

Online-Angebote von Deutschschweizer FH-Bibliotheken auf dem Prüfstand

Jede Schweizer Fachhochschule betreibt eine Bibliothek für ihre Studierenden und Mitarbeitenden. Die Angebote und Dienstleistungen der Bibliotheken sind dabei nach wie vor ein zentrales Element im Rahmen wissenschaftlichen Arbeitens und somit auch für ein erfolgreiches Studium. Doch aufgrund der immer stärker voranschreitenden Digitalisierung von Wissen ändert sich nicht zuletzt auch die Rolle der Bibliotheken. Deren Leistungen werden zunehmend insbesondere auch auf Basis ihres digitalen Angebots bewertet.

Hinsichtlich der Umsetzung verfolgen die Bibliotheken dabei unterschiedliche Ansätze. Grösstenteils verfügen FH-Bibliotheken über keine eigenständigen Websites. Stattdessen sind ihre Inhalte als Unterseiten in den Webauftritt der Gesamthochschulen oder der entsprechenden Fachbereiche integriert, wobei der Umfang für gewöhnlich recht überschaubar ist. Es gibt jedoch auch einzelne FH-Bibliotheken mit einem umfangreicheren Online-Angebot bzw. solche die auf Basis von Kooperationen über eigenständige Websites verfügen. Unabhängig von diesen unterschiedlichen Herangehensweisen ist für die Qualität bibliothekarischer Online-Angebote zentral, dass diese einfach bedienbar – also benutzerfreundlich sind bzw. über eine gute Usability verfügen und möglichst optimal auf die Anforderungen des Zielpublikums zugeschnitten sind.

Im Rahmen der Vorlesung «Konzeption von Informationssystemen» des Bachelor-Studiengangs Informationswissenschaft der HTW Chur hat sich die Vollzeitklasse des Jahrgangs 2012 in Gruppen mit verschiedenen Bibliothekswebseiten auseinandergesetzt und diese hinsichtlich ihrer Usability untersucht. Für die Analyse der Usability wurden zwei Evaluationsmethoden eingesetzt.

Einerseits wurde die sogenannte Plus-Minus-Methode verwendet. Dabei handelt es sich um ein Verfahren, bei dem Benutzer eine Website frei explorieren und ohne Vorgaben beurteilen. Hierfür werden einfach von den Nutzern als positiv wahrgenommene Aspekte/Merkmale mit einem Plus gekennzeichnet, negative Erfahrungen mit einem Minus. Anschliessend begründen die Nutzer ihre Einschätzungen im Rahmen eines kurzen Interviews (vgl. Schweibenz/Thissen, 2003, S. 167). Andererseits wurden die Webauftritte einer heuristischen Evaluation unterzogen. Im Rahmen einer solchen Untersuchung überprüft eine Reihe von Gutachtern, ob das User Interface eines Produktes konform zu bestimmten anerkannten Usability-Prinzipien ist (vgl. Schweibenz/Thissen, 2003, S. 100). Die Evaluation der Bibliotheksangebote erfolgte dabei primär auf Basis der Heuristiken für Webkommunikation [1](#).

Konkret wurden im Rahmen der Vorlesung folgende Websites/Hochschulbibliotheken untersucht:

- Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern (ZHB Luzern)

- Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW)

- Hochschule für Technik und Wirtschaft (HTW) Chur

- Hochschule Luzern (HSLU): Design und Kunst, Musik, Soziale Arbeit, Technik und Architektur

- Berner Fachhochschule (BFH): Architektur, Holz und Bau, Gesundheit, Sportmediathek, Wirtschaft

Positive und negative Aspekte der untersuchten Websites

Ein zentrales Qualitätsmerkmal aus Anwendersicht ist zunächst einmal der Zugang zu den Bibliotheksinhalten bzw. deren einfache Auffindbarkeit. Entsprechend den eingangs erwähnten verschiedenen Umsetzungsstrategien gestaltet sich auch der Zugang unterschiedlich. Bei den FHs, bei denen die Bibliotheks-Angebote als Unterseiten in den Hochschulwebauftritt integriert sind, erfolgt der Einstieg über dedizierte Links oder Navigationsmenüs. So stehen bei der HTW und der BFH jeweils im Service-Menü im rechten, oberen Seitenbereich direkte Links zur Bibliothek zur Verfügung. Auf diese Weise ist ein Zugriff auf die Bibliotheksseiten von jeder Unterseite des Webauftritts möglich. Allerdings besteht bei der BFH das Problem, dass diese für verschiedene Studiengänge zusätzliche Websites nutzt, bei denen der Verweis auf die Bibliotheken nicht in der Service-Navigation vorhanden ist. Auf diesen Seiten sind die Bibliotheksinhalte somit lediglich über die Hauptnavigation zugänglich, wo sie für unerfahrene Anwender ggf. nicht so leicht auffindbar sind. Ein ähnliches Problem liegt auch bei der HSLU vor. Als Einstieg zur Bibliothek ist sowohl auf der Homepage als auch auf den Startseiten der einzelnen Departemente jeweils im rechten Seitenbereich ein Quicklink vorhanden. Dieser Quicklink ist aber nicht bei allen Departementen konsequent auf allen Unterseiten vorhanden, so dass entsprechend, je nachdem von wo man auf die Bibliotheksseiten zugreifen möchte, der Zugang erschwert ist.

Neben den Zugangsmöglichkeiten beeinflussen die unterschiedlichen Umsetzungsvarianten auch die Gestaltung der Navigationselemente bzw. deren Übersichtlichkeit. Am übersichtlichsten sind naturgemäss die Navigationsmenüs derjenigen Bibliotheken, die über einen eigenständigen Webauftritt verfügen wie die ZHB Luzern. Auch die ZHAW, die zwar keine eigene Bibliothekswebsite hat, ist hier als positives Beispiel zu nennen. Allerdings ist die Unterscheidung einzelner Menüpunkte (z.B. eMedien-Portal, elektronische Zeitschriften) aus Anwendersicht nicht ganz so intuitiv. Die Seitennavigation ist dabei so umgesetzt, dass die übergeordneten Hochschulseiten nicht im Navigationsmenü

Persönliche Reflexion

Bei der Betrachtung von Websites muss unterschieden werden zwischen subjektiv geprägten Meinungen und objektiv belegbaren Schwachstellen und Mängeln. Aus Sicht der Autoren stellen die Websites von FH-Bibliotheken weniger ein «Werkzeug» für die Recherche dar, sondern sie stellen Übersichten zur Verfügung, um insbesondere neuen Studierenden/Mitarbeitenden ein Bild der Institution und deren Dienstleistungen zu vermitteln, sowie einen schnellen Zugriff auf die verfügbaren (Fach-)Datenbanken und Online-Bibliothekskataloge sicherzustellen. Diese Aufgabe wird eigentlich von allen betrachteten Websites gut erfüllt. Wenngleich es auch qualitative Unterschiede in der Umsetzung gibt, so zeichnen sich doch alle Angebote durch ihren informativen Charakter aus.

Ein zusätzlicher Mehrwert wird durch die Einbindung von Hilfsmaterialien für die Online-Kataloge und Datenbanken erzielt. Gerade für Anwender mit wenig Erfahrung sind solche Hilfsmittel essentiell. Denn bei der Vielzahl an Ressourcen geht rasch die Übersicht verloren, welche Bereiche gewisse Plattformen abdecken und wie diese möglichst effizient genutzt werden können.

Als abschliessende Bemerkung bleibt betreffend der Nutzung von Bibliothekswebsites aus persönlicher Sicht der Autoren sowie Erfahrungen aus deren Klasse festzuhalten, dass mit zunehmender Studiendauer Online-Kataloge und Datenbanken praktisch nie über den Webauftritt der Hochschulbibliothek angesteuert werden, sondern entweder direkt oder über andere Übersichtsangebote wie z.B. den Webauftritt des Konsortiums der Schweizer Hochschulbibliotheken². Dies heisst jedoch nicht, dass die individuellen Übersichten der FH-Bibliotheken überflüssig sind. Sie bieten den Vorteil, dass mitunter je nach Studiengang/Fachbereich bereits eine Vorauswahl geeigneter Quellen zur Verfügung gestellt wird, was gerade zu Studienbeginn hilfreich ist.

Fazit

Die Gestaltung einer benutzerfreundlichen Webseite ist anspruchsvoll. Dies gilt auch für die faire und objektive Bewertung dieser Angebote. Trotz gewissen vorgegebenen Empfehlungen, Richtlinien und Beispielen sind subjektive Empfindungen nicht immer ganz auszuschliessen. Kritikpunkte sind schnell gefunden, jedoch alle Seiten gleich kritisch zu begutachten ist von hohem Anspruch und muss mit Bedacht durchgeführt werden.

Insgesamt erfüllen alle untersuchten Websites ihren Zweck. Wirklich gravierende Mängel konnten eigentlich nicht festgestellt werden. Die meisten identifizierten Schwachstellen sind eher von kosmetischer Natur. Positiv zu beobachten war insbesondere der Umstand, dass gewisse Fehler wie «tote» Links oder Darstellungsfehler (z.B. Überlappungen von Textblöcken) bereits während des Untersuchungszeitraums durch die Institutionen selbst wieder bereinigt wurden. Dies zeigt, dass in den Websites «Leben» steckt und kontinuierlich an deren Optimierung gearbeitet wird.

- **Farkas, D.K. u. Farkas, J.B.: Guidelines for Designing Web Navigation. In: Technical Communication: The Journal of the Society for Technical Communication, Heft 3 (2000), S. 341-358.**
- **Schweibenz, W. u. Thissen, F.: Qualität im Web-Benutzerfreundliche Webseiten durch Usability Evaluation. Berlin: Springer, 2003.**

- **Spyridakis, J.H. (2000): Guidelines for Authoring Comprehensible Web Pages and Evaluating their Success. In: Technical Communication: The Journal of the Society for Technical Communication, Heft 3 (2000), S. 359-382.**
- **Williams, T.R. (2000): Guidelines for Designing and Evaluating the Display of Information on the Web. In: Technical Communication: The Journal of the Society for Technical Communication, Heft 3 (2000), S. 382-396.**

[1 www.tekom.de/upload/289/einfuehr.pdf](http://www.tekom.de/upload/289/einfuehr.pdf)



Thomas Weinhold

HTW Chur

Abstract

Français

Dans le cadre d'un cours de la filière de formation bachelor en sciences de l'information à la HTW de Coire, des étudiants ont procédé, sous la forme de travaux de groupes, à une évaluation de l'utilisabilité des offres en ligne des différentes bibliothèques HES. L'article donne un aperçu des principaux résultats de cette évaluation. Il discute également les raisons de l'utilisation et/ou de la non utilisation par les étudiants des sites web correspondants.