Zeitschrift: Arbido

Herausgeber: Verein Schweizerischer Archivarinnen und Archivare; Bibliothek Information Schweiz

Band: - (2007)

Heft: 2: New Library World - Was gibt es Neues in den schweizerischen Bibliotheken? = New Library World - Quoi de neuf dans les bibliothèques suisses? = New Library World - Cosa c'è di nuovo nelle biblioteche svizzere?

Rubrik: Dienstleistungen = Prestations documentaires

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 15.07.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

Optimierung der Usability des Webauftritts der Stadt- und Universitätsbibliothek Bern (StUB)

Nach mehrstufiger Untersuchung, Tests und Befragungen

Darja Dimitrijewitsch
Informations- und Dokumentationsspezialistin FH
Information Specialist Novartis Basel
und
Cécile Schneeberger
Informations- und Dokumentationsspezialistin FH
Nationalbibliothek Bern

Im Bereich der Usability-Forschung existiert heute bereits eine Vielzahl von Usability-Richtlinien. Dennoch sind bisher kaum Richtlinien vorhanden, die sich konkret mit den Anforderungen und Möglichkeiten von Bibliothekswebsites, insbesondere den spezifischen Bedürfnissen wissenschaftlicher Bibliotheken, beschäftigen. Anhand einer mehrstufigen Untersuchung der Website der Stadt- und Universitätsbibliothek Bern StUB (heute Universitätsbibliothek UB) wurde 2006 eine Studie durchgeführt und es wurden Grundsätze für die Gestaltung der Internetauftritte wissenschaftlicher Bibliotheken erarbeitet.

Der Fokus lag auf den beiden Aspekten Terminologie und Navigation, die für das Hauptbedürfnis der Website-Besucher, das Recherchieren, entscheidend sind. Die Untersuchung wurde in drei Schritten vorgenommen. Zuerst wurden bereits existierende Heuristiken[1] angewandt, um grundlegende Usability-Probleme der Website aufzudecken. In einem zweiten Schritt wurde aus vergleichbaren Bibliothekswebsites eine Best Practice ermittelt und mit der Website der StUB verglichen. Zum Schluss wurden die Erkenntnisse aus den beiden vorhergehenden Untersuchungsschritten in einem Usability-Test und einer Befragung mit Benutzern der StUB überprüft.

Der Begriff Usability wird nach der DIN EN ISO 9241 Norm[2] als das Ausmass definiert, «in dem ein technisches System durch bestimmte Benutzer in einem bestimmten Nutzungskontext verwendet werden kann, um bestimmte Ziele effektiv, effizient und zufriedenstellend zu erreichen».[3] Damit enthält der Begriff Usability die Kerneigenschaften Effizienz, Effektivität und Zufriedenheit.[4] Diese sind erfüllt, wenn der Nutzer sein Ziel an einem Produkt vollständig und präzise erreichen kann (Effektivität), wenig Aufwand für eine fehlerfreie Handhabung benötigt (Effizienz) und mit dem Ergebnis zufrieden ist.[5]

Usability ist demnach von entscheidender Bedeutung für eine Website, da sie darüber entscheidet, ob und wie eine Website genutzt wird. Da Bibliothekswebsites dem Benutzer hauptsächlich zum Recherchieren dienen, wurden im Rahmen der Diplomarbeit vor allem die beiden Aspekte Terminologie und Navigation untersucht. Die zu beantwortenden Fragen lauteten demnach: Versteht der Benutzer die auf

Das in diesem Artikel behandelte Thema basiert auf einer Publikation in der Churer Schriftenreihe zur Informationswissenschaft. Die vollständige Publikation steht langfristig zum kostenlosen Download auf *www.informationswissenschaft.ch* > Top Links > Churer Schriften zur Verfügung unter folgendem Titel: Darja Dimitrijewitsch, Cécile Schneeberger: Optimierung der Usability des Webauftritts der Stadt- und Universitätsbibliothek Bern (StUB)

1 Unter Heuristiken versteht man Richtlinien für die benutzerfreundliche Gestaltung von Informationssystemen, die von Experten auf der Grundlage empirischer Erkenntnisse erarbeitet werden. (Harms, Ilse; Schweibenz, Werner [2000]: «Testing Web Usability». In: *Information Management & Consulting* 15 [3]. S. 61–66.)

2 DIN EN ISO 9241 (1997): *Ergonomische Anforderungen für Bürotätigkeiten mit Bildschirmgeräten. Deutsche Fassung EN ISO 9241.* Berlin: Beuth.

3 Sarodnick, Florian; Brau Henning (2006): *Methoden der Usability-Evaluation. Wissenschaftliche Grundlagen, praktische Anwendung.* Bern: Huber. S. 17.

4 Heinsen, Sven; Vogt Petra (Hrsg.) (2003): *Usability praktisch umsetzen. Handbuch für Software, Web, Mobile Devices und andere interaktive Produkte.* München: Hanser. S. 3.

5 GEO (2006): *Usability-Engineering eröffnet Marktchancen. http://www.geo.de/GEO/technik/3710.html?p=1* (Zuletzt besucht: 9.4.2007)

der Website verwendeten Begriffe und findet er in nützlicher Zeit, was er sucht?

Um diese Fragen zu beantworten, empfiehlt die Fachliteratur,[6] Usability-Tests mit Benutzern aus der Zielgruppe durchzuführen, wobei diese anhand konkreter Fragestellungen bestimmte Aufgaben auf der Website ausführen müssen. Da es jedoch im Rahmen eines solchen Tests[7] niemals möglich ist, auf alle Aspekte der Website einzugehen, ist es wichtig, zuerst den Untersuchungsgegenstand einzugrenzen. Um die richtigen Fragen und Aufgaben formulieren zu können, muss die Website vorgängig anhand anderer Methoden untersucht werden, um die kritischen Bereiche zu erfassen.

Eine in der Fachliteratur beschriebene gängige Praxis für die Evaluation von Websites stellt die sogenannte kombinierte Methode dar. Dabei wird in einem ersten Schritt die betreffende Website mithilfe von Heuristiken untersucht. Die Ergebnisse werden anschliessend anhand eines Benutzertests mit lautem Denken überprüft.[8] Für die Untersuchung der Website der StUB wurden in einem Zwischenschritt zusätzlich Internetauftritte anderer Studienbibliotheken miteinander verglichen, um daraus eine Best Practice zu ermitteln.

1. Schritt: Heuristische Untersuchung

Vorgehen

Zuerst wurde der Aufbau und der Inhalt der Website der StUB analysiert, dann wurde die Website anhand einer heuristischen Untersuchung evaluiert, um mit Hilfe von Expertenwissen grundlegende Schwachstellen der Website aufzudecken. Die Evaluation erfolgte anhand der *Guidelines for Authoring Comprehensible Web Pages and Evaluating their Success*[9] und der *Guidelines for Designing Web Navigation*[10] aus den *Heuristics for Web Communication*.[11] Diese Heuristiken wurden für die Untersuchung ausgewählt, da sie sich mit den informativen Aspekten von Websites beschäftigen und sich somit für die Evaluation einer Bibliothekswebsite besonders gut eignen.[12]

Die Autorinnen untersuchten unabhängig voneinander die Website und notierten sich ihre Ergebnisse zu einzelnen Aspekten. Ziel dabei war es, die Eigenschaften der Website mit den zuvor ausgewählten Heuristiken zu vergleichen und eventuelle Abweichungen als potentielle Nutzungsprobleme zu erfassen. Anschliessend wurden die gewonnenen Erkenntnisse besprochen, wobei die einzelnen Beobachtungen und Probleme bezüglich ihrer Häufigkeit und ihren Auswirkungen auf den Nutzer bewertet wurden.[13]

Resultate

Die heuristische Untersuchung diente dazu, einen ersten Überblick über mögliche Usability-Mängel zu gewinnen. Dabei wurden unter anderem die folgenden Probleme festgehalten:

- Das Fehlen von kurzen Einleitungen auf den einzelnen Webseiten
- Begriffe, die evtl. nicht für alle Nutzer verständlich sind, wie z.B. was man unter «Fachinformation» oder «Digi-Bern» zu verstehen hat.
- Fehlende Aktualisierungsdaten auf den einzelnen Seiten

2. Schritt: Best-Practice-Analyse

Vorgehen

In einem zweiten Schritt wurde eine Best-Practice-Analyse vorgenommen, die helfen sollte, direkte Vergleiche zwischen dem Webautritt der StUB und denjenigen anderer Bibliotheken (ETH-Bibliothek, Cambridge University Library, Website der Universitätsbibliothek Johann Christian Senckenberg, Bibliothek der Universität Konstanz) zu ziehen. Dafür wurde mit Hilfe bereits vorhandener Checklisten und Fachliteratur sowie den *Heuristics for Web Communication*[14] eine Reihe von Kriterien aufgestellt, auf die sich die Analyse konzentrieren sollte. Da insbesondere die Aspekte Navigation und Terminologie von Interesse waren, sollten in erster Linie die Navigationsmenüs, die Verlinkungen, die Verwendung von Sprache und die Gestaltung von Texten innerhalb der Websites untersucht werden. Aus den Prinzipien wurde eine neue Checkliste abgeleitet, die für die Untersuchung der vier Bibliothekswebsites angewendet wurde. Jede Website wurde von jeweils beiden Autorinnen anhand dieser Checkliste überprüft, um daraus eine Best Practice abzuleiten, die dann wiederum mit der Website der StUB verglichen wurde.

Resultate

Als Best Practice wurde die Website der Universitätsbibliothek Konstanz *(http://www.ub.uni-konstanz.de)* ausgewählt, da diese die wesentlichen Kriterien bezüglich Navigation und Terminologie erfüllte und sehr übersichtlich gestaltet war. Der direkte Vergleich der Best Practice mit der Website der StUB deckte unter anderem die folgenden Schwachstellen auf:

---

6 Universität des Saarlandes (2005): *Arbeitsbereich Usability Engineering. Methoden und Verfahren. Kombiniertes Verfahren. http://usability.is.uni-sb.de/methoden/kombiverfahren.php* (Zuletzt besucht: 9.4.2007); Schulz, Ursula (2001): *Methodenvergleich. http://www.bui.fh-hamburg.de/pers/ursula.schulz/webusability/methvergleich.html* (Zuletzt besucht: 9.4.2007)

7 Die Fachliteratur empfiehlt max. eine Stunde pro Person (Manhartsberger, Martina; Musil, Sabine [2001]: *Das Prinzip des Vertrauens.* Bonn: Galileo).

8 Universität des Saarlandes (2005): *Arbeitsbereich Usability Engineering. Methoden und Verfahren. Kombiniertes Verfahren. http://usability.is.uni-sb.de/methoden/kombiverfahren.php* (Zuletzt besucht: 9.4.2007)

9 Spyridakis, Jan H. (2001): *Kurzübersicht zur Heuristik Textverständlichkeit im Web. http://www.dl-forum.de/dateien/textvers.pdf#search=%22kurz%C3%BCbersicht%20textverst%C3%A4ndlichkeit%22* (Zuletzt besucht: 9.4.2007).

10 Farkas, David K.; Farkas Jean B. (2000): «Guidelines for Designing Web Navigation». In: *Technical Communication.* 47 (3), S. 341–358.

11 Society for Technical Communication (2000): «Heuristics for Web Communication». In: *Technical Communication* 47 (3), S. 359–382.

12 Vgl. Van der Geest, Thea; Spyridakis, Jan (2000): «Developing Heuristics for Web Communication. An introduction to this special issue». In: *Technical Communication* 47 (3). S. 303

13 Vgl. Heinsen, Sven; Vogt, Petra (Hrsg.) (2003): *Usability praktisch umsetzen. Handbuch für Software, Web, Mobile Devices und andere interaktive Produkte.* München: Hanser. S. 119

14 Society for Technical Communication (2000): «Heuristics for Web Communication». In: *Technical Communication* 47 (3), S. 359–382.

- Die UB Konstanz verfügt über eine zusätzliche, erweiterte Suche, während die StUB nur eine einfache Suche anbietet.
- Die Einleitungstexte auf den Webseiten der StUB sind sehr spärlich. Bei der Universitätsbibliothek Konstanz werden bereits vor dem Anklicken einer Rubrik kurze Einleitungssätze angezeigt, um dem Benutzer die Orientierung zu erleichtern.
- Die Bibliothek der Universität Konstanz verwendet einfache, allgemein verständliche Begriffe. Bei der StUB ist die Sprache im Allgemeinen auch einfach gehalten, bestimmte Begriffe wie «Fachinformation» oder «Digi-Bern», könnten aber nicht für alle Nutzer verständlich sein.

3. Schritt: Überprüfung der Ergebnisse anhand eines Benutzertests mit anschliessender Befragung

Vorgehen

Der letzte Schritt war ein sogenannter Usability-Test mit lautem Denken sowie eine anschliessende kurze Befragung der Testpersonen. Es handelte sich dabei um eine qualitative Untersuchung, bei der es in erster Linie darum ging, anhand von Interviews und Tests mit einer kleinen Stichprobe Mängel der Website der StUB aufzudecken. Dazu wurden Testaufgaben entwickelt, die die drei Kerneigenschaften des Begriffes Usability abdecken sollten. Anhand der Aufgaben sollte demnach überprüft werden, ob der Benutzer sein Ziel erreicht, ob es ihm also möglich ist, die vorgegebene Aufgabe zu lösen (Effektivität), wie viel Aufwand der Benutzer betreiben muss, um sein Ziel zu erreichen (Effizienz) und ob sich der Benutzer im Umgang mit der Website wohl fühlt (Zufriedenheit).[15]

Für den Test wurden sieben Studentinnen und Studenten aus dem Benutzerkreis der StUB rekrutiert. Zusätzlich wurde eine Kontrollgruppe von vier Studentinnen und einem Dozenten gebildet, die bisher die Website der StUB noch nicht benutzt hatten. Um sicher zu stellen, dass die Testaufgaben und der Fragebogen allgemein verständlich sind, wurde vorgängig ein Pretest mit zwei Personen, die ebenfalls nicht aus dem Benutzerkreis der StUB stammten, durchgeführt. Der Pretest ermöglichte es, die Dauer des Tests (zwischen 30 und 60 Minuten) abzuschätzen und sicherzustellen, dass bezüglich der Fragen und Aufgabenstellungen keine Unklarheiten auftauchten.

Nachdem die Erhebung anhand der vorhergehenden Schritte geplant und vorbereitet war, wurden die Tests und Befragungen durchgeführt. Den Testpersonen wurden jeweils 11 Aufgaben gestellt, die sie auf der Website der StUB bearbeiten sollten. Die Versuchspersonen wurden angehalten, Überlegungen, die sie sich während der Bearbeitung der Aufgaben machten, laut mitzuteilen. Diese wurden zusammen mit dem Lösungsweg, der Bearbeitungszeit und den allfälligen Problemen der Benutzer notiert. Zum Schluss wurden den Testpersonen noch einige Fragen zu ihrem Alter, Bildungsstand und ihrer Internetnutzung gestellt. Die Testpersonen konnten an dieser Stelle auch ihre persönlichen Eindrücke zur Website mitteilen und auf Aspekte aufmerksam machen, die während des Tests nicht zur Sprache gekommen waren.

Resultate

Die Testresultate zeigten, dass die meisten Testpersonen bei den gleichen Aufgaben Probleme hatten. Interessanterweise wichen die Resultate der Kontrollgruppe kaum von denjenigen der Benutzer der StUB ab. Daraus lässt sich schliessen, dass die Probleme, die bei der Benutzung der Website auftauchten, tatsächlich mit dem Aufbau und der Gestaltung der Website zusammenhängen.

Der Test und die Befragung zeigten die folgenden Problematiken der Website auf:

- Die Wege durch die verschiedenen Navigationsmenüs waren teilweise für die Benutzer etwas schwierig zu finden.
- Teilweise hatten die Testpersonen Mühe mit der auf der Website verwendeten Terminologie, wie z.B. der Unterscheidung der Begriffe «Datenbank» und «Katalog».
- Einige Testpersonen störten sich daran, dass Links auf unterschiedlichen Ebenen die gleiche Bezeichnung hatten. So stellt z.B. der Begriff «Service» einen Menüpunkt im Hauptmenü dar, auf der Ebene der einzelnen Institutsbibliotheken wird dieser Begriff ebenfalls als Link verwendet, hat hier aber eine andere Bedeutung.
- Vielen war unklar, dass die Website der StUB auch über das Angebot anderer Bibliotheken informiert.

Ergebnisse der Untersuchung

Die Usability-Untersuchung anhand des Fallbeispiels der Website der StUB machte deutlich, dass viele Probleme im Umgang mit einer Website erst durch die genaue Untersuchung dieser, im Idealfall auch unter Einbezug des Zielpublikums erfasst werden können. Gerade bei Informationswebsites ist es besonders wichtig, dass die Struktur übersichtlich und die Navigationswege für das Publikum einfach nachzuvollziehen sind. Auch die Sprache muss möglichst einfach und die verwendeten Begriffe müssen allgemein verständlich sein.

Für Bibliothekswebsites bestehen bisher kaum spezifische Richtlinien zur Gestaltung, weshalb bei der Erstellung des Internetauftritts besonders auf diese Aspekte geachtet werden sollte. Dabei ist es wichtig, immer das Zielpublikum sowie dessen Erwartungen und Anforderungen an die Website im Auge zu behalten. Gerade bei Fachbegriffen wie z.B. «Katalog» und «Datenbank» sowie bei abstrakten Begriffen wie «Service» oder «Information» ist Vorsicht geboten, da Aussenstehende oft nicht wissen, was sie sich darunter vorstellen müssen.

Für die Website der StUB wurden anhand der Erkenntnisse, die diese Untersuchung lieferte, konkrete Verbesserungsvorschläge erarbeitet, die zwar sehr spezifisch auf die Website zugeschnitten sind, grundsätzlich aber auch für andere wissenschaftliche Bibliotheken Gültigkeit haben.

So wurden beispielsweise die folgenden Vorschläge zur Optimierung der Usability gemacht:

- Eine Rubrik «Einführung in die Website» sollte direkt von der Homepage aus anwählbar sein, um neuen Nut-

15 Vgl. Heinsen, Sven; Vogt, Petra (Hrsg.) (2003): *Usability praktische umsetzen. Handbuch für Software, Web, Mobile Devices und andere interaktive Produkte.* München: Hanser. S. 3.

zern einen schnellen Überblick über die Inhalte und Angebote der Website sowie deren Aufbau und Struktur zu ermöglichen.

- Da viele Benutzer die Website hauptsächlich für den Einstieg in den Online-Katalog benutzen, wäre es sinnvoll, wenn der Benutzer direkt von der Homepage der Site in sein persönliches Benutzerkonto einsteigen könnte.
- Man sollte abklären, ob es sinnvoll wäre, die Website auch in anderen Sprachen anzubieten.
- Grundsätzlich empfinden die Nutzer Querverlinkungen als nützlich. Hilfreich wäre z.B. ein Link von den Informationen der UniTobler in den Online-Katalog, wobei bereits die entsprechenden Voreinstellungen (Bibliothek = UniTobler) aktiviert sind.
- Die Testpersonen empfanden es nicht als Vorteil, dass bestimmte Links auf derselben Seite zwei Mal vorhanden waren.
- Die Benutzer bevorzugen es, möglichst viele Suchanfragen von einem einzigen Suchformular oder zumindest von der gleichen Seite aus zu tätigen. Sie empfinden es als verwirrend, wenn sie beispielsweise in einer Suchmaske für Dissertationen die elektronischen Dissertationen nicht finden können und dafür eine andere Suchmaske verwenden müssen.
- Das Anbieten einer erweiterten Suche neben der einfachen Suche wäre vor allem für erfahrenere Internetnutzer von Vorteil.

Fazit

Die Evaluation der Website *www.stub.ch* (heute: *www.ub.unibe.ch*) anhand unterschiedlicher Evaluationsmethoden machte deutlich, dass jede Methode andere Resultate liefert, die sich gut ergänzen.

Die heuristische Untersuchung eignet sich vor allem um grundlegende Usability-Probleme zu erkennen. Da sie von Experten entwickelt wurde, fokussiert sie stark auf allgemeine Aspekte der Gestaltung von Websites. Sie vermag hingegen nicht, sehr konkrete Usability-Probleme einer bestimmten Website offen zu legen.

Die Ermittlung einer Best Practice unter ausgewählten Bibliothekswebsites und der Vergleich mit der StUB ermöglichte es, einen direkten Vergleich zwischen der Umsetzung der Usability-Richtlinien aus den Heuristiken und der Fachliteratur auf der Website der StUB und vergleichbarer Websites zu ziehen. Die Umsetzung bestimmter Aspekte bei der als Best Practice ermittelten Website kann als Vorbild für die eigene Website verwendet werden.

Der Benutzertest und die Befragung ermöglichten schlussendlich, die Aufgaben, die den Nutzern auf der spezifischen Website Mühe bereiten, aufzuzeigen und mögliche Ursachen für die Probleme zu eruieren.

Die drei Methoden zur Evaluation einer Website ergänzen sich optimal. Wendet man sie zusammen an, kann man die Website aus unterschiedlichen Blickwinkeln beleuchten und so vielseitige Resultate erlangen.

contact:
larissadarja@hotmail.com
cecile.schneeberger@nb.admin.ch

LITERATUR

- DIN EN ISO 9241 (1997): Ergonomische Anforderungen für Bürotätigkeiten mit Bildschirmgeräten. Deutsche Fassung EN ISO 9241. Berlin: Beuth.
- Farkas, David K.; Farkas Jean B. (2000): «Guidelines for Designing Web Navigation». In: Technical Communication. 47 (3), S. 341–358.
- GEO (2006): Usability-Engineering eröffnet Marktchancen. *http://www.geo.de/GEO/technik/3710.html?p=1* (Zuletzt besucht: 9.4.2007)
- Harms, Ilse; Schweibenz, Werner (2000): «Testing Web Usability». In: Information Management & Consulting 15 (3). S. 61–66.
- Heinsen, Sven; Vogt, Petra (Hrsg.) (2003): Usability praktisch umsetzen. Handbuch für Software, Web, Mobile Devices und andere interaktive Produkte. München: Hanser.
- Manhartsberger, Martina; Musil, Sabine (2001): Das Prinzip des Vertrauens. Bonn: Galileo.
- Sarodnick, Florian; Brau Henning (2006): Methoden der Usability-Evaluation. Wissenschaftliche Grundlagen, praktische Anwendung. Bern: Huber.
- Schulz, Ursula (2001): Methodenvergleich. *http://www.bui.fh-hamburg.de/pers/ursula.schulz/webusability/methvergleich.html* (Zuletzt besucht: 9.4.2007)
- Society for Technical Communication (2000): «Heuristics for Web Communication». In: Technical Communication 47 (3), S. 359–382.
- Spyridakis, Jan H. (2001): Kurzübersicht zur Heuristik. Textverständlichkeit im Web. *http://www.dl-forum.de/dateien/textvers.pdf#search=%22kurz%C3%BCbersicht%20textverst%C3%A4ndlichkeit%22* (Zuletzt besucht: 9.4.2007).
- Universität des Saarlandes (2005): Arbeitsbereich Usability Engineering. Methoden und Verfahren. Kombiniertes Verfahren. *http://usability.is.uni-sb.de/methoden/kombi-verfahren.php* (Zuletzt besucht: 9.4.2007)
- Van der Geest, Thea; Spyridakis, Jan (2000): «Developing Heuristics for Web Communication. An introduction to this special issue». In: Technical Communication 47 (3). S. 303

ABSTRACT

Ottimizzazione della *usability* del sito web della Stadt- und Universitätsbibliothek di Berna (StUB)

Nel campo della ricerca sulla cosiddetta *usability* (vale a dire l'utilizzabilità) si contano numerose linee-guida. Esistono però assai poche linee-guida che si occupano concretamente delle esigenze e delle possibilità dei siti web delle biblioteche ed in modo particolare dei bisogni delle biblioteche scientifiche. Sulla base di uno studio condotto a diversi livelli sul sito web della Universitätsbibliothek Bern sono stati elaborati i principi di base per la creazione dei siti web delle biblioteche scientifiche. L'accento è stato posto sugli aspetti terminolgia e navigazione, entrambi decisivi per il bisogno principale dei visitatori del sito, la ricerca.

Tradotto da Michele Baccherassi

Le Guichet virtuel sur la Suisse: valoriser les compétences et les ressources

Jean-Philippe Accart
Responsable Information au public
Bibliothèque national suisse
Berne
Rédacteur BBS

L'expérience du Guichet virtuel sur la Suisse[1] – qui vise à répondre en ligne à tout type de questions sur la Suisse – est récente, sa création remontant à février 2005. Des expériences similaires ont vu le jour un peu partout dans le monde, avec plus ou moins de succès[2]. Pourquoi avoir créé un tel service? Comment fonctionne-t-il? Quels en sont les enjeux, la finalité? Y a-t-il une réelle nécessité? Le moment est venu de dresser un premier bilan après deux années de fonctionnement.

Le Guichet virtuel sur la Suisse: une idée, un projet

L'idée de créer un service de questions-réponses à l'échelle de la Suisse est partie de plusieurs constats:

– *Un premier constat* est la diversité des ressources documentaires patrimoniales non exploitées (ou insuffisamment) dans les bibliothèques suisses: elles sont certes présentes, recensées, référencées mais le plus souvent méconnues, mal identifiées ou réservées à un certain type de public. Où trouver la collection la plus complète de bandes dessinées suisses? Comment consulter les manuscrits de Rousseau? Quels sont les meilleurs spécialistes de la construction des ponts?
Les exemples sont infinis. En tant que bibliothécaire ou spécialiste de l'information documentaire en général, il va sans dire que ce type de questions ne pose pas de problème particulier: une recherche bien ciblée permet de trouver les réponses. Mais n'est-il pas intéressant d'avoir une vue globale des intérêts du public et de valoriser ces collections? Pouvoir ainsi dessiner la carte de la Suisse documentaire selon des pôles thématiques spécialisés est une idée très séduisante.

– *Un deuxième constat* est que la recherche documentaire est bien malmenée à l'heure des moteurs de recherche. Tout utilisateur a la possibilité d'accéder à un nombre grandissant de ressources et trouve des réponses à la plupart de ses questions, sans avoir eu besoin pour cela de plusieurs années d'études. Cela est vrai pour des recherches simples. Mais tel qu'il est organisé actuellement (si le terme «organisé» est bien approprié), le Web ne permet pas réellement de répondre aux recherches complexes telles que se posent un doctorat ou un chercheur. Le trop grand nombre de réponses suite à une requête, le manque de pertinence de certains résultats, la multiplicité des liens ont vite fait de noyer l'internaute.
Une solution consiste à recourir aux services spécialisés des bibliothèques, centres de documentation et d'archives. Encore faut-il que l'usager en ait connaissance, et notamment grâce à l'outil qu'il utilise le plus fréquemment, à savoir le Web. Toutes sortes de stratégies marketing sont développées par les bibliothèques pour être visibles sur Internet: la plus évidente est la mise en ligne du catalogue de la bibliothèque, puis viennent les portails d'information et les collections numérisées.
Une des dernières stratégies en date est le service de questions-réponses à distance: suite à un sondage réalisé en 2006 par la Bibliothèque nationale auprès de ses usagers, à la question «Qu'attendez-vous de la Bibliothèque nationale?», la réponse fut: «des références de documents et des renseignements en ligne». La demande est claire: une bibliothèque ne peut plus «se contenter» de proposer son catalogue en ligne, aussi vaste soit-il. Le public souhaite d'autres types de services, le plus souvent sans avoir à se déplacer à la bibliothèque, mais directement sur son ordinateur.

La demande est claire: une bibliothèque ne peut plus «se contenter» de proposer son catalogue en ligne, aussi vaste soit-il. Le public souhaite d'autres types de services, le plus souvent sans avoir à se déplacer à la bibliothèque, mais directement sur son ordinateur.

Un guichet virtuel s'avère être un outil idéal de communication directe avec l'usager: le dialogue usager-bibliothécaire peut s'instaurer, même si d'aucuns regrettent le manque de contact réel, en présentiel. Les spécialistes de la recherche documentaire sont mis à contribution, et les services à distance se développent donnant une autre dimension aux compétences des professionnels concernés, une plus grande visibilité de leur savoir-faire.
La recherche documentaire, grâce aux guichets virtuels, trouve donc une place avec le Web: ce deuxième constat qui, a priori semblait poser problème, permet de contrebalancer de manière efficace l'influence de moteurs de recherche trop généralistes.

– *Un troisième constat* qui a présidé à la création du Guichet virtuel sur la Suisse est la dimension géographi-

1 Page d'accueil du Guichet virtuel sur la Suisse: *http://www.nb.admin.ch/slb/dienstleistungen/swissinfodesk/01142/index.html?lang=fr*

2 Pour des exemples de guichets de référence virtuels étrangers, voir: *http://www.accart.nom.fr/Dossier/Reference.html*

que. La Suisse, même si son territoire est modeste, est un des pays au monde les mieux doté en matière d'infrastructures du savoir: bibliothèques, médiathèques, centres de documentation et d'archives couvrent le pays en un maillage dense, enrichi par la diversité linguistique, autre caractéristique du Guichet virtuel sur la Suisse[3].

La proximité géographique est un avantage certain même à l'heure des technologies de l'information. Il est en effet plus aisé de créer un guichet virtuel sur un territoire tel que la Suisse que dans un pays comme les Etats-Unis, exemple extrême: aux Etats-Unis, la plupart des guichets virtuels sont à l'échelle d'un état, et non pas à l'échelle de tous les états. La Suisse est donc le pays «idéal» pour la création et le développement d'un tel outil, mettant à portée de mains (et d'ordinateurs) des ressources documentaires importantes. Un avantage supplémentaire est la fenêtre sur le monde que représente le Guichet virtuel: ces ressources documentaires sont disponibles pour les internautes du monde entier; cela se vérifie puisque 45% des questions posées au guichet proviennent de l'étranger[4].

Diversité des ressources, valorisation des compétences des bibliothèques en matière de recherche d'information, présence sur le Web, dimensions géographique et linguistique sont les raisons essentielles de la création du Guichet virtuel sur la Suisse.

Le fonctionnement du Guichet virtuel sur la Suisse: simplicité et souplesse

Le guichet fonctionne de manière simple et souple. Il utilise le guichet virtuel de la Bibliothèque nationale (BN), SwissInfoDesk[5], créé en 2003, qui est à la fois un guichet à distance et un répertoire de liens pertinents sur la Suisse [6]. Chaque jour, le Service information au public de la BN reçoit des questions (principalement par courriel ou via son formulaire en ligne[7]) et y répond à 90–95%. Mais que faire avec les 5–10% restant? Même si le recours à des contacts informels dans d'autres bibliothèques est une pratique courante, il semblait intéressant – et plus professionnel – de mieux les formaliser.

En 2005, un petit groupe (5 au total) de bibliothécaires[8], répartis essentiellement en Suisse romande, accepte de tenter l'expérience. Un certain nombre de règles sont mis en place: la première est l'utilisation de SwissInfoDesk pour la transmission des questions-réponses, l'usager ayant ainsi un interlocuteur unique, le nom de la bibliothèque répondeuse étant systématiquement mentionné. Gratuité du service, délai de réponse de 48 heures, complétude de la réponse sont autant de critères appliqués de manière plus que satisfaisante par les premiers partenaires. Lancé sous forme d'un test grandeur nature, le guichet virtuel voit son expérience prolongée avec l'appui de la direction de la Bibliothèque nationale en 2006. Une campagne marketing en Suisse et en Europe permet de faire connaître cette prestation, et d'autres partenaires s'inscrivent sur la liste: les pôles thématiques commencent à prendre forme, la diversité linguistique est représentée aux niveaux francophone et germanophone. A l'heure actuelle, une vingtaine de partenaires répondent aux questions posées au guichet[9].

L'adhésion au guichet ne comporte aucune obligation particulière (hormis celles énoncées précédemment), contractuelle ou financière, les bibliothèques étant libres d'accepter ou de refuser de répondre selon les moyens dont elles disposent. Une Charte a été rédigée afin de clarifier les relations entre les partenaires et la Bibliothèque nationale, et d'expliciter les différentes procédures [10].

Le Guichet virtuel sur la Suisse: enjeux et finalité

Plusieurs enjeux président au développement du guichet: *bibliothéconomiques, économiques, politiques*

Les enjeux d'ordre bibliothéconomique:

- Il participe à la formation continue des bibliothécaires;
- Il permet de comparer les services de référence des bibliothèques (méthode du benchmarking) et de créer ainsi une émulation entre elles.

Les enjeux d'ordre économique:

- Les ressources documentaires sont optimisées;
- Les questions posées permettent d'orienter les bibliothèques en matière de demande et de besoins des usagers: meilleur équilibre des collections; meilleure gestion des budgets.

Les enjeux d'ordre politique:

- Il rassemble des ressources d'information hétérogènes sur un territoire, avec l'objectif de les proposer aux usagers grâce à une interface unique;
- Il permet de répartir plus efficacement le travail entre bibliothèques;
- Il participe à la promotion des bibliothèques en faisant connaître leurs ressources;
- L'usager profite d'une offre documentaire élargie;
- Il promeut l'idée de réseau documentaire.

---

3 Le Guichet virtuel sur la Suisse est accessible en allemand, français, italien et anglais

4 Quelques statistiques concernant le guichet (année 2006):
- Types d'usagers: personnes privées (49%); étudiants (23%); institutions (22%); éditeurs (4%)...
- Provenance des questions: Suisse (55%); étranger (45%)
- Ce qui est demandé: bibliographies (24%); localisations (18%); textes (18%); adresses (14%); biographies (6%); faits (8%)...
- Temps passé: à la BN et pour les partenaires, une moyenne de 30 ms à 45 ms par question.

5 Page d'accueil de SwissInfoDesk: *http://www.nb.admin.ch/slb/dienstleistungen/swissinfodesk/index.html?lang=fr*

6 plus de 2500 liens constitue ce répertoire

7 Pour contacter la BN: *info@nb.admin.ch*
Formulaire de demande de recherche: *http://ead.nb.admin.ch/web/forms/sid/form-fr.html*

8 Bibliothèque nationale suisse; Bibliothèque de l'EPFL à Lausanne; Bibliothèque SES, Unimail Genève; Bibliothèque de Genève; Bibliothèque de l'Université de Neuchâtel

9 Liste de partenaires actuels du Guichet sur la Suisse: *http://www.nb.admin.ch/slb/dienstleistungen/swissinfodesk/01142/index.html?lang=fr*

10 Charte du Guichet virtuel sur la Suisse consultable sur la page: *http://www.nb.admin.ch/slb/dienstleistungen/swissinfodesk/01142/index.html?lang=fr*

En conclusion

L'expérience du Guichet virtuel sur la Suisse est positive. Son développement dépend en grande partie des nouveaux partenaires qui viendront s'ajouter à ceux existant, afin de couvrir un plus large champ thématique.

La réussite d'un tel projet repose également sur un aspect marketing important: marketing auprès des bibliothèques et services d'information, marketing auprès des usagers potentiels.

La présence accrue des bibliothèques sur le Web constitue un enjeu en soi, un enjeu en partie relevé avec des services et prestations en ligne.

contact:
jean-philippe.accart@nb.admin.ch

ABSTRACTS

Die virtuelle Auskunft über die Schweiz: Kompetenzen und Ressourcen hervorheben
Die virtuelle Auskunft, welche Fragen zur Schweiz online beantwortet, ist eine relativ neue Dienstleistung. Sie wurde im Februar 2005 eingeführt. Ähnliche Dienstleistungen werden weltweit mit mehr oder weniger Erfolg angeboten. Wozu wurde eine solche Dienstleistung entwickelt? Wie funktioniert sie? Welche Herausforderungen sind damit verbunden und was ist ihr Zweck? Entspricht sie einem echten Bedürfnis? Nach zwei Jahren ist es Zeit, eine erste Bilanz zu ziehen.

Lo Sportello virtuale sulla Svizzera: valorizzare le competenze e le risorse
L'esperienza dello sportello virtuale sulla Svizzera – che mira a rispondere in linea ad ogni tipo di domanda sulla Svizzera – è recente. La sua creazione risale a febbraio 2005. Delle esperienze simili sono state fatte un po' dappertutto nel mondo con più o meno successo. Perché aver creato un servizio tale? Come funziona? Quali sono gli scopi, la finalità? Ne abbiamo veramente bisogno? Il momento è venuto di fare un primo bilancio dopo due anni di funzionamento.

Swiss-lib, la liste de discussion des professionnels de l'information documentaire helvétiques: huit ans déjà!

Alexandre Carrard
Spécialiste HES en information et documentation
Bibliothèque centrale du Pouvoir judiciaire de Genève
Comodérateur de Swiss-lib entre octobre 2004 et janvier 2007

Swiss-lib *(http://lists.switch.ch/mailman/listinfo/swiss-lib)* est la liste de discussion suisse destinée aux professionnels de l'information documentaire (bibliothécaires, documentalistes, archivistes). Cette newsletter, restructurée complètement au début de l'année 1999 sous l'égide de la filière information et documentation de la Haute école de gestion de Genève (HEG) *(http://www.hesge.ch/heg/)*, est hébergée par le Swiss Academic and Research Network (SWITCH) *(http://www.switch.ch/)* et gérée par le logiciel Mailman.

Avant cette restructuration, notre liste de discussion n'était pas modérée et était réservée à un nombre restreint d'utilisateurs qui l'avaient créée pour leur usage uniquement.

Swiss-lib est actuellement modérée par Michel Gorin *(michel.gorin@hesge.ch)*, chargé d'enseignement HES de la filière information et documentation et par son assistante Joëlle Frydig *(moderatrice@gmail.com)*.

La liste de discussion comptait 756 abonné(e)s en avril 2001. En date du 14 mars 2007, leur nombre est passé à 3465 usagers.

Les abonné(e)s proviennent surtout de Suisse romande, mais les Alémaniques adhèrent de plus en plus massivement. Swiss-lib compte en outre des utilisateurs en provenance de l'étranger, principalement de pays limitrophes comme la France, l'Allemagne et l'Autriche.

Chacun peut s'inscrire gratuitement sur Swiss-lib par le biais de son adresse électronique en se rendant sur la page Web *http://lists.switch.ch/mailman/listinfo/swiss-lib* après avoir pris connaissance de la charte des utilisateurs *(http://www.hesge.ch/heg/vous_etes/swisslib.asp)* en version française ou allemande. Depuis 2006, l'accès aux archives de Swiss-lib *(http://lists.switch.ch/mailman/listinfo/swiss-lib)* est uniquement réservé aux abonnés afin d'éviter une *googleisation* des messages.

Il n'est pas nécessaire d'être abonné à Swiss-lib pour envoyer un courriel sur notre liste de discussion. Il suffit pour cela d'adresser son annonce à la modération *(swiss-lib@switch.ch)* qui la diffusera ou non en respect avec la nétiquette de la charte des utilisateurs.

Les sujets abordés sur notre liste de discussion sont en rapport avec l'information documentaire au sens large du terme: actualité professionnelle (congrès, conférences, expositions, etc.), offres et recherches d'emploi, échanges d'expériences, recherche d'information, dons d'ouvrages, etc.

Le rôle tenu par la modération, qui n'intervient jamais directement sur le

contenu des messages et se contente d'une lecture préalable des courriels réceptionnés, est essentiel, même s'il est discret et peu visible. Les modérateurs ne diffusent par exemple ni les annonces des éditeurs relatives à la parution de leurs derniers ouvrages, sauf si la problématique abordée concerne spécifiquement notre domaine professionnel ni la publicité sauf si elle est en lien direct avec la science de l'information et dépasse le strict cadre publicitaire (démonstration d'un logiciel informatique, présentation publique d'un produit), etc.

L'avenir appartient à Swiss-lib

En huit ans, notre liste de discussion a pris de l'ampleur auprès des professionnels de l'information documentaire. C'est notamment le cas par rapport aux offres d'emploi proposées à travers tout le pays et qui sont toujours davantage diffusées sous forme d'annonces gratuites. Chacun y trouve son compte puisque les employeurs sont sûrs de cibler précisément leur public et les candidats sont régulièrement informés des places correspondant à leur profil disponibles sur le marché de l'emploi.

En revanche, Swiss-lib n'est hélas pas assez utilisée pour des débats internes à la profession. C'est aussi l'objectif d'une telle liste de discussion qui n'est pas seulement un service envers les usagers mais aussi un outil au service des idées.

Un questionnaire, relatif à l'avenir de Swiss-lib, dont les résultats viennent d'être publiés, proposait de conserver la forme actuelle de liste d'information traditionnelle via les messageries électroniques des abonné(e)s ou alors de passer au format RSS (Real Simple Syndication) basé sur XML (Extensible Markup Language) afin de visualiser un aperçu des informations automatiquement mises à jour et de consulter directement les dernières informations en date. Dans ce dernier cas, il reviendrait à l'utilisateur de collecter lui-même l'information qui l'intéresse et qui ne lui parviendrait par conséquent plus directement dans sa messagerie électronique. Les modérateurs examinent actuellement les suites à donner à ce sondage, mais aucun changement n'interviendra avant l'automne prochain au plus tôt.

Quelle que soit l'option retenue, l'avenir de Swiss-lib est favorable car notre liste de discussion est un outil de communication et de diffusion de l'information entre des professionnels des trois branches de l'information documentaire (bibliothéconomie, documentation, archivistique) qui va au-delà des clivages géographiques, linguistiques, dans l'intérêt de la profession.

Swiss-lib est modérée par des spécialistes de l'information et de la documentation pour des spécialistes de l'information et de la documentation, ce qui contribue à son succès puisque l'interaction sur le terrain permet une proximité au sein d'un univers professionnel global.

Swiss-lib est modérée par des spécialistes de l'information et de la documentation pour des spécialistes de l'information et de la documentation, ce qui contribue à son succès puisque l'interaction sur le terrain permet une proximité au sein d'un univers professionnel global.

contact:
alexandre.carrard@justice.ge.ch

ABSTRACT

Acht Jahre Swiss-lib, eine Erfolgsgeschichte

Swiss-lib, die schweizerische Diskussionsplattform für Fachpersonen im Bereich Information und Dokumentation, konnte im laufenden Jahr den achten Geburtstag feiern. In den acht Jahren seit der Lancierung gelang es Swiss-lib, die verschiedenen Berufsgattungen im schweizerischen und ausländischen I+D-Bereich einander näher zu bringen und durch die jeweiligen Diskussionen eine starke Vernetzung zwischen interessierten Fachleuten zu schaffen.

Der Ausblick in die Zukunft von Swiss-lib ist vielversprechend, auch wenn noch nicht entschieden ist, welcher Weg aufgrund der Entwicklung der Informationstechnologien gewählt werden wird.

Swiss-lib wird von Informations- und DokumentationsspezialistInnen für Ihresgleichen moderiert, was unbestritten seine Stärke ausmacht und zu seiner Attraktivität sowie seiner schritthaltenden Entwicklung beiträgt.

Übersetzt von Claudia Indira D'Souza

BUBENBERGHAUS – HUMANA – SIHL

Fachbücher • Medien • Zeitschriften

HUBER & LANG

arbido

Leserbriefe/
Courrier des lecteurs

daniel.leutenegger@dreamteam.ch