielgruppe entsprechen (vgl. EBERHARD-YOM 2010, S. 136).

Die Teilnehmenden Personen eines UTs sind mindestens ein Moderator und ein Proband. Es wird empfohlen, dass der Moderator sich auf den Probanden konzentriert und eine weitere Person ein Protokoll führt (vgl. WARFEL 2009, S. 180).

Die Anzahl der benötigten Probanden variiert je nach Größe und Umfang des Projektes. Jedoch lässt sich sagen, dass häufig fünf Probanden genügen, um die wichtigsten Usability-Probleme erkennen zu können (vgl. NIELSEN 2012). „With **5 users**, you almost always get close to user testing's maximum benefit-cost ratio” (NIELSEN 2012). Je mehr Probanden getestet werden, umso weniger neue Erkenntnisse werden gewonnen. Dem Moderator werden weitgehend immer wieder dieselben Aktionen und Reaktionen der Probanden auffallen. Bei einer Anzahl von vier Probanden lassen sich bereits über 75% der Usability-Probleme ermitteln (vgl. NIELSEN 2000).

Bei der Durchführung eines UTs werden vier Phasen durchlaufen:

1. Vorbereitungsphase
2. Begrüßungsphase
3. Durchführungsphase
4. Abschlussphase (vgl. JACOBSEN 2009, S. 223-226).

Während der Vorbereitung führt der Moderator den Test ein Mal selbst durch und überprüft, ob alle technischen Hilfsmittel, wie Computer, Internetverbindung und Aufzeichnungsprogramm, einsatzfähig sind. Es sollte ausreichend Zeit zwischen dem Wechsel der Probanden eingeplant werden, 60 Minuten und mehr werden empfohlen (vgl. JACOBSEN 2009, S. 223 f.).

Bei der Begrüßung stellt sich der Moderator vor und erläutert den Kontext, in dem der UT stattfindet. Er steckt den Zeitrahmen ab und erklärt dem Probanden, wie dieser sich während des UTs verhalten soll. Anschließend wird die Datenschutzerklärung unterschrieben und der Proband wird bezahlt. Werden Aufnahmen von dem Probanden erstellt, sollte dieser darauf hingewiesen werden (vgl. JACOBSEN 2009, S. 224). Die Datenschutzerklärung sichert den Probanden ab, dass seine Daten anonymisiert werden (vgl. FRITZ 2006, S. 17).

Der UT wird im Anschluss durchgeführt. Hierbei können je nach technischer Ausstattung Bildschirm-, Ton- und Videoaufzeichnung erfasst werden. Desweiteren können auch Interaktionsaufzeichnungen erstellt werden, wie das Eye-Tracking oder das Computermouse-Tracking. Der Proband kann die Methode des *Thinking aloud* anwenden, die Methode des lauten Denkens. Den Probanden wird vorweg erläutert, was bei der *Thinking aloud* Methode von ihnen erwartet wird. Sie sollen ihre ganz persönliche Meinung zum Ausdruck bringen und spontan äußern, was ihnen gerade auffällt. Sie kommentieren also ihr eigenes Denken und Handeln (vgl. STAPELKAMP 2007, S. 540; JACOBSEN 2009, S. 225). Die Probanden sollen die Möglichkeit erhalten, ihre Gedanken und Äußerungen frei aussprechen zu können. Nachdem der Moderator eine Frage stellt, sollte der Proband genügend Zeit erhalten diese zu verstehen, sich Gedanken darüber zu machen, sich ein Urteil bilden zu können, um dann eine Antwort zu geben. Hierbei sollte sich der Moderator zu seinen Beobachtungen Notizen machen (vgl. JACOBSEN 2009, S. 225).

In der letzten Phase holt der Moderator die Anregungen des Probanden ein. Es kann auch nach Verbesserungsvorschlägen gefragt werden. Um eine Rückmeldung des Probanden zu erhalten, können offene Fragen gestellt oder ein Fragebogen ausgeteilt werden. Daraufhin bedankt sich der Moderator für die Teilnahme am Test und verabschiedet den Probanden (vgl. JACOBSEN 2009, 226).

2.1.4 USABILITY-BERICHT VERFASSEN

In einem Usability-Bericht werden die Ergebnisse der UTs dokumentiert. Während der UTs kann erfasst werden, dass die Probanden vor einem Problem standen, dessen Lösung das Entwicklerteam noch nicht kennt. Der Bericht soll diese Probleme zusammenfassen und die logischen Konsequenzen daraus ziehen zu können. UTs enthalten also zum Einen die Beobachtungen während der Interaktion des Probanden mit der Website und zum Anderen einen kurzen Testplan und die Ergebnisse der UTs (vgl. BROWN 2009, S. 93). Eine etwas abgeänderte Form des Usability-Berichts befindet sich in Kapitel 3.1.3.1 Auswertung der Usability-Tests.

2.2 PROTOTYPING

Beim Prototyping wird ein System simuliert, wie eine Website oder ein anderes Produkt. Ein interaktiver Prototyp ist ein funktionsfähiges Modell einer Website, welcher jedoch noch nicht vollständig entwickelt ist. Ein Prototyp ist nicht das Endprodukt, er enthält nur bestimmte Funktionen und Aspekte des geplanten Endproduktes. Er soll darstellen, wie die Website und ihre Funktionalitäten aussehen können (vgl. BROWN 2009, S. 319 f.; WARFEL 2009, S. 4).

Durch die UTs und deren Auswertung wird deutlich, welche Probleme bestehen. Für diese Probleme müssen Lösungen gefunden werden, die mithilfe eines Prototyps umgesetzt werden können (vgl. BALZERT 2009, S. 173).

Dabei wird ein Design-Thinking-Prozess durchlaufen. Zuerst erfolgt eine Problem- und Zielgruppendefinition, das Problem muss identifiziert und verstanden werden. Während der Recherche werden Informationen über die Probleme gesammelt. Dies kann durch UTs umgesetzt werden. Bei der Lösungsdefinition werden erst Ideen gesammelt, um dann einen Prototyp entwickeln und diesen testen zu können. Bei der Auswahl werden Anregungen der Probanden aufgenommen, die bei der Umsetzung des Endproduktes berücksichtigt werden. Weitere Tests sollen feststellen, ob das Endprodukt den Vorgaben des Auftraggebers entspricht und fördern so den Lernprozess des Entwicklers. Der Design-Thinking-Prozess muss nicht immer in dieser Abfolge statt finden. Erkenntnisse während der Entwicklung können dazu führen, eine frühere Phasen des Prozesses wieder aufzunehmen (vgl. AMBROSE 2010, S. 12).

Der Prototyping Prozess durchläuft vier Schritte:

1. Sketching der Ideen
2. Evaluation der Sketche
3. Entwicklung des Prototyps
4. Testen des Prototyps

Dieser Prozess wird mehrmals durchlaufen (vgl. WARFEL 2009, S. 16).

Beim Sketching werden Ideen visuell dargestellt. Dies kann mithilfe von Papier, Whiteboards oder Computerprogrammen umgesetzt werden. Eine Bewertung der Ideen findet während dieser Phase nicht statt. Je mehr Sketche erstellt werden, desto mehr Ideen können visualisiert werden. Die Quantität dieser Sketche ist hierbei relevanter als die Qualität der dahinterstehenden Idee. Die Bewertung der Ideen findet zu einem späteren Zeitpunkt statt (vgl. WARFEL 2009, S. 17 f.).

Bei der Evaluation werden diese Sketche vor Dritten präsentiert. Hier zählt die Qualität der erhaltenen Rückmeldung und die Qualität der Sketche. Wichtig ist, während der Evaluation die besten Ideen herauszufiltern (vgl. WARFEL 2009, S. 21 f.).

Die Entwicklung des Prototyps basiert auf den gewonnenen Erkenntnissen der Evaluation. Hier wird damit begonnen, das Design auszuarbeiten. Für den Prototyp ist eine Rückmeldung ebenfalls sinnvoll (vgl. WARFEL 2009, S. 23 f.).

Während der Phase des Testens erfolgen die UTs. Mehrere Probanden nehmen an diesem UT teil und während des Tests werden verschiedene Szenarien geprüft. Der Proband wird währenddessen gefilmt, um anschließend dessen Vorgehen, die Mimik, Antworten und Kommentare des Probanden auswerten zu können (vgl. WARFEL 2009, S. 24 f.). Mehr Informationen zum UT sind in Kapitel 2.1.3 Usability-Tests durchführen.

Beim Prototyping sollten acht Prinzipien beachtet werden, um diesen Prozess so effektiv wie Möglich gestalten zu können (vgl. WARFEL 2009, S. 44).

Beim ersten Prinzip haben die Zielgruppe und die Intention Einfluss auf den Prototyp. So sollen angemessene Erwartungen an das System entstehen. Hier sollte sich auch für eine passende Software entschieden werden (vgl. WARFEL 2009, S. 44 f.).

Das zweite Prinzip leitet sich aus der agilen Softwareentwicklung ab. Es beinhaltet ein schrittweises Vorgehen (inkrementell), das sich ständig wiederholt (iterativ). In den Sketchen sollten schon ca. 70% der Funktionen / Anwendungen enthalten sein, die restlichen 30% werden im Prototyp umgesetzt. Ein Ziel des Prototyping ist es, Rückmeldungen von Probanden in den weiteren Entwicklungsprozess einfließen zu lassen. Wenn 70% der Funktionen in einem Sketch vorhanden sind, können diese evaluiert und die Erkenntnisse für den Prototyp berücksichtigt werden (vgl. WARFEL 2009, S. 45 f.).

Nach dem dritten Prinzip soll die Aufmerksamkeit durch zielgerichtete Fragen auf eine bestimmte Sache geleitet werden. Das heißt, es soll auf bestimmte Funktionen hingewiesen oder aufmerksam gemacht werden. Durch das Gespräch und die Fragestellung wird dem Probanden bereits ein Bild des Prototyps vermittelt. Dadurch wird seine Aufmerksamkeit auf eine bestimmte Funktion gelenkt (vgl. WARFEL 2009, S. 46 f.).

Beim vierten Prinzip geht es darum, das mit den Zeichnungen eine Idee visualisiert werden soll. Die Detailgenauigkeit kann unterschiedlich sein, je nachdem wie die Anforderungen oder die Umstände an den Entwickler zu dem Zeitpunkt sind (vgl. WARFEL 2009, S. 48 f.).

Das fünften Prinzip soll verdeutlichen, dass das Element der Unvollständigkeit einen Prototyp ausmacht. Es handelt sich demnach um eine Vorversion eines späteren endgültigen Produktes und muss nicht voll funktionsfähig sein (vgl. WARFEL 2009, S. 50).

Das sechste Prinzip besagt: „If you can't make it, fake it" (WARFEL 2009, S. 51). Ist der Entwickler nicht in der Lage, etwas zu programmieren oder eine bestimmte Funktion umzusetzen, kann diese Interaktivität simuliert werden, um Verknüpfungen zwischen Websites darzustellen zu können (vgl. WARFEL 2009, S. 51 f.).

Das siebte Prinzip vermittelt, dass nicht das gesamte System abgebildet werden soll, sondern nur einzelne Funktionen davon. Diese Funktionen sind die Abbildung der Szenarien des UTs (vgl. WARFEL 2009, S. 53).

Beim achten Prinzip geht es darum, dass der Prototyp nicht detailliert sein muss. Ein Prototyp ist immer noch ein unfertiges Produkt. Werden Interaktionen integriert, sollen diese zunächst nur in Teilabschnitten angewandt werden. Durch das frühe realisieren von Prototypen können im Entwicklungsprozess frühzeitig Fehler erkannt und behoben werden (vgl. WARFEL 2009, S. 53 ff.).

2.2.1 SKETCHING

Sketching ist ein Hilfsmittel, um Ideen auszudrücken und zu kommunizieren (vgl. GREENBERG 2012, S. 7).

Beim Sketching zählt die Quantität, je mehr Ideen und Sketche produziert werden, desto besser wird die Qualität und desto näher sind diese an der Problemlösung. Diese Sammlung von Ideen kann auf verschiedene Art und Weise geschehen. Man kann die Nutzer eines Produktes bei der Nutzung beobachten, mit anderen Personen über die Idee diskutieren oder einen Ideenfindungsprozess durchführen (vgl. GREENBERG 2012, S. 8 f.).

Ein Sketch unterscheidet sich von einem Prototyp. Der Sketch durchläuft andere Phasen des Design-Prozesses als der Prototyp. Zudem werden Sketche früh und Prototypen spät entwickelt. Ein weiterer Unterschied ist die Anzahl der erstellten Produkte. Es werden viele Sketche erstellt, um alle Ideen zu sammeln. Im Gegensatz dazu werden wenige Prototypen entwickelt, die ausgewählte Ideen präzisieren (vgl. BUXTON, S. 139).

Sketch		Prototyp
Inspirierend	→	Belehrend
Andeutend	→	Beschreibend
Entdeckend	→	Verfeinert
Fragend	→	Beantwortend
Vorschlagend	→	Testend
Provozierend	→	Auflösend
Vorläufig	→	Bestimmt
Unverbindlich	→	Verbindlich

Abb. 1 Gegenüberstellung von Sketch und Prototyp (Quelle: Eigene Darstellung nach Buxton 2007, S. 140)

Sketche können auf verschiedenen Trägermaterialien hergestellt werden. Für diese Arbeit wurden Papiersketche erstellt. Der Vorteil von Papiersketche ist, dass sie kollaborativ sind und es können mehrere Entwickler gleichzeitig an den Papiersketchen mitwirken. Außerdem wird kein Computer benötigt. Sie können also überall und zu jeder Zeit hergestellt und Änderungen schnell umgesetzt werden (vgl. WARFEL 2009, S. 66 f.).

Der Nachteil von Sketching auf Papier ist, dass sie ein statisches Ergebnis liefern und keine Interaktion mit dem Probanden ermöglichen (vgl. WARFEL 2009, S. 67).

2.2.2 SKETCHE EVALUIEREN

Die Evaluation ist ein sehr wichtiger Teil im Prozess des Prototyping. Wenn ein Nutzer ein System, wie eine Website, zum ersten Mal aufruft, entsteht ein mentales Modell im Bewusstsein. Der Nutzer kann sich vorstellen, welche Informationen er finden und wie er agieren kann. Dieses mentale Modell beeinflusst den Nutzer in der Art wie mit dem System umgegangen wird.

Damit dieses mentale Modell mit den Zielen der Entwickler übereinstimmt, sollte eine Evaluation von den Sketchen stattfinden. Nach einer kurzen Präsentation der Sketche sollen die an der Evaluation teilnehmenden Personen genau erläutern, wie sie den Sketch verstehen und welche Interaktion sie damit verbinden. Sollten die Erläuterungen nicht der eigentlichen Bedeutung der Sketche übereinstimmen, ist dies ein Zeichen dafür, dass das mentale Modell nicht mit der beabsichtigten Intention übereinstimmt. Es müsste also am Design weiter gearbeitet werden, um diese Diskrepanz zu überwinden (vgl. GREENBERG 2012, S. 217).

Die Evaluation kann mit einer Videokamera festgehalten werden, die auf den Sketch und den Probanden gerichtet ist. Alternativ kann auch eine zweite Person ein Protokoll führen. Anschließend wird dem Probanden erläutert, was genau seine Aufgabe ist und welche Art von Fragen ihn zum Sketch erwarten. Danach wird der Sketch präsentiert und dem Probanden werden nun Fragen zum Sketch gestellt, z. B. zur Bedeutung verschiedener Schaltflächen oder die Bedeutung bestimmter Begriffe (vgl. GREENBERG 2012, S. 219-222). Die gewonnenen Informationen geben Aufschluss über die Probleme bei der Interaktion mit dem Produkt. Sie müssen richtig interpretiert und beim weiteren Designprozess berücksichtigt werden (vgl. GREENBERG 2012, S. 225).

2.2.3 PROTOTYPEN ENTWICKELN

Bevor man mit der Entwicklung eines Prototyps beginnen kann, muss vorher geklärt werden, welche Software man dafür nutzen kann. Verschiedene Auswahlkriterien sind dabei die Bekanntheit der Software oder ob bereits mit einer bestimmten Software gearbeitet wurde. Außerdem muss berücksichtigt werden, wie aufwendig die Erstellung des Prototyps sein kann und wie dieser von den Probanden genutzt werden soll, beispielsweise als HTML-File (vgl. WARFEL 2009, S. 58 f.).

Prototypen sparen Zeit, Aufwand und Geld. Durch sie können Entwicklungen von Produkten vermieden werden, die nicht benutzungsfreundlich sind. Im Fokus eines Prototyps sind bestimmte Funktionen eines Produktes. Sollte sich durch UTs ergeben, dass diese Funktionen nicht benutzungsfreundlich sind, können diese schnell abgeändert werden. Prototypen können kaum falsch verstanden werden und machen Fehler bei der Konzeption sichtbar (vgl. WARFEL 2009, S. 5 f.).

Bei einem Hi-Fi-Prototyp werden die Besonderheiten der Website dargestellt. Der Hi-Fi-Prototyp „(...) beinhaltet genaue Spezifikationen hinsichtlich der allgemeinen Struktur aller Seiten einer Website, den Navigationsmöglichkeiten zwischen ihnen und der äußerlichen Gestaltung aller Seiten“ (BALZERT 2009, S. 168). Diese Art von Prototyp sollte der zukünftigen Website sehr nahe kommen. In einem Style Guide kann festgelegt werden, welche Designentscheidungen getroffen wurden. Es handelt sich also um Vorgaben, die auf jeder Unterseite beachtet werden müssen (vgl. BALZERT 2009, S. 168 f.).

3 PROBLEMANALYSE

Um die Probleme auf der Website des HIBS erkennen zu können, wurde eine Problemanalyse durchgeführt. Mithilfe von UTs wurde die Website untersucht, die Probleme erkannt und dokumentiert. Diese Analyse bildet die Grundlage zur Entwicklung des Prototyps.

3.1 DURCHFÜHRUNG DER USABILITY-TESTS: WEBSITE DES HIBS

Die UTs wurden am *Kunst- und Mediacampus Finkenau* im Usability-Labor des *Department Information* durchgeführt. Anwesend waren dabei immer die Verfasserin dieser Arbeit als Moderator und ein Proband. Die Tests dauerten eineinhalb bis zwei Stunden und wurden mithilfe der Software *Morae* aufgezeichnet.

Die Zielgruppen des *HIBS* sind Studierende und Mitarbeiter der *HAW* (vgl. HAW 2013). Bei der Auswahl der Zielgruppe wurden nur die Studierenden berücksichtigt, da sie die größte potenzielle Zielgruppe des *HIBS* sind (vgl. HAW 2014a).

3.1.1 ENTWICKLUNG DES USABILITY-TESTPLANS

Die Grundlage bei der Entwicklung der Aufgaben war die Homepage des *HIBS* und die zielgruppenspezifischen Voraussetzungen. Eine Persona wurde nicht entwickelt, da keine Interviews oder andere Methoden angewandt wurden, um diese erstellen zu können.

Die Ausgangslage war, dass der Proband sich in die Situation eines Studierenden im ersten Semester an der *HAW* hineinversetzen sollte, welcher sich in den Studiengang Betriebswirtschaftslehre eingeschrieben habe. Die Probanden sollten nicht an der *HAW* studieren, um unvoreingenommen gegenüber der Homepage des *HIBS* zu sein. Bei der Entwicklung der Aufgaben wurde diese Ausgangslage auch berücksichtigt, siehe Anhang B 1.

Im ersten Teil des Tests sollte der Proband sich zuerst einen Überblick über die Homepage verschaffen und diese beschreiben. Im zweiten Schritt dieser Aufgabe erfolgte eine erste Bewertung der Homepage. So konnten bereits wichtige Eindrücke des Probanden gewonnen und für den Prototyp berücksichtigt werden.

Im zweiten Teil des Tests ging es um Informieren und Registrierung. Hier sollten die ersten wichtigen Schritte eines Studierenden im ersten Semester nachvollzogen werden, der sich weder an der *HAW* noch im *HIBS* auskennt. Die wichtigsten Aspekte waren hierbei die Registrierung als Bibliotheksnutzer im *HIBS* und die Zuordnung der Fachbibliotheken mit der für den Studierenden im ersten Semester fachrelevanten Literatur zu Betriebswirtschaftslehre. Als Studierender im ersten Semester hat man an der *HAW* noch keinen freigeschalteten Bibliotheksausweis. Die Aufgabe des Probanden war es also, eine Möglichkeit zu finden, sich im *HIBS* als Bibliotheksnutzer zu registrieren. Desweiteren sollte er die richtige Fachbibliothek ausfindig machen, also diejenige, die Bücher für Betriebswirtschaftslehre zur Verfügung stellt. In der nächsten Aufgabe sollte der Proband herausfinden, ob es möglich ist, Bücher ausleihen zu können, auch wenn kein Fachpersonal mehr vor Ort ist.

Im dritten Teil ging es um Recherche und Verlängerung. Die Aufgabe des Probanden war, eine Möglichkeit zu finden, diese Bücher suchen zu können. Anschließend sollte er ermitteln, wie er die Leihfrist der entliehenen Bücher verlängern kann.

Im vierten Teil ging es um Informationen zu Services. Hier sollte herausgefunden werden, welche Angebote der Bibliothek für den Probanden einen zusätzlichen Nutzen darstellen.

Sollte die Bibliothek ein bestimmtes Buch nicht zur Verfügung haben, musste der Proband einen Weg finden, trotzdem dieses Buch benutzen zu können. Eine weitere Teilaufgabe war es, ob digitale Medien auch außerhalb des Campusgeländes genutzt werden können. Da nicht jeder Studierende in die Bibliothek aufsucht oder sich immer auf dem Campusgelände befindet, ist es interessant zu wissen, ob man E-Books, Datenbanken und andere digitale Angebote auch zu Hause nutzen bzw. runterladen kann.

Ein weiterer Punkt war, eine Möglichkeit zu finden, über aktuelle Meldungen der Bibliothek informiert zu werden. Zum Schluss sollte der Proband noch einen Weg finden, mit der Bibliothek in Kontakt zu treten.

Im letzten Teil Abschließende Fragen wurde ein Resümee der gesamten Website gezogen und die Navigation bewertet. Der Proband sollten desweiteren aufzählen, was ihm besonders gut oder schlecht gefallen hat und ob ihm Informationen auf der Website gefehlt haben. Diese Fragen bilden einen Abschluss des Tests und sollen ein Fazit der gesamten Website schließen.

3.1.1.1 DER PRETEST DES USABILITY-TESTPLANS

Der Pretest wurde mit zwei Personen durchgeführt. Es handelte sich um einen männlichen und einen weiblichen Probanden. Der männliche Proband war 25 Jahre alt und berufstätig, die weibliche Probandin war 23 Jahre alt und Studentin. Der Pretest diente dazu, den Usability-Testplan zu überprüfen, den Zeitaufwand für den Test zu ermitteln und sich als Testleiter mit der Software *Morae* vertraut zu machen. Die Fragestellungen wurden verstanden und stellten keine Verständnisprobleme für beide Probanden dar. Die Einarbeitung in die Software verlief problemlos. Beide Probanden benötigten ca. eine Stunde, um die Aufgaben zu lösen.

3.1.2 TESTBEDINGUNGEN DER USABILITY-TESTS

Die UTs wurden am *Kunst- und Mediacampus Hamburg* am *Department Information* im Usability-Labor durchgeführt. Im Labor gab es die benötigte Software *Morae*, die gleichzeitig Bildschirm-, Ton- und Videoaufzeichnungen von dem Probanden erstellte. Die Probanden waren keine Studierenden der *HAW*, um eine Unvoreingenommenheit gegenüber der Website zu gewährleisten. Die Tests fanden innerhalb einer Woche statt, es wurden fünf Tests durchgeführt. Die Probanden wussten dabei lediglich, dass sie eine Website testen sollten, jedoch nicht deren Art. Es lag den Probanden eine Datenschutzerklärung vor, dabei handelte es sich um eine leicht abgeänderte Form der Datenschutzerklärung aus dem Dokument Fritz 2006, siehe Anhang A 1.

3.1.3 TESTGRUPPE

Die Testgruppe bestand aus fünf Studierenden Norddeutschlands. Keine der Testpersonen hat die Homepage des *HIBS* vorher gesehen, um so einen unverfälschten ersten Eindruck unter den Testbindungen zu gewährleisten.

Tab. 1 Testgruppe des ersten Usability-Tests

Proband	Geschlecht	Alter	Universität/Hochschule	Bibliothekshomepage bereits genutzt?	Welche Informationen wurden gesucht?	Nutzungshäufigkeit der Bibliothekshomepage
1	w	26	Universität Hamburg	Ja	Bibliotheksausweis ausstellen, Ausleihinformationen	Unregelmäßig, sucht den Kontakt und Informationen in der Bibliothek
2	m	22	Universität Hamburg	Ja	Öffnungszeiten, Kontaktdaten	Insgesamt drei Mal im Studium
3	m	23	Universität Hamburg	Ja	Katalog, Erwerbungsanschlag	Zum Ende des Semesters fast täglich
4	m	26	Universität Hamburg	Ja	Standort des Buches, Datenbanken, Leihfristverlängerung	Fachbibliothek: einmal Wöchentlich Zentralbibliothek: einmal monatlich

3.1.3.1 AUSWERTUNG DER USABILITY-TESTS

Die Auswertung wurde in tabellarischer Form vorgenommen, siehe Anhang F 1 bis F 4. Die Tabelle ist entnommen aus dem Dokument Fritz 2006.

Tab. 2 Beobachtungsbogen für die Auswertung

Beschreibung			
Benutzeraufgabe	Time-Code	Web-Seite	Lautes Denken

3.1.3.2 ERGEBNISSE DER USABILITY-TESTS

Zentrale Ergebnisse der UTs lassen sich bereits auf der Startseite des *HIBS* herausfinden. Weitere Ergebnisse sind gegliedert nach den Aufgaben des UTs.

The screenshot shows the homepage of the HIBS (Hochschulinformations- & Bibliotheksservice) at HAW Hamburg. The page layout includes a top navigation bar (1), a header with the university logo and name (2, 3), a search bar (4), and a main content area (5). The main content area features a left sidebar with navigation links (6), a central section titled 'Ihr Weg zum Wissen' (7) with a descriptive paragraph (8), and three main service categories: 'Recherche' (9), 'Bibliotheksnutzung' (10), and 'Services' (11). A right sidebar contains search options (12), social media icons (9), and an 'Aktuell' section with news items (10, 11, 12). The footer includes contact information and a 'Seite drucken' button.

Abb. 2 Homepage des HIBS (Quelle: HAW 2014b)

- (1) Über diesen Login haben die Probanden versucht, sich als Bibliotheksnutzer zu registrieren. Durch den ersten Klick ist scheinbar nichts passiert, was sie irritiert hat. Beim zweiten Klick öffnete sich unter der linken Navigation ein Login-Bereich. Es war den Probanden nicht klar, dass sie sich hier nicht registrieren können.
- (2) Die Bilder waren ihnen zu groß und hatten keinen Bezug zu der Bibliothek, was sie irritiert hat. Bibliotheksrelevante Bilder erschienen ihnen passender, da diese ihnen vermitteln können, dass sie sich auf der Website des *HIBS* befinden.
- (3) Das Logo der *HAW* war ihnen zu dominant und zu groß. Einige hat es irritiert, sodass sie dachten, sie befänden sich auf der Homepage der *HAW* und nicht auf der des *HIBS*.
- (4) Der Suchbereich hinterließ den Eindruck, dass sie im Katalog nach Büchern recherchieren können. Es war ihnen nicht klar, dass sie nur die Website an sich nach Inhalten durchsuchen können.
- (5) Das Wort *HIBS* konnte nicht immer aufgeschlüsselt werden. Das Logo war ihnen zu klein und nicht prägnant genug.
- (6) Die Suche im Katalog wurde nicht immer gleich gesehen und genutzt.
- (7) Der Informationstext *Ihr Weg zum Wissen* wurde nicht gelesen, wahrgenommen oder als störend empfunden.
- (8) Die Suche im *beluga*-Katalog verwirrte die Probanden. Sie wussten nicht, was *beluga* ist und warum das *HIBS* zwei Suchmöglichkeiten anbietet.
- (9) Das RSS-Feed- und Twitter-Symbole wurden nicht immer wahrgenommen. Das Twitter Symbol macht den Eindruck, als ob es nicht aktuell wäre. Die Symbole wurden nicht immer richtig identifiziert und benannt.
- (10) Aktuelles wurde nicht immer gleich gesehen und gelesen.
- (11) Die mittlere Navigation verwirrte die Probanden. Es war ihnen nicht ganz klar, warum es eine Navigation links und zusätzlich in der Mitte gab, die teilweise dieselben oder ähnliche Begriffe beinhaltet wie die linke Navigation.

(12) Das Symbol vor dem Link sahen die Probanden teilweise gar nicht oder sehr spät. Die Bedeutung war den Probanden nicht klar und irritierte sie.

Im folgenden Teil wurden die Reaktionen der Probanden ausgewertet und zusammenfassend dargestellt.

Benutzeraufgabe B1 Registrierung: Unter dem Begriff *Online-Anmeldung* wird nicht auf Anhieb die Anmeldung/Registrierung für einen Bibliotheksausweis verstanden. Andere Begriffe lassen vermuten, dass auch dort eine Anmeldung/Registrierung möglich sei.

Der *Login*-Button oben rechts wird als Anmeldung/Registrierung genutzt. Nach dem ersten Klick passiert auf der Seite nichts, das heißt, die Probanden klickten ein weiteres Mal. Sie vermuteten einen Seitenladefehler. Es wird nicht erkannt, dass dieser *Login*-Button nicht zur Registrierung nutzbar ist.

Benutzeraufgabe B2 Fachbibliothek: Unter *Ausleih-Infos* werden keine Informationen gegeben, um herauszufinden, welche Fachbibliothek für die Probanden die Richtige ist.

Der Punkt *Öffnungszeiten und Standorte* wird schnell gefunden. Die Fachbibliothek TWI 1 wird gar nicht oder spät als richtige Fachbibliothek erkannt. Einige Probanden nutzen die Verlinkung *Weitere Infos zu Fachbibliothek TWI 1* nicht und sehen so nicht, welche Bestände die Bibliothek anbietet.

Benutzeraufgabe B3 Öffnungszeiten ohne Service: Der erklärende Text zu *Öffnungszeiten ohne Service* wird gefunden, aber nicht sofort richtig verstanden. Das Wort *Selbstverbuchungsanlage* wird nicht sofort verstanden.

Unter *Ausleih-Infos* werden keine Informationen zu *Öffnungszeiten ohne Service* gefunden.

Benutzeraufgabe B4 Lageplan: Der Lageplan wird gefunden, der genaue Standort der Fachbibliothek wird nicht beim Lageplan angegeben (z. B. in welchem Stock oder in welchem Gebäude genau sich die Bibliothek befindet).

Benutzeraufgabe B5 Resümee: In der mittleren Navigation sind zu viele Unterpunkte angegeben, die irrelevant erscheinen. Direkte Kontaktdaten auf der Startseite fehlen. Die Punkte zwischen den Telefonnummern der Fachbibliotheken irritieren die Probanden.

Benutzeraufgabe C1 Bücher suchen: Die Schnellsuche in der rechten Navigationsseite wird gar nicht oder nicht sofort erkannt. Die Verlinkung Kataloge wird gefunden, der *HAW*-Katalog wird nicht sofort oder gar nicht als der richtige Katalog identifiziert. Die Anzahl der anderen Kataloge irritiert zuerst, da dies nicht erwartet wird, da es sich um die Homepage einer bestimmten Bibliothek handelt, des *HIBS*.

Benutzeraufgabe C2 Verlängerung: Unter Ausleih-Infos wird der Text nicht richtig verstanden und es bleibt unklar, wie genau die Verlängerung gemacht wird. Mehrere Wege führen zum Ziel der Verlängerung, aber nicht überall wird erklärt, wie eine Verlängerung durchgeführt werden kann.

Benutzeraufgabe D1 Zusatzangebote: Als Zusatzangebote werden E-Medien gesehen, zudem Ratgeber oder Tutorials, sowie Arbeits- und Gruppenräume und lange Öffnungszeiten. Als Zusatzangebote des *HIBS* werden gesehen: Ansprechpartner, *Haben Sie Fragen?*, Fernleihe- und Lieferdienste, Räume, Drucker, Scanner, Kopierer, Nutzung der Bibliothek mit und ohne Service, Twitter, Tutorials und der zweite Katalog (beluga).

Benutzeraufgabe D2 Buch ist nicht im HIBS vorhanden: Der *Erwerbungsanschlag* wird nicht immer als Möglichkeit gesehen, ein Buch zum Kauf vorzuschlagen. Der Begriff ist nicht für alle eindeutig genug, oder es wird angenommen, dass es zu lange dauere oder gar nicht erworben werden würde. Die Probanden sehen die Möglichkeit, in einem Kataloge der anderen Hamburger Bibliotheken zu recherchieren. Einige Probanden haben auch die Möglichkeit der Fernleihe- und Lieferdienste gefunden.

Benutzeraufgabe D3 Digitale Medien Zuhause nutzen: Der Begriff *VPN* wird nicht ohne Vorwissen verstanden. Es gibt keine Informationen bei den *Ausleih-Infos*. Der Weg bis zur Installation des VPN-Clients wird als lang und umständlich empfunden.

Benutzeraufgabe D4 Aktuelles aus dem HIBS: Die Navigationsgrafik unter dem Navigationspunkt *HIBS-Aktuell* wird als zu klein empfunden. Sie wird nicht immer gleich als Navigation interpretiert. Irritationen gibt es, wenn Unterpunkte angeklickt werden und keine Nachrichten erscheinen.

Die Auflistung unter *News-Archiv* wird als unübersichtlich empfunden, die Suchleiste wird nicht sofort erkannt.

Das RSS-Feed-Symbol auf der Startseite wird nicht sofort eindeutig als solches identifiziert.

Benutzeraufgabe D5 Anfrage stellen: Das Webformular wird fast immer gefunden und verstanden. Zusätzlich zum Webformular wird nach einer Bibliothekshotline gesucht, die für alle Bibliotheken gilt. Diese wird nicht gefunden.

Benutzeraufgabe E1 Abschließende Fragen: Gut gefallen haben alle Anleitungen, die mit Bildern versehen waren. Zufrieden waren die Probanden mit den Informationen unter dem Punkt *Öffnungszeiten- und Standorte*.

Nicht gefallen hat der Navigationspunkt *HIBS-Aktuell* und die Abkürzungen (wie *VPN, DBIS, ELSE, OPUS*). Die Abkürzung *HIBS* wurde nicht sofort eindeutig aufgelöst. Die Website erscheint unübersichtlich, vor allem durch die Links in der mittleren Navigation. Die Probanden mussten sich länger mit der Website auseinandersetzen, um sich zurecht zu finden.

4 ENTWICKLUNG UND EVALUATION DES PROTOTYPS

Die Grundlage des Prototyps waren die UTs der Homepage des *HIBS*. Die Entwicklung bis hin zum interaktiven Prototyp wird in diesem Kapitel dargestellt. Um feststellen zu können, ob der Prototyp benutzungsfreundlicher ist, wurden auch UTs durchgeführt. Die Ergebnisse wurden analysiert und dokumentiert und Verbesserungsmöglichkeiten des Prototyps aufgezeigt.

4.1 ENTWICKLUNG DER PERSONA

Eine Persona wurde auch hier nicht erstellt, da keine weiteren empirischen Methoden angewandt wurden. Es gelten aber dieselben Voraussetzungen wie beim ersten UT (siehe Kapitel 3.1.1 Entwicklung des Usability-Testplans). Der einzige Unterschied besteht darin, dass die Persona an der *HAW* studiert.

4.2 SKETCHING VON SCRIBBLES

Für die Sketche wurde Papier genutzt, diese handgezeichneten Skizzen werden Scribbles genannt (vgl. EBERHARD-YOM 2010, S. 123).

Aus mehreren unterschiedlichen Entwürfen wurde dann der Prototyp entwickelt. Durch die Auswertung der UTs wurde versucht, eine benutzergerechtere Navigation zu entwerfen. Die Sketche befinden sich im Anhang C 1.

4.3 EVALUATION DER SKETCHE

Eine Evaluation des Prototyps fand aus zeitlichen Gründen nicht statt. Dies hat den Nachteil, dass die Probanden die ersten Personen waren, die den Prototyp gesehen haben, und diesen auch gleich getestet haben. Es konnten so also keine weiteren Ideen oder Verbesserungen beim ersten Prototyp aufgenommen werden.

4.4 ENTWICKLUNG DES PROTOTYPS

Der Prototyp wurde mit *Axure RP Pro 7.0* erstellt. Mit dieser Software können interaktive Prototypen hergestellt werden. Mithilfe der drag-and-drop-Funktion können alle Elemente in die Wireframe-Arbeitsfläche hineingezogen werden. Von jeder Seite, die erstellt wird, kann ein HTML-file generiert werden. In dieser Software sind bereits einige Widgets integriert, also Interaktionselemente, die immer wieder benutzt werden können. Das können Schaltflächen, Textelemente oder die Navigation in einem bestimmten Design sein (vgl. WARFEL 2009, S. 131).

Der Nachteil von *Axure* ist, dass es nicht problemlos und einfach auf einem Mac läuft. Zudem lassen sich Schaltflächen und andere Elemente nicht so professionell herstellen, wie mit einer anderen Software (vgl. WARFEL 2009, S. 132).

Aus Zeitgründen und der fehlenden Evaluation, wurde zudem nur ein Prototyp erstellt, und nicht mehrere, wie es in der Literatur empfohlen wird.

Die Ausgangssituation ist ein Bildschirmmonitor mit einer Auflösung von 1024 x 768 Pixel und ein Abstand zum Monitor von ca. 50 cm. Es wird eine Schriftgröße von 9 – 12 Punkten empfohlen, die auch bis zu 16 Punkten betragen kann (vgl. STAPELKAMP 2007, S. 107).

Der Prototyp beschäftigt sich eher mit der Navigation auf der Seite, als mit den genauen textlichen Inhalten der einzelnen Navigationspunkte oder dem Design der gesamten Seite. Es geht darum, den Weg hin zur Information zu verbessern und nicht die Information an sich zu optimieren. Nicht alle Navigationspunkte der aktuellen *HIBS*-Homepage sind berücksichtigt worden, der Prototyp ist also keine vollständige Neufassung der Seite. Es wurden nur die Navigaitonspunkte und Unterpunkte aufgenommen, die zur Bearbeitung der Aufgaben relevant waren. Das Design sollte so auch nicht übernommen werden, da es nur einem praktischen Zweck dient und nicht dem Corporate Design der *HAW* entspricht. Screenshots des Prototyps befinden sich im Anhang D 1 und wurde mit der Funktion *Generate Specification* von *Axure* erstellt.

Startseite des Prototyps

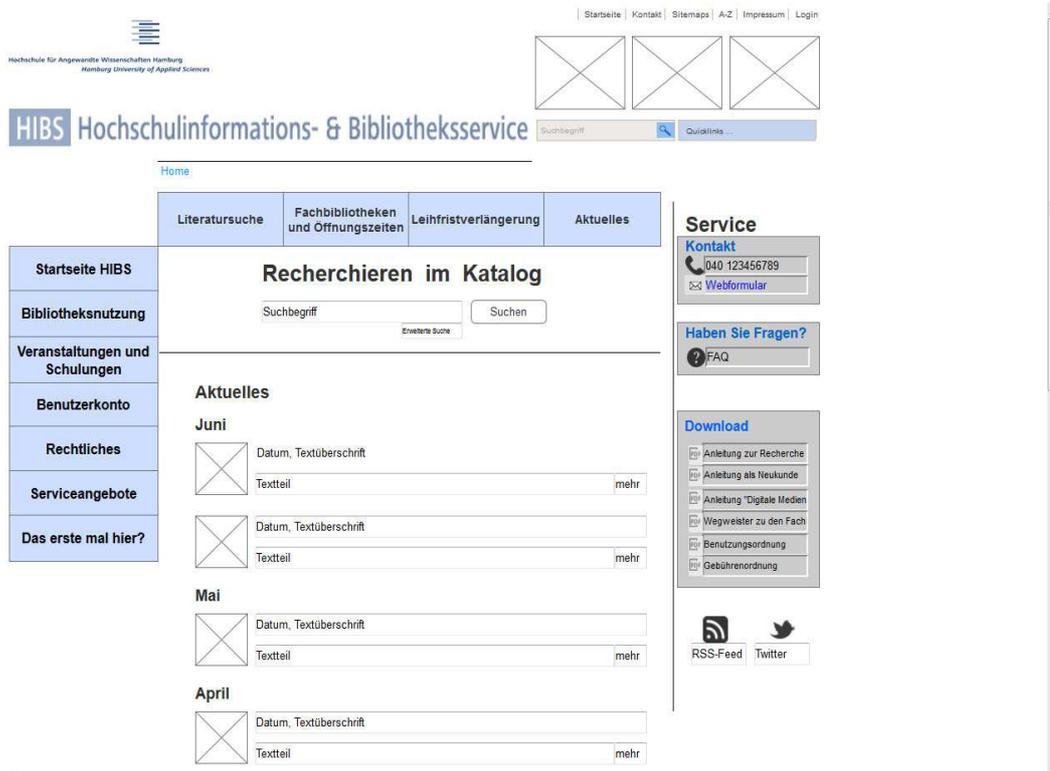


Abb. 3 Startseite des Prototyps (Quelle: Eigene Darstellung)

Die Navigation ist nun oben und links an der Seite. Zur besseren Identifizierung, ist sie tabellenartig angelegt und hat einen hellblauen Hintergrund. Die Schrift wurde vergrößert und ist fett. Auch die Texte sind in der Schriftart größer, um eine bessere Lesbarkeit zu gewährleisten.

Wird einer der Navigationspunkte durch einen Klick angesteuert, öffnet sich eine Unternavigation dieses Punktes. Diese erscheint unterhalb der oberen Navigation, in einem anderen Blauton, um die Unterscheidbarkeit zu verdeutlichen.

Die Unterseiten sind so aufgebaut, das zuerst etwas Allgemeines oder Einführendes zum Navigationspunkt erläutert wird. In den weiteren Unterpunkten gibt es Anleitungen oder die direkte Möglichkeit, eine Aktion durchzuführen (z. B. Einloggen im Benutzerkonto).

Header: Die Startseite hat sich insofern verändert, dass die Bilder oben rechts verkleinert wurden, genauso wie das Logo der *HAW*. Dafür hat sich das Logo des *HIBS* vergrößert.

Obere Navigation: Die obere Navigation ist aufgrund der Angaben erstellt worden, die die Probanden bezüglich des Aufrufgrundes der Bibliotheks-Homepage gemacht haben. Hierbei ließ sich erkennen, dass dies die häufigsten Gründe waren:

- Recherche im Katalog der Bibliothek
- Leihfristverlängerung der Medien
- Informationen zu den Öffnungszeiten der Bibliothek

Literatursuche: Der Navigationspunkt *Recherche* wurde in *Literatursuche* umbenannt. Einige der Probanden konnten sich unter dem vorherigen Begriff nicht eindeutig vorstellen, was sie auf der Unterseite erwarten wird. *Literatursuche* soll diesen Punkt eindeutiger benennen.

Fachbibliotheken und Öffnungszeiten: *Öffnungszeiten und Standorte* wurde in *Fachbibliotheken und Öffnungszeiten* umbenannt. Auch hier sollte die Benennung enger gefasst werden und das Wort *Standorte* durch einen spezielleren Begriff verständlicher machen.

Leihfristverlängerung: Die Benennung *Leihfristverlängerung* ist eindeutig, so dass die Nutzer genau wissen, was sie unter diesem Punkterwartet.

Aktuelles: Der Punkt *Aktuelles* wurde hier zusätzlich mit aufgenommen. *HIBS Aktuell* wurde in *Aktuelles* umbenannt, da davon ausgegangen wird, dass *Aktuelles* genauso verstanden wird und es ein kürzerer Begriff ist.

Es handelt sich hierbei also insgesamt um spezifische und oft gesuchte/gebrauchte Informationen.

Linke Navigation: Die linke Navigation beschäftigt sich eher mit den allgemeinen Informationen rund um die Bibliothek.

Startseite HIBS: Als ersten Punkt wurde die *Startseite HIBS* aufgenommen, da einige Probanden Probleme hatten, zurück zur Startseite zu gelangen.

Bibliotheksnutzung: Die Benennung *Bibliotheksnutzung* ist geblieben.

Schulungen und Veranstaltungen: Die Probanden hätten Schulungen und Veranstaltungen als zusätzliches Angebot geschätzt. Da dies auch eine Zentrale einer Bibliothek sein kann, wurde sich dafür entschieden, ihn als separaten Punkt anzubieten und ihn nicht in *Serviceangebote* als Unterpunkt aufzunehmen.

Benutzerkonto: Das *Benutzerkonto* sollte auch einen direkten Zugangspunkt auf der Homepage erhalten, da die Probanden es als einen häufigen Grund zum Aufruf der Homepage genannt haben.

Rechtliches: Der Navigationspunkt *Rechtliches* wurde auf die Homepage mit aufgenommen, obwohl auch dieser Punkt ein Unterpunkt in Bibliotheksnutzung sein könnte. Dieser Punkt kann jedoch auch alleine für sich stehen, da er einen schnelleren Zugriff auf die Benutzungs- oder Gebührenordnung bietet.

Serviceangebote: Der ehemalige Punkt *Services* wurde in *Serviceangebote* umbenannt, um den Charakter dieses Navigationspunktes genauer zu benennen.

Das erste Mal hier?: Von den Probanden wurde sich gewünscht, dass es einen Navigationspunkt gibt, der sich an Nutzer wendet, die zum ersten Mal auf dieser Homepage sind und sich noch nicht mit einer/dieser Bibliothek auskennen. Hier sollte ihnen erläutert werden, wie sie sich registrieren können, worauf sie bei der Benutzung achten sollten, welche Voraussetzungen es zur Benutzung der Bibliotheken gibt und allgemeine Informationen über das *HIBS*.

Weggefallen sind demzufolge diese Navigationspunkte aus der linken Navigation: *Über den HIBS* und *HIBS A bis Z*. Die Punkte *HIBS Aktuell*, *Recherche* und *Öffnungszeiten und Standorte* sind in der oberen Navigation mit anderen Benennungen zu finden.

Mittlere Bereich: Dadurch, dass die mittlere Navigation entfernt wurde, ist freier Platz entstanden. Am sinnvollsten erschien es die Schnellsuche ins Zentrum zu rücken, da sie von den Probanden nicht immer sofort als solche erkannt wurde. Im mittleren Teil befinden sich die Schnellsuche im Katalog und alle aktuellen Nachrichten des *HIBS*.

Rechte Seite: Im rechten Teil der Seite sind einige Services und Kontaktinformationen des *HIBS* aufgelistet. Da der schnelle direkte Kontakt zum *HIBS* von den Probanden vermisst wurde, befindet sich nun hier eine zentrale Telefonnummer und das Webformular für Anfragen. Ein FAQ für alle denkbaren Fragen der Kunden befindet sich darunter, dieser soll den Navigationspunkt aus der linken Navigation *HIBS A bis Z* ersetzen. In einem Downloadbereich können die Kunden mehrere Anleitungen zu verschiedenen Themen herunterladen. Hier sind auch Flyer (z. B. der Wegweiser zu den Fachbibliotheken) und die Nutzungs- und Gebührenordnung aufgelistet.

4.5 DURCHFÜHRUNG DER USABILITY-TESTS DES PROTOTYPS

Die UTs fanden innerhalb von einer Woche im Usability-Labor der *HAW* am *Department Information* statt. Hierbei wurde wieder die Software *Morae* genutzt.

4.5.1 ENTWICKLUNG DES USABILITY-TESTPLANS

Die Aufgaben basieren auf dem vorangegangenen Usability-Testleitfaden. Siehe Kapitel 3.1.1 Entwicklung des Usability-Testplans.

Der einzige Unterschied ist, dass die Probanden bewusst *HAW*-Studierende sein sollen. Diese können einen indirekten Bezug zur aktuellen Seite herstellen und somit beide Sites miteinander in Verbindung setzen und vergleichen.

Entfallen sind hierbei die Aufgaben B3 Öffnungszeiten (auch ohne Service), B4 Lageplan und D3 Digitale Medien Zuhause nutzen.

Bei Aufgabe B3 waren im Grunde alle Probanden mit der Seite zufrieden und konnten bis auf Kleinigkeiten die Aufgabenstellung lösen. Das gleich gilt für die Aufgabe B4. Bei der Aufgabe D3 konnten die Probanden auch die Aufgabe lösen, auch wenn der Weg zum Ziel von ihnen als zu lang eingeschätzt wurde und die Benennung des Unterpunktes nicht immer klar war. Der Usability-Testplan befindet sich in Anhang E 1.

4.5.1.1 DER PRETEST DES PROTOTYPS

Ein Pretest fand beim Prototyp nicht statt. Die Aufgaben des vorherigen Testleitfadens wurden übernommen, wobei ein Paar Aufgaben ausgelassen wurden. Da die Probanden zudem weniger textliche Inhalte lesen mussten, war anzunehmen, dass der UT in etwa eine Stunde dauern sollte.

4.5.2 TESTBEDINGUNGEN DER USABILITY-TESTS

Die Tests fanden im Usability-Labor statt. Siehe Kapitel 3.1.2 Testbedingungen der Usability-Tests.

4.5.3 TESTGRUPPE

Die Testgruppe bestand aus fünf Studierenden der *HAW*, die *Bibliotheks- und Informationsmanagement* studieren. Die Probanden kannten die aktuelle Homepage des *HIBS* und konnten so einen indirekten Vergleich zum Prototyp ziehen.

Tab. 3 Testgruppe des zweiten Usability-Tests

Proband	Geschlecht	Alter	Bibliothekshomepage bereits genutzt?	Welche Informationen wurden gesucht?	Nutzungshäufigkeit der Bibliothekshomepage
1	w	23	Ja	Benutzerkonto (Leihfristverlängerung und Passwortänderung), Recherche im Katalog, Nutzung von Datenbanken, runterladen des VPN-Clients	Seit dem sechsten Semester jeden Monat, davor eher selten
2	w	23	Ja	Öffnungszeiten, Leihfristverlängerung im Benutzerkonto, Recherche im Katalog	Je nachdem, wie viele Entleihungen bestehen (bis zu einmal in der Woche)
3	w	25	Ja	Wusste es nicht mehr, vermutet aber, dass es um eine Zeitschriftendatenbank ging	So gut wie gar nicht, nutzt die Bibliotheken der Universität Hamburg
4	w	25	Ja	Recherche im Katalog, konkrete Suche nach Bachelorarbeiten im	Zum Ende des Semester öfter, in der Zwischenzeit eher seltener

4.5.3.1 AUSWERTUNG DER USABILITY-TESTS

Die Auswertung fand nach derselben Struktur statt, wie die Auswertung der ersten UTs. Siehe 3.1.3.1 Auswertung der Usability-Tests, siehe Anhang G 1 bis G 4.

4.5.3.2 ERGEBNISSE DER USABILITY-TESTS

Zentrale Ergebnisse der UTs lassen sich bereits auf der Startseite des *HIBS* herausfinden. Weitere Ergebnisse sind gegliedert nach den Aufgaben des UTs.

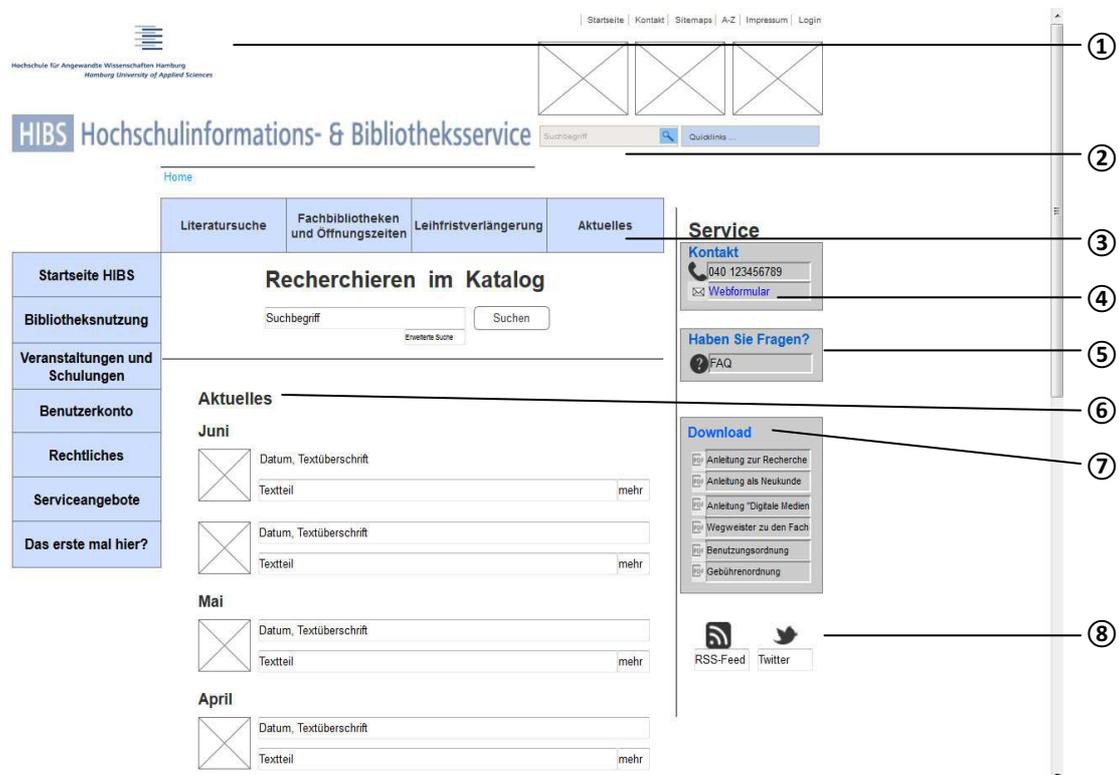


Abb. 4 Startseite des Prototyps mit Anmerkungen (Quelle: Eigene Darstellung)

- (1) Im Kopf der Website erschienen das Logo der *HAW* und die drei Bilder nicht symmetrisch angeordnet.
- (2) Das Suchfeld wurde wieder dafür genutzt, nach Büchern im Katalog zu suchen.
- (3) Die Benennung *Aktuelles* war nicht für jeden Probanden eindeutig interpretierbar. Sie hatten es mit den Aktuellen Erwerbungen oder Aktuellen Nachrichten der *HAW* in Verbindung gebracht.
- (4) Die Benennung *Webformular* hat für die Probanden nicht eindeutig benannt, worum es sich handelt. Es wurde jedoch richtig interpretiert.
- (5) *Haben Sie Fragen?* wurde nicht immer gesehen und meist nicht genutzt.

- (6) *Aktuelles* war nicht eindeutig genug formuliert, es war nicht klar, dass es sich um aktuelle Nachrichten des *HIBS* handelt.
- (7) Der Download-Bereich wurde gesehen, aber meist nicht genutzt.
- (8) Das RSS-Feed- und Twitter-Symbol wurden nicht immer gleich gesehen. Die Benennung *RSS-Feed* war nicht jedem Probanden klar.

Benutzeraufgabe B1 Registrierung: Unter *Bibliotheksnutzung* wurde die Registrierung gefunden. Die Probanden haben *Beantragung eines Bibliotheksausweises* verstanden. Andere Möglichkeiten der Registrierung wurden bei *Das erste Mal hier?* gesehen und im Downloadbereich. Auch diese beiden Navigationspunkte führen zum gewünschten Ziel.

Benutzeraufgabe B2 Fachbibliothek: Der Navigationspunkt *Fachbibliotheken und Öffnungszeiten* wurde gefunden. Die Probanden haben das Pulldown-Menü zur Suche nach der richtigen Fachbibliothek fast immer sofort gesehen und genutzt und es auch zum größten Teil als sinnvoll/nützlich erachtet.

Benutzeraufgabe B3 Resümee: Unter dem Punkt *Bibliotheksnutzung* sind nicht alle relevanten Unterpunkte vorhanden. Die vorhandenen Informationen werden jedoch als sinnvoll angesehen.

Benutzeraufgabe C1 Bücher suchen: Die Probanden sehen und nutzen gleich die Schnellsuche auf der Startseite oder nutzen den Navigationspunkt *Literatursuche*. Die Unterpunkte bei *Literatursuche* sind zumeist verstanden oder richtig interpretiert worden.

Benutzeraufgabe C2 Verlängerung: Die *Leihfristverlängerung* wurde sofort gesehen und genutzt. Die Erklärung und die Anleitung werden für neue Nutzer als sinnvoll erachtet, ein direkter Login in das Benutzerkonto auf der ersten Unterseite wird jedoch sofort erwartet.

Benutzeraufgabe D1 Zusatzangebote: Als Zusatzangebote werden *Twitter*, *Veranstaltungen* und *Schulungen* angesehen.

Benutzeraufgabe D2 Buch ist nicht im HIBS vorhanden: Bei einem nicht vorhandenen Buch wird der Vermerk *Erwerbungsanschlag* unter der Suchleiste in *Literatursuche* sofort gesehen und richtig verstanden. In *Serviceangebote* wird ein Navigationspunkt *Erwerbungsanschlag* gefunden. Zudem wird hier *Fernleihe- und Lieferdienste* erkannt.

Benutzeraufgabe D4 Aktuelles aus dem HIBS: *Aktuelles* wird nicht sofort mit aktuellen Nachrichten aus dem *HIBS* in Verbindung gebracht. Die Auswahlkriterien zur Einschränkung der Suche werden als nützlich empfunden, jedoch wird das Checkbox-Verfahren für alle Auswahlkriterien bevorzugt. Das *Archiv* wird als solches richtig interpretiert, jedoch steht die Nützlichkeit dieses Archivs für einige Probanden in Frage. Zudem wird ein Ausblick auf zukünftige Aktuelle *Veranstaltungen* und *Schulungen* vermisst.

Aktuelle Nachrichten auf der Homepage in der Mitte der Seite werden als nützlich empfunden.

Benutzeraufgabe D5 Anfrage stellen: Zum Stellen einer Anfrage wird das *Webformular* auf der Homepage auf der rechten Seite genutzt und das *Webformular* bei *Serviceangebote*. Bei der Benennung *Webformular* herrscht teils zuerst Unklarheit. Zudem wird die Möglichkeit der Kontaktaufnahme per Telefon auf der Homepage sofort gefunden.

Benutzeraufgabe E1 Abschließende Fragen: Der Prototyp wird insgesamt als gut bewertet. Die Wege zu den gewünschten Informationen werden als kurz und logisch nachvollziehbar empfunden. Einige Benennungen werden nicht immer verstanden: *OPUS*, *Vormerkung*, *Buchbestellung aus anderen Bibliotheken*, *RSS-Feed*.

4.5.3.3 VERBESSERUNGSVORSCHLÄGE DES PROTOTYPS

Der Prototyp wurde insgesamt gut bewertet. Verbesserungsmöglichkeiten gibt es jedoch auch.

Im Header sollten die Bilder etwas vergrößert und mehr zur Mitte hin ausgerichtet werden. Das Logo der *HAW* könnte auf eine Höhe zu den Bildern gebraucht werden. So erscheint ein kompakteres Gesamtbild.

Die angeklickten Navigationspunkte könnten hervorgehoben werden, z. B. durch eine andere Farbe. So wird noch eindeutiger, auf welcher Seite genau sich der Nutzer befindet.

Im mittleren Bereich könnte *Aktuelles* durch z. B. *Aktuelles aus dem HIBS* umbenannt werden. So wird deutlicher, um welche Art von Neuigkeiten es sich handelt.

In der linken Navigation sollte *Das erste Mal hier?* als zweiter Punkt in der Navigation angegeben sein oder aus der Navigation ausgegliedert werden, und als Schaltfläche unter der Navigation erscheinen. Ein Nutzer, der das erste Mal auf dieser Site ist, würde so diesen Punkt schneller sehen und nutzen können.

Ein Login-Bereich gleich auf der Startseite wäre für die Nutzer auch von Vorteil. Diesen könnte man im rechten Bereich der Website, über den Punkt *Service*, aufnehmen. So könnte der Navigationspunkt Benutzerkonto entfallen.

Der Navigationspunkt *Rechtliches* könnte auch entfallen, da er sehr speziell ist. Dieser könnte z. B. in Bibliotheksnutzung aufgenommen werden.

Auf der rechten Seite könnte die Benennung in *E-Mail* umbenannt werden, das würde den Charakter der Kontaktaufnahme konkretisieren. Die Hintergrundfarbe der einzelnen Punkte könnte auch angepasst oder weg gelassen werden.

Die Schriftart sollte auf der ganzen Website einheitlich sein, genauso wie die Größe und Farbe der Texte und Überschriften.

Im unteren Teil der Website könnten die allgemeinen Informationen zum *HIBS* aufgenommen werden.

In allen Navigationspunkten und auf der Startseite müssten noch weitere Informationen aufgenommen werden, die im Prototyp nicht berücksichtigt wurden.

5 FAZIT

Die Möglichkeit, die Wünsche und Bedürfnisse der Nutzer zu erkennen, bietet einem Unternehmen bzw. einer Einrichtung, diese zielgerichtet anzusprechen und ihre Website zu optimieren (vgl. EBERHARD-YOM 2010, S. 121 f.).

Ein interaktiver Prototyp gibt einem die Gelegenheit, dass der Proband während des UTs mit dem System interagieren kann, um so einen möglichst realistische Umgebung zu schaffen (vgl. BROWN 2009, S. 319 f.; WARFEL 2009, S. 4).

Die Ergebnisse aus dem ersten UT haben aufgezeigt, dass Teile der Navigation, einzelne Benennungen und Inhalte der Website nicht benutzungsfreundlich sind. Es herrschte Irritation über die linke und mittlere Navigationsmöglichkeit, bei den Abkürzungen und anderen bibliothekarischen Begriffen. Einzelne Textabschnitte wurden nicht verstanden, falsch interpretiert oder übersehen. Das Design der Website wurde von den meisten Probanden ebenfalls kritisiert. Es wurde als zu schlicht empfunden und als nicht besonders ansprechend.

Die Probleme der Benutzerfreundlichkeit liegen nicht nur in der Navigation, sondern auch bei den Inhalten auf den Seiten. Es könnten also auch diese auf ihre Verständlichkeit, Interpretierbarkeit und auf die einheitliche Verwendung von Begriffen überprüft werden.

Die UTs des Prototyps sind insgesamt positiv ausgefallen. Den Probanden fiel es leichter die Aufgaben zu lösen und es gab weniger Probleme bezüglich der Benutzungsfreundlichkeit und Orientierung.

Die Ergebnisse der vorliegenden Arbeit legen eine Neu- bzw. Umgestaltung der Website nahe, also eines Relaunch, da der derzeitige Stand der Website nicht den Anforderungen der Nutzer entspricht. Hierbei sollte das Corporate Design der *HAW* berücksichtigt werden, da es bei dem in dieser Arbeit entwickelten Prototyp nicht miteinbezogen wurde. Hieraus könnte eine häufigere Nutzung bzw. eine größere Zufriedenheit bei den Nutzern resultieren.

6 LITERATURVERZEICHNIS

Ambrose 2010

AMBROSE, Gavin ; HARRIS, Paul: *Design Thinking* : Fragestellung, Recherche, Ideenfindung, Prototyping, Auswahl, Ausführung, Feedback. München : Stiebner, 2010. – ISBN 978-3-8307-1381-4

Brown 2009

BROWN, Dan: *Konzeption und Dokumentation erfolgreicher Webprojekte : Design und Planung von Websites strukturiert erstellen, dokumentieren und präsentieren*. Heidelberg : mitp, 2009. – ISBN 978-3-8266-5507-4

Balzert 2009

BALZERT, Heide ; KLUG, Uwe ; PAMPUCH, Anja: *Webdesign & Web-Usability : Basiswissen für Web-Entwickler*. 2. Aufl. Herdecke : W3L-Verlag, 2009. – ISBN 978-3-86834-011-2

Buxton 2011

BUXTON, Bill: *Sketching User Experiences : Getting the Design Right and the Right Design*. Amsterdam : Morgan Kaufmann, 2011. – ISBN 978-0-12-374037-3

Eberhard-Yom 2010

EBERHARD-YOM, Miriam: *Usability als Erfolgsfaktor : Grundregeln ; User Centered Design ; Umsetzung*. Berlin : Cornelsen Verlag Scriptor, 2010. – ISBN 978-3-589-23769-2

Fritz 2006

FRITZ, Gerd ; RICHTER, Gerd ; DYNKOWSKA, Malgorzata ; KALTWASSER, Dennis ; STÜHRENBERG, Maik: *Leitfaden für die Usability-Prüfung von Web-Angeboten von Hochschulbibliotheken* – Stand: 2006 <http://www.inst.uni-giessen.de/usability/downloads/Leitfaden.pdf> . - Abruf: 2014-08-15

Greenberg 2012

GREENBERG, Saul ; CARPENDALE, Sheelagh ; MARQUARDT, Nicolai ; BUXTON, Bill: *Sketching User Experiences : the Workbook*. Amsterdam : Elsevier, 2012. – ISBN 978-0-12-381959-8

Jacobsen 2009

JACOBSEN, Jens: *Website-Konzeption : erfolgreiche Websites planen, umsetzen und betreiben*. München : Addison-Wesley Verlag, 2009. – ISBN 978-3-8273-2831-1

Nielsen 2000

NIELSEN, Jakob: *Why You Only Need to Test with 5 Users* – Stand: 2000-03-19 <http://www.nngroup.com/articles/why-you-only-need-to-test-with-5-users/> . - Abruf: 2014-08-15

Nielsen 2006

NIELSEN, Jakob: *Web Usability*. München : Addison-Wesley Verlag, 2006. – ISBN 978-3-8273-2448-1

Nielsen 2012

NIELSEN, Jakob: *How Many Test Users in a Usability Study?* – Stand: 2012-06-04 <http://www.nngroup.com/articles/how-many-test-users/> . - Abruf: 2014-08-15

Stapelkamp 2007

STAPELKAMP, Torsten: *Screen- und Interfacedesign : Gestaltung und Usability für Hard- und Software*. Berlin : Springer, 2007. – ISBN 978-3-540-32949-7

Warfel 2009

WARFEL, Todd Zaki: *Prototyping : a Practioner's Guide*. New York : Rosenfeld Media, 2009. – ISBN 978-1-933820-21-7

HAW 2013

HOCHSCHULE FÜR ANGEWANDTE WISSENSCHAFTEN HAMBURG (HAW HAMBURG):
Über den HIBS. – Stand: 2013-09-02 <http://www.haw-hamburg.de/hibs/ueberuns.html> . - Abruf: 2014-08-19

HAW 2014a

HOCHSCHULE FÜR ANGEWANDTE WISSENSCHAFTEN HAMBURG (HAW HAMBURG):
Daten und Fakten. – Stand: 2014-06-02 <http://www.haw-hamburg.de/daten-und-fakten.html> . - Abruf: 2014-08-19

HAW 2014b

HOCHSCHULE FÜR ANGEWANDTE WISSENSCHAFTEN HAMBURG (HAW HAMBURG):
HIBS : [Homepage]. – Stand: 2014-05-21 <http://www.haw-hamburg.de/hibs.html> . - Abruf: 2014-08-15

ANHÄNGE

A 1 DATENSCHUTZERKLÄRUNG

Erklärung zum Datenschutz und zur absoluten Vertraulichkeit Ihrer Angaben

Dieser Usability-Test ist eine Untersuchung des Hochschulinformations- und Bibliotheksservices (HIBS) der Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg (HAW). Die Untersuchung wird geleitet von Margarethe Epp (Studentin der HAW Hamburg). Ziel ist die Verbesserung des Webangebots des HIBS.

1. Im Rahmen dieses Tests gesammelte Daten umfassen digitale Mitschnitte in Form von Video-, Audio- und Bildschirmaufzeichnungen, deren Auswertung in nicht personenbezogener Form vorgenommen wird. Die Daten werden nur im Rahmen von Forschungszwecken und nur im Sinne des Untersuchungsziels verwendet. Die erhobenen Video-, Audio- und Bildschirmaufzeichnungen werden im Oktober 2014 gelöscht.
2. Soweit Sie durch Ihre zweite Unterschrift Ihr Einverständnis geben, werden die Daten darüber hinaus Dritten gegenüber nur im Rahmen von Präsentationen der im Projekt erzielten Ergebnisse zugänglich gemacht.

Eine Weitergabe der Daten findet weder im Original noch in Kopie statt!

Die Teilnahme an dem Test ist freiwillig. Sie können jederzeit Ihr Einverständnis widerrufen, ohne dass Ihnen hierdurch Nachteile entstehen.

Einverständniserklärung

Hiermit erkläre ich, _____, mein Einverständnis zur Aufzeichnung der im Versuch gesammelten Daten in oben angegebener Form (Ziffer 1).

.....

Ort, Datum

.....

Unterschrift

Hiermit erkläre ich, _____, mein Einverständnis zur Vorführung der oben angegebenen Aufzeichnungen Dritten gegenüber, sofern sie im Rahmen der Präsentation der im Projekt erzielten Ergebnisse stattfindet (Ziffer 2).

.....

Ort, Datum

.....

Unterschrift

B 1 USABILITY-TESTLEITFADEN DER HOMEPAGE DES HIBS

Zeitplanung

Thema	Dauer [Minuten]
Einleitung	5
Szenario 1 (Erster Eindruck)	15
Szenario 2 (Informieren und Registrierung)	20
Szenario 3 (Recherche und Verlängerung)	15
Szenario 4 (Informationen zu Services)	20
Abschlussbefragung	5
Abschließende Fragen zur Person	5
Abschlussgespräch	5
Gesamt	90

Einleitung

Wir werden uns heute mit der Usability einer **Website** beschäftigen. Ich möchte diese testen, um herauszufinden, ob Sie mit der Website gut zurechtkommen.

Ich bin an Ihrer ganz persönlichen Meinung interessiert. **Sie können also nichts falsch machen.** Wenn Sie eine Frage nicht beantworten können, dann ist das ein Hinweis auf eine nicht ausreichende Benutzungsfreundlichkeit und ist nicht Ihr Fehler. Ich kann Ihnen Verständlichkeitsfragen beantworten, weitere Hinweise kann ich Ihnen jedoch nicht geben.

Ich weiß nicht, was in Ihrem Kopf vorgeht, wenn Sie sich eine Webseite ansehen. Daher sagen Sie mir, was in Ihrem Kopf vorgeht. **Denken Sie laut.**

Ich werde Ihnen einige Fragen und Aufgaben stellen, die Sie einfach mit der Website beantworten bzw. lösen können. Nutzen Sie die Website, wie Sie es gewohnt sind und sagen Sie einfach, wenn Sie etwas nicht verstehen. Nutzen Sie die Site so, wie Sie diese auch zuhause nutzen würden.

Für die Auswertung dieser Untersuchung werden alle Ihre Aktionen und Kommentare per **Videokamera aufgezeichnet und Tonaufnahmen werden erstellt.** Die Aufzeichnungen werden nur zu Auswertungszwecken verwendet und nicht veröffentlicht. Ihre persönlichen **Daten werden anonymisiert** und können später nicht mehr mit Ihrer Person in Verbindung gebracht werden.

► Hier ist schon einmal Ihre Aufwandsentschädigung.

Usability Test

► Seite NOCHT NICHT öffnen

A. Erster Eindruck	
Nehmen wir an, Sie haben sich an einer Hochschule eingeschrieben und sind jetzt im ersten Semester.	
► Uhrzeit: [___ : ___]	
1	<p>Homepage des HIBS öffnen</p> <p>Sehen Sie sich doch bitte diese Site an (noch nicht weiterklicken) und beschreiben Sie mir, was Sie sehen. <i>Was fällt dem User auf? Erste Eindrücke.</i></p> <p>Wo sind Sie hier, was sehen Sie hier?</p> <p><input type="checkbox"/> Finden Sie die Informationen, die Sie erwarten. Was fehlt Ihnen ggf.? <i>Sind die Informationen, die Nutzer auf der Site einer Bibliothek erwartet, vorhanden?</i></p> <p><input type="checkbox"/> Was sehen Sie unter den Punkten „Recherche“, „Bibliotheksnutzung“ und „Services“ <i>Ist die Bezeichnung der Labels eindeutig?</i></p> <p><i>Was erwartet der User unter den Bezeichnungen?</i></p> <p><input type="checkbox"/> Welche Möglichkeiten der Navigation sehen Sie? <i>Sieht der User die linke Navigation? Sieht der User die mittlere Navigation?</i></p> <p>Was halten Sie von der Site? Wie bewerten Sie die Site?</p>

B. Informieren und Registrierung

Nehmen wir an, dass Sie sich als Bibliotheksnutzer registrieren möchten, um Bücher usw. ausleihen zu können. Bitte suchen Sie die Möglichkeit zur Registrierung.

► Uhrzeit: [____ : ____]

1. Sie möchten sich als Nutzer registrieren (Seite: Startseite)

Es geht darum, dass Sie sich als Bibliotheksnutzer registrieren.

Erzählen Sie mir erst, welche Erwartungen Sie an die Begriffe haben, bevor Sie auf einen der Begriffe klicken.

Wie navigiert der User auf der Startseite?

Welche Erwartungen an die Inhalte der Labels hat der User?

Wird „Online-Anmeldung“ verstanden?

Wird „Bibliotheksausweis“ verstanden?

Nutzt der User die linke Navigationsleiste „Bibliotheksnutzung“?

Welchen Eindruck hat der User vom Formular „Antrag auf Ausstellung eines Bibliotheksausweises“?

2. Richtige Fachbibliothek finden (Seite: Startseite)

Sie haben sich als Student der BWL eingeschrieben und möchten Ihre Fachbibliothek ausfindig machen.

Erzählen Sie mir erst, welche Erwartungen Sie an die Begriffe haben, bevor Sie auf einen der Begriffe klicken.

Wie geht der User vor?

Wird „Öffnungszeiten und Standorte“ verstanden?

Nutzt der User die linke Navigationsleiste „Öffnungszeiten und Standorte“?

Wird „Fachbibliothek Technik Wirtschaft Information 1 (TWI 1)“ als die richtige Fachbibliothek erkannt?

Wird dafür der Link „Weitere Infos zur

	<i>Fachbibliothek TWI 1“ genutzt?</i>	
3.	<p>Öffnungszeiten (auch ohne Service) (Seite: Öffnungszeiten)</p> <p>Sie haben von einem Kommilitonen erfahren, dass es möglich sein soll, Bücher ausleihen können, auch wenn kein Bibliothekspersonal vor Ort ist. Stimmt das? Erzählen Sie mir erst, welche Erwartungen Sie an die Begriffe haben, bevor Sie auf einen der Begriffe klicken.</p> <p><i>Wird verstanden, was „Öffnungszeiten ohne Service“ bedeutet? Wird das Sternsymbol gesehen? Findet der User die Erklärung des Symbols?</i></p> <p><i>Welche Fragen stellen sich dem Probanden, z.B. was eine Selbstverbuchungsanlage ist?</i></p> <p><i>Welche Möglichkeiten fallen dem User noch ein, um diese Behauptung zu überprüfen (Telefon, Webformular, etc.)</i></p>	
4.	<p>Lageplan (Seite: Öffnungszeiten)</p> <p>Da Sie noch nie in der Bibliothek vor Ort waren, wissen Sie nicht wo genau sich diese befindet. Bitte finden Sie das heraus. Erzählen Sie mir erst, welche Erwartungen Sie an die Begriffe haben, bevor Sie auf einen der Begriffe klicken.</p> <p><i>Wird dafür der Link „Weitere Infos zur Fachbibliothek TWI 1“ genutzt?</i></p> <p><i>Wie wird der Lageplan empfunden? Ist er genau genug?</i></p> <p><i>Welche Alternativen würde der User sonst nutzen, um den Standort der Bibliothek zu ermitteln?</i></p>	
5.	<p>Bibliotheksnutzung (Seite: Startseite)</p> <p>Haben Sie unter „Bibliotheksnutzung“ andere Inhalte erwartet? Wenn ja, welche?</p> <p>Haben Sie alle Begrifflichkeiten verstanden?</p>	

C. Recherche und Verlängerung

Nachdem Sie sich als Benutzer angemeldet haben und Ihr Bibliotheksausweis nach ihrem ersten Besuch freigeschaltet wurde, sind Sie nun auf der Suche nach Büchern zu einem Ihrer Seminare. Ich möchte Sie daher bitten, von der Startseite aus zu versuchen, eine Möglichkeit zu finden, um nach Büchern zu suchen.

► Uhrzeit: [____ : ____]

1. Versuchen Sie also jetzt, eine Möglichkeit zu finden, um Bücher zu suchen. Wenn Sie eine Möglichkeit entdeckt haben, suchen Sie bitte nach einem beliebigen Titel oder Autoren.

Startseite öffnen

Erzählen Sie mir erst, welche Erwartungen Sie an die Begriffe haben, bevor Sie auf einen der Begriffe klicken.

Wie geht der User vor?

Findet er in der rechten Navigation „Schnellsuche im HAW Katalog“?

Wie lange dauert es, bis der User die Schnellsuche findet?

Findet er „Recherche“ → „Kataloge“ → „HAW Katalog“?

Was denkt der User, verbirgt sich hinter „Kataloge“?

Um welche Kataloge handelt es sich?

Versteht er die Erklärungen der Kataloge?

Wie empfindet der User die Zahl der aufgelisteten Kataloge?

Sind diese Kataloge relevant für den User?

Findet er in der linken Navigation „Recherche“ → „Kataloge“ → „HAW Katalog“?

2.	<p>Stellen Sie sich vor, Sie haben Bücher ausgeliehen. Etwa vier Wochen sind vergangen und Sie brauchen die Bücher länger als erwartet. Was tun Sie, um die Bücher länger behalten zu dürfen? (Seite: Katalog / Startseite)</p> <p>Erzählen Sie mir erst, welche Erwartungen Sie an die Begriffe haben, bevor Sie auf einen der Begriffe klicken.</p> <p><i>Wie geht der User vor?</i></p> <p><i>Findet er „Bibliotheksnutzung“ → „Direkt zum Benutzerkonto“, um vom Katalog aus zu verlängern?</i></p> <p><i>Findet er in der linken Navigation „Bibliotheksnutzung“ → „Bibliotheksausweis, Ausleihkonto und -infos“ → „Leihfristverlängerung“</i></p> <p><i>Wird „Ausleih-Infos“ als Hilfestellung erkannt und genutzt („Wie kann die Leihfrist eines Buches im HAW-Katalog verlängert werden“)?</i></p> <p><i>Wird gleich der Katalog als Zugangspunkt zum Konto genutzt („Direkt zu Ihrem Ausleihkonto“)?</i></p>	

D. Informationen zu Services

Sie sind jetzt als Kunde der Bibliothek registriert und Sie haben auch schon die ersten Bücher entliehen. Sie brauchen aber nicht nur Bücher aus der Bibliothek, sondern z.B. auch digitale Medien. Um weitere Angebote der Bibliothek nutzen zu können, informieren Sie sich bitte auf der Homepage.

► Uhrzeit: [____ : ____]

1. Welche zusätzlichen Angebote könnte die Bibliothek anbieten? Welche Angebote erwarten Sie?

Noch keine Seite geöffnet!

Was kommt dem User in den Sinn?

Was erwartet er konkret auf der HIBS Homepage?

Welche Erfahrungen hat er auf anderen Bibliothekshomepages unter dem Reiter „Services“ gemacht?

2. Versuchen Sie also jetzt, sich über die zusätzlichen Angebote des HIBS zu informieren.

Startseite

Sie haben bereits Bücher entliehen. Ihr Professor empfiehlt Ihnen ein bestimmtes Buch, das sie aber nicht im Katalog gefunden haben. Was können Sie jetzt tun, um an dieses Buch zu gelangen?

Erzählen Sie mir erst, welche Erwartungen Sie an die Begriffe haben, bevor Sie auf einen der Begriffe klicken.

Findet der User „Services“ → „Erwerbungs-vorschlag“?

Versteht er, was ein Erwerbungs-vorschlag ist?

Nutzt er die linke Navigation „Services“?

Findet der User „Bibliotheksnutzung“ → „Fernleihe und Lieferdienste“?

Versteht er die Informationen zur Fernleihe?

Welchen anderen Weg nutzt der User, um an das Buch zu gelangen? (Z. B. google, andere Bibliothekskataloge, etc.)

<p>3.</p>	<p>Digitale Medien Zuhause nutzen (Seite: Startseite)</p> <p>Gibt es eine Möglichkeit, auch E-Books und Datenbanken außerhalb des Campus zu nutzen? Erzählen Sie mir erst, welche Erwartungen Sie an die Begriffe haben, bevor Sie auf einen der Begriffe klicken.</p> <p><i>Findet der User „Services“ → „Tutorials“?</i></p> <p><i>Was denkt der User, verbirgt sich hinter den „Tutorials“?</i></p> <p><i>Findet der User „Services“ → „VPN“?</i></p> <p><i>Weiß der User, was „VPN“ bedeutet?</i></p> <p><i>Versteht der User die Bedeutung des VPN-Clients zur Nutzung von E-Books und Datenbanken?</i></p> <p><i>Versteht der User die Anleitung zur Installation des VPN-Clients?</i></p> <p><i>Nutzt er die linke Navigation „Services“?</i></p>	
<p>4.</p>	<p>Veranstaltungen, Ankündigungen, RSS-Feed, Twitter (Seite: Startseite)</p> <p>Aus vielen Öffentlichen Bibliotheken kennt man, dass Veranstaltungen zu bestimmten Themen oder Zielgruppen angeboten werden oder die Bibliotheken kündigt z.B. Änderung bei den Öffnungszeiten an. Gibt es das beim HIBS auch? Und wenn ja, wo kann man sich informieren? Erzählen Sie mir erst, welche Erwartungen Sie an die Begriffe haben, bevor Sie auf einen der Begriffe klicken.</p> <p><i>Sieht der User das „Aktuell“ in der rechten Navigation ist?</i></p> <p><i>Versteht der User, was unter „Aktuell“ zu verstehen ist?</i></p> <p><i>Findet er das RSS-Feed-Symbol?</i></p>	

	<p><i>Weiß er, was ein RSS-Feed ist? Findet er Informationen darüber?</i></p> <p><i>Findet er das Twitter-Symbol?</i></p> <p><i>Weiß er, was das Twitter-Symbol bedeutet?</i></p> <p><i>Findet er in den linken Navigation „HIBS Aktuell“?</i></p> <p><i>Versteht er die Grafik zur Navigation in die speziellen Teilthemen?</i></p> <p><i>Wie empfindet der User das „News-Archiv“?</i></p> <p><i>Empfindet er den Platz auf der Homepage und die Aufbereitung auf der Unterseite als gut platziert?</i></p>	
--	---	--

5. **Anfrage**

(Seite: Startseite)

Sie haben ein bestimmtes Problem oder ein Frage an die Bibliothek. Auf der Homepage finden Sie keine Lösung. Wie gehen sie weiter vor?

Erzählen Sie mir erst, welche Erwartungen Sie an die Begriffe haben, bevor Sie auf einen der Begriffe klicken.

Findet der User „Öffnungszeiten und Standorte“, zur Ermittlung der Telefonnummern?

Findet er dort „E-Mail“ oder „Webformular“?

Findet er in der linken Navigation „Öffnungszeiten und Standorte“?

Findet er „Services“ → „Haben Sie Fragen“?

Findet er in der linken Navigation „Services“ → „Webformular“?

Ist er mit dem Vorgehen zufrieden?

Verstehen Sie das Formular?

Entspricht das Ihren Erwartungen?

E. Abschließende Fragen

Noch ein paar abschließende Fragen zum Schluss ...

► Uhrzeit: [___ : ___]

1.

- Wie hat Ihnen die Website gefallen?

- Wie bewerten Sie das Navigationsprinzip der untereinander angeordneten Bereiche auf der Website?

- Was hat Ihnen besonders gut gefallen?

- Was hat Ihnen überhaupt nicht gefallen?

- Haben Ihnen wichtige Informationen auf der Site gefehlt?

Abschließende Fragen zur Person

► Uhrzeit: [___ : ___]

Wie alt sind Sie?

An welcher Universität/Hochschule studieren Sie?

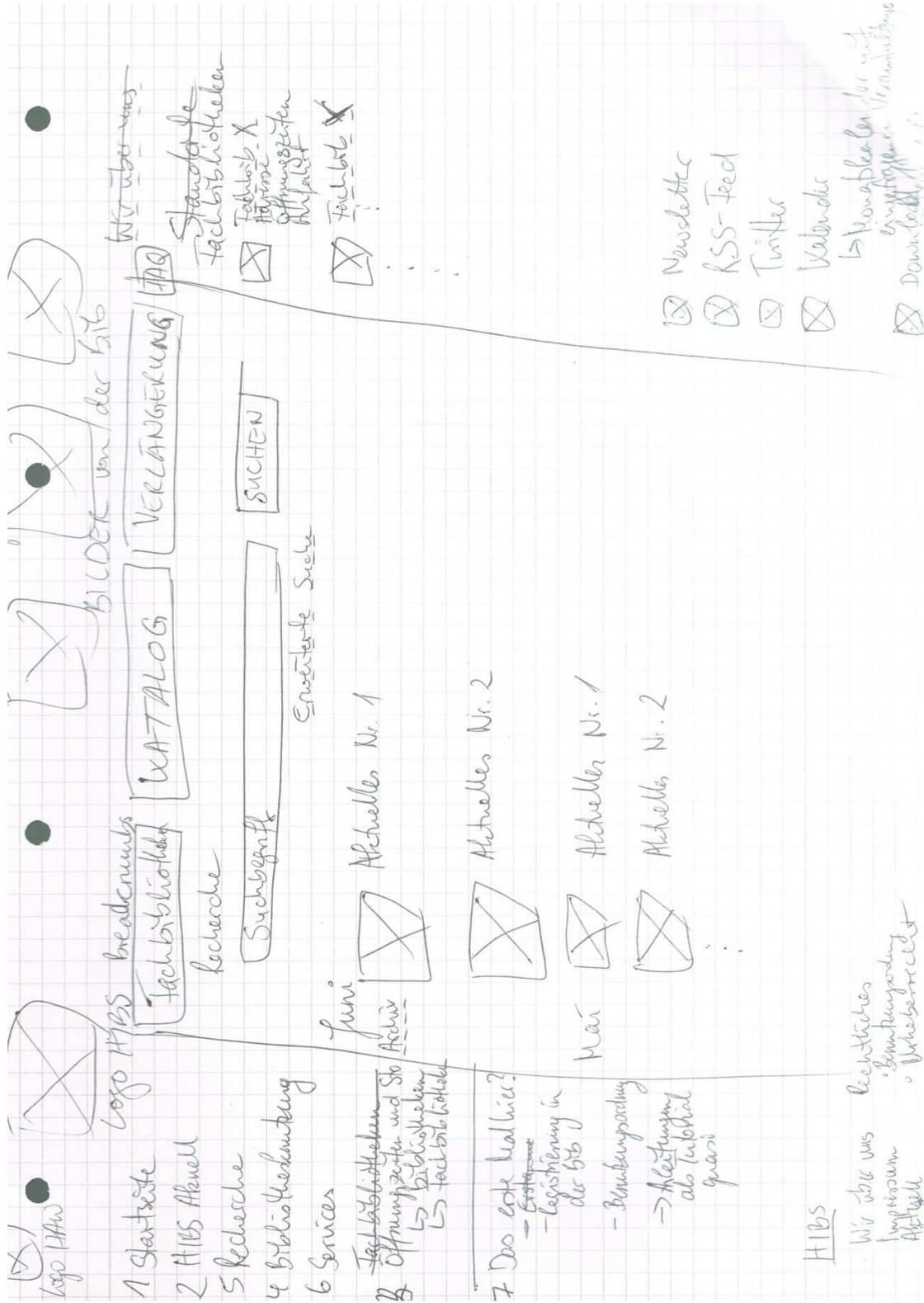
Fragen zum Thema Bibliothekshomepage

► Uhrzeit: [___ : ___]

Haben Sie schon einmal die Bibliothekshomepage Ihrer Universität/Hochschule aufgerufen? Wenn ja, welche Informationen suchen Sie auf der Bibliothekshomepage?

Wie oft nutzen Sie die Homepage Ihrer Universitätsbibliothek/Hochschulbibliothek?

C 1 SKETCHES DES PROTOTYP



2 HBS Handl

Abstract

Archiv

2019

2013

2012

...

Suchbegriff (Suche)

Veranstaltung (10) Öffnungszeiten (8)

Tipp des Monats (17) ...

Job (2)

June

,

,

Newsletter abonnieren

Umbau
Güter

Güter

Aug. zu... Gütern

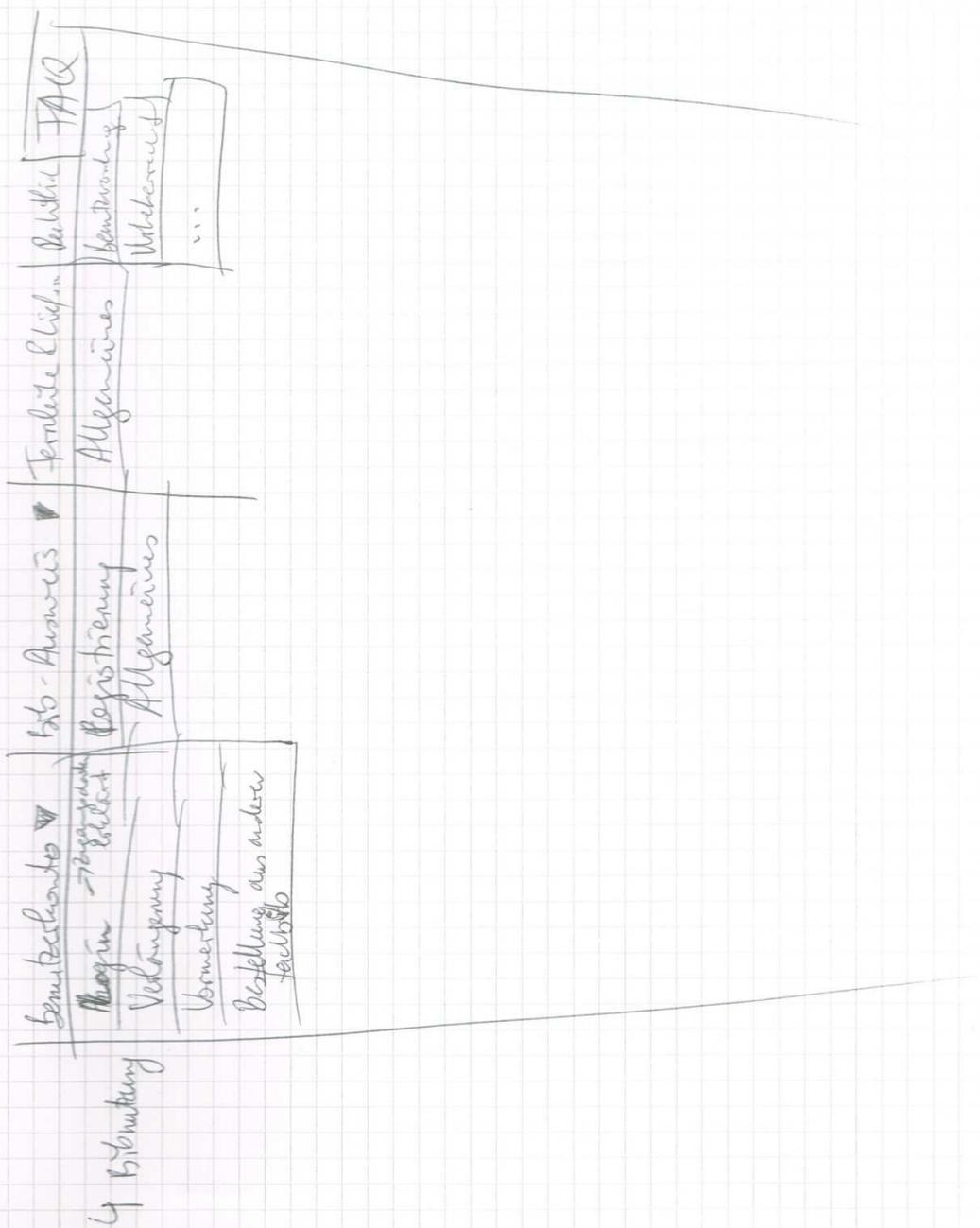
- Karte wird benötigt
- Güter ordnung
- Güterverwaltung

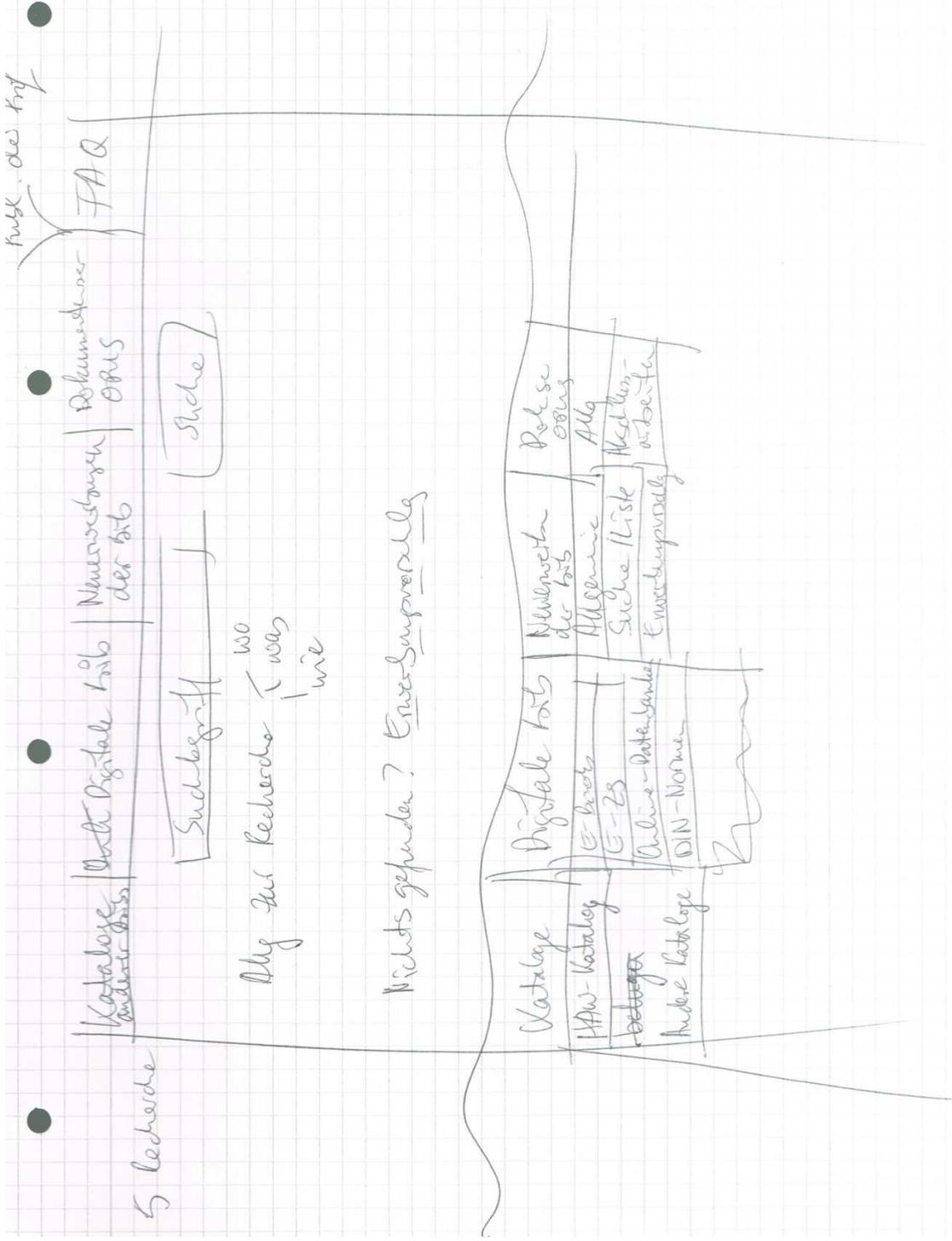
pdf

Güterordnung

pdf

Güterordnung





•

b. Service

Erstbestellung
Nicht separat? Ally
Unterstützung

• Interaktion
Wartungsprogramm

Tutorials
Media von
Lehrern
Kochrezepte
Rezepte
Ausleihen
von
Büchern

• Holen Sie Fragen
Formular

• Veranstaltung
FAQ
Rechner
Einleitung
in die
Personal
Rechner
Formular

• FAQ

Allymies ka

Donor Leads PDF
Bewertung
:
:
:

Lernräume
Flächenhaft → Veranstaltungen

D 1 ENTWICKELTER PROTOTYP

1. Pages

1.1. Page Tree

Home

- Leihfristverlängerung

 - Direkt die Leihfrist verlängern

 - Anleitung zur Onlineverlängerung

- Aktuell

 - RSS-Feed

 - Archiv

FAQ

Webformular

Das erste Mal hier?

Fachbibliothek und Öffnungszeiten

- TWI 1

Bibliotheksnutzung

- Beantragung eines Bibliotheksausweises

 - Online Anmeldung

PDF-Dokument: Anmeldung als Neukunde

Benutzerkonto

Rechtliches

Literatursuche

- Erwerbungsanschlag

Serviceangebote

1.2. Home

1.2.1. User Interface

Startseite | Kontakt | Sitemaps | A-Z | Impressum | Login

Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg
Hamburg University of Applied Sciences

HIBS Hochschulinformations- & Bibliotheksservice

Suchbegriff

Home

Literatursuche | Fachbibliotheken und Öffnungszeiten | Leihfristverlängerung | Aktuelles

Service

Kontakt
040 123456789
Webformular

Haben Sie Fragen?
FAQ

Download

- Anleitung zur Recherche
- Anleitung als Neukunde
- Anleitung "Digitale Medien"
- Wegweiser zu den
- Dennuzungsordnung
- Gebührerordnung

RSS-Feed | Twitter

1.2.2. Widget Table

Footnote	Label	Interactions
1		OnClick: Case 1: Open PDF-Dokument: Anmeldung als Neukunde in New Window/Tab

1.2.3. Unnamed

1.2.3.1. State1

1.2.3.2. User Interface



1.3. Leihfristverlängerung

1.3.1. User Interface



Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg
Hamburg University of Applied Sciences

[| Startseite](#) | [| Kontakt](#) | [| Sitemap](#) | [| A-Z](#) | [| Impressum](#) | [| Login](#)

HIBS Hochschulinformations- & Bibliotheksservice

[Quicklinks ...](#)

[Home](#) [Leihfristverlängerung](#) | [Allgemeines](#)

	Literatursuche	Fachbibliotheken und Öffnungszeiten	Leihfristverlängerung	Aktuelles
Startseite HIBS	Allgemeines ¹	Anleitung zur Onlineverlängerung ²	Direkt die Leihfrist verlängern ³	FAQ
Bibliotheksnutzung	Allgemeines			
Veranstaltungen und Schulungen	Wenn Sie bei uns ein Buch ausleihen, dürfen Sie es zunächst 4 Wochen (28 Tage) behalten. Danach haben Sie die Möglichkeit, die Leihfrist zweimal um je 4 Wochen zu verlängern. Die neue Leihfrist wird dabei ab dem Verlängerungszeitpunkt berechnet. Studierende, die einen Schwerbehindererausweis haben, können unter Vorlage des entsprechenden Nachweises eine doppelte Leihfrist von 8 Wochen für ihren Bibliotheksausweis einrichten lassen.			
Benutzerkonto	Eine Verlängerung ist nicht möglich, wenn			
Rechtliches	das Buch von einem anderen Bibliotheksnutzer / einer anderen Bibliotheksnutzerin vorgemerkt ist die Leihfrist überschritten ist das Buch bereits zweimal verlängert wurde			
Serviceangebote	In diesen Fällen müssen Sie das Buch leicher zurückgeben. Sie können es in jeder der HAW-Bibliotheken tun, unabhängig davon, wo Sie das Buch ausgeliehen haben.			
Das erste mal hier?	Wenn eine Verlängerung möglich ist, können Sie sie bequem selbst per Internet vornehmen. Auch an den EDV-Arbeitsplätzen in den Fachbibliotheken haben Sie die Möglichkeit, Bücher selbständig im Online-Katalog der HAW Hamburg zu verlängern.			

Service

Kontakt

☎ 040 123456789
✉ [Webformular](#)

Haben Sie Fragen?

❓ [FAQ](#)

1.3.2. Widget Table

Footnote	Label	Interactions
1		OnClick: Case 1: Set Panel to State
2		OnClick: Case 1: Open Anleitung zur Onlineverlängerung in Current Window
3		OnClick: Case 1: Open Direkt die Leihfrist verlängern in Current Window

1.4. Direkt die Leihfrist verlängern

1.4.1. User Interface



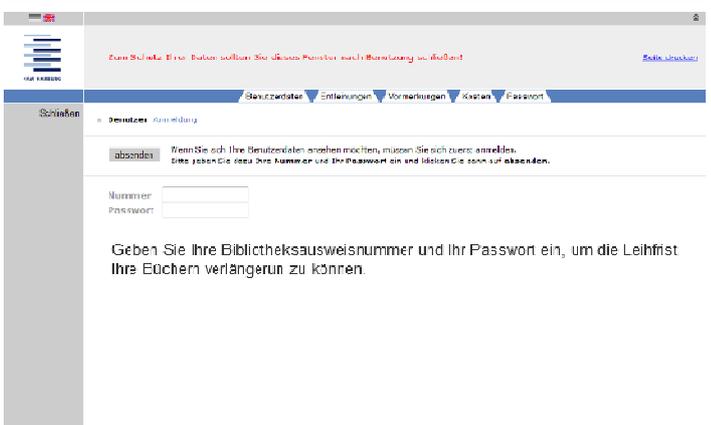
Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg
Hamburg University of Applied Sciences

[Startseite](#) | [Kontakt](#) | [Sitemap](#) | [A-Z](#) | [Impressum](#) | [Login](#)





HIBS Hochschulinformations- & Bibliotheksservice

	Literatursuche	Fachbibliotheken und Öffnungszeiten	Leihfristverlängerung	Aktuelles
Startseite HIBS	Allgemeines ¹	Anleitung zur Onlineverlängerung ³	Direkt die Leihfrist verlängern ²	FAQ
Bibliotheksnutzung				
Veranstaltungen und Schulungen				
Benutzerkonto				
Rechtliches				
Serviceangebote				
Das erste mal hier?				

Service

Kontakt

☎ 040 123456789

✉ [Webformular](#)

Haben Sie Fragen?

❓ [FAQ](#)

1.4.2. Widget Table

Footnote	Interactions
1	OnClick: Case 1: Set Panel to State
2	OnClick: Case 1: Open Link in Current Window
3	OnClick: Case 1: Open Anleitung zur Onlineverlängerung in Current Window

1.5. Anleitung zur Onlineverlängerung

1.5.1. User Interface



Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg
Hamburg University of Applied Sciences

[Startseite](#) | [Kontakt](#) | [Sitemap](#) | [A-Z](#) | [Impressum](#) | [Login](#)

HIBS

Hochschulinformations- & Bibliotheksservice

Suchbegriff

Quicklinks ...

[Home](#) | [Leihfristverlängerung](#) | [Anleitung zur Onlineverlängerung](#) |

	Literatursuche	Fachbibliotheken und Öffnungszeiten	Leihfristverlängerung	Aktuelles
Startseite HIBS	Allgemeines 1	Anleitung zur Onlineverlängerung 2	Direkt die Leihfrist verlängern 3	FAQ
Bibliotheksnutzung	Anleitung zur Onlineverlängerung			
Veranstaltungen und Schulungen	<p>Melden Sie sich bitte zunächst im HAW-Katalog unter Ihrem Benutzerkonto an.</p> <p style="color: #0056b3; text-decoration: underline;">Direkt zu Ihrem Benutzerkonto im HAW-Katalog</p>			
Benutzerkonto	<p>Klicken Sie dann auf die Registerkarte "Entlehnungen":</p> <p>Unter Entlehnungen sehen Sie nun alle Bücher, die Sie ausgeliehen haben. Folgende Informationen können hier für Sie interessant sein:</p> <ul style="list-style-type: none"> Bis wann ist das Buch ausgeliehen? (Spalte Leihfristende) Ist das Buch vorgemerkt? (Spalte Vormerkungen) Wie viele Male wurde das Buch von Ihnen bereits verlängert? (Spalte Verlängerungen) 			
Rechtliches	<p>Wählen Sie Bücher aus, die Sie verlängern möchten, indem Sie jeweils das Kästchen links vom Titel anklicken:</p> <p>Wenn Sie alle Bücher verlängern möchten, klicken Sie auf das Kästchen mit dem Häkchen links oben:</p> <p>Prüfen Sie bitte, ob alle Bücher, die Sie verlängern möchten, ausgewählt sind. Beachten Sie, dass Sie die Seite eventuell nach unten scrollen müssen, um alle von Ihnen ausgeliehenen Medien zu sehen. Um die ausgewählten Titel zu verlängern, klicken Sie auf den Button "verlängern":</p> <p>Nach einer erfolgreichen Verlängerung bekommen Sie sofort in dem gleichen Fenster eine Info: "Ihre ausgeliehenen Publikationen sind verlängert worden". Unter der Überschrift "Titel" steht dann, um welche Bücher es sich dabei handelt:</p> <p>Vergessen Sie nicht, das Fenster mit der Info zu schließen!</p>			
Serviceangebote				
Das erste mal hier?				

Service

Kontakt

☎ 040 123456789

✉ Webformular

Haben Sie Fragen?

🗋 -ACQ

1.5.2. Widget Table

Footnote	Label	Interactions
1		OnClick: Case 1: Set Panel to State
2		OnClick: Case 1: Open Anleitung zur Onlineverlängerung in Current Window
3		OnClick: Case 1: Open Direkt die Leihfrist verlängern in Current Window

1.6. Aktuell

1.6.1. User Interface



Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg
Hamburg University of Applied Sciences

[Startseite](#) | [Kontakt](#) | [Sitemap](#) | [A-Z](#) | [Impressum](#) | [Login](#)

HIBS Hochschulinformations- & Bibliotheksservice

[Home](#) | [Aktuelles](#) | [HIBS Aktuell](#)

- Startseite HIBS
- Bibliotheksnutzung
- Veranstaltungen und Schulungen
- Benutzerkonto
- Rechtliches
- Serviceangebote
- Das erste mal hier?

Literatursuche	Fachbibliotheken und Öffnungszeiten	Leihfristverlängerung	Aktuelles
Archiv 1	RSS-Feed 2		Twitter

HBIS Aktuell

Hier finden Sie alle HIBS-News des aktuellen Monats.

Was

- Tipp des Monats
- Recherchieren
- Veranstaltung
- Schulung
- Sonstiges

Wo

In welcher Fachbibliothek

Juni

X

X

Service

Kontakt

040 123456789

[Webformular](#)

Haben Sie Fragen?

[FAQ](#)

1.6.2. Widget Table

Footnote	Label	Interactions
1		OnClick: Case 1: Open Archiv in Current Window
2		OnClick: Case 1: Open RSS-Feed in Current Window

1.7. RSS-Feed

1.7.1. User Interface



Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg
Hamburg University of Applied Sciences

[Startseite](#) | [Kontakt](#) | [Sitemap](#) | [A-Z](#) | [Impressum](#) | [Login](#)





HIBS Hochschulinformations- & Bibliotheksservice

[Home](#) | [Aktuelles](#) | [RSS-Feed](#) |

	Literatursuche	Fachbibliotheken und Öffnungszeiten	Leihfristverlängerung	Aktuelles
Startseite HIBS	Archiv	1	RSS Feed	2
Bibliotheksnutzung	RSS-Feed			
Veranstaltungen und Schulungen	<p>Wozu dient ein RSS-Feed?</p> <p>Mit einem RSS-Feed können Sie aktuelle Nachrichten einer Website verfolgen, ohne diese Website extra aufrufen zu müssen. Die News werden von Ihrem Browser, Newsfeed-Reader oder E-Mail-Programm automatisch in regelmäßigen Zeitabständen abgeholt und aktualisiert.</p>			
Benutzerkonto				
Rechtliches	<p>Was bietet Ihnen der RSS-Feed der HAW-Bibliotheken?</p> <p>Mit dem RSS-Feed der HAW-Bibliotheken können Sie alle aktuellen Nachrichten des Hochschulinformations- und Bibliotheksservices der HAW Hamburg (HIBS) abonnieren. Wir informieren Sie nicht nur über Änderungen der Öffnungszeiten oder geplante Wartungs- und Bauarbeiten, sondern auch über unsere neuen Services, Freischaltung für neue elektronische Angebote, Verfügbarkeit von aktuellen Neuerwerbungslisten und vieles mehr.</p>			
Serviceangebote	<p>Was benötigen Sie zum Abonnieren eines RSS-Feeds?</p> <p>Zum Abonnieren von RSS-Feeds benötigen Sie entweder einen relativ aktuellen Browser (Firefox ab Version 2.0, Internet Explorer ab Version 7) oder einen RSS-Reader. Mehr Infos über RSS und unterschiedliche Reader finden Sie zum Beispiel im RSS-Verzeichnis.</p> <p>Wenn Sie sich für einen Reader entschieden haben, installieren Sie ihn auf Ihrem PC und fügen Sie anschließend den oben genannten Link des Feeds in Ihren Reader ein.</p> <p>Wenn Sie den Feed über Ihren Browser abonnieren möchten, klicken Sie auf das RSS-Symbol, das meistens oben in der Adresszeile oder in der Symbolleiste des Browsers zu sehen ist.</p> <p>Inzwischen bieten viele E-Mail-Programme ebenfalls Funktionen zum Lesen von RSS-Feeds. Mehr Infos dazu finden Sie direkt in Ihrem E-Mail-Programm.</p> <p>Eine weitere Möglichkeit, unsere aktuellen Meldungen im Überblick zu behalten, bietet die Browser-Toolbar des HIBS. Der RSS-Feed ist in der Symbolleiste bereits integriert und steht Ihnen sofort nach der Installation der Toolbar zur Verfügung. Mehr Infos zur HIBS-Toolbar</p>			
Das erste mal hier?				

Service

Kontakt

☎ 040 123456789

✉ [Webformular](#)

Haben Sie Fragen?

❓ [FAQ](#)



RSS Feed des HIBS abonnieren



1.7.2. Widget Table

Footnote	Label	Interactions
1		OnClick: Case 1: Open RSS-Feed in Current Window
2		OnClick: Case 1: Open RSS-Feed in Current Window

1.8. Archiv

1.8.1. User Interface



Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg
Hamburg University of Applied Sciences

[Startseite](#) | [Kontakt](#) | [Sitemaps](#) | [A-Z](#) | [Impressum](#) | [Login](#)





[Home](#) | [Aktuelles](#) | [Archiv](#)

	Literatursuche	Fachbibliotheken und Öffnungszeiten	Leihfristverlängerung	Aktuelles
Startseite HIBS	Archiv 1	RSS-Feed 2		Twitter

Archiv

Hier finden Sie alle archivierten HIBS-News ab Juli 2009 und alle Tipps des Monats ab Oktober 2008. Sie können die Suche nutzen oder sich durch die archivierten News browsen.

Wann

Was

 Tipp des Monats
 Recherchieren
 Veranstaltung
 Schulung
 Sonstiges

Wo

▼ Juni





[▶ Mai](#)
[▶ April](#)
[▶ März](#)
[▶ Februar](#)
[▶ Januar](#)

Service

Kontakt

☎ 040 123456789

✉ [Webformular](#)

Haben Sie Fragen?

❓ [FAQ](#)

1.8.2. Widget Table

Footnote	Label	Interactions
1		OnClick: Case 1: Open Archiv in Current Window
2		OnClick: Case 1: Open RSS-Feed in Current Window

1.9. FAQ

1.9.1. User Interface

[Startseite](#) | [Kontakt](#) | [Sitemaps](#) | [A-Z](#) | [Impressum](#) | [Login](#)



Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg
Hamburg University of Applied Sciences

HIBS Hochschulinformations- & Bibliotheksservice

Home | [FAQs](#) |

🔍 [Quicklinks ...](#)

	Literatursuche	Fachbibliotheken und Öffnungszeiten	Leihfristverlängerung	Aktuelles
Startseite HIBS	Ausleihe und Rückgabe	Katalog und Literatursuche	Digitale Medien Zuhause nutzen (VPN)	Leihfristverlängerung

FAQs

Suchen Sie weitere Infos zur Nutzung der Bibliothek?

Hier finden Sie Infos zu folgenden Themen:

- [📖 Ausleihe und Rückgabe](#)
- [📖 Katalog und Literatursuche](#)
- [📖 Digitale Medien Zuhause nutzen \(VPN\)](#)
- [📖 Leihfristverlängerung](#)

Sollten Sie Ihre Fragestellung mithilfe der Liste nicht klären können, können Sie sich selbstverständlich gerne per [Webformular](#) oder telefonisch an uns wenden.

Service

Kontakt

☎ 040 123456789

✉ [Webformular](#)

Haben Sie Fragen?

🔍

1.10. Webformular

1.10.1. User Interface

The screenshot displays the HIBS (Hochschulinformations- & Bibliotheksservice) website. At the top right, there are navigation links: [Startseite](#), [Kontakt](#), [Sitemaps](#), [A-Z](#), [Impressum](#), and [Login](#). Below these are three placeholder boxes. The main header features the HIBS logo and the text "Hochschulinformations- & Bibliotheksservice". A search bar with the placeholder "Suchbegriff" and a "Quicklinks ..." button are also present. A breadcrumb trail shows "Home | [Webformular](#)".

The main content area is divided into a top navigation bar with four tabs: **Literatursuche**, **Fachbibliotheken und Öffnungszeiten**, **Leihfristverlängerung**, and **Aktuelles**. On the left, a vertical sidebar contains several menu items: **Startseite HIBS**, **Bibliotheksnutzung**, **Veranstaltungen und Schulungen**, **Benutzerkonto**, **Rechtliches**, **Serviceangebote**, and **Das erste mal hier?**

The central focus is the **Webformular** (Contact Form). It contains the following fields and elements:

- Title:** "Schreiben Sie uns eine e-Mail mit Ihrer Anfrage oder Problem!"
- Name:** A text input field with an asterisk (*) indicating it is mandatory.
- E-Mail-Adresse:** A text input field with an asterisk (*) indicating it is mandatory.
- An wen richtet sich Ihre Anfrage?:** A dropdown menu with the text "Bitte auswählen...".
- Ihre Anfrage:** A large text area for the user's message, with an asterisk (*) indicating it is mandatory.
- Anhang:** A section for uploading files, including a "Durchsuchen..." button and the text "Keine Datei ausgewählt".
- Buttons:** "Absenden" (Submit) and "Formular zurücksetzen" (Reset form).

At the bottom of the form, a note reads: "Bitte füllen Sie das folgende Formular vollständig aus. Die mit einem * gekennzeichneten Felder sind obligatorisch und müssen in jedem Fall ausgefüllt werden."

On the right side of the page, there are two service-related boxes:

- Service Kontakt:** Includes a phone icon, the number "040 123456789", and a link to "Webformular".
- Haben Sie Fragen?:** Includes a question mark icon and a link to "FAQ".

1.11. Das erste Mal hier?

1.11.1. User Interface



Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg
Hamburg University of Applied Sciences

[Startseite](#) | [Kontakt](#) | [Sitemaps](#) | [A-Z](#) | [Impressum](#) | [Login](#)

HIBS

Hochschulinformations- & Bibliotheksservice

[Home](#) | [Das erste Mal hier](#) |

	Literatursuche	Fachbibliotheken und Öffnungszeiten	Leihfristverlängerung	Aktuelles
Startseite HIBS	<div style="text-align: center;"><h3>Das erste mal hier?</h3><p>Sie wissen nicht, wie Sie Kunde der Bibliothek werden können? Hier finden sie Hilfe bei der Onlineregistrierung und worauf Sie noch achten sollten</p><p>Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aenean euismod bibendum laoreet. Proin gravida dolor sit amet lacus accumsan et viverra justo commodo. Proin sodales pulvinar tempor. Cum sociis natoque penatibus et magnis dis parturient montes, nascetur ridiculus mus. Nam fermentum, nulla luctus pharetra vulputate, felis tellus mollis orci, sed rhoncus sapien nunc eget odio.</p></div>			
Bibliotheksnutzung				
Veranstaltungen und Schulungen				
Benutzerkonto				
Rechtliches				
Serviceangebote				
Das erste mal hier?				

Service

Kontakt
 040 123456789
 [Webformular](#)

Haben Sie Fragen?
 [FAQ](#)

1.12. Fachbibliothek und Öffnungszeiten

1.12.1. User Interface



Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg
Hamburg University of Applied Sciences

[Startseite](#) | [Kontakt](#) | [Sitemap](#) | [A-Z](#) | [Impressum](#) | [Login](#)





[Quicklinks ...](#)

HIBS Hochschulinformations- & Bibliotheksservice

Home | [Fachbibliotheken und Öffnungszeiten](#) |

	Literatursuche	Fachbibliotheken und Öffnungszeiten	Leihfristverlängerung	Aktuelles		
Startseite HIBS	Design	Life Sciences (LS)	Soziale Arbeit & Pflege (S&P)	Technik Wirtschaft Information 1	Technik Wirtschaft Information 2	Medienservice Finkenau
Bibliotheksnutzung	Fachbibliotheken und Öffnungszeiten					
Veranstaltungen und Schulungen	Sie studieren an der HAW und wissen nicht, welche Fachbibliothek die richtige ist? Hier finden Sie unseren Bibliotheksfinder. Wählen Sie einfach Ihren Studiengang aus und ihnen wir die Fachbibliothek angezeigt					
Benutzerkonto	<input style="width: 100%;" type="text" value="Studiengang"/> 1					
Rechtliches	Fachbibliothek Design					
Serviceangebote	<p>Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aenean euismod bibendum laoreet. Proin gravida dolor sit amet lacus accumsan et viverra justo commodo. Proin sodales pulvinar tempor. Cum sociis natoque penatibus et magnis dis parturient montes, nascetur ridiculus mus. Nam fermentum, nulla luctus pharetra vulputate, felis tellus mollis orci, sed rhoncus sapien nunc eget odio.</p>					
Das erste mal hier?	<p>Fachbibliothek Life Science</p> <p>Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aenean euismod bibendum laoreet. Proin gravida dolor sit amet lacus accumsan et viverra justo commodo. Proin sodales pulvinar tempor. Cum sociis natoque penatibus et magnis dis parturient montes, nascetur ridiculus mus. Nam fermentum, nulla luctus pharetra vulputate, felis tellus mollis orci, sed rhoncus sapien nunc eget odio.</p> <p>Fachbibliothek Soziale Arbeit und Pflege</p> <p>Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aenean euismod bibendum laoreet. Proin gravida dolor sit amet lacus accumsan et viverra justo commodo. Proin sodales pulvinar tempor. Cum sociis natoque penatibus et magnis dis parturient montes, nascetur ridiculus mus. Nam fermentum, nulla luctus pharetra vulputate, felis tellus mollis orci, sed rhoncus sapien nunc eget odio.</p> <p>Technik Wirtschaft Information 1</p> 2 <p>Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aenean euismod bibendum laoreet. Proin gravida dolor sit amet lacus accumsan et viverra justo commodo. Proin sodales pulvinar tempor. Cum sociis natoque penatibus et magnis dis parturient montes, nascetur ridiculus mus. Nam fermentum, nulla luctus pharetra vulputate, felis tellus mollis orci, sed rhoncus sapien nunc eget odio.</p> <p>Fachbibliothek Technik Wirtschaft Information 2</p> <p>Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aenean euismod bibendum laoreet. Proin gravida dolor sit amet lacus accumsan et viverra justo commodo. Proin sodales pulvinar tempor. Cum sociis natoque penatibus et magnis dis parturient montes, nascetur ridiculus mus. Nam fermentum, nulla luctus pharetra vulputate, felis tellus mollis orci, sed rhoncus sapien nunc eget odio.</p> <p>Medienservice Finkenau</p> <p>Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aenean euismod bibendum laoreet. Proin gravida dolor sit amet lacus accumsan et viverra justo commodo. Proin sodales pulvinar tempor. Cum sociis natoque penatibus et magnis dis parturient montes, nascetur ridiculus mus. Nam fermentum, nulla luctus pharetra vulputate, felis tellus mollis orci, sed rhoncus sapien nunc eget odio.</p>					

Service

Kontakt

☎ 040 123456789

✉ [Webformular](#)

Haben Sie Fragen?

🔍 [FAQ](#)

1.12.2. Widget Table

Footnote	Label	Interactions
1		OnSelectionChange: Case 1 (If selected option of (Droplist) is one of "Betriebswirtschaftslehre"): Open TWI 1 in New Window/Tab
2		OnClick: Case 1: Open TWI 1 in New Window/Tab

1.13. TWI 1

1.13.1. User Interface



Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg
Hamburg University of Applied Sciences

[Startseite](#) | [Kontakt](#) | [Sitemaps](#) | [A-Z](#) | [Impressum](#) | [Login](#)



Hochschulinformations- & Bibliotheksservice

[Quicklinks](#)

Literatursuche	Fachbibliotheken und Öffnungszeiten	Leihfristverlängerung	Aktuelles
Startseite HIBS	Fachbibliothek Technik Wirtschaft Information 1		
Bibliotheksnutzung	Eindrücke aus der Fachbibliothek TWI 1 Gruppenarbeitsraum in der Fachbibliothek Technische Ausstattung Literaturversorgung am Campus Finkenau		
Veranstaltungen und Schulungen	In der Fachbibliothek Technik Wirtschaft Information 1 finden Sie Medien zu folgenden Fachgebieten:		
Benutzerkonto	<ul style="list-style-type: none"> • Wirtschaftswissenschaften • Bibliotheks- und Informationswissenschaften • Medientechnik • Sozialwissenschaften • Recht und Politik • Sprachen 		
Rechtliches	Eindrücke aus der Fachbibliothek TWI 1		
Serviceangebote			
Das erste mal hier?	<p>Gruppenarbeitsraum in der Fachbibliothek</p> <p>Die Fachbibliothek Technik Wirtschaft Information 1, Berliner Tor 5, 7. Stock, bietet Ihnen einen Gruppenarbeitsraum mit acht Sitzplätzen an. Sie können ihn an der Ausleihtheke pro Gruppe für maximal drei Stunden am Tag reservieren.</p> <p>Sollten Sie die Reservierung nicht zum gebuchten Termin in Anspruch nehmen, verfällt sie nach 10 Minuten. Sofern keine Reservierungen vorliegen, ist der Raum frei zugänglich.</p>		
	<p>Technische Ausstattung</p> <p>☞ Kopieren, drucken, scannen in den HAW-Bibliotheken</p> <p>☞ EDV-Ausstattung in den HAW-Bibliotheken</p>		

Service

Kontakt

☎ 040 123456789

📄 [Webformular](#)

Haben Sie Fragen?

❓ [FAQ](#)



1.14. Bibliotheksnutzung

1.14.1. User Interface



	Literatursuche	Fachbibliotheken und Öffnungszeiten	Leinfristverlängerung	Aktuelles
Startseite HIBS	Beantragung eines Bibliotheksausweises ¹	Bibliotheksausweis	Buchvormerkung	Buchbestellung aus anderen Fachbibliotheken
Bibliotheksnutzung	Bibliotheksnutzung			
Veranstaltungen und Schulungen	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aenean euismod bibendum laoreet. Proin gravida dolor sit amet lacus accumsan et viverra justo commodo. Proin sodales pulvinar tempor. Cum sociis natoque penatibus et magnis dis parturient montes, nascetur ridiculus mus. Nam fermentum, nulla luctus pharetra vulputate, felis tellus mollis orci, sed rhoncus sapien nunc eget odio.			
Benutzerkonto				
Rechtliches				
Serviceangebote				
Das erste mal hier?				

Service

Kontakt

☎ 040 123456789

✉ [Webformular](#)

Haben Sie Fragen?

❓ [FAQ](#)

1.14.2. Widget Table

Footnote	Interactions
1	OnClick: Case 1: Open Beantragung eines Bibliotheksausweises in Current Window

1.15. Beantragung eines Bibliotheksausweises

1.15.1. User Interface



Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg
Hamburg University of Applied Sciences

[Startseite](#) | [Kontakt](#) | [Sitemaps](#) | [A-Z](#) | [Impressum](#) | [Login](#)



HIBS Hochschulinformations- & Bibliotheksservice

	Literatursuche	Fachbibliotheken und Öffnungszeiten	Leihfristverlängerung	Aktuelles
Startseite HIBS	Erstanmeldung zur Bibliotheksnutzung			
Bibliotheksnutzung	Erstanmeldung zur Bibliotheksnutzung			
Veranstaltungen und Schulungen	<p>1. Füllen Sie das Formular der Online-Anmeldung aus und schicken es ab. Wenn Sie keinen Zugang zum Internet haben, können Sie das Antragsformular auch direkt vor Ort in einer der Fachbibliotheken ausfüllen.</p> <p>2. Kommen Sie in einer der Fachbibliotheken vorbei und zeigen Sie Ihren Personalausweis oder alternativ Ihren Reisepass (mit einer Meldebescäftigung) vor. Angehörige der HAW Hamburg (Studierende, Lehrende, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter) benötigen ihre Chipkarte, Alumni der HAW Hamburg - ihre AlumniCard. Wenn Sie Anspruch auf Ermäßigung haben, bringen Sie bitte auch den entsprechenden Nachweis mit.</p> <p>Im Alter zwischen 16 und 18 Jahren bekommen Sie einen Bibliotheksausweis, wenn Sie zusätzlich eine ausgefüllte und von den Eltern unterschriebene Einwilligungserklärung mitbringen. Das Formular kann hier heruntergeladen werden:</p> <p style="text-align: center;">Einwilligungserklärung</p>			
Benutzerkonto				
Rechtliches				
Serviceangebote				
Das erste mal hier?				

Service

Kontakt

☎ 040 123456789

✉ [Webformular](#)

Haben Sie Fragen?

❓ [FAQ](#)

1.15.2. Widget Table

Footnote	Interactions
1	OnClick: Case 1: Open Online Anmeldung in Current Window

1.16. Online Anmeldung

1.16.1. User Interface



Antrag auf Ausstellung eines Bibliotheksausweises

Bitte achten Sie auf korrekte Groß- und Kleinschreibung!

Nachname	<input type="text"/>
Vorname	<input type="text"/>
Akad. Titel (z.B. Prof)	<input type="text"/>
Geschlecht	männlich ▾
Geburtsdatum	<input type="text"/> Jan ▾ <input type="text"/>
Ich bin ... (bitte auswählen)	Student/in der HAW Hamburg ▾
eMail-Adresse	<input type="text"/>

Diese Anwendung basiert auf einer Entwicklung der UB Braunschweig

1.17. PDF-Dokument: Anmeldung als Neukunde

1.17.1. User Interface



HIBS Hochschulinformations- & Bibliotheksservice

Erstanmeldung zur Bibliotheksnutzung

Erstanmeldung zur Bibliotheksnutzung

1. Füllen Sie das Formular der [Online-Anmeldung](#)¹ aus und schicken es ab. Wenn Sie keinen Zugang zum Internet haben, können Sie das Antragsformular auch direkt vor Ort in einer der Fachbibliotheken ausfüllen.

2. Kommen Sie in einer der Fachbibliotheken vorbei und zeigen Sie Ihren Personalausweis oder alternativ Ihren Reisepass (mit einer Meldebes:ätigung) vor. Angehörige der HAW Hamburg (Studierende, Lehrende, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter) benötigen ihre Chipkarte; Alumni der HAW Hamburg - ihre AlumniCard. Wenn Sie Anspruch auf Ermäßigung haben, bringen Sie bitte auch den entsprechenden Nachweis mit.

Im Alter zwischen 16 und 18 Jahren bekommen Sie einen Bibliotheksausweis, wenn Sie zusätzlich eine ausgefüllte und von den Eltern unterschriebene Einwilligungserklärung mitbringen. Das Formular kann hier heruntergeladen werden:

Einwilligungserklärung

1.17.2. Widget Table

Footnote	Interactions
1	OnClick: Case 1: Open Online Anmeldung in Current Window

1.18. Benutzerkonto

1.18.1. User Interface



Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg
Hamburg University of Applied Sciences

[Startseite](#) | [Kontakt](#) | [Sitemaps](#) | [A-Z](#) | [Impressum](#) | [Login](#)

HIBS

Hochschulinformations- & Bibliotheksservice

[Quicklinks ...](#)

Literatursuche	Fachbibliotheken und Öffnungszeiten	Leihfristverlängerung	Aktuelles
----------------	-------------------------------------	-----------------------	-----------

Benutzerkonto

Informationen zu Zugangsdaten

Die Benutzernummer steht auf Ihrem Bibliotheksausweis unter dem Barcode. Falls Sie Ihre Chipkarte als Bibliotheksausweis nutzen, finden Sie Ihre Benutzernummer auf der Rückseite der Chipkarte.

Das Passwort besteht zunächst immer aus den ersten drei Buchstaben Ihres Nachnamens. Umlaute werden dabei aufgelöst (beispielsweise MUE für Müller).

Bibliotheksausweisnummer	<input style="width: 90%;" type="text"/>
Passwort	<input style="width: 90%;" type="password"/>

Service

Kontakt

040 123456789

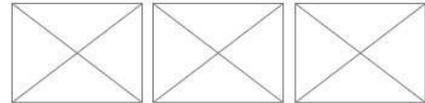
[Webformular](#)

Haben Sie Fragen?

[FAQ](#)

1.19. Rechtliches

1.19.1. User Interface



HIBS Hochschulinformations- & Bibliotheksservice

Suchbegriff [Quicklinks ...](#)

	Literatursuche	Fachbibliotheken und Öffnungszeiten	Leihfristverlängerung	Aktuelles
Startseite HIBS	Rechtliches			
Bibliotheksnutzung	Hier finden Sie alle Verordnungen, die für die Benutzung der Dienstleistungen relevant sind. Rechtsgrundlagen der Bibliotheksnutzung als Download (Pdf)			
Veranstaltungen und Schulungen	Benutzungsordnungen <ul style="list-style-type: none"> Benutzungsordnung für die Bibliotheken des HIBS (aktuelle Fassung vom 25.01.2008) Benutzungsordnung für die Informationsverarbeitungsinfrastruktur an der HAW (aktuelle Fassung vom 12.05.2011) 			
Benutzerkonto	Gebührenverordnung <ul style="list-style-type: none"> Gebührenordnung (aktuelle Fassung vom 13.12.2011) 			
Rechtliches	Urheberrechtsgesetz <ul style="list-style-type: none"> § 52a UrhG - Öffentliche Zugänglichmachung für Unterricht und Forschung § 53 UrhG - Vervielfältigungen zum privaten und sonstigen eigenen Gebrauch 			
Serviceangebote	Das komplette Urheberrechtsgesetz finden Sie auf der Seite des Bundesministeriums der Justiz: <ul style="list-style-type: none"> Gesetz über Urheberrecht und verwandte Schutzrechte 			
Das erste mal hier?	Datenschutzerklärung - DBS-Zählpixel			

Service

Kontakt

☎ 040 123456789

✉ [Webformular](#)

Haben Sie Fragen?

❓ [FAQ](#)

Das komplette Urheberrechtsgesetz finden Sie auf der Seite des Bundesministeriums der Justiz:

- ↳ [Gesetz über Urheberrecht und verwandte Schutzrechte](#)

Datenschutzerklärung - DBS-Zählpixel

Der Hochschulinformations- und Bibliotheksservice (HIBS) nutzt im Rahmen seiner Teilnahme an der Deutschen Bibliotheksstatistik ein Verfahren zur Zählung der Besuche auf seiner Internetseite. Beim Aufruf der Homepage und/oder der Katalogseite („OPAC“) werden eine Kennung der Bibliothek und der betreffenden Seite, der Zeitpunkt des Aufrufs und eine Signatur des aufrufenden Rechners gespeichert.

Die Signatur wird mittels einer Einwegfunktion aus IP-Adresse, Browserkennung und Proxy-Information gebildet. Die Erhebung, Speicherung und Auswertung dieser Daten erfolgt in pseudonymer Form, d.h. die Signatur ist nicht bestimmten Personen zuzuordnen. Eine Speicherung insbesondere der IP-Adresse findet nicht statt. Die pseudonymen Einzeldaten werden nach spätestens 24 Stunden aufsummiert und damit anonymisiert.

Die gespeicherten Daten werden statistisch ausgewertet, um unsere Internetseite bedarfsgerecht zu gestalten und weiterzuentwickeln. Die Daten werden nur zu diesem Zweck genutzt und im Anschluss an die Auswertung gelöscht.

Mit der technischen und organisatorischen Umsetzung des Verfahrens ist die Hochschule der Medien Stuttgart beauftragt. Sie hat das Verfahren nach den Maßgaben der gesetzlichen Bestimmungen der Datenschutzgesetze und des Telemediengesetzes (TMG) entwickelt und sich zu deren Einhaltung verpflichtet.

Sie haben die Möglichkeit, der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung der vorbezeichneten Daten Ihrer Besuche zu dem genannten Zweck zu widersprechen. Klicken Sie dazu bitte auf den folgenden externen Link: <http://dbspixel.hbz-nrw.de/widerspruch.html>

1.20. Literatursuche

1.20.1. User Interface



Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg
Hamburg University of Applied Sciences

[Startseite](#) | [Kontakt](#) | [Sitemaps](#) | [A-Z](#) | [Impressum](#) | [Login](#)



[Quicklinks ...](#)

HIBS Hochschulinformations- & Bibliotheksservice

Literatursuche	Fachbibliotheken und Öffnungszeiten	Leihfristverlängerung	Aktuelles
Digitale Bibliothek	Neuerwerbungen der Bibliothek	Erwerbun vorschlag an die Bibliothek ²	Hochschulsc hriftenserve r (OPUS)
Publikation en der Professoren	Kataloge anderer Biblioteke n	FAQ	

Recherchieren im Katalog

Erweiterte Suche

Nichts im Katalog gefunden? Hier können Sie einen [Erwerbun](#) ¹ [gsvorschlag](#) abschicken!

Hilfe bei der Recherche

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aenean euismod bibendum laoreet. Proin gravida dolor sit amet lacus accumsan et viverra justo commodo. Proin sodales pulvinar tempor. Cum sociis natoque penatibus et magnis dis parturient montes, nascetur ridiculus mus. Nam fermentum, nulla luctus pharetra vulputate, felis tellus mollis orci, sed rhoncus sapien nunc eget odio.

Service

Kontakt

☎ 040 123456789

📧 [Webformular](#)

Haben Sie Fragen?

❓ [FAQ](#)

1.20.2. Widget Table

Footnote	Interactions
1	OnClick: Case 1: Open Erwerbun
2	OnClick: Case 1: Open Erwerbun

1.21. Erwerbungsanschlag

1.21.1. User Interface

Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg
Hamburg University of Applied Sciences

Startseite | Kontakt | Sitemaps | A-Z | Impressum | Login

HIBS Hochschulinformations- & Bibliotheksservice

Suchbegriff Quicklinks ...

	Literatursuche	Fachbibliotheken und Öffnungszeiten	Leihfristverlängerung	Aktuelles
Startseite HIBS	Erwerbungsanschlag			
Bibliotheksnutzung				
Veranstaltungen und Schulungen				
Benutzerkonto				
Rechtliches				
Serviceangebote				
Das erste mal hier?				

Allgemeine Angaben

Name:*

E-Mail-Adresse:*

An welche Fachbibliothek richtet sich Ihr Erwerbungsanschlag?*:

Wünschen Sie bei Anschaffung eine kostenlose Reservierung?

Reservierung: Ja Nein

Leseausweisnummer:

Angaben zum Neuerwerbungsanschlag

Autor oder Herausgeber:*

Titel:*

Auflage:

Erscheinungsjahr:

ISBN:

Weitere Bemerkungen:

Anlage: Keine Datei ausgewählt

Service

Kontakt

☎ 040 123456789

✉ [Webformular](#)

Haben Sie Fragen?

🔍 [FAQ](#)

1.22. Serviceangebote

1.22.1. User Interface

	Literatursuche	Fachbibliotheken und Örmungszeiten	Leihfristverlängerung	Aktuelles
Startseite HIBS	Erwerbungsanschlag	Literaturverwaltungsprogramm	Tutorials	Fernleihe und Lieferdienste
Bibliotheksnutzung	Serviceangebote			
Veranstaltungen und Schulungen	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aenean euismod bibendum laoreet. Proin gravida dolor sit amet lacus accumsan et viverra justo commodo. Proin sodales pulvinar tempor. Cum sociis natoque penatibus et magnis dis parturient montes, nascetur ridiculus mus. Nam fermentum, nulla luctus pharetra vulputate, felis tellus mollis orci. sed rhoncus sapien nunc eget odio.			
Benutzerkonto				
Rechtliches				
Serviceangebote				
Das erste mal hier?				

Service

Kontakt

☎ 040 123456789

✉ [Webformular](#)

Haben Sie Fragen?

❓ [FAQ](#)

1.22.2. Widget Table

Footnote	Interactions
1	OnClick: Case 1: Open Webformular in Current Window

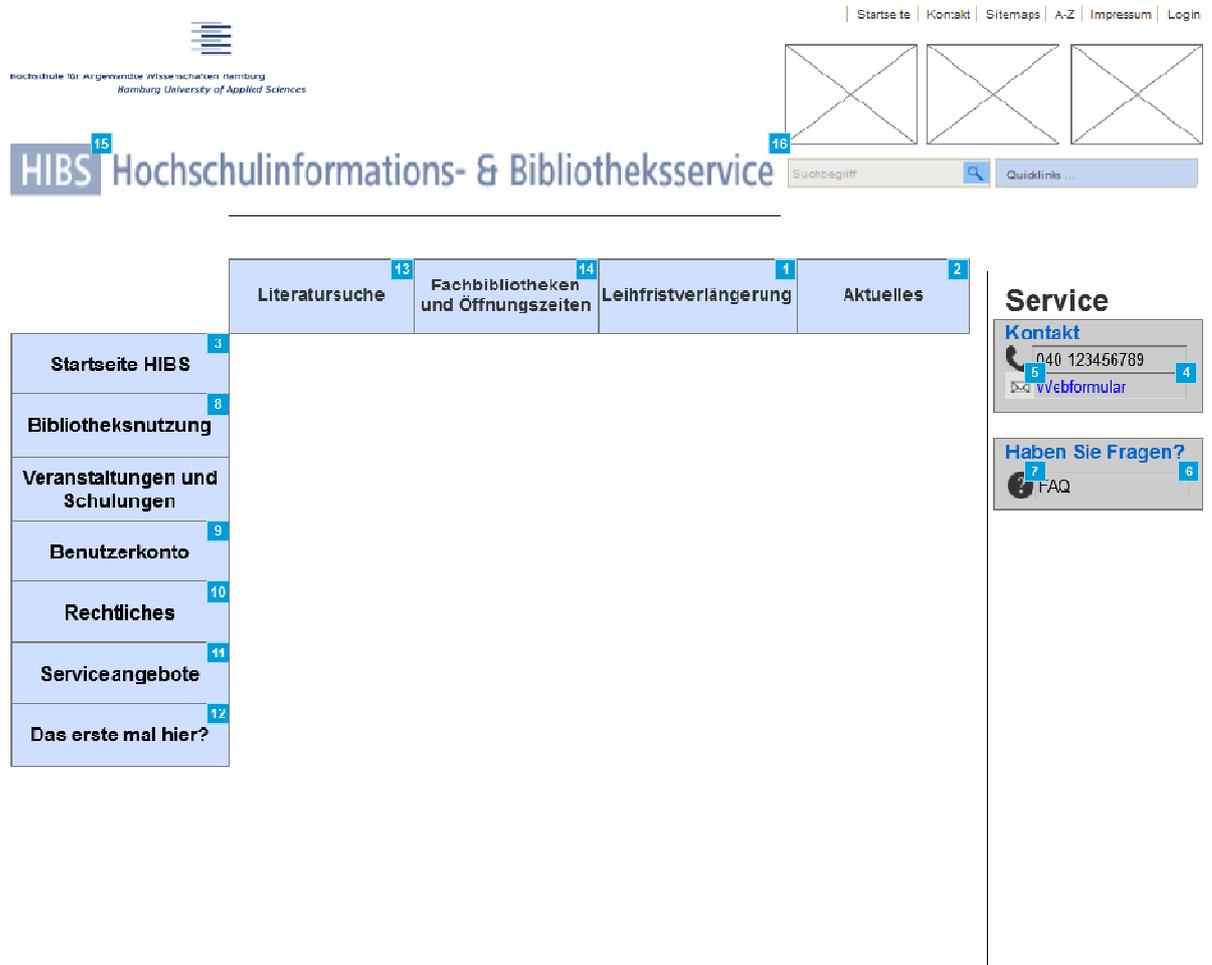
2. Masters

2.1. Master List

master

2.2. master

2.2.1. User Interface



2.2.2. Widget Table

Footnote	Interactions
1	OnClick: Case 1: Open Leihfristverlängerung in Current Window
2	OnClick: Case 1: Open Aktuell in Current Window
3	OnClick: Case 1: Open Home in Current Window
4	OnChange: Case 1: Open Webformular in Current Window
5	OnClick: Case 1: Open Webformular in Current Window

Footnote	Interactions
6	OnTextChanged: Case 1: Open FAQ in Current Window
7	OnClick: Case 1: Open FAQ in Current Window
8	OnClick: Case 1: Open Bibliotheksnutzung in Current Window
9	OnClick: Case 1: Open Benutzerkonto in Current Window
10	OnClick: Case 1: Open Rechtliches in Current Window
11	OnClick: Case 1: Open Serviceangebote in Current Window
12	OnClick: Case 1: Open Das erste Mal hier? in Current Window
13	OnClick: Case 1: Open Literatursuche in Current Window
14	OnClick: Case 1: Open Fachbibliothek und Öffnungszeiten in Current Window
15	OnClick: Case 1: Open Home in Current Window
16	OnClick: Case 1: Open Home in Current Window

E 1 USABILITY-TESTLEITFADEN DES PROTOTYPS

Zeitplanung

Thema	Dauer [Minuten]
Einleitung	5
Szenario 1 (Erster Eindruck)	15
Szenario 2 (Informieren und Registrierung)	10
Szenario 3 (Recherche und Verlängerung)	10
Szenario 4 (Informationen zu Services)	10
Abschlussbefragung	5
Abschließende Fragen zur Person	5
Abschlussgespräch	5
Gesamt	65

Einleitung

Herzlichen Willkommen zu unserem heutigen Interview. Ich möchte gerne Ihre Meinung zu einem Prototyp hören.

Untersucht wird ein **erster Prototyp** der Website. Das heißt, dass die Website hinsichtlich Funktionen und Inhalten noch nicht fertig ist. Ich möchte aber schon jetzt die grundlegenden Bereiche der Website testen, um herauszufinden, ob Sie mit der Website gut zurechtkommen und ob Sie Ihre Erwartungen erfüllen kann.

Ich bin an Ihrer ganz persönlichen Meinung interessiert. **Sie können also nichts falsch machen.** Wenn Sie eine Frage nicht beantworten können, dann ist das ein Hinweis auf eine nicht ausreichende Benutzungsfreundlichkeit und ist nicht Ihr Fehler. Ich kann Ihnen Verständlichkeitsfragen beantworten, weitere Hinweise kann ich Ihnen jedoch nicht geben.

Ich weiß nicht, was in Ihrem Kopf vorgeht, wenn Sie sich eine Webseite ansehen. Daher sagen Sie mir, was in Ihrem Kopf vorgeht. **Denken Sie laut.**

Ich werde Ihnen einige Fragen und Aufgaben stellen, die Sie einfach mit der Website beantworten bzw. lösen können. Nutzen Sie die Website, wie Sie es gewohnt sind und sagen Sie einfach, wenn Sie etwas nicht verstehen. Nutzen Sie die Site so, wie Sie diese auch zuhause nutzen würden.

Für die Auswertung dieser Untersuchung werden alle Ihre Aktionen und Kommentare per **Videokamera aufgezeichnet und Tonaufnahmen werden erstellt.** Die Aufzeichnungen werden nur zu Auswertungszwecken verwendet und nicht veröffentlicht. Ihre persönlichen **Daten werden anonymisiert** und können später nicht mehr mit Ihrer Person in Verbindung gebracht werden.

► **Hier ist schon einmal Ihre Aufwandsentschädigung.**

Usability Test

► Seite NOCHT NICHT öffnen

A Erster Eindruck

Du bist Studierender an der HAW und kennst die Website deiner Hochschule recht gut. Die Website der Bibliothek hast du auch schon besucht und du weißt, was dich dort erwartet. Heute darfst du dir eine andere Website der Bibliothek ansehen.

► Uhrzeit: [___ : ___]

1	<p>Homepage des HBIS öffnen</p> <p>Sehen Sie sich doch bitte diese Site an (noch nicht weiterklicken) und beschreiben Sie mir, was Sie sehen.</p> <p><i>Was fällt dem User auf? Erste Eindrücke.</i></p> <p>Wo sind Sie hier, was sehen Sie hier?</p> <p><input type="checkbox"/> Finden Sie die Informationen, die Sie erwarten. Was fehlt Ihnen ggf.?</p> <p><i>Sind die Informationen, die Nutzer auf der Site einer Bibliothek erwartet, vorhanden?</i></p> <p><i>Ist die Bezeichnung der Labels eindeutig?</i></p> <p><i>Was erwartet der User unter den Bezeichnungen?</i></p> <p><input type="checkbox"/> Welche Möglichkeiten der Navigation sehen Sie?</p> <p><i>Sieht der User die linke Navigation?</i></p> <p><i>Sieht der User die obere Navigation?</i></p> <p>Was halten Sie von der Site? Wie bewerten Sie die Site?</p>	
---	---	--

B Informieren und Registrierung

Nehmen wir an, dass Sie sich als Bibliotheksnutzer neu registrieren möchten, um Bücher usw. ausleihen zu können. Bitte suchen Sie die Möglichkeit zur Registrierung.

► Uhrzeit: [___ : ___]

1	<p>Sie möchten sich als Nutzer registrieren (Seite: Startseite)</p> <p>Nutzen Sie bitte die Website so, wie Sie sie auch Zuhause nutzen würden. Es geht darum, dass Sie sich als Bibliotheksnutzer registrieren. Erzählen Sie mir erst, welche Erwartungen Sie an die Begriffe haben, bevor Sie auf einen der Begriffe klicken.</p> <p><i>Wie navigiert der User auf der Startseite?</i></p> <p><i>Wird „Anleitung als Neukunde“ in der rechten Navigation verstanden?</i></p> <p><i>Wird „Beantragung eines Bibliotheksausweis“ verstanden?</i></p> <p><i>Nutzt der User die linke Navigationsleiste „Bibliotheksnutzung“?</i></p>	
2	<p>Richtige Fachbibliothek finden (Seite: Startseite)</p> <p>Sie haben sich als Betriebswirtschaftslehre-Student eingeschrieben und möchten Ihre Fachbibliothek ausfindig machen. Erzählen Sie mir erst, welche Erwartungen Sie an die Begriffe haben, bevor Sie auf einen der Begriffe klicken.</p> <p><i>Wie geht der User vor?</i></p> <p><i>Wird „Fachbibliotheken und Öffnungszeiten“ verstanden?</i></p> <p><i>Wird dort das Dropdown-Menü genutzt?</i></p>	
3	<p>Bibliotheksnutzung (Seite: Startseite)</p> <p>Haben Sie unter „Bibliotheksnutzung“ andere Inhalte erwartet? Wenn ja, welche?</p> <p>Haben Sie alle Begrifflichkeiten verstanden?</p>	

C Recherche und Verlängerung

Nachdem Sie sich als Benutzer angemeldet haben und Ihr Bibliotheksausweis nach ihrem ersten Besuch freigeschaltet wurde, sind Sie nun auf der Suche nach Büchern zu einem Ihrer Seminare. Ich möchte Sie daher bitten, von der Startseite aus zu versuchen, eine Möglichkeit zu finden, um nach Büchern zu suchen.

► Uhrzeit: [____ : ____]

1	<p>Versuchen Sie also jetzt, eine Möglichkeit zu finden, um Bücher zu suchen. Wenn Sie eine Möglichkeit entdeckt haben, suchen Sie bitte nach einem beliebigen Titel oder Autoren. Startseite öffnen</p> <p>Erzählen Sie mir erst, welche Erwartungen Sie an die Begriffe haben, bevor Sie auf einen der Begriffe klicken.</p> <p><i>Wie geht der User vor?</i></p> <p><i>Findet er in der Mitte „Recherchieren im Katalog“?</i></p> <p><i>Wie lange dauert es, bis der User die Schnellsuche findet?</i></p> <p><i>Findet er in der oberen Navigation „Literatursuche“ → „Recherchieren im Katalog“</i></p>	
2	<p>Stellen Sie sich vor, Sie haben Bücher ausgeliehen. Etwa vier Wochen sind vergangen und Sie brauchen die Bücher länger als erwartet. Was tun Sie, um die Bücher länger behalten zu dürfen? (Seite: Katalog / Startseite)</p> <p>Erzählen Sie mir erst, welche Erwartungen Sie an die Begriffe haben, bevor Sie auf einen der Begriffe klicken.</p> <p><i>Wie geht der User vor?</i></p> <p><i>Findet er in der oberen Navigation „Leihfristverlängerung“ → „Direkt die Leihfrist verlängern“?</i></p>	

D Informationen zu Services

Sie sind jetzt als Kunde der Bibliothek registriert und Sie haben auch schon die ersten Bücher entliehen. Sie brauchen aber nicht nur Bücher aus der Bibliothek, sondern z.B. auch digitale Medien. Um weitere Angebote der Bibliothek nutzen zu können, informieren Sie sich bitte auf der Homepage.

► Uhrzeit: [___ : ___]

1	<p>Welche zusätzlichen Angebote könnte die Bibliothek anbieten? Welche Angebote erwarten Sie? Noch keine Seite geöffnet!</p> <p><i>Was erwartet er konkret auf der HIBS Homepage?</i></p> <p><i>Welche zusätzlichen Angebote identifiziert der User?</i></p>	
2	<p>Versuchen Sie also jetzt, sich über die zusätzlichen Angebote des HIBS zu informieren. Startseite</p> <p>Sie haben bereits Bücher entliehen. Ihr Professor empfiehlt Ihnen ein bestimmtes Buch, das sie aber nicht im Katalog gefunden haben. Was können Sie jetzt tun, um an dieses Buch zu gelangen? Erzählen Sie mir erst, welche Erwartungen Sie an die Begriffe haben, bevor Sie auf einen der Begriffe klicken.</p> <p><i>Findet der User „Serviceangebote“ → „Erwerbungsanschlag“?</i></p> <p><i>Versteht er, was ein Erwerbungsanschlag ist?</i></p> <p><i>Findet der User „Serviceangebote“ → „Fernleihe und Lieferdienste“?</i></p> <p><i>Findet der User bei „Literatursuche“ den Hinweis zum Erwerbungsanschlag unter dem Suchfeld?</i></p> <p><i>Findet der User bei „Literatursuche“ in der oberen Navigation den Punkt „Erwerbungsanschlag an die Bibliothek“?</i></p>	

<p>3</p>	<p>Veranstaltungen, Ankündigungen, RSS-Feed, Twitter (Seite: Startseite)</p> <p>Aus vielen Öffentlichen Bibliotheken kennt man, dass Veranstaltungen zu bestimmten Themen oder Zielgruppen angeboten werden oder die Bibliotheken kündigt z.B. Änderung bei den Öffnungszeiten an. Gibt es das beim HIBS auch? Und wenn ja, wo kann man sich informieren? Erzählen Sie mir erst, welche Erwartungen Sie an die Begriffe haben, bevor Sie auf einen der Begriffe klicken.</p> <p><i>Sieht der User das „Aktuell“ in der oberen Navigation ist?</i></p> <p><i>Versteht der User, was unter „Aktuell“ zu verstehen ist?</i></p> <p><i>Findet er das RSS-Feed-Symbol?</i></p> <p><i>Weiß er, was ein RSS-Feed ist? Findet er Informationen darüber, was ein RSS-Feed ist?</i></p> <p><i>Findet er das Twitter-Symbol?</i></p> <p><i>Weiß er, was das Twitter-Symbol bedeutet?</i></p> <p><i>Versteht er die Pulldown-Menüs zur Navigation in „Aktuelles“?</i></p> <p><i>Versteht er die Pulldown-Menüs zur Navigation im „News-Archiv“?</i></p>	
<p>4</p>	<p>Anfrage (Seite: Startseite)</p> <p>Sie haben ein bestimmtes Problem oder ein Frage an die Bibliothek. Auf der Homepage finden Sie keine Lösung. Wie gehen sie weiter vor? Erzählen Sie mir erst, welche Erwartungen Sie an die Begriffe haben, bevor Sie auf einen der Begriffe klicken.</p> <p><i>Findet er in der rechten Navigation das „Webformular“?</i></p> <p><i>Findet er „Serviceangebote“ → „Haben Sie Fragen“?</i></p>	

E Abschließende Fragen

Noch ein paar abschließende Fragen zum Schluss ...

► Uhrzeit: [__ : __]

1	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Wie hat Ihnen die Website gefallen? <input type="checkbox"/> Wie bewerten Sie das Navigationsprinzip der untereinander angeordneten Bereiche auf der Website? <input type="checkbox"/> Was hat Ihnen besonders gut gefallen? <input type="checkbox"/> Was hat Ihnen überhaupt nicht gefallen? <input type="checkbox"/> Haben Ihnen wichtige Informationen auf der Site gefehlt?	
---	--	--

Abschließende Fragen zur Person

▶ Uhrzeit: [___ : ___]

Wie alt sind Sie?

Welchen Studiengang besuchen Sie an der HAW?

Fragen zum Thema Bibliothekshomepage

▶ Uhrzeit: [___ : ___]

Haben Sie schon einmal die Bibliothekshomepage Ihrer Universität / Hochschule aufgerufen? Wenn ja, welche Informationen suchen Sie auf der Bibliothekshomepage?

Wie oft nutzen Sie die Homepage Ihrer Universitätsbibliothek / Hochschulbibliothek?

F 1 BEOBACHTUNGSBOGEN FÜR DIE AUSWERTUNG PRO- BAND 1

Beobachtungsbogen für die Auswertung

Tester: 2

Alter: 26

Student in: Universität Hamburg

Gründe zum Aufruf der Bibliothekshomepage: Bibliotheksausweis beantragen, Ausleihen (Katalog)

Häufigkeit der Nutzung der Bibliothekshomepage: Unregelmäßig, nutzt die Bibliothek lieber vor Ort

Beschreibung			
Benutzeraufgabe	TimeCode	Web-Seite	Lautes Denken (LD)
A 1 Startseite ansehen und beschreiben	0 – 7:38 1:44 2:20	Startseite	<p>„Drei Männer die mich anlächeln“ „Ziemlich viel Text“ Linke Navigation: „Rubriken, auf die ich drauf klicken könnte“</p> <p>Mitte Navigation: „Viele Infos wahllos daneben“</p> <p>Rechts: „Wo ich mich einloggen oder suchen kann“</p> <p>„Zuletzt gesehen habe ich das Aktuelle“</p> <p>Oben: „Oh, da ist auch ein Suchbegriff, da kann ich was suchen“</p> <p>Labels: „E-Zeitschriften, E-Books und Abschlussarbeiten, das sind doch Bestandteile des Katalogs“ Mitte: „Das wirkt wirt durcheinander. Alles rund um die Nutzung der Bibliothek“</p> <p>„Fad, unübersichtlich, viel zu viele Schlagwörter, viel zu viel Informationen auf einmal, es wäre einfacher, wenn es nur ein zwei drei vier Schlagwörter wären. Ich verstehe auch nicht, warum mich diese drei Männer angucken, spricht mich nicht an“</p>
A 1 Bewerten	7:39 – 10:40	Startseite	<p>„Als Note wäre es ein Mangelhaft“</p> <p>„Wenn ich neu bin, brauche ich Informationen schnellstmöglich, und die finde ich hier einfach nicht“</p> <p>„Es wirkt eher abschreckend: Oh Gott, da melde ich mich bei der Uni gar nicht erst an, ist das kompliziert“</p> <p>„Ihr Weg zum wissen, das stört auch gerade einfach nur. Den Text liest sich</p>

			<p>keiner durch“</p> <p>„Weil ich auf der allersteten Seite der Bibliotheksseite bin und ich suche etwas und ich möchte einfach nur Schlagwörter haben“</p> <p>„Die Bilder sollte man als Wiedererkennungswert nutzen“</p>
B 1 Registrierung	<p>10:41 – 23:28</p> <p>12:09</p> <p>13:50</p> <p>14:04</p> <p>14:30</p> <p>14:50</p> <p>15:23</p> <p>16:08</p> <p>17:50</p> <p>18:20</p> <p>18:55</p> <p>19:53</p> <p>22:40</p>	<p>Startseite: linke Navigation</p> <p>Onlineanmeldung</p> <p>Bibliotheksnutzung</p> <p>Bibliotheksausweis</p>	<p>„Bibliotheksnutzung wäre ein Option oder Service“</p> <p>„Recherche ist unwichtig, vielleicht Bibliotheksnutzung. Vielleicht auch Direkt zum Benutzerkonto, das hab ich noch nicht, vielleicht gibt es da eine Möglichkeit sich zu registrieren. Infos zu Zugangsdaten könnte auch was mit Registrierung zu tun haben. Online-Anmeldung könnte es auch sein. Beim Bibliotheksausweis kriege ich den vielleicht da. Es gibt fünf, sechs, sieben Möglichkeiten, wo ich das machen könnte“</p> <p>Wenn ich weiß, dass ich mich online Anmelden kann, würde ich auf Online-Anmeldung klicken“</p> <p>„Ich erwarte zwei Rubriken: Die, die sich schon registriert haben, die sich direkt online anmelden können, und die zweite Rubrik ist die für Neukunden“</p> <p>„Sonst würde ich auf Bibliotheksnutzung klicken, da ich mich erst registrieren muss, bevor ich die Bibliothek nutzen kann“</p> <p>„Ich sehe hier, das ich mich anmelden muss für einen Bibliotheksausweis“</p> <p>„Ja, ich habe ja noch so etwas gesucht. Finke ich aber nicht ansprechend, aber es ist in Ordnung“</p> <p>„Ganz viele verschiedene Schlagwörter mit komischen Pfeilen davor mit wieder neuen Oberbegriffen“</p> <p>„Da ich den Oberbegriff Registrieren im Kopf habe, fehlt dieser Begriff komplett“</p> <p>„Auch hier kann ich mich registrieren, um einen Bibliotheksausweis zu bekommen“</p> <p>„Also hier sehe ich erst mal total viele Informationen. Die sind genauso fad wie auch die Seiten davor“</p> <p>„Es ist ein bisschen verwirrend. Mich verwirrt das jetzt mit der Onlineanmeldung und dem Bibliotheksausweis. Brauche ich einen Bibliotheksausweis</p>

			um mich online anzumelden oder kann ich mich nur online anmelden, ohne einen Bibliotheksausweis?“ „Ich denke, dass ich die Online-Anmeldung ausfüllen muss, um diesen Ausweis zu bekommen. Als Neuling würde ich denken, das ich mich darunter online für ein Bibliothekskonto anmelde“
B 2 Fachbibliothek	23:29 – 39:09 26:37 27:10 29:07 30:41 31:25 33:48 37:20	Startseite HIBS A bis Z Öffnungszeiten und Standorte	„Ausleih-Infos spricht mich an, das ich da Infos zu meiner Fachbibliothek bekomme oder nur, wie ich es ausleihen kann, dann wäre ich auf dem falschen Weg“ „Ich weiß nicht was HIBS heißt, aber A bis Z hört sich immer gut an und da würde ich im Notfall drauf klicken, wenn ich nicht mehr weiter weiß“ „A bis Z hilft mir nicht weiter, zu meiner Fachbibliothek zu kommen“ „Ich finde das überhaupt nicht ansprechend. Die Übertitrierungen mit ganz vielen Unterpunkten. Ich bin auf dem falschen Weg. Ich hab es ich mir schon so gedacht, aber das es so schlimm aussieht, habe ich mir nicht gedacht“ „Ich bin frustriert und würde sonst den PC ausmachen“ „Das hier ist relativ übersichtlich, wenn man denn hier her kommt“ „Ich weiß nicht, wohin ich muss, Berliner Tor ist auf jeden fall nicht falsch, das ich dann vor Ort fragen muss, wohin ich muss“
B 3 Öffnungszeiten ohne Service	38:10 – 40:14 38:18	Öffnungszeiten und Standorte	„Da kann ich mich selbst bedienen“
B 4 Lageplan	40:15 – 45:59 40:48 41:38 43:12	Öffnungszeiten und Standorte Weitere Informationen zur Fachbibliothek TWI 2 Weitere Informati-	„Ich sehe Telefonnummern, ich weiß nicht, wo ich alle anderen Infos zu dieser Fachbibliothek bekomme“ „Das sagt mir jetzt nicht viel“ „Da sieht man tatsächlich Bilder von der Bibliothek“ „Um das hier zu finden, nach Stunden“

	45:08	onen zur Fachbibliothek TWI 1	„Naja, es ist so eine standard Google-Karte. Wenn man Karten lesen kann, ist das nicht das Problem“
B 5 Resümee	46:00 - 48:24	Startseite	„Theoretisch bräuchte ich diesen ganzen Block auf der ersten Site nicht, ich könnte einfach über die Seite hier links auch auf diese ganzen Sachen kommen. Ich finde halt auf jeder Seite etwas zum anklicken wo ich dann auf das nächste und das nächste und das nächste komme und es ist ein großes Geklicke“
C 1 Bücher suchen	48:28 – 56:02 49:08 49:25 50:57 52:01 53:35 53:25 55:17	Startseite Recherche Neuerwerbung Kataloge Datenbanken Bibliotheksnutzung Startseite	„Mir fehlt das Wort Bücher auf dieser Seite“ „Ich schwanke zwischen Kataloge und Datenbanken. Ich erwarte auf der nächsten Seite wieder viele andere Rubriken zum drauf klicken“ „Da versteh ich drunter, das ich mir ein Buch kaufen kann“ „Ich habe jetzt schon wieder das Gefühl, das ich auf der falschen Spur bin. Es sieht alles irgendwie nicht richtig aus. Ich würde das sowieso nur überfliegen und wäre schon längst wieder bei Bibliotheksnutzung“ „Auch hier bin ich nicht richtig. Ob ich überhaupt unter dem Begriff Recherche ein Buch finde?“ „Ich nehme mal an, das ich mich nicht anmelden muss, um ein Buch zu finden und finde es hier auch nicht“ „Zur Not würde ich mein Buch da oben eingeben, im Suchfeld. Weil es frustrierend ist, wenn man auf dieser Seite ist, und man halt nicht das findet was man will und meistens, heut zu Tage ist man unter Zeitdruck und hat nicht viel Zeit und eigentlich ist ja das Internet dazu da, um ein bisschen Zeit zu sparen ... und diese Seite ist einfach Hinderlich ... sonst wäre da hin gefahren oder hätte da angerufen“
C 2 Verlängerung	56:03 – 1:02:32 56:24	Startseite Ausleihe-Infos	„Nee, da wollte ich doch nicht hin. Ich hab keine Lust, mir das alles durchzulesen. Ich will nur ganz schnell wissen: Wie. Es ist nicht möglich, die Seite zu

	59:59	Fristverlängerung	überfliegen. Es gibt keinen Link in dem Text, wo ich es verlängern kann“ „Massenhaft an Text. Ich muss die Bilder angucken und dann merken, dass es voll kompliziert ist und dann den Text vielleicht lesen. Ich kann das nicht lesen, es ist so klein“
D 1 Zusatzangebote allg.	01:02:35 – 1:07:49 1:05:18	Startseite Startseite	„Ich erwarte Fachpersonal, also Beratung, die bei der Ausleihe helfen. Einen Internetzugang, E-Books, Fachliteratur, Literatur die ich privat ansprechend finde und Tageszeitungen“ „Ich finde hier E-Books, E-Zeitschriften, Ansprechpartner, Haben Sie Fragen?, Fernleihe- und Lieferdienste, Räume, Drucker, Scanner, Kopierer, Nutzung der Bibliothek mit und ohne Service“
D 2 Buch ist nicht im HIBS vorhanden	1:08:00 – 1:13:49 1:08:24 1:12:30	Startseite Fernleihe- und Lieferdienste Weitere Infos zur Online-Fernleihe auf der Website der Staatsbibliothek	„Ich denke, das ich aus anderen Bibliotheken ein Buch ausleihen kann und das mir das Buch gebracht wird oder der Uni geliefert wird“ „Ich sehe das erste Mal die Möglichkeit doch über die HAW Seite zu einer anderen Bibliothek zu kommen“ „Der Link ist tot. Ist wohl nicht mehr aktuell, das verärgert mich, weil das eine gute Möglichkeit wäre, hier in der Umgebung mein Buch zu bekommen“
D 3 Digitale Medien Zuhause nutzen	1:13:50 – 1:18:18 1:14:33 1:15:12	Startseite E-Books VPN-Verbindung	„Ich sehe keine Möglichkeit, Infos dazu zu bekommen, wie man E-Books zu Hause nutzen kann“ „Mehr Infos bekomme ich hier, wie ich mein E-Book von zu Hause nutzen kann“ „Und wieder nur noch ein Link, wo ich wahrscheinlich zu meinem Account komme. Ich hätte gehofft, dass ich hier nicht noch einen Haufen an Informationen bekommen, sondern hier gleich durchführen kann“
D 4 Aktuelles aus dem HIBS	1:18:19 – 1:24:52 1:18:50	Startseite	„Aktuell war das Letzte was ich gesehen habe“ „Was das heißen soll neben Twitter, weiß ich nicht“

	1:20:44 1:21:24 1:23:20	Tipp des Monats News-Archiv HIBS Aktuell	„Das ist überhaupt nicht ansprechend, da will ich gleich wieder weg klicken“ „Ich finde es unübersichtlich, es spricht mich überhaupt nicht an. Ganz unten steht Pfingstmontag ist geschlossen, das hätte ich hier nicht erwartet“ „Es ist überhaupt nicht ansprechend, vor allem ist das, die Kategorieauswahl ist viel zu klein. Ich würde fast wieder weg klicken“
D 5 Anfrage stellen	1:24:53 – 1:29:40 1:25:30 1:26:10 1:27:19	Startseite Kontakt Haben Sie Fragen?	„Ich würde auf Kontakt klicken und da anrufen. Da erwarte ich eine Telefonnummer, wo meine Frage beantwortet wird oder ich klicke auf HIBS A bis Z oder auf Haben Sie Fragen?“ „Das ist wohl eine Telefonzentrale, da bin ich bestimmt mitten im Büro, die überhaupt keine Ahnung von der Bibliothek haben und mich weiterleiten. Also hilft es mir vielleicht überhaupt nicht weiter“ „Es ist ja oftmals so, dass man die 20 meistgestellten Fragen anklicken kann. Ich gehe fast davon aus, dass ich nicht schnell eine Antwort bekomme.“ „Das Formular ist einfach, E-Mailadresse eintragen, an wen ich schreiben will. Es ist einfach strukturiert“
E 1 Abschließende Fragen	1:29:41 – 1:35:39		„Sehr sehr unübersichtlich. Es gibt einen Link nach dem anderen, manche Sachen kommen fünf oder sechs Mal vor. Auf der Startseite sind viel zu viele Infos, viel zu viele Schlagwörter. Es ist nicht farblich mit Bildern usw und überhaupt nicht schön dargestellt. Gerade das Aktuell guckt sich keiner an. Ich würde fast versuchen zu umgehen, diese Seite zu nutzen um in die Bibliothek vor Ort zu gehen“ „Die Navigation bekommt die Note Mangelhaft von mir“ „Gut gefallen hat mir die Seite Öffnungszeiten und Standorte“ „Schlecht fand ich Bibliotheksnutzung auf der Startseite. Diese Unterpunkte kann komplett weglassen, den Punkt Bibliotheksnutzung gibt es hier schon auf der linken Seite. Die Unterpunkte sollten untereinander strukturiert und

			nicht wirt neben einander stehen“
--	--	--	-----------------------------------

1: 36:38 „Ich hätte nur Sachen überflogen und nicht genau gelesen“

1:37:39 „Die Schnellsuche ist sehr unscheinbar an der Seite“

F 2 BEOBACHTUNGSBOGEN FÜR DIE AUSWERTUNG PRO- BAND 2

Beobachtungsbogen für die Auswertung

Tester: 3

Alter: 22

Student in: Universität Hamburg

Gründe zum Aufruf der Bibliothekshomepage: Informationen zu Öffnungszeiten und Kontakten um anzurufen

Häufigkeit der Nutzung der Bibliothekshomepage: Die Rechtswissenschaftsbibliothek in sechs Semestern zwei oder drei Mal genutzt

Beschreibung			
Benutzeraufgabe	TimeCode	Web-Seite	Lautes Denken (LD)
A 1 Startseite ansehen und beschreiben	0 – 5:34	Startseite	<p>„Ich bin auf der Startseite der Hochschule für Angewandte Wissenschaften“</p> <p>„Ich sehe Aktuell, das sind dann wohl die News für die Studenten“</p> <p>„Sieht sehr aufgeräumt aus auf mich, sehr übersichtlich“</p> <p>„Wenn man jetzt im Bereich des Bibliotheksservice ist eigentlich alles da was ich erwartet hätte, wenn ich danach suchen würde“</p> <p>„Es geht wahrscheinlich nur um die Bibliothek, denke ich mal“</p> <p>„Erst mal finde ich es ein bisschen komisch, das die Punkte hier auch noch mal hier aufgeführt sind, obwohl ich links einen Zugriff drauf hätte.“</p> <p>„Unter Bibliotheksnutzung habe ich Bibliothekskonto hier nicht erwartet, ich dachte eher an eine Nutzungsordnung, wie habe ich mich hier zu verhalten“</p> <p>„Bei Recherche sind die Unterpunkte sinnvoll und unter Services habe ich auch die Unterpunkte erwartet“</p> <p>„Die Abkürzungen kenn ich jetzt nicht“</p> <p>„Man kann direkt in der Seite suche, da ist ein Suchfenster“</p>
A 1 Bewerten	5:35 – 7:34		<p>„Ich finde es ein bisschen schlicht, das ist nicht unbedingt was negatives“</p> <p>„Die Reiter links gehen so ein bisschen unter. Es hat eher so etwas, das auf den Seiten weiter unten steht, wie Kontakt und Impressum. Finde ich ein bisschen unüber-“</p>

			<p>sichtlich“</p> <p>„Es ist nichts da, was einen stört oder ablenkt. Es ist aber auch kein Blickfang da, wo sofort drauf klicken will“</p> <p>„Ich finde, es wirkt ein bisschen unfertig, als wenn das so eine Grundversion wäre, weil es eben so schlicht ist.“</p> <p>„Auch der Bereich rechts finde ich, lenkt ein bisschen ab. Dieses Aktuelle fällt nicht so wirklich auf, das würde ich eher in der Mitte der Seite erwarten“</p>
B 1 Registrierung	7:46 – 12:39 8:52 9:00 10:18 11:39	Startseite Online- Anmeldung Login	<p>„Man geht dann unter den Punkt Bibliotheksnutzung unter den Punkt Online-Anmeldung“</p> <p>„Von anderen Seiten kennt man das so, dass wenn man auf Login klickt, und noch keine Benutzerdaten hat, das man dann auch gleich registrieren kann“</p> <p>„Übersichtlich und schlicht gehalten, die Anmeldeseite. Aber das ist ja auch gut“</p> <p>„Ich finde es ein bisschen unüblich, dass es links ist, an der Seite. Man sieht es gar nicht sofort und denkt, es ist ein Fehler der Seite“</p>
B 2 Fachbibliothek	12:40 – 17: 30 13:33 15:44 16:10 17:20	Startseite Öffnungszeiten und Standorte Weitere Infor- mationen zur Fachbibliothek TWI 2 Weitere Infor- mationen zur Fachbibliothek TWI 1	<p>„Ich sehe die Unterpunkte, was genau ich in der Bibliothek finde“</p> <p>„Hier finde ich auch Wirtschaftswissenschaften“</p> <p>„Das mit dem Gruppenarbeitsraum finde ich sehr spezifisch, das würde ich nicht direkt erwarten“</p>
B 3 Öffnungszeiten ohne Service	17:51 – 21:44 19:01 19: 50 20:27 20:48	Öffnungszeiten und Standorte	<p>„Ich würde sagen, auf dieser Seite findet man es nicht“</p> <p>„Hier unten sieht man dann den Hinweis, was passiert, wenn kein Service da ist, ob man sich trotzdem was ausleihen kann. Ich find, das geht ein bisschen unter ehrlich gesagt. Ich sehe nicht, wo der Ursprungstern gesetzt ist“</p> <p>„Ja gut, jetzt sehe ich den Stern auch“</p> <p>„Kurz und verständlich, nicht zu viel. Ich</p>

			weiß jetzt aber nicht, was Selbstverbuchungsanlagen sind“
B 4 Lageplan	17:30 – 17: 50 17:45	Öffnungszeiten und Standorte	„Ich denk, es ist schon recht deutlich, wohin man muss“
B 5 Resümee	21:45 - 24:53 21:48 23:34 24:01	Öffnungszeiten und Standorte HAW-Logo Bibliotheken	„Das ist jetzt die reine Startseite von der Hochschule“ „Dass man direkt zum Benutzerkonto kommt hätte ich nicht erwartet. Den Rest hätte ich erwartet. Vielleicht auch eine Telefonnummer oder ein E-Mailkontakt“
C 1 Bücher suchen	24:53 – 36:29 25:38 26:24 26:55 27:58 30:20 32:03	Startseite Datenbanken Zugang zum Datenbank- Infosystem (DBIS) ABC der deutschen Wirtschaft	„Ja unter Recherche, den Unterpunkt Datenbanken“ „Ich sehe direkt rechts die Schnellsuche im HAW Katalog ... aber wahrscheinlich erst, wenn man sich eingeloggt hat“ „Nee, ich hätte direkt die Datenbank erwartet und ein Impressum, wo man schon die einzelnen Fachbereiche hat“ „Man hat hier die Bücher aufgezählt und kann direkt da drauf klicken“ „Da hier steht, das es im Web verfügbar ist, nehme ich an, das es nicht gedruckt verfügbar ist“ „Ich würde jetzt nicht direkt denken, ich habe es gefunden“
C 2 Verlängerung	36:30 – 43:25 37:00 37:23 38:10 39:29	Startseite Ausleihe-Infos	„Ich würde beantragen, dass die Bücher verlängert werden. Da würde ich eine E-Mail schreiben oder Anrufen oder auf mein Benutzerkonto gehen“ „Hier sehe ich die meistgestellten Fragen wahrscheinlich“ „Da wird einem erklärt, was man machen muss. Dann habe ich halt wieder einen Link, was ich machen muss dazu. Ich habe eine anderen Tab erwartet, wo ich das dann verlängern kann“ „Hilfreich, auf jeden fall. Wenn man sich nicht auskennt mit der Seite, ... damit man direkt sieht, worauf muss ich klicken“

	41: 02 41:43 42:06 42:45	Services Kontakt	„Das hätte ich jetzt nicht so erwartet, ehrlich gesagt“ „Doch, hier links habe ich ein Webformular“ „Das habe ich auch erwartet, dass wenn ich da oben auf Kontakt klicke nicht direkt die Nummer fürs Ausleihzentrum bekomme“ „Unter Ausleih-Infos hätte ich die Kontaktdaten erwartet“
D 1 Zusatzangebote allg.	43:26 – 48:53 44:51 45:10 45:35 46:50 48:37	 Services	 „Ja ich denk mal gerade für Erstsemester wäre ein Tutorial oder ein Ratgeber ganz gut, wie schreibe ich eine Hausarbeit“ „Ich würde sowas nie auf der Seite suchen und ewig lang rum klicken, bis ich sowas finde“ „Arbeitsgruppen oder Seminare, wo man lernt, wie schreibe ich eine Hausarbeit oder wie arbeite ich richtig in der Bibliothek. Eine Inforunde durch die Bibliothek, wo einem alles gezeigt wird, wo was steht, wo melde ich mich an, wo leihe ich mir ein Buch aus“ „Ich glaube, da findet man recht schnell eine Telefonnummer, wo man anrufen kann“ „Aber jetzt direkt Angebote von der Hochschule, sei es ein Seminar oder eine PDF-Datei „Wie schreibe ich eine Hausarbeit“ finde ich hier nicht“
D 2 Buch ist nicht im HIBS vorhanden	53:58 – 56:24 54:27 55:24 55:33	Startseite	 „Am besten hin fahren und fragen, finde ich immer besser als auf dieser Seite zu suchen. Oder anrufen, aber findet ja aber keine Telefonnummer“ „Hier gibt es noch die Suche auf einem anderen Katalog, aber ich weiß nicht was beluga ist.“ „Ich hab jetzt eher so ein Webformular erwartet oder eine Telefonnummer“
D 3 Digitale Medien Zuhause nutzen	48:54 - 53:57 49:30 49:42 50:45	Startseite Tutorials und FAQs FAQs - VPN	 „Ja, das würde dann wohl über die Privaten Netzwerke gehen“ „VPN-Virtual Private Network oder vielleicht erst mal die Fragen, um zu sehen ob ich hier richtig bin. Dann mach ich erst mal das“ „Ist wahrscheinlich ähnlich wie das, was ich auch bei den FAQs erwartet hätte. Finde ich aber ganz gut, da weiß ich wie man vorge-“

	51:27 52:18 52:47 53:06 53:54	Online-Services / VPN	<p>hen muss“</p> <p>„Ich sehe hier eine Text. Ich hätte jetzt eher eine Anleitung erwartet, was muss ich jetzt hier machen“</p> <p>„Ich lese, das ich einen Client runter laden muss, da hätte ich erwartet, das ich gleich einen Hyperlink anklicken kann. Jetzt muss ich ja suchen, wo ich den Client finde. Ah, hier ist der AnyConnectClient“</p> <p>„Jetzt hat man die Anleitung, wie ich sie direkt erwartet hätte mit Bildern und dann noch die Möglichkeit, es runter zu laden“</p> <p>„Ich finde nicht, dass man direkt dahin geleitet wird.“</p> <p>„Da steht auch nicht drin, wie das heißt. Wenn ja da jetzt stehen würde, sie benötigen dieses AnyConnect ist es ja logisch, dass ich dann da drauf klicken muss“</p>
D 4 Aktuelles aus dem HIBS	56:25 – 1:04:45 57:07 57:39 58:28 59:10 59:55 1:00:24 1:01:05 1:01:20 1:01:54 1:02:50	Startseite HIBS Aktuell Allgemeine Mitteilungen News Archiv Startseite	<p>„Das würde ich in der Mitte erwarten und finde es komisch, das diese Punkte hier auch schon links aufgeführt sind ... Und dann meinte ich ja, das das rechts hier etwas unter geht. Das wirkt eher so wie wir sponsern uns oder so“</p> <p>„Ich erwarte, dass man eine Newsankündigung sieht, „Was passiert heute“ mit Bildern vielleicht“</p> <p>„Ich finde, die Grafik geht auch etwas unter und es ist etwas klein. Und ich dachte eher, dass es ein Bild ist und dass man da nicht weitergeleitet wird. Finde ich auch ein bisschen komisch“</p> <p>„Gar nichts, komisch, vielleicht gibt es auch gerade keine Allgemeinen Mitteilungen“</p> <p>„Ich finde die Navigation sehr sehr komisch“</p> <p>„Ja, ist ganz gut, Habe ich auch so erwartet. Passt zum Gesamtbild der Homepage“</p> <p>„Nach Daten sortiert oder nach Fachbereichen“</p> <p>„Ja gut, es ist auch wieder sehr klein, sehr kleine Schriftgröße“</p> <p>„Wenn mich nur der März interessiert würde ich darauf klicken und wahrscheinlich runter springen.“</p> <p>„Oder auch nicht. Ein bisschen komisch, ich würde erst denken, es hat nicht funktioniert oder es nicht passiert im März“</p> <p>„Wahrscheinlich ist das eine Twitter und das andere kennt man, ich glaube das sind diese RSS-Feeds. Wenn ich nicht wüsste, was</p>

			es ist, würde ich drauf klicken und gucken, was passiert“
D 5 Anfrage stellen	1:04:46 – 1:05:41 1:05:01		„Es gibt ein Mal oben die Möglichkeit Kontakt aufzunehmen und kann ich aber nur in der Verwaltung anrufen und die würden mich dann vielleicht weiterleiten“
E 1 Abschließende Fragen	1:05:42 – 1:15:28 1:05:53 1:08:09 1:09:05 1:10:08	Öffnungszeiten und Standorte	<p>„Ich mag es nicht so. Das Design gefällt mir nicht so, die Navigation ist unauffällig und das mag ich auch nicht so. Das Logo der HAW ist klar, dass es da ist, was die Bilder da sollen, weiß ich jetzt nicht so direkt ... von den drei Bildern bekomme ich keinen Eindruck von der Bibliothek oder von der Hochschule. Das was hier ist, das es auch links aufgeführt ist finde ich komisch. Würde mich nicht ansprechen diese Seite, würde ich mal sagen“</p> <p>„Die Unterpunkte zu den Oberkategorien sind schon ganz gut. Also die Benennung der Unterpunkte, aber die Benennung der Oberpunkte finde ich nicht so gut ... es ist zu allgemein, finde ich“</p> <p>„Die Navigation finde ich schlecht. Das mit dem Login gefällt mir auch nicht, das es dann unten links auftaucht“</p> <p>„Gefehlt haben mir direkte Telefonnummern. Ich glaube das war hier auch. Ja hier sind die Telefonnummern, hier sind die Telefonnummern ... ja gut, das findet man doch sehr schnell“</p>

F 3 BEOBACHTUNGSBOGEN FÜR DIE AUSWERTUNG PRO- BAND 3

Beobachtungsbogen für die Auswertung

Tester: 4

Alter: 26

Student in: Universität Hamburg

Gründe zum Aufruf der Bibliothekshomepage: Buchstandorte ermitteln, Kataloge nutzen, Elektronische Datenbanken aufrufen und wie man den Zugang dazu bekommt und Buchverlängerungen

Häufigkeit der Nutzung der Bibliothekshomepage: Einmal die Woche die Fachbibliothek, die Zentralbibliothek einmal im Monat

Beschreibung			
Benutzeraufgabe	TimeCode	Web-Seite	Lautes Denken (LD)
A 1 Startseite ansehen und beschreiben	0 – 6:10	Startseite	<p>„Dann sehe ich auf Anhieb, das es um die Bibliotheksseite geht, würde ich sagen“</p> <p>„Links sehe ich eine Infoleiste über Öffnungszeiten scheinbar. Keine Ahnung was HIBS jetzt sind. Ah, das ist scheinbar das hier Hochschulinformations- und Bibliotheksservice“</p> <p>„Und eine Suche sehe ich noch, ein bisschen versteckt“</p> <p>„Keine Ahnung, was der beluga-Katalog ist“</p>
		Recherche	<p>„Dann würde ich gerne noch so eine Plan von der Bibliothek haben, wo was steht“</p>
		Bibliotheksnutzung	<p>„Also wenn ich ganz neu an der Uni wäre, dann wüsste ich vielleicht nicht direkt, was unter Kataloge und Datenbanken und DBIS zu verstehen ist.“</p> <p>„Finde ich es ein bisschen doppelt gemoppelt gerade. Auf Anhieb irgendwie. Also ich verstehe Direkt zum Benutzerkonto und Online-Anmeldung, also wäre für mich jetzt das gleiche.“</p> <p>„Bibliotheksausweis kann ich mir etwas drunter vorstellen, da werde ich ihn vermutlich beantragen können“</p> <p>„Wann ich wie was ausleihen kann unter Ausleih-Infos“</p> <p>„Öffnungszeiten und Standorte finde ich ein bisschen versteckt da unten an der Stelle“</p>
		Services	<p>„Infos zu Zugangsdaten, da wüsste ich gar nicht, was sich dahinter verbergen würde“</p>

			<p>„Hätte ich jetzt eher was anderes erwartet, die Öffnungszeiten z.B.“</p> <p>„Keine Ahnung, was ELSE ist. ... VPN wüsste ich als Erstsemester jetzt auch noch nicht“</p> <p>„Literaturverwaltung könnte vielleicht der Punkt sein, wo was steht“</p>
A 1 Bewerten	6:11 – 9:53		<p>„Also auf den ersten Blick gar nicht so schlecht. Einige Punkte sind unübersichtlich. Die Anordnung ist nicht ganz so, wie wenn es in einer Liste untereinander stehen würde und ich es direkt lesen könnte: Ich muss erst mal ein bisschen dichter ran gehen und Punkt für Punkt lesen, um es zu erfassen“</p> <p>„Die Suche habe ich als aller erstes erst mal gesucht ... weil es das wichtigste, weil man was suchen kann. Und ist mir nicht direkt ins Auge gesprungen, weil die Farbtöne alle ganz nett sind ... aber irgendwie verschwimmt es zum Teil dann auch“</p> <p>„Das einzig prägnante ist das Ihr Weg zum Wissen, was mich überhaupt nicht weiter bringt“</p> <p>„Das hier gefällt mir ganz gut auf der linken Seite mit den Unterpunkten“</p> <p>„Und dieser Aktuelle Button hier, den habe ich bis jetzt komplett ignoriert zu lesen“</p>
B 1 Registrierung	9:54 – 19:52	Startseite	
	10:24		<p>„Ja, unter Bibliotheksnutzung kann ich mich scheinbar anmelden, aber auch möglicherweise einen Bibliotheksaus beantragen damit ich auch in die Bibliothek rein komme.“</p>
	11:37		<p>"Unter einen von den dreien hier. Direkt zum Benutzerkonto nicht, da werde ich wohl ein Benutzerkonto schon haben. Infos zu Zugangsdaten, da könnte ich natürlich was drüber erfahren oder über die Online-Anmeldung. Dann würde ich die Online-Anmeldung nehmen“</p>
	12:39		<p>„Das ich mich komplett für die Bibliothek anmelden kann und das mir der Bibliotheksausweis vielleicht zugeschickt wird, könnte ich mir vorstellen“</p>
	14:19	Bibliotheksausweis	<p>„Viel Text. Ich denke, dass meine Daten als ersten Schritt erfasst werden. Ah ich sehe hier unten schon den Text dazu“</p>

	16:14	Erstanmeldung zur Bibliotheksnutzung Formular zur Online-Anmeldung	„Hö, ah, ich bin nur gesprungen“
	18:12		„Würde ich jetzt alle mein Daten eintragen und hoffen, dass wenn ich hier auf Weiter drücke ich noch mal informiert werde, was an dieser Stelle passiert. Weil bis jetzt, weiß ich das noch nicht so ganz. Wir haben ja noch nicht gelesen an der Stelle, ob ich den Bibliotheksausweis überhaupt brauch, oder ob ich den vor Ort kriege vielleicht“
	19:02		„Das Formular ist klassisch eigentlich. Ich hätte erwartet, dass ein kleines Fenster aufgeht. Oder das ich auf der Seite bleibe ... ich wüsst jetzt was ich machen soll.“ „Ich wüsste jetzt nicht, in welcher Form ich das Geburtsdatum eintragen sollte“
B 2 Fachbibliothek	19:53 – 29:28	Startseite	
	20:32		„Dann würde ich erst mal bei den Standorten gucken“
	21:15	Öffnungszeiten und Standorte	„Am besten würde ich eine Karte vielleicht finden, und darunter eine Auflistung mit den verschiedenen Standorten nach den Studienbereichen geordnet. Nicht das jetzt steht, Standort Finkenau, wenn ich weiß, welche Fakultät jetzt dahinter steht“
	24:08		„Es kam keine Karte. Aber es spricht mich doch direkt an“
	24:30		„Im großen und ganzen bin ich kein großer Fan von springen innerhalb einer Seite“
	24:48		„Und dann hab ich gleich das erste Problem festgestellt, dass es zwei Fachbibliotheken zu geben scheint. Keine Ahnung, was sich darunter versteckt“
	25:22		„Sitzen beide am Berliner Tor, mehr erfahre ich aber trotzdem nicht. Wenn ich trotzdem weiter gehen würde, würde ich auf Weitere Infos zur Fachbibliothek TWI 1 gehen“
	25:53	Weitere Informationen zur Fachbibliothek TWI 1	„Ich würde jetzt gerne wissen, was unter weitere Informationen noch kommt. Ob da jetzt Fachbibliothek eine eigene Website hat? Weil ich würde da erwarten, dass die Website der Fachbibliothek oder sowas sich öffnet“
	27:41		„Dann hätte ich es an der Stelle wahrscheinlich gefunden, und wüsste, dass diese Bibliothek richtig ist“
	28:15		„Es gibt eine Karte, das ist doch schon mal schön.“
28:23		„Ich würde direkt auf die Bilder gelenkt,	

			<p>habe ich das Gefühl ... und hab dann erst im zweiten Blick sehn könne, ach ja, in dieser Fachbibliothek gibt es folgende Fachgebiete. Da sieht so ein bisschen aus, als ob das eine Studentische Hilfskraft im zweiten Semester einfach mal hier eingetippt hätte ... sieht aus wie ein langweiliger Text, den ich eh nicht lesen will. Vor allen Dingen, fehlt es auch hier oben sogar. Ich würde hier gar nicht finden, was hier in dieser Bibliothek gibt“</p>
B 3 Öffnungszeiten ohne Service	30:46 – 31: 50 30:54	Öffnungszeiten und Standorte	<p>„Eben ein Schritt vorher standen ja die Öffnungszeiten zumindest. Die scheint es auf der Unterseite leider nicht mehr zu geben. Ich finde sie gerade nicht“</p>
B 4 Lageplan	29:28 – 37:45 29:36 33:29 34:30 36:10 36:27	Öffnungszeiten und Standorte	<p>„Das Gebäude würde ich finden ja, aber wo die in dem Gebäude ist höchst wahrscheinlich nicht. Das ist ja das Zeichen der HAW und nicht der Bibliothek. Dann würde ich rein scrollen und wüsste immer noch nicht, wo genau die Bibliothek ist“</p> <p>„Anhand der Infos würde ich erst mal sagen: Nein. Aber ich sehe hier, das ein kleines Sternchen ist bei Öffnungszeiten ohne Service, das heißt ich würde irgendwo erklärt kriegen weiter unten, was ohne Service heißt.“</p> <p>„Ich hab es noch nie gehört und kenn es nicht, was eine Selbstverbuchungsanlage ist“</p> <p>„Die erste Info klingt ganz prägnant, aber im Endeffekt ist es eine Selbstverständlichkeit“</p> <p>„Gerade der Rückgabertext ist umständlich formuliert“</p>
B 5 Resümee	37:46 – 38:56 38:03 38:20	Startseite	<p>„Ich weiß immer noch nicht, was Infos zu Zugangsdaten ist.“</p> <p>„Trotzdem ist das hier, finde ich, das hier (Online-Anmeldung und Bibliotheksausweis) irgendwie immer noch doppelt gemoppelt und versteh es immer noch nicht so ganz“</p>
C 1 Bücher suchen	38:57 – 47:30 39:39	Startseite	<p>„Ja, also zwei würde ich jetzt suchen. Einmal die Schnellsuche im HAW Katalog und hier bei Recherche würde ich</p>

	43:54 44:35 45:30 45:48	Kataloge	<p>wahrscheinlich erst mal auf Kataloge gehen“</p> <p>„Weil der Begriff Kataloge hier steht, müssten es ja mehrere sein. Ich hab jetzt gedacht, wo ich den Katalog hier kennen gelernt, das der hier wieder aufgeht“</p> <p>„Okay, es gibt mehrere Kataloge. Einmal den Katalog der HAW Hamburg. Und dann kommen die unterschiedlichen anderen Kataloge, die es in Hamburg noch gibt“</p> <p>„Schön, finde ich es hier oben schon nicht. Ich würde sie direkt finden, aber es ist halt irgendwie ein bisschen ... das ist ja auch das Prinzip der Website, aber es ist sehr sehr schlicht an der Stelle“</p> <p>„Ich musste erst mal an dem sehr sehr langen English Version HAW-Catalogue vorbei um den eigentlichen Button, den ich 95% der Fälle brauche, drauf klicken würde“</p>
C 2 Verlängerung	47:31 – 51:05 48:02 48:23 49:18	Startseite Direkt zum Benutzerkonto	<p>„Ich könnte mir vorstellen, dass ich das ganze irgendwie über mein Benutzerkonto regel“</p> <p>„Sicher bin ich mir aber nicht“ „Sicher bin ich mir immer noch nicht, weil hier nirgendwo steht: Hier können Sie ihr Buch verlängern“</p> <p>„Sonst würde ich anrufen und nachfragen“</p>
D 1 Zusatzangebote allg.	51:06 – 53:44 52:09	Startseite	<p>„Bücherflohmarkt finde ich immer ein ganz schönes Zusatzangebot ... die Öffnungszeiten an sich immer ganz wichtig ... Führungen für Anfänger sind immer schön, damit ich mich zurecht finde und eine kleine Infobroschüre habe ... Ausstellungen oder sowas, da ist es ja eh ruhig und dann, wenn man eine schöne Bibliothek hat, kann man das nutzen die Leute mit den Ausstellungen dafür zu begeistern, da es da ganz nett ist“</p>
D 2 Buch ist nicht im HIBS vorhanden	1:10:33 – 1:13:54 1:10:03	Startseite	<p>„Ich habe vorhin schon rausgefunden, dass es anscheinend eine Fernleihe gibt. Das heißt, dass wenn es das nicht</p>

	1:13:04	Fernleihe- und Liederdienste	<p>in meiner Bibliothek gibt, würde ich versuchen das ganze Ausweiten und die Fernleihe anzugucken. Und mich erinnern, das hier verschiedene Kataloge gab und mir angucken, ob z.B. die Uni Hamburg das Buch hat.“</p> <p>„Ich kann die wichtigsten Informationen relativ schnell herausfiltern. Wo ich das mache weiß ich jetzt aber nicht, also wo ich das Buch bestelle“</p>
D 3 Digitale Medien Zuhause nutzen	53:45 – 1:02:00	Startseite	
	54:40	Recherche	„Hier wahrscheinlich mal auf die E-Books oder E-Zeitschriften rauf gehen und hoffe, das da irgendwelche Infos kommen und vielleicht mir irgendein VPN-Client drauf spielen kann.“
	56:20	E-Books	„Hier schein es Informationen zu geben zum VPN-Zugang“
	58:25	VPN-Verbindung	„Hier gibt's eine Anleitung scheinbar“
	58:35	VPN	„Aber irgendwie habe ich dacht, ich kriege hier direkt den Download des VPN-Clients“
	59:29	Online-Services / VPN	„Ich hab hier links geguckt, es gib Desktop und Mobile, das ich das entscheiden könnte und würde jetzt, ohne den ganzen Text lesen zu wollen, gleich hier auf Desktop klicken“
	1:00:25		„Ja, das kann ich schwer lesen“
	1:01:10		„Hm, wie ist das mit dem Mac? Gibt es das nicht oder kommt da noch eine Anleitung?“
D 4 Aktuelles aus dem HIBS	1:02:01 – 1:10:33	Startseite	
	1:02:12		„Ja, unter dem Aktuell-Button auf der rechten Seite“
	1:02:35		„Und sehe jetzt hier den Tipp des Monats ... keine Ahnung, wüsste ich nicht. Müsste ich auf mehr klicken, es spricht mich aber auch nicht gerade an“
	1:03:21	Tipp des Monats	„Ich wüsste immer noch nicht, worum es geht“
	1:04:36	HIBS Aktuell	„Ich hab erst mal hier oben geguckt, aber nee, hier ist es nicht. Dann habe ich hier geguckt, da sehe ich das News-Archiv“
	1:05:11		„Oh ha. Ja, das ist nicht so schön.“
	1:05:29		„Also das hier oben ist ja vollkommen umständlich“
	1:07:52		„Eine komische Auflistung, die ich nicht verstehe, warum die an der Stelle da

	1:08:29 1:09:01 1:09:36		ist“ „Ich kann die Fachbibliotheken anklicken, aber das hat ja nichts mit den aktuellen Meldungen zu tun“ „Dann nehme ich mal Technik Wirtschaft Information. Ah, da wird das unten gefiltert. Verstehe“ „Ich klicke mal auf Öffnungszeiten. Passiert da noch was? Nee, da passiert gar nichts. Da ist der Punkt eindeutig sinnlos, da finde ich ja nichts raus“ „Dann hoffe ich, das ich unter allgemeine Mitteilungen was zu den Öffnungszeiten raus finde. Ich sehe nix. Schade, also es sind ja dann so tote Pfade, die man nicht braucht an der Stelle.“
D 5 Anfrage stellen	1:13:55 – 1:19:52 1:14:27 1:14:50 1:15:28 1:15:50 1:16:12 1:16:50 1:17:03 1:17:26	Startseite Services Webformular Über den HIBS	„Ich würde versuchen, eine Servicehotline zu finden“ „Ich würde versuchen, unter dem Punkt Services sowas zu finden. Da gibt es anscheinend das Webformular“ „Der erste Teil ist völlig in Ordnung“ „Das Anfragefenster finde ich ein bisschen kurz. Das heißt, ich würde wahrscheinlich es vergrößern können (nachdem der Pfeil aufgetaucht ist). Aber ansonsten macht es den Eindruck von: Nicht zu viel schreiben, ansonsten muss ich mit dem Pfeiltasten hoch und runter gehen“ „Dann würde ich auf Absenden klicken und aufpassen, dass ich nicht auf Formular zurücksetze, weil das könnte auch Formular zusenden heißen, wenn ich ganz schnell gucke“ „Sonst würde ich anrufen. Aber da haben wir nur die Nummern der Fachbibliotheken rausgefunden“ „Über den HIBS hier den Gesamtbibliothekenservice. Das ist hier aber keine weiterführenden Informationen bekommen, sondern hier nur was hinter dem HIBS da steckt.“ „Dann würde ich hier oben auf Kontakt klicken. Hierrüber würde ich dann wohl die Zentrale erreichen. Die Frage ist dann halt, erreiche ich nur die Zentrale der HAW? Ich erreiche nur die Zentrale der HAW!“
E 1 Abschließende Fragen	1:19:53 – 1:23:38		

	1:20:07		<p>„Mein Eindruck ist befriedigend, würde ich sagen. Durchschnitt. Ich habe wichtige Sachen gefunden, aber es gibt Sachen über die man sich ärgert wenn solche Sachen nicht so laufen, wie bei Aktuelles“</p> <p>„Der Weg zum Ziel war etwas lang, fand ich. Der könnte auch etwas kürzer gefasst werden“</p> <p>„Die Navigation würde in einer Schulnote eher nur eine 3 bekommen. Das finde ich halt immer noch sehr unübersichtlich zu lesen und rauszufinden in der Mitte“</p>
	1:21:59		<p>„Bei den Öffnungszeiten usw. bin ich bis auf diesen Teil hier immer mit den Nummern und den Unterpunkten usw. eigentlich zufrieden“</p>
	1:22:35		<p>„Also das Aktuelle fand ich wirklich doof. Weil, wenn ich da einmal drauf geklickt habe und ich sehe solche Ergebnisse hätte ich da im Leben nicht mehr drauf geklickt“</p> <p>„Das Anmelden fand ich ein bisschen umständlich, weil ich nicht wusste, worauf ich klicken muss“</p>
	1:23:15		<p>„Bis auf die Telefonnummer hat mir eigentlich nichts gefehlt“</p>

	6:20		muss. Die ist zu groß, die Seite“
	6:33		„Das Logo nimmt viel zu viel Platz ein“ (HAW-Logo)
	6:45		„Ich find zwei Suchen, ich weiß nicht was das soll“
	7:08		„Ich fühle mich unsicher. Ich wüsste nicht mein nächsten Klick: Aha, okay, das kann es sein“
	7:16		„Das finde ich einfach unästhetisch hier dieser Weg zum Wissen“
			„Das Weiß ich ziemlich niederschlagend“
B 1 Registrierung	7:23 – 15:46	Startseite	
	8:32		„Ich sehe hier sowas wie Onlineanmeldung oder Infos zu Zugangsdaten oder Direkt zum Benutzerkonto“
	8:48	Direkt zum Benutzerkonto	„Da gehe ich mal davon aus das da ein Link ist für Leute, die bereits ein Benutzerkonto haben ... Das könnte man allerdings auch hier oben beim Login machen Weiß ich nicht, inwiefern sich das unterscheidet“
	9:04	Infos zu Zugangsdaten	„Infos zu Zugangsdaten, da ist die Bibliotheksnummer und Passwort“
	9:31	Online-Anmeldung	„Und Online-Anmeldung, aha, zum Beantragen eines Bibliotheksausweises. Das ist ja unterlegt und spricht für sich“ (der Curser ist auf dem Wort und ein Balken mit Infos erscheint)
	10:06		„Ich erwarte erst mal das gleiche Design. Ich erwarte einen Text, der mir sagt, was stattfinden wird, oder was ich machen muss, um mich anzumelden. Ich erwarte ... das ich irgendwo meine Daten hinter legen muss“
	11:28		„Übersichtlich, nicht gerade ästhetisch, sehr funktional“
	12:35	Login	„Benutzername, Passwort oder sowas“
	12:50	Startseite	„Es gibt einen English-Version Button, ist mir noch gar nicht aufgefallen“
	12:53	Login	„Hier ist kurz Benutzername Passwort aufgetaucht, aber es ist schon wieder weg“
	13:12		„Das hat sich auch verändert, diese Zeichen gab es hier vorher nicht. Was die bedeuten, weiß ich nicht“ „Kein Plan, warum sich das verändert hat, deutet für mich auf eine Fehler der Seite hin“

	13:50 14:19	Login	„Ja, funktional. Ich bin damit zufrieden.“ „Was mich daran stört, ist das es genau die gleiche Farbe und Rahmung hat wie die andere Suchleiste. Ist nicht wirklich das prägnanteste“
B 2 Fachbibliothek	15:47 – 18:53 19:46 – 26:05 17:29 18:08 20:11 20:50 23:33 23:48 25:40	Startseite Öffnungszeiten und Standorte	„Da würde ich hier auf Öffnungszeiten und Standorte klicken“ „Links die Leiste, aha, da hätte ich also auch drauf klicken können“ „Links ist es noch übersichtlicher untereinander, als dieses hier, nebeneinander geschriebene“ „Fachbibliothek eins und zwei. Ist denn hier irgendwo geschrieben, was das unterscheidet?“ „Öffnungszeiten mit Service kommen ja nur für mich in Fragen. Sofern eine Ausleihe auch ohne Service möglich ist, aber das weiß ich ja nicht“ „Mal hin gehen. Also die sind ja direkt nebeneinander, wenn es die eine nicht ist, wird es die andere sein“ „Natürlich könnte da ein „Einmal-Bitte-Den-Weg-Erklären-Button“ kommen, aber das kann ich auch einfach selbst bei google eingeben“
B 3 Öffnungszeiten ohne Service	18:54 – 19:45 18:55 19:14 19:33	Öffnungszeiten und Standorte	„Öffnungszeiten sind unterteilt in Service und Ohne Service, mit einem Sternchen. Das wahrscheinlich ganz unten ist“ „Selbstverbuchungsanlage, oha, das verstehe ich nicht“ „Okay, wenn ich mir ein Buch ausleihen möchte, muss es also etwas mit Service zu tun haben“
B 4 Lageplan	-	-	-
B 5 Resümee	26:06 – 29:38 27:18 27:50 28:20	Startseite	„Vielleicht wäre ein Link, der einen Einstieg bietet ganz gut. Sowas wie ein Allgemeines zur Bibliotheksnutzung oder ein How-to-use der Bibliothek“ „Ich als Erstnutzer brauche nicht Fernleihe- und Lieferdienste, Rechtliches oder Direkt zum Benutzerkonto“ „Wahrscheinlich sind die Ausleih-Infos so was Allgemeines oder ein How-to. Aber es ist viel zu salopp formuliert, um es gleich zu

	28:40		identifizieren“
	28:50		„Ich finde es verwirrend, das Öffnungszeiten so weit unten steht“
			„Ich find das Bild auch super ungünstig. Alle anderen Bilder sind Fotografien und das nicht. Das passt nicht ins Gesamtbild rein“
C 1 Bücher suchen	29:39 – 40:29	Kataloge	
	30:44	Recherche	„Katalog klingt eigentlich so, als würde ich da ein Buch finden oder einen Autor“
C 2 Verlängerung	40:39 – 43:21		
	40:56		„Ich bin jeden Tag auf dem Campus und gehe in der Bibliothek vorbei.“
	41:07		„Ich weiß ja von vorhin, wo die Telefonnummer sind und würde anrufen“
	41:26		„Vorhin gab es doch irgendwo was. Verlängerung oder sowas. Wo war das denn noch gleich“
	42:40		„Über Benutzerinfo würde ich es probieren (im Katalog). Ja, Entleihungen, hier kann man das machen. Aber das wusste ich ja schon“
D 1 Zusatzangebote allg.	43:22 – 59:07	Startseite	
	43:58		„Sie sollte Leseräume zur Verfügung stellen, und das 24 Stunden am Tag ... Sie sollte gut belüftet und beleuchtet sein und sehr übersichtlich sein (Leitsystem quasi)“ „Bei meiner Recherche sollte sie mir schon helfen. Wenn es ein Buch nicht gibt, sollten die schon mit sich reden lassen und es bestelle. Wie benutze ich die Bibliothek richtig, so welche Kurse das ganze Semester über, vielleicht auch sowas wie Angebote zur Literaturrecherche in den bestimmten Fächern für eine Hausarbeit“
	47:55		„Recherche, Bibliotheksnutzung und Services sind für mich erst mal keine Zusatzleistungen, ganz grob gesagt“
	48:30		„Dieses mit Twitter empfinde ich als eine Zusatzleistung“
	49:30		„Was dieses Symbol heißt, weiß ich nicht“ (zeigt auf RSS-Feed)
	49:36		„Da es hier anscheinend einen zweiten Katalog gibt von dem ich nicht weiß, was er bedeutet der sich aber unterscheidet vom HAW Katalog, könnte das eine Zusatzleis-

	50:21		„Tutorials sind how-to-use. Wünschen würde ich mir sowas interaktives cooles Design. Die Ersten Schritte, wie man eine App zum Beispiel nutzt. Und Tutorials im Hinblick auf Anmeldung und Recherche!“
	52:08	Startseite der HAW	hinteren Teil der URL gelöscht und Enter gedrückt → Startseite der HAW taucht auf „Es ist nicht mehr die Bibliotheksseite sondern die ganz normale für die HAW“
	54:57	Bibliotheken	
	55:10	Service	„ELSE verstehe ich nicht. Ah, kopieren drucken scannen finde ich auch gut, ist praktisch. EDV-Ausstattung, ach so Computerbedienung, ja finde ich auch sehr gut“
	56:50		„Literaturverwaltung sagt mir jetzt auch erstmal nichts“
	57:09		„Ja, damit wählt man sich dann ein, das ist dieser Internetzugang. Ist das nicht dieser Client oder so“
D 2 Buch ist nicht im HIBS vorhanden	59:14 – 1:04:28	Startseite	
	59:16	Services	„Ja, hier bei dem Erwerbungsanschlag. Es könnte zweierlei sein, entweder kommt da sowas wie schreib uns eine E-Mail und Begründe mal deinen Vorschlag und nenn uns den Titel. Oder aber es kommt sowas wie eine Suchmaske in der man Autor und Titel eingibt“
	1:01:06		„Ich erwarte das jetzt ehrlich gesagt nicht, die Seite hat jetzt nicht den Eindruck gemacht“
	1:01:27		„Hier oben ist noch ein kleiner Infotext, der fällt mir eben erst auf“
D 3 Digitale Medien Zuhause nutzen	1:04:29 – 1:10:00	Startseite	
	1:08:50		„Eine ganz allgemeine Information, womit ich es hier zu tun haben, wird mir nicht gegeben“
D 4 Aktuelles aus dem HIBS	1:10:01 – 1:18:56	Startseite	
	1:10:30		„Ja, hier Aktuell (linke Navigation) und hier Twitter und das andere und hier Aktuell (rechte Navigation)“
	1:12:23	Aktuell	„Ja, es ist am 1.6. und das am 27.5. und demnach nicht aktuell und dann ist für mich überflüssig, dass es da steht. Und demnach

	1:12:42 1:13:33		würde ich da auch nicht drauf klicken“ „Oh, langweilig“ „Warum soll ich das machen. Ich versteh das alles nicht .Ist mir auch viel zu anstrengend mir das durchzulesen“
	1:14:16 1:14:36 1:15:36 1:16:00	HIBS Aktuell	„Ja, das Newsarchiv klingt da ganz verlockend“ „Eine schöne Liste am liebsten, chronologisch geordnet“ „Ach du scheiße. Ja eine elendig lange verlinkte Liste“ „Ich kriege keine inhaltliche Information darüber, welche Veranstaltungen stattgefunden haben. Kann aber wahrscheinlich diese Suchleiste verwenden“
	1:16:29 1:17:22	scrollt	„Hier unten kommt irgendwas“ „Ich gehe mal davon aus, dass das hier die aufgefächerten Einträge sind. Ich finde es sehr unübersichtlich. Es ist einfach nicht schön, so dass man so viel scrollen muss“
D 5 Anfrage stellen	1:18:57 – 1:23:05 1:19:38 1:19:50 1:19:55 1:20:15 1:20:55 1:21:49 1:22:24	Startseite Webformular	„Ich würde das Schlagwort eintippen“ (Suchfeld oben) „Und ansonsten versuchen, die FAQs zu finden“ „Oder aber A-Z (oben). Da würde ich auch auf die FAQs kommen, auf jeden fall“ „Haben Sie Fragen? Da steht es ja auch. Aber wahrscheinlich muss man die Fragen an die Bibliothek und werden mir auch nicht innerhalb der nächsten fünf Minuten beantwortet“ „Ja ist ok, kommt drauf an was man will. Wenn ich jetzt Fragen möchten, ob ich den Raum da ... reservieren möchte“ „Ach, hier finde ich auch die FAQs“ (linke Navigation) „Wenn ich eine Frage zur Ausleihe habe, wir das mit Sicherheit nicht weiterhelfen“ (zeigt auf FAQs zur Recherche)
E 1 Abschließende Fragen	1:23:06 – 1:32:46 1:23:26 1:25:00		„Ach, sie hat mir nicht sonderlich gut gefallen, muss ich sagen. Ich meine, sie ist ok. Du kannst dich darauf zurecht finden und musst aber erst gucken, wo du was findest“ „Ich denk mal, das so eine Orientierungsleiste was ganz normales und angebrachte ist. Und ich halte es auch für sinnvoll, die am häufigsten aufgerufenen Sachen noch

			ganz oben zu stellen und sie in der Mitte aufzufächern“
	1:26:47		„Man muss es natürlich erst mal durchlesen hier. Ja, ok. Es kommt halt total drauf an, was ich will von der Seite. Ganz allgemein gesprochen finde ich es nicht sonderlich ästhetisch. Es ist nicht schön“
	1:27:07		„Diese Links sind doch ganz gut gelaufen. Hinter den Links, ist ja auch soweit ich mich erinnere das erschienen, was ich mir erhofft habe“ „Öffnungszeiten und Standorte ... war ok“
	1:32:20		„Das Design stört mich. So wie das Aktuelle aufbereitet war auch“ „Die langen Seiten, wo kein Zurück-Button war“ „Wenn da schon ein Bild ist, dann vielleicht das von der Bibliothek“ „Das Logo ist viel zu groß“ (HAW Logo)
			„Gefehlt hat mir nicht wirklich was“

G 1 BEOBACHTUNGSBOGEN FÜR DIE AUSWERTUNG PRO- BAND 1

Beobachtungsbogen für die Auswertung

Tester: 1

Alter: 23

Student in: HAW, Bibliotheks- und Informationsmanagement

Gründe zum Aufruf der Bibliothekshomepage: Benutzerkonto (um etwas zu verlängern oder das Paßwort zu ändern), Kataloge, Datenbanken, VPN-Client einrichten

Häufigkeit der Nutzung der Bibliothekshomepage: Eher selten

Beschreibung			
Benutzeraufgabe	TimeCode	Web-Seite	Lautes Denken (LD)
A 1 Startseite ansehen und beschreiben	0 – 2:02	Startseite	<p>„Also ich bin beim Hochschulinformations- und Bibliotheksservice“</p> <p>„Ich kann im Katalog recherchieren“</p> <p>„Services sind an der Seite, mit den FAQs“</p> <p>„Ein Downloadbereich ist da. Mit unterschiedlichen Anleitungen“</p> <p>„Dann habe ich oben die Literatursuche. Die unterschiedlichen Bibliotheken mit ihren Öffnungszeiten, dann kann ich denke ich mal auf mein Konto zugreifen, zur Leihfristverlängerung“</p> <p>„Aktuelles wird wahrscheinlich irgendwelche Informationen aus der Bibliothek sein“</p> <p>„Und links dann, Allgemeines. Startseite HIBS, Bibliotheksnutzung, Veranstaltung Schulung, Benutzerkonto, Das erste Mal hier.“</p> <p>„Ach so, ich bin grad bei Aktuelles drin. Das sind dann wahrscheinlich Neuerscheinungen. Die bei Aktuelles aufgelistet sind. Ach so, vergiss es. Ich verstehe schon, das sind die News der Bibliothek drin“</p> <p>„Ach so, und hier ist Social Media“</p>
A 1 Bewerten	2:40 – 3:53	Startseite	<p>„Na ich hab ja alles Wichtige im Prinzip gleich hier links und oben. Dick und fett irgendwie aufgelistet ... ich kann auf jeden fall auf alles, was ich mir von einer Bibliothekshomepage mir erhoffe, kann ich schnell drauf zugreifen. Und darauf kommt es ja an. Sonst kann ich ja anrufen oder vorbei gehen“</p> <p>„Und ich finde es gut, das gleich die Telefonnummer dabei steht und das man nicht noch zehntausendmal klicken muss, um eigentliche Informati-</p>

			<p>onen letztendlich zu erhalten“</p> <p>„Was mir auch gut gefällt, ist der Downloadbereich. Erst mal, wie man richtig recherchiert ... auch Benutzerordnung, Gebührenordnung, falls man da noch mal nachgucken möchte“</p> <p>„Und das erste Mal hier? gefällt mir auch“</p>
B 1 Registrierung	4:15 – 9:34	Startseite	
	5:14		„Ich würde erst mal glaube ich auf Bibliotheksnutzung gehen oder tatsächlich das erste Mal hier?. Weil wenn ich Erstsemester bin, dann trifft das erste Mal hier? ja zu“
	5:32		„Dann kommt wahrscheinlich erst mal so ein kurzer Einleitungstext. Dann wird wahrscheinlich in drei kurzen Schritten erklärt, wie ich mich anmelde. Und dann wird es wahrscheinlich klicken sie hier und dann kann man sich da registrieren. Oder man wird gleich weiter geleitet, das wäre natürlich auch praktisch“
	6:05	Das erste Mal hier?	
	6:38	Bibliotheksnutzung	„Ja das, was ich gesagt hatte. Ja, wenn es denn da stehen würde. Diese Schritt für Schritt Erklärung“
	7:20		<p>„Also ich könnte mir auch vorstellen, Informationen wie benutzte ich die Bibliothek. Es wäre natürlich praktisch, wenn es da auch stehen würde. Weil beides es ja irgendwie beinhaltet. Vielleicht war ich schon mal auf der Seite oder öfters auf der Seite und klicke dann nicht auf das erste Mal hier? und habe mich aber trotzdem nie angemeldet und klick dann halt auf Bibliotheksnutzung und da könnte es auch stehen“</p> <p>„Ah ja doch, gut. Ja, Beantragung eines Bibliotheksausweises ... mein Ausweis, meine Vormerkungen und Buchbestellung und Buchvormerkung, ist das nicht dasselbe?“</p> <p>„Ich hoffe auf ein Online-Formular“</p> <p>„Ja, so ich es mir gedacht habe. Mit eine Link und dann fülle ich das aus und bin registriert“</p>
B 2 Fachbibliothek	9:35 – 12:09	Startseite	
	9:55	Fachbibliotheken und Öffnungszeiten	„Dann würde ich auf Fachbibliotheken und Öffnungszeiten klicken. Und, ah

	11:02 11:19		<p>ja ,ist ja schön, dann kann ich meinen Studiengang auswählen ... im Prinzip habe ich es verstanden, finde ich praktisch“</p> <p>„Gut, das reicht auf jeden fall. Vor allem für die, die halt keine Ahnung haben.“</p> <p>„Dann werde ich wahrscheinlich weitergeleitet. Auf eine neue Seite mit weiteren allgemeinen Informationen, Öffnungszeiten, Kontakt, Wegbeschreibung ... wenn ich jetzt neu bin, dann würde ich es auf jeden fall gut finden“</p>
B 3 Resümee	12:10 – 13:26 12:33 12:55	Bibliotheksnutzung	<p>„Ich sehe den Unterschied zwischen Buchvormerkung und Buchbestellung nicht“</p> <p>„Aber vielleicht wäre hier auch noch mal ein Link zum Benutzerkonto. Ich meine, es steht zwar hier ... würde ich trotzdem gut finden“</p>
C 1 Bücher suchen	13:27 – 16:09 13:53 14:24 14:59 15:27	Literatursuche Literatursuche	<p>„Wann würde ich Literatursuche nehmen und würde hier meinen Suchbegriff eingeben und auf Suchen drücken“</p> <p>„Ich finde das gut hier oben, also die Aufteilung Digitale Bibliothek, mit den unterschiedlichen Katalogen, Kataloge anderer Bibliotheken und das hier, nichts gefunden und der Erwerbungs-vorschlag“</p> <p>„Vielleicht die Startseite HIBS. Und da!“</p> <p>„Was noch cool wäre, wenn da noch ein Link zu beluga wäre. Und ich glaube, ich würde auch auf die Apps hinweisen“</p>
C 2 Verlängerung	16:10 – 21:49 16:23 16:33 17:12	Leihfristverlängerung	<p>„Leihfristverlängerung, oder ich rufe an oder Webformular“</p> <p>„Wahrscheinlich muss ich erst mal meine Benutzerkontonummer eingeben“</p> <p>„Erst mal Allgemeines zu den Leihfristen. Warum es nicht möglich sein kann. Und dann würde hier wahr-</p>

	19:12	Direkt die Leihfrist verlängern	scheinlich eigentlich, ah ne, ach da. Ich hab jetzt gedacht, ich hab das hier oben gerade gar nicht gesehen, ich hab gedacht, hier kommt gleich ein kleines Formular, wo ich die Benutzerdaten eingeben kann. Aber ist dann wahrscheinlich eher direkt die Leihfrist verlängern“
	19:43	Anleitung zur Onlinerverlängerung	„Ja, genau. Ich muss hier meine Nummer und mein Passwort eingeben und dann kann ich alles verlängern“
	20:05		„Wie ich vielleicht meine Nummer eingabe. Oder vielleicht: Ich hab zehn Bücher ausgeliehen, die alle an einem Tag ausgeliehen sind und wie ich es mache, sie alle zu verlängern“
			„Ich weiß nicht, ob ich es mit rein nehmen würde. Eigentlich sollte es ja, wenn ich in meinem Konto drin bin und die Leihfrist verlängern will, sollte es eigentlich selbst erklärend sein. Ich hab ja eigentlich keinen Bock, mir das auch noch durchzulesen.“
D 1 Zusatzangebote allg.	21:50 – 24:30 22:24	Startseite	„Ich finde es wichtig, das eine Bibliothek eine kulturelle Einrichtung ist, das es sich, das es somit ein Kulturträger. Das ist beim HIBS nicht gegeben ... gerade weil es ein öffentlich Träger ist, gehört es dazu. Weil es eine wissenschaftliche Einrichtung, müssen Schulungen angeboten werden zu unterschiedliche Themen. Recherche, Schreibwerkstatt evtl. Zitieren, Belegen“
	23:28		„Ich sehe Veranstaltungen und Schulungen und Serviceangebote“
	23:52		„Ausleihe, Zurückgeben, Auskunftsdienst, also vor Ort, Telefon, E-Mail, Buchbeschaffung“
D 2 Buch ist nicht im HIBS vorhanden	24:31 – 27:58 24:58 25:33	Startseite Literatursuche	„Dann würde ich auf die Startseite HIBS gehen, und da ich Literatursuche weiß. Hier habe ich die Auswahl Kataloge anderer Bibliotheken und den Erwerbungsanschlag“ „Ja, ich finde das gut, vor allem dies hier, die kostenlose Reservierung. Auch das ich evtl. etwas mit hoch laden kann, das Cover oder so. Und

	26:26 26:45	Serviceangebote	ich finde es auch gut, das ich nicht alles ausfüllen muss“ „Bei Serviceangebote vielleicht. Ja hier, ist Fernleihe und Lieferdienste“ „Gut, obwohl ich nicht weiß, was ein Literaturverwaltungsprogramm ist. Tutorials finde ich gut, und Haben sie Fragen?“
D 3 Aktuelles aus dem HIBS	27:59 – 31:44 28:22 28:44 29:30 29:55 30:43 31:23	Startseite Aktuelles	„Naja, bei Aktuelles wird es dann wahrscheinlich stehen ... oder bei Veranstaltungen und Schulungen“ „Ah, ja. Da kann ich es auswählen, was ich haben möchte, in welcher Bibliothek und dann wird es hier Monatsweise geordnet, mit einem Teasertext und mit Bildchen“ „Ja, zum Beispiel Archiv oder Twitter ja auch“ „Ja, hier ist das Jahr. Ach, ich kann hier auch den Suchbegriff eingeben. Hier wieder was ich haben möchte und wo“ „Ich finde es gut, dass ich die Monate auch einklappen kann“ „Naja, RSS und hier ist auch Twitter“
D 4 Anfrage stellen	27:17 – 28:20	Serviceangebote	„Ja, gut. Wenn ich mich nicht traue anzurufen“
E 1 Abschließende Fragen	31:45 – 36:02 31:53 32:40 33:29 33:51 34:20		„Gut, also er war leichter zu navigieren als vorher. Dadurch, dass die Sachen einfach größer dargestellt sind, alles Wichtige gleich auf der Startseite, also mit einmal klicken rein theoretisch zu finden ist ... darauf kommt es ja an, sonst kann ich auch anrufen.“ „Naja, oben sind ja die Sachen, die am meisten genutzt werden. Und links dann der Rest“ „Das erste Mal hier? finde ich wichtig, den Punkt. Verweise zu Social Media und Kontakt, also das es gleich einfach immer zu sehen ist, groß zu sehen und ich nicht noch großartig suchen muss.“ „Nein, gefehlt hat mir nichts.“ „Ne, da fällt mir zumindest nichts ein.“

			Außer das mit den Apps, das würde ich gut finden.“
--	--	--	--

G 2 BEOBACHTUNGSBOGEN FÜR DIE AUSWERTUNG PRO- BAND 2

Beobachtungsbogen für die Auswertung
Tester: 2

Alter: 23

Student in: HAW, BIM

Gründe zum Aufruf der Bibliothekshomepage: Öffnungszeiten herausfinden, Benutzerkonto aufrufen (Verlängerungen), Recherche im Katalog,

Häufigkeit der Nutzung der Bibliothekshomepage: ca. 1 Mal die Woche

Beschreibung			
Benutzeraufgabe	TimeCode	Web-Seite	Lautes Denken (LD)
A 1 Startseite ansehen und beschreiben	0 – 3:44	Startseite	<p>„Ich sehe die Startseite vom HIBS, ne, ... die Startseite kann man ja erst an klicken“</p> <p>„Also ich könnte da auf jeden fall im Katalog der HAW nach Titeln recherchieren. Und ich kann gucken, wann meine Bibliothek die ich besuchen möchte auf hat. Ich kann meine Bücher verlängern. Ich kann gucken, ob es etwas Neues oder aktuelles gibt“</p> <p>„Und links sind wohl so generellere Sachen, wie das überhaupt funktioniert mit dem Konto“</p> <p>„Das Aktuelles-Feld verwirrt mich ein bisschen. Die durchgestrichenen Kästchen und die Testteile. Ok, das ist einfach noch nicht fertig, okay“</p> <p>„Rechts sind noch so Hilfestellungen, die ich mir alle runterladen kann. Und die FAQs und direkt wo ich anrufen kann, wenn ich ein Problem habe. Das ist auch praktisch“</p> <p>„Nö, eigentlich ist das glaube ich schon, das was ich wichtig finde. Also, Öffnungszeiten, das man die gleich hat. Wenn man das Verlängert, das man nicht rum suchen muss und es gleich anklicken kann“</p>
A 1 Bewerten	3:45 – 5:43	Startseite	<p>„Eigentlich wirkt sie ziemlich übersichtlich. Dadurch, dass es so darum gruppiert ist sieht man das alles so auf den ersten Blick. Und muss nicht irgendwie, dass man nicht weiß, wo es weiter geht. Man muss nicht so ganz lange runter scrollen, bis man etwas findet“</p> <p>„Die Öffnungszeiten finde ich auch</p>

			<p>wichtig, dass man die gleich auf den ersten Blick hat. Und halt das Verlängern“</p> <p>„Und das Aktuelle, ist bestimmt auch gut, wenn es fertig ist. Das man irgendwo, wenn ein Tag geschlossen ist oder so, das irgendwo auf der Startseite hat. Und Es nicht ganz klein irgendwo ist, wo man es nicht sieht“</p> <p>„Ich würde Das erste Mal hier? weiter oben erwarten. Wenn ich das erste Mal da bin, dann kann ich vielleicht mit den ganzen Links nicht so viel anfangen und würde da vielleicht gleich drauf klicken“</p>
B 1 Registrierung	5:44 – 11:02	Startseite	
	7:02		„Also entweder würde ich erst auf die Startseite klicken. Oder einfach das erste Mal hier?. Weil ich dann vielleicht eher die einzelnen Links oder der Aufbau der Seite oder so erklärt wird. Und vielleicht nicht, unbedingt, wo ich mich anmelde“
	7:24		„Oder ich würde Bibliotheksnutzung anklicken. Naja, um die Bibliothek nutzen zu können, muss ich mich ja anmelden, von daher wäre es sinnvoll wenn es dann da, diesen Link gibt“
	8:10	Bibliotheksnutzung	
	8:20	Beantragung eines Bibliotheksausweises	„Okay, dann habe ich hier schon mal Beantragung eines Bibliotheksausweises“
	8:40		„Okay, dann hätte ich hier ein Online-Anmeldungsformular. Und dann würde da stehen, was ich danach machen müsste. Um mich zu registrieren“
	9:45	Das erste Mal hier?	<p>„Ein bisschen umständlich. Weil ich nicht gedacht habe, das es so genau erklärt wird. Na, dass man sich überhaupt erst anmelden muss und nicht einfach in die Bibliothek gehen kann ... Ja, den Weg fand ich jetzt, ich bin ja einfach drauf gegangen und dann kam das alles. Das finde ich irgendwie logisch“</p> <p>„Vielleicht würde da auch noch mal der Ablauf stehen. Dass ich mich auch erst noch anmelden muss. Vielleicht auch, welche Standorte es überhaupt gibt.. das es mehrere gibt.. Und noch andere Informationen. Was</p>

			ich überhaupt auf dieser Seite machen kann, das es noch mal erklärt wird, das ich meine Bücher verlängern kann“
B 2 Fachbibliothek	11:03 – 14:28 11:52 12:45 13:18 13:46	Startseite Fachbibliotheken und Öffnungszeiten zeigt auf TWI 1 und 2	„Dann würde ich wohl mir die einzelnen Fachbibliotheken anschauen. Ich würde erwarten, dass sie alle aufgezählt wären und ich auf die drauf klicken kann. Und dann noch genauere Informationen finde, dass es da für einen Bestand gibt“ „Ich würde ja sagen, dass eine von den beiden ist. Und dann würde ich darauf klicken. Ja, welche verschiedenen Gruppen sie haben. Wo die überhaupt ist und wann sie geöffnet hat“ „Ach so, da kann ich da oben kann ich ja auch. Da oben kann ich das auswählen, das ist natürlich, funktioniert nicht“ „Das ist gut, ich weiß nur nicht, warum ich das nicht gesehen habe“
B 3 Resümee	14:29 – 16:58 15:23	Bibliotheksnutzung	„Also, doch, das würde ich alles auch da einsortieren. Also, das ich den erst mal beantragen kann, den Ausweis. Und vielleicht noch erklärt, was ich genau machen kann. Oder wie lange der gültig ist, oder wie ich den verlänger. Vormerkungen, finde ich auch, gehört auch zu Bibliotheksnutzung. Buchbestellungen aus anderen Bibliotheken finde ich auch gut“
C 1 Bücher suchen	16:59 – 22:07 17:42 18:04 18:27 20:19	Kataloge Literatursuche	„Ja dann würde ich auf Literatursuche klicken. Um erst mal generell zu gucken, welche Bücher es gibt“ „Wahrscheinlich ein Suchfeld, wo ich, ja meine Suchbegriffe eingeben kann“ „Ich sehe einmal das Suchfeld, wo ich entweder mit einem Suchbegriff oder über die erweiterte Suche. Und wenn ich nichts gefunden habe, kann ich gleich einen erwerbungsanschlag abschicken“ „Auf den ersten Blick wirkt es ein bisschen viel. Aber eigentlich ist es gut, wenn man gleich zu den Neuer-

	21:18	Startseite	<p>werbungen oder den Hochschulschriften oder so gleich da hin kommt. Und nicht erst umständlich im Bibliothekskatalog seine Sachen eingeben muss. Das geht dann ein bisschen schneller“</p> <p>„Auf der der Startseite, da konnte man auch gleich seinen Suchbegriff eingeben. Ja, genau, dann kann ich das von der Startseite schon gleich eingeben. Das finde ich gut, weil es ja, viele die Seite bestimmt besuchen, um nach Buchtiteln zu suchen, da hat man es ja gleich.“</p>
C 2 Verlängerung	22:08 – 28:36	Startseite	
	22:35		„Ich kann natürlich, wenn ich gar keine Ahnung habe, mir meine Bibliothek raus suchen und da anrufen, und die Bibliothekarinnen bitten, das sie es verlängern“
	22:53		„Oder, ich logge mich gleich in mein Konto ein und verlängere das selber. Entweder bei Leihfristverlängerung oder über das Benutzerkonto.“
	23:21	Leihfristverlängerung	„Ich müsste mich erst mal mit meinen Daten irgendwie einloggen und dann könnte ich meine Titel sehen“
	23:44	Benutzerkonto	„Da könnte ich mich natürlich auch noch in mein Konto einloggen ... Aber es wäre eigentlich auch logisch“
	24:06	Leihfristverlängerung	„Erst mal steht da so generell, wie lange ich ein Buch behalten darf ...“
	24:56		„Dann gibt es eine Anleitung, wie ich das machen muss. Wo es mir wahrscheinlich erst mal erklärt wird. Und direkt auf diesen link gehe, kann ich mich wahrscheinlich gleich einloggen und das machen“
	25:43		„Ja, wobei, wenn man das zum ersten Mal macht oder das nicht kennt, ist es wahrscheinlich nicht schlecht, dass man erst mal eine Einführung kriegt und erst mal eine Anleitung klicken kann. Und nicht gleich erst mal verwirrt ist, von dem Eingabefeld. Ich hab es nicht erwartet, aber wenn ich überleg, das ich mich da nicht so gut auskenne, finde ich das glaube ich hilfreich.“
26:18		„Also wenn ich mich nicht auskennen	

	26:57 28:13	Anleitung zur Onli- neverlängerung	würde, würde ich mir erst mal die Anleitung angucken. Eigentlich so, Schritt für Schritt, was ich tun muss, einfach.“ „Ach so, dann ist hier auch noch mal der Link. Ich sehe wirklich Schritt für Schritt, was ich tun muss, um meine Bücher zu verlängern. Also, wenn ich jetzt hier klicke, dann wäre ich ja weg von dieser Seite, das finde ich ein bisschen doof. Also, wenn es ein neues Fenster wär, das ich mich ein- loggen könnte und parallel weiter lesen kann, was ich machen muss, wäre es auf jeden fall gut.“ „Okay, hier könnte ich mich hier di- rekt, okay, das hab ich auch erwar- tet.“
D 1 Zusatzangebote allg.	28:37 – 32:25 30:08	Startseite	„Das man sich konkreter zeigen las- sen kann, wie man im Katalog re- cherchiert. Was bei großen Kursen immer zu kurz kommt. Oder auch, wie man in den Datenbanken richtig recherchiert, damit man was findet“
D 2 Buch ist nicht im HIBS vorhanden	32:26 – 37:44 32:53 34:11 35:06 35:50 36:27	Startseite Serviceangebote	„Also bei Literatursuche konnte ich noch in den anderen Bibliotheken recherchieren. Oder wenn ich es nicht so super eilig hab, könnte ich natürlich einen Erwerbungsanschlag machen“ „Ich könnte bei Serviceangeboten gucken, ob ich einen Termin mit ei- nem Bibliothekar machen kann, der mir hilft“ „Das man die Bücher von einer Bib- liothek in die anderen bestellen kann ist ja auch ein Serviceangebot“ „Vielleicht könnte ich auch einen indi- viduellen Beratungstermin ausma- chen“ „Das ich einen Erwerbungsanschlag machen kann. Ein Literaturverwal- tungsprogramm, da müsste ich be- stimmt wissen, was das ist, aber das weiß ich nicht so genau. Und bei Tutorials weiß ich auch nicht so rich- tig“
D 3 Aktuelles aus dem HIBS	39:21 – 53: 34	Startseite	

	39:49		„Ja, wenn sich irgendwas mit den Öffnungszeiten ändert und ich hier auf Aktuelles klick oder halt auch gleich auf der Startseite bei dieser Übersicht. Ja, extra Veranstaltungen könnte ich auch hier noch mal anschauen. Wobei es auch gut wäre, wenn es auch bei Aktuelles steht“
	40:45		„Das ich das Datum sehe. Wahrscheinlich so eine Liste und dann kann ich bei Mehr Informationen die einzelnen Meldungen anklicken“
	41:37	Aktuelles	„Ah. Ein Feld, was ich auswählen kann, was ich suche und man sucht auch nur in diesem Monat. Das finde ich auch gut“
	42:25		„Bei Tipp des Monats wüsste ich jetzt nicht so genau, was das genau ist“
	42:50		„Wenn das etwas Wichtiges ist, was man auf den ersten Blick sehen sollte, finde ich es auf jeden fall gut, wenn man es gleich sieht“
	43:25		„Dann kann ich auch die Bibliotheken auswählen. Und wie wäre es, wenn ich mehrere Bibliotheken auswähle? Kann ich auch alle irgendwie auswählen? Ich fände es gut, wenn ich auch irgendwie, wenn ich keine konkreten Wunsch habe, fände ich so eine Übersicht ganz gut“
	44:50	Archiv	„Dann klicke ich auf das Archiv. Dann kann ich vielleicht den Zeitraum eingeben, oder vielleicht kann ich auch noch mal in den Kategorien suchen und sie mit einem Datum verbinden“
	45:35		„Ich kann entweder so eine freien Suchbegriff eingeben und gucken, was dann kommt. Oder ich kann eben, wie auf der Seite davor, genau konkrete Sachen oder das Jahr angeben“
	46:20		„Ach so, das sind dann noch mal die letzten Meldungen. Ich frage mich, ob die da braucht. Wenn die eh schon vorbei sind, ob ich also extra hier auftauchen müssen“
	47:26		„Dann erwarte ich alle Meldungen, aus dem Jahr zu dem ausgewählten Thema gab“
	48:28		„Eigentlich ist es ganz praktisch, dass man da gleich hin gehen kann. Ach so, da kann man gar nicht die Monate eingeben“
	49:48		„Also hier steht ja noch RSS und Twitter.“
	50:35		„Wie ich den erhalten kann, wenn ich

			irgendwas runterladen muss, oder so. Dann steht ja, was das eigentlich ist, das ist natürlich gut.
D 4 Anfrage stellen	37:45 – 39:20 37:45	Startseite Haben Sie fragen?	„Wahrscheinlich kommt ja ein Kontaktformular. Ja, ich sehe jetzt ein Formular. Wo ich meinen Namen eintragen kann und dann kann ich auswählen, an wen das geht ... Dann könnte ich noch etwas anhängen. Auch nicht schlecht ... Ziemlich gut, man muss nicht so ewig viel ausfüllen und das man das adressieren kann, finde ich auch gut“
E 1 Abschließende Fragen	53:35 – 57:58		„Ich finden auf jeden fall, sie ist schön übersichtlich. Und es gibt nicht so komische, verwirrende Begriffe, die man nicht unbedingt versteht. Ich find, so alles, was richtig wichtig ist, was auf den ersten Blick zu sehen ist. Man muss nicht so lange Öffnungszeiten oder so, suchen muss“ „ Gut, es gibt immer den einen Oberlink und die ganz vielen kleinen erst4e kommen, wenn ich drauf geklickt hab. Das find ich gut, und das immer das gleiche Design ist“ „Die Links da oben finde ich auf jeden fall echt gut, dass man es auf den ersten Blick hat. Und das erste Mal hier?, ist auch gut“ „Höchstens bei der, also ich war nicht verwirrt, aber vielleicht, wenn ich mich nicht so gut auskennen würde, wüsste ich nicht, was es mit den Hochschulschriften zu bedeuten hat“ „Nein, da fällt mir gar nichts ein, was noch fehlen könnte“

G 3 BEOBACHTUNGSBOGEN FÜR DIE AUSWERTUNG PRO- BAND 3

Beobachtungsbogen für die Auswertung

Tester: 3

Alter: 25

Student in: HAW, BIM

Gründe zum Aufruf der Bibliothekshomepage: Zeitschriftendatenbanken

Häufigkeit der Nutzung der Bibliothekshomepage: Eher selten

Beschreibung			
Benutzeraufgabe	TimeCode	Web-Seite	Lautes Denken (LD)
A 1 Startseite ansehen und beschreiben	0 – 4:19	Startseite	<p>„Also ich sehe ganz als erstes Aktuelles, mit den Monaten, also nach Monaten sortiert sozusagen. Ganz oben den Katalog. Dann sehe ich an der Seite die Bibliothek und Benutzerkonto. Darunter würde mir jetzt nichts einfallen „Das erste Mal hier?“. Ach so, für Erstsemester, Entschuldigung, okay, denke ich mal. Also ich würde schätzen, da ist sowas wie ein Lageplan, die Mensa und so. Auf der rechten Seite sehe ich Kontakt und, wüsste ich jetzt nicht genau, wen man da erreicht. Okay, Haben Sie Fragen ist ja immer da. Der Download, das ist wahrscheinlich auch die Bibliothek“</p> <p>„Also ich finde immer ganz wichtig, dass man in sein Nutzerkonto kommt, das sehe ich hier sofort. Das ich nachgucken kann, wie sind die Benutzungsordnung, das haben wir auch da. Bei Kontakt finde ich, ist ein bisschen, also, ich glaube, es wäre gut, wen da stehen würde, man hat ja vielleicht ... also von der Stabi weiß ich, die haben verschiedene Abteilungen, aber theoretisch ist auch ein Kontakt da, das finde ich auch ganz wichtig. Verlängerung ist auch vom Konto ausgenommen da, das finde ich auch wichtig. Und klar, dass man auch direkt suchen kann. Also ja, ich sehe alles, was ich suchen würde“</p>
A 1 Bewerten	4:20 – 7:10	Startseite	<p>„Also, ich finde gut, das man diesen Recherchekatalog gleich als Suchschlitz hat. Ich finde, die Seite ist übersichtlich gestaltet. Ich finde es auch gut, dass die Kontakte rechts sind. Also ich gucke, ich gucke eher erst nach links, da fällt das eher ins Auge. Da wo die Kreuze sind, das sollen Bilder sein nehme ich an, das ich finde ich auch gut, das ist ein</p>

			<p>Blickfang. Bei Kontakt fände ich es gut, wen genau ich anrufe, also ein Bild vielleicht“</p> <p>„Mir würde noch einfallen, warum Aktuelles hier und da warum ist es da oben noch mal. Da wüsste ich jetzt den Unterschied nicht. Ich finde es super, das die Öffnungszeiten gleich hier oben drüber stehen.“</p>
B 1 Registrierung	7:10 – 11:24	Startseite	
	7:38	Downloadbereich	„Also ich würde als erstes auf Anleitung als Neukunde klicken. Und dann müsste ja drin stehen, wie ich es zu tun habe“
	8:17	Nach dem Klick	„Ich sehe, dass ich eine Online-Anmeldung machen kann, Man kommt zur Erstanmeldung“
	9:25		„Naja, ich würde jetzt auf Online-Anmeldung klicken. Dann müsste das Formular kommen, das ich mir ausdrucken kann oder zumindest die Online-Anmeldung, die ich ausfülle und abschicke“
	9:54	nach dem Klick	„Ich sehe direkt den Online-Antrag, den ich wollte und kann ja meine Daten eintragen“
B 2 Fachbibliothek	11:25 – 18:28	Startseite	
	12:18		„Ich glaube, ich würde erst mal bei dem Downloadbereich bleiben. Da würde ich auf Wegweiser zu den Fachbibliotheken gehen“
	13:10		„Bei Fachbibliotheken und Öffnungszeiten müssten auch die Fachbibliotheken aufgelistet sein. Ansonsten denke ich würde ich einfach eingeben, was ich suche und gucken, in welcher Bibliothek es ist und würde dann in Fachbibliotheken und Öffnungszeiten gehen. Oder es gibt im Katalog einen Link zu der Bibliothek“
	14:40	Fachbibliothek und Öffnungszeiten	„Ich sehe, dass unten die Fachbibliotheken aufgelistet sind. Oben habe ich einen Suchschlitz, wo ich meinen Studiengang eingeben kann. Da werde ich denke ich mal, finden, in welche Fachbibliothek ich gehen muss“
	16:40		„Ja, finde ich gut. Da ich zugeben muss, das ich öfter in der Stabi bin als hier, finde ich die Benennungen der Bibliotheken verwirrend, da finde ich die Studiensuche nach der richtigen

			Fachbibliothek gut“
B 3 Resümee	18:29 – 21:17	Bibliotheksnutzung	„Ich hab ganz zuerst die Beantragung vom Bibliotheksausweis. Noch mal Bibliotheksausweis, da wüsste ich jetzt glaube ich nicht, was man da macht. Buchvormerkung ist super und Buchbestellung aus anderen Fachbibliotheken. Ja, finde ich sinnvoll. Kommt man von hier zur Benutzungsordnung? Nein. Aber sonst finde ich es übersichtlich“
C 1 Bücher suchen	21:18 – 26:29 21:45 24:39	Startseite Literatursuche	„Ich würde jetzt auf Literatursuche kommen, weil ich erwarte, dass ich zum Bibliothekskatalog komme. Genau, ich sehe den Schlitz, den habe ich jetzt auch erwartet. Ich sehe direkt, dass ich einen Erwerbungs-vorschlag machen kann. Das ich von da direkt zum Formular komme und es abschicken kann. Beim Hochschul-schriftenserver wüsste ich jetzt nicht, was das ist.“ „Finde ich gut, das hier noch die Mög-lichkeiten aufgelistet sind, wonach man suchen kann. Ich finde, man kann es schwer lesen, weil es ko-misch umgebrochen ist. Mit dem Er-werbungs-vorschlag finde ich es su-per. Finde ich übersichtlich“
C 2 Verlängerung	26:30 – 30:43 26:44 27:19 28:50 29:55	Leihfristverlängerung Anleitung zur Onli-neverlängerung Direkt die Leihfrist verlängern	„Ich würde direkt zu Leihfristverlänge-rung gehen, um da direkt meine Bü-cher zu verlängern“ „Ja, ach so, das ist jetzt sozusagen die Beschreibung, wie ich verlängere. Aber ich kann nicht direkt verlängern. Also ich hätte jetzt erwartet, das ich jetzt direkt verlängern kann. Ich sehe zwar oben, das da ein Direkt die Lei-hfrist verlängern gibt, aber ich fände es besser wenn ich es gleich hier schon verlängern kann“ „Anleitung zur Onlineverlängerung: ja, ich vielleicht wenn man das das erste Mal mach, sinnvoll. Aber wenn ich bedenke, dass wenn ich Erstsemester bin und mich gleich einloggen soll, wäre ich wohl verwirrt gewesen“ „Ja, genau, das habe ich erwartet“
D 1 Zusatzangebote allg.	30:44 – 34:18 31:17	Startseite	„Also ganz am Anfang ist auch dieses Aktuelle. Ich denke mal, dass da Ver-

			<p>anstaltungen, Neuerscheinungen oder Kurse die man machen kann, dass das da erzählt wird mit Bild. Ansonsten sehe ich als Zusatz bei den Downloadsachen Anleitung zur Recherche und direkt auf der linken Seite Serviceangebote. Wo ich jetzt erwarten würde, dass alle Serviceangebote aufgelistet sind. Was ich da erwarten würde, wäre sowas wie Ansprechpartner. Verlängerung, Fernleihe, sowas hatten wir ja schon. Digitale Ausleihmöglichkeiten hatten wir auch schon. Vielleicht steht ja das sowas wie PC-Arbeitsplätze, Internet in der Bibliothek, sowas wie nach den Öffnungszeiten selbst zu verbuchen. Vielleicht nach den Öffnungszeiten abzugeben“</p>
<p>D 2 Buch ist nicht im HIBS vorhanden</p>	<p>34:19 – 40:44 33:34 37:15 38:35</p>	<p>Startseite Fachbibliotheken und Öffnungszeiten Serviceangebote</p>	<p>„Also dann hätte ich, wo wir eben waren, beim Katalog, auf den Erwerbungs vorgeschlagsbutton geklickt. Und ansonsten würde ich vielleicht auf Fachbibliotheken und Öffnungszeiten gehen, da würde ich erwarten, dass ich eine Telefonnummer sehe oder eine E-Mail“</p> <p>„Genau, da sehe ich zuerst mal keine. Aber ich sehe irgendwie keine Kontaktdaten“</p> <p>„Ja, siehst du, Erwerbungs vorgeschlag hatte ich nicht erwartet. Ja finde ich gut, ich hab aber vergessen, was ich vorher gesagt habe. Also ich finde, Ansprechpartner mit Bild und einer E-Mailadresse sinnvoll. Die Telefonnummer ist ja da, aber man weiß nicht, bei wem anruft und ich hab da die Assoziation, das ich in sowas wie einer Warteschleife lange“</p>
<p>D 3 Aktuelles aus dem HIBS</p>	<p>40:45 – 50:36 41:10 42:46</p>	<p>Startseite Aktuelles</p>	<p>„Also vielleicht da unter Aktuelles, das ist wohl die genauere Beschreibung dieser Sachen, der Newsliste. Und vielleicht auch unter Serviceangebote. Da waren ja die Standard services, da könnte man ja auch Serviceangebote haben, die sozusagen nicht immer da sind. Eine Liste machen, was man noch so anbietet. Ansonsten finde ich es sinnvoll, das es auf der Startseite ist“</p>

	45:30		„Ja, das sieht so aus, als würde man sowohl unten die neuesten Angebote sehen als auch eine eigene Suche machen können. Was ich suche und wo ich suche kann ich eingrenzen. Da würde ich erwarten, dass ich auch in mehreren Bibliotheken suchen kann. Ich kann mich wohl auch über alte Veranstaltungen informieren, beim Archiv. Man kann eine RSS-Feed bestellen und dem HIBS auf Twitter folgen“
	46:13	Archiv	„Finde ich gut, ich finde es wichtig, wenn man nichts bestimmtes suche, trotzdem hier was findet und wenn man was spezielles suche, auch danach suchen“
	48:15		„Mir würde kein Grund einfallen, warum ich nach alten Serviceangeboten suchen sollte. Man kann wieder nach Jahren sortieren, und nach welchem Angebot und in welcher Fachbibliotheken suchen und unten nach verschiedenen Monaten. Es ist übersichtlich aufgebaut, und einen Suchschlitz. Fände ich sogar für das Nicht-Archiv, also Aktuelles sinnvoll“ „Also, das mit der Fachbibliothek finde ich total sinnvoll. Wenn man als normale Eingabe hat Alle Fachbibliotheken und das mit den Jahreszahlen finde ich auch sinnvoll, das man eine Vorauswahl hat und ein Pulldown-Menü.“
D 4 Anfrage stellen	50:37 – 56:58	Startseite	
	50:54		„Ich könnte entweder auf Haben Sie fragen? klicken. Weil da sind ja sonst immer die häufigst gestellten Fragen, vielleicht geht es anderen auch so wie mir und da ist eine Antwort. Ich kann theoretisch den Kontakt anrufen oder naja, auf Fachbibliotheken und Öffnungszeiten denken, dass da eine Nummer ist. Oder halt auf Webformular klicken, wo ich denke, das man da wahrscheinlich eine E-Mail schicken. Ich fände es einfacher, wenn da E-Mail stehen würde. Oder ich könnte auf Twitter gehen“
	52:54	Webformular	„Okay, dann gehe ich zuerst auf das Webformular. Ja, genau, das ist ja so ähnlich wie eine E-Mail. Das hatte ich jetzt auch erwartet. Das finde ich gut. Aber ich finde, da müsste E-Mail stehen. Ich wüsste jetzt hier nicht, wie

	54:58		<p>ich von hier aus wieder zurück komme. Ja okay, normalerweise schickt man das ab und dann kommt man auf die Seite davor. Aber einen Zurück-Pfeil fände ich gut“</p> <p>„Ja, da ist auch der Link zum Webformular. Ja und häufig gestellte Fragen, Infos zu den Angeboten. Ich habe gedacht, dass es etwas unübersichtlicher ist, so ein Text den man scrollen muss. Und das es mehr in Frageform ist und darunter den Text. So finde ich es aber auch sinnvoll. Aber sonst hab ich im Prinzip alle Erklärungen, mir fällt jetzt nicht auf, was da noch fehlen würde. Außer vielleicht der Benutzerausweis.“</p>
E 1 Abschließende Fragen	56:59 – 1:03:45		<p>„Gut, finde ich gut. Ich fand sie übersichtlich, ich denke, ich habe auch gleich immer alles gefunden. Ja das einzige was mir gefehlt hat war der Ansprechpartner, ich habe das Gefühl, da ist alles drauf, was eine Bibliothek haben muss und nichts, was uninteressant ist. Also es sind eher Sachen mehrfach da, als nicht da. Also man hat verschiedene Wege um an Informationen ran zu kommen“</p> <p>„Bis auf irgendwie ein- zwei Mal wo ich gedacht hab, da kommt man schneller sozusagen, und da war ein Klick dazwischen, kommt man immer sofort da hin. Ich hab das Gefühl, ich hab immer das gesehen, was ich erwartet habe. Was mir gut gefällt, bei der Seite, im Gegensatz zu der normalen HAW-Seite, da sind oft zu viele Informationen auf einer Seite. Und dann steht nur hintereinander, dass zu dem Block gehört. Und hier hat man immer nur eine Information zu einer Sache, aber immer den Überblick über z.B. das Benutzerkonto oder die Fachbibliotheken.“</p> <p>„Mir gefällt, dass man das ewige Gesuche auf dieser Seite nicht hat. Und wenn man merkt, es ist nichts und es passt nicht, sondern man kann gleich in ein anderes Thema springen“</p> <p>„Also ich glaube hier oben, das Aktuelle würde ich anders benennen, oder das Aktuelle in der Mitte. Das finde ich verwirrend. Es verwirrt mich nicht, aber ich finde z.B. Veranstaltungen und Schulungen zu Serviceangeboten gehören. Ich würde viel-</p>

			<p>leicht Das erste Mal hier? finde ich voll gut, aber ich glaube ich würde es absondern von dem Rest, was da ist. Weil es für mich irgendwie was anderes ist. Es vielleicht sogar auf die rechte Seite machen. Und das Webformular würde ich E-Mail nennen“</p> <p>„Ein direkter Ansprechpartner würde mich fehlen. Sonst fällt mir nichts ein“</p>
--	--	--	--

G 4 BEOBACHTUNGSBOGEN FÜR DIE AUSWERTUNG PRO- BAND 4

Beobachtungsbogen für die Auswertung

Tester: 4

Alter: 25

Student in: HAW, BIM

Gründe zum Aufruf der Bibliothekshomepage: Nach Literatur recherchiert und Bachelorarbeiten.

Häufigkeit der Nutzung der Bibliothekshomepage: In den Hochphasen, wenn man Hausarbeiten schreibt, aber sonst eher nicht.

Beschreibung			
Benutzeraufgabe	TimeCode	Web-Seite	Lautes Denken (LD)
A 1 Startseite ansehen und beschreiben	0 – 4:55	Startseite	<p>„Ich schätze mal ich bin auf der Startseite und eine Katalog und sehe den Suchschlitz. Was mir zuerst auffällt ist das Aktuelle nach Monaten sortiert. Aber, ich schätze mal, das es Neuanschaffungen oder was zuletzt Gesucht wurde. Mit Abstract dann gleich, oder? Obwohl hier steht noch mal Startseite HIBS. Das Benutzerkonto wurde ich vermutlich eher hier oben rechts suchen, obwohl hier oben ist auch ein Login. Weil, wenn man ein Benutzerkonto anlegen kann könnte es auch sein, das man hier nur lesen kann, wie es geht. Hier ist der Download, ich glaube es bekannt, das hier rechts eher Kontakt und sowas steht. Aber hier oben ist noch mal Literatursuche, ist das was anderes als hier unten? Erweiterte Suche ist hier unten, das hätte ich jetzt eher hier oben gesucht. Und das hier (Fachbibliotheken und Öffnungszeiten) eher unter Service Kontakt und Leihfristverlängerung. Und hier oben gibt es auch eine Suche. Aber da wüsste ich jetzt nicht, wo der Unterschied ist zwischen Suchbegriff, Literatursuche und Suchbegriff mit erweiterter Suche“</p> <p>„Für eine Startseite schon, ja. Ich weiß wo ich meinen Suchbegriffe eingabe und wo ich mich einloggen, irgendwie. Danke schon, eigentlich“</p> <p>„Ich kann scrollen, die Seite ist also nicht so groß. Man kann klicken auf andere Verlinkungen kommen und man kann direkt suchen.“</p>
A 1 Bewerten	4:56 – 9:21		<p>„Optisch finde ich es gut, das so einen Rahmen bildet. Aber ich weiß nicht genau, ob ich die Anordnung der Begriffe, ob das, das es da ein paar Wiederholungen der Begriffe gibt. Hier</p>

			<p>stelle ich mir vor, dass es ein Buchcover wäre. Ich weiß aber noch nicht ganz genau, was dieses Aktuelle heißt. Ob es Neuerscheinungen sind, aber dann würde es wohl nicht Aktuelles heißen. Hier gibt es auch Das erste Mal hier?. Und Startseite HIBS, weiß ich auch nicht, wenn es doppelt ist, wenn ich schon auf der Startseite bin und hier Home steht. Weiß nicht, ob das immer so ist, wäre mir sonst nicht aufgefallen. Aber das ändert sich noch, dass es hier grau ist der Hintergrund und ein anderer Schrift, ich finde, das sieht hier noch unfertig ist. Also ich finde, z.B. die Farben, man kann sie gut lesen. Diese Schrift gefällt mir gut (zeigt auf Navigation), diese hier weiß ich nicht, ob die vielleicht zu klein und zu dünn ist. Ich weiß jetzt nicht, was hier oben rein soll. Sind das sowas wie die Bilder, die es auf der HAW-Seite gibt. Man könnte das vielleicht auf eine Höhe bringen, so optisch (zeigt auf die Bilder und das HAW Logo), sieht ein bisschen verloren aus. Sonst ist es sehr klar abgetrennt“</p>
B 1 Registrierung	9:22 – 22:31	Startseite	
	9:58		„So als erstes fällt, mir ist jetzt schon aufgefallen, dieses Benutzerkonto, ich würde sonst aber eher irgendwo hier oben hingucken. Ich bin es gewöhnt, dass man sich hier oben einloggt, sozusagen und hier oben gibt es auch einen Login. Und wenn ich länger geguckt habe, würde ich aber das Benutzerkonto benutzen“
	10:57 11:36	Benutzerkonto	„Ein Feld mit Benutzername und Benutzerpasswort.“ „Ja, da wird mir erst mal gesagt, wo ich meine Bibliotheksnummer finde und das ich eine Bibliotheksausweis brauche und, ja das Anfangspasswort, wie es zusammengesetzt wird“ Und dann kann ich es halt gleich probieren.“ „Wenn es nicht funktioniert, dann würde ich wahrscheinlich auf Bibliotheksnutzung gehen und gucken, wie das ist. Und mich erst mal wundern, warum es nicht geht. Ja, aber wenn eine Fehlermeldung kommt, müsste eine Fehlermeldung aufploppen oder ich müsste die Möglichkeit haben, es gleich machen zu können“
	12:56 14:14	Bibliotheksnutzung	„Also es könnte ein Vorgehen sein, das ich einen Bibliotheksausweis beantra-

			gen muss, das ich dann meinen Bibliotheksausweis bekomme. Und das ich dann Bücher vormerken kann. Aber okay, es ist nicht eine richtige Anweisung sozusagen, weil das sind ja nur Möglichkeiten, die ich machen kann. Ich muss ja kein Buch vormerken, ich kann ja einfach in die Bibliothek gehen und mir eins holen. Nee, dann weiß ich nicht genau, was mir das so sagen soll. Also die ersten beiden würde ich so verstehen, ja man muss erst einen Beantragen bevor man die Bibliothek nutzen kann. Aber es ist ja auch so, dass man auch ohne Ausweis in die Bibliothek darf. Unter Bibliotheksnutzung würde ich auch eher Benutzungsordnung, irgendwie, vielleicht auch schon mit Öffnungszeiten, Erstanmeldung, welche Möglichkeiten man hat, welche Dienstleistungen angeboten werden und Ansprechpartner, oder sowas“
	16:50		
	17:24	Erstanmeldung	„Ich bin jetzt erst drauf gekommen, dass ich es anklicken könnte. Also für mich sah erst so aus, wie so eine Art Strahl, was ich machen kann damit“
	18:54	Online-Anmeldung	„Ja, das was ich erwartet hat. Die Erstanmeldung, wie es funktioniert, und was ich da machen muss. Und dann kann ich aber nicht hier, da kann ich nicht zurück gehen, um das weitere Vorgehen zu bekommen. Ich kann jetzt nicht noch mal Bibliotheksausweis, oder was stand daneben? Das wäre vermutlich das nächst, worauf ich klicken würde. Damit ich weiß, was ich mit dem Bibliotheksausweis machen kann“
	20:07		„Aber ich hätte vielleicht gedacht, dass es schon vorher kommt, indem ich mich einfach eingeloggt hätte und eine Fehlermeldung kommt. Da hätte ich mir vorgestellt, dass darunter auch ein Online-Formular kommt. Ja, ein Online-Formular, das ich eingeben muss und dann kann ich weiter gehen und dann wird es weitergeschickt“
	21:51		„Sieht auch noch ein bisschen unfertig aus, ich würde die auszufüllenden auf eine Höhe bringen. Es sieht aus, als wäre die Seite nicht richtig geladen. Ja es sieht nicht gut aus. Und das Logo auf der Startseite war auf jeden fall ein anderes. Ich würde auch eher eine Extraseite erwarten, dass ich nicht X-

			<p>en muss, sondern das ich nicht zurück gehen muss.“</p> <p>„Das mir jetzt erst auffällt, das hier unten Das erste Mal hier? steht. Das habe ich zwar vorher schon gelesen, aber als du mich nach dem Bibliotheksausweis gefragt hast, wäre es nicht das erste, was ich wähle. Weil da noch so viel davor steht. Wenn ich das erste Mal auf diese Seite komme, würde ich erst hier und da klicken, bevor ich da unten hin komme.“</p>
B 2 Fachbibliothek	<p>22:32 - 28:50</p> <p>23:10</p> <p>26:28</p>	<p>Startseite</p> <p>Fachbibliotheken und Öffnungszeiten</p>	<p>„Dann würde ich vermuten, dass alle Fachbibliotheken aufgelistet sind mit einer kurzen Beschreibung der Fachbereiche. Und eben mit Öffnungszeiten und Adresse auch, damit ich weiß, wie ich dahin komme. Mir fällt das hier sofort auf (zeigt auf die Unterlinks) und wenn ich weiß, okay, BWL, das sieht man nicht auf den ersten Blick, worunter ich BWL finde. Also dann würde ich hier oben vermutlich nicht zuerst drauf klicken, sondern eher zu dem Suchdings gehen. Dann würde ich mir Betriebswirtschaftslehre auswählen. Aber was ich jetzt weiß, werden auch andere Bibliotheken Bücher zu BWL haben“</p> <p>„Ich weiß nicht, ob das so sinnvoll ist. Okay, wenn ich eine Bibliothek zu BWL habe, dann weiß ich auch, dass ich das finde. Also wenn ich ein bestimmtes Buch im Kopf habe, wird es da auch geben. Wenn ich ein bestimmtes suche, würde ich nicht hier BWL eingeben, sondern dann würde ich nach einem bestimmten Buch suchen. Da weiß ich nicht, ob das so notwendig ist, das ich hier den Suchschlitz habe. Ja, ich glaube, ich würde es gar nicht so notwendig finde. Wen ich am Department Design bin, weiß ich auch, dass ich an diesem Department meine Bücher finde“</p>
B 3 Resümee	28:51 – 30:04	Bibliotheksnutzung	„Einmal eben Erstanmeldung, welche Dienstleitungen angeboten werden, Adresse, Öffnungszeiten und Ansprechpartner, Bibliotheksordnung. Die wäre wohl eher in PDF-Format zum runter laden habe.“
C 1 Bücher suchen	<p>30:05 – 35:30</p> <p>30:43</p>	Startseite	„Wenn ich von dieser Seite los gehen würde und hier nirgendwo Katalog

	31:01		steht, würde ich hier oben die Suche benutzen und da meinen Suchbegriff eingeben. Obwohl, das ist ja nur der für die Homepage“
	32:44	Literatursuche	„Also ich weiß jetzt, weil ich schon auf der Startseite war, würde ich den Suchbegriff hier eingeben (klickt in das Suchfeld bei Recherchieren im Katalog). Ja, das fehlt da, oder übersehe ich, ah doch, hier ist Literatursuche. Ich glaube ich würde eher nach Katalog suchen, als nach Literatursuche. Also man sucht eher nach Katalog, also ich jedenfalls. Also es ist mir nicht sofort aufgefallen“
	33:48		„Ja, das wäre meine Frage gewesen, ob es ganz anders aussieht, als die Startseite. Ja, noch mehr Informationen. Nee, also das Aktuelle ist weg, jetzt weiß ich nicht, ob es nur Neuererscheinungen waren oder ob es nur was es sonst gibt, Veranstaltungen und Schulungen. Hier gibt es z.B. den Punkt Neuerwerbungen. So als Erstling, würde mir das hier oben auch noch nicht viel sagen, sondern gleich meine Suchbegriff eingeben“
			„Nee, diese Punkte hätte ich glaube ich nicht erwartet. Ich glaube, da müsste mir als Ersti erst mal erklärt werden, was eine Digitale Bibliothek überhaupt ist. Hochschulschriftenserver, da würde ich nur drauf klicken: Such mal diese Hochschulschrift“
C 2 Verlängerung	41:45 – 47: 49	Startseite	
	42:11		„Ich würde mich einfach einloggen und verlängern oder anrufen und nachfragen oder halt hingehen. Hier oben ist ja dieses Leihfristverlängerung. Da würde ich mich fragen, wann man die Bücher verlängern kann und halt auch wie. Und eigentlich müsste auch gleich ein, wenn es jetzt über das Benutzerkonto geht, das man darüber gleich hin kommt und nicht erst einen Link dahin. Ja, also erst mal die Erklärung, was man machen kann. Hier steht z.B. nicht, da steht zwar, dass man es über das Internet machen kann, aber nicht wie man es machen kann. Okay, das müsste dann der nächste Button sein. Es ist halt schon, dass man viel klicken muss. Gut ist das man nicht so viel scrollen muss, und es ist schon übersichtlich“
	44:54	Anleitung zur Onlineverlängerung	

	46:33	klick darauf	<p>„Ja und hier ist wahrscheinlich, also ich mein, das ist für die Blöden, aber wenn man Bilder sieht, das man es nicht nur in Schrift mache. Ich glaub, das die wenigsten Leuten das durchlesen sondern die gehen gleich zu Direkt zum Benutzerkonto. Wenn man gleich Bilder sieht, prägt man sich das besser ein. Dann vermute ich, das man direkt hier drauf gehen kann (zeigt auf den Link) oder halt wieder einen Schritt weiter. Aber da vermute ich, dass es genau das gleich ist, wie bei dem Link. Den wie soll ich verlängern können, ohne mich eingeloggt zu haben?“</p> <p>„Also ich glaube, das ist für die, die das ganze schon kennen. Ich glaube die brauchen diesen Button nicht mehr und gehen gleich zu Benutzerkonto. Wenn man es weiß. Wenn man es kennt, würde man ja diese ganzen Schritte hier durchgehen“</p>
D 1 Zusatzangebote allg.	49:10 – 53:00	Startseite	<p>„Wenn ich noch mal auf Serviceangebot gehe, sehe ich den Erwerbungs-vorschlag. Das ist was Gutes, auf jeden fall. Literaturverwaltungsprogramm, man weiß, dass es sowas gibt, aber woher man das bekommen kann? Es ist gut, dass es sowas gibt. Tutorials, weiß ich nicht, warum es sowas gibt. Vielleicht ja wie entleihe ich ein E-Book. Und dann eben noch Veranstaltungen und Schulungen, das ist ja auch ein Service. Bei Veranstaltungen in einer wissenschaftlichen Bibliothek, weiß ich nicht, da könnte man ja nur irgendwelchen Vortrag von Wirtschaftsprofessoren, das hat man ja aber schon in der Uni. Schulungen, da finde ich schon, wie man richtig recherchiert, in welchen Datenbanken und so weiter, was gibt es da alles. Rechenschulungen und vielleicht auch wissenschaftliches Arbeiten“</p> <p>„Und dann sind das aber keine Schulungen, sondern eher Tutorials. Tutorial wie man einen Bibliotheksausweis kommt, und wie man an E-Books ran kommt. also Zusatzangebote, die einem nicht so klar sind, wie man das so macht“</p>
	49:52	Serviceangebote	
52:37			
D 2 Buch ist nicht im HIBS vorhanden	35:31 – 39:45 35:45		„Okay, dann müsste ich wissen, dieses

	36:02	Literatursuche	Buch gibt es nicht im HAW Katalog. Dann gucke ich noch mal in einem anderen Katalog, und dann ist es natürlich gut, das es den Button gibt, wo ich drauf gehen kann“
	37:07		„Laut diesen könnte ich einen Erwerbungs-vorschlag machen, steht ja auch gleich hier unten. Würde ich aber nicht machen, weil man nicht weiß, ob es bearbeitet wird und wann es dann da wäre. Da würde ich natürlich erst mal gucken, welche anderen Bibliotheken das Buch haben. Diesen Erwerbungs-vorschlag würde ich erst machen, wenn ich wüsste, es hat keine Bibliothek“
	38:06		„Da gibt es den Leihverkehr und so ne Sachen. Aber wenn ich nicht meine Bachelorarbeit schreiben müsste, würde ich so einen Weg nicht gehen.“
	39:10	Bibliotheks-nutzung	„Ich würde wahrscheinlich in die Bibliothek gehen, und noch mal fragen. Aber jetzt nur, weil ich es irgendwo gesehen habe, da stand doch irgendwo schon Leihverkehr oder sowas. (Klick auf Bibliotheks-nutzung) Ja, Buchbestellung aus anderen Fachbibliotheken. Ist wahrscheinlich aber auch nur bei den HIBS Bibliotheken“
			„Ah, hier steht es jetzt, da steht wahrscheinlich das, was ich unter Bibliotheks-nutzung gesucht hätte. Hier steht dann noch mal Erwerbungs-vorschlag. Und hier steht Fernleihe und Lieferdienste. Hier steht jetzt Haben Sie Fragen? Und bei den anderen war es FAQ. Oder ist das ein Chat oder so? Es könnte ein Chat sein“
D 3 Aktuelles aus dem HIBS	53:00 – 1:06:41		
	53:19		„Ja, dieses Aktuelle, aber ich weiß nicht, was es genau bedeutet. Ich dachte zuerst Neuerwerbungen, aber das gibt es auch sonst so viel zum anklicke. Und mit diesem Monatsweisen, könnte ich mir nur vorstellen, dass es sowas wie Veranstaltungen und Schulungen sind“
	54:12	Aktuelles	„Also es ist alles rund um HIBS, also nicht mit Hamburg oder sonst was. Man kann halt aussuchen, was man gerade braucht. Und Tipp des Monats, ist das dann ein Buch? Aber das wäre unlogisch, da jeder was anderes sucht. Also wenn ich auf Recherchieren klicke, erwarte ich Schulungen, wann die

	56:44		das nächste Mal stattfinden. Bei Veranstaltungen genauso und Schulungen extra. Was wären denn aktuelle News zum Recherchieren? Okay, Bücher werden hier auf jeden fall nicht aufgelistet. Also alles was los ist in der Bibliothek“
	56:56		„Jetzt sehe ich hier oben noch Archiv, RSS-Feed und Twitter“
	59:09		„Also ich glaube, das muss noch deutlicher werden, das die Sachen sich nicht gegenseitig überlappen. Dann würde ich aber auch eingeben wann, das man nach dem Datum sortieren kann. Nee, das geht um den aktuellen Monat, da müsste ich sonst im Archiv gucken. Das heißt dann aber, das man nie versuchen kann für den nächsten Monat, Juli dann? Weil an doch meistens eher nach vorne gucken will, als nach hinten. Was würde es mir bringen, nach einer Veranstaltung im Mai zu suchen? Sonst würde man doch eher in die Zukunft gucken, wann die nächsten Schulungen in Recherche in Datenbanken stattfinden“
	59:35	Archiv	„Dann würde ich auf Archiv gehen. Da müsste eigentlich genau die gleiche Seite erscheinen, nur eben zum scrolen, das alle Monate aufgelistet sind“
	1:00:31		„Genau, das hier sollte auf die andere Seite auch, dass man einen Suchbegriff eingibt und trotzdem was findet“
	1:01:38		„Twitter und RSS-Feed, da gehen nur die Leute drauf, die das auch nutzen. Da würde ich die gleichen News erwarten, wie hier bei Aktuelles“
			„Hier hört es sich so, als wären die HIBS des Monats nicht teil des Aktuellen HIBS. Eigentlich finde ich es gut, ich würde wahrscheinlich eher hier hin klicken und mein Schlagwort eingeben, dann frage ich mich aber, wie das auf der Seite aussieht. Das finde ich immer gut, wenn ein Bild dabei ist. Kann man auch beides benutzen, einen Suchbegriff und eine Fachbibliothek? Ich frage mich halt, es ist ja auch relativ aufwendig, dafür, ich glaub dann muss man sowas auch, bei Tipp des Monats, ist ja auch sehr wenig, mindestens vier Mal im Monat wäre das Mindeste“
D 4 Anfrage stellen	39:46 – 41:44	Startseite	

	39:49 40:26	Webformular	<p>„Ja, ein Webformular, so eine E-Mail. Also kein Chat. Ja, dann muss ich wahrscheinlich meinen Namen und meine E-Mailadresse angeben und meine Fragen reinschreiben“</p> <p>„Ja, praktisch. Sowas darf man aber auch nur anbieten, wenn da tatsächlich jemand ist, der das nicht nur innerhalb von sechs Stunden oder so beantwortet sondern, das es auch relativ flott geht. Bei einer E-Mail erwartet man eher längerfristige Antworten, das man einen Tag Zeit hat oder sowas. Aber wenn man sowas anbietet, das es schneller gehen muss, weil man sonst auch anrufen kann oder hingehen kann. Ich würde wahrscheinlich erst anrufen, als so ein E-Mail-Webformular zu machen“</p>
E 1 Abschließende Fragen	1:06:42 – 1:17:20		<p>„Also von der Lesbarkeit finde ich es gut, aber diese Schrift sieht mir zu anders aus als die Überschrift usw. Manche Sachen sind für mich doppelt. Ich finde es aber gut, dass es einen Rahmen bildet, rechts blende ich das vollkommen aus. Das hier oben gefällt mir nicht ganz so, es ist nicht auf einer Höhe. Ja, Startseite und Home ist auch doppelt, finde ich“</p> <p>„Also mir ist beim ersten Mal nicht aufgefallen, dass ich hier drauf klicken kann. Obwohl es diesem hier ähnlich ist, habe ich erst gedacht, es wäre ein Ablauf“</p> <p>„Also was ich gut finde, das man nicht viel scrollen muss. Und das es mit dem FAQ gesondert ist, nur etwas zur Literatursuche. Und nicht über dieses FAQ (zeigt auf die rechte Seite) und da den Punkt finden. Ich finde die Startseite sieht ansprechend aus, wenn man hier unten die Bilder hat. Aber das wichtigste im Fokus ist und hier seine Suchbegriff eingeben kann und etwas findet“</p> <p>„Nur, das ich, wen ich tatsächlich das erste Mal auf der Seite bin, das es Doppelungen gibt. Ein bisschen unterschiedliche Begriffe für das Gleiche. Irgendwo stand ja FAQ und dann Haben Sie Fragen?, ob das nicht eher was separates ist. Bei diesem Webding hat man die Möglichkeit, alle Fragen zu stellen die man möchte. Ob das nicht eher zu Kontakt gehört. Obwohl, da steht es ja auch“</p>

			„Allgemein eigentlich nicht, also nichts fehlt mir“
--	--	--	---

Eidesstattliche Versicherung

Ich versichere, die vorliegende Arbeit selbstständig ohne fremde Hilfe verfasst und keine anderen Quellen und Hilfsmittel als die angegebenen benutzt zu haben. Die aus anderen Werken wörtlich entnommenen Stellen oder dem Sinn nach entlehnten Passagen sind durch Quellenangabe kenntlich gemacht.

Ort, Datum

Unterschrift