

Hochschule Hannover  
Fakultät III – Medien, Information und Design  
Abteilung Information und Kommunikation

# **Stadtbibliothek Wolfsburg**

## **- Eine Usability-Studie -**

Bachelorarbeit  
im Studiengang Informationsmanagement

vorgelegt von  
Wiebke Duda  
Matrikel-Nr. 1088714

Erstprüferin: Prof. Dr. Gudrun Behm-Steidel  
Zweitprüferin: Dr. Anke Wittich

Hannover, 22.08.2016

## **Abstract**

Die vorliegende Bachelorarbeit befasst sich mit den Themen Usability digitaler Bibliotheksangebote, Nutzerorientierung und Zielgruppendefinition von Öffentlichen Bibliotheken. Die Bearbeiterin untersucht Website der Stadtbibliothek Wolfsburg.

Die Zielgruppen der Stadtbibliothek werden unter Berücksichtigung der demografischen Struktur der Region definiert. Ebenso werden die Entstehungsgeschichte der Stadt beschrieben und wirtschaftliche Einflüsse aufgezeigt. Eine regionale Besonderheit ist die Abhängigkeit der Stadt Wolfsburg mit dem Volkswagen-Konzern, welche sich einmal mehr durch aktuelle Ereignisse wie den „Abgasskandal bei Volkswagen“ aus dem Jahr 2015 zeigt. Diese regionalspezifischen Aspekte haben insgesamt eine große Relevanz für die zielgruppenorientierte und nutzerfreundliche Gestaltung der Bibliothekswebsite. Allgemein gültige Usability-Standards werden hier an individuelle Faktoren angepasst.

Unter Berücksichtigung der Zielgruppendefinition und mithilfe einer Kombination der Usability-Methoden Personas-Verfahren, der Recherchedokumentation im Stil eines Thinking-Aloud-Protokolls und dem Abgleich mit ausgewählten Usability-Kriterien aus dem BibEval-Kriterienkatalog der HTW Chur untersucht die Bearbeiterin den Internetauftritt der Stadtbibliothek Wolfsburg im Praxisteil dieser Bachelorarbeit. Eine zusammenfassende Auswertung zeigt Stärken und Schwächen der Website auf und nennt darüber hinaus Verbesserungspotenziale.

Diese Arbeit richtet ist interessant für Bibliothekare, die sich mit der Usability und Nutzerorientierung von digitalen Inhalten nach den spezifischen Zielgruppen einer Institution und ihrem Umfeld auseinander setzen möchten.

## **Eidesstattliche Erklärung**

Hiermit erkläre ich an Eides statt, dass ich die eingereichte Bachelorarbeit selbstständig und ohne fremde Hilfe verfasst, andere als die von mir angegebenen Quellen und Hilfsmittel nicht benutzt und die den benutzten Werken wörtlich oder inhaltlich entnommenen Stellen als solche kenntlich gemacht habe.

Hannover, 22.08.2016

---

Wiebke Duda

# Inhaltsverzeichnis

Abstract .....	II
Inhaltsverzeichnis .....	IV
Abkürzungsverzeichnis .....	VI
Abbildungsverzeichnis.....	VII
Tabellenverzeichnis.....	VIII
1. Einleitung.....	9
2. Die „Arbeiterstadt“ Wolfsburg und die Stadtbibliothek .....	11
2.1 Wolfsburg – Eine Stadt im Schatten eines Weltkonzerns? .....	11
2.1.1 Die Entstehungsgeschichte der „jungen“ Stadt .....	12
2.1.2 Der VW-Abgasskandal und die Auswirkungen für Stadt und Bevölkerung..	14
2.1.3 Wolfsburger Bevölkerungsstruktur: Interkulturelle Spuren.....	17
2.2 Kurzprofil der Stadtbibliothek Wolfsburg .....	20
2.3 Stadtbibliothek: Öffentlichkeitsarbeit und Online-Marketing .....	21
2.4 Ableitung von Zielgruppen für den Praxisteil .....	22
3. Theoretische Grundlagen und Methoden der Usability-Forschung .....	26
3.1 Begriffsdefinitionen.....	26
3.1.1 Usability nach DIN EN ISO 9241 .....	26
3.1.2 Abgrenzung von Usability und Usefulness .....	28
3.1.3 Joy-of-Use und User Experience.....	30
3.1.4 Die Bedürfnispyramide des Nutzers .....	30
3.2 Kognitive und arbeitspsychologische Grundlagen.....	31
3.2.1 Wahrnehmung und Aufmerksamkeit .....	31
3.2.2 Wissensrepräsentation und Lernen .....	33
3.3 Methoden der Usability-Evaluation.....	34
3.3.1 Das heuristische Evaluationsverfahren .....	34

3.3.2 Das Cognitive-Walkthrough-Verfahren .....	37
3.3.3 Fragebögen, Fokusgruppen-Interviews und Thinking-Aloud-Studien.....	37
3.3.4 Das Personas-Modell .....	38
3.4 Interkulturelle Usability-Evaluation .....	39
3.5 Usability-Engineering in der Praxis.....	40
4. Praxisteil: Usability-Studie zur Website der Stadtbibliothek Wolfsburg .....	43
4.1 Website-Analyse: Der IST-Zustand .....	44
4.1.1 Seitenaufbau: Allgemeine Beschreibung.....	45
4.1.2 Website-Analyse nach dem BibEval-Kriterienkatalog.....	47
4.2 Das Personas-Modell als Usability-Studie.....	49
4.2.1 Persona 1 Jakob Lenz.....	50
4.2.2 Persona 2 Theresa Engel.....	57
4.2.3 Persona 3 Günther Albrecht .....	64
4.3 Auswertung der Usability-Studie .....	71
5. Schlussbemerkung.....	74
Literaturverzeichnis .....	76
Anhang.....	80

## Abkürzungsverzeichnis

BibCharts	Monatliches Ranking Deutscher Bibliotheken im Social Web, herausgegeben vom Leibniz Informationszentrum Wirtschaft / ZBW (Zentralbibliothek Wirtschaft)
BibEval	Online-Kriterienkatalog zur Bewertung der Usability von Bibliotheksseiten
CHeval Lab	Schweizer Kompetenzzentrum für die Evaluation von Online-Angeboten
DIN EN ISO	Standard des Deutschen Instituts für Normung (DIN), Europäische Norm (EN), Internationale Organisation für Normung / International Organization for Standardization (ISO bzw. IOS)
DL-Sektor	Dienstleistungssektor
EPA	Environmental Protection Agency
GVK	Gemeinsamer Verbundkatalog
HTW Chur	Hochschule für Technik und Wirtschaft Chur
ICCT	International Council on Clean Transportation
IT	Informationstechnologie
Kap.	Kapitel
OPAC	Online Public Access Catalogue
PEMS	Portable Emission Measurement System

## Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Startseite der Stadtbibliothek Wolfsburg (Screenshot).....	22
Abb. 2: Zielgruppendefinition zur Usability-Studie (eigene Darstellung).....	25
Abb. 3: User Experience: Die Bedürfnispyramide des Nutzers (nach Miriam Eberhard-Yom).....	30
Abb. 4: Prozessmodell Usability-Engineering Life Cycle nach Mayhew (eigene Darstellung).....	41
Abb. 5: Prozessmodell Usability Engineering von Sarodnick und Brau (eigene Darstellung).....	42
Abb. 6: Startseite der Stadtbibliothek Wolfsburg (Screenshot der ganzen Seite).	45
Abb. 7: Startseite der Stadtbibliothek (Screenshot).....	53
Abb. 8: Startseite Stadtbibliothek: Pulldown-Menü und Shortlink-Box (Screenshot).....	53
Abb. 9: OPAC der Stadtbibliothek: Suchergebnisse (Screenshot).....	54
Abb. 10: Suchmaske im GVK: Suchergebnisse (Screenshot).....	55
Abb. 11: OPAC Stadtbibliothek: Formular für Fernleihanfragen (Screenshot) ....	56
Abb. 12: Google-Suchergebnisse zur Stadtbibliothek: Unterschiedliche Verlinkungen (Screenshot).....	60
Abb. 13: Link auf der Startseite der Stadtbibliothek: Informationen für Flüchtlinge (Screenshot).....	60
Abb. 14: Landingpage der Stadt Wolfsburg: Weiterführende Links mit Online-Tutorials zum Erlernen der deutschen Sprache (Screenshot).....	61
Abb. 15: Online-Plattform „Wolfsburg bringt zusammen“: Startseite (Screenshot)	62
Abb. 16: Online-Plattform: Landkarte der Region mit Markierungen zu Flüchtlingsinitiativen (Screenshot).....	63
Abb. 16: Startseite der Stadtbibliothek mit Shortlink-Box zur „Onleihe“ (Screenshot).....	67
Abb. 17: Startseite der „Onleihe“ / e-Ausleihe (Screenshot).....	67
Abb. 18: „Onleihe“ mit Titelvorschlägen zum ePaper-Angebot (Screenshot) .....	68
Abb. 19: Startseite Biblioblog mit Kategorienauswahl „Veranstaltungen“ (Screenshot).....	69
Abb. 20: Startseite Biblioblog mit alphabetischer Tagging-Liste zu Veranstaltungen (Screenshot).....	69
Abb. 21: Facebook Seite der Stadtbibliothek Wolfsburg (Screenshot) .....	70

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Einflussfaktoren des VW-Abgasskandals auf Stadt, Bevölkerung und andere Wirtschaftszweige(eigene Darstellung) .....	17
Tabelle 2: Ausländische Bevölkerung nach der 1. Staatsangehörigkeit (Auszug, Entwicklung 2013, 2014) .....	19
Tabelle 3: Bevölkerung mit Zuwanderungsgeschichte (Auszug / Datenerhebung von 2014) .....	19
Tabelle 4: Elemente Startseite Stadtbibliothek (Legende zu Abb. 7, Startseite Stadtbibliothek).....	46
Tabelle 5: Website-Analyse nach dem BibEval-Kriterienkatalog (eigene Darstellung) .....	48
Tabelle 6: Persona 1 Jakob Lenz (eigene Darstellung) .....	52
Tabelle 7: Persona 2 Theresa Engel (eigene Darstellung) .....	59
Tabelle 8: Persona 3 Günther Albrecht (eigene Darstellung) .....	66



# 1. Einleitung

Im digitalen Zeitalter wird es für Bibliotheken zunehmend schwieriger sich am Informationsmarkt durchzusetzen. Sie stehen in Konkurrenz zu kommerziellen Suchmaschinen und Dienstleistern, die in kürzester Zeit große Datenmengen bereitstellen. Die Bibliothekswebsite bildet in den meisten Fällen nicht den Ausgangspunkt einer Recherche. Umso wichtiger ist es für die Bibliothek als Anbieter gesicherter Informationen im Netz aktiv um die Aufmerksamkeit der Nutzer zu werben. Der Nutzerkontakt findet im digitalen Raum statt.<sup>1</sup>

Für das Selbstverständnis der Bibliotheken bedeutet dies ein hohes Maß an Kundenorientierung und Flexibilität im Umgang mit digitalen Inhalten. Sie stehen vor der Herausforderung, ihre Website, den OPAC und sonstige webbasierte Angebote aktuell, trend- und kundenorientiert zu gestalten.

Die Nutzerorientierung ist für den Erfolg von digitalen Bibliotheksangeboten von zentraler Bedeutung. Das Online-Angebot richtet sich nach den Bedürfnissen seiner Kunden. Somit steht für die Gestaltung einer Bibliothekswebsite die Gebrauchstauglichkeit bzw. Usability im Vordergrund.<sup>2</sup> Oftmals liegt der Gestaltung von Bibliothekswebsites eine Innensicht der Organisation durch die Abbildung interner Zusammenhänge zugrunde, welche jedoch für den Benutzer nicht nachvollziehbar ist. Hier treten gehäuft Usability-Probleme auf.<sup>3</sup>

Das Thema dieser Bachelorarbeit, die Untersuchung der Bibliothekswebsite nach zielgruppenorientierten Usability-Anforderungen, entstand während der Praxisphase der Bearbeiterin.

Kapitel 2 beschreibt als unmittelbares Umfeld der Stadtbibliothek die Besonderheiten der Region Wolfsburg mit der Nähe zum Volkswagen Konzern, die aktuelle Krise durch den „Abgasskandal“ und den historisch gewachsenen interkulturellen Aspekt.

Kapitel 3 behandelt die Fachterminologie und den theoretischen Schwerpunkt zu Begriffen wie Usability, Anforderung und Methoden der Usability-Evaluation. Den Kontext zum Forschungsthema stellen arbeits- und verhaltenspsychologische Grundlagen dar.

---

<sup>1</sup> Bekavac, Schneider, Schweibenz (2011), S. 1f.

<sup>2</sup> Schweibenz (2011), S.12.

<sup>3</sup> Weinhold, Hamann, Bekavac (2011), S. 44.

Den praktischen Schwerpunkt dieser Arbeit bildet das Kapitel 4 als Usability-Untersuchung. Die Bearbeiterin evaluiert die Website mithilfe des Personas-Modell: Drei fiktive Nutzer stehen repräsentativ für spezifische Zielgruppen und recherchieren ihre individuellen Informationsbedürfnisse auf der Website. Ergänzend nutzt die Bearbeiterin Teilaspekte aus dem BibEval-Kriterienkatalog der HTW Chur als Analyseverfahren zur Usability von Bibliothekswebsites. Als Ergebnis liegt eine Usability-Auswertung vor, die sowohl positive als auch negative Aspekte in den Vordergrund stellt.

## 2. Die „Arbeiterstadt“ Wolfsburg und die Stadtbibliothek

### 2.1 Wolfsburg – Eine Stadt im Schatten eines Weltkonzerns?

Um die Besonderheiten der Region Wolfsburg, explizit die Sonderstellung mit dem Hauptsitz eines Konzerns wie Volkswagen, besser zu verdeutlichen, folgt ein Zitat, welches die spezielle Atmosphäre der Stadt treffend charakterisiert:

„Es dürfte in Europa – vielleicht in der ganzen Welt nur wenige Fälle geben, in denen die Symbiose zwischen einer Stadt und einem Industrieunternehmen so vollkommen ist wie in Wolfsburg mit dem Volkswagenwerk.“ (Heinrich Nordhoff<sup>4</sup>, erster Generaldirektor VW Wolfsburg)<sup>5</sup>

Stadt und Bevölkerung profitieren von der Nähe zum Konzern durch gesicherte Arbeitsplätze mit einem hohen Lohnniveau, in absatzstarken Zeiten von hohen Steuereinnahmen, einer gut ausgebauten Infrastruktur sowie ähnlich gut ausstrahlenden Absatzzahlen im Handel- und Dienstleistungssektor und der Zuliefererindustrie. Ebenso investierten Volkswagen und die Stadt Wolfsburg in den vergangenen Jahrzehnten in den Ausbau von Freizeit-, Kultur- und Tourismusangeboten (Bsp. Autostadt, Sport- und Freizeitzentrum am Allersee, Kunstmuseum, Kulturzentrum Hallenbad), um dem Image der „Werkstadt“ oder „Arbeiterstadt“ entgegen zu wirken. Alle diese Bemühungen tragen heute dazu bei, dass die Region Wolfsburg eben nicht mehr „nur das Werk mit ein paar Häusern herum“ ist, sondern als Ort der Erholung und Freizeitgestaltung geschätzt wird.

Verschlechtert sich allerdings der Markt im automobilen Umfeld, so ist dies mehr als deutlich in allen Bereichen der Region zu spüren. Dieses Phänomen lässt sich prägnant mit folgendem Zitat belegen:

---

<sup>4</sup> Heinrich Nordhoff (1899 – 1968): oft bezeichnet als „König von Wolfsburg“; seit 1948 Generaldirektor des Volkswagenwerkes, ab 1960 bis zu seinem Tode Vorstandsvorsitzender. Nordhoff war maßgeblich am Aufbau und Aufstieg des Automobilkonzerns in der Nachkriegszeit beteiligt und hat sich darüber hinaus in der Stadtentwicklung engagiert. Zitiert nach: Herlyn, Tessin, Harth, Scheller (2012); Munzinger Datenbanken online (2016).

<sup>5</sup> Herlyn, Tessin, Harth, Scheller (2012), S. 7.

„Hat VW Schnupfen, kriegt die Stadt Lungenentzündung.“ (Wolfsburger Bonmot zur Beschreibung der Abhängigkeit der Region vom Großkonzern)<sup>6</sup>

Diese Redewendung schildert die aktuelle Situation der Region Wolfsburg sehr prägnant („Abgasmanipulationen bei Volkswagen“, siehe hierzu Kap. 2.1.2). Die Einschnitte außerhalb des Konzerns sind durchaus schwerwiegend und dehnen sich auf nahezu alle Bereiche des öffentlichen Lebens, der Privathaushalte oder die Dienstleistungs- und Zuliefererindustrie aus. Als Vorsichtsmaßnahme verhängt die Stadtverwaltung Wolfsburg im Zuge der „VW-Krise“ eine Haushaltssperre. Infolgedessen kommt es u. a. zum Baustopp des „Wolfsburger Bildungshauses“<sup>7</sup>. Ursprünglich sollte die Stadtbibliothek im Jahr 2016 mit ihrer Hauptstelle in den Neubau einziehen.<sup>8</sup>

So wirkt sich diese Krise auch auf das Konzept dieser Bachelorarbeit, das sich ursprünglich mit der Neuausrichtung der Bibliothek im Rahmen des geplanten Umzugs in das Bildungshaus befasste. Die Grundidee, die Durchführung einer Usability-Studie zur Website der Stadtbibliothek, ist geblieben.

### **2.1.1 Die Entstehungsgeschichte der „jungen“ Stadt**

Wolfsburg gründete sich offiziell am 01.06.1938 zur Zeit des Nationalsozialismus unter dem vorläufigen Namen „Stadt des KdF-Wagens“. Bereits im Namen wird die Verbindung zum Automobilkonzern deutlich. Die Grundsteinlegung des Volkswagenwerks erfolgte bereits einige Tage vor der Stadtgründung. Nach einem Konzept von Ferdinand Porsche entschied Hitler im Jahr 1934 durch den Bau eines Kleinautomobils das Zeitalter der Massenmotorisierung einzuleiten und das nach eigener Aussage „größte und modernste Automobilwerk in Europa“ zu bauen. Realisiert wurde dieses Projekt durch die „Deutsche Arbeiter Front“ (DAF) und deren Freizeitorganisation „Kraft durch Freude“ (KdF), welche die Produktion und den Vertrieb übernehmen sollte.<sup>9</sup>

---

<sup>6</sup> Herlyn, Tessin, Harth, Scheller (2012), S. 39.

<sup>7</sup> Bildungshaus: Konzept zur Entwicklung eines innovativen Lernorts unter Kooperation von Stadtbibliothek, Medienzentrum, Volkshochschule und „Neue Schule Wolfsburg“; als Grundidee von vier modernen Bildungseinrichtungen unter einem Dach. Hinter der Kampagne „Wir wollen wissen“ steht das Grundkonzept der Wolfsburger Bildungslandschaft, zu dem auch der Bau des Bildungshauses gehört.

<sup>8</sup> Stadt Wolfsburg (2016): Bildungsinitiative „Wir wollen wissen“.

<sup>9</sup> Herlyn, Tessin, Harth, Scheller (2012), S. 11.

Planerisch wurde die Stadt maßgeblich von Peter Koller geprägt, seinerzeit ein junger aufstrebender Architekt. Auf Empfehlung von Albert Speer stellte Koller sein stadtplanerisches Konzept des ländlichen Siedlungswesens und der Gartensiedlungsbewegung vor. Dennoch trägt Wolfsburg heute Grundzüge des gemäßigt modernen Städtebaus. Bereits bei der Stadtgründung wurde das Straßennetz auf die zu erwartende Massenmobilisierung ausgelegt. Weitere Kennzeichen sind die starke Durchgrünung der Stadt und die zur damaligen Zeit moderne Wohnungsausstattung mit Fernwärme aus dem VW-Werk.

In den 40er Jahren ist Wolfsburg lediglich eine „Barackenstadt“, in der Zwangsarbeiter und KZ-Häftlinge im Rahmen der Rüstungsproduktion in der „Stadt des KdF-Wagens“ untergebracht worden. In der Nachkriegszeit wächst die Stadt rasant heran zur „Werkssiedlung“ für viele Arbeitnehmer (oftmals Kriegsflüchtlinge und Vertriebene aus Osteuropa, ein „zusammengewürfeltes Volk“), die eine Anstellung im VW-Werk fanden.

In den 50er und 60er Jahren gilt Wolfsburg als Musterbeispiel einer „Wirtschaftswunderstadt“. Im Zuge des wirtschaftlichen Erfolgs von Volkswagen siedeln sich immer mehr Arbeitnehmer in der Stadt an. Anfang der 60er Jahre werden gezielt Arbeitskräfte aus Italien angeworben, die oftmals in Wolfsburg eine neue Heimat finden und über mehrere Generationen hinweg das Stadtbild prägen (bspw. kulturelle Einrichtungen wie das Centro Italiano oder die Piazza Italia als mediterrane Einkaufsmeile). Durch die Gebietsreform des Landes Niedersachsen wird Wolfsburg 1972 durch die Eingemeindung von Umlandgemeinden zur Großstadt (Bevölkerungsanstieg von 93.000 auf 130.000 Einwohner). In den 80er Jahren konsolidieren sich Stadt und Werk (1986 erreichte die Beschäftigungsentwicklung bei VW einen Höhepunkt von 65.000 Arbeitnehmern). Durch die schwere Absatzkrise bei Volkswagen Anfang der 90er Jahre und einem befürchteten enormen Abbau von Arbeitsplätzen (10.000 bis 15.000 „überflüssige“ Stellen am Standort Wolfsburg, Anstieg der Arbeitslosenquote 1996 auf 18%, um ein Drittel gesunkene Steuereinnahmen) wird die regionale Abhängigkeit vom Weltkonzern schmerzhaft deutlich. Volkswagen reagiert mit sozial verträglichen Einsparungen (Einführung der Vier-Tage-Woche, flexible Arbeitszeitmodelle, „atmende Fabrik“). Dennoch bedeutet diese Krise einen Wendepunkt in der Stadtentwicklung mit dem Ziel der totalen Abhängigkeit von VW entgegenzuwirken, u. a. durch die Schaffung und Stärkung automobilunabhängiger Wirtschaftssektoren (Handel- und Dienstleistungen, Tourismus, Ansiedlung kleiner und mittelständischer Unternehmen). Die 1999

gegründete „Wolfsburg AG“ als Kooperation zwischen Stadt und Volkswagen (Public Private Partnership) ist eine solche Initiative. Unter anderem geht es hier um die Realisierung von Großprojekten unter dem Leitmotiv der Erlebnisorientierung und Nachhaltigkeit für den regionalen Wirtschaftsstandort. In den 2000er Jahren werden diverse kulturelle und Sport- und Freizeitprojekte unter dem Stichwort „Erlebniswelt Wolfsburg“ umgesetzt: Die Eröffnung der Autostadt, die Belebung der Innenstadt durch ein Einkaufszentrum und die Designer Outlets, urbane Angebote wie das Hallenbad-Kulturzentrum und ein neuartiges Freizeitareal am Allerpark (Fußballstadion Volkswagen Arena, Freizeitbad, Eishalle, Bowling-Center, Skatepark, Wasserski, Hochseilgarten, etc.).<sup>10</sup>

### **2.1.2 Der VW-Abgasskandal und die Auswirkungen für Stadt und Bevölkerung**

Am 18.09.2015 gelangt der sogenannte „VW-Abgasskandal“ durch die US-Umweltbehörde Environmental Protection Agency (EPA) an die Öffentlichkeit. Demnach hat Volkswagen mittels einer speziellen Software („Defeat-Device“) systematisch Abgaswerte zum Ausstoß von Stickoxiden und Kohlenstoffdioxid bei Dieselmotoren (Motorenreihen VW EA189 und VW EA288) manipuliert, um die strikten Zulassungsaufgaben auf dem US-Markt zu gewährleisten. Diese spezielle Software „erkennt“ den Testmodus auf dem Prüfstand und übermittelt „geschönte“ Abgaswerte innerhalb der gesetzlichen Vorgaben. Im Mai 2014 führen Wissenschaftler der West Virginia University in Zusammenarbeit mit dem International Council on Clean Transportation (ICCT) Abgasmessungen unter Realbedingungen bei der Straßenfahrt durch. Sie nutzen dabei ein transportables Messsystem (PEMS) und stellen bei den Modellen VW Jetta VI und VW Passat Stickoxidwerte fest, die den gesetzlichen US-Grenzwert 15 bis 35-fach (VW Jetta) bzw. 5 bis 20-fach (VW Passat) übersteigen. Volkswagen erklärt sich zunächst mit einem Softwarefehler und reagiert mit einem Modellrückruf auf dem US-Markt. Bei der erneuten Prüfung der Abgaswerte unter Realbedingungen werden dennoch überhöhte Werte gemessen. Die US-Behörden drohen damit, die Zulassung für 2016er-Modelle zu verweigern. Anfang September 2015 gesteht Volkswagen den „Betrug“ ein. Mit einer „Notice of Violation“ (entspricht im deutschen Rechtsraum in etwa

---

<sup>10</sup> Herlyn, Tessin, Harth, Scheller (2012), S. 167-177.

der Mitteilung eines Rechtsverstoßes) gegen den „Clean Air Act“<sup>11</sup> leitet die US-Umweltbehörde EPA am 18.09.2015 ein Verfahren gegen Volkswagen ein und macht den „Abgasskandal“ damit öffentlich.<sup>1213</sup>

Seit Bekanntwerden der „Abgasaffäre“ steht der Volkswagen-Konzern vor der größten Krise der Unternehmensgeschichte. Weltweit sind etwa 11 Millionen Fahrzeuge betroffen. Es drohen Strafzahlungen in Milliardenhöhe und eine Klagewelle von Privatkunden (insbesondere auf dem US-Markt). Volkswagen spricht eine Gewinnwarnung aus und veranlasst hohe Rückstellungen (ca. 6 Milliarden Euro) sowie einen massiven Investitionsstopp. Im Zuge der Krise tritt der Vorsitzende des Gesamtkonzerns, Martin Winterkorn, zurück. Ihm folgt Porsche-Vorstand Matthias Müller an die Unternehmensspitze. Die VW-Aktie befindet sich zeitweise im freien Fall. Sie verliert innerhalb weniger Tage nach Bekanntwerden des Skandals um 23 Prozent (Absturz von 167,90 Euro auf 125,40 Euro je Aktie, spätere Stabilisierung auf 130,00 Euro). Das Unternehmen erfährt dadurch einen Wertverlust von rund 15 Milliarden Euro.<sup>14</sup> Auch hier drohen künftig Klagen von getäuschten Anlegern.

Ende April 2016 einigt sich Volkswagen kurz vor Ablauf eines Ultimatums gerichtlich mit der US-Umweltbehörde EPA auf die Zahlung von Entschädigungen an US-Kunden und den Rückkauf betroffener Fahrzeuge<sup>15</sup> (Stand: April 2016).

Die Stadt Wolfsburg reagiert zeitgleich mit Bekanntwerden des Abgasskandals mit einer Haushaltssperre und einem Einstellungsstopp aufgrund der von VW ausgesprochenen Gewinnwarnung und -rückstellung. Im Haushaltsplan 2016 bezieht die Stadt Wolfsburg im „Bericht zur wirtschaftlichen Lage“ konkret Stellung:

„Die Abgasmanipulationen (...) bedingen im VW-Konzern hohe Kosten für Rückruf- und Umrüstungsaktionen. Wie stark Prozesskosten, Schadensersatzforderungen und ggfs. sinkende Verkaufszahlen das Ergebnis zusätzlich belasten werden, ist schwer zu beziffern (...).“<sup>16</sup>

---

<sup>11</sup> Wikipedia (2016) Clean Air Act: Bundesgesetz der USA zur Sicherung einer gesundheitsförderlichen Luftqualität, u. a. realisiert durch spezielle strenge Abgasnormen für Fahrzeuge, überwacht durch die US-Umweltbehörde EPA (Environmental Protection Agency).

<sup>12</sup> ARD-Dokumentation (2016).

<sup>13</sup> Wikipedia (2016): Volkswagen Abgasskandel.

<sup>14</sup> Spiegel Online (2016).

<sup>15</sup> Zeit online (2016).

<sup>16</sup> Stadt Wolfsburg (2016): Haushaltsplan 2016, S. 21f.

Von der Krise sind vier Bereiche betroffen (siehe hierzu Tabelle 1, S. 14): Die Stadtverwaltung, die Bevölkerung und Privathaushalte, die direkte Zulieferindustrie von VW sowie der Handel- und Dienstleistungssektor.

- Die *Stadt* wird zunächst von massiven Einbußen der Gewerbesteuer betroffen sein: Als Rechenbeispiel für die Gewerbesteuereinnahmen gilt: In wirtschaftlich starken Jahren sind etwa zwei Drittel direkte Gewerbesteuern von Volkswagen. Der andere Anteil der Gewerbesteuer fließt über die in der Region angesiedelte Zuliefererindustrie in die Stadtkasse oder ergibt sich aus den Abgaben des Handels- und Dienstleistungssektors. Wolfsburg zählte bisher zu den wenigen schuldenfreien Städten in Deutschland.<sup>17</sup> Für den Haushaltsplan 2016 plant die Stadt jedoch ein gekürztes Investitionsvolumen (ca. minus 30%). Der Ergebnishaushalt sieht Kürzungen im Personal- und Sachaufwand sowie Steuererhöhungen vor, um das zu erwartende Defizit ausgleichen. Aufgrund der wirtschaftlich starken letzten Jahre kann die Stadt Rücklagen zum Ausgleich nutzen, die allerdings im Jahr 2018 aufgebraucht sind.<sup>18</sup> Wolfsburg trifft diese Krise im Vergleich zu anderen Konzernstandorten in Niedersachsen am stärksten: Landesstatistiker rechnen mit einem starken Rückgang der Gewerbesteuereinnahmen (Wolfsburg: - 80%, Salzgitter: - 30%, Osnabrück: - 22%, Braunschweig: - 13%, Emden: - 8%). Das Unternehmen Volkswagen hat für die Wertschöpfungskette am gesamten Wirtschaftsstandort Niedersachsen ein enormes Gewicht: So sind nach einer Analyse der NordLB etwa zwei Drittel des Gesamtvolumens der Top-50-Unternehmen im Land allein auf VW zurückzuführen.<sup>19</sup>
- Die *Bevölkerung* und die *Privathaushalte* werden aufgrund der unsicheren wirtschaftlichen Zukunft ebenfalls ihre Investitionen überdenken und entsprechende Sparmaßnahmen tätigen. Es herrscht ein allgemeines Klima der Unsicherheit und die Angst vor Arbeitsplatzverlust.
- Die *Zuliefererindustrie*, die sich in den letzten Jahren stark in der Region angesiedelt hat, wird in Folge der wirtschaftlichen Situation von VW ebenfalls sinkende Aufträge, Gewinne und Investitionen spüren. Infolgedessen

---

<sup>17</sup> Deutschland Funk (2016).

<sup>18</sup> Stadt Wolfsburg (2016): Haushaltsplan 2016, S.21f.

<sup>19</sup> Deutsche Presseagentur (2016).



könnte es zur Abwanderung dieser Unternehmen und einem Arbeitsplatzabbau in der Region kommen.

- Ähnliches gilt für den *Handel- und Dienstleistungssektor*: Dieser Bereich wird am stärksten mit den sinkenden Ausgaben der Privathaushalte zu kämpfen haben.

<p><b>Stadt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sinkende Einnahmen Gewerbesteuer</li> <li>• Haushaltssperre</li> <li>• Einstellungsstopp</li> <li>• Sinkende Investitionen</li> <li>• Haushaltskonsolidierung</li> <li>• Liquiditätskredite</li> </ul>	<p><b>Privathaushalte</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Allgemeine Unsicherheit</li> <li>• Sparsamkeit</li> <li>• Angst vor Arbeitsplatzverlust</li> <li>• Sinkende Investitionen</li> <li>• Abwanderung</li> </ul>
<p><b>VW-Krise</b></p>	
<p><b>Zuliefererindustrie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sinkende Aufträge</li> <li>• Gewinneinbußen</li> <li>• Sinkende Investitionen</li> <li>• Abwanderung</li> <li>• Arbeitsplatzabbau in der Region</li> </ul>	<p><b>Handel- / Dienstleistungssektor</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Siehe auch: Zulieferer</li> <li>• Sinkende Investitionen (v.a. aus Privathaushalten)</li> <li>• Arbeitsplatzabbau</li> <li>• Geschäftsaufgaben</li> </ul>

Tabelle 1: Einflussfaktoren des VW-Abgasskandals auf Stadt, Bevölkerung und andere Wirtschaftszweige(eigene Darstellung)

Zum Zeitpunkt dieser Bachelorarbeit ist es noch nicht absehbar, wie sich die Zukunft in der Region durch die Krise gestalten wird. Dieser Textabschnitt verdeutlicht lediglich, wie sich eine wirtschaftliche Krise auf eine Kommune, und damit verbunden auch auf die Planung einer Öffentlichen Bibliothek, auswirken kann. Zum ursprünglich für 2016 geplanten Umzug der Hauptstelle der Stadtbibliothek in das Bildungshaus lässt sich derzeit keine Aussage treffen.

### 2.1.3 Wolfsburger Bevölkerungsstruktur: Interkulturelle Spuren

Aufgrund der Historie lässt sich Wolfsburg seit der Gründung als Einwandererstadt bezeichnen. Während des Zweiten Weltkriegs befinden sich Zwangsarbeiter (größtenteils aus osteuropäischen Gebieten) in den Barackensiedlungen auf dem Werksgelände. Nach Kriegsende ziehen sie zurück in ihre Heimat. Ihnen folgen

zahlreiche Kriegsflüchtlinge und Vertriebene, deren Wurzeln wiederum in Osteuropa zu finden sind. Durch den starken Bedarf an Arbeitskräften folgen ab den 60er Jahren sog. „Gastarbeiter“ aus Italien und Tunesien, die sich dauerhaft in der Stadt niederließen und heute meist in der dritten Generation in Wolfsburg beheimatet sind. Durch den Zerfall der Sowjetunion siedelten sich Ende der 80er bzw. Anfang der 90er Jahre sog. „Spätaussiedler“ aus den ehemals kommunistischen Sowjetstaaten an (größtenteils aus Polen und Russland). Darüber hinaus ist Wolfsburg als Hauptsitz eines Weltkonzerns oftmals Ziel Geschäftsreisender und solcher Konzernmitarbeiter, die mit ihren Familien aus beruflichen Gründen für einige Jahre in die „Volkswagenstadt“ ziehen (bspw. aus Konzernstandorten wie Brasilien, Mexiko, Südafrika, China, Spanien, Portugal, usw.).

Nachfolgende Tabellen spiegeln die aktuellen Zahlen zum Ausländeranteil an der Gesamtbevölkerung der Stadt Wolfsburg sowie der Bevölkerungsgruppen mit Zuwanderungsgeschichte wider:

Tabelle 2 zeigt auszugsweise die Anzahl der Bewohner mit ausländischer Staatsangehörigkeit. Zu den größten Gruppen zählen hier italienische, polnische, türkische, syrische, portugiesische und tunesische Staatsangehörige. Tabelle 3 bildet den Anteil der Bewohner mit Zuwanderungsgeschichte in Unterscheidung zwischen Kernstadt und Ortsteilen ab. Dieser Anteil ist in der Kernstadt doppelt so hoch (16,3 %) wie in den umliegenden Ortsteilen (8,0%) und liegt insgesamt bei 12,0%.

Staatsangehörigkeit	2013				2014			
	männlich	weiblich	Insg.	Unter 18J.	männlich	weiblich	Insg.	Unter 18J.
Italien	3.007	2.136	5.143	309	3.113	2.251	5.364	352
Polen	448	574	1.022	94	509	638	1.147	131
Türkei	325	286	611	81	325	290	615	69
Syrien	139	139	278	99	288	288	576	212
Portugal	284	121	405	36	300	152	452	46
Tunesien	233	137	370	20	253	145	398	23

Tabelle 2: Ausländische Bevölkerung nach der 1. Staatsangehörigkeit (Auszug, Entwicklung 2013, 2014)<sup>20</sup>

Stadt / Ortsteil	Bevölkerung mit Zuwanderungsgeschichte				Bevölkerung / Deutsche ohne Zuwanderungsgeschichte		Insgesamt
	Ausländer		Deutsche mit Zuwanderungsgeschichte		absolut	prozentual	
	absolut	prozentual	absolut	prozentual			
Kernstadt	9.885	16,3%	15.696	25,9%	35.094	57,8%	60.675
Ortsteile	5.114	8,0%	12.651	19,8%	46.041	72,2%	63.806
Insgesamt	14.999	12,0%	28.347	22,8%	81.135	65,2%	124.481

Tabelle 3: Bevölkerung mit Zuwanderungsgeschichte (Auszug / Datenerhebung von 2014)<sup>21</sup>

Aus den aktuellen Zahlen und der Zuwanderungsgeschichte erschließt sich, dass Wolfsburg seit jeher einen hohen Anteil internationaler Bevölkerung verzeichnet. Deshalb wird die interkulturelle Usability der Bibliothekswebsite im Praxisteil näher betrachtet.

<sup>20</sup> Tabelle 2: Stadt Wolfsburg (2016) Bevölkerungsbericht 2015, S. 29.

<sup>21</sup> Tabelle 3: Stadt Wolfsburg (2016) Bevölkerungsbericht 2015, S. 25.

## 2.2 Kurzprofil der Stadtbibliothek Wolfsburg

Die Stadtbibliothek gehört mit einem Bestand von ca. 250.000 Medieneinheiten und einem Einzugsgebiet mit rund 123.000 Einwohnern<sup>22</sup> zu den öffentlichen Bibliotheken mittlerer Größenordnung. Trägerinstitution ist die Stadtverwaltung Wolfsburg. Die Bibliothek ist dezentral organisiert. Die Zentralbibliothek befindet sich im Alvar-Aalto-Kulturhaus in der Stadtmitte. Dort sind ebenfalls die Kinder- und Jugendbibliothek sowie die Musikbibliothek untergebracht. Es existieren mehrere Zweigstellen in den Stadtteilen und insgesamt drei Schulbibliotheken der weiterführenden Schulen. Ein Bücherbus versorgt zudem die Ortschaften im ländlichen Raum. Zum Medienangebot der Stadtbibliothek gehören physische und elektronische Medien verschiedenster Formate (Monographien, eBooks, Zeitschriften, CD/DVD, PC- und Konsolenspiele, etc.).<sup>23</sup>

Die Mitarbeiter sind Diplom-Bibliothekare, Fachangestellte für Medien- und Informationsdienste (auch Auszubildende) und kaufmännische Angestellte im öffentlichen Dienst. Organisatorisch ist die Bibliothek in mehrere Abteilungen untergliedert: Erwerbung, Katalogisierung, Nutzerdienst / Bestandsvermittlung und Öffentlichkeitsarbeit. Dabei gilt insbesondere in der Bestandsvermittlung das Rotationsprinzip, so dass bspw. alle Bibliothekare regelmäßig an der Information im Nutzerdienst arbeiten.

Die Stadtbibliothek vollzieht einen Imagewandel von der reinen Informationsbereitstellung hin zum Lern- und Begegnungsort. Aus diesem Grund bilden sich die Bibliotheksmitarbeiter zu „Lernbegleitern“ für das lebenslange Lernen weiter. Außerdem besteht eine enge Kooperation zwischen der Stadtbibliothek, der städtischen Volkshochschule und dem Medienzentrum. Auch organisatorisch sind diese Institutionen im gleichen Geschäftsbereich eingegliedert. Die Grundidee dahinter ist das Zusammenwachsen von Bibliothek, Volkshochschule und Medienzentrum „unter einem Dach“ im künftigen Wolfsburgener Bildungshaus.

Charakteristisch für Öffentliche Bibliotheken ist das Veranstaltungsmanagement. In der Stadtbibliothek finden zahlreiche Veranstaltungen zu unterschiedlichsten Themen statt. Das Angebot orientiert sich an den verschiedenen Zielgruppen (siehe hierzu Kap. 2.4): So gibt es bspw. regelmäßige Termine für die frühkindliche Bildung („Bücherzwerge“, „Bilderbuchkino“, etc.) in der Kinder- und Jugendbiblio-

---

<sup>22</sup> Stadt Wolfsburg (2016): Bevölkerungsbericht 2013, S. 2.

<sup>23</sup> Stadtbibliothek Wolfsburg: Website (2016).

thek oder den Stadtteilbibliotheken. Der Julius-Club<sup>24</sup> richtet sich an Schüler und Jugendliche und findet regelmäßig in den Sommerferien statt. Die Musikbibliothek bietet musikalische Veranstaltungen an. In der Zentralbibliothek finden häufig Lesungen von Autoren aus der Region statt.

Ursprünglich sollte die Zentralbibliothek 2016 in das „Wolfsburger Bildungshaus“ umziehen. Aufgrund der Volkswagen-Krise und der Haushaltssperre der Stadt Wolfsburg (siehe hierzu Kap. 2.2) befindet sich das Projekt zurzeit im Baustopp. Es ist zu diesem Zeitpunkt nicht absehbar, ob die Bibliothek in das Bildungshaus umsiedeln wird.

### **2.3 Stadtbibliothek: Öffentlichkeitsarbeit und Online-Marketing**

Die Stadtbibliothek Wolfsburg betreibt eine vielschichtige Öffentlichkeitsarbeit mit dem Ziel auf Angebote und Veranstaltungen aufmerksam zu machen um die Bedürfnisse aktiver Nutzer zu befriedigen und im Idealfall neue Nutzer zu akquirieren. Innerhalb der Bibliothek existiert eine eigenständige Abteilung, die diese Aufgaben betreut. Das Marketing wird sowohl auf konventionellen Kanälen als auch über digitale Plattformen kommuniziert. Zu den konventionellen Mitteln zählen Werbemaßnahmen wie Flyer und Plakate zu Angeboten und Service, Veranstaltungen oder Bestandslisten sowie die Gestaltung der Räumlichkeiten. Alle Marketing-Maßnahmen folgen den Richtlinien der Corporate Identity und den Style-Guidelines von Stadtbibliothek und Stadtverwaltung.

Das digitale Marketing wird auf verschiedenen Ebenen umgesetzt: An erster Stelle steht die Website. In den sozialen Medien ist die Stadtbibliothek mit einer Facebook-Seite und dem Weblog „BiblioBlog“ vertreten. Darüber hinaus existiert eine Seite für mobile Endgeräte.

---

<sup>24</sup> Julius-Club (2016): **Jugend liest und schreibt**; Sommerferienprogramm der VGH-Stiftung und der Büchereizentrale Niedersachsen.

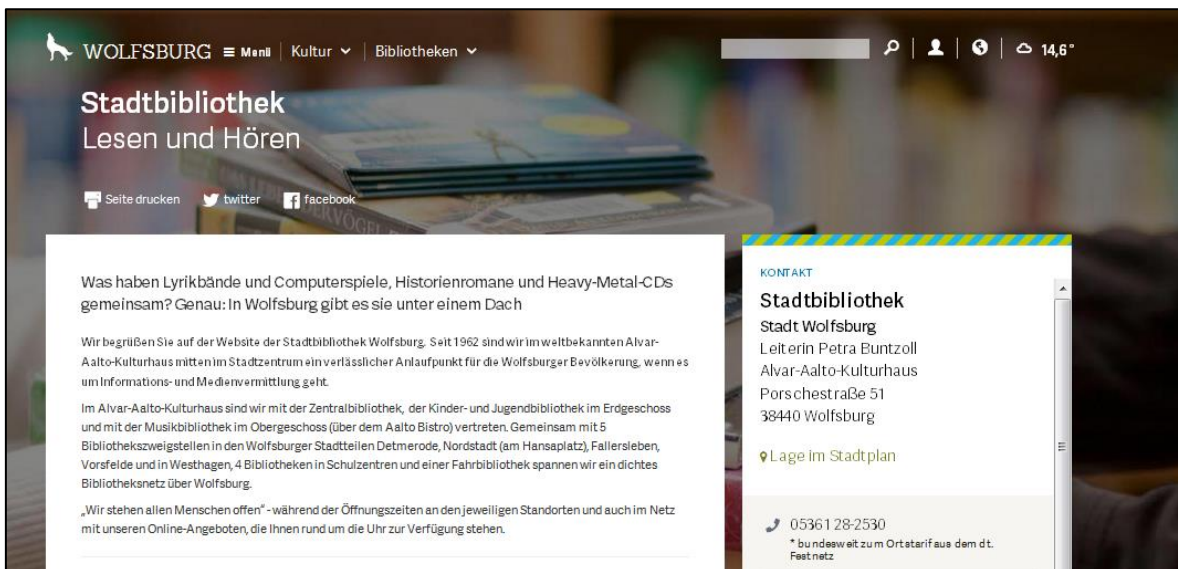


Abb. 1: Startseite der Stadtbibliothek Wolfsburg (Screenshot)<sup>25</sup>

Die Bachelorarbeit befasst sich mit der Usability-Evaluation der Bibliothekswebsite und möchte auf Grundlage der Ergebnisse konkrete Anforderungen für die Umgestaltung der Seite entwickeln. Da die Bibliothekswebsite innerhalb der Seiten der Stadt Wolfsburg integriert ist, schränken externe Faktoren und Vorgaben die Gestaltungsfreiheit ein: Aus Gründen der Corporate Identity müssen die Style-Guides (Gestaltungsgrundlagen) der Stadt Wolfsburg eingehalten werden. Inhaltliche Aspekte bedürfen der Zustimmung des Presse- und Kommunikationsreferats der Stadt.

## 2.4 Ableitung von Zielgruppen für den Praxisteil

Die Stadtbibliothek hat vier Kernzielgruppen für sich definiert, an denen sich sowohl der Medienbestand als auch die Veranstaltungsreihen orientieren. Die Zielgruppen ergeben sich aus der Altersstruktur der Bevölkerung, wobei die Übergänge nicht trennscharf angesetzt sind:

1. Frühkindliche Bildung, Schule und Ausbildung (0 bis 20-Jährige)
2. Junge Erwachsene (21 bis 25-Jährige)
3. Beruf & Familie / Lebenslanges Lernen (26 bis 49-Jährige)
4. Generation Plus (50-Jährige und älter)

<sup>25</sup> Abb. 1: Stadtbibliothek Wolfsburg (2016): Website.

Für den Praxisteil (Usability-Studie nach dem Personas-Verfahren, siehe hierzu Kap. 4.2) prüft die Bearbeiterin, inwieweit ggfs. Zielgruppen neu definiert, innerhalb der Kernzielgruppe gesplittet oder außer Acht gelassen werden sollten, da die Bedürfnisse dieser Gruppen nach Ansicht der Bearbeiterin im Gesamtangebot der Bibliothek bereits gut repräsentiert sind.

*Zielgruppe 1 (Vorgabe Stadtbibliothek): Frühkindliche Bildung, Schule und Ausbildung (0 bis 20-Jährige)*

Nach Ansicht der Bearbeiterin kann die Gruppe frühkindliche Bildung sowie der Bereich der Grundschüler für das Personas-Verfahren außer Acht gelassen werden, da die Stadtbibliothek für diesen Teil der Kernzielgruppe ohnehin ein breit aufgestelltes Programm anbietet. Es existieren familienfreundliche Öffnungszeiten in der Kinderbibliothek und den Stadtteilbibliotheken. Es finden die Veranstaltungsreihen „Bücherzwerge“, das „Bilderbuchkino“ regelmäßig statt. Darüber hinaus gibt es diverse andere Medien- und Veranstaltungsangebote speziell für die Zielgruppe der frühkindlichen Bildung.

Für die Grundschüler (6 bis 10-Jährige) gilt Ähnliches: Die Stadtbibliothek kooperiert hier eng mit den kommunalen Grundschulen, u. a. durch die Bereitstellung von unterrichtsspezifischen Bücherkisten, das Leseförderungsprogramm „Antolin“<sup>26</sup> oder regelmäßige Haltetermine des Bücherbusses an den Schulen.

Für die Usability-Studie betrachtet die Bearbeiterin die Teilzielgruppe **Jugendliche / Schüler** (ca. 10 bis 20-Jährige). Durch den Einsatz in den Schulbibliotheken während der Praxisphase entstand der persönliche Eindruck, dass in dieser Altersklasse im Hinblick auf ein bedarfsgerechtes Angebot Verbesserungspotenzial besteht.

*Zielgruppe 2 (Vorgabe Stadtbibliothek): Junge Erwachsene (ca. 20 bis 25-Jährige)*

Diese Zielgruppe wird nicht explizit im Personas-Verfahren abgebildet. Allerdings sollte die Altersgruppe der „jungen Erwachsenen“ auf die 20 bis 30-Jährigen erweitert werden, da hier die Altersgrenzen nicht trennscharf sind.

---

<sup>26</sup> Leseförderungsprogramm „Antolin“ (2016): Online-Portal zur Leseförderung an Grundschulen und Sekundarstufen (Klassen 1 bis 10) zum webgestützten Lernen und zur Förderung von Leselust und inhaltlichem Verständnis.

*Zielgruppe 3 (Vorgabe Stadtbibliothek): Lebenslanges Lernen<sup>27</sup> (ca. 26 bis 49-Jährige)*

Nach Ansicht der Bearbeiterin muss insbesondere diese Zielgruppe differenzierter betrachtet werden, weil sie sehr heterogen ist und hier eine Vielzahl unterschiedlicher gesellschaftlicher Gruppen zu einer großen Zielgruppe zusammengefasst wird. Die Zielgruppe wird für die Usability-Studie in kleinere Untergruppen aufgeteilt, bspw. geschlechterspezifisch, nach beruflicher Orientierung oder nach Migrationshintergrund bzw. Einwohnern mit einer Affinität zur Integrationsarbeit. Insbesondere der in Kapitel 2.1.3 beschriebene multikulturelle Einfluss auf die Region Wolfsburg sollte sich in der Zielgruppendefinition wiederfinden. (siehe Zielgruppe 3c: **Interkulturelle Integration**).

Eine Aufteilung könnte wie folgt aussehen:

*Zielgruppe 3a: Berufliche Weiterbildung*

*Zielgruppe 3b: Freizeitgestaltung*

*Zielgruppe 3c: **Interkulturelle Integration***

*Zielgruppe 4 (Vorgabe Stadtbibliothek): **Generation Plus** (50-Jährige und älter)*

Diese Zielgruppe bezeichnet regionalspezifisch die sog. „Baby-Boomer“, die aktuell durch die sozialverträgliche Ruhestandsregelung bei Volkswagen (größerer Bevölkerungsanteil an Vorruheständlern durch Altersteilzeitverträge, Betriebsrente und ähnliche Vereinbarungen) in großer Zahl ihre neu gewonnene Freizeit gestalten. Sie bilden daher eine große gegenwärtige und zukünftige Zielgruppe mit unterschiedlichsten Interessen ab. Hier sieht die Bearbeiterin großes Potenzial zur Kundengewinnung durch ein spezielles Angebot seitens der Stadtbibliothek.

---

<sup>27</sup> Bundesministeriums für Bildung und Forschung (2008): Lebenslanges Lernen: Unter dem Begriff versteht sich das kontinuierliche Lernen im individuellen Lebenslauf. Lernen gilt als wesentliches Werkzeug zur Erlangung von Bildung und damit für die Gestaltung individueller Lebens- und Arbeitschancen.



# Zielgruppen Stadtbibliothek

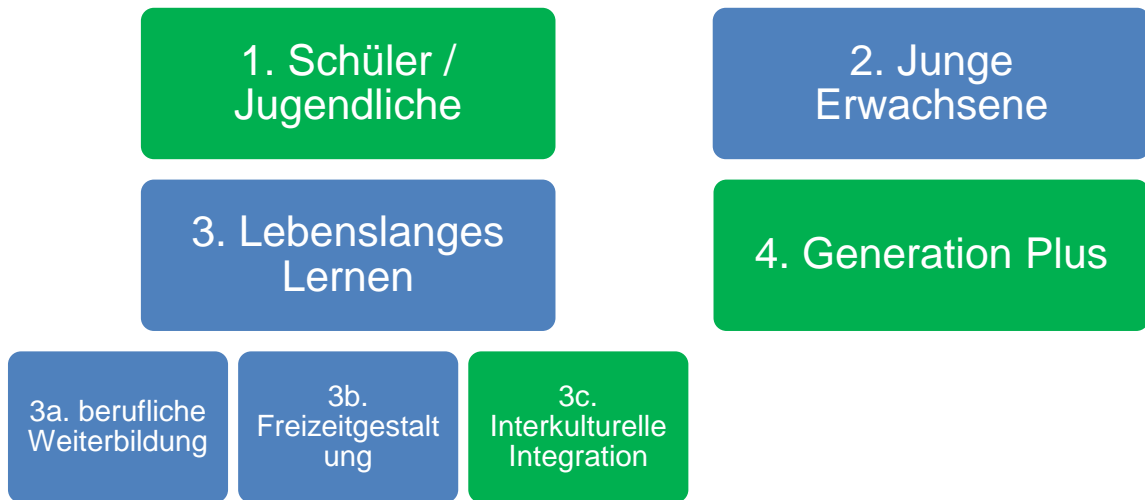


Abb. 2: Zielgruppendefinition zur Usability-Studie (eigene Darstellung)

Die in Abb. 2 in grüner Farbe unterlegten Zielgruppen (**Schüler / Jugendliche**, **Interkulturelle Integration**, **Generation Plus**) werden im Praxisteil dieser Bachelorarbeit (Kapitel 4) näher betrachtet und als Personas entwickelt.

### 3. Theoretische Grundlagen und Methoden der Usability-Forschung

Die folgenden Unterkapitel beschreiben die wesentlichen Grundlagen und Methoden aus der Usability-Forschung und gehen auf arbeits- und verhaltenspsychologische Grundlagen ein. Der Praxisschwerpunkt (Kap. 4) liegt auf der Untersuchung der Bibliothekswebsite in Form einer Recherchedokumentation nach dem Personas-Verfahren und kombiniert die allgemein gültigen Standards aus der Usability-Forschung mit den regionalspezifischen Einflussfaktoren der Stadtbibliothek Wolfsburg.

#### 3.1 Begriffsdefinitionen

*Usability* im Zusammenhang mit dieser Bachelorarbeit bezieht sich auf die Benutzerefreundlichkeit von Websites, insbesondere auf das Online-Marketing von Öffentlichen Bibliotheken. Allgemein gültige Definitionen zu Usability und Nutzerorientierung sollen einen Überblick vermitteln und auf die anschließende Usability-Studie im Praxisteil vorbereiten.

##### 3.1.1 Usability nach DIN EN ISO 9241

Der englische Begriff *Usability* bezeichnet die Benutzungsfreundlichkeit oder Gebrauchstauglichkeit in Bezug auf technische Systeme. Als internationalen Standard definiert die DIN EN ISO 9241 „Ergonomie der Mensch-System-Interaktion“ in Teil 11 die „Anforderungen an die Gebrauchstauglichkeit“ wie folgt:

„(...) das Ausmaß, in dem ein Produkt durch bestimmte Benutzer in einem bestimmten Nutzungskontext genutzt werden kann, um bestimmte Ziele effektiv, effizient und zufriedenstellend zu erreichen.“<sup>28</sup>

Unter Effektivität versteht sich die Genauigkeit und Vollständigkeit mit der ein Ergebnis erzielt wird. Effizienz setzt das erreichte Ziel in Kosten-Nutzen-Relation. Zufriedenstellung beschreibt subjektive Empfindungen gegenüber dem System, im

---

<sup>28</sup> DIN EN ISO 9241-11 (1999), zitiert nach Sarodnick und Brau 2011, S. 37.

besten Falle erlangt der Nutzer eine positive Einstellung zum System durch das erreichte Ziel, frei von Beeinträchtigungen während der Nutzung.<sup>29</sup>

Teil 110 der DIN EN ISO 9241 beschreibt sieben allgemeine „Grundsätze der Dialoggestaltung“<sup>30</sup>, die als allgemein gültige Anforderungen an die Usability von Webangeboten betrachtet werden können:

1. **Aufgabenangemessenheit:** „Ein System ist aufgabenangemessen, wenn es den Benutzer unterstützt, seine Arbeitsaufgabe zu erledigen, d. h. wenn Funktionalität und Dialog auf den charakteristischen Eigenschaften der Arbeitsaufgabe basieren, anstatt auf der zur Aufgabenerledigung eingesetzten Technologie.“
2. **Selbstbeschreibungsfähigkeit:** „Ein Dialog ist in dem Maße selbstbeschreibungsfähig, in dem für den Benutzer zu jeder Zeit offensichtlich ist, in welchem Dialog, an welcher Stelle im Dialog er sich befindet, welche Handlungen unternommen werden können und wie diese ausgeführt werden können. Der Benutzer sollte über Änderungen des Zustands des interaktiven Systems informiert werden, z. B. wann Eingaben erwartet werden, durch Bereitstellung eines Überblicks über die nächsten Dialogschritte.“
3. **Erwartungskonformität:** „Ein Dialog ist erwartungskonform, wenn er den aus dem Nutzungskontext heraus vorhersehbaren Benutzerbelangen sowie allgemein anerkannten Konventionen entspricht.“
4. **Lernförderlichkeit:** „Ein Dialog ist lernförderlich, wenn er den Benutzer beim Erlernen der Nutzung des interaktiven Systems unterstützt und anleitet.“
5. **Steuerbarkeit:** „Ein Dialog ist steuerbar, wenn der Benutzer in der Lage ist, den Dialogablauf zu starten sowie seine Richtung und Geschwindigkeit zu beeinflussen, bis das Ziel erreicht ist.“
6. **Fehlertoleranz:** „Ein Dialog ist fehlertolerant, wenn das beabsichtigte Arbeitsergebnis trotz erkennbarer fehlerhafter Eingaben entweder mit keinem oder mit minimalem Korrekturaufwand seitens des Benutzers erreicht werden kann. Fehlertoleranz wird mit den Mitteln er-

---

<sup>29</sup> Sarodnick, Brau (2011), S. 37.

<sup>30</sup> Sarodnick, Brau (2011), S. 39.

reicht: Fehlererkennung und -vermeidung (Schadensbegrenzung); Fehlerkorrektur oder Fehlermanagement, um mit Fehlern umzugehen, die sich ereignen.“

7. **Individualisierbarkeit:** „Ein Dialog ist individualisierbar, wenn Benutzer die Mensch-System-Interaktion und die Darstellung von Informationen ändern können, um diese an ihre individuellen Fähigkeiten und Bedürfnisse anzupassen.“<sup>31</sup>

Neben der DIN EN ISO 9241 bestehen noch weitere Vorschriften zur Ergonomie der Mensch-System-Interaktion. So regelt bspw. die Bildschirmarbeitsverordnung (BildscharbV, 1996) Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Bildschirmarbeit. Weitere wichtige Aspekte bezüglich der Zugänglichkeit von Software und der Barrierefreiheit von Webangeboten bildet das Behindertengleichstellungsgesetz (BGG) und die Verordnung zur Schaffung barrierefreier Informationstechnik (BITV). So müssen Internetauftritte öffentlicher Institutionen so gestaltet sein, dass sie von behinderten Menschen uneingeschränkt genutzt werden können, bspw. durch Funktionen wie Vergrößerung von Texten oder einer Audio-Version von Websites. Durch Zielvereinbarungen der Bundesregierung sollen auch kommerzielle Anbieter ihre Webauftritte barrierefrei gestalten.<sup>32</sup>

### 3.1.2 Abgrenzung von Usability und Usefulness

Die *Usefulness* oder *Utility* beschreibt allgemein die Nützlichkeit eines Systems. Die Nützlichkeit bezieht sich auf die Relevanz der bereitgestellten Inhalte im Hinblick auf die Informationsbedürfnisse der Nutzer.<sup>33</sup> Es werden technische Voraussetzungen im Hinblick auf die Funktionalität einer Software oder einer Website bewertet. Die *Usability* bezieht sich auf die Gebrauchstauglichkeit und setzt den Fokus auf die Benutzerorientierung. Sie bezeichnet ein dreidimensionales Konzept, das sich auf die Perspektiven des technischen Objekts, des Benutzers und des Gebrauchs bezieht.<sup>34</sup>

---

<sup>31</sup> DIN EN ISO 9241, Teil 110 (2008): Grundsätze der Dialoggestaltung, zitiert nach Sarodnick, Brau (2011), S. 39ff.

<sup>32</sup> Sarodnick, Brau (2011), S.46f.

<sup>33</sup> Weinhold, Hamann, Bekavac (2011), S. 34.

<sup>34</sup> Richter (2013), S. 201.

Ben Shneiderman nennt drei Ebenen, die berücksichtigt werden müssen um *Universal Usability* zu gewährleisten:

- *Technischer Aspekt*: Damit das System durch ein breites Nutzerspektrum mit unterschiedlicher Hard- und Softwareausstattung genutzt werden kann, sind die technischen Hürden so gering wie möglich zu setzen.
- *Verschiedenheit der Nutzer*: Das System muss so konzipiert sein, dass es universell von allen Nutzern gehandhabt werden kann, ungeachtet von Fähigkeiten, Wissensstand, Herkunft, Alter oder Geschlecht.
- *Wissenslücken*: Das System trägt dazu bei, vorhandene Wissenslücken zu schließen.<sup>35</sup>

Lavery, Cockton und Atkinson (1997) beschreiben Usability-Probleme wie folgt:

„Ein Usability-Problem wurde definiert als alles, was mit der Fähigkeit des Nutzers interferiert, seine Aufgaben effizient und effektiv zu komplettieren.“<sup>36</sup>

Im Gegensatz zu dieser Aussage wird bei der Bewertung von Usability unterschieden zwischen allgemeinen personen-immanenten Benutzungsproblemen und speziellen personenübergreifenden Usability-Problemen. So muss berücksichtigt werden, dass die Fähigkeit von Nutzern eingeschränkt sein kann, mit dem System und seinen Funktionen umzugehen. Der Umgang mit dem System führt nicht zu einem befriedigenden Ergebnis, was jedoch nicht auf ein allgemeines Usability-Problem zurückzuführen ist, sondern auf die individuellen, unzureichenden Kenntnisse des Nutzers.<sup>37</sup>

---

<sup>35</sup> Shneiderman (2000), S.85f, zitiert nach Richter (2013), S. 202.

<sup>36</sup> Sarodnick, Brau (2011), S. 25.

<sup>37</sup> Sarodnick, Brau (2011), S. 25.

### 3.1.3 Joy-of-Use und User Experience

Um Nutzer an Online-Angebote zu binden, müssen diese Produkte den Erwartungen nach Spaß an der Benutzung (*Joy-of-Use*) gerecht werden<sup>38</sup>. Eine Website sollte also nicht nur funktionell, sondern auch attraktiv und ansprechend gestaltet sein.

Die *User Experience* beschreibt die emotionale Ebene bei der Benutzung eines Systems. Zeitlich wird hierbei unterschieden zwischen Stimmungen des Nutzers vor, während und nach der Nutzung. Vor der Nutzung manifestieren sich beim Nutzer bestimmte Haltungen, Annahmen und Erwartungen gegenüber dem System (antizipierte Nutzung). Während der Nutzungssituation kommt es je nach Verlauf und dem positiven oder negativen Nutzungserlebnis zu Identifikation oder Distanzbildung. Nach der Nutzung entsteht entweder eine emotionale Bindung durch eine positive Erfahrung oder es kommt zur Vermeidung der Systemnutzung durch negative Eindrücke.<sup>39</sup>

### 3.1.4 Die Bedürfnispyramide des Nutzers

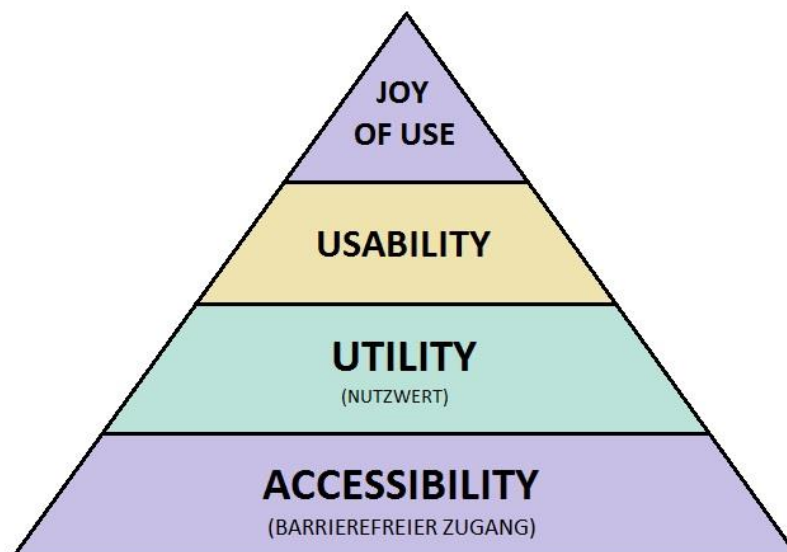


Abb. 3: User Experience: Die Bedürfnispyramide des Nutzers (nach Miriam Eberhard-Yom)<sup>40</sup>

Angelehnt an die klassische Bedürfnishierarchie nach Abraham Maslow<sup>41</sup> strebt die Bedürfnispyramide des Nutzers ein positives ganzheitliches Nutzererlebnis

<sup>38</sup> Bekavac, Schneider, Schweibenz (2011), S. 2.

<sup>39</sup> Sarodnick, Brau (2011), S. 22.

<sup>40</sup> Abb. 3: Eberhard-Yom (2010); S.8.

(*User Experience*) an. Primär- und höhere Bedürfnisse werden anhand von Schlagworten aus der Usability dargestellt. Als Basis gilt der barrierefreie Zugang (*Accessibility*) zum Online-Angebot. *Utility* bildet die nächste Ebene ab und beschreibt den Nutzwert gefundener Informationen. Als dritte Stufe folgt die *Usability*. Hier kombiniert sich der primäre Nutzwert mit der Gebräuchlichkeit der Informationen. So weist eine gefundene Information bspw. erst ein hohes Maß an Usability auf, wenn sie in einem verwertbaren Format verfügbar ist oder weiterführende Details (Mehrwertdienste) präsentiert werden. An oberster Stelle steht der *Joy-of-Use* (Nutzerspaß), maßgeblich verantwortlich für ein positives Nutzererlebnis und somit die emotionale Bindung des Nutzers an ein System.<sup>42</sup>

## 3.2 Kognitive und arbeitspsychologische Grundlagen

„Das zentrale Ziel der Usability ist die Anpassung der Systeme an die Ziele der Anwender oder besser noch eine konkrete Entwicklung hinsichtlich der Belange der Anwender.“<sup>43</sup>

Um diesem Ziel gerecht zu werden, spielen Erkenntnisse aus der kognitiven Psychologie und der Arbeitspsychologie eine wichtige Rolle. Die folgenden Unterkapitel beschreiben wesentliche Grundlagen zur Wahrnehmung und Aufmerksamkeit, zu Denkprozessen, zum Lösungsverhalten sowie zum Lernen und Wissen. Für eine erfolgreiche Systemgestaltung, -einführung und -funktionalität gilt es, diese Aspekte zu berücksichtigen.<sup>44</sup>

### 3.2.1 Wahrnehmung und Aufmerksamkeit

Die menschliche Wahrnehmung unterscheidet zwischen visuellen, auditiven und taktilen Reizen. Für die Systemgestaltung stehen visuelle Reize im Vordergrund. Die visuelle Wahrnehmung unterscheidet zwischen fovealem und peripherem Sehen. Beim fovealen Sehen werden Reize in einem kleinen zentralen Bereich der

---

<sup>41</sup> Maslowsche Bedürfnispyramide: Sozialpsychologische Theorie nach Abraham Maslow; hierarchische Ordnung der Bedürfnisse in Pyramidenform, ausgehend von der Basis (Grundbedürfnisse) bis zur Spitze (Selbstverwirklichung). Zitiert nach: Gablers Wirtschaftslexikon online (2016).

<sup>42</sup> Eberhard-Yom (2010), S. 8.

<sup>43</sup> Sarodnick, Brau (2011), S. 51.

<sup>44</sup> Sarodnick, Brau (2011), S. 51.

Netzhaut verarbeitet. Das periphere Sehen registriert Reize außerhalb dieses Bereichs und steuert damit die Augenbewegung. Auf Grundlage der *Gestaltgesetze* (nach Max Wertheimer, Wolfgang Köhler, 1925)<sup>45</sup> werden visuelle Reize zu Objekten zusammengefügt. Reize werden dabei nach dem *Gesetz der Nähe*, dem *Gesetz der Ähnlichkeit*, dem *Gesetz des glatten Verlaufs* oder dem *Gesetz der Geschlossenheit bzw. der guten Gestalt* kategorisiert.

Im Anschluss an die Kategorisierung *nach der Gestalt* erfolgt die Mustererkennung nach drei verschiedenen Prinzipien: Beim *Schablonenabgleich* wird das Netzhautbild mit Schablonen im Gehirn verglichen, Abweichungen von der Norm werden allerdings nicht erkannt. Die *Merkmalsanalyse* versucht ein Objekt aufgrund der Kombination bestimmter Merkmale zu identifizieren. Bei der *Theorie der komponentialen Erkennung* wird ein Objekt in mehrere Teilformen zerlegt, um die Interpretation des Gesamtobjekts zu erreichen. Ebenso wird die Räumlichkeit aufgrund von Merkmalen analysiert (Bsp. räumliche Tiefe: Texturgradient).

Hier können Rückschlüsse auf die Gestaltung von Systemoberflächen gezogen werden: So sollten bspw. Elemente in Menüs oder Dialogfeldern in der Nähe angeordnet werden, wenn diese inhaltlich zusammen gehören.<sup>46</sup>

Da die kognitiven Ressourcen des Menschen begrenzt sind, wird die *Aufmerksamkeit* auf einzelne Reize fokussiert (selektive Aufmerksamkeit) oder gleichzeitig auf mehrere Reize ausgerichtet (geteilte Aufmerksamkeit). Visuelle Reize werden bestimmten Filterprozessen unterzogen. Die Spotlight-Metapher beschreibt bspw. die Lenkung der Aufmerksamkeit nach dem Lichtkegel-Prinzip eines Scheinwerfers auf verschiedene begrenzte Bereiche. Je größer diese Bereiche ausgeweitet sind, desto geringer ist die Verarbeitungstiefe der wahrgenommenen Reize. Automatisierte Prozesse, wie bspw. das Lesen eines Wortes, benötigen weniger Aufmerksamkeit und verbrauchen daher weniger Ressourcen. Für die Praxis gilt: Zur Steuerung der Aufmerksamkeit sollten sich Inhalte von Systemoberflächen auf übersichtlich gegliederte und relevante Informationen beschränken. Diese können durch visuelle Hervorhebung oder akustische Signale verstärkt werden.<sup>47</sup>

---

<sup>45</sup> Wertheimer, Max: Drei Abhandlungen zur Gestalttheorie (1925), zitiert nach Sarodnick, Brau (2011), S.53.

<sup>46</sup> Sarodnick, Brau (2011), S. 53ff.

<sup>47</sup> Sarodnick, Brau (2011), S. 57f.



### 3.2.2 Wissensrepräsentation und Lernen

Wissen repräsentiert sich im menschlichen Gehirn entweder wahrnehmungsba-  
siert, d. h. durch direkt wahrgenommene Reize oder bedeutungsbezogen, d. h.  
eine abstrahierte Information wird anhand ihrer Bedeutung betrachtet. Die *Theorie  
der dualen Kodierung*<sup>48</sup> unterscheidet zwischen verbalen und visuellen Informatio-  
nen. Diese werden in verschiedenen Hirnarealen verarbeitet. Bildhafte Informatio-  
nen können besser behalten werden als rein verbales Material, welches daher mit  
visueller Information verknüpft werden sollte. Das Gehirn setzt visuelle Information  
zu mentalen Bildern zusammen, die durch eine hierarchische Struktur größeren  
Zusammenhängen zugeordnet werden. Diese Theorie sollte bei der Gestaltung  
von Benutzungsoberflächen beachtet werden.<sup>49</sup>

Das menschliche Gedächtnis funktioniert nach dem *Multi-Speicher-Modell*, wobei  
sich der sensorische Speicher (erste Anlaufstelle für die Informationsverarbei-  
tung), das Kurzzeit- und das Langzeitgedächtnis unterscheiden. Der sensorische  
Speicher verfügt über eine sehr große Speicherkapazität, aber lediglich eine kurze  
Behaltensdauer. Hier werden die Informationen gefiltert und kategorisiert sowie  
mit Mustern aus dem Langzeitgedächtnis abgeglichen um Ähnlichkeiten zu erken-  
nen. Je nach Relevanz werden Informationen an das Kurzzeitgedächtnis (der sog.  
„Arbeitsspeicher“) weitergeleitet. Das Kurzzeitgedächtnis verfügt über eine geringe  
Speicherkapazität und kurze Behaltensdauer. Die bewusste Verarbeitung der ka-  
tegorisierten Information findet im Langzeitgedächtnis statt, welches sowohl über  
eine große Speicherkapazität als auch über eine lange Behaltensdauer verfügt.<sup>50</sup>

Wissen lässt sich prinzipiell in deklaratives (Fakten) und prozedurales Wissen  
(Regeln) einteilen. Das prozedurale Lernen bezeichnet das Erlernen von Fähigkei-  
ten. Durch Wissenskompilation werden einzelne Aspekte aus Fakten und Regeln  
miteinander verknüpft und abstrahiert. In der autonomen Phase des Lernens  
kommt es zur Automatisierung von Tätigkeiten. Hieraus ergeben sich folgende  
Anforderungen für die Benutzungsschnittstelle: Das System soll insgesamt lern-  
förderlich gestaltet sein. Handlungs- und Lösungshinweise sowie ein exploratives  
Vorgehen fördern das prozedurale Lernen. Es soll die Möglichkeit bestehen, das

---

<sup>48</sup> Paivio, Allan (1986): Mental representation: A dual coding approach, zitiert nach Sardonick, Brau (2011), S. 59.

<sup>49</sup> Sarodnick, Brau (2011), S. 59.

<sup>50</sup> Sarodnick, Brau (2011), S. 61.

System flexibel und anpassbar zu handhaben (Bsp. Anfänger und Fortgeschrittene).<sup>51</sup>

### **3.3 Methoden der Usability-Evaluation**

Evaluationsmethoden zur Usability unterteilen sich in nutzer- und expertenzentrierte Methoden oder formative und summative Methoden. Nutzerzentrierte Verfahren stellen die Benutzer in den Fokus der Betrachtung, bspw. durch Interviews, Befragungen oder Thinking-Aloud-Studien. Sie können mit expertenzentrierten Methoden kombiniert werden, bei denen Fachspezialisten aus unterschiedlichen Disziplinen Systeme nach Usability-Standards bewerten. Ausgehend vom Zeitpunkt der Studien ergeben sich zwei Möglichkeiten: Die formative Evaluation wird während des Entwicklungsprozesses und vor der Einführung des Produkts durchgeführt. So werden bereits in der Entwicklungsphase Usability-Probleme erkannt und können frühzeitig verbessert werden. Im summativen Verfahren wird das bereits genutzte Produkt evaluiert.<sup>52</sup> Hier ist es möglich, die Evaluation an einer bereits veröffentlichten Website vorzunehmen. So können Usability-Probleme „live“ aufgedeckt und Verbesserungen während der Nutzung eingebaut werden.

#### **3.3.1 Das heuristische Evaluationsverfahren**

Bei der Heuristischen Evaluation überprüft eine Expertengruppe, ob die Benutzerschnittstelle eines Systems den allgemein gültigen Prinzipien der Usability gerecht wird. Als Heuristiken werden Richtlinien bezeichnet, die das Ausmaß einer benutzerfreundlichen Gestaltung von technischen Systemen auf der Grundlage empirischer Erkenntnisse bewerten und in entsprechende Kategorien einteilen.<sup>53</sup>

Die Expertengruppe geht bei der Heuristischen Evaluation von der Sichtweise eines Nutzers der definierten Zielgruppe aus, um neben der Usability-Expertise eine Verbindung zur Anwendungsdomäne herzustellen. Die Heuristiken dienen bei der Überprüfung als Leitfaden und drücken gewünschte Eigenschaften bei der Interaktion zwischen Nutzer und System aus. Ein Verstoß gegen diese Eigenschaften

---

<sup>51</sup> Sarodnick, Brau (2011), S. 63.

<sup>52</sup> Schweibenz (2011), S. 11f.

<sup>53</sup> Schweibenz (2011), S. 13.

deutet auf ein Usability-Problem hin. Ob es sich um ein tatsächliches Usability-Problem handelt, muss allerdings im Gesamtkontext näher betrachtet werden.<sup>54</sup>

Jakob Nielsen sieht das Ziel dieses Evaluationsverfahrens vor allem in der Aufdeckung und Kategorisierung möglicher Usability-Probleme:

„Das Ziel einer Heuristischen Evaluation ist es, möglichst vollständig alle Usability-Probleme in einer Nahtstelle aufzudecken und so zu kategorisieren, dass die unterschiedlichen Aussagen der Evaluatoren möglichst eindeutig einem zugrunde liegenden Problem zugeordnet werden können.“<sup>55</sup>

Jakob Nielsen und Rolf Molich beschrieben 1990 neun generelle Heuristiken, die in der Folge ergänzt wurden und aktuell zehn Kategorien umfassen:

1. **Sichtbarkeit des Systemstatus:** Das System sollte den Nutzer immer informieren, was gerade „vorgeht“, durch geeignetes Feedback innerhalb angemessener Zeit.
2. **Übereinstimmung zwischen System und realer Welt:** Das System soll die Sprache des Nutzers sprechen, mit Wörtern, Formulierungen und Konzepten, die dem Nutzer vertraut sind, nicht mit systemorientierten Begriffen. Folge Konventionen aus der Realität, so dass Informationen in natürlicher und logischer Reihenfolge erscheinen.
3. **Benutzerkontrolle und Freiheit:** Nutzer wählen Softwarefunktionen oft versehentlich. Sie brauchen einen klar markierten „Notausgang“, um einen unabsichtlich erreichten Zustand verlassen zu können, ohne durch einen ausgedehnten Dialog hindurch zu müssen. Unterstütze *Undo* und *Redo*.
4. **Konsistenz und Standards:** Die Nutzer sollten nicht überlegen müssen, ob verschiedene Begriffe, Situationen oder Aktionen *das-selbe* bedeuten. Folge Plattform-Konventionen.

---

<sup>54</sup> Sarodnick, Brau (2011), S. 144.

<sup>55</sup> Nielsen (1993), zitiert nach Sarodnick, Brau (2011), S. 144.

5. **Fehler vermeiden:** Besser noch als gute Fehlermeldungen ist ein sorgfältiges Design, das verhindert, dass überhaupt erst Probleme auftreten.
6. **Erkennen vor Erinnern:** Mache Objekte, Aktionen und Optionen sichtbar. Der Nutzer sollte nicht gezwungen werden, sich Informationen aus einem Teil des Dialogs für einen anderen Teil zu merken. Anleitungen zur Benutzung des Systems sollten sichtbar oder leicht auffindbar sein, wann immer angemessen.
7. **Flexibilität und effiziente Nutzung:** Beschleunigungsmöglichkeiten, die der ungeübte Nutzer nicht sieht, können für erfahrene Nutzer die Interaktionsgeschwindigkeit erhöhen, so dass das System sowohl für Neulinge als auch für Experten geeignet ist. Erlaube Nutzern, häufige Aktionen auf ihre Bedürfnisse zuzuschneiden.
8. **Ästhetisches und minimalistisches Design:** Dialoge sollten keine Information enthalten, die irrelevant ist oder selten benötigt wird. Jedes Extra an Information in einem Dialog konkurriert mit relevanten Informationen und vermindert deren relative Sichtbarkeit.
9. **Unterstützung beim Erkennen, Verstehen und Bearbeiten von Fehlern:** Fehlermeldungen sollten in klarer Sprache (keine Kodierungen) gegeben werden. Sie sollen das Problem genau beschreiben und konstruktiv eine Lösung vorschlagen.
10. **Hilfe und Dokumentation:** Obwohl es besser ist, wenn das System ohne Dokumentation benutzt werden kann, kann es nötig sein, Hilfe und Information mitzugeben. Jede solche Information sollte leicht zu durchsuchen sein, die Aufgaben des Nutzers in den Mittelpunkt stellen und konkrete Schritte zur Ausführung nennen. Die Dokumentation sollte nicht zu umfangreich sein.<sup>56</sup>

Analog dazu nennen Sarodnick und Brau die „Grundsätze der Dialoggestaltung“, wie sie in Teil 110 der DIN EN ISO 9241 beschrieben werden, als weitere alternative Heuristiken, die als Bewertungs- und Kategorisierungsschema herangezogen werden können (siehe hierzu Kapitel 3.1.1).<sup>57</sup>

---

<sup>56</sup>Nielsen, Molich (1990, 1994), zitiert nach Sarodnick, Brau (2011), S. 147f.

<sup>57</sup>Sarodnick, Brau (2011), S. 149.

### 3.3.2 Das Cognitive-Walkthrough-Verfahren

Der *Cognitive-Walkthrough* ist eine Usability-Inspektionsmethode. Dieses Verfahren kann sowohl experten- als auch nutzerzentriert ausgerichtet sein. Durch Abarbeiten simulierter Aufgaben oder einzelner Arbeitsschritte wird die Erlernbarkeit eines Systems getestet. Ausgehend von Studien, die darauf hinweisen, dass Nutzer eine Software durch Ausprobieren erlernen, wird hier das problemlösende Explorieren der Benutzer beim Umgang mit dem System im Vorfeld getestet. Die Probandengruppe durchläuft das Produkt sozusagen „in den Schuhen des Benutzers“.<sup>58</sup>

Vor der Evaluation werden Ideallösungen in konkreten Handlungsabfolgen formuliert, welche für die mit dem System zu bearbeitenden Aufgaben als zielführend gelten. Während des *Cognitive-Walkthrough* wird getestet, ob die Benutzer intuitiv durch exploratives Lernen die gestellten Aufgaben in der korrekten Handlungsreihenfolge ausführen können. Diese Methode betrachtet folgende Problembereiche: Punkte, an denen die Handlungsabfolgen von Nutzern und Entwicklern nicht übereinstimmen, ungünstige Benennung der Bedienelemente, die zu Irritationen führen können sowie ein inadäquates Systemfeedback. Ziel des Cognitive-Walkthrough ist es, alle Systemelemente zu identifizieren und zu optimieren, die ein exploratives Systemlernen einschränken können.<sup>59</sup>

### 3.3.3 Fragebögen, Fokusgruppen-Interviews und Thinking-Aloud-Studien

Nutzerzentrierte Evaluationsverfahren basieren hauptsächlich auf empirischen Studien. Es wird eine repräsentative Nutzergruppe festgelegt. Im „Usability-Labor“ werden die Testpersonen als Gutachter eingesetzt und bewerten die Arbeit mit dem Produkt. Experten begleiten das Testverfahren. Die Untersuchungsergebnisse werden anhand von Fragebögen oder Fokusgruppen-Interviews dokumentiert. Diese Verfahren gelten als sehr aufwendig, geben jedoch eine direkte Rückmeldung der Zielgruppe.<sup>60</sup> Da es sich bei den Gutachtern um Personen der realen Zielgruppe handelt, lassen sich durch die Untersuchungsergebnisse deutliche Rückschlüsse auf spätere Usability-Probleme schließen. Ergänzend dazu können

---

<sup>58</sup>Schweibenz (2011), S. 13.

<sup>59</sup>Sarodnick, Brau (2011), S. 152.

<sup>60</sup>Schweibenz (2011), S. 14.

bei Tests zur Web-Usability Zugriffe auf die Seite ausgewertet (Logfile-Analysen) oder Blickbewegungsmessungen (Eye-Tracking) mit repräsentativen Nutzergruppen durchgeführt werden.

Die *Thinking-Aloud-Studie* („Lautes Denken“) ist ebenfalls ein nutzerzentriertes Testverfahren. Es handelt sich um eine Methode aus der psychologischen Forschung. Während eines Produkttests, der auf der Bearbeitung verschiedener Aufgaben basiert, werden die Benutzer bei der Handhabung beobachtet und dazu angeleitet, die vollzogenen Schritte und ihre Gedanken dazu verbal zu kommunizieren. Ein Experte begleitet das Testverfahren, moderiert und hält durch gezielte Fragestellungen den Monolog des Nutzers konstant. Die verbalen Äußerungen werden aufgezeichnet. Tritt ein Usability-Problem auf, wird dies durch Gestik, Mimik und verbale Kommentare der Testperson sichtbar. Jeweils vor und nach dem Test füllen die Testpersonen ergänzende Fragebögen aus. Die Beobachtungen und Aufzeichnungen während der Testphase sowie die Angaben aus den Fragebögen werden anschließend analysiert und ausgewertet.<sup>61</sup>

### 3.3.4 Das Personas-Modell

„Personas funktionieren, weil wir es im Alltag gewohnt sind, uns bewusst und unbewusst komplexe Modellvorstellungen von anderen Menschen zu machen, um diese zu verstehen und ihr Verhalten vorherzusagen.“ (Jonathan Grudin, 2006)<sup>62</sup>

Etymologisch stammt das Wort „Persona“ aus dem Griechischen und bedeutet „Maske“. Insbesondere in den antiken Tragödien trugen die Darsteller besagte Masken. Der Psychoanalytiker Carl Gustav Jung nutzte den Begriff im 20. Jahrhundert in seiner Theorie der Archetypen zur Beschreibung der sozialen Fassade, die sich Menschen für die Außenwelt aneignen (Persona als „Ich-Hülle“)<sup>63 64</sup>.

Die Personas-Methode ist in der Entwicklung von Benutzeroberflächen ein wichtiges Instrument um fiktive „Urtypen“ von Nutzern abzubilden. Mit diesen „Per-

---

<sup>61</sup> Schweibenz (2011), S. 15.

<sup>62</sup> Grudin (2006): In: Pruitt; Adlin (2006): The personas life cycle: Keeping people in mind throughout product design. S. 639.

<sup>63</sup> Kintz (2007):S. 4.

<sup>64</sup> Frick (1998), S.4.

sonas“ werden bestimmte Nutzungsszenarien durchgespielt, um detaillierte Rückschlüsse auf die Bedürfnisse, Ziele, Wünsche und Kriterien späterer Nutzergruppen ziehen zu können. Die Konzentration liegt hier nicht auf einer breiten Nutzergruppe, sondern repräsentativ auf wenigen spezifischen Nutzertypen.

Beim Personas-Verfahren werden fiktive Nutzer konstruiert. Grundlage für die Definition von Personas bilden Daten über Benutzer der tatsächlichen Zielgruppe und die Produktnutzung. Diese Daten können bspw. durch Interviews mit Mitarbeitern im Kundenkontakt, Logfile-Analysen, Einzel- und Fokusgruppeninterviews oder Nutzerbeobachtungen erhoben werden. Die erhobenen Benutzerdaten spiegeln sich in den modellhaften Charakteren wider. Die Personas wirken möglichst realitätsnah und werden wie natürliche Personen mit Attributen wie Namen, Foto, Familienstand, Beruf, Interessen und weiteren persönlichen Merkmalen konstruiert. Ziel dieser Methode ist es, dass sich die Projektmitglieder möglichst gut in die jeweilige Persona hineinversetzen können. So gewinnt die Expertengruppe frei von individuellen Annahmen Erkenntnisse über Motivation, Bedürfnisse und Erwartungen der Zielgruppen anhand ihrer Stellvertreter. Zur besseren Umsetzung und Handhabung empfiehlt es sich, maximal drei bis fünf Personas zu kreieren nach dem Prinzip „weniger ist mehr“. In der Praxis werden konkrete Szenarien erdacht, die durch kurze Geschichten (sog. „Narratives“) die individuelle Sicht der Persona beschreiben. Diese Szenarien beziehen sich auf den Nutzungskontext (*hier*: bspw. eine bestimmte Informationssuche oder ein individuelles Informationsbedürfnis).<sup>65</sup>

### **3.4 Interkulturelle Usability-Evaluation**

„Sprache, Religion, allgemeine Lebensbedingungen und viele andere Faktoren bestimmen das, was man im Allgemeinen Kultur nennt. Auch Berufe, Firmen oder Unternehmensbereiche können eigene Arbeitskulturen entwickeln (...). Es stellt sich die Frage, wie man diese verschiedenen Kulturen berücksichtigen kann, wenn die Gebrauchstauglichkeit eines Systems bewertet werden soll.“<sup>66</sup>

---

<sup>65</sup> Bekavac, Schneider, Schweibenz (2011), S. 19ff.

<sup>66</sup> Sarodnick, Brau (2011), S. 113.

Die interkulturelle Usability-Evaluation bildet für die Stadtbibliothek Wolfsburg durch den historisch bedingten Einfluss unterschiedlicher Kulturen einen besonderen Schwerpunkt.

Im Hinblick auf die Benutzerschnittstelle beschreibt Jakob Nielsen drei wesentliche Ebenen des interkulturellen Einflusses, die es zu beachten gilt: Die Muttersprache ist das wichtigste Kriterium, welches vom System unterstützt werden sollte. Ähnliches gilt für kulturspezifische Schriftsätze und Notationen (bspw. Währungssymbole). Die Dokumentation oder das Nutzerhandbuch sollten in der entsprechenden Übersetzung zur Verfügung stehen, um dem Nutzer den sinnvollen Umgang mit dem System zu ermöglichen. Interkulturelle Charakteristiken sollen sich ebenfalls im System wiederfinden. Idealerweise bildet das System die Kommunikation und die Art und Weise des täglichen Lebens in unterschiedlichen Ländern ab.<sup>67</sup>

### **3.5 Usability-Engineering in der Praxis**

Nach Sarodnick und Brau<sup>68</sup> ist das Usability-Engineering im Idealfall ein parallel zur Software-Entwicklung ablaufender Prozess, der eine enge Kooperation zwischen Software-Entwicklern, Designern, Usability-Professionals und Nutzern gewährleistet. Usability-Engineering beschreibt ein iteratives Vorgehen, d. h. in jeder Phase der Software-Entwicklung wird synchron die Usability getestet, um auftretende Differenzen schon in frühen Phasen zu erkennen und im Entwicklungsprozess entsprechend zu optimieren.

---

<sup>67</sup> Nielsen (1996): International Usability Engineering, zitiert nach Sarodnick, Brau (2011), S. 117.

<sup>68</sup> Sarodnick, Brau (2011), S. 87f.



Die folgenden zwei Abbildungen zeigen, wie Usability-Engineering in der Praxis umgesetzt wird:

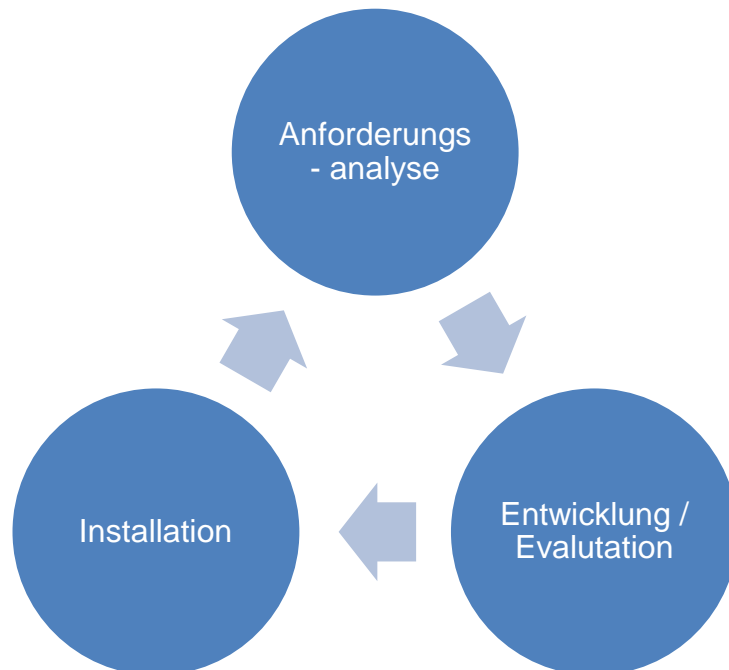


Abb. 4: Prozessmodell Usability-Engineering Life Cycle nach Mayhew<sup>69</sup> (eigene Darstellung)

Der von Deborah J. Mayhew entwickelte Usability Life Cycle unterteilt sich in drei Phasen: die Anforderungsanalyse (Requirements Analysis), die Entwicklung und Evaluation (Design, Testing, Development) und die Installation. Die Phase *Entwicklung und Evaluation* spaltet sich wiederum in drei Levels auf. Im ersten Level wird konzeptionell und theoretisch vorgegangen: Die Arbeitsgestaltung wird umstrukturiert und erste (Papier-) Modelle des neuen Systems entwickelt und evaluiert. Screen-Designs und Prototypen kommen im zweiten Level zum Einsatz. Evaluation und Rückkopplung findet in diesem Stadium ebenfalls statt. Die Benutzerschnittstelle wird im dritten Level konkret und detailliert ausgearbeitet und ebenfalls evaluiert.

In allen drei Phasen finden Rückkopplungen zu den vorangegangenen Phasen statt. So wird durch stetige Evaluation überprüft, ob die zu Beginn entworfenen Anforderungen erfüllt werden.<sup>70</sup>

<sup>69</sup> Abb.4: Mayhew (1999): The usability engineering life cycle. Practitioner's handbook for user interface design, zitiert nach Sarodnick, Brau (2011), S. 89f.

<sup>70</sup> Sarodnick, Brau (2011), S. 89f.

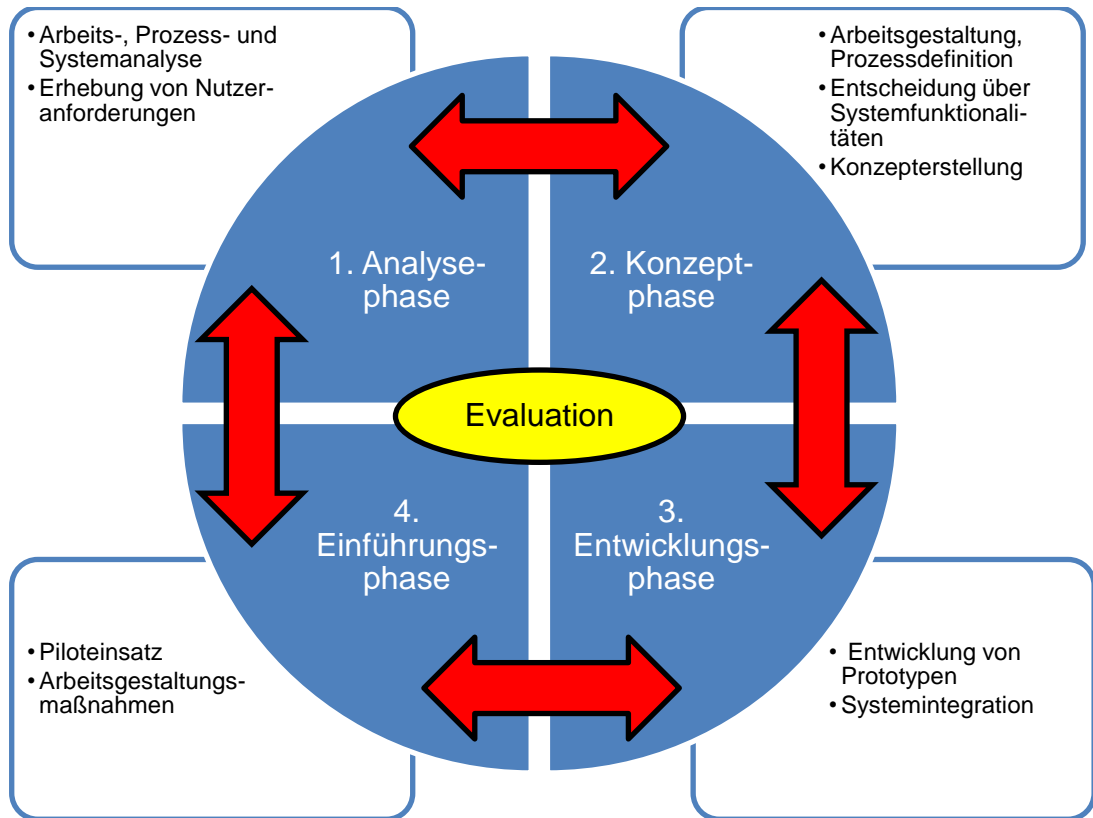


Abb. 5: Prozessmodell Usability Engineering von Sarodnick und Brau<sup>71</sup> (eigene Darstellung)

Das in Abb. 5 dargestellte Prozessmodell zum Usability Engineering bezieht sich in erster Linie auf die Entwicklung neuer technischer Systeme, kann jedoch ebenso gut zur Evaluation bestehender Systeme (*hier*: die Bibliothekswebsite) genutzt werden. Sarodnick und Brau unterteilen den Prozess in vier Kernphasen: Die Analysephase, die Konzeptphase, die Entwicklungsphase und die Einführungsphase. Analyse und Entwicklung ergeben mit einem jeweiligen Anteil von 40 Prozent den größten Arbeitsaufwand. Die Konzepterarbeitung und die Einführung bzw. die Überarbeitung des Systems nehmen jeweils rund 10 Prozent des gesamten Arbeitsumfangs in Anspruch. Der Gesamtprozess läuft chronologisch ab, allerdings wird in jeder Phase nach Usability-Vorgaben evaluiert (prozessbegleitende Rückkopplung). Gewonnene Erkenntnisse fließen direkt in die betreffende Prozessphase ein. Als Grundvoraussetzung für ein erfolgreiches Usability Engineering gilt die enge Kooperation und Kommunikation zwischen Systementwicklern, Designern, Projektmanagern, Usability-Experten und Nutzergruppen.<sup>72</sup>

<sup>71</sup> Abb. 5: Sarodnick, Brau (2011), S. 91.

<sup>72</sup> Sarodnick, Brau (2011), S. 91ff.

## 4. Praxisteil: Usability-Studie zur Website der Stadtbibliothek Wolfsburg

Die Bearbeiterin orientiert sich im Praxisteil dieser Bachelorarbeit am Prozessmodell zum Usability-Engineering nach Sarodnick und Brau (siehe hierzu Kap. 3.5, Abb. 5) und passt dieses an die Besonderheiten einer Bibliothekswebsite an:

In der *Analysephase* beschreibt die Bearbeiterin den Ist-Zustand der Website. Die *Konzeptphase* befasst sich mit der gewählten Methodik für die Usability-Studie: Die Bearbeiterin entscheidet sich für das Personas-Modell (siehe hierzu Kap. 3.4). Kombiniert wird dieses Verfahren mit dem Thinking-Aloud-Protokoll als Notationmethode des Rechercheprotokolls. Zur Analyse der Website nutzt die Bearbeiterin den BibEval-Kriterienkatalog der HTW Chur. Folgende Argumente sprechen für diesen Methodenmix:

- Beim Personas-Verfahren werden die fiktiven Charaktere realitätsnah konstruiert und stehen repräsentativ für einen speziellen Nutzertypus, wie er in der Zielgruppendefinition (siehe hierzu Kap. 2.4) erarbeitet wurde. Die Bearbeiterin verwendet persönliche Fotos aus ihrem Familien- und Freundeskreis. So wirken die fiktiven Personas natürlich und lebendig. Dies ermöglicht eine bessere Identifikation mit den Personas.
- Der Nutzungskontext der zielgruppenorientierten Personas ist aktuell und resultiert aus demografischen Spezifikationen und Daten über die Nutzergruppen (*hier*: Personas aus den Zielgruppen Schüler / Jugendliche, lebenslanges Lernen und Generation Plus).
- Das Personas-Verfahren kann optimal mit anderen Usability-Methoden kombiniert werden: In der Praxis (*hier*: Durchführung einer Informationsrecherche) kann das Vorgehen der Persona im Stil eines Thinking-Aloud-Protokolls dokumentiert werden. Bei der Website-Analyse vergleicht die Bearbeiterin den Ist-Zustand der Bibliotheksseite mit dem BibEval-Kriterienkatalog der HTW Chur<sup>73</sup>. Dieses Bewertungsschema wurde speziell entwickelt für die Bewertung von digitalen Bibliotheksinhalten. Für die Usability-Untersuchung sind

---

<sup>73</sup> HTW Chur / CHeval Lab (2016): BibEval-Kriterienkatalog.

nicht alle Kategorien von BibEval relevant. Die Bearbeiterin passt die Bewertungskategorien entsprechend an.

Die *Entwicklungsphase* bezeichnet in diesem Fall die Durchführung der Usability-Studie. Es werden drei Personas konstruiert, die jeweils ein spezielles Informationsbedürfnis und konkrete bzw. unspezifische Anforderungen an die Bibliothekswebsite stellen. Innerhalb der Usability-Studie führen die Personas eine Informationsrecherche auf den Seiten der Stadtbibliothek durch.

Sarodnick und Brau beschreiben in ihrem Prozessmodell zum Usability Engineering die *Einführungsphase* als letzten Schritt. Dies passt nicht zur Studie dieser Bachelorarbeit, da es sich um eine Untersuchung zur bereits bestehenden Website handelt. Die Bearbeiterin bezeichnet die vierte Phase daher als *Auswertung* (Kap.4.3).

#### **4.1 Website-Analyse: Der IST-Zustand**

Die Website der Stadtbibliothek Wolfsburg ist in den Internetauftritt der Stadtverwaltung integriert. Daher ist die Seite aus Gründen der Corporate Identity an die Style Guides der Stadt Wolfsburg gebunden. Schriftarten, Logos und Farbgestaltung („Stadtfarben“: blau und grün) sind vorgegeben. Die Seiten der Stadtverwaltung basieren auf einem Content-Management-System. So ist der Seitenaufbau größtenteils als Boxmodell vorgegeben (siehe hierzu Kap. 4.1.1). Inhaltlich kann das Bibliotheksteam Texte und Bilder frei gestalten, Veröffentlichungen bedürfen vorab der Zustimmung des Presse- und Kommunikationsreferats.

## 4.1.1 Seitenaufbau: Allgemeine Beschreibung

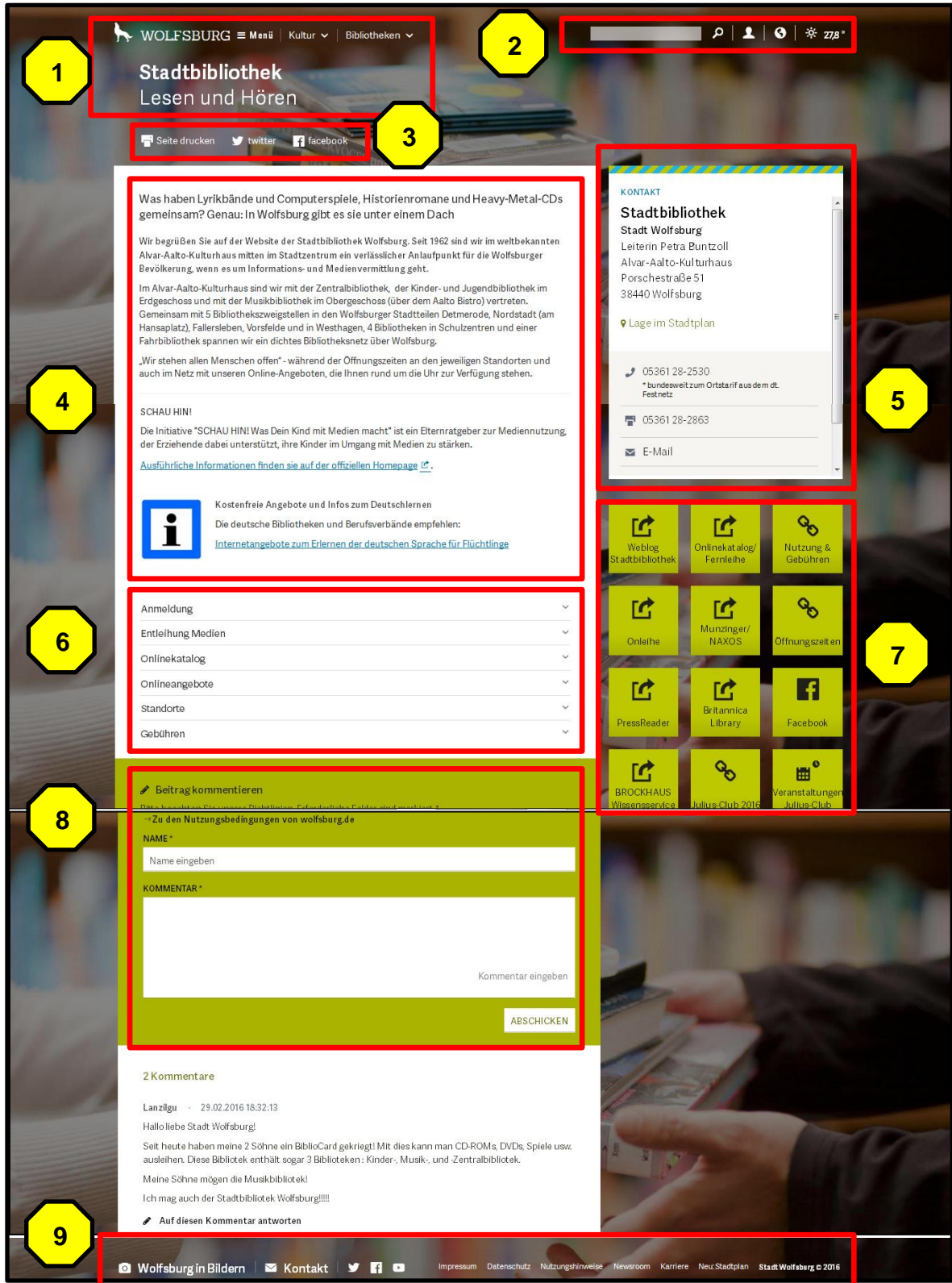


Abb. 6: Startseite der Stadtbibliothek Wolfsburg (Screenshot der ganzen Seite)<sup>74</sup>

<sup>74</sup> Abb. 6: Stadtbibliothek Wolfsburg (2016): Website.

1	Seitenkopf („Header“): Link / Menü der Hauptseite (Stadt Wolfsburg); Logo der Stadtbibliothek
2	Icon-Bereich: Globale Suche (alle Inhalte / Seiten der Stadt Wolfsburg), Anmeldefunktion für registrierte Nutzer (Stadt Wolfsburg), Sprachauswahl, Wetterinfo Wolfsburg
3	Druckfunktion, Links zu Social Media: Twitter-Account (Stadt Wolfsburg), Facebook (Stadtbibliothek)
4	Haupttext („Main-Element“): aktuelle redaktionelle Beiträge der Stadtbibliothek
5	Scroll-Down-Menü: Kontaktinformationen zur Stadtbibliothek
6	Pull-Down-Menü: Informationen zur Stadtbibliothek (Öffnungszeiten, Gebühren, etc.)
7	Shortlink-Box: Verlinkungen / Zugänge zu OPAC, Onleihe, Datenbank-Zugriffe, aktuelle Themen ( <i>hier</i> : Julius-Club 2016), etc.
8	Kommentar-Funktion
9	Seitenende („Footer“): Impressum, Datenschutz, Nutzungshinweise, etc.

Tabelle 4: Elemente Startseite Stadtbibliothek (Legende zu Abb. 7, Startseite Stadtbibliothek)

Die Startseite der Stadtbibliothek findet sich unter dem Shortlink [www.wolfsburg.de/stadtbibliothek](http://www.wolfsburg.de/stadtbibliothek). Sämtliche in diesem Kapitel dargestellten Screenshots beziehen sich auf die Bibliothekswebsite und deren Unterseiten oder Seiten der Stadt Wolfsburg.

Die Startseite und die nachfolgenden Unterseiten sind im formalen Aufbau identisch gestaltet. Das Logo der Stadtbibliothek und ein Redirecting-Link zur Hauptseite der Stadt Wolfsburg stehen im Seitenkopf / „Header“ (1). Neben dem Icon-Bereich (2) befindet sich im rechten Seitenbereich ein Scroll-Down-Menü (5) mit Kontaktinformationen (Anschrift, Lageplan, E-Mail, Telefon). Die Druckfunktion und Links zu Social-Media-Auftritten der Stadtbibliothek (3) sind ebenfalls an prominenter Stelle am Seitenanfang platziert. Der Hauptteil (4) beinhaltet aktuelle redaktionelle Beiträge der Bibliothek.

Als Orientierung findet der Nutzer im rechten Seitenbereich die Shortlink-Box (7) mit Verlinkungen zu bibliotheksrelevanten Inhalten (Informationen zu Nutzungsgewühren oder Öffnungszeiten, Links zum OPAC, zur „Onleihe“ oder sozialen Medien sowie Zugriffe auf lizenzierte Datenbanken wie Munzinger oder Library Press Display). Ergänzend hierzu befindet sich ein Pull-Down-Menü (6) als Verzeichnis mit teilweise identischen Informationen wie in der Shortlink-Box in der Seitenmitte. Unterhalb dieses Menüs befindet sich eine Kommentarfunktion (8) als Tool zur Nutzerpartizipation. Das Impressum ist dem Seitenende (9) zugeordnet. Hier erscheint die Stadt Wolfsburg mit einem Redirect als Herausgeber. Inhaltlich verantwortlich ist die Stadtbibliothek in Rücksprache mit dem Pressereferat der Stadtverwaltung.

## 4.1.2 Website-Analyse nach dem BibEval-Kriterienkatalog

Die nachfolgende Tabelle erörtert positive als auch negative Usability-Aspekte der Bibliothekswebsite. Als Orientierung dient der BibEval-Kriterienkatalog des CHEval-Lab der HTW Chur<sup>75</sup>. An dieser Stelle wird nicht der vollständige Kriterienkatalog erörtert, sondern die Bearbeiterin bezieht sich in ihrer Analyse auf die spezifischen Merkmale auf der Website der Stadtbibliothek. Die vollständige Auswertung zur Website der Stadtbibliothek Wolfsburg nach allen Kriterien des BibEval-Katalogs befindet sich im Anhang.

Usability-Anforderung	Usability-Kategorie I	Usability-Kategorie II	Usability-Kategorie III
klare Struktur / Orientierung		Seitenaufbau auf allen Seiten identisch, aber Scrollen notwendig zu Navigationsselementen (Short-Link-Box / Pull-Down-Menü)	
relevante Sprachen für das Zielpublikum	Sprachauswahl: deutsch, englisch, französisch, spanisch, italienisch, polnisch	Globus-Icon zur Spracheinstellung oft assoziiert mit Internetbrowser	
Kontaktformular		Kontaktaufnahme per E-Mail / telefonisch / persönlich möglich	kein separates Kontaktformular vorhanden
Lageplan			Frame-Fehler, Lageplan wird nicht lesbar dargestellt
Sitemap			nicht auf allen Seiten konsistent (Shortlink-Box und Pull-Down-Menü)
Social Media: ( <i>hier</i> : BiblioBlog / Facebook-Seite)	vorbildliche Social-Media-Präsenz (Facebook-Seite und BiblioBlog)		
Social Media: Aktualität der Beiträge	sehr aktuell; Blog und Facebook werden auch zur Ankündigung von Veranstaltungen genutzt		
Social Media: Weblog	Gut gestaltet (redaktionelle Beiträge mit Kommentarfunktion, Tagging zur Übersicht)		
Social Media: Anwenderdokumentation („Netiquette“)	Hinweise zu Verhaltensregeln und Datenschutz vorhanden		
FAQ (Frequently Asked Questions)	nicht vorhanden (Empfehlung: FAQ oder Glossar an prominenter Stelle integrieren)		

<sup>75</sup> HTW Chur / CHEval Lab (2016): BibEval-Kriterienkatalog.

Usability-Anforderung	Usability-Kategorie I	Usability-Kategorie II	Usability-Kategorie III
User-Tutorials		Online-Tutorials zu externen Angeboten verfügbar (z. B. OPAC, Onleihe, lizenzierte Datenbanken), Informationen über die Bibliothek vorhanden, aber nicht komprimiert als „Tutorial“ dargestellt	

Tabelle 5: Website-Analyse nach dem BibEval-Kriterienkatalog (eigene Darstellung)

Die Kriterien werden in der Tabelle in drei Kategorien (Usability-Kategorien I – III) eingestuft. Kategorie I (grün hinterlegt) weist eine gute bis hervorragende Usability auf. Kategorie II (gelb hinterlegt) ist nach Usability-Aspekten akzeptabel, allerdings wären kleinere Verbesserungen empfehlenswert. Kategorie III (rot hinterlegt) weist auf schwerwiegende Usability-Probleme hin. Hier besteht dringend Handlungsbedarf.

Die Website der Stadtbibliothek enthält im Großen und Ganzen essentielle Elemente einer Bibliotheksseite: Die Startseite präsentiert die wichtigsten Informationen zu Öffnungszeiten, Kontakt, Ansprechpartnern, Ausleihsystem / Benutzerordnung, etc.. Als Urheber der Seite ist im Impressum und im Seitenkopf deutlich die Stadt Wolfsburg zu erkennen. Inhaltlich verantwortlich ist die Stadtbibliothek. Über die Navigationselemente (Pull-Down-Menü oder Shortlink-Box) erreicht der Nutzer bibliotheksspezifische Inhalte (*hier*: OPAC, „Onleihe“ elektronischer Medien, Zugriffe auf lizenzierte Datenbanken, Social-Media-Inhalte der Bibliothek wie Facebook oder das Weblog „BiblioBlog“). Aus Nutzersicht ist es jedoch unpraktisch, dass ein Scrollen notwendig ist, um die Navigationselemente zu erreichen. Dies könnte schlimmstenfalls dazu führen, dass Besucher die Seite frühzeitig verlassen, weil für sie nicht ersichtlich ist, wie sie bspw. den OPAC aufrufen können. Zudem ist die Shortlink-Box nicht auf allen Unterseiten konsistent vorhanden.

Das Icon für die Sprachauswahl (*hier*: Globus-Symbol am Seitenkopf) wirkt unter Umständen irreführend, weil viele den Globus mit einem Webbrowser verbinden, obwohl sich dahinter verschiedene Sprachversionen verbergen (englisch, französisch, spanisch, italienisch, polnisch).

Auf der Startseite ist zwar ein Lageplan in Form einer Stadtkarte hinterlegt, dieser ist jedoch verzerrt bzw. zu klein in dem entsprechenden Frame dargestellt und somit für den Nutzer nicht lesbar (Usability-Kategorie III). Ein separates Kontakt-



formular ist nicht vorhanden. Der Nutzer kann die Bibliothek über „Umwege“ per E-Mail, telefonisch oder persönlich erreichen.

Aus inhaltlicher Sicht ist es ratsam, FAQ (Frequently Asked Questions) oder einen Glossar auf der Seite zu integrieren. Wesentliche Informationen sind zwar an verschiedenen Stellen zu finden, eine zusammenfassende Darstellung in komprimierter Form ist aus Nutzersicht sinnvoller.

Positiv hervorzuheben ist die vorbildliche Präsenz der Stadtbibliothek in den sozialen Medien: Die Facebook-Seite ist attraktiv gestaltet. Es werden regelmäßig aktuelle Inhalte gepostet, Nutzerfragen schnell beantwortet und ergänzende Inhalte dargestellt. Gleiches gilt für das „BiblioBlog“. Auf beiden Kanälen werden aktuelle Veranstaltungen der Bibliothek angekündigt bzw. redaktionelle Beiträge zu Veranstaltungen veröffentlicht, die bereits stattgefunden haben.

## **4.2 Das Personas-Modell als Usability-Studie**

Für das ausgewählte Testverfahren entwickelt die Bearbeiterin drei Personas entsprechend der Zielgruppen der Stadtbibliothek (siehe hierzu Kapitel 2.4 *Zielgruppendefinition*). Für die Darstellung der Personas verwendet die Bearbeiterin Portrait-Fotos von „realen“ Personen aus ihrem Familien- und Freundeskreis. So entstehen eine persönliche und emotionale Bindung und ein besseres Vorstellungsvermögen über Eigenschaften und Charakteristika der Persönlichkeiten. Die Personas werden in einem tabellarischen Lebenslauf dargestellt:

Persona 1: Jakob Lenz (Zielgruppe Schüler / Jugendliche)

Persona 2: Theresa Engel (Zielgruppe Interkulturelle Integration)

Persona 3: Günther Albrecht (Zielgruppe Generation Plus)

Alle Personas haben ein individuelles Informationsbedürfnis und beginnen ihre Recherche auf der Website der Stadtbibliothek. Die Praxisstudie ist angelehnt an die Methode des „Thinking-Aloud“ und wird in der Recherchedokumentation als Sprach- und Handlungsprotokoll dargestellt. Die Personas kommentieren ihre Vorgehensweisen und artikulieren auftretende Schwierigkeiten oder Irritationen bei der Recherche. Im Anschluss an die jeweilige Recherchedokumentation folgt eine spezifische Auswertung für die jeweilige Persona.

## 4.2.1 Persona 1 Jakob Lenz

<b>Attribute</b>	<b>Persona 1: Jakob Lenz / Zielgruppe</b> Schüler und Jugendliche
	<p><b>Persönliche Daten:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jakob Lenz</li> <li>• 15 Jahre (geboren am 19.03.2001 in Wolfsburg)</li> <li>• Schüler der 9. Klassenstufe an der Heinrich-Nordhoff-Gesamtschule (IGS)</li> <li>• Eltern: Vater Andreas Lenz (46 Jahre, Facharbeiter bei VW, in Schichtarbeit), Mutter Nicole Lenz (42 Jahre, Hausfrau, geringfügig beschäftigt im Einzelhandel)</li> <li>• Geschwister: Anna Lenz (13 Jahre, Schülerin) Simon Lenz (9 Jahre, Schüler)</li> <li>• wohnt mit Eltern und Geschwistern in einer Reihenhaushälfte in einem Wolfsburger Vorort</li> </ul>
<b>Einstellung zu Familie</b>	<p>Jakob ist das älteste von drei Kindern der Familie Lenz. Altersbedingt ist er nicht begeistert vom Familienleben und verbringt seine Freizeit lieber außerhalb mit seinen Freunden. Zuhause ist er Konflikten mit seinen Eltern und jüngeren Geschwistern nicht abgeneigt. Insgeheim schätzt er seine Familie, doch trägt er es ungern nach außen.</p>
<b>Sozialer Hintergrund (Biografie)</b>	<p>Jakob Lenz wird am 19.03.2001 in Wolfsburg geboren. Seine Eltern Andreas und Nicole Lenz sind ebenfalls gebürtige Wolfsburger. Der Vater arbeitet als VW-Facharbeiter in Wechselschicht. Mutter Nicole (gelernte Einzelhandelskauffrau) ist Hausfrau und geht vormittags einer geringfügigen Beschäftigung in einer Drogerie nach. Jakob hat zwei jüngere Geschwister: Anna (13 Jahre) und Simon (9 Jahre). Die Familie lebt in einer Reihenhaushälfte im Stadtteil Reislingen. Jakob besucht die 9. Klasse der Heinrich-Nordhoff-Gesamtschule (IGS) in Westhagen. Jakob ist ein neugieriger Schüler. Seine schulischen Leistungen waren bis vor kurzem relativ gut, solange der Unterricht sein Interesse weckte. Aufgrund der Pubertät hat er überhaupt keine Lust auf Schule und sieht sie als Zeitverschwendung an. Viel lieber verbringt er Zeit mit seinen Freunden, vor der Spielekonsole oder beim Fußballtraining. Dementsprechend haben seine schulischen</p>

	Leistungen im letzten Schuljahr abgenommen. Mutter Nicole ist besorgt und steht in regelmäßigen Kontakt zu Jakobs Klassenlehrerin.
Hobbies	Jakob spielt seit der Grundschule erfolgreich Fußball beim SSV Vorsfelde. Er ist Fan des VfL Wolfsburg und besucht regelmäßig die Heimspiele der Profimannschaft. Mit seinen Freunden „zockt“ er Konsolenspiele oder sie „hängen so rum“, „chillen“.
Vorlieben	Jakob ist ein aktiver Jugendlicher. Er ist am liebsten draußen unterwegs („immer in Bewegung“) oder beim Fußballtraining. Zeit mit seinen Freunden zu verbringen ist ihm sehr wichtig. Er fängt an sich für Mädchen zu interessieren.
Abneigungen	Aktuell ist Jakob genervt von seiner Familie. Er hasst es, wenn seine Mutter ihm Grenzen aufzeigt (Absprachen, Regeln, Hilfe im Haushalt) und sucht die Konfrontation. Schulisches Engagement ist ihm momentan zuwider. Er nimmt zwar am Unterricht teil, hat aber keine Lust zum Lernen, was sich in seinen Noten im laufenden Schuljahr widerspiegelt.
Erwartungen	Jakob lebt absolut im „Hier und Jetzt“. Zukunft interessiert ihn nicht. Er will sich eine nette Zeit machen (ohne Einschränkung durch Eltern oder Schule).
Verhaltensmuster / Einstellung	Jakob ist als ältestes von drei Geschwistern sozial eingestellt. Er ist ein „Teamplayer“. Zurzeit bildet er seine Persönlichkeit aus, weshalb er bisweilen nicht immer genau weiß, wo er steht. Auf seines Erachtens unnötige Vorschriften reagiert er oft ungehalten und aggressiv (insbesondere zuhause).
Lebensziel	Jakob weiß noch nicht genau, wohin ihn sein Weg führen wird. Da er ein sportlicher und fußballbegeisterter Typ ist, will er nach der Schule „irgendwas mit Sport“ machen, evtl. eine Ausbildung in dieser Richtung oder ein Studium im Sportmanagement. Außerdem möchte er ein Austauschjahr in Australien verbringen. Seine Eltern setzen allerdings voraus, dass sich seine schulischen Leistungen bessern.
IT-Kenntnisse / Computertyp	Generation „Digital Natives“: Jakob bewegt sich ganz natürlich in sozialen Netzwerken, im Internet allgemein, hat immer das neueste Smartphone. Als Gamer kennt er sich gut in digitalen Welten aus.
Workflow / Rechercheverhalten	Jakob ist bei der Online-Recherche ungeduldig, verweilt selten lange auf einer Seite und schweift schnell ab.
Mediennutzung	Privat: Internet, TV, soziale Medien, Messenger (Whatsapp), Spielekonsole Schulisch: Office-Programme (z. B. Powerpoint für Referate) und Internet, diverse Whatsapp-Gruppen seiner Mitschüler.
Bezug zum Webangebot	Jakob kennt die Seite der Stadtbibliothek, da diese in seiner Schule eine Schulbibliothek betreibt. Er hat bereits an Einführungsveranstaltungen und Rechercheübungen teilgenommen (Kooperation von Schule und Bibliothek). Er nutzt das Webangebot nur selten.

Informationsbedürfnisse	Jakob sucht Literaturquellen für ein historisches Thema. Die Literatur sollte fachspezifisch, allerdings nicht zu wissenschaftlich sein. Insbesondere möchte er Bücher finden, die er sich in seiner Schulbibliothek ausleihen kann.
Rechercheziele	Fundierte und übersichtliche Informationen zum Thema China und Kommunismus als Monografien für ein Referat im Geschichtsunterricht. Möglichst geringer Zeitaufwand.
Szenario	Jakobs schulische Leistungen sind gesunken. Nach Rücksprache mit seinem Geschichtslehrer soll er ein Referat zum Thema „Chinas Weg zum Kommunismus“ vorbereiten, um seine Note zu verbessern. Nach Vorgabe des Lehrers soll Jakob hierfür nicht nur Internetquellen nutzen, sondern Literatur in der Bibliothek / über die Website recherchieren. Er sieht sich die Website an und will im OPAC recherchieren.

Tabelle 6: Persona 1 Jakob Lenz (eigene Darstellung)

## Recherchedokumentation Jakob Lenz

Informationsbedürfnis: Jakob Lenz sucht Literatur für ein Referat im Geschichtsunterricht. Das Thema lautet „Chinas Weg zum Kommunismus“. Nach Vorgabe seiner Lehrerin soll er nicht nur Internetquellen verwenden, sondern zwei bis drei Monografien in der Schulbibliothek recherchieren. Jakob möchte außerdem prüfen, ob sein Nutzerkonto noch aktuell ist.

*Recherchevorgehen (Gedankenprotokoll / „Thinking-Aloud“)*

*Situation: Jakob Lenz begibt sich während einer Freistunde in die Schulbibliothek und setzt sich an den Recherche-Computer. Als Startseite ist die Bibliothekswebsite geöffnet. Er betrachtet die Seite und versucht sich zu orientieren.*



Abb. 7: Startseite der Stadtbibliothek (Screenshot)<sup>76</sup>

Jakob Lenz: „Das ist also diese Website. Ziemlich viel Text vorhanden. Wo sind denn die Buttons? Und wie komme ich jetzt zum Nutzerkonto?“

*Er scrollt nach unten und findet das Pulldown-Menü und die Shortlink-Box.*

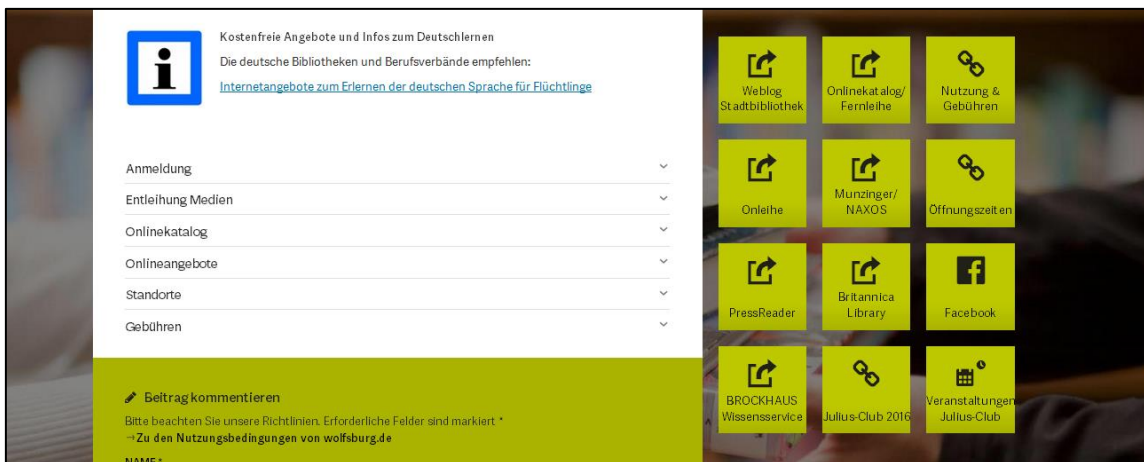


Abb. 8: Startseite Stadtbibliothek: Pulldown-Menü und Shortlink-Box (Screenshot)<sup>77</sup>

Jakob Lenz: „Ok, hier ist schon mal etwas zum Weiterklicken. Worunter finde ich das Nutzerkonto? Vielleicht klicke ich auf „Nutzung & Gebühren“? Ich versuche das einfach mal... Ja, hier bin ich wohl richtig.“

<sup>76</sup> Abb. 7: Stadtbibliothek Wolfsburg (2016): Website.

<sup>77</sup> Abb. 8: Stadtbibliothek Wolfsburg (2016): Website.

*Jakob findet auf diesem Weg das Nutzerkonto. Er soll sich dort über die Lesernummer und das Passwort anmelden. Die Lesernummer findet er schnell auf dem Bibliotheksausweis, aber er kann sich nicht mehr an sein Passwort erinnern. Er fragt eine Mitarbeiterin aus der Bibliothek, die ihm erklärt, er müsse sein Geburtsdatum achtstellig mit Punkt-Zeichen eingeben. Sie erklärt ihm außerdem kurz, wie er zum OPAC für seine Recherche gelangt. Jakob befolgt ihren Rat, meldet sich über sein Nutzerkonto an und öffnet anschließend den OPAC über den Shortlink „Online-Katalog / Fernleihe“. Er gibt die Stichworte „China“ und „Kommunismus“ in die Suchmaske (einfaches Suchmenü) ein und startet.*



Abb. 9: OPAC der Stadtbibliothek: Suchergebnisse (Screenshot)<sup>78</sup>

Jakob Lenz: „Oh, cool... Da habe ich schon mal ein Buch gefunden. Das andere scheint eine Videokassette zu sein. Na, toll. Wir haben noch nicht mal einen Videorekorder zu Hause... Dann nehm' ich wohl das ‚spannende‘ Buch...“

*Jakob klickt auf den ersten Treffer (Dabringhaus, Sabine : „Geschichte Chinas im 20. Jahrhundert“) Er scrollt auf der Ergebnisseite nach unten und stellt erfreut fest, dass der Titel sogar in der Schulbibliothek verfügbar ist. Er geht wieder zum Inforesen und fragt die Bibliotheksmitarbeiterin, wo genau er das gewünschte Buch im Regal findet. Gemeinsam suchen sie den Titel und leihen diesen über Jakobs Nutzerkonto aus. Die Bibliotheksmitarbeiterin rät Jakob, zusätzlich über die Fernleihe zu recherchieren, ob er einen weiteren Titel bestellen kann. Sie erklärt ihm die Vorgehensweise: Jakob solle zunächst im GVK (Gemeinsamer Verbundkatalog) nach passenden Titeln recherchieren und im Anschluss das Formular für*

<sup>78</sup> Abb. 9: Stadtbibliothek Wolfsburg (2016): Website.

Fernleihanfragen über den OPAC online ausfüllen. Er gibt erneut die Titelstichworte „China + Kommunismus“ in die Suchmaske ein und schränkt die Suche auf deutschsprachige Quellen ein.

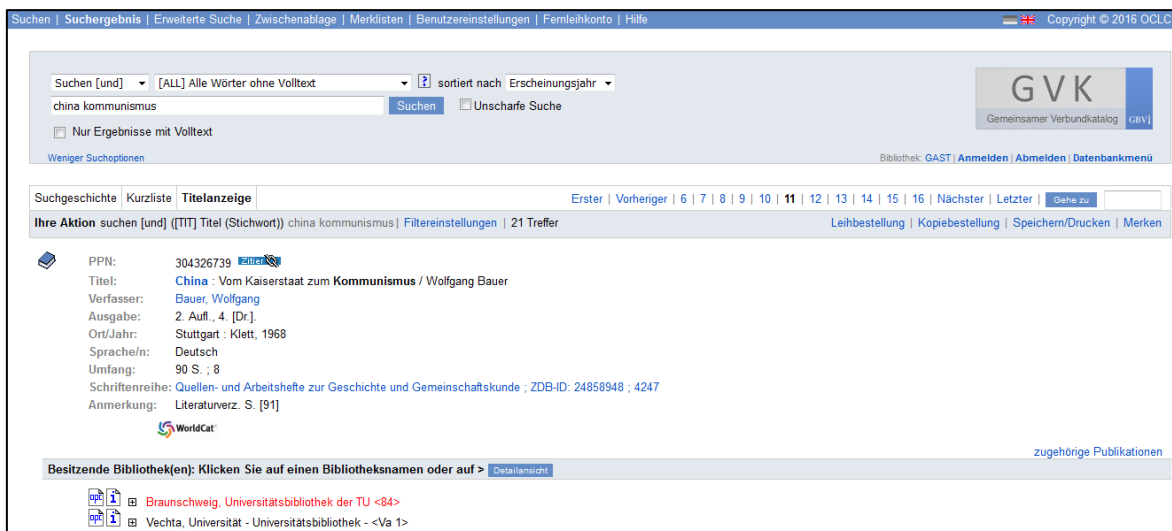


Abb. 10: Suchmaske im GVK: Suchergebnisse (Screenshot)<sup>79</sup>

Jakob Lenz: „Ok, ich habe hier schon mal 21 Treffer. Da finde ich doch was Passendes. Ich klicke mich mal durch (...) Das klingt ganz gut „Vom Kaiserstaat zum Kommunismus“. Steht bestimmt alles kurz und knapp beschrieben, was ich für das Referat brauche (...) Auch praktisch, dass es dieses Buch in der TU Braunschweig gibt. Dann dauert die Fernleihe bestimmt nicht lange. Jetzt muss ich das noch über dieses Formular eingeben.“

*Jakob wechselt wieder in das OPAC-Menü auf der Seite der Stadtbibliothek. Er klickt auf den Menüpunkt „Fernleihanfragen“ und muss sich erneut mit seinem Bibliotheksausweis und Passwort anmelden.*

<sup>79</sup> Abb. 10: GVK (2016): Suchergebnisse.

home konto mail info suchtipps links ? hilfe fernleihanfragen

Suchwort

Katalog Stadtbibliothek Wolfsburg suchen reset drucken profisuche

Fernleihanfrage an die Bibliothek

ACHTUNG: Nur für Titel, die NICHT im Bestand der Stadtbibliothek sind!

Kosten bis max ... €

Lieferung nur bis TT.MM.JJJJ (Datum)

Auch andere Aufl. / Übersetzung  Nein

Kopie, falls Original nicht verfügbar  Nein

ISBN

Verfasser Bauer, Wolfgang

Titel \* China: Vom Kaiserstaat zum Kommunismus

Zeitschriftentitel

Serie

Band

Erscheinungsjahr

Ort

Auflage

Seitenangabe

Signatur

\* = Pflichtfelder

Abschicken Abmelden

Abb. 11: OPAC Stadtbibliothek: Formular für Fernleihanfragen (Screenshot) <sup>80</sup>

*Jakob Lenz füllt das Formular aus und schickt es ab. Die Bibliotheksmitarbeiterin hatte ihm erklärt, dass Fernleihanfragen für ihn als Schüler kostenlos sind. Der gewünschte Titel würde ihm in die Schulbibliothek geliefert und er bekomme eine E-Mail, sobald er den Titel leihen könne. Allerdings müsse er die begrenzte Leihfrist unbedingt einhalten.*

Jakob Lenz: „So, für's Erste reicht mir das. Das Buch aus der Bibliothek kann ich ja schon mal mitnehmen. Die Fernleihe wird hoffentlich auch bald da sein (...) Dann muss ich mich jetzt an's Referat setzen...“

## Rechercheazit Jakob Lenz (Persona 1)


- Als internetaffiner Jugendlicher orientiert sich Jakob Lenz schnell auf der Website. Die Funktionsweise einer Bibliothek ist ihm nicht bekannt und interessiert in diesem Fall auch nicht. Nach anfänglicher Orientierungsphase auf der Seite gelangt Jakob über die Shortlink-Box schnell an relevanten Informationen
- Die Hilfestellung der Bibliotheksmitarbeiter ist hier unumgänglich, da Jakob sich ansonsten nicht über sein Benutzerkonto anmelden konnte. Auch die Fernleihanfrage hätte Jakob allein durch die Recherche auf der Website nicht gestellt.

<sup>80</sup> Abb. 11: Stadtbibliothek Wolfsburg (2016): Website.



- Das Layout der Startseite ist nicht sehr nutzerfreundlich, da die wichtigsten weiterführenden Links zum Nutzerkonto, OPAC, Datenbankenangebot, etc.(Shortlink-Box oder Pull-Down-Menü) nur durch Scrollen nach unten einzusehen sind.

## 4.2.2 Persona 2 Theresa Engel

<b>Attribute</b>	<b>Persona 2: Theresa Engel</b> / Zielgruppe Lebenslanges Lernen (interkulturelle Integration)
	<b>Persönliche Daten:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Theresa Engel</li> <li>• 38 Jahre (geboren am 21.07.1978 in Hamburg)</li> <li>• Dipl.-Kauffrau im Gesundheitsmanagement</li> <li>• verheiratet mit Alexander Engel (41 Jahre, Ingenieur bei Volkswagen)</li> <li>• Sohn Felix (8 Jahre, Grundschüler)</li> <li>• Angestellte der Krankenversicherung Audi BKK (aktuell in Teilzeit beschäftigt)</li> <li>• wohnhaft in Wolfsburg (Eigentumswohnung) in der Innenstadt, ruhige Lage am Stadtwald</li> </ul>
Einstellung zu Familie	Zeit mit der Familie zu verbringen ist Theresa sehr wichtig, daher hat sie ihre Arbeitszeit nach dem Erziehungsurlaub reduziert.
Sozialer Hintergrund (Biografie)	Theresa Engel kommt aus einem bürgerlichen Elternhaus (Mittelstand) und ist in einem Hamburger Vorort aufgewachsen. Der Kontakt zu ihren Eltern ist trotz der örtlichen Distanz gut. Durch die Berufstätigkeit beider Elternteile hat Theresa in ihrer Kindheit und Jugend viel Zeit in Kindertagesstätten und Jugendzentren verbracht. Sie entdeckte schon früh ihr soziales Engagement und ihr Interesse für die Arbeit mit Menschen. Da sie ein Talent für Zahlen und Zusammenhänge hat, entschloss sie sich nach dem Abitur für eine Ausbildung zur Kauffrau im Gesundheitswesen bei einer Hamburger Krankenversicherung. Im Anschluss studierte sie Management im Gesundheitswesen an der Hochschule Rhein-Main in Wiesbaden (inkl. Auslandspraktikum in einer sozialen Einrichtung in Buenos Aires / Argentinien). Während des Studiums lernte sie ihren späteren Ehemann Alexander kennen.

	Dieser findet nach dem Studium eine Anstellung als Ingenieur bei Volkswagen in Wolfsburg. Theresa nimmt eine Tätigkeit als Dipl.-Kauffrau / Gesundheitsmanagement bei der Audi BKK in Wolfsburg an. Nach Hochzeit und Geburt von Sohn Felix (2008) lebt die Familie drei Jahre im südafrikanischen Port Elizabeth, wo Alexander ein Projekt am VW-Standort Huitenhage betreut. In dieser Zeit engagiert sich Theresa neben der Betreuung ihres Sohnes in einer Sozial- und Gesundheitsstation in einem Slum/Armenviertel der Stadt. Nach der Rückkehr nach Wolfsburg nimmt Theresa ihre Arbeit in Teilzeit wieder auf und betreut Projekte zur Gesundheitsförderung.
Hobbies	Theresa ist ein sportlicher Typ (Radfahren, Wandern, Sportkurse im Fitness-Studio). Zum Ausgleich und zur Entspannung praktiziert sie Yoga oder liest. Sie reist gerne, ist eine Abenteurerin und kocht mit Freunden internationale Gerichte.
Vorlieben	Theresa liebt die Natur und ist viel draußen unterwegs. Sie mag die Begegnungen mit Menschen und deren Geschichten. Sie ist neugierig und interessiert an neuen Dingen und lebt nach dem Prinzip „über den Tellerrand“ hinaus zu schauen.
Abneigungen	„Ellbogen-Prinzip“: Egoismus, Einzelkämpfer-Mentalität und Profitgier sind Theresa ein Dorn im Auge. Fremdenfeindlichkeit und „Alltagsrassismus“ machen sie wütend. Als Naturliebhaberin verachtet sie Tierquälerei und Umweltzerstörung.
Erwartungen	Theresa setzt sich in ihren Handlungen für mehr Menschlichkeit („Miteinander statt Gegeneinander“) und offene Kommunikation ein. Mit ihrer impulsiven Art eckt sie manchmal an (Konflikte mit Kollegen / im Freundeskreis). Allerdings kann sie Konflikte empathisch und diplomatisch lösen.
Verhaltensmuster / Einstellung	Sie ist sehr idealistisch und zweifelt dadurch vieles an. Wenn Dinge nicht sofort funktionieren, reagiert sie oft frustriert. Sie hat für sich den Weg der „Work-Life-Balance“ gefunden (mehr Ausgleich und „Quality-Time“). Ihr Motto: Durch einen offenen und ehrlichen Umgang miteinander lassen sich Konflikte lösen. Wer neugierig und interessiert durch das Leben geht, dem öffnen sich neue Horizonte.
Lebensziel	Zufriedenheit durch ein nachhaltiges und minimalistisches Leben. Aktivitäten im Job als Herausforderung und einen sinnvollen Freizeitausgleich.
IT-Kenntnisse / Computertyp	beruflich: sehr gute Kenntnisse im Datenbank-Retrieval, Content-Management-Systeme (Online-Marketing) und Office-Programmen. Theresa sieht die IT als nützliches Arbeitsinstrument und genießt in ihrer Freizeit gern „Offline-Momente“.
Workflow / Rechercheverhalten	Strategisches Vorgehen durch fundierte Retrieval-Kenntnisse, Aufstellen einer Recherche-Strategie als Vorarbeit (Welche Information? Welcher Dokumententyp?)
Mediennutzung	beruflich: siehe Angaben zu IT-Kenntnisse privat: prinzipiell keine sozialen Netzwerke (lieber persönlicher Kontakt), Internet zu Recherchezwecken, Streaming-Dienste zur Unterhaltung (Musik, Filme)
Bezug zum Webangebot	Theresa kennt die Website der Stadtbibliothek bisher nicht. Sie hat den Recherche-Tipp von einer Freundin bekommen.

Informationsbedürfnisse	Informationen zur lokalen Flüchtlingshilfe in der Region Wolfsburg, Kontaktadressen, rechtlicher Rahmen, Vereine und Arbeitsgruppen.
Rechercheziele	Persönliches Wissen über Flüchtlingsthematik erweitern (Planung für eine ehrenamtliche Tätigkeit).
Szenario	Theresa Engel ist beunruhigt über die aktuelle Flüchtlingsthematik in Deutschland. Sie möchte ihre freie Zeit sinnvoll gestalten und sich ehrenamtlich zu diesem Thema engagieren. Sie möchte einen sinnvollen Beitrag vor Ort leisten und will sich im Vorfeld über verschiedene Themen informieren: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Welche Maßnahmen zur Flüchtlingshilfe / Integration hat die Stadt Wolfsburg ergriffen?</li> <li>- Welche Vereine / Institutionen engagieren sich? Zu welchen Themen (Unterbringung, Deutsch als Fremdsprache, Integration, Freizeitgestaltung,...)</li> <li>- Wo wird Hilfe gebraucht?</li> <li>- Welche rechtlichen Grundlagen sind aktuell?</li> </ul> Theresa Engel beschließt, Informationen auf den Seiten der Stadtbibliothek Wolfsburg zu recherchieren.

Tabelle 7: Persona 2 Theresa Engel (eigene Darstellung)

## Recherchedokumentation Theresa Engel

Informationsbedürfnis: Theresa Engel sucht Informationen zur Flüchtlingsthematik in der Region Wolfsburg. Sie hat bereits einiges aus der Tagespresse oder im Netz erfahren, sucht aber eine Stelle, an der sie gesicherte und gebündelte Informationen findet. Sie möchte über die Bibliothekswebsite recherchieren, welche konkreten Maßnahmen es gibt und ob Stadtbibliothek oder Stadtverwaltung konkrete Integrationsprogramme anbieten. Sie hat sich nicht auf ein bestimmtes Rechercheergebnis festgelegt, sondern möchte sich frei informieren.

### *Recherchevorgehen (Gedankenprotokoll / „Thinking-Aloud“)*

*Situation: Theresa Engel sucht die Bibliotheksseite über Google. Sie findet den Google-Link zur Website, stellt allerdings fest, dass sie auf dem Weblog der Stadtbibliothek gelandet ist. Sie ist irritiert und recherchiert erneut in der Google-Trefferliste um die „richtige“ Website zu finden.*

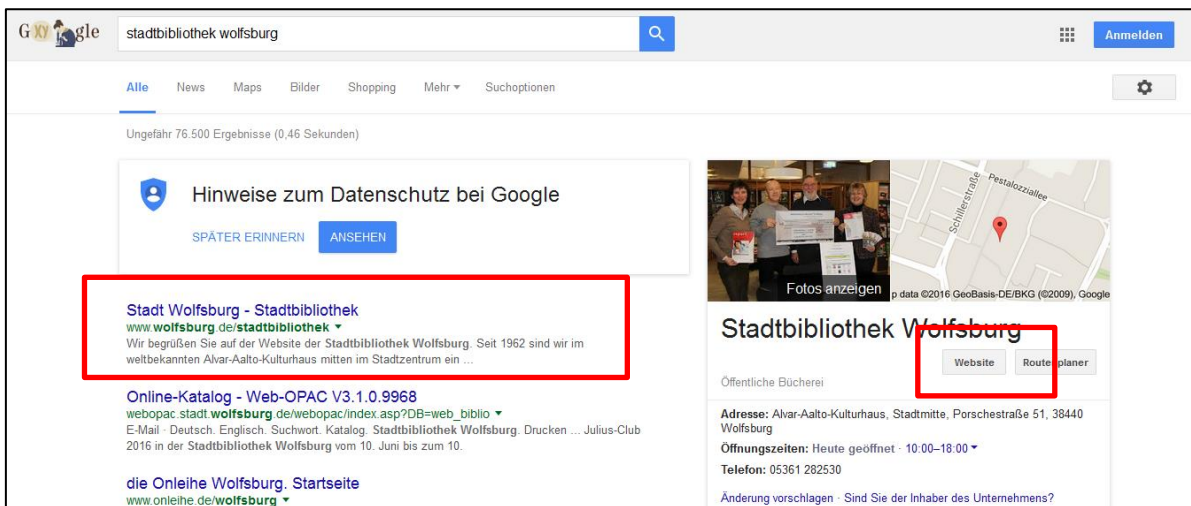


Abb. 12: Google-Suchergebnisse zur Stadtbibliothek: Unterschiedliche Verlinkungen (Screenshot)<sup>81</sup>

Nachdem Theresa Engel den „richtigen“ Treffer anklickt, öffnet sich die Startseite der Stadtbibliothek und sie kann sich auf der Website orientieren.

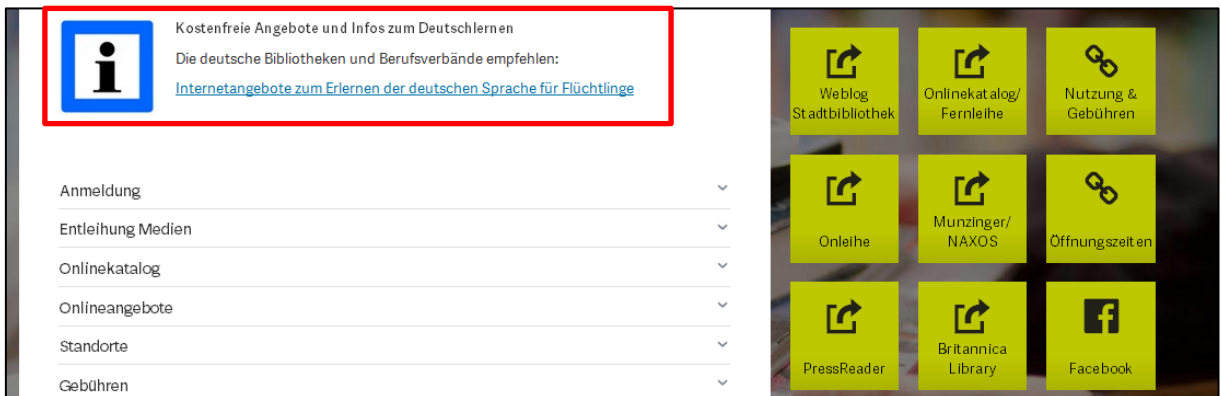


Abb. 13: Link auf der Startseite der Stadtbibliothek: Informationen für Flüchtlinge (Screenshot)<sup>82</sup>

Theresa Engel: „Sehr interessant. Gleich auf der Startseite ist ein Link zum Erlernen der deutschen Sprache! Herausgeber scheinen die deutschen Bibliotheken und Berufsverbände zu sein... Gut, ich schaue mir das Angebot an, aber eigentlich suche ich etwas über Initiativen vor Ort.“

<sup>81</sup> Abb. 12: Google (2016): Suchergebnisse zur Stadtbibliothek.

<sup>82</sup> Abb. 13: Stadtbibliothek Wolfsburg (2016): Website.

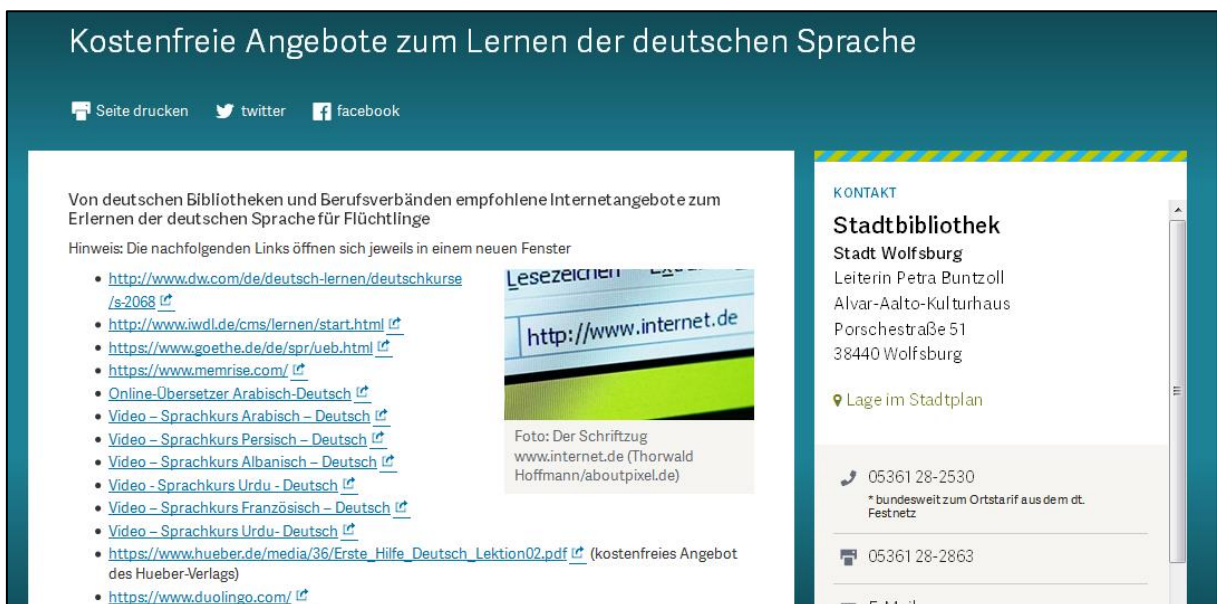


Abb. 14: Landingpage der Stadt Wolfsburg: Weiterführende Links mit Online-Tutorials zum Erlernen der deutschen Sprache (Screenshot)<sup>83</sup>

Theresa Engel: „Ach, das ist ja doch recht brauchbar... Vielleicht könnte ich mir überlegen, Flüchtlingen die Online-Sprachkurse vorzustellen. Es ist multimedial aufbereitet. Ich speichere mir die Seite unter Favoriten ab.“

*Theresa Engel möchte Kontaktdaten zu regionalen Initiativen in der Flüchtlingshilfe recherchieren. Sie überlegt auf die Hauptseite der Stadt Wolfsburg zu wechseln, da sie erkennt, dass die Bibliotheksseiten nicht über die gewünschten Informationen verfügen.*

*Die Hauptseite der Stadt Wolfsburg (www.wolfsburg.de) ist sehr komplex und enthält vielschichtige Informationen. Theresa Engel benutzt die Site-Search mit dem Stichwort „Flüchtlingshilfe“. Neben vielen irrelevanten Treffern findet sie eine Online-Plattform zur Koordinierung der Flüchtlingshilfe: Die Online-Plattform Wolfsburg.bringt-zusammen.de.*

<sup>83</sup> Abb. 14: Stadt Wolfsburg (2016): Website.



Abb. 15: Online-Plattform „Wolfsburg bringt zusammen“: Startseite (Screenshot)<sup>84</sup>

Theresa Engel: „Das ist ja toll. Genau so etwas habe ich mir vorgestellt. Eine digitale Plattform, die alle Informationen bündelt. Hier werde ich sicherlich einiges finden. Es ist schon praktisch, dass die Seite der Bibliothek direkt in die Stadt-Homepage integriert ist. So finde ich alle Informationen unter einem Dach.“

*Theresa Engel recherchiert begeistert auf der Plattform und findet ein Online-Formular. Hier kann sie konkrete Angaben zu ihrer Form der Hilfe machen (Bereitstellung von Schlafraum, diverse Spenden, Lernangebote, etc.). Außerdem findet sie auf der Online-Plattform eine aufbereitete Landkarte mit Initiativen und Unterstützer-Kreisen zur Thematik.*

<sup>84</sup> Abb. 15: Stadt Wolfsburg (2016): Online-Plattform zur regionalen Flüchtlingshilfe.

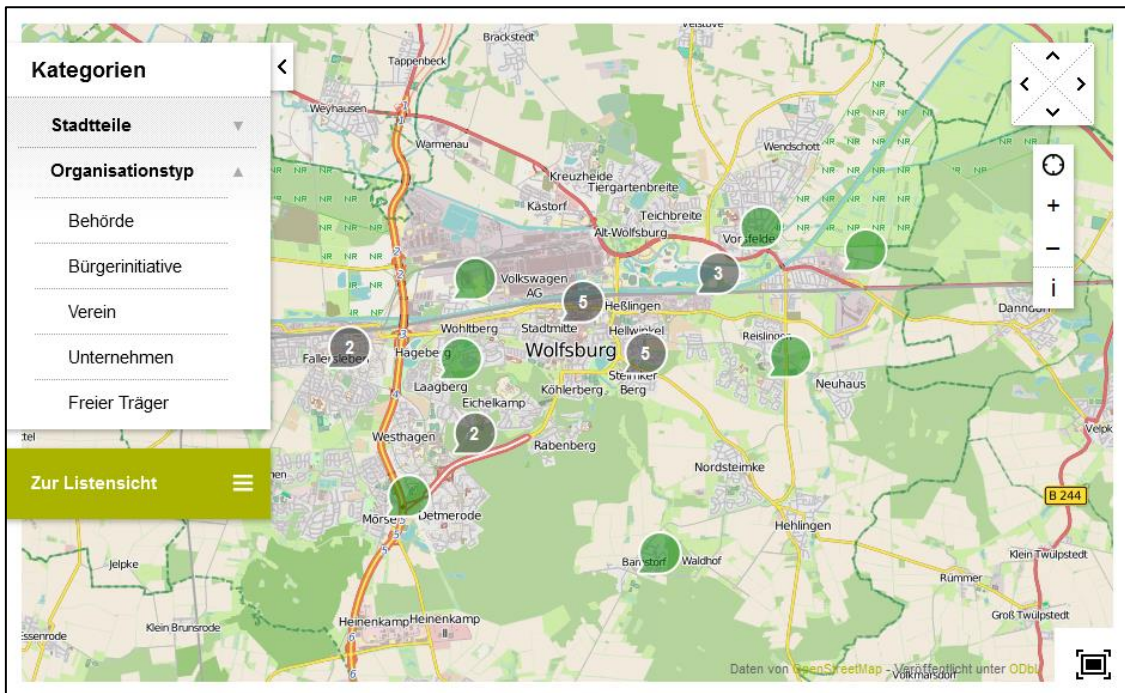


Abb. 16: Online-Plattform: Landkarte der Region mit Markierungen zu Flüchtlingsinitiativen (Screenshot)<sup>85</sup>


### Recherchefazit Theresa Engel (Persona 2)

- Theresa Engel deckt gleich zu Beginn ein markantes Usability-Problem auf: Bei der Google-Suche führen die beiden Top-Treffer zu zwei unterschiedlichen Seiten: Die Suchergebnisse verlinken an erster Stelle auf die Startseite der Stadtbibliothek. Im Anzeigenteil (rechter Seitenbereich der Google-Suchergebnisse) wird allerdings auf das BiblioBlog verlinkt. Dies ist für den Nutzer irreführend und sollte seitens der Bibliothek angepasst werden (ggfs. durch Kontakt zu Google).
- Theresa Engel findet die gewünschte Information sehr schnell, da die Sprachangebote für Flüchtlinge in einem Beitrag auf der Startseite verlinkt sind.
- Auch die Einbettung der Bibliotheksseite in die Seiten der Stadt Wolfsburg ist in diesem Fall sinnvoll, da Theresa Engel mit wenigen Klicks zu der Plattform Wolfsburg.bringt-zusammen.de gelangt.
- Inhaltlich kann die Bibliothek dieses aktuelle Thema noch weiter aufbereiten: Zum Beispiel durch Literaturvorschläge aus dem Bestand zum Thema

<sup>85</sup> Abb. 16: Stadt Wolfsburg (2016): Online-Plattform zur regionalen Flüchtlingshilfe.

„Flüchtlingssituation in Deutschland“. Im Hinblick auf die interkulturelle Usability könnte die Bibliothek ihre Stärken besser vermarkten: So gibt es beispielsweise Informationsflyer über die Stadtbibliothek in vielen verschiedenen Sprachen (Print- oder elektronische Version) und einige fremdsprachige Titel im Bestand. Auch die Möglichkeit, an den Computern in den Bibliotheksräumen im Internet zu recherchieren oder mit Office-Programmen zu arbeiten, gilt es zu erwähnen.

### 4.2.3 Persona 3 Günther Albrecht

<b>Attribute</b>	<b>Persona 3: Günther Albrecht</b> (Zielgruppe Generation Plus)
	<b>Persönliche Daten:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Günther Albrecht</li> <li>• 62 Jahre (geboren am 14.11.1953 in Wolfsburg )</li> <li>• verheiratet mit Monika Albrecht (Jahrgang 1958)</li> <li>• Kinder: Martin Albrecht (Jahrgang 1980), Nadine Albrecht (Jahrgang 1983)</li> <li>• Enkelkinder (von Sohn Martin und Lebensgefährtin Stefanie): Charlotte (5 Jahre) und Fritz (3 Jahre)</li> <li>• Technischer Sachbearbeiter bei Volkswagen (zurzeit in Altersteilzeit / im Vorruhestand)</li> <li>• wohnhaft im ländlichen Umland von Wolfsburg, Eigenheim mit Garten</li> </ul>
<b>Einstellung zu Familie</b>	<p>Günther verbringt im Vorruhestand mehr Zeit mit seiner Familie, was früher durch die Berufstätigkeit weniger intensiv möglich war. Er kümmert sich um seine Enkelkinder, verbringt Urlaube mit seiner Ehefrau Monika und plant Unternehmungen mit der ganzen Familie.</p>
<b>Sozialer Hintergrund (Biografie)</b>	<p>Günther Albrecht repräsentiert einen klassischen „Wolfsburger Lebenslauf“: Aufgewachsen in der Region, beginnt er nach dem Schulabschluss eine Ausbildung zum Werkzeugmechaniker bei Volkswagen. Anschließend arbeitet er in der Automobilfertigung. Zu dieser Zeit lernt Günther seine spätere Ehefrau Monika (gelernte Bürokauffrau) kennen, die ebenfalls in der Produktion tätig ist. Nach der Hochzeit 1979 werden 1980 Sohn Martin und 1983 Tochter Nadine geboren. Die Familie Albrecht wohnt zunächst in einer Mietwohnung in der Innenstadt</p>



	<p>und zieht später in ein Eigenheim in der ländlichen Region.</p> <p>Um sich perspektivisch weiterzuentwickeln absolviert Günther in dieser Zeit berufsbegleitend Fortbildungen zum Industriemeister und zum Techniker. Nach erfolgreichem Abschluss beginnt er eine Stelle als technischer Sachbearbeiter in der Forschung und Entwicklung. Er arbeitet in diesem Berufsfeld bis zum passiven Teil seiner Altersteilzeit 2015. In seinen letzten Berufsjahren bemerkt Günther Albrecht, dass die Arbeitswelt zunehmend anstrengender und schnelllebiger wird. Er freut sich auf seine Zeit daheim, die er gut vorgeplant hat. Er nimmt sich vor, all die Dinge zu realisieren, für die er bisher aus beruflichen Gründen keine Zeit hatte.</p>
Hobbies	Günther möchte im Ruhestand nachholen, was er im Berufsleben vernachlässigt hat. Er betreibt alte Hobbies intensiver (Radfahren, Gartenarbeit) und plant neue Aktivitäten (Reisen mit seiner Ehefrau / Freunden, Unternehmungen mit den Enkelkindern, professionelle Pflanzenzucht im heimischen Garten) und will sich darauf gut vorbereiten. Da seine Ehefrau Monika weiterhin in Teilzeit tätig ist, übernimmt er einige Aufgaben im Haushalt.
Vorlieben	Günther Albrecht liebt es, die Tage ruhig und gelassen anzugehen, was er im Ruhestand ausgiebig macht. Er vermeidet Stress und versucht diese Einstellung auch seinem Umfeld zu vermitteln. Harmonie ist ihm wichtig.
Abneigungen	Stress (beruflich und privat), unnötige Konflikte im zwischenmenschlichen Bereich
Erwartungen	Günther ist trotz seines Rentenalters neugierig und interessiert, neue Dinge zu erlernen. Es ist ihm zu langweilig, sich auf erreichten Zielen auszuruhen.
Verhaltensmuster / Einstellung	Günther kommt aus einem technischen Berufsfeld und geht Aufgaben daher analytisch-rationell an. Er versucht, logisch vorzugehen und lässt sich in der Regel nicht aus der Ruhe bringen. Er ist geduldig und zielstrebig.
Lebensziel	Das Leben noch einmal intensiv erleben (insbesondere im Ruhestand), dabei gelassen und zufrieden sein.
IT-Kenntnisse / Computertyp	Generation „Visitors“: berufliche Nutzung von IT, privat: technikbegeistert. Die Dynamik neuer Produkte überfordert Günther zunehmend. Das „richtige“ Leben spielt sich für ihn immer noch in der „realen“ Welt ab. Er sieht IT als nützliches Hilfsmittel (im ehemaligen Job und in der Alltagsgestaltung). Dennoch interessiert er sich für technische Neuheiten.
Workflow / Rechercheverhalten	Strategisches Vorgehen: Er prüft vorab, welche Informationen er benötigt und überlegt, woher er sie bekommen kann. Er arbeitet seine Aufgaben chronologisch ab.
Mediennutzung	Internet, Smartphone, TV. Günther überlegt, sich in einem sozialen Netzwerk anzumelden (Kontakt zu Bekannten).
Bezug zum Webangebot	Als potenzieller neuer Nutzer kennt er die Website der Stadtbibliothek bisher nicht.

Informationsbedürfnisse	Günther Albrecht möchte sich über eBooks und eBook-Reader sowie die Ausleihe elektronischer Medien informieren. Seine Informationsbedürfnisse sind zunächst unspezifisch / nicht thematisch, er möchte sich unverbindlich über elektronische Medien und deren Ausleihe informieren. Außerdem interessieren ihn kulturelle Veranstaltungen der Bibliothek.
Rechercheziele	Grundlegende Informationen zum Thema eReading, Angebotsspektrum der Stadtbibliothek (inklusive Veranstaltungen).
Szenario	Günther Albrecht hat von seinen Kindern zum Ruhestand einen eBook-Reader bekommen. Er kennt sich bisher auf diesem Gebiet nicht aus, möchte aber seine neue Freizeit mit dem Lesen interessanter Titel verbringen. Tochter Nadine hat zusätzlich einen Gutschein über die Jahres-Nutzungsgebühr der Stadtbibliothek organisiert.

Tabelle 8: Persona 3 Günther Albrecht (eigene Darstellung)

### ***Recherchedokumentation Günther Albrecht***

Informationsbedürfnis: Günther Albrecht interessiert sich für das Thema eReading. Seine Kinder haben ihm zum Ruhestand einen eBook-Reader und eine Jahresmitgliedschaft in der Stadtbibliothek geschenkt. Insbesondere möchte er Wissenswertes über die „Onleihe“ (Ausleihe elektronischer Medien) und die Veranstaltungsreihen der Bibliothek in Erfahrung bringen. Das kulturelle Angebot wurde ihm von seinem Nachbarn empfohlen.

#### *Recherchevorgehen (Gedankenprotokoll / „Thinking-Aloud“)*

*Situation: Günther Albrecht setzt sich zu Hause an seinen Computer und beginnt zu recherchieren. Seinen neuen eBook-Reader hat er begeistert in Betrieb genommen. Er öffnet zunächst die Startseite der Bibliothek.*

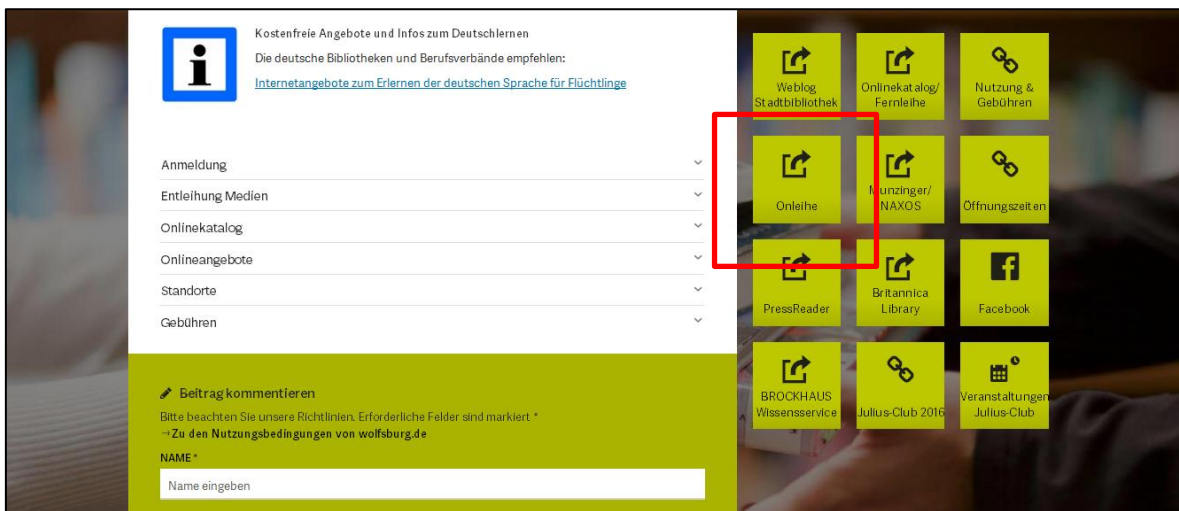


Abb. 16: Startseite der Stadtbibliothek mit Shortlink-Box zur „Onleihe“ (Screenshot)<sup>86</sup>

Günther Albrecht: „Das ist also die Startseite (...). Ich scrolle mich mal durch. Hier habe ich etwas zum Thema ‚Onleihe‘ gefunden. Das müsste es eigentlich sein.“



Abb. 17: Startseite der „Onleihe“ / e-Ausleihe (Screenshot)<sup>87</sup>

Günther Albrecht: „Ach, sehr schön! Hier gibt es ja einiges Interessantes (...) Ich kann also aus verschiedenen Medien wählen. Es gibt sogar interessante Zeitschriften in elektronischer Form. Ich sehe mir das einmal genauer an (...)“

*Er klickt sich durch die Titelliste*

<sup>86</sup> Abb. 16: Stadtbibliothek Wolfsburg (2016): Website.

<sup>87</sup> Abb. 17: Stadtbibliothek Wolfsburg (2016): Onleihe.

Günther Albrecht: „Das sind viele interessante Dinge. Ich kann mich kaum entscheiden. Einen Ratgeber über's Gärtnern wäre was (...) Vielleicht erstmal was Grundlegendes für Einsteiger (...)“

*Günther Albrecht entscheidet sich für den Ratgeber „Alles, was sie schon immer übers Gärtnern wissen wollten“ von Gabriella Pape. Er prüft die Verfügbarkeit und legt den Titel in den Medienkorb. Beim Stöbern stößt er außerdem auf interessante Zeitschriftentitel (ePaper). Auf der Startseite der „Onleihe“ entdeckt er die digitale Ausgabe des „Spiegel“, den er bisher gern in der Printversion gelesen hat. Er merkt den Titel vor, da die digitale Version erst eine Woche nach der Veröffentlichung der Printausgabe über die „Onleihe“ verfügbar ist. Er schließt die Ausleihe ab, indem er sich mit dem Nuterausweis der Bibliothek anmeldet und lädt sich die PDF-Datei des Gartenratgebers auf seinen eReader.*

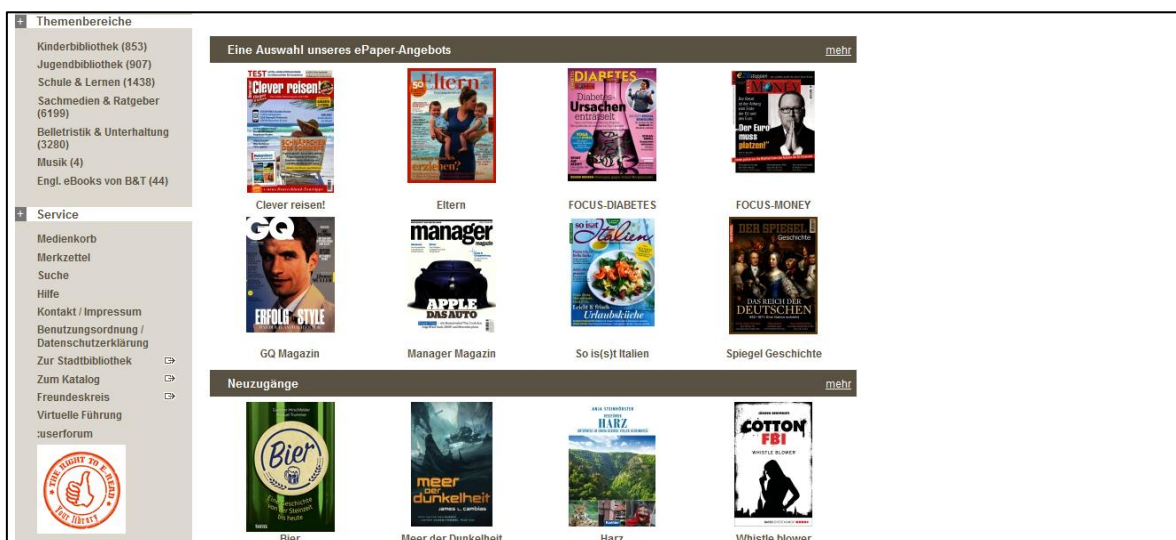


Abb. 18: „Onleihe“ mit Titelvorschlägen zum ePaper-Angebot (Screenshot)<sup>88</sup>

*Als nächstes möchte sich Günther Albrecht über die Veranstaltungsreihen in der Stadtbibliothek informieren. Er hat einen veralteten Info-Flyer in der Printversion und sucht in digitaler Form nach zukünftigen Veranstaltungen. Von seinem Nachbarn hat er den Tipp bekommen, sich das Weblog der Stadtbibliothek („Biblio-Blog“) oder die Facebook-Seite anzusehen. Er öffnet beide Seiten in seinem Browser und beginnt zu recherchieren.*

<sup>88</sup> Abb. 18: Stadtbibliothek Wolfsburg (2016): Onleihe.



Abb. 19: Startseite Biblioblog mit Kategorienauswahl „Veranstaltungen“ (Screenshot)<sup>89</sup>

Günther Albrecht: „Ach ja, hier oben gibt es gleich ein Menü. Ich schaue mir die Kategorien mal näher an (...). Es ist alphabetisch sortiert. Ganz unten gibt's denn Punkt ‚Veranstaltungen‘. Das wird's sein.“



Abb. 20: Startseite Biblioblog mit alphabetischer Tagging-Liste zu Veranstaltungen (Screenshot)<sup>90</sup>

Günther Albrecht: „Ok, ich sehe hier einige Schlagworte am rechten Bildschirmrand. Ich glaube, man nennt das ‚Tags‘. Gut, hier finde ich das Stichwort ‚Veranstaltungen‘. Das klicke ich an. (...) So, hier

<sup>89</sup> Abb. 19: BiblioBlog (2016): Startseite mit Kategorienauswahl „Veranstaltungen“ (Screenshot).

<sup>90</sup> Abb. 20: BiblioBlog (2016): Startseite mit alphabetischer Tagging-Liste zu Veranstaltungen (Screenshot).

kann ich mir den aktuellen Veranstaltungsflyer als PDF herunterladen. Das mache ich jetzt (...) Ist ja eine schöne Sache, aber der Flyer ist nicht aktuell. Die Veranstaltungen sind abgelaufen, die beziehen sich auf die Monate Mai und Juni 2016. Also, das war jetzt nicht zielführend.“

*Günther Albrecht wechselt auf die Facebook-Seite der Stadtbibliothek und sucht nach Informationen und Ankündigungen zu aktuellen Veranstaltungen.*

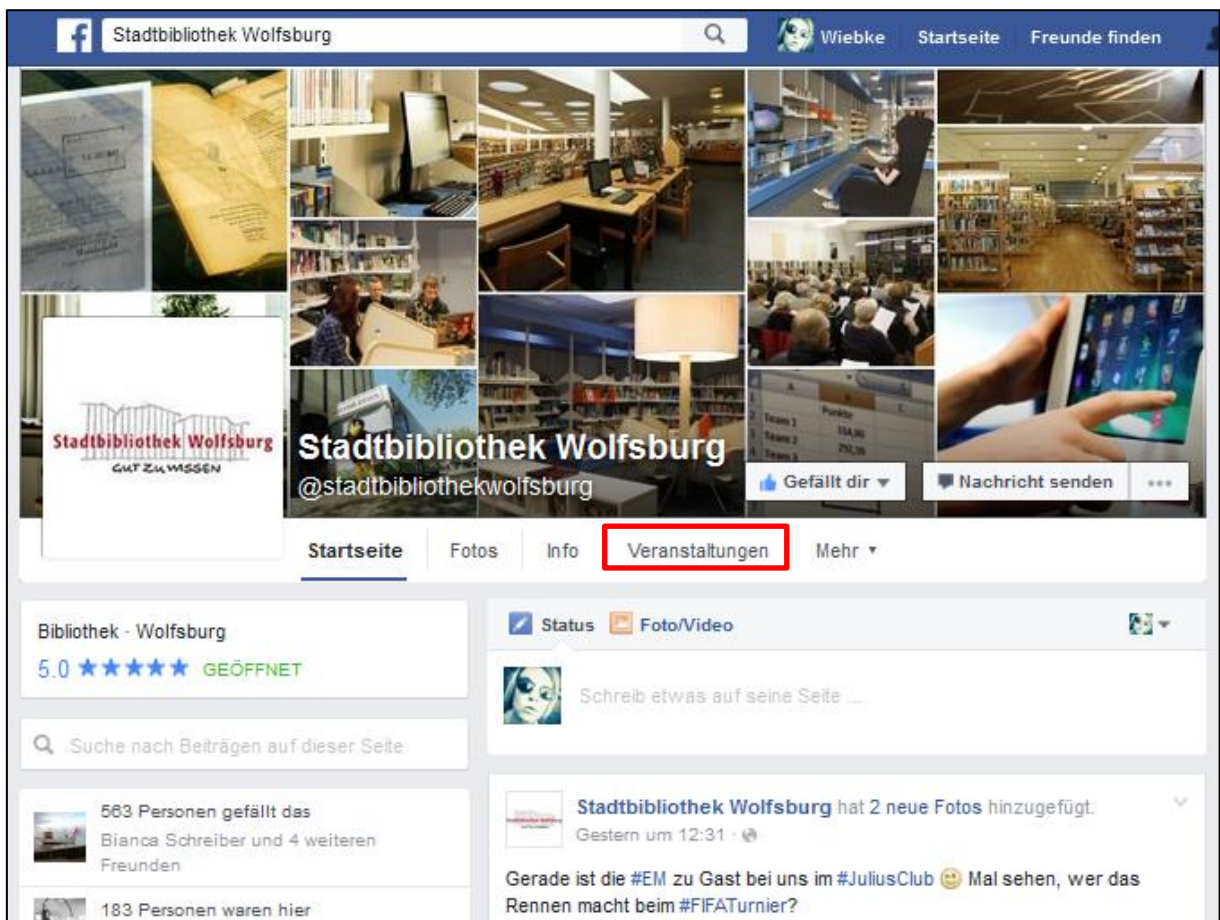


Abb. 21: Facebook Seite der Stadtbibliothek Wolfsburg (Screenshot)<sup>91</sup>

Günther Albrecht: „Hier gibt es auch einen Menüpunkt zu Veranstaltungen, aber wenn ich darauf klicke, bekomme ich nur den Kalender mit bereits stattgefundenen Veranstaltungen angezeigt. Also, das hat mir auch nicht weitergeholfen(...) Naja, notfalls rufe ich direkt in der Bibliothek an oder schreibe eine E-Mail. Aber die

<sup>91</sup> Abb. 21: Facebook-Seite der Stadtbibliothek Wolfsburg (2016).

Seite auf Facebook gefällt mir trotzdem. Sie ist sehr lebendig. Es gibt viele Bilder und ganz aktuelle Beiträge aus der Bibliothek.“

### **Recherche Fazit Günther Albrecht (Persona 3)**

- Günther Albrecht ist als neuer Nutzer positiv angetan vom Onlineangebot der Bibliothek. Er hat seine Recherche vom heimischen Computer ausgeführt und konnte seine Informationsbedürfnisse ohne Hilfe decken.
- Inhaltlich hätte er sich einen aktuellen Veranstaltungskalender gewünscht. Diesen konnte er weder auf der Bibliothekswebsite noch auf der Facebook-Seite finden. Als Usability-Problem identifizierte er einen abgelaufenen Veranstaltungsflyer (Mai/Juni 2016).
- Das Angebot für elektronische Medien („Onleihe“) hat Günther Albrecht überzeugt. Als technisch affiner Mensch ist er sehr angetan vom eReading und den zahlreichen Titeln aus der „Onleihe“.

### **4.3 Auswertung der Usability-Studie**

Die zusammenfassende Auswertung bezieht sich auf die wichtigsten Erkenntnisse, die sich aus der Usability-Untersuchung ergeben haben. Ausführliche Auswertungen zu den einzelnen Recherchen der drei Personas befinden sich jeweils im Anschluss an die Recherchedokumentationen (siehe hierzu Kap. 4.2.1, 4.2.2 und 4.2.3).

Nach der Betrachtung der Untersuchungsergebnisse aus dem Personas-Modell und unter Berücksichtigung der Analyseergebnisse des BibEval-Kriterienkatalogs ergeben sich folgende zentrale Usability-Aspekte und Handlungsempfehlungen:

- Die Stadtbibliothek präsentiert auf ihren Seiten alle wesentlichen bibliotheksspezifischen Informationen wie Öffnungszeiten der Bibliotheksstandorte, Kontaktdaten, Wissenswertes zu Nutzeranmeldung und Gebühren oder wichtige Links zum OPAC und Datenbankzugriffe.
- Die Social-Media-Präsenzen der Bibliothek mit der Facebook-Seite und dem BiblioBlog sind positiv hervorzuheben. Die Beiträge sind aktuell und lebendig gestaltet. Aus Marketingsicht ist insbesondere eine Facebook-

Seite bedeutend für Bibliotheken, da hier eine breite Masse an potenziellen Nutzern erreicht wird. So ist die Stadtbibliothek Wolfsburg durch ihre Facebook-Seite aktuell in den BibCharts als Neuzugang vertreten (Bibliotheken und Informationszentren im Social Web, Ranking August 2016)<sup>92</sup>. Ausgewertet wurde die Anzahl der Facebook-Fans (Stadtbibliothek Wolfsburg: 572 Fans). Diese positive Resonanz spricht nochmals für die nutzerorientierte Ausrichtung von Bibliotheksseiten.

- In der interkulturellen Usability ist die Bibliothek gut aufgestellt. Sie stellt die Webinhalte in unterschiedlichen Sprachen bereit und weist an prominenter Stelle auf aktuelle Themen hin (*hier*: Angebote zum Erlernen der deutschen Sprache an prominenter Stelle auf der Startseite). Die Integration der Bibliotheksseite im Internetauftritt der Stadt Wolfsburg ist ebenfalls von Vorteil. So gelangt Persona 2 (Theresa Engel) bei ihrer Recherche schnell zur gewünschten Information.

Im Hinblick auf die Usability zeigten sich einige Aspekte, die durch kleine Veränderungen eine deutliche Verbesserung der Benutzerfreundlichkeit erwarten lassen:

- Dringend überprüft werden sollte die falsche Verlinkung bei den Google-Suchergebnissen (Link auf „BiblioBlog“ statt auf die Bibliotheksseite). Dies ist ein schweres Usability-Problem, da es Nutzer schon im Vorfeld daran hindert, auf die Website zu gelangen.
- Zur besseren Navigation sollte die Shortlink-Box an eine prominentere Stelle auf der Startseite eingebaut werden. Alle drei Personas konnten während der Recherche nur durch Scrollen zu den weiterführenden Links gelangen.
- Für einen schnellen Überblick bieten sich die FAQs oder ein Glossar mit komprimierten Informationen zur Bibliothek an.
- Da die Stadtbibliothek viele Veranstaltungsreihen anbietet, ist es sinnvoll einen Veranstaltungskalender in die Website einzubinden. Hier ist eine Anmeldefunktion für potenzielle Teilnehmer vorteilhaft, da die Stadtbibliothek aus organisatorischer Sicht die Frequentierung von Veranstaltungen einschätzen könnte.

---

<sup>92</sup> BibCharts (2016): monatlichen Ranking von Bibliotheken und Informationszentren im Social Web, herausgegeben vom ZBW (Leibniz Informationszentrum Wirtschaft).



- In der Frage der interkulturellen Usability könnte die Stadtbibliothek die bereits in vielen Sprachen verfügbaren gedruckten Informationsflyer als PDF-Version auf der Startseite präsentieren.

Insgesamt ist die Stadtbibliothek Wolfsburg bis auf kleinere Verbesserungspotenziale in der Frage der Usability und Nutzerorientierung ihrer Website gut aufgestellt, wie dies die Untersuchungsergebnisse belegen. Kleinere, leicht umsetzbare inhaltliche und formale Veränderungen können das Ergebnis noch optimieren.

## 5. Schlussbemerkung

Da sich der Erstkontakt der Nutzer mit der Öffentlichen Bibliothek seines Einzugsgebietes in die digitale Welt verlagert, wird das Webangebot der Bibliothek zum „Dreh- und Angelpunkt“. Die Auseinandersetzung mit der Usability und der Nutzerorientierung von digitalen Inhalten erhält für die Bibliothek eine zentrale Bedeutung. Hier zeigt sich auch der allgemeine Strukturwandel in der Bibliotheklandschaft. Es geht primär nicht mehr um die reine Bereitstellung von Dokumenten, Medien und Informationen an lokalen Standorten. Die Nutzer entscheiden durch das Betrachten des digitalen Angebots, ob sie die Räumlichkeiten der Bibliothek aufsuchen. Um Usability zu gewährleisten, ist die Fragestellung „Wer sind unsere aktuellen und potenziellen Kunden und wie können wir sie erreichen?“ unerlässlich. Nur auf der genauen Kenntnis der demografischen Struktur ihres Einzugsbereichs und der Nutzergruppen kann die Bibliothek ihre spezifischen Zielgruppen definieren. Diese Zielgruppendefinition wiederum bildet die Grundlage der Usability-Anforderungen. Aus diesem Grund ist die nähere Betrachtung von bestehenden Zielgruppen ebenso bedeutend wie die Fragestellung, ob diese angepasst oder erweitert sollten. So hat die Bearbeiterin die vordefinierten Zielgruppen teilweise verändert und den aktuellen Gegebenheiten angepasst. Diese spiegeln sich in der Entwicklung der drei Personas wider.

Usability ist somit kein universeller Standard, der mit seinen allgemein definierten Anforderungen einheitlich auf jede Institution angewendet werden kann. Die Thematik muss differenzierter betrachtet werden. Die Besonderheiten der Institution und ihrem direkten Umfeld spielen eine zentrale Rolle: Regionale Spezifikationen wie die demografische Bevölkerungsstruktur am Bibliotheksstandort und wirtschaftliche Faktoren sind ausschlaggebend für eine Untersuchung, die sich an den individuellen Anforderungen der Nutzergruppen orientiert. In der Region Wolfsburg äußert sich dies markant durch die Abhängigkeit der Stadt vom Automobilkonzern Volkswagen (siehe hierzu Kap. 2).

Bei der Usability-Untersuchung ist eine Kombination verschiedener Methoden sinnvoll, da die Anwendung von nur einer Methode wenig aussagekräftig ist (*hier*: Personas, Recherchedokumentation im Stil eines Thinking-Aloud-Protokolls, Abgleich des Webangebots mit dem BibEval-Kriterienkatalog).

Die Usability-Untersuchung der Website ergab zusammenfassend, dass die Stadtbibliothek Wolfsburg bis auf kleinere Verbesserungen im Layout und inhaltli-

chen Ergänzungen gut aufgestellt ist. Insbesondere durch die Social-Media-Präsenzen über Facebook und das Weblog zeigt sich die Stadtbibliothek vorbildlich im Hinblick auf die Nutzerorientierung.

Am Beispiel der Stadtbibliothek Wolfsburg wird außerdem deutlich, wie sehr wirtschaftliche Faktoren („Abgasskandal bei Volkswagen“ und Haushaltsstopp der Stadtverwaltung) die Zukunftsausrichtung von Bibliotheken beeinflussen können. Das Zusammenwachsen von Bibliothek, Volkshochschule und Medienzentrum im Wolfsburger Bildungshaus bleibt zwar als Zukunftsziel bestehen, die Bibliothek konzentriert sich aufgrund der aktuellen Situation allerdings wieder auf ihr „Kerngeschäft“. Dennoch ist die Kooperation zwischen diesen kommunalen Institutionen sinnvoll, um zukunftsorientiert ein kulturelles „Gesamtangebot“ für die Region zu schüren.

## Literaturverzeichnis

**ARD-Dokumentation (2016):** Die Volkswagen-Story – Wie ein Konzern seinen guten Ruf verspielte. URL: <http://tinyurl.com/zmjuhk5> (zuletzt geprüft am 14.04.2016).

**Bekavac, Bernard; Schneider, René Martin; Schweibenz, Werner (2011):** Benutzerorientierte Bibliotheken im Web. Usability-Methoden, Umsetzung und Trends. Berlin, Boston: De Gruyter Saur (Bibliotheks- und Informationspraxis, 45).

**BibCharts (ZBW – Leibniz Informationszentrum Wirtschaft) (2016):** Ranking von Bibliotheken und Informationszentren im Social Web. URL: <http://www.bibcharts.eu/table.jsp?month=8&year=2016> (zuletzt geprüft am 08.08.2016).

**BiblioBlog (2016):** Weblog der Stadtbibliothek Wolfsburg. URL: <https://stadtbibliothekwolfsburg.wordpress.com/> (zuletzt geprüft am 12.07.2016).

**Bundesministeriums für Bildung und Forschung (2008):** Bildungsinitiative „Lebenslanges Lernen“. URL: <http://tinyurl.com/jzdd4tj> (zuletzt geprüft am 25.04.2016).

**Deutschland Funk online (2015):** Abgasskandal bei VW: Düstere Wolken über Wolfsburg. URL: <http://tinyurl.com/hco2wzq> (zuletzt geprüft am 03.06.2016).

**Deutsche Presse Agentur (2016):** WDH/Roundup: Kommunalen Finanzausgleich an VW-Standorten wächst. URL: <http://tinyurl.com/gp3hfrs> (zuletzt geprüft am 07.06.2016).

**Eberhard-Yom, Miriam (2010):** Die Bedürfnispyramide des Nutzers. Grafik online abrufbar unter: <http://www.slidebird.com/user-experience-die-beduerfnispyramide-des-nutzers/> (zuletzt geprüft am 17.05.2016).

**Eberhard-Yom, Miriam (2010):** Usability als Erfolgsfaktor. Grundregeln + User Centered Design + Umsetzung. 1. Aufl. Berlin: Cornelsen.

**Facebook (2016):** Seite der Stadtbibliothek Wolfsburg. URL:

<https://www.facebook.com/stadtbibliothekwolfsburg/?fref=ts> (zuletzt geprüft am 12.07.2016).

**Frick, Eckhard (1998):** Was ist analytische Psychotherapie nach C. G. Jung? ; Hochschulschrift der Hochschule für Philosophie München. Online verfügbar unter URL: <http://tinyurl.com/zblzppd> (zuletzt geprüft am 21.05.2016).

**Gablers Wirtschaftslexikon online (2016):** Bedürfnispyramide nach Maslow. <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/beduerfnishierarchie.html> (zuletzt geprüft am 18.05.2016).

**Google (2016):** Suchergebnisse zur Stadtbibliothek. URL:

<https://www.google.de/#q=stadtbibliothek+wolfsburg> (zuletzt geprüft am 12.07.2016).

**Grudin, Jonathan (2006):** Why personas work: The psychological evidence. In: Pruitt, John; Adlin, Tamara: The persona life cycle: Keeping people in mind throughout product design. Amsterdam: Morgan Kaufmann/Elsevier, 2006, S. 639-659.

**GVK (2016):** Suchergebnisse. URL: <http://tinyurl.com/z7nedkk> (zuletzt geprüft am 12.07.2016).

**Herlyn, Ulfert; Tessin, Wulf; Harth, Annette; Scheller, Gitta (2012):** Faszination Wolfsburg 1938 - 2012. 2. Aufl. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften; Imprint: VS Verlag für Sozialwissenschaften (SpringerLink : Bücher).

**HTW Chur / CHEVAL Lab (2016):** BibEval-Kriterienkatalog. URL:

<http://www.cheval-lab.ch/usability-in-bibliotheken/leitfaden-bibeval/> (zuletzt geprüft am 12.07.2016).

**Julius-Club(2016):** Sommerferienprogramm der VGH-Stiftung und der Büchereizentrale Niedersachsen. URL: <http://www.julius-club.de/jc> (zuletzt geprüft am 27.07.2016).

**Kintz, Maximilian (2007):** Personas (Seminararbeit); Hochschulschrift der Universität Stuttgart. Online verfügbar unter URL: <http://tinyurl.com/gtq9u8d> (zuletzt geprüft am 21.05.2016).

**Leseförderungsprogramm „Antolin“ (2016):** Online-Portal.URL: <https://www.antolin.de/index.jsp> (zuletzt geprüft am 25.04.2016).

**Munzinger Datenbanken online (2016):** Personenverzeichnis, URL: <http://tinyurl.com/gv9mdv9>, zuletzt geprüft am 24.03.2016).

**Nielsen, Jakob; Loranger, Hoa (2006):** Web Usability. München [u.a.]: Addison-Wesley.

**Sarodnick, Florian; Brau, Henning (2011):** Methoden der Usability Evaluation. wissenschaftliche Grundlagen und praktische Anwendung. Bern: Huber.

**Spiegel Online (2016):** Volkswagen-Aktie in der Abgasaffäre: Der Absturz. URL: <http://tinyurl.com/jduanv5> (zuletzt geprüft am 14.04.2016).

**Stadt Wolfsburg (2016):** Melderegister: Bevölkerungsberichte 2013, 2015 (PDF-Dokumente) URL: [www.wolfsburg.de/statistik](http://www.wolfsburg.de/statistik) (zuletzt geprüft am 29.07.2016).

**Stadt Wolfsburg (2016):** Bildungskampagne „Wir wollen wissen“: Internetauftritt zum Bildungshaus. URL: <http://www.wolfsburg.de/bildung/kampagne-wir-wollen-wissen> (zuletzt geprüft am 29.07.2016).

**Stadt Wolfsburg (2016):** Haushaltsplan 2016: Bericht zur wirtschaftlichen Lage, S.21, URL: <http://www.wolfsburg.de/rathaus/bekanntmachungen/haushaltsplaene> (zuletzt geprüft am 18.04.2016).

**Stadt Wolfsburg (2016):** Online-Plattform zur regionalen Flüchtlingshilfe „Wolfsburg bringt zusammen“. URL: <https://wolfsburg.bringt-zusammen.de/wolfsburg/de/home> (zuletzt geprüft am 12.07.2016).

**Stadtbibliothek Wolfsburg (2016):** Website. URL: [www.wolfsburg.de/stadtbibliothek](http://www.wolfsburg.de/stadtbibliothek) (zuletzt geprüft am 29.07.2016).

**Stadtbibliothek Wolfsburg (2016): Onleihe** Onlineservice zur Ausleihe elektronischer Medien. URL: <http://tinyurl.com/jx2xkzo> (zuletzt geprüft am 12.07.2016).

**Wikipedia (2016):** Clean Air Act. URL: [https://de.wikipedia.org/wiki/Clean\\_Air\\_Act](https://de.wikipedia.org/wiki/Clean_Air_Act) (zuletzt geprüft am 12.08.2016).

**Wikipedia (2016):** Volkswagen Abgasskandal. URL: [https://de.wikipedia.org/wiki/vw\\_abgasskandal](https://de.wikipedia.org/wiki/vw_abgasskandal) (zuletzt geprüft am 14.08.2016).

**Zeit online (2016):** Abgaskrise: VW einigt sich im Abgasskandal mit US-Behörden. URL: <http://tinyurl.com/glenekn> (zuletzt geprüft am 27.04.2016).

# Anhang

## Vollständige Auswertungstabelle Usability-Kriterien

Angelehnt an den BibEval-Kriterienkatalog der HTW Chur (Ergänzung zu Kap. 4.1.2)

Bewertungsskala	Beschreibung
Usability-Kategorie I	Gute Usability / Nutzerorientierung
Usability-Kategorie II	Leichtes Usability-Problem, Funktionalität dennoch gegeben, Verbesserungspotenzial
Usability-Kategorie III	Schwerwiegendes Usability-Problem / dringender Verbesserungsbedarf

Usability-Kriterium	Usability-Kategorie I	Usability-Kategorie II	Usability-Kategorie III
<b>Kategorie 1: Information &amp; Kommunikation</b>			
Klare Struktur, Orientierung möglich		Layout unvorteilhaft, nicht nutzerfreundlich: Scrollen notwendig um zur Seiten-Navigation zu gelangen.	
Informationstexte in verständlicher Sprache	Texte sind zielgruppengerecht formuliert.		
Relevante Sprachen für das Zielpublikum	Verfügbare Spracheinstellungen: Englisch, Französisch, Italienisch, Spanisch, Polnisch.	Icon-Symbol unvorteilhaft: Globus oft assoziiert als Symbol für Internetbrowser.	
Texte für das Lesen am Bildschirm aufbereitet	Inhalte sowohl über Desktop als auch über mobile Endgeräte lesbar.		
Impressum: Urheber der Seite ist deutlich erkennbar	Stadt Wolfsburg / Stadtbibliothek deutlich als Urheber erkennbar (Seitenanfang: Logo Stadtbibliothek, Seitenende: Impressum der Stadt Wolfsburg)		
Nutzungsbedingungen an prominenter Stelle angegeben		Keine eindeutige Benennung gleicher Informationen an verschiedenen Stellen (besser: FAQ oder Glossar integrieren).	
Direkte Kontaktmöglichkeit	Kontakt über Email		



keiten	oder Telefon möglich (Kontakt Daten an prominenter Stelle am Seitenanfang).		
Postadresse	Ebenfalls am Seitenanfang angegeben.		
Öffnungs- und Ausleihzeiten	Verlinkung zu Öffnungszeiten der Standorte über Shortlink-Box / Pull-Down-Menü.		
		Nicht eindeutig erkennbar: Öffnungszeiten sind identisch mit Erreichbarkeit des Informationsschalters vor Ort.	
Kontaktinformationen mehrsprachig verfügbar		Auf der Website in englischer Version; weitere Sprachen nur als Printversionen (Flyer).	
Selbstaussleihe außerhalb der Öffnungszeiten	Selbstaussleihe zurzeit noch nicht möglich (Projekt ist in Bearbeitung); außer: „Onleihe“ (Ausleihe elektronischer Medien über die Website).		
Kontaktformular vorhanden / übersichtlich gestaltet			Kein Kontaktformular vorhanden (nur telefonisch, per Email oder persönlich).
Lageplan: vorhanden / in ausreichender Größe dargestellt			Vorhanden, aber Anzeigefehler im Frame, Map wird zu groß / unkenntlich dargestellt.
Virtuelle Touren	nicht vorhanden		
Live-Chat	nicht vorhanden		
Chatbot / automatisierter Chat-Avatar	nicht vorhanden		
<b>Kategorie 2: Social Media</b>			
Link zu Social-Media-Inhalten an prominenter Stelle	Link zu Facebook-Seite (Stadtbibliothek) und Twitter (Stadt Wolfsburg) am Seitenanfang; Link zum Weblog „BiblioBlog“ über Shortlink-Box.		
Social-Media-Profil angemessen, übersichtlich und ansprechend gestaltet	Vorbildliche Präsenz der Stadtbibliothek in den sozialen Medien (Facebook, „BiblioBlog“)		
Mehrwert zur Website: Social-Media-Profil kombiniert relevante Informationen mit passenden Webinhalten.	Facebook-Seite: Links zu aktuellen Themen werden ergänzend zu Bibliotheksinhalten gepostet.		
Regelmäßige Aktualisierungen	Beiträge sind aktuell, Facebook und „BiblioBlog“ werden zusätzlich als Kommunikationsmittel für Veranstaltungen genutzt.		

Interaktive Beteiligung	Nutzer können Beiträge posten.		
Bibliothek reagiert angemessen auf Kommentare, Einträge oder Anfragen	Bibliotheksmitarbeiter antworten schnell über die Social-Media-Präsenzen.		
<b>Kategorie 3: Seitenüberblick</b>			
Navigationselemente klar erkennbar		Layout unvorteilhaft, nicht nutzerfreundlich: Scrollen notwendig, um zur Navigation über Shortlink-Box oder Pull-Down-Menü zu gelangen.	
Schneller Überblick über Seitenstruktur und Funktionalitäten		Layout-bedingt fehlt der schnelle Überblick zur Seitenstruktur („Scroll-Problem“).	
Sitemap: an prominenter Stelle vorhanden		Shortlink-Box auf Startseite, aber nicht konsistent auf allen untergeordneten Seiten integriert.	
Sitemap: Hierarchieebenen optisch klar getrennt		Teilweise unstrukturiert: Shortlink-Box enthält wichtige Informationen (z. B. Nutzung & Gebühren) und zusätzliche Informationen (z. B. aktuelle Veranstaltungen) unsortiert.	
Sitemap: direkte Verlinkungen	Links führen direkt zur gewünschten Information.		
Sitemap: Menüpunkte klar zu unterscheiden	Klare Formulierungen: Anmeldung, Entleihung Medien, Onlinekatalog, Onlineangebot, Standorte, Nutzung & Gebühren, „Onleihe“, Links zu Datenbanken, aktuelle Veranstaltungen.		
Sitemap: auf jeder Seite konsistent, funktionierende Verlinkungen		Verlinkungen zur Navigation (Shortlink-Box, Pull-Down-Menü) funktionieren.	Shortlink-Box nicht auf allen Seiten konsistent vorhanden (nur: Scroll-Down-Menü mit Kontaktinformationen auf allen Bibliotheksseiten).
Sitesearch: an prominenter Stelle vorhanden	Sitesearch für die Bibliotheksseiten nicht vorhanden (nur globale Suche über alle Seiten der Stadt Wolfsburg).		
<b>Kategorie 4: Veranstaltungen</b>			
Aktualität der Beiträge / Ankündigungen		Facebook und „Biblio-Blog“ werden als Kommunikationstool für Veranstaltungen genutzt.	
Veranstaltungskalender	nicht vorhanden (besser: Veranstaltungskalender oder PDF-Flyer)		

	an prominenter Stelle integrieren).		
Kalender regelmäßig aktualisiert		Siehe Facebook / „BiblioBlog“.	
<b>Kategorie 5: News &amp; Newsletter</b>			
News oder Newsletter datiert und chronologisch sortiert	Newsletter nicht mehr vorhanden (News werden über Facebook / „BiblioBlog“ kommuniziert; Veranstaltungsflyer print oder digital herausgegeben).		
<b>Kategorie 6: Weblog / Microblogging</b>			
Link zu Weblog an prominenter Stelle		Website: Link zum „BiblioBlog“ an prominenter Stelle (Shortlink-Box).	Achtung: falsche Verlinkung bei Google-Suchergebnissen: Link zur „Website“ verweist auf „BiblioBlog“ als Landingpage.
Weblog angemessen, übersichtlich und ansprechend gestaltet	Das „BiblioBlog“ ist insgesamt gut gelungen, informativ und ansprechend gestaltet.		
Tagging / grober Überblick zu den Inhalten	Schlagworte als „Tags“ am rechten Seitenrand in alphabetischer Sortierung und mit Verlinkung auf entsprechende Blog-Beiträge.		
Beiträge verständlich, Zusatzinformationen zur Website	Leicht verständlicher Schreibstil; „BiblioBlog“ als ergänzender Mehrwert zu Website-Inhalten.		
Regelmäßig neue Beiträge	Es werden regelmäßig neue Beiträge gepostet (insbesondere zu Veranstaltungen).		
Urheber / Autoren klar erkennbar	Beiträge der Bibliothek sind mit Vor- und Nachnamen der Autoren gekennzeichnet.		
Interaktive Beteiligung	Beiträge können von Nutzern kommentiert werden.		
Reaktion der Bibliothek auf Kommentare	Bibliothek reagiert schnell und angemessen auf Kommentare.		
Microblogging	Funktion nicht vorhanden		
<b>Kategorie 7: FAQ &amp; Glossar</b>			
FAQ (Frequently Asked Questions) in die Website eingebunden und prominent platziert	nicht vorhanden Verbesserungsvorschlag: FAQ oder Glossar an prominenter Stelle auf der Startseite integrieren.		
Glossar: Erläuterungen zu allen relevanten Begriffen vorhanden	nicht vorhanden Verbesserungsvorschlag: FAQ oder Glossar an prominenter Stelle auf der Startseite integrieren.		
<b>Kategorie 8: Wiki / Forum / Podcast</b>			
Bibliotheks-Wiki	nicht vorhanden		
Forum	nicht vorhanden (Alternativ kann „BiblioBlog“ oder die Kommentarfunktion auf der Website genutzt werden.)		
Podcast	nicht vorhanden		
<b>Kategorie 9: Online-Tutorials</b>			
Tutorials an prominenter		Tutorials vorhanden,	

Stelle integriert / leichtes Auffinden der Information		aber nicht klar als Hilfen identifizierbar.	
Tutorial-Inhalte klar ersichtlich		Tutorials zu verschiedenen Datenbanken (externe Anbieter): - Munzinger / Naxos - Onleihe - Brockhaus - PressReader - Britannica Library	
<b>Kategorie 10: Recherche im Bestand / OPAC</b>			
Link / Zugang zum OPAC an prominenter Stelle / schneller Zugriff	OPAC-Link über Shortlink-Box und Pull-Down-Menü auf der Startseite; OPAC als externe Dienstleistung von OCLC, öffnet sich in neuem Browserfenster.		
Ansprechpartner bei Rechercheproblemen / Kontakt möglich	Online-Hilfe, Bibliotheksmitarbeiter helfen bei der Recherche vor Ort (auch tel. / per Email), direkter Kontakt über OCLC als Anbieter.		
Extraktionsmechanismen: Email / Printfunktion; Speichern der Recherche möglich		nur Druckfunktion verfügbar	
Suchen & Erkunden: Unterschiedliche Suchstrategien möglich	Einfache Suche und Profisuche möglich, Beispiele zu einzelnen Suchfeldern verfügbar.		
Suchen & Erkunden: Wechsel zwischen Suchstrategien / Zugriff auf Recherche-Historie	verfügbar		
Suchen & Erkunden: „Profisuche“ mit erweiterten Suchparametern	Profisuche ermöglicht mehr Suchparameter		
Suchhilfe: Hilfefunktion deutlich erkennbar; Zugriff während des gesamten Suchprozesses	Für Anfänger und Fortgeschrittene, viele Beschreibungen zu Strategien, Suchparametern und weiteren Funktionalitäten (inkl. Beispiele).		
Suchhilfe: Erklärungen zu Eingabemöglichkeiten und Suchfeatures	Suchfeatures werden mit einfachen Beispielen erklärt.		
Suchhilfe: Verständliche Sprache / Suchbeispiele	OPAC in deutscher / englischer Version verfügbar		
Präsentation & Zugriff: Dialoggestaltung unterstützt Wechsel zwischen Suche, Trefferlisten, Detailanzeigen	Alle üblichen OPAC-Funktionen verfügbar		

Präsentation & Zugriff: Interaktionsmöglichkeiten zur weiteren Verwendung von Treffern möglich	Mehrwertdienst „Bib-Tipp“ bietet Empfehlungen zu ähnlichen Titeln an (Suchergebnisse)		
Personalisierte Recherchertools: Eindeutige Parameter vorhanden	Zusatzfunktion: Formular für Fernleihanfragen im OPAC integriert (Anfrage wird direkt an das Bibliotheksteam aus der Fernleihe gesendet).		
Personalisierte Recherchertools: Zurücksetzen auf Grundeinstellungen jederzeit möglich	OPAC-Funktion wird unterstützt (Features „Suchformular leeren“, „neue Suche / Recherche“).		
<b>Kategorie 11: Personalisierung</b>			
Nutzereinstellungen: Neuanmeldung und Änderungen möglich (Bsp. neues Passwort)	Neuanmeldung / Passwortänderung möglich		
Nutzereinstellungen: Datenschutz / verschlüsselte Datenübertragung	Hinweise zum Datenschutz vorhanden		
Nutzereinstellungen: Datenschutzhinweise / Umgang mit personenbezogenen Daten	Hinweise zum Datenschutz vorhanden		
Nutzereinstellungen: Einrichten einer individuellen Startseite / Funktionen zur Anpassung von Parametern	nicht vorhanden		
Nutzerkonto: Änderung der Nutzerdaten jederzeit möglich (Account-Editierung / Löschung)	Funktion ist verfügbar		
Nutzerkonto: Beschreibung zur Einrichtung eines Nutzerkontos vorhanden	Beschreibung ist vorhanden		
Nutzerkonto: Anmeldebedingungen klar ersichtlich / Hinweis auf anfallende Gebühren	Hinweise zu „Gebühren und Nutzung“ an mehreren Stellen auf der Website oder über den OPAC verfügbar		
Nutzerkonto: Einfaches LogIn, jederzeit verfügbar, prominent platziert; Anmeldeoptionen (Single-Sign-On, Passwortspeicherung)	Grundeinstellungen zum Account und Passwort werden bei Neuanmeldung in der Bibliothek vergeben (Nutzeraccount = Leser-Nr. auf dem Bibliotheksausweis, Passwort = Geburtsdatum).		
Nutzerkonto: Individualisierung (Änderung Nutzer-ID / Pass-		Funktion ist verfügbar, aber eine Passwortänderung ist nicht	

wort)		empfehlenswert, da kein erneutes Zusenden des Passworts möglich ist (besser: voreingestelltes Passwort nutzen).	
Nutzerkonto: Funktion zum erneuten Zusenden von Passwörtern	Funktion nicht vorhanden (persönlicher Kontakt zur Bibliothek nötig, um neues Passwort zu generieren)		
Nutzerkonto: Ausleihstatus von Medien (Rückgabedatum / Gebührenkonto)	Ausleihstatus / Gebührenkonto nach Anmeldung im OPAC einsehbar.		
Nutzerkonto: Online-Verlängerung möglich	Online-Verlängerung ist möglich über das Nutzerkonto im OPAC.		
Nutzerkonto: Mehrsprachige Darstellung möglich	Deutsche und englische Version verfügbar		
<b>Kategorie 12: Nutzerpartizipation</b>			
Anwenderdokumentation: Verhaltensregeln / „Netiquette“	In den sozialen Medien vorhanden (Facebook, BiblioBlog, Website mit Kommentarfunktion).		
Alle Editoren / Kommunikationstools basieren auf einem ähnlichen Interaktionskonzept	Ähnliche Dialoggestaltung der Beiträge		
Verfasser von Kommentaren eindeutig gekennzeichnet / Änderungshistorie sichtbar	Verfasser werden durch die jeweiligen User-Namen gekennzeichnet.		
Informationen zum Datenschutz und zur Speicherung personenbezogener Daten verfügbar	Datenschutzrichtlinien sind bei allen Interaktionstools angegeben.		
Bestandsbezogene Partizipation: Überblick über Beiträge / Editierung / nachträgliche Kommentarfunktion	nicht vorhanden (alternativ können soziale Medien genutzt werden)		