

# Digitale Dienstleistungen und ihre Nutzung

**Wie erfahren wir mehr über  
Nutzerwünsche online?**

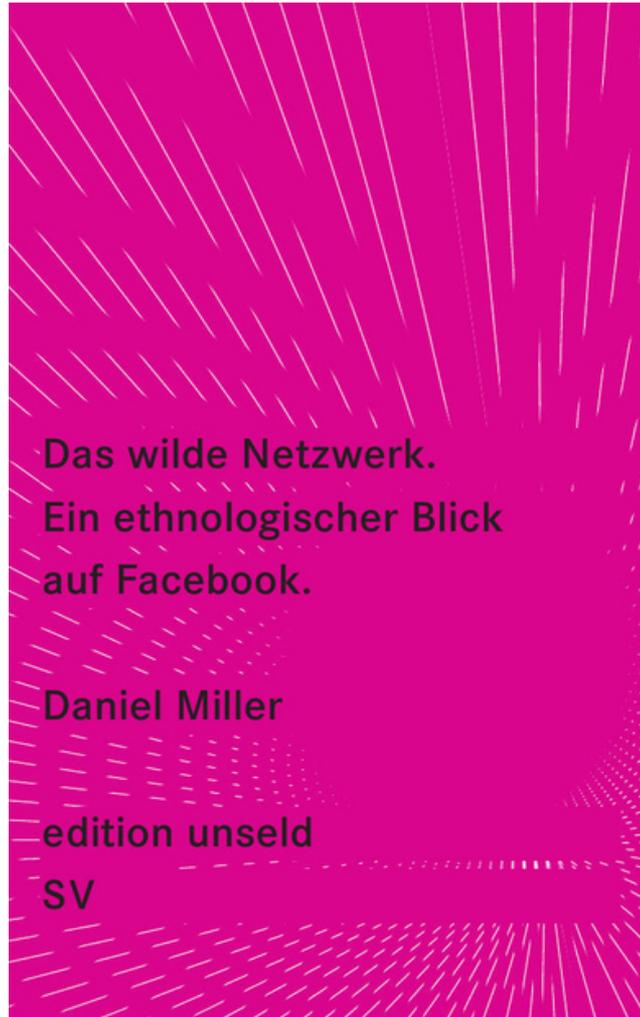
**Bernd Diekmann (BIS Oldenburg)  
Kerstin Schoof (BIS Oldenburg)**

- 1. Warum Nutzerforschung für Online-Angebote?**
  - Methoden und Beispiele
  
- 2. Beispiel BIS: Einführung des Discovery Systems Primo**
  - Methodisches Vorgehen:
    - Videofeedback-Interviews
    - Design Workshops
  - Ergebnisse
  - Einbindung in den Implementierungsprozess

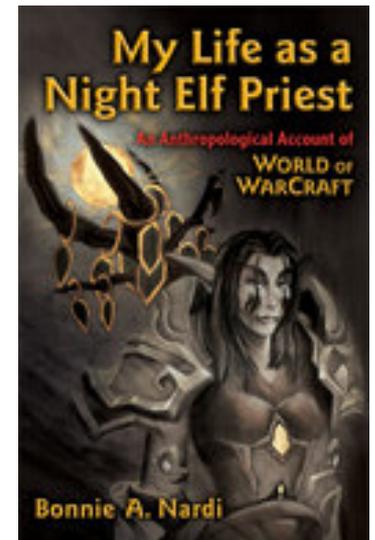
## Warum Nutzerforschung von Online-Angeboten?

- Bibliotheksangebote
    - werden zunehmend virtuell
    - sollen leicht erkennbar und intuitiv benutzbar sein
  - Bewertung der Angebote
    - Quantitative Beurteilung:
      - ✓ Nutzung und Wege
    - Qualitative Aspekte:
      - ✓ Warum (keine / wenig) Nutzung
- Anhaltspunkte für Optimierungen

## Methode: *Netnography*



- Teilnehmende Beobachtung an Online-Communities, Spielen, Blogs, ...
- Interviews per E-Mail, Chat oder offline



## Netnography für Bibliotheken?

- Bibliothekarische Angebote als Teil übergreifender Online-Umgebungen
- Konkrete Anwendungsmöglichkeiten:
  - Umgebung LMS:  
Wie können UBs ihre Angebote ideal platzieren?
  - Wie können Bibliotheken sich sinnvoll im Kontext ihrer Nutzer auf Facebook positionieren?

Kozinets, Robert V.: Netnography - Doing Ethnographic Research Online.  
London, SAGE 2010

Nardi, Bonnie A. / O'Day, Vicki L.: Information Ecologies – Using Technology with Heart.  
Boston, MIT Press 2000

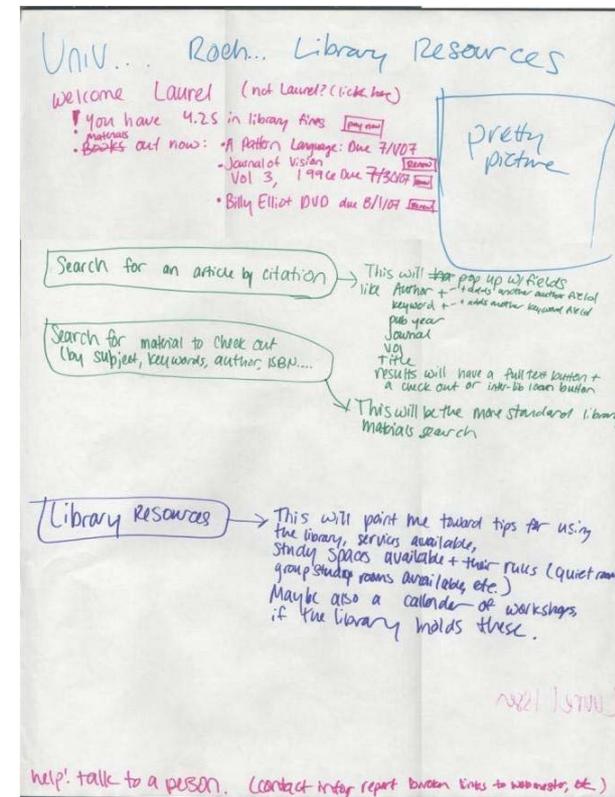
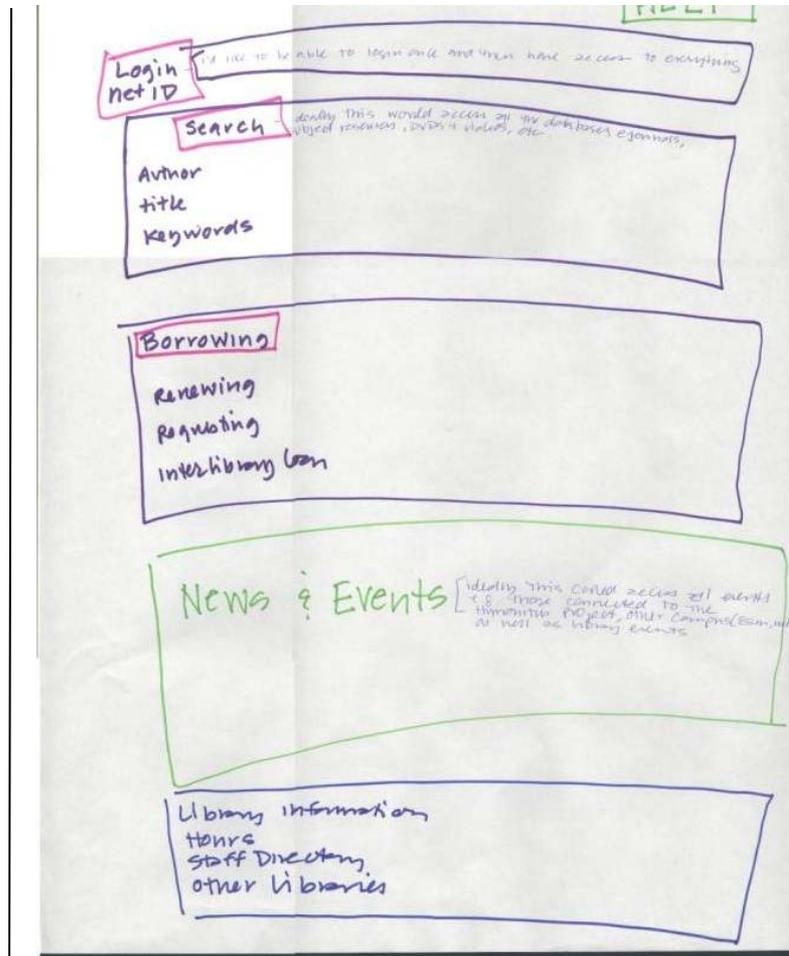
## Methode: *Contextual Interviews*

- Methodik aus der Arbeitssoziologie:
  - Interviews im Umfeld der Teilnehmer
  - Gesprächspartner beschreiben **und** zeigen Arbeitsweisen
- Anwendungsbereiche in Bibliotheken:
  - Wie nutzen Lehrende und Studierende Kataloge, Dokumentenserver, Suchportale und Datenbanken?
  - Welche bzw. warum werden alternativen Ressourcen genutzt?
  - Welche Kontaktpersonen bzw. Experten werden angesprochen?
  - Abhängigkeiten von Recherche- und Arbeitsweisen hinsichtlich
    - Fachkulturen
    - wissenschaftlichem Grad

## *Thinkaloud und Videofeedback Interviews*

- Qualitative Usability-Tests für digitale Dienstleistungen in Bibliotheken:  
Websites, Kataloge, Discovery-Systeme, ...
- Teilnehmer „denken laut“, während sie durch kleine Aufgabenstellungen geführt werden  
→ Rückmeldung zu Gestaltung, Übersichtlichkeit, etc.
- Software (z.B. *Camtasia*)
  - zeichnet die Aktivitäten des Nutzers auf dem Bildschirm auf
  - filmt die Person und ihre Reaktionen
- Beispiel Beluga

# Design Workshops I: freie, offene Aufgabenstellung



Foster/Dimmock: Participatory Design of Websites with Web Design Workshops, in: The Code4Lib Journal, Issue 2/2008

# Design Workshops II: vorstrukturiert durch Entwurf / Prototyp

University of Rochester >  
River Campus Libraries

Findings

- Articles
- Course Resources and Reserves
- Databases: ISI, WorldCat, etc.
- eJournals
- Subject Resources: Biology, History, etc.
- DVDs and Videos
- More Resources: UR Research, etc.

Voyager Catalog

Basic Search | Advanced Search | New Titles

Find Books, Journals, and More:

Keyword(s)

My Account | Help | Limit Search

News and Events

EXHIBIT: The Crusades in Western Cultural Imagination

EXHIBIT: While in the World: Selected Poetry Broadides From the Collections

Access to RRI and IT Center this summer

Borrowing

Renewing Borrowed Materials

Requesting and Borrowing

Interlibrary Loan

Library Information

Help - All Library Topics

Hours

Jobs

Maps - Library and Campus

Staff Directory

DocuShare - Library Staff Publications

UR Libraries A to Z

Contact the Staff | 585.275.4471

Copyright © 1998-2007 University of Rochester Libraries. All Rights Reserved.

Last Updated April 30, 2007

Web Page Statistics | Privacy Statement | Copyright Clearance and Fair Use | Staff Login

## INSTRUCTIONS:

Circle any items on the page that you like and use the most.  
 X out the items on the page that you don't like and don't use.  
 Add any items that are not on the page that you would like to have there for your own use. UR Research ☺

University of Rochester >  
River Campus Libraries

Findings

- Articles
- Course Resources and Reserves
- Databases: ISI, WorldCat, etc.
- eJournals
- Subject Resources: Biology, History, etc.
- DVDs and Videos
- More Resources: UR Research, etc.

Voyager Catalog

Basic Search | Advanced Search | New Titles

Find Books, Journals, and More:

Keyword(s)

My Account | Help | Limit Search

News and Events

EXHIBIT: The Crusades in Western Cultural Imagination

EXHIBIT: While in the World: Selected Poetry Broadides From the Collections

Access to RRI and IT Center this summer

Borrowing

Renewing Borrowed Materials

Requesting and Borrowing

Interlibrary Loan

Library Information

Help - All Library Topics

Hours

Jobs

Maps - Library and Campus

Staff Directory

DocuShare - Library Staff Publications

UR Libraries A to Z

Contact the Staff | 585.275.4471

Copyright © 1998-2007 University of Rochester Libraries. All Rights Reserved.

Last Updated April 30, 2007

Web Page Statistics | Privacy Statement | Copyright Clearance and Fair Use | Staff Login

## INSTRUCTIONS:

Circle any items on the page that you like and use the most.  
 X out the items on the page that you don't like and don't use.  
 Add any items that are not on the page that you would like to have there for your own use.

## Beispiel BIS Oldenburg

- Bereits Erfahrungen in der Durchführung von Nutzertests:
  - Lernort und Auskunft
  - Entwicklung digitaler Oberflächen
- Startpunkt: Evaluation der Website durch ein Projektseminar der HAW im SS 2011
  - Umfangreiche Usability-Studie mit den Komponenten Accessibility, heuristische Analyse, Videofeedback Interviews
  - Vorschläge zum Redesign
- Anwendung der Videofeedback-Methode während des darauf folgenden Relaunchs der Website (2012)
- Tests zur Einführung von Primo für das Suchportal *ORBISplus* (2013)

## ORBISplus

Oldenburgisches Regionales Bibliotheks- und Informationssystem  
SUCHPORTAL

### ORBIS Gesamtsicht

Universitätsbibliothek Oldenburg  
Landesbibliothek Oldenburg  
Bibliotheken der Jade Hochschule

KATALOGE GBV-LIZENZEN

ERWEITERTE SUCHE

nolting physik

Suche

GAST MERKLISTE IM SUCHPORTAL ANMELDEN ÜBER ORBIS PLUS HILFE SPRACHE: DEUTSCH ▾

### ORBISplus – Mehr Literatur entdecken



Landesbibliothek



Universitätsbibliothek



Bibliotheken der Jade Hochschule

#### Aktuelle Meldungen

- ▶ Öffnungszeiten am Osterwochenende
- ▶ UpToDate - Datenbank für Mediziner
- ▶ Lesung im Bibliothekssaal

#### Universitätsbibliothek: Schnellzugriff

- ▶ Öffnungszeiten der Uni-Bibliothek
- ▶ Schreiben Sie uns
- ▶ Fachinformation
- ▶ Gruppenraumbuchung

#### Aus dem Blog

Dienstag, 25. August, 2009  
[The Future of Research Libraries](#)  
by Carl Grant

#### Was ist neu?

Unsere [Audioführung](#)  
mit Informationen  
zur neuen Version



#### Primo für iPhone

Bookmarken Sie den  
Link, um Primo über  
Ihr iPhone zu nutzen



#### Primo auf Twitter

Folgen Sie [@primo](#)  
für die neuesten  
Updates

## ORBISplus

Oldenburgisches Regionales Bibliotheks- und Informationssystem  
SUCHPORTAL

### ORBIS Gesamtsicht

Universitätsbibliothek Oldenburg  
Landesbibliothek Oldenburg  
Bibliotheken der Jade Hochschule

KATALOGE GBV-LIZENZEN

ERWEITERTE SUCHE

mikrobiologie

Suche

GAST MERKLISTE IM SUCHPORTAL ANMELDEN ÜBER ORBIS PLUS HILFE SPRACHE: DEUTSCH ▾

#### Meine Ergebnisse erweitern

Auch Ergebnisse ohne Volltext zeigen

#### Meine Ergebnisse eingrenzen

##### Medienformat

- ▶ Datenbank (2)
- ▶ E-Journal E-Journal (146)
- ▶ Zeitschrift Zeitschrift (13)

##### facet local2

- ▶ Online-Ressource (148)
- ▶ undef (17)

##### Erscheinungsjahr

- ▶ Vor 1950 (152)
- ▶ 1950 bis 1953 (6)
- ▶ 1953 bis 1965 (3)
- ▶ 1965 bis 1969 (3)
- ▶ Nach 1969 (7)

##### Person/Institution

- ▶ American Society for Microbiology (4)
- ▶ Federation of European Microbiological Societies (1)
- ▶ Society for General Microbiology (1)

##### Thema

- ▶ Zeitschrift (14)
- ▶ Mikrobiologie (6)
- ▶ Botanik (4)
- ▶ Bakteriologie (2)
- ▶ Allgemeine Mikrobiologie (2)

165 Ergebnisse für ORBIS Gesamt

sortiert nach: Relevanz ▾

Alle Ergebnisse in der Merkliste speichern

- 1   **ACS Legacy Archives**  
1879 - 1995  
unbekannt [DETAILS](#) [STANDORTE](#) UBURICAALEPHIEEXT2334422
- 2   **CBS Databases**  
unbekannt [DETAILS](#) [STANDORTE](#) UBURICAALEPHIEEXT2334033
- 3   **Applied microbiology : a publ. of the American Society for Microbiology**  
American Society for Microbiology  
1953  
Zeitschrift [DETAILS](#) [STANDORTE](#) [ONLINE-ZUGRIFF](#) UBURICAALEPHIEEXT415646
- 4   **Journal of basic microbiology : an internat. journal on morphology, physiology, genetics, and ecology of microorganisms**  
1985-  
Zeitschrift [DETAILS](#) [STANDORTE](#) [ONLINE-ZUGRIFF](#) UBURICAALEPHIEEXT517239
- 5   **Microbiology abstracts. Bacteriology. Microbiology abstracts / B**  
1966  
Zeitschrift [DETAILS](#) [STANDORTE](#) [ONLINE-ZUGRIFF](#) UBURICAALEPHIEEXT417522
- 6   **Applied and environmental microbiology**  
American Society for Microbiology  
[DETAILS](#) [STANDORTE](#) [ONLINE-ZUGRIFF](#) UBURICAALEPHIEEXT1957423

- Suchportal auf Basis von Primo für
  - Landesbibliothek Oldenburg
  - Bibliotheks- und Informationssystem Univ. Oldenburg
  - Jade-Hochschule
- Ersatz des OPAC
- Inhaltliches Vorgehen:
  - Überarbeitung Benutzungskonto
  - Implementation Suchportal:
    - Projektgruppe (Zentrale Information, Fachreferate, IT) definiert Anforderung und konkrete Umsetzung
    - Ex Libris und BIS implementieren

# ORBISplus - Motivation zur Untersuchung

- Grundlage aller Konzepte:
  - „Umsetzung von Funktionen in ein Interface“
  - Ein Ziel: Intuitive Benutzbarkeit
  - Bedingt: Annahmen bzgl. Nutzerkompetenz und -verhalten
- Überprüfbare Aspekte (Suchportal)
  - Intention der Startseite
  - Bedeutung der Sichten (Gesamtsicht vs einzelne Bibliotheken)
  - Suche via Facettierung (statt z.B. erweiterte Suche)
  - Terminologie
- Ziel der Untersuchung:
  - Optimierung der Oberfläche, Terminologie, Funktion
  - Fokussierung auf Funktionen, Vereinfachung
  - Hilfstexte, Schulungsmaterial

## Tests zu ORBIS*plus*

### **Methodik:**

- Kombination aus Videofeedback-Interviews und Design Workshops

### **Konkrete Fragestellungen:**

- Wie wird das Design allgemein beurteilt?
- Ist das Prinzip der Sichten verständlich?
- Werden die Facetten benutzt?
- Wie wird die Auswahl der angebotenen Facetten beurteilt?
- Gibt es „Wiedererkennungseffekte“ in Bezug auf andere Websites?
- ...

# Teil 1: Videofeedback Interviews

- Video

## Teil 2: Design Workshops

- Teilnehmer erhalten einen Ausdruck der Oberfläche von *ORBISplus* mit der Bitte um Feedback
  - Raum für Kritik, Anmerkungen und Verbesserungsvorschläge

# Design Workshops

*Kategorie unverständlich* ?

- Hochschulschriften (6)
  - Zeige 2 weitere
- Medienformat
  - Artikel (7)
  - Artikel Artikel (10)
  - Bildtonträger (4)
  - Bildtonträger Bildtonträger (3)
  - Buch (64)
    - Zeige 9 weitere
- facet local2
  - CD-ROM/DVD-ROM (2)
  - Elektronische Ressource (26)
  - Film (4)
  - Videokassette (3)
  - undef (122)

Windenergie : die Herausforderung ; gestern, heute, morgen  
Tacke, Franz ; Franz Tacke ; Tacke, Franz  
2004  
Windenergie in Deutschland seit 10. Die Leistungs und... wissenschaftlichen Forschung in der Windenergie Einflussfaktorenaufdie... Dipl.Ing. Franz Tacke

DETAILS STANDORTE UBURICAALPEH#EDEXT2129329

Ort	Signatur	Bestellen / Vormerken Hinweis	Verfügbarkeit
Universitätsbibliothek Campus Haarenlor	ing 899 CU 9097	VORMERKEN	Ausgeliehen bis 11.02.2013
Universitätsbibliothek, Sonderstandort	419 ing 899 CU 9097a	Nicht verfügbar	Sonderstandort

Windenergie : technische Entwicklung und politische Meilensteine ; Markübersicht ... ; ... Ausgaben des Jahrbuchs "Markübersicht Windenergie" auf einer DVD  
Bundesverband Windenergie

DETAILS STANDORTE UBURICAALPEH#EDEXT2153635

Windenergie : fachspezifische und fachübergreifende Materialien  
Heusinger von Waldegge, Kerstin ; Peters, Sebastian ; Heusinger von Waldegge, Kerstin ; Peters, Sebastian [Hrsg.] [Hrsg.] ; Kerstin Heusinger von Waldegge ; Sebastian Peters 2012

DETAILS STANDORTE UBURICAALPEH#EDEXT2389499

Windenergie : zuverlässige Integration in die Energieversorgung  
Lorenz Jarass ; Obermair ; Wilfried Voigt  
2009  
Online-Zugriff frei

DETAILS STANDORTE DEDUPMRG05911

Windenergie

DETAILS STANDORTE UBURICAALPEH#EDEXT1762310

Windenergie  
Fabisch, Hannelore ; Hannelore Fabisch ; Fabisch, Hannelore 2002

DETAILS STANDORTE UBURICAALPEH#EDEXT1949602

Windenergie : e. systemanalyt Bewertung d. techn. u. wirtschaft. Potentials für d. Stromerzeugung d. Bundesrepublik Deutschland ; 62 Tab.  
Jarass, Lorenz ; Jarass, Lorenz ; Lorenz Jarass 1980

DETAILS STANDORTE DEDUPMRG35487284

Klassifikations- und Bauvorschriften  
4, Teil 1, Windenergie : Richtlinie für die Zertifizierung von Windkraftanlagen ; Kap. 1 - 10  
Germanischer Lloyd Aktiengesellschaft <Hamburg> 1993

DETAILS STANDORTE JBURICAALPEH#EDEXT1366012

Klassifikations- und Bauvorschriften  
4, Teil 1, Windenergie : Richtlinie für die Zertifizierung von Windkraftanlagen ; Kap. 1/10, Erg. Nr. 1  
Germanischer Lloyd Aktiengesellschaft <Hamburg> 1994

*\* Bei Details würde ich auch Standort vermuten bzw. Standort fände ich links besser*

*→ bei Online-Res. ist 'Standort' irgendwie unnötig, oder?*

*Standort bei Online irgendwie irreführend*

*gut!*

- Bibliotek / Standort
  - Jade Hochschule Oldenburg (47)
  - Jade Hochschule Eilsfleth (34)
  - Jade Hochschule Wilhelmshaven (83)
  - UB\_UB (6)
  - Universitätsbibliothek, Zentralbibliothek (299)
    - Zeige 2 weitere
- Standort
  - NDLTD Union Catalog (6)
  - SpringerLink Open Access (2)
- Thema
  - Windenergie (96)
  - Windkraftwerk (63)
  - Erneuerbare Energien (27)
  - Deutschland (24)
  - Sonnenergie (11)
    - Zeige 35 weitere

# Design Workshops

fänd ich ganz hilfreich aber vllt etwas zu erdrückend & viel für die Seite.

KATALOGE GRV-LIZENZEN ERWEITERTE SUCHE

wind energy

GAST MEKRLISTE ANMELDEN

ORBITAL Gesamt sortiert nach: Relevanz  
 Ressourcen (7) Peer-reviewed Journals (1.455) Online-Ressourcen (16.415)  
 Ergebnisse in der Merkliste speichern

SPRACHE: DEUTSCH

1-10 Vor

STANDORTE UBURCAALEPHEDEXT1752244

- Buch (9.423)
- Artikel (5.890)
- Videos (1413)
- Text-Ressource (242)
- Hochschulchriften (227)
- Zeige 7 weitere
- Medienformat**
- Artikel (6)
- Artikel/Artikel (13)
- Buch (29)
- E-Journal/E-Journal (3)
- Elektronische Ressource (43)
- Zeige 5 weitere
- facet localiz**
- CD-ROM/DVD-ROM (1)
- Elektronische Ressource (46)
- Medienkombination (6)
- Mikrofilm/Mikrofiche (4)
- undef (66)
- Erscheinungsjahr**
- Vor 1970 (26)
- 1970 bis 1981 (100)
- 1981 bis 1991 (129)
- 1991 bis 2001 (1.592)
- Nach 2001 (6.391)
- Person/Institution**
- United States (25)
- Peinke, Joachim (9)
- Peinke, J. (9)
- Beyer, H. (8)

- Wind energy  
 Steyn, René van ; Hengeveld, Dirk ; Meel, Joop van ; René van Steyn ; Hengeveld ; Joop van Meel ; Steyn, René van ; Hengeveld, Dirk ; Meel, Joop van  
 unbekannt DETAILS STANDORTE UBURCAALEPHEDEXT198949
- Wind energy : handbook  
 Burton, Tony ; Burton, Tony ; Tony Burton  
 2009  
 unbekannt DETAILS STANDORTE UBURCAALEPHEDEXT2132688
- Comprehensive renewable energy  
 Vol. 2. Wind energy  
 1978  
 unbekannt DETAILS STANDORTE UBURCAALEPHEDEXT341194

Ort	Signatur	Bestellen / Vormerken Hinweis	Verfügbarkeit
Universitätsbibliothek Campus Haarentor	ing 899 AS 9306	30 Tage ausleihbar	Am Standort

fänd ich gut & übersichtlich

wofür Standorte sind das?

- UB\_UB (11)
- Universitätsbibliothek, Zentralbibliothek (211)
- Universitätsbibliothek, Bereichsbibliothek (115)
- Standort**
- arXiv (5.390)
- Science Citation Index Expanded (Web of Science) (450)
- SpringerLink Open Access (380)
- Britannica Online Academic Edition (372)
- Trove: Australian Online Theses (National Library of Australia) (127)
- Zeige 9 weitere

- Wind energy : handbook  
 Burton, Tony ; Burton, Tony ; Tony Burton  
 2009  
 unbekannt DETAILS STANDORTE DEDUPMROG4371866
- Wind energy : fundamentals, resource analysis and economics ; with ... 31 tables  
 Mathew, Sathyajith ; Sathyajith Mathew ; Mathew, Sathyajith  
 2006  
 value of annual costs Benefits of wind energy Yardsicks... Introduction History of wind energy Current status and future... Sathyajith Mathew Wind  
 unbekannt DETAILS STANDORTE UBURCAALEPHEDEXT1828158
- Wind energy : proceedings of the Euromech colloquium  
 Peinke, Joachim ; Schaumann, Peter ; Peinke, Joachim ; Schaumann, Peter [Hrsg.] [Hrsg.] ; Joachim Peinke ; Peter Schaumann ; Euromech Colloquium <464 b., 2005, Oldenburg>  
 2007  
 Buch  
 unbekannt DETAILS STANDORTE UBURCAALEPHEDEXT1904694
- Wind energy. An assessment of the technical and economic potential. A case study for the Federal Republic of Germany, commissioned by the Intern. Energy Agency. Wind energy  
 Jarass, Lorenz ; Jarass, Lorenz [Mitarb.] ; Lorenz Jarass  
 1981  
 unbekannt

## Einbindung in den Implementierungsprozess

- Und nun ?
  - Rückkopplung der Ergebnisse an Projektgruppe
    - ✓ Prinzip der Sichten
    - ✓ Prinzip der Recherche via Facettierung
      - Benutzungsoberflächen zu Text-lastig
      - Zu viele Facetten, Benennung unverständlich
      - Links zu E-Ressourcen nicht gefunden
    - Rückkopplung an „Projektstruktur“
  - Überarbeitung der Anforderungen, Korrektur
- Interessante Ergebnisse:
  - Benutzer verhalten sich unter Beobachtung vorbildlich

- Nutzertests während der Entwicklung digitaler Dienstleistungen
  - sind für Bibliotheken unkompliziert durchführbar
  - müssen in Abhängigkeit von Zielsetzung und Zeitpunkt methodisch angepasst werden

- Nutzertests während der Entwicklung digitaler Dienstleistungen
  - erlauben frühzeitig Aussagen zu
    - Wahrnehmung der Benutzungsoberflächen
    - konkreten Fragestellungen der Funktionalität
  - erlauben Prüfung alternativer Lösungsansätze
- Fokussierung und Vereinfachung
- Optimierung von Hilfetexten und Schulungsinhalten

# Vielen Dank!

Bernd Diekmann  
bernd.diekmann@uni-oldenburg.de  
Tel.: 0441 - 798 4045

Kerstin Schoof  
kerstin.schoof@uni-oldenburg.de  
Tel.: 0441 - 798 4579