

Manuel Raaf

## EVALUATION DES USER-CENTERED DESIGNS EINES SPRACHINFORMATIONSSYSTEMS

### Planung, Durchführung und Ergebnisse einer Benutzerumfrage zu Usability und User Experience

**Keywords** Nutzerforschung; User-Centered Design; Usability; User Experience; Wörterbuchbenutzung

Bei der Entwicklung einer Webseite muss man sich fragen, wie das Design bestmöglich für die anvisierte(n) Zielgruppe(n) gestaltet werden muss, damit diese den Internetauftritt nicht direkt beim ersten Besuch frustriert verlassen und nicht wiederkehren – unabhängig davon, ob man nun im wissenschaftlichen Umfeld tätig ist oder im privatwirtschaftlichen. Eine erfolgreiche und zufriedenstellende Nutzung einer Webseite ist ohne solch ein Design – das weit mehr ist, als nur ein Layout – i. d. R. nicht möglich.

Im Projekt „Bayerns Dialekte Online“ wird der Inhalt des Bayerischen Wörterbuchs, des Fränkischen Wörterbuchs sowie des Dialektologischen Informationssystems von Bayerisch-Schwaben vereint. Das Projekt adressiert dabei explizit, jedoch nicht exklusiv die interessierte Öffentlichkeit. Zunächst wird einleitend skizziert, warum und wie das sogenannte User-Centered Design (UCD), das potenzielle Nutzergruppen im Fokus hat, erarbeitet und implementiert wurde. Auf die wissenschaftliche Basis wird ebenfalls am Rande eingegangen, zumal diese bisher kaum Beachtung in den Geisteswissenschaften fand (siehe auch nächster Absatz). Im Hauptteil des Vortrags wird illustriert, dass die Strategie des UCD zielführend war. Hierfür werden die Nutzerumfragen vorgestellt, die im Winter 2021/2022 via Online-Fragebogen und persönlicher, pandemiebedingt aber digital stattgefundenen Interviews durchgeführt wurden. Die jeweilige Methodik wird erläutert, bevor im Anschluss detailliert das positive Gesamtergebnis sowie Optimierungsbedarfe, die sich aus der Umfrage ergeben, präsentiert werden. Eine Empfehlung dazu, wie und aus welchen Gründen die gewählten Methoden verbessert werden können oder gar müssen, folgt abschließend ebenso wie ein Fazit hinsichtlich der Methodiken selbst: So stellte sich zum einen u. a. heraus, dass viele Nutzer:innen offenbar vom Umfang abgeschreckt waren und ein kleinerer Rahmen vermutlich mehr Teilnahmen hervorgebracht hätte. Zum anderen zeigte sich aber auch ganz klar, dass eine Handvoll Interviews deutlich wertvollere Einblicke liefern als hunderte Fragebögen und Interviews somit generell zu bevorzugen sind, um die Gebrauchstauglichkeit und Nutzerzufriedenheit eines Online-Wörterbuchs zu erfragen.

Die Notwendigkeit der Durchführung eigener Erhebungen soll im gesamten Vortrag unterstrichen werden, da es sich bei einer Arbeit dieser Art um ein theoretisches sowie mehrheitlich gar praktisches Desiderat handelt: Zur Usability (Benutzbarkeit, Benutzerfreundlichkeit, Gebrauchstauglichkeit) und zur User Experience (Benutzerzufriedenheit, Nutzungserfahrung) liefern Kognitions- und Designwissenschaften mit ihrer Fachliteratur zwar seit nunmehr vier Jahrzehnten reichlich Informationen, doch beziehen sich diese nicht ausschließlich auf Webseiten und schon gar nicht auf geisteswissenschaftliche Projekte wie z. B. Sprachinformationssysteme oder einzelne Online-Wörterbücher (vgl. Nielsen 1993; Nielsen/Loranger 2006; Krug 2014; Shneiderman et al. 2017; Jacobsen/Meyer 2019; Sharp/

Preece/Rogers 2019). Sie blieben bisher zudem fast vollständig unbeachtet innerhalb der digitalen Geisteswissenschaften. Womöglich mag dies dem Umstand geschuldet sein, dass sie primär in der Informationstechnologie verortet werden und die Begrifflichkeiten zu technisch verstanden werden. Sie gehen jedoch weit darüber hinaus, wie im Vortrag kurz skizziert werden wird.

Zwar gibt es Arbeiten zur Benutzung von elektronischen Wörterbüchern, jedoch „fehlt eine systematische Grundlagenforschung zur Internetlexikographie“ (Schierholz 2019, S. 167) und vorhandene Studien beziehen sich fast ausschließlich auf die Benutzung (Lew/Schryver 2014; Lew 2015; Müller-Spitzer 2016; Kosem et al. 2018), selten auf die Benutzbarkeit oder Nutzerzufriedenheit (Klosa/Koplenig/Töpel 2011; Bank 2012; Heid/Zimmermann 2012; Müller-Spitzer/Koplenig/Töpel 2015). Sie gehen also mehr der Frage nach, warum und von wem ein elektronisches Wörterbuch genutzt wird, weniger jedoch der, ob z.B. das Layout intuitiv gestaltet ist oder die Funktionen zufriedenstellend sind. Des Weiteren wurden bisher oft Log-Dateien zur Auswertung verwendet oder projektspezifische Fragestellungen genutzt, allerdings keine Nutzerbefragungen durchgeführt, die auf reliablen Fragebögen basieren (vgl. Thomaschewski/Hinderks/Schrepp 2018). Darüber hinaus sind vorhandene Studien aufgrund der starken Divergenz der untersuchten Ressourcen nur schwer miteinander zu vergleichen.

Dabei stellt der Themenkomplex Usability und User Experience doch gerade für die Digital Humanities eine besondere Herausforderung dar, da zunehmend nicht nur Fachwissenschaftler:innen adressiert werden sollen, sondern auch die interessierte Öffentlichkeit. Somit muss hier eine besondere Balance gehalten werden zwischen granularen Suchoptionen für Fachleute auf der einen und dem niedrigschwelligen Zugang für Lai:innen auf der anderen Seite. Die Parameter, die hierfür vonnöten sind, werden am besten durch Nutzerumfragen eruiert, da letztlich die Masse der Benutzer:innen eine verlässlichere, unvoreingenommene Meinung zu verschiedenen Fragen liefern kann als Projektmitarbeiter:innen, denen dazu schlichtweg die Distanz fehlt. Im besonderen Maße trifft dies auf wenig computeraffine Lai:innen zu, die im Falle des Projekts „Bayern Dialekte Online“ eine wichtige Nutzergruppe darstellen.

## Literatur

- Bank, C. (2012): Die Usability von Online-Wörterbüchern und elektronischen Sprachportalen. In: *Information – Wissenschaft & Praxis* 63 (6), S. 345–360. <http://doi.org/10.1515/iwp-2012-0069>.
- Heid, U./Zimmermann, J. T. (2012): Usability testing as a tool for e-dictionary design: collocations as a case in point. In: Fjeld, R. V./Torjusen, J. M. (Hg.): *Proceedings of the 15th EURALEX International Congress*. Oslo, S. 661–671.
- Jacobsen, J./Meyer, L. (2019): *Praxisbuch Usability und UX: Was jeder wissen sollte, der Websites und Apps entwickelt*. Bonn.
- Klosa, A./Koplenig, A./Töpel, A. (2011): Benutzerwünsche und Meinungen zu einer optimierten Wörterbuchpräsentation: Ergebnisse einer Onlinebefragung zu *elexiko*. (= OPAL – Online publizierte Arbeiten zur Linguistik 3/2011). Mannheim. <http://pub.ids-mannheim.de/laufend/opal/pdf/opal2011-3.pdf> (Stand: 23.3.2022).
- Kosem, I./Lew, R./Müller-Spitzer, C./Ribeiro Silveira, M./Wolfer, S. (2018): The image of the monolingual dictionary across Europe. Results of the European survey of dictionary use and culture. In: *International Journal of Lexicography* 32 (1), S. 1–23. <http://doi.org/10.1093/ijl/ecy022>.

- Krug, S. (2014): Don't make me think! Web & Mobile Usability – das intuitive Web. 3. Auflage. Heidelberg.
- Lew, R. (2015): Research into the use of online dictionaries. In: International Journal of Lexicography 28 (2), S. 232–253. <http://doi.org/10.1093/ijl/ecv010>.
- Lew, R./Schryver, G.-M. de (2014): Dictionary users in the digital revolution. In: International Journal of Lexicography 27 (4), S. 341–359. <http://doi.org/10.1093/ijl/ecu011>.
- Müller-Spitzer, C. (2016): Wörterbuchbenutzungsforschung. In: Klosa, A./Müller-Spitzer, C. (Hg.): Internetlexikografie. Ein Kompendium. Berlin, S. 291–342. <http://doi.org/10.1515/9783050095615-010>.
- Müller-Spitzer, C./Koplenig, A./Töpel, A. (2015): What makes a good online dictionary? Empirical insights from an interdisciplinary research project. Mannheim. [Herausgegeben von I. Kosem/K. Kosem].
- Nielsen, J. (1993): Usability engineering. San Diego.
- Nielsen, J./Loranger, H. (2006): Web usability. München. [Übersetzt von I. Kommer/C. Kommer].
- Schierholz, S. J. (2019): Brauchen wir noch Wörterbücher? Ja! Aber welche? In: Eichinger, L. M./Plewnia, A. (Hg.): Neues vom heutigen Deutsch. Berlin/Boston, S. 163–198. <http://doi.org/10.1515/9783110622591-009>.
- Sharp, H./Preece, J./Rogers, Y. (2019): Interaction design: beyond human-computer interaction. 5. Auflage. Indianapolis.
- Shneiderman, B./Plaisant, C./Cohen, M. S./Jacobs, S. M./Elmqvist, N. (2017): Designing the user interface: strategies for effective human-computer interaction. 6. Auflage. Boston u. a.
- Thomaschewski, J./Hinderks, A./Schrepp, M. (2018): Welcher UX-Fragebogen passt zu meinem Produkt? In: Hess, S./Fischer, H. (Hg.): Mensch und Computer 2018 – Usability Professionals. Bonn, S. 437–446. <http://doi.org/10.18420/muc2018-up-0150>.

## Kontaktinformationen

### Manuel Raaf

Bayerische Akademie der Wissenschaften  
raaf@badw.de