

■ HILFE AUF ALLEN EBENEN. EIN BEITRAG ZUR FORSCHUNG ÜBER ONLINE-HILFEN IN OPACS

von Elke Greifeneder

Viele Benutzer haben Probleme im Umgang mit OPACs – das dokumentieren zahlreiche Usability-Studien in ausreichendem Maße. Benutzer benötigen also Hilfe, genauer: sie benötigen ein Online-Hilfesystem, das ihnen beim „Discovery“, „Locate“ und „Request“¹ von Dokumenten im OPAC unabhängig von den Öffnungszeiten der Bibliothek situationsgerechte Online-Hilfen anbietet. Mit dem Ausdruck „Online-Hilfe“ assoziieren viele nur einen Fragezeichen-Button oder Module wie die sprechende Büroklammer der Microsoft-Office-Applikationen. Doch Online-Hilfe umfasst viel mehr, von der Rechtschreibkorrektur in Suchfeldern bis hin zu Recommender-Systemen. Definieren lässt sich Online-Hilfe als ein computergestütztes Werkzeug im virtuellen Raum, das an kritischen Stellen den Nutzer bei der erfolgreichen Durchführung einer Aktion unterstützt und/oder kontextbezogene Informationen gibt. „Kritisch“ für die erfolgreiche Nutzung eines Angebotes sind solche Stellen, „an denen bei den Nutzern ein jeweils spezifisches oder differenziertes Wissen vorausgesetzt wird“². Eine einzelne Hilfe, etwa ein erklärender Text, kann dem Benutzer nicht auf allen Ebenen der Interaktion mit dem System helfen. Deshalb ist es notwendig, mehrere Online-Hilfen zu kombinieren; man spricht dann von einem Online-Hilfesystem.

Online-Hilfe ist ein wichtiges Forschungsthema, doch ist es vor allem im Bibliotheksbereich nur mangelnd theoretisch fundiert. Eine präzise Unterscheidung und Klassifikation der verschiedenen Arten von Online-Hilfen ist dabei eine notwendige Grundlage für weiterführende Analysen. Der vorliegende Beitrag erläutert die einzelnen Arten von Online-Hilfen in OPACs anhand der von der Autorin entwickelten Klassifikation nach Funktionalitäten³. Es werden vier Arten von Online-Hilfen unterschieden: erklärende Hilfen, aufbereitende/visuelle Hilfen, sucheinschränkende Hilfen und sucherweiternde Hilfen. Während die ersten beiden am Suchergebnis nichts ändern, beeinflussen sowohl die einschränkenden als auch die erweiternden Hilfen das Suchergebnis. Abbildung 1 zeigt die Klassifikation mit ihrer weiteren Untergliederung. Die technische Komplexität der angeführten Online-Hilfen nimmt dabei – in grober Näherung – von oben nach unten zu.

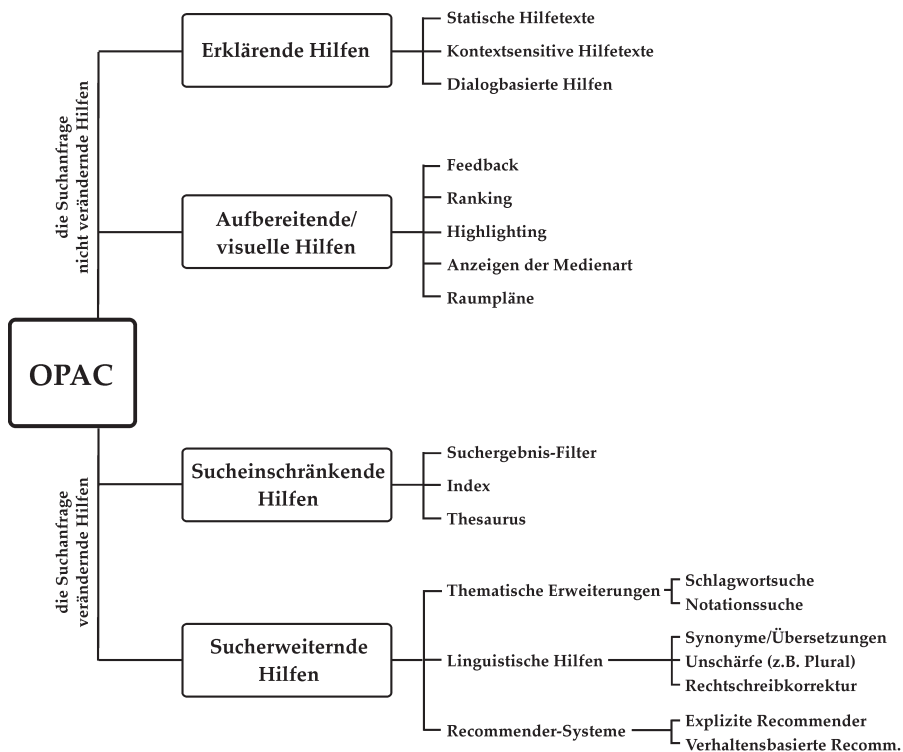


Abb. 1: Funktionsbezogene Klassifikation von Online-Hilfen (Greifeneder, 2007)

Erklärende Hilfen

Erklärende Hilfen erläutern Fachbegriffe wie „Notation“, helfen dem Benutzer, die Funktionsweise des OPACs zu verstehen und sagen ihm gegebenenfalls, mit welchen Mitteln er ein besseres Suchergebnis erhalten könnte. Waren diese textbasierten Hilfen früher benutzerinitiiert, so werden heute verstärkt systeminitiierte, kontextsensitive Hilfetexte angeboten.

Am geläufigsten sind dem Benutzer die statischen Hilfetexte, bei denen in möglichst komprimierter Form Wissen über die Bedienung des OPACs vermittelt wird. Obwohl sie Hypertexte sind, haben solche Hilfetexte einen statischen Charakter, da die Links nur das Springen zu bestimmten Punkten im linearen Text erleichtern. Hilfetexte sollten leicht verständlich sein und durch einfache Beispiele ergänzt werden. Insbesondere bei langen Texten sind Visualisierungen wichtig. Bei der Untersuchung der implementierten Online-Hilfen in rund einhundert Bibliotheks-OPACs zeigte

sich, dass es immer noch Beispiele mangelhafter Umsetzung gibt. Obwohl es sich beispielsweise beim OPAC der Medizinischen Universität Graz um eine Aleph-Version aus dem Jahr 2006 handelt, verbergen sich hinter dem Hilfe-Button umgerechnet ca. 10 Seiten reiner Text, ohne eine einzige Illustration. Ein vorbildliches Beispiel im Hinblick auf die grafische Umsetzung bietet hingegen die North Carolina State University Library (NCSU)⁴.

Im Gegensatz zu den statischen Hilfetexten unterstützen die kontextsensitiven Hilfetexte den Benutzer adressatenorientiert und „at the point of use“. Kontextsensitivität verweist auf die Eigenschaft dieser Hilfe, die abhängig von der Aktion des Benutzers unterschiedliche Hilfeformen anbietet. Ein Benutzer, der das gesuchte Buch bereits gefunden hat, will nicht wissen, wie er es im OPAC suchen kann, sondern wie er es ausleihen kann. Der Vorteil der kontextsensitiven Hilfen ist eine Reduktion der Information auf das in der spezifischen Situation benötigte Wissen. Kontextsensitivität ist ein weites Forschungsfeld, so dass an dieser Stelle beispielhaft nur drei Anwendungen untersucht werden. Am geläufigsten sind die Hilfe-Buttons, häufig kleine Fragezeichen oder andere Hilfesymbole, auf die man zu Beginn einer Aktion klicken kann. Es erscheint in einem Pop-up ein erklärender Text, der einem zum Beispiel sagt, wie man im angeklickten Feld „Erweiterte Suche“ die besten Ergebnisse erhält. Hilfe-Buttons sind rein wissensvermittelnder Natur, denn sie führen keine Suchalgorithmen selbstständig aus. Neben den Hilfe-Buttons gibt es die Bubbles, auch What’s-this-Hilfe genannt. Der Benutzer erhält Kurzhinweise zu Oberflächenelementen der Applikation. Diese erscheinen benutzerinitiiert entweder in einem Pop-up-Fenster oder einer Blase, wenn man mit der Maus über eine sensitive Stelle der Oberfläche fährt.⁵ Systeminitiierte kontextsensitive Hilfe gibt dem Benutzer die wichtigsten Informationen direkt neben dem Eingabefeld. Der Benutzer muss sich nicht erst klar werden bzw. eingestehen, dass er Hilfe benötigt, sondern sie wird ihm gewissermaßen aufgedrängt. Ein anschauliches Beispiel bietet der OPAC der UB der Donau-Universität Krems: Klickt man auf „Verfasser“, erscheint in dem zuvor weißen Feld ein erklärender Text zu diesem Suchfeld. Dasselbe gilt für Titel, Systematik, Mediengruppe und ISBN.

Hilfetexte sind häufig in Form von Frage und Antwort aufgebaut, bekannt als Frequently Asked Questions (FAQ). Seit einiger Zeit gibt es zudem Frequently Asked Reference Questions (FARQ), die speziell auf häufige Fragen zur Recherche Auskunft geben. FARQ werden zum Beispiel in der Internet Public Library⁶ angeboten. Die Realität zeigt jedoch, dass ein Benutzer bevorzugt an den Auskunftsschalter geht und sich die gewünschte Auskunft im Dialog mit einer realen Person einholt. Ansatzweise kann

The screenshot shows the OPAC interface of the University of Krems. At the top, there are navigation links: home, konto, mail, info, links, and Hilfe. Below this is a search bar with fields for Titel, Verfasser, Nachname, Vorname, Systematik, and Mediensgruppe. A 'suchen' button is visible. A 'Hilfe' section is open, titled 'Hilfe: Personen und Urheber (Körperschaften)'. It explains that this search field allows for research on authors and publishers. It lists search criteria: Personen (Author, Editor, etc.) and Körperschaften (Universities, etc.). It also provides instructions on how to use the search field, including the use of the A-Z index function and the importance of including at least two characters. The BOND logo is visible at the bottom left of the page.

Abb. 2: UB der Donau-Universität Krems, Beispiel für kontextsensitive Hilfe

das durch digitale Auskunftsdienste in den OPAC übertragen werden. Man spricht dann von dialogbasierten Hilfen im engeren Sinn, wenn sie ein Auskunftsgespräch virtuell nachbilden, bei dem der Benutzer frei formulierte Fragen in natürlicher Sprache eingeben kann und darauf eine Antwort erhält.

Aufbereitende/visuelle Hilfen

Auch aufbereitende/visuelle Hilfen verändern das Suchergebnis nicht. Ihre Funktion ist es, die Sichtung und Sondierung der Treffer für den Benutzer möglichst einfach und transparent zu gestalten. Das System kann Suchanfragen ausführen, einschränken oder erweitern. Visualisierung und Transparenz sind wichtige Bausteine dafür.

Das Highlighting von Ergebnissen ist eine solche Visualisierung. Bei der Anzeige der Treffer wird der ursprüngliche Suchbegriff fett gedruckt oder mit Farbe hinterlegt. Der Benutzer kann somit schneller erfassen, ob der gesuchte Begriff zum Beispiel im Titel oder im Abstract vorkommt. Das Anzeigen der Medienart ist für den Nutzer ebenfalls eine wichtige Online-Hilfe, um eine Trefferliste schnell nach dem gewünschten Medium zu über-

blicken. Dabei wird die Materialart visuell mit kleinen Icons dargestellt. Gibt es für Bücher und CD/DVDs eindeutige Visualisierungen, so fehlen leider einheitliche Standards für elektronische Publikationen. Der OPAC der UB der Kunstuniversität Graz (Abb. 3) zeigt als Ergebnisliste bei einer Suchanfrage nach Picasso die Kombination von Highlighting und das Anzeigen der Medienart.

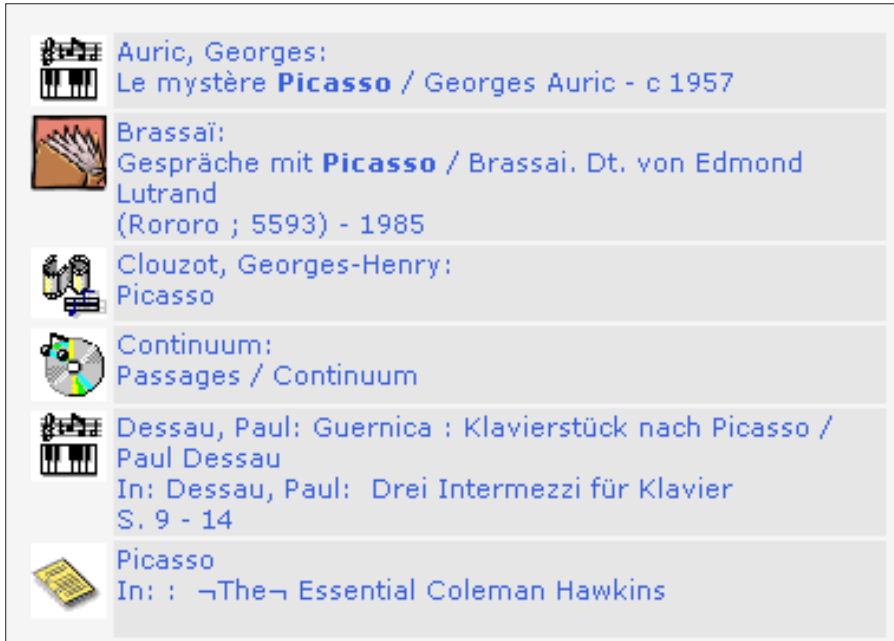


Abb. 3: UB der Kunstuniversität Graz, Beispiel für Highlighting und Anzeigen der Medienart

Hat ein Benutzer einmal das gewünschte Medium gefunden, ist die Angabe des Standorts eine weitere Hürde im Rechercheprozess. Der Benutzer muss die Signatur mit der Aufstellung in seiner Bibliothek abgleichen können und wissen, wo diese Signaturbereiche aufgestellt sind. Visualisierungen der Bibliothek sind deshalb eine wichtige Online-Hilfe. Raumpläne geben direkt im OPAC die Information, an welcher Stelle sich ein Medium in der Bibliothek befindet, und dem Benutzer werden unnötige Wege erspart. Als Beispiel ist in Abb. 4 der Raumplan der UB der Technischen Universität Wien zu sehen. Eine interaktive Form eines Raumplans findet sich in der Grand Library, Near East University in Nordzypem⁷.

matisch nach Synonymen und Übersetzungen sucht und wie dies erforderlichenfalls unterdrückt werden kann. Dem Feedback kommt insofern eine besondere Rolle zu, weil es auch Bestandteil anderer Online-Hilfen ist; dennoch ist es eine eigenständige Hilfsfunktion und wird in der hier vorgeschlagenen Klassifikation unter die aufbereitenden/visuellen Hilfen subsumiert.

Sucheinschränkende Hilfen

Die Kategorien der erklärenden und der aufbereitenden/visuellen Hilfen verändern das Suchergebnis nicht. Die Online-Hilfen aus der unteren Hälfte des Tableaus in Abb. 1 beeinflussen hingegen sowohl die Recherche als Ganzes als auch die Suchanfrage im Speziellen. Dabei verändern sie die Suche entweder benutzer- oder systeminitiiert. Diese Online-Hilfen lassen sich im Schema der vorgeschlagenen funktionalen Klassifikation in zwei Kategorien einteilen: die sucheinschränkende und die sucherweiternde Hilfen. Nur wenn ein System genügend Feedback gibt, weiß der Benutzer, dass eine der folgenden Online-Hilfen aktiv ist.

Die sucheinschränkenden Hilfen sind alle benutzerinitiiert und beruhen auf einer gezielten Verwendung der Datensätze in der Datenbank. Bibliothekare waren bereits zu Zeiten des Zettelkatalogs in der Lage, einzelne Verbindungen zwischen einzelnen Titeln aufzuzeigen. In OPACs ist es möglich, viele Verbindungen anzulegen und wieder aufzufinden. Sucheinschränkende Hilfen unterstützen den Benutzer, diese Links zu erkennen und in einer Weise zu verwenden, die das Suchergebnis verkleinert und präzisiert.

Der Thesaurus ist ein bewährtes bibliothekarisches Hilfsmittel zur Katalogisierung, aber er wird zu wenig für die Recherche genutzt beziehungsweise nutzbar gemacht. Nur wenn der Thesaurus aktiv in den OPAC integriert ist – für den Nutzer also zu einer benutzbaren thematischen Suche wird –, ist er eine Online-Hilfe. Nur wenige Benutzer überblicken die Aufstellungssystematik der Medien in wissenschaftlichen Bibliotheken; eine Regalaufschrift „IS 9320“ können sie meist nicht dekodieren. Es verwundert daher wenig, dass Benutzer selten die Systematik einer Bibliothek für eine thematische Recherche im OPAC verwenden. Ein bloßer Link zur Regensburger Verbundklassifikation gibt ihnen nicht das Wissen, dass man im OPAC nach Medien suchen kann, die zu einem bestimmten Fachgebiet gehören. Nur ein benutzerfreundlich integrierter Thesaurus mit Angabe der Klassifikation im Klartext (statt des unverständlichen Notations-Kürzels) hilft dabei, eine Suche sinnvoll thematisch einzugrenzen.

Ebenfalls eine benutzerinitiierte Hilfe ist der Index, der bei der Eingabe eines Suchbegriffs genutzt werden kann. Er hat einschränkenden Charak-

ter, weil er verschiedene Schreibweisen auf eine einzige reduziert. Benutzer kennen keine bibliothekarischen Unterscheidungen zwischen zwei richtigen Schreibweisen eines Begriffes. Sie wissen nicht, dass ihre Suche ins Leere läuft, wenn sie nach einem Autor nicht in seiner Ansetzungsform suchen. Wenn ein russischer Student nach „Pjotr Iljitsch Tschaikowski“ sucht, wird er womöglich in einem deutschsprachigen OPAC nichts finden. Durch eine Suche im Index würde er herausfinden, dass deutschsprachige Bibliothekare diesen Komponisten als „Tschaikowski, Peter“ ansetzen. Index als Hilfe führt den Benutzer zur richtigen Wortwahl. Häufig kann der Benutzer in der Suchmaske direkt auf einen Index-Button klicken. In einem Pop-up oder einem Pull-down-Menü wird dann der Index der Datenbank in Listenform angezeigt. Diese Online-Hilfe funktioniert in der Regel nur, wenn der Benutzer mindestens den ersten Buchstaben eines Suchbegriffes eingibt.

Die dritte wichtige sucheinschränkende Hilfe ist der Suchergebnis-Filter. Wie bei Thesaurus und Index handelt es sich ebenfalls um eine benutzerinitiierte Hilfe, doch greift der Benutzer erst bei der Sondierung der Trefferliste darauf zu. Der Suchergebnis-Filter hilft bei der gezielten Einschränkung dieser ersten Trefferliste. Dabei nützt er Verbindungen im OPAC, die eine gezielte Recherche erlauben. Der OPAC der UB der Medizinischen Universität Graz bietet einen solchen Filter an (Abb. 5).

The screenshot shows the 'Online Katalog' interface of the 'Medizinische Universität Graz'. The top navigation bar includes 'Login', 'Logout', 'Benutzerkonto', 'Einstellungen', 'Datenbanken', and 'Fe'. Below this, there are links for 'Indexsuche', 'Suchen', 'Ergebnisliste', 'Suchverlauf', and 'Korb'. The main content area is titled 'Filtern eines Ergebnissets - Alle Felder= MAGEN-DARM-KANAL' and instructs the user to 'Wählen Sie einen Filter, um ein kleineres Ergebnisset zu bilden.' It provides two sections of filter options:

- Klicken Sie auf eine der folgenden Optionen, um Ihre eigenen Filter zu definieren:**
 - [Textbereich](#)
 - [Stichwort](#)
 - [Jahr](#)
 - [Erstelldatum nach](#)
- Klicken Sie auf eine der folgenden Optionen, um vordefinierte Filter auszuwählen:**
 - [Neue Sätze](#)
 - [Verfügbare Sätze](#)
 - [1980-2000](#)
 - [Stichwort ab](#)
 - [Sprache deutsch](#)
 - [wja=1980 bis 2000](#)

At the bottom, the copyright notice reads: © 2006 ExLibris / Bibliographische Daten der Bibliothek der MedUNI Graz.

Abb. 5: UB der Medizinischen Universität Graz, Beispiel für Suchergebnis-Filter

Sucherweiternde Hilfen

Ein gutes Online-Hilfesystem soll dem Benutzer deutlich machen, dass der Prozess der Recherche nicht mit dem Ergebnis einer ersten Suchanfrage zu Ende ist. Sucherweiternde Hilfen unterstützen den Benutzer dabei, die im OPAC angelegten Verbindungen zwischen Datensätzen auf eine Weise zu nutzen, die das Rechercheergebnis vergrößert. Die erweiternden Online-Hilfen knüpfen an eine bereits erfolgte Suchanfrage an und können in thematische Erweiterungen, linguistische Hilfen und Recommender-Systeme unterteilt werden.

Die thematischen Erweiterungen sind benutzerinitiiert und haben eine ähnliche Funktionalität wie die einschränkende Hilfen, allerdings in entgegengesetzter Weise. Anknüpfend an ein erstes Suchergebnis, kann der Benutzer durch Schlagwort- oder Notationssuche seine Recherche auf das ganze zugehörige Fachgebiet ausweiten. Dabei muss der Benutzer die relevanten Schlagwörter oder Notationen nicht von vornherein kennen; sie werden ihm durch Verlinkung in den Suchergebnissen angezeigt und zur weiterführenden Suche angeboten. Die Schlagwortsuche erweitert in sehr starkem Maße die Suche, da thematisch entfernte Medien leicht ein gemeinsames Schlagwort haben können. Beispielhaft sei nur das allgemeine Schlagwort „Bibliothek“ genannt. Medien mit dieser Verschlagwortung können inhaltlich von Bibliothekstechnik über Bibliotheksmanagement bis hin zu Katalogisierungsregeln reichen.

Die Notationssuche erweitert die Suche nur auf Medien, die zu einem bestimmten Fachgebiet gehören. Sie hat erweiternden Charakter, weil der Benutzer, ausgehend von einem Medium, auf alle Medien zugreifen kann, die – bildlich gesehen – in der Bibliothek im gleichen Regal stehen würden. Viele Benutzer haben allerdings Probleme, die Bezeichnung „Notation“ als „Medien, die im Regal neben dem gefundenen Treffer stehen“ zu dekodieren, und verwenden die Notationssuche aus diesem Grunde wenig.

Die zweite Gruppe der sucherweiternden Hilfen befasst sich mit Sprachtechnologien, die wir linguistische Hilfen nennen. Sie basieren auf Methoden der Linguistik; ihre Funktionalität ergibt sich aus der Veränderung und Weiterverarbeitung des Wortes, das heißt bei OPACs: des Suchbegriffs. Linguistische Hilfen sind in der Regel systeminitiiert und von einer spezifischen Suchanfrage abhängig. Bei den hier vorgestellten linguistischen Hilfen werden Verfahren aus der Semantik, der Morphologie und der Phonetik verwendet. Zu den semantischen Hilfen zählen die Erweiterungen um Synonyme und Übersetzungen. Semantik ist die Lehre von der Bedeutung sprachlicher Zeichen; sie ist für Bibliothekare seit jeher wichtig,

wie die steten Bemühungen um ein kontrolliertes Vokabular in Katalogen zeigen. Wenn ein Benutzer nach dem Schlagwort „Influenza“ sucht, muss ihm das System sagen, dass er (möglicherweise) den Suchbegriff „Grippe“ verwenden muss. Deshalb sind diese Online-Hilfen von besonderer Bedeutung. Die semantischen Hilfen unterstützen die Weiterverarbeitung der ursprünglichen Sucheingabe durch den konsequenten Gebrauch der semantischen Verbindungen im OPAC. In der Literatur werden für diese Online-Hilfe auch die Begriffe Suchzeilengenerator und Assoziativensuche verwendet.

Zu den morphologischen Hilfen gehört die Unschärfe, auch Fuzziness genannt. Bei der Unschärfe wird ein Wort zuerst auf sein Morphem – die kleinste bedeutungstragende Einheit eines Sprachsystems – reduziert. Dieses Verfahren nennt man Stemming. Dann folgt eine Flexion. Wenn ein Benutzer nach „Buch“ sucht, erweitert die Online-Hilfe die Suchanfrage systeminitiiert um die Suchbegriffe „Bücher“, [des] „Buches“ und [dem] „Buche“. Unschärfe ist jedoch keine Trunkierung. Gesucht wird zum Beispiel nicht nach „Bucheinband“ oder „Buchtitel“. Es handelt sich nur um Nominalflexionen; Verben oder Adjektive werden bei der Unschärfe nicht beachtet. In den meisten Fällen merkt der Benutzer nicht, dass er mit „Suche starten“ automatisch eine Online-Hilfe bedient. Nur wenige OPACs geben ein Feedback, um welche Wortform sie eine Suchanfrage automatisch erweitert haben.

Eine weitere Art linguistischer Online-Hilfen basiert auf der Phonologie, die das Funktionieren von lautlichen Einheiten untersucht. Hierzu gehört die Rechtschreibkorrektur – aus Benutzersicht eine der wichtigsten Online-Hilfen. Sie erkennt Tippfehler und bietet Korrekturvorschläge oder alternative Schreibweisen an. Die Universität Bayreuth⁸ hat ebendiese in ihren OPAC integriert.

Neben den thematischen Erweiterungen und den linguistischen Hilfen gibt es eine dritte Gruppe der sucherweiternden Hilfen: die Recommender-Systeme. Sie sind benutzerinitiiert und – wie alle einschränkenden und erweiternden Hilfen – abhängig von einer spezifischen Suchanfrage. Vielen Benutzern ist diese Hilfe vor allem durch Online-Shops wie Amazon bekannt. Ein Recommender-System erhält als Eingabe aufgezeichnetes Nutzerverhalten oder Meinungen von Nutzern und aggregiert diese fortlaufend. Das System stellt die daraus hervorgehenden Empfehlungen passend für den Nutzer zur Verfügung. Man muss zwischen zwei Arten von Recommender-Systemen unterscheiden: dem verhaltensbasierten und dem expliziten Recommender. Ersterer basiert auf Verhaltensdaten. Das System prüft zum Beispiel das Verhalten eines Nutzers während einer OPAC-Sessi-

on. Ähnlich dem Prinzip „Kunden, die dieses Produkt gekauft haben, kaufen auch ...“ verfährt der Recommender nach dem Motto „Benutzer, die dieses Medium angeschaut haben, ließen sich auch folgende Titel anzeigen ...“. Dem Benutzer werden dann aus der Volltitelanzeige heraus Empfehlungen für Medien angezeigt, die häufig in Rechercheergebnissen anderer Nutzer gemeinsam mit dem ausgewählten Titel aufgetaucht sind bzw. die gemeinsam entliehen wurden. Dementsprechend gibt es für Titel, die selten oder nie angeschaut werden, sehr wenige oder gar keine Empfehlungen. Neben diesen verhaltensbasierten Recommendern gibt es noch die expliziten Recommender, die auf einer direkten Befragung der Nutzer basieren. Der Benutzer wird gefragt, wie er einen Titel bewertet, und daraus errechnet sich ein Ranking von sehr gut bis schlecht für das jeweilige Medium. Diese expliziten Recommender findet man immer häufiger in Bibliotheken, insbesondere im Rahmen der Diskussion um den „OPAC 2.0“. Im neuen „OPAC 2.0“ der Médiathèque de Pergame⁹ ist sowohl ein verhaltensbasierter als auch ein expliziter Recommender implementiert (Abb. 6). In der Mitte sieht man rechts ein Reiterfeld „ils ont aimé aussi...“ („das mochten die

Harry Potter à l'école des sorciers / Joanne Kathleen Rowling

RÖWLING, Joanne Kathleen
 Harry Potter à l'école des sorciers / Joanne Kathleen Rowling ; ill. par Emily Walcker ; Trad. de l'anglais par Jean-François Ménard. - 306 p. : ill. en noir et en coul. ; 18 cm. - (Folio junior ; 899).

Centres d'intérêt :
 1 - Auteur anglais
 2 - Sorcière

Réservation : Aucune réservation en cours
 Réserver ce document

Panier : Ajouter à mon panier

Avis des lecteurs | Résumés | Tags | Ils ont aimé aussi...

★★★★★ Lecteurs de la bibliothèque (3 évaluations) : Donnez votre avis
 ★★★★★ Lecteurs Amazon (62 évaluations)

Avis des lecteurs de la bibliothèque

par : Paul ★★★★★ a lire	11 Juillet 2007
très intéressant	
par : Cloclo ★★★★★ Poésie, philosophie et sorcellerie	7 Février 2007
Un très joli livre, qui a redonné le gout de la littérature à mes enfants.	
par : Bibliobsédé ★★★★★ Super. !!!!	7 Février 2007
A posséder absolument dans sa bibliothèque. Avec tous les autres tomes.....	

Abb. 6: Médiathèque de Pergame, Beispiel für Recommender-Systeme

anderen auch“), dies ist der Link zum verhaltensbasierten Recommender. Links sieht man ein Feld „Avis des lecteurs“ („Meinung der Benutzer“, hier aufgeklappt), das dem expliziten Recommender entspricht. Der Benutzer kann dabei wählen zwischen Meinungen von Lesern der Bibliothek oder von Amazon-Benutzern. Anhand der Sterne kann er dann sehen, wie ein Medium bewertet wurde, oder selbst eine kurze Kritik schreiben.

Die hier beschriebenen Online-Hilfen sind größtenteils weit verbreitet und in OPACs integriert. Doch wie die von der Autorin durchgeführte Analyse deutscher Universitäts-OPACs zeigt¹⁰, können viele dieser Hilfen nur durch eine gezielte Suche gefunden werden, das heißt vom normalen Benutzer werden sie häufig nicht bemerkt. Der Hauptgrund hierfür liegt in der mangelhaften Einbindung der Hilfen: Die meisten thematischen Online-Hilfen zum Beispiel bestehen lediglich darin, dass die Schlagwörter oder Notationen in den Volltitelanzeigen verlinkt sind. Viele Benutzer können dies nicht als thematische Suche dekodieren oder erkennen noch nicht einmal die Verlinkung an sich. Auch inhaltlich ist noch vieles mangelhaft: Solange erklärende Hilfen aus 14 Seiten Text bestehen und von Bibliothekaren nebenbei am Auskunftsschalter geschrieben werden müssen, sind sie keine Hilfe, sondern eher eine Behinderung. Das Problem der schlechten Umsetzung resultiert aus dem augenscheinlichen Desinteresse des Bibliothekswesens an diesem Thema. Online-Hilfesysteme werden als Aufgabe der OPAC-Hersteller und nicht der Bibliotheken gesehen. Die diesem Artikel zugrunde liegende Studie ist ein erster Beitrag zur gezielten bibliothekswissenschaftlichen Forschung über Online-Hilfen.

Elke Greifeneder, M.A.
Wissenschaftliche Mitarbeiterin
Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft
Humboldt-Universität zu Berlin
Assistant Editor: Library Hi Tech – Emerald
E-Mail: elke@greifeneder.de

- 1 Das von Lorcan Dempsey eingeführte Modell beschreibt den Dreischritt des Entdeckens, Findens und Suchens; d.h. von der Recherche über die Lokalisierung bis zur Beschaffung eines Dokumentes. Vgl. Dempsey, Lorcan (2005): Lorcan Dempsey's weblog: Discover, locate, vertical and horizontal integration. Online verfügbar unter <http://orweblog.oclc.org/archives/000865.html>, zuletzt geprüft am 08.06.2008.
- 2 Dynkowska, Malgorzata (2006): Ursachen für Probleme bei der Nutzung bibliothekarischer Webangebote. DFG-Projekt „Web-Usability des

- Informations- und Interaktionsangebots von Hochschulbibliotheken“. Unter Mitarbeit von Fritz Gerd, Henning Lobin und Peter Reuter. Gießen. Online verfügbar unter http://www.uni-giessen.de/usability/downloads/Ursachenbereiche_.pdf, zuletzt geprüft am 22.04.2008, S. 7.
- 3 Dieser Aufsatz basiert auf der Magisterarbeit der Autorin, „Effektivität und Effizienz von Online-Hilfesystemen in deutschen Universitäts-OPACs“ (online verfügbar unter: <http://eprints.rclis.org/archive/00012865/>), die 2007 unter folgendem Titel als Buch erschienen ist: Elke Greifeneder, Online-Hilfen in OPACs. Analyse deutscher Universitäts-Onlinekataloge, Saarbrücken: VDM Verlag Dr. Müller, 2007.
 - 4 NCSU Libraries Online Catalog. Online verfügbar unter <http://www.lib.ncsu.edu/catalog>.
 - 5 Vgl. Knopp, Sandra (2001): Aufbau, Gestaltung und Struktur bei Online-Hilfesystemen. Im Kontext der Mensch-Computer-Interaktion. Lübeck: Schmidt-Römhild (Tekom-Hochschulschriften, 3), S. 32.
 - 6 FARQ der Internet Public Library, <http://www.ipl.org/div/farq/>.
 - 7 Grand Library. Online verfügbar unter <http://library.neu.edu.tr/cgi-bin/koha/opac-main.pl>.
 - 8 Universitätsbibliothek Bayreuth, Implementierung einer Rechtschreibkorrektur: <http://opac.uni-bayreuth.de:8080/InfoGuideClient>.
 - 9 Médiathèque de PERGAME. Online verfügbar unter http://www.pergame-enligne.net/pergame_opac2/pergame_opac2.php, zuletzt geprüft am 29.07.2007.
 - 10 Vgl. Greifeneder (2007).