



**FREIE
UNIVERSITÄT
BERLIN**

Nutzungsverhalten in Primo

Kooperative Eyetracking-Usability-Studie
der Fachhochschule Potsdam und
der UB der Freien Universität Berlin

Projektbericht im Rahmen des Seminars B11
„Informationsverhalten & Wissenschaftssoziologie“
im Studiengang Bibliothekswissenschaft an der FH Potsdam
Sommersemester 2022

Alexandra S. Claasen, Sina Menzel

UX@UB

Nutzungsverhalten in Primo

Kooperative Eyetracking-Usability-Studie der Fachhochschule Potsdam und
der UB der Freien Universität Berlin

Projektbericht im Rahmen des Seminars B11 „Informationsverhalten & Wissenschaftssoziologie“ im
Studiengang Bibliothekswissenschaft an der FH Potsdam Sommersemester 2022

Alexandra S. Claasen, Sina Menzel

Teil der Reihe:

UX@UB

Benutzungsforschung an der Universitätsbibliothek

Herausgegeben von: Sina Menzel

Freie Universität Berlin

Universitätsbibliothek

Stabsstelle Benutzungsforschung

ISSN 2943-4726

©2024 Alexandra Claasen, Sina Menzel.

Titel-Gestaltung: FUB-IT, Stabsstelle Creative Media and Technology



Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie;
detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Online erschienen unter <http://dx.doi.org/10.17169/refubium-44757>

Inhaltsverzeichnis

Einleitung.....	3
Studienziel und Forschungsfragen.....	4
Forschungsdesign.....	5
Methodik.....	5
Sampling.....	5
Eingangsbfragebogen.....	6
Testdurchführung.....	7
Ausganginterview.....	7
Ergebnisse.....	8
Sample.....	8
Beginn der Suche.....	9
Thematische Suche.....	10
Explorations-Elemente in Primo.....	11
Hilfe und Support.....	11
Einfluss der Laborsituation.....	12
Einstufung der zentralen Usability-Probleme.....	13
Reflexion und Fazit.....	14
Studiendurchführung.....	14
Ergebnisaufbereitung.....	14
Steigerung der Nutzungsfreundlichkeit.....	14
Quellen.....	15

Einleitung

Die 1948 gegründete Freie Universität Berlin gehört heute mit rund 39.000 Studierenden, 12 Fachbereichen und vier Zentralinstituten zu einer der größten Hochschulen im Raum Berlin/Brandenburg (vgl. Statistikdatenbank FU Berlin, 2024). Die Hochschulbibliothek entstand 1952, übernahm nach dem Krieg zunächst heimatlos gewordene (Teil-) bestände, in den 1960er Jahren dann die Rolle als Pflichtexemplarbibliothek für das Land Berlin und baute sich bis in die 2000er einen umfassenden Bestand an moderner Forschungsliteratur und alter Literatur in Original und Nachdruck auf. Heute können dem Bestand neben Druckwerken auch 1,7 Mio. E-Books und 54.000 elektronische Zeitschriften zugeordnet werden. Zudem haben die Nutzenden die Möglichkeit, auf 2000 Datenbanken und eine halbe Millionen Open Access-Ressourcen zuzugreifen (vgl. Freie Universität Berlin, 2022a). Der Bestand verteilt sich auf die Zentralbibliothek sowie 14 weitere Bibliotheksstandorte, das Zentralarchiv und die vier Bereichsbibliotheken der Charité (vgl. Freie Universität Berlin 2022b).

Zum Wintersemester 2010/11 führte die Universitätsbibliothek der FU Berlin das Discovery-System Primo der Firma Ex Libris ein, das den bisher bestehenden Bibliothekskatalog und die digitale Bibliothek ablösen sollte (vgl. Lennard/ Surkau, 2011, S.16f.) Mit nur einer Suche können nun über einen zentralen Index über 4 Milliarden Datensätze durchsucht werden. Zusätzlich zu den lokalen Ressourcen im FU-Katalog, der Bücher, E-Books, Zeitschriften und AV-Medien beinhaltet, kann auch auf Artikelebene (Artikel+) und in Semesterlisten recherchiert werden (vgl. Freie Universität Berlin, 2022c).

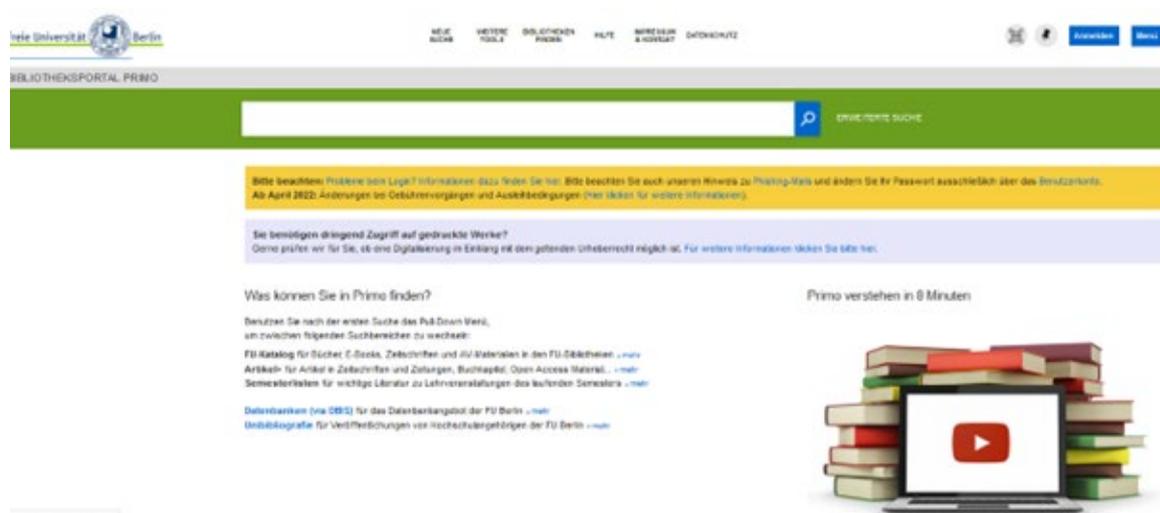


Abbildung 1: Oberfläche des Bibliotheksportals Primo im Sommer 2022 (Quelle: <https://primo.fu-berlin.de>)

Damit ein Online-Angebot wie Primo von der Zielgruppe, den Bibliotheksnutzerinnen und -nutzern, im gewünschten Maße rezipiert und im Studien-, Lehr- und Arbeitsalltag regelmäßig genutzt wird, spielen die Gestaltung der Nutzeroberfläche und die Darstellung der Inhalte (Datensätze/ -ressourcen) eine nicht unwichtige Rolle. So entscheidet die

Usability häufig über die Akzeptanz und Motivation der Nutzenden (vgl. Duckwitz/ Leuenhagen, 2004, S. 36f.)

Als Usability wird die Benutzerfreundlichkeit eines Produktes oder einer Anwendung, wie beispielsweise einer Website oder App, bezeichnet. Sie macht einen zentralen Teil der „User Experience“ (UX - Nutzungserlebnis, Benutzererlebnis (vgl. DIN-Deutsches Institut für Normung, 2018) aus und trägt zum Erfolg eines Angebotes bei (vgl. vgl. Jacobse, 2014, S. 220f.). Die DIN ISO 9241-11 definiert Usability als das Ausmaß, in dem ein System, ein Produkt oder eine Dienstleistung von bestimmten Anwendern genutzt werden kann, um bestimmte Ziele mit Effektivität, Effizienz und Zufriedenheit in einem bestimmten Nutzungskontext zu erreichen (vgl. DIN, 2018, freie Übersetzung).

Nach Einführung des neuen Bibliotheksportals wurde die Usability der neuen Suchoberfläche Primo im Rahmen einer Abschlussarbeit am Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin in den Blick genommen (vgl. Lennard/ Surkau, 2011). Die Autorinnen setzten unter anderem Usability-Tests ein, um die Benutzerfreundlichkeit des Portals zu untersuchen und eventuelle Schwierigkeiten und Hürden bei der Nutzung zu identifizieren (vgl. ebd. S.36). Entstanden ist ein Usability-Bericht zu allen zentralen Menüpunkten des Portals.

Um die Discovery-Oberfläche so weiterzuentwickeln, dass sie bestmöglich den Bedarf der Nutzendenschaft erfüllt, übernimmt an der Universitätsbibliothek der Freien Universität Berlin die Primo AG nimmt die Rolle einer zentralen Anlaufstelle und eines Bearbeitungszentrums der UB für Verbesserungsvorschläge wahr. Die Primo AG setzt sich einerseits aus KollegInnen zusammen, die die Technik hinter Primo verstehen und andererseits aus KollegInnen, die Erfahrungen bezüglich der Nutzendenanforderungen haben. Hierin wird das besondere Merkmal dieser AG deutlich, nämlich in vielen Fragen in einen Aushandlungsprozess zu gehen über das, was einerseits gewünscht wird und das, was andererseits technisch umsetzbar ist.

Eine größer angelegte Usability-Studie fand seit Lennard/Surkau (2011) nicht mehr statt. Daher stellt sich die Frage:

Wie steht es nun – über 10 Jahre später - um die Benutzbarkeit und das Benutzungserlebnis des Bibliotheksportals?

Studienziel und Forschungsfragen

Die Fachhochschule Potsdam verfügt über eine – in den letzten Jahren wenig genutzte - Informationswerkstatt mit Eye-Tracking-Equipment und plant mit der Einstellung einer Werkstattleitung im Wintersemester 2021/22 die wieder zunehmende Integration von Eye-Tracking-Projekten in die Lehre.

So kam es, dass sich im Frühjahr 2022 ein Projekt zwischen der FH Potsdam und der Stabstelle Benutzungsforschung der Universitätsbibliothek der FU Berlin entwickelte, in

dem das Primo-Portal unter anderem mit der Methode des Eye-Tracking getestet werden sollte.

Im Sommersemester 2022 wurde dieses dann im Rahmen des Moduls B11 „Informationsverhalten und Wissenschaftssoziologie“ im Studiengang Bibliothekswissenschaft an der FH Potsdam als Praxisprojekt für die Studierenden durchgeführt. Ziel der Studie war es, die Usability und User Experience des Discovery-Systems Primo zu testen.

Folgende Fragen standen im Fokus:

1. Welche konkreten kleinen, mittleren und schweren Usability-Probleme treten in Primo auf?
2. Wie reagieren Nutzende emotional auf die Primo Funktionalitäten?

Abschließend sollte idealerweise ein Usability-Testbericht mit einer Klassifizierung der Usability-Probleme und der UX-Hauptaspekten vorliegen, der der Primo-AG übergeben wird (siehe Kapitel „Ergebnisdarstellung“).

Forschungsdesign

Methodik

Die Auswahl der Methoden wurde gemeinsam von der Dozentin des Projekt-Seminars, sowie der Stabsstelle Benutzungsforschung und der Leitung der Primo AG der UB der FU Berlin vorgenommen, die Ausgestaltung der Fragen von den Studierenden des Projekt-Seminars. Um Usability-Probleme und emotionale Reaktionen in Bezug auf die Funktionalitäten von Primo zu identifizieren, wurde ein vorrangig qualitativer Mixed-Method-Ansatz gewählt. Neben der Aufnahme der Augenbewegungen (Eyetracking) wurde sich für die Methode des Lauten Denkens (Thinking-Aloud) entschieden, um an den Eindrücken und Gefühlen der Testpersonen teilhaben zu können. Abschließend sollten mit einem problemzentrierten Interview offene Fragen und Eindrücke angesprochen werden.

Sampling

Da Primo ein zentrales Angebot der Universitätsbibliothek darstellt, wurden bei der ProbandInnen-Suche verschiedene Statusgruppen (Studierende, Dozierende, Forschende) und Fachbereiche (Sozial- und Geisteswissenschaften, MINT) mit einbezogen. Mithilfe verschiedener Werbe-Aktionen (u.a. über die Homepage, Social-Media-Kanäle und Plakate auf dem Campus) konnten Studierende, Wissenschaftliche Mitarbeitende der Universität und Dozierende für den Test gewonnen werden. Eine monetäre Vergütung erfolgte nicht, als Anreiz wurde jedoch Teilnehmenden ein Mensa-Gutschein des Studierendenwerks Berlin im Wert von 10€ angeboten. Mit 24 Personen wurden Test-Termine vereinbart. Für jeden Test wurden insgesamt maximal 30 Minuten Zeit eingeplant. An zwei Tagen (31.05./ 07.06.2022) wurden an der Zentralbibliothek der FU insgesamt 22 Tests durchgeführt, zwei ProbandInnen konnten kurzfristig nicht teilnehmen. Die Tests wurden von den FHP-Studierenden (in den Rollen ModeratorIn/Interviewführung und ProtokollantIn) betreut.

Vor Beginn der Studie wurde ein Besprechungsraum an der Zentralbibliothek der FU Berlin mit der nötigen Hard- und Software hergerichtet. Als Eye-Tracking-Software stand iMotions der Informationswerkstatt der FH Potsdam zur Verfügung.



Abbildung 2 Testplatz mit Eye-Tracking-Equipment (Foto: A. Lakeit, FH Potsdam)

Eingangsfragebogen

Die ProbandInnen schätzen an Primo die einfache und zeitgleiche Suche in einem großen Datensatz-Pool, den direkten Zugriff auf elektronische Ressourcen sowie die Standortangabe bei Präsenzbestand. Zudem heben einige Testpersonen die verschiedenen Filtermöglichkeiten sowie die Empfehlungen passender, weiterführender Literatur hervor.

Kritisiert wird hingegen, dass das System wenig Toleranz gegenüber Rechtschreibfehlern oder langen Such-Strings zeigt. Zudem wird das Finden des Links zur Online-Ressource als schwierig empfunden und das Vorfinden nicht funktionierender Links bemängelt. Die Darstellung, ob eine Präsenz- oder Online-Ressource verfügbar ist, wird ebenfalls als unübersichtlich beschrieben. Ein weiterer Kritikpunkt ist, dass eingestellte Filter bei jeder neuen Suche zurückgesetzt werden. Zwei ProbandInnen vermissten die Option, sich aus dem ZEDAT¹-Portal heraus bei Primo anmelden zu können und sehen es als umständlich an, von der FU-Webseite zu Primo zu gelangen. Eine Testperson sieht wiederum eine Schwierigkeit darin, Rezensionen von Primärliteratur beim Sichten der Ergebnisliste zu unterscheiden und wünscht sich einen zusätzlichen Filter „Rezensionen“.

¹ Zentraleinrichtung für Datenverarbeitung (ZEDAT): Name des Hochschulrechenzentrums der Freien Universität Berlin.

Testdurchführung

Zu Beginn erhielten die ProbandInnen einen kurzen Fragebogen, in dem sie zu Erfahrungen, Nutzungsgewohnheiten und Einstellungen gegenüber Primo befragt wurden. Anschließend wurden die Testpersonen gebeten, vier Aufgaben in Primo zu bearbeiten.

Aufgabe 1.) Einloggen

Melden Sie sich zunächst mit Ihrem eigenen Primo-Account oder dem Test-Account bei Primo an!

Aufgabe 2.) Thematische Suche

Sie planen, eine wissenschaftliche Arbeit zum Thema Klimawandel in Deutschland zu schreiben und beginnen Ihre Recherche bei Primo. Wie gehen Sie vor?

- *Sie arbeiten vorrangig von Zuhause aus und interessieren sich daher vor allem für Volltexte.*
- *Sie suchen Literatur aus den letzten 5 Jahren.*
- *Sie interessieren sich vorrangig für Artikel.*
- *Sie sind noch nicht wirklich zufrieden mit Ihren Suchergebnissen und möchten noch weitere Publikationen zu dem Thema finden. Wie gehen Sie vor?*

Aufgabe 3.) Hilfe und Support

Was würden Sie tun, wenn Sie in Primo nicht weiterkommen und Hilfe benötigen?

Aufgabe 4.) Zitation

Sie möchten zum Schluss ein Quellenverzeichnis erstellen. Wie gehen Sie vor?

Die ProbandInnen erhielten alle die gleichen Aufgaben, um die Tests später untereinander vergleichen zu können. Zudem wurde sich für eine thematische und keine Titelsuche entschieden, um die Testperson in ihrer Suche nicht zu sehr einzuschränken und später aus dessen Recherchevorgehen Schlüsse ziehen zu können. Die ebenfalls aufgelisteten Unterpunkte bei Aufgabe 2 dienten als Suchanstöße, sollten die ProbandInnen ihre Suche zu schnell beenden.

Während der Durchführung wurden die Augenbewegungen der ProbandInnen mit der Eye-Tracking-Software aufgezeichnet. Zeitgleich wurde die ProbandInnen gebeten, ihre Eindrücke und Gefühle laut zu schildern. Das Gesagte wurde ebenfalls aufgenommen.

Ausgangsinterview

Abschließend erfolgte ein problemzentriertes Interview, in dem die Testsituation reflektiert, gegebenenfalls entstandene Unsicherheiten und offene Fragen geklärt wurden.

1. *Wie war die Situation für Sie?*
2. *Hätten Sie privat auch so recherchiert?*
3. *Welchen Gesamteindruck hat Primo bei Ihnen hinterlassen?*
 - *Was gefällt Ihnen gut?*

- Was gefällt Ihnen nicht so gut? Haben Sie Verbesserungsvorschläge?
 4. Haben Sie noch Fragen oder Anmerkungen?

Ergebnisse

Sample

An der Studie haben vorrangig Studierende (16) aus Bachelor und Master teilgenommen, gefolgt von 3 DoktorandInnen/ Wissenschaftlichen MitarbeiterInnen, 2 Dozierenden und einem/r nichtwissenschaftlichen Mitarbeiter/in (vgl. Abb. 3). Die Teilnehmenden hatten durchaus verschiedene fachliche Hintergründe, mit einem eindeutigen Schwerpunkt auf Geisteswissenschaften (vgl. Abb. 4).

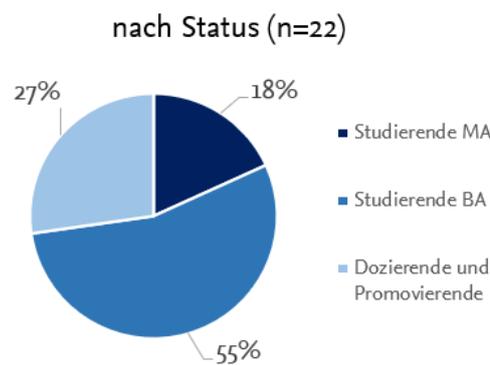


Abbildung 3: Studienteilnehmende nach Status

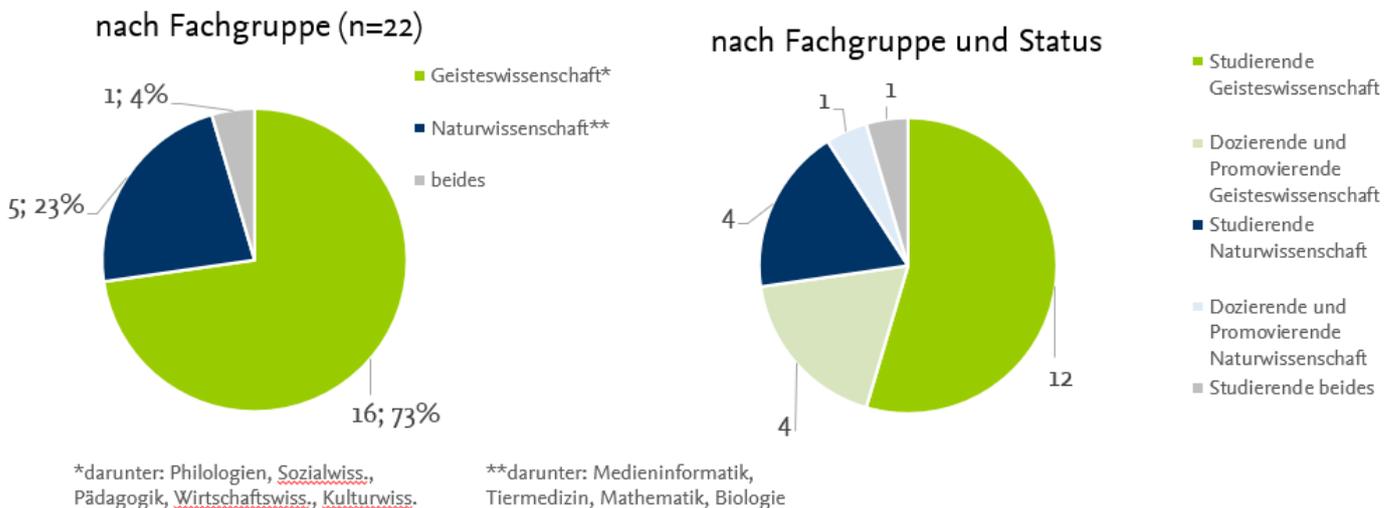
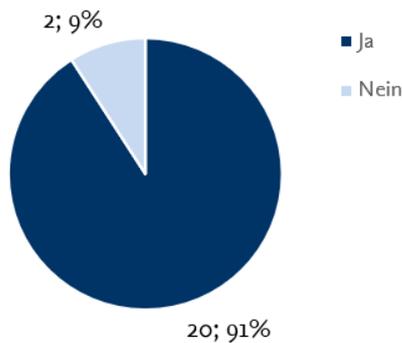


Abbildung 4: Studienteilnehmende nach Fachgruppe und Status

In einem Vorab-Fragebogen gaben 20 der 22 Studienteilnehmenden an, Primo bereits genutzt zu haben. 12 ProbandInnen verwenden das Suchportal mindestens einmal die Woche, 6 Testpersonen alle 2-4 Wochen. Eine Person gab an, Primo täglich aufzurufen, eine andere verwendet das System seltener als einmal im Monat.

Haben Sie das Discovery-System Primo bereits im Rahmen Ihres Studiums / Ihrer Arbeit verwendet? (n=22)



Wenn ja, wie oft nutzen Sie Primo im Rahmen Ihres Studiums / Ihrer Arbeit? (n=20)

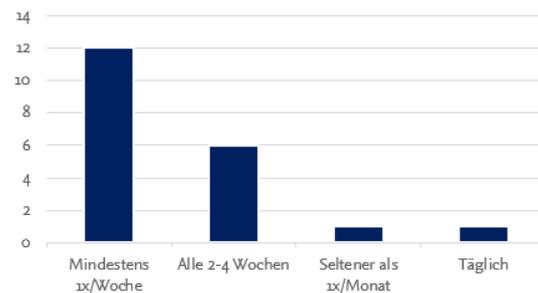


Abbildung 5: Ergebnisse des Vorab-Fragebogens

Beginn der Suche

Die erste Aufgabe nach Beantwortung des Vorabfragebogens bestand darin, sich mit dem eigenen Primo-Account oder einem zur Verfügung gestellten Testaccount bei Primo anzumelden. Bis auf eine Testperson, die Schwierigkeiten hat, von der FU-Homepage auf die Primo-Seite zu gelangen, hatte keiner der ProbandInnen Probleme bei der Anmeldung.

Anschließend ging es um eine thematische Suche zum Thema „Klimawandel in Deutschland“. Alle ProbandInnen verwendeten zunächst die Einfache Suche. Die initiale Suchterme unterschieden sich dabei aufgrund der grob gefassten Aufgabenstellung nur geringfügig (vgl. Abb. 6). Um die Suchergebnisse weiter einzugrenzen, machten 14 Testpersonen von den Filtern auf der rechten Seite („Ergebnisse verfeinern“) Gebrauch, 8 ProbandInnen ignorierten diese. Diejenigen, die die Filter in ihre Suche einbezogen, äußerten jedoch teilweise, dass sie keine Routine mit der Verwendung der verschiedenen Filter hätten und überfordert seien.

Initiale Suchterme	Anzahl Personen
klimawandel deutschland	9
Klimawandel Deutschland	3
klimawandel	2
Klimawandel	2
Klimawandel deutschland	2
klimawandel in deutschland	1
klimawandel in Deutschland	1
climate change	1
"Klimawandel" UND "Deutschland"	1

Abbildung 6: Initial eingegebene Suchterme der Teilnehmenden.

Das Blickverhalten laut Eyetracking-Daten deutet darauf hin, dass eingangs vor allem der zentrale Suchschlitz und die aktuellen Hinweise wahrgenommen werden, bevor die Suche startet (vgl. Abb. 7).

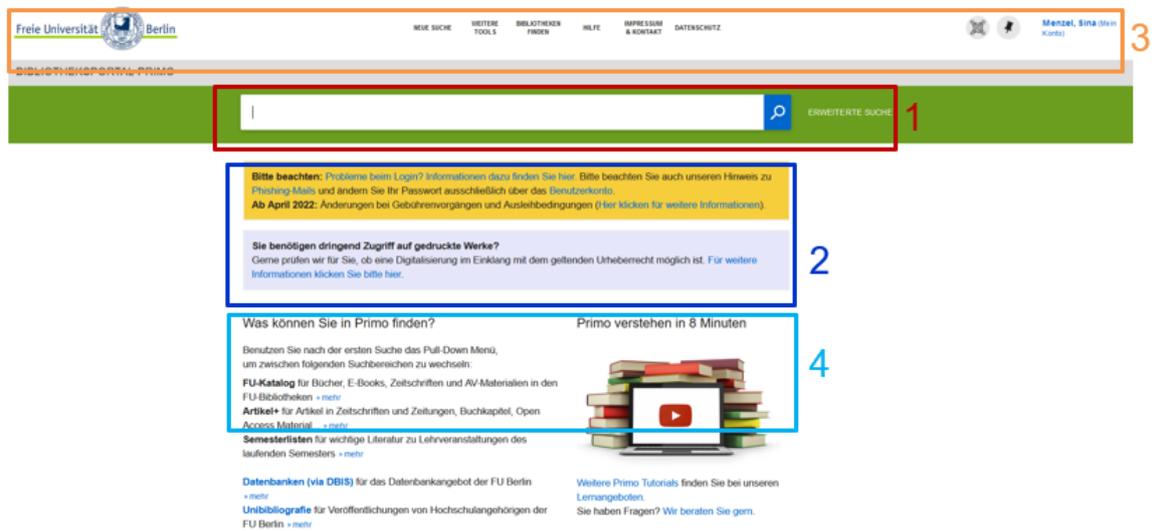


Abbildung 7: Eyetrackingdaten bei Aufruf der Seite. Blickbereiche abfallend von 1-4.

Die Erweiterte Suche wurde während der Thematischen Suche von der Hälfte der ProbandInnen verwendet. Statt der Filteroptionen rechts auf der Ergebnisseite wurde erneut die Erweiterte Suche gebraucht, um eine Eingrenzung der Treffermenge zu erzielen. Eine Testperson äußert, dass ihr der Unterschied zwischen Erweiterter Suche und Filtern nicht klar sei.

Thematische Suche

Die Teilnehmenden zeigten in den Tests vorrangig drei verschiedene Such-Strategien während der thematischen Suche:

1. Drill-Down-Strategie: Die Resultatenliste wird mithilfe von Facetten angepasst. Häufigstes Ziel ist eine höhere Precision.
2. Pearlgrowing-Strategie: 10 Testpersonen verfeinerten die Suche anhand von Volltexten OHNE das Eingrenzen der Suchergebnisse über Facetten.
3. Known-Item-Search: Häufige Folge aus dem Pearlgrowing-Prozess, in dem der Zugang zu einem bereits bekannten Titel gesucht wird. Häufig berichtetes Szenario unter den Testpersonen war, dass Google Scholar für die initiale Recherche genutzt wurde und Primo dann für den Volltext-Zugang.²

Die Usability-Probleme sind entsprechend dieser Verhaltensweisen angeordnet, da wir je nach Strategie unterschiedliche Bedürfnisse beobachten konnten.

² Darauf, dass dieses Verhalten häufig vorkommt, finden wir auch Hinweise in der Literatur, z.B. bei Wiesenmüller, Heidrun (2021): Verbale Erschließung in Katalogen und Discovery-Systemen. In: Michael Franke-Maier, Anna Kasprzik, Andreas Ledl und Hans Schürmann (Hg.): Qualität in der Inhaltserschließung: De Gruyter, S. 285.

Explorations-Elemente in Primo

Primo bietet mehrere Elemente in Primo mit empfehlendem Charakter, die Exploration ermöglichen sollen:

1. Im engeren Sinne beginnt dies bereits die Autovervollständigung bei der Sucheingabe in der einfachen Suche, da diese bei Primo auch Titelvorschläge mit einbezieht.
2. Auf der Ebene der Trefferliste ist es dann das Netzwerk zwischen Titeln, das sich anhand der Schlagwortverlinkungen erschließt.
3. Auf der Ebene der Detailanzeige haben wir dann die virtuelle Indexsuche, die sich in ähnlicher Weise des Netzwerks aus den Aufstellungssystemen bedienen soll und der Bibtip, der sich aus den Aufrufzahlen durch andere Nutzende speist, also kriegen hier die vielbeachteten Titel nochmals mehr Aufmerksamkeit.

Das Resümee aus den Tests ist, dass hier sowohl der Bibtip, als auch die Virtuelle Indexsuche insgesamt einen Mehrwert erkennen ließ, auch wenn sie in den Tests nur zwei Mal aktiv verwendet wurden, bemerkten und erwähnten deutlich mehr Nutzende die Vorschläge und bezeichneten sie als „zutreffend“ oder „akkurat“. In den übrigen Tests waren sie in keinem Kontext ein Störer, wenn andere Suchstrategien verfolgt wurden.

Die Autovervollständigung erfüllt eine weiter reichende Funktion, als in der Rezeptionshaltung der Proband*innen vermutet: Sie kann auch direkt Titelvorschläge machen. Dies kann einen Mehrwert bei der Known-Item-Suche bieten und zusätzlich andere Funktionen erfüllen wie thematische Anregungen oder eben wirklich eine schnelle Vervollständigung des eigenen Suchterms.

Hilfe und Support

Anschließend wurde den Testpersonen die Frage gestellt, was sie tun würden, wenn sie Hilfe benötigen. Die Antworten ließen sich in drei mögliche Reaktionen einteilen:

1. Andere Personen werden per Mail oder persönlich vor Ort direkt angesprochen (z.B. Kommilitonen, Bibliothekspersonal);
2. Die Problemlösung wird über Google gesucht;
3. Die Suche in Primo wird abgebrochen und eine alternative Suche über Google Scholar wird gestartet. Dies war die häufigste Rückmeldung.

Die vorhandene [Primohilfe-Webseite](#) erwähnt keine Testperson von sich aus. Auf Nachfrage gaben 21 der 22 ProbandInnen an, diese bislang nicht genutzt zu haben und zum größten Teil noch nicht zu kennen. Nachdem die ModeratorInnen, die durch die Tests durchleiteten, darauf hingewiesen haben, dass Primo eine Hilfeseite anbietet, wurde diese größtenteils schnell gefunden, jedoch nach kurzer Betrachtung als eher unübersichtlich und schwer zu navigieren beschrieben.

Zusätzlich wurden die ProbandInnen gegen Ende der Test-Sequenz gebeten, ein Quellenverzeichnis zu erstellen. Einem guten Drittel ist die in Primo angebotene

Zitierfunktion nicht bekannt. Von den 14 Verbleibenden nutzten einige gerne die Funktion, besonders hervorgehoben wurde hier die Möglichkeit des Bibtex-Exports für die Einbeziehung in Latex-Dokumente. Einige Testpersonen gaben an, die Zitierfunktion zwar zu kennen, aber nicht zu nutzen, da nicht der passende Zitierstil angeboten würde oder andere Literaturverwaltungsprogramme verwendet würden.

Einfluss der Laborsituation

Im Abschlussinterview geben einige Testpersonen an, privat anders zu recherchieren als während der Studie. Sie bevorzugten als erste Anlaufstelle andere Quellen (z.B. Google Scholar) und wechselten ggf. erst später für eine Known-Item-Search zu Primo. Ferner wurde auch hier vereinzelt noch einmal geschildert, dass von Primo zu anderen Quellen gewechselt wird, wenn das Bibliotheksportal nicht die gewünschten Treffer liefert.

Einstufung der zentralen Usability-Probleme

Beschreibung	Einschätzung
Beginn der Suche	
Suchmaschinenoptimierung für Primo Direktlink gegenüber der Primo-Zwischenseite in der UB-Domäne	Schwer
Benennung der Suchräume sind z.T. missverständlich (z.B. „Artikel+“)	Mittelschwer
Schlagwörter zur Titel-Kurzanzeige hinzufügen	Wünschenswert
Drill-Down-Strategie	
Zeitfilter anwenden: Zusätzliche Bestätigung des Zeitfilters wird übersehen	Schwer (Zeit ist laut Primo Statistik einer der meistgenutzten Filter)
Button „Alle Filter merken“ wird übersehen, Filter nicht fixiert bei neuer Suche	Mittelschwer
Die Nutzung der Facette „Inhaltstyp“	Mittelschwer
Das Ausschließen von Facetten prominenter Platzieren. Es wurde in den Tests von keiner Person wahrgenommen, dass bei einem Mouseover auch ein Ausschließen jedes Filters möglich ist.	Mittelschwer
Unterschied und Nutzungsszenarien der erweiterten Suche vs. der Facetten war Testpersonen oftmals nicht klar	Wünschenswert
Rezensionsfilter	Wünschenswert
Virtuelle Indexsuche wird nach RVK fast durchgehend fehlerhaft angezeigt	Wünschenswert
Known-Item-Search	
Verlinkung des Volltexts bei Online-Ressourcen	Schwer
Button-Benennung „Weitere Tools“ ist missverständlich und deutet auf weitere Unterseiten, keine externen Tools hin	Mittelschwer
Wir finden Hinweise darauf, dass Suchanfragen in der einfachen Suche bei Known-Item-Search z.T. zu keinen Resultaten führen (zero-result-searches).	Wünschenswert
Hilfe und Support	
Hilfeseite (Verlinkung)	Mittelschwer
Primohilfe-Webseiten-Aufbau	Wünschenswert
Primohilfe-Video wird auf der Startseite von Primo und Primohilfe zwar verhältnismäßig prominent wahrgenommen, allerdings als Einstieg trotzdem noch als zu lang empfunden wurde.	Wünschenswert
Zitieren	
Zitierfunktion war häufig nicht bekannt und nicht auffällig	Wünschenswert

Reflexion und Fazit

Studiendurchführung

Die Durchführung der Studie erforderte von beiden Kooperationspartnern viel Vorarbeit vor Beginn des Seminars. Die FHP übernahm hier die Bereitstellung, Vorbereitung und den Support im Einsatz der Eyetracking Software, sowie die Kursplanung und Koordinierung der Studierenden, die Testdurchführung und methodische Begleitung vor Ort. Die UB der FU Berlin übernahm den gesamten Samplingprozess, die Organisation und Kostenübernahme für Gutscheine an die Teilnehmenden, die logistische Vorbereitung und Betreuung der Testdurchführung vor Ort und die Nachbereitung der Ergebnisse und Bearbeitung im Rahmen der Primo AG.

Die Laborumgebung für die Teilnehmenden war durch gelegentliche Internet-Störungen, sowie Hintergrundgeräusche neben dem Testraum nicht optimal, darauf sollte beim nächsten Mal geachtet werden.

Ergebnisaufbereitung

Die Ergebnisaufbereitung wurde kooperativ von beiden Partnern durchgeführt. Dabei boten die studentischen Vorarbeiten einen Einstieg, mussten allerdings durch die Seminarleitung und die Stabsstelle Benutzungsforschung noch präzisiert und operationalisiert werden, um von der Primo AG in konkrete Aufgaben umgeformt werden zu können.

Steigerung der Nutzungsfreundlichkeit

Die Tests haben für die interne Arbeit an der UB der Freien Universität Berlin einen großen Mehrwert, da viele Themen dadurch anschaulich gemacht und somit konkret zur Diskussion gebracht werden konnten. Der andauernde Prozess regt immer wieder zum Überdenken der derzeitigen Oberfläche an. Darüber hinaus warf die Studie übergeordnete Fragen (wieder) auf nach der zukünftigen Entwicklung von Discovery-Systemen, insbesondere im Vergleich zu akademischen Suchmaschinen wie Google Scholar.

Das Studienprojekt war insgesamt ein großer Gewinn für die Steigerung der Nutzungsfreundlichkeit vom Primo Discovery-System an der Freien Universität Berlin und bot darüber hinaus die optimale Möglichkeit zur engeren Vernetzung von Praxis und Lehre im Bereich der Bibliotheks- und Informationswissenschaft.

Einen herzlichen Dank an die Studierenden, die KollegInnen an der FHP (A. Claasen, A. Lakeit, A. Michel), sowie an alle Beteiligten der UB der FU!

Quellen

DIN Deutsches Institut für Normung: Ergonomics of human-system interaction – Part 11: Usability: Definitions and concepts, 3.2.3 user experience (ISO 9241-11:2018:en) 2018, verfügbar unter: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9241:-11:ed-2:v1:en> [letzter Zugriff: 22.09.22].

Duckwitz, Amelie; Leuenhagen, Monika: Usability und E-Learning. Rezeptionsforschung für die Praxis. In: Carstensen, Doris; Barrios, Beate (Hg.): Campus 2004. Kommen die digitalen Medien an den Hochschulen in die Jahre? Münster: Waxmann (Medien in der Wissenschaft, Bd. 29), 2004.

Freie Universität Berlin: Bestand, Erwerbungsprofil. Berlin: 2022a, verfügbar unter: <https://www.fu-berlin.de/sites/ub/ueber-uns/sammlung/index.html> [22.09.22].

Freie Universität Berlin: Bibliotheksführer der Freien Universität Berlin. Berlin: 2022b, verfügbar unter: <https://www.fu-berlin.de/sites/bibliotheken/bibliothekenfuehrer/index.html> [22.09.22].

Freie Universität Berlin: Bibliotheksportal Primo. Bücher, Aufsätze und mehr finden. Berlin, 2022c, verfügbar unter: <https://www.fu-berlin.de/sites/ub/literatursuche/primo/index.html> [22.09.22].

Jacobsen, Jens: Website-Konzeption: erfolgreiche und nutzerfreundliche Websites planen, umsetzen und betreiben. Heidelberg: dpunkt.verlag, 2014.

Lennard, Heike; Surkau, Melanie: Benutzerevaluation und Usability-Test zur neuen Suchoberfläche Primo (Ex Libris). Berlin: Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin, 2011 (Berliner Handreichungen zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft; 309).

Statistikdatenbank Freie Universität Berlin: Zahlen und Fakten. Berlin: 2021, verfügbar unter: <https://www.fu-berlin.de/universitaet/profil/zahlen/index.html> [22.09.22].