

Protokoll der Tagung
„Discoveryssysteme“
des Netzwerkes Informationskompetenz (IK) Hessen am 3.12.2013 in Gießen

Teilnehmer/innen: Britta Beecken, Susanne Rockenbach (UB Kassel); Hartmut Bergenthum, Christiane Schaper, Andrea Last, Ursula Lenk (UB Ffm); Katrin Egger, Anneke Jäger (FHB Ffm); Anette Engeland, Gabi Plaeschke, Bärbel Schäfer (UB Mr); Annette Schmelz (HSRM/LB Wi); Elke Weiner (UB Mz); Anke Lawerenz (HLB Fd); Kerstin Israel (THM Gi); Cornelia Lücke (ULB Da); Anette Bück, Eva Glaser, Anja Golebiowski, Andrea Gräf, Rhea Grimm, Claudia Martin-Konle, Lisabet Mielke, Anette Müller, Edith Münstermann-Schwab, Christoph Schwarz, Monika Zahradnik-Schauß, Christoph Barnikol, Rudolf Gerhardt, Olaf Schneider (alle UB Gi)

1. Dörte Böhner (Hamburg): Discoveryssysteme und Informationskompetenz

<http://bibliothekarisch.de/blog/2013/12/13/verbessern-discovery-systeme-die-informationskompetenz/>

**2. Andrea Last, Ursula Lenk, Christiane Schaper, Hartmut Bergenthum:
Die Erfahrungen der UB Frankfurt mit HDS**

Vorbereitung- und Einstiegsphase:

Ausgangssituation in Frankfurt: kein Elektra-Portal, sondern eigenes Bibliotheksportal und PICA-OPAC.

Verbundzentrale und E-Dienste der UB richteten eine AG Portal ein. Die AG Lokalsystem Frankfurt beschloss, zwei Kolleginnen als Expertinnen der Benutzung in die AG Portal zu entsenden, damit Aspekte der Benutzung und Informationskompetenz von Beginn an in den Entwicklungsprozess einfließen können.

Die Alpha-Version wurde bibliotheksintern freigeschaltet, um Rückmeldungen aus der Bibliothek zu erhalten. Dafür wurde ein Forum eingerichtet. Insbesondere die AG Infotheken des Bibliothekssystems der Universität Frankfurt gab dem Entwicklerteam hier Rückmeldungen, die zuvor unter den einzelnen Bibliotheken beraten und abgestimmt waren.

Die öffentliche Freischaltung der Beta-Version erfolgte im Mai 2013. Die über eine Feedback-Funktion eingehenden Nutzer-Rückmeldungen wurden in ein Ticketsystem übernommen. In diese Phase fielen gravierende technische Probleme bei Login, Authentifizierung und Performance-Zeiten. Außerdem war das Fehlen des Index-updates bzw. die großen zeitlichen Abstände zwischen den updates ein sehr großes Problem. Insofern bezogen sich die Nutzer-Rückmeldungen (bis Mitte Juni 54 Rückmeldungen) in hohem Maße auf diese Probleme. Stärker auf die Funktionen und die Andersartigkeit des Portals im Vergleich mit dem OPAC bezogene Rückmeldungen gab es auch, aber nicht in sehr großer Zahl. Insgesamt fielen die Reaktionen sehr gemischt aus.

Die Mehrzahl der Benutzer beurteilen das zeitgemäße Handling und Design positiv.

Allerdings erkennen viele Benutzer Problemfälle/Mängel/Merkwürdigkeiten nicht, wenn es Ihnen an Erfahrung mit Recherchen fehlt.

Im Laufe des Sommers erfolgte die Implementierung des Portals – weiterhin in Beta-Version – als primärer Sucheinstieg. Der OPAC ist weiterhin zugänglich, muss aber separat angewählt werden.

HDS-Konfigurationen für Frankfurt

- 1.Tab: Bücher und mehr; 2. Tab Artikel und mehr (EBSCO)
- Übersichtlichkeit hat Vor- und Nachteile: auch bei wenigen Treffern ist Scrollen notwendig aufgrund der sehr schönen, aber auch sehr großzügig angelegten Trefferliste.
- Autocomplete und „ähnliche Suchbegriffe“ sind sehr hilfreich und beliebt.
- Das Filtern der umfangreichen Trefferlisten via Facetten ist im Wesentlichen selbsterklärend und daher hilfreich.
- Verfügbarkeitsanzeige in der Trefferliste war ein Desiderat und ist sehr beliebt.

Große Treffermengen

Durch Stemming und phonetische Analyse wird die Suche fehlertoleranter. Gleichzeitig werden automatisch auch Inhaltsverzeichnisse durchsucht. Nachteil: Nutzer müssen z.T. mit sehr großen Treffermengen umgehen, was zu Fehlern führen kann.

Ein weiterer Grund für große Treffermengen ist das sog. „Minimum Match“:

- Bis zu vier Suchbegriffe werden mit „und“ verknüpft und müssen im Treffer enthalten sein.
- Bei 5 – 7 Suchbegriffen muss ein Begriff nicht im Datensatz enthalten sein.
- Ab 8 Suchbegriffen müssen 80% der Begriffe im Datensatz enthalten sein.

Vorteil: Gibt jemand viele Begriffe ein, „darf“ er einen Fehler einbauen.

Nachteil: große Treffermengen

Fazit: Der Umgang mit großen Treffermengen muss geschult werden.

Helfen könnten zusätzliche Sucheinstellungen oder Filtermöglichkeiten, wie Einschränkung auf exakte Schreibweise oder Suche ohne Inhaltsverzeichnisse.

Trefferlisten werden nach Relevanz gerankt. Die Relevanz wird auf sehr komplexe Weise berechnet, und jede Bibliothek kann selbst Einfluss auf das Relevanzranking nehmen. Andererseits gibt es Grundeinstellungen für die Relevanz, die [z.Zt.] nicht beeinflusst werden können (so bekommt z.B. ein Wort in einem längeren Titel einen niedrigeren Relevanzwert).

Die Qualität des Relevanzranking ist oft sehr hilfreich, manchmal aber auch fragwürdig.

Im Unterschied zum OPAC kann man sich nicht mehr darauf verlassen, dass ein bestimmter Treffer in der Trefferliste an einer bestimmten Stelle kommt.

Artikel und mehr:

Sehr positiv ist die Möglichkeit, datenbankübergreifend zu suchen. Zeitschriftenliteratur und andere unselbständige Literatur wird dadurch für die Nutzer viel leichter zugänglich. Leider kann nur ein Teil der lizenzierten Datenbanken tatsächlich durchsucht werden, was aber für die Nutzer nicht klar erkennbar ist.

Informationen über den tatsächlichen Inhalt von „Artikel und mehr“ könnten innerhalb des „Artikel und mehr“-Tab besser präsentiert werden.

Wichtigste Desiderate:

- Aktualität des Index! Updates wurden bislang mit mehrwöchiger Verzögerung eingespielt.
- Verbesserung der Antwortzeiten.
- Eingrenzen auf exakte Schreibweise ermöglichen.
- Ausschließen der Inhaltsverzeichnisse bei der Suche ermöglichen.

Auswirkungen auf das Schulungskonzept

Verschiedene Handhabung in den einzelnen Bibliotheken.

In der Zentralbibliothek der UB Frankfurt:

Die bisherigen zwei Schulungstypen (jeweils einstündig) bleiben:

- a. Einführung in die Benutzung der Universitätsbibliothek
- b. Überblick Elektronische Ressourcen

Die Inhalte bzw. Schwerpunkte haben sich verändert, bzw. wurden angepasst.

Im BzG:

Es gibt unterschiedliche Schulungskonzepte, die nicht verändert, aber auf das Portal angepasst wurden.

Schulungsrealität:

Vorwiegend die naturwissenschaftlichen und wirtschaftswissenschaftlichen Bibliotheken schulen den OPAC (besonders im Hinblick auf die Sortierung von Lehrbüchern).

Die geisteswissenschaftlichen und sozialwissenschaftlichen Bibliotheken schulen das Frankfurter Suchportal.

Viele Funktionen sind nun selbsterklärend und intuitiv zu bedienen, enthalten aber wiederum auch Potential für „neue“ Fehler.

Als Hilfestellung wurden erste Online-Tutorials erstellt (weitere in Arbeit).

Alle Materialien (Flyer, Webseiten, Audioguide ...) müssen angepasst werden.

Erfahrungen mit Einsteiger/innen:

- Wenig Unterschied im Hinblick auf einfache Aufgaben. Phonetische Analyse und Stemming machen es den Nutzern einfacher.
- Die üblichen Schwierigkeiten bei den Grundlagen bleiben: Verstehen der Bestandsangaben, was ist eine Signatur, Unterscheiden der verschiedenen Publikationsarten, etc.
- Z.T. wird die Suche im Portal als Google-Suche missverstanden.
- Viele gängige Suchanfragen sind durch die Facetten meist sehr gut erklärbar und lösbar. Nutzer verstehen sie z.T. intuitiv.
- TAB Artikel und mehr: Zeitschriftenliteratur ist teilweise einfacher zu finden. Für die Nutzer ist es aber schwierig zu differenzieren, was sie in welchem Tab finden.

Diskussion:

- Bewertung hängt von Bedürfnissen ab – eher positiv bei unerfahrenen Nutzern
- zumindest rückblickend: Umstieg auf Portal als primärer Sucheinstieg erfolgte zu früh
- besonders lästig: zeitgleich „ungeplante“ technische Probleme, z.B. fehlendes automatisches Index-Update oder lange Antwortzeiten
- OPAC sollte weiter erhalten bleiben – aber was schulen wir? Wovon spricht der Nutzer an der Infotheke, wenn er mit einer Fragestellung kommt - Portal? OPAC?
- Wir haben jetzt ein gutes Produkt entwickelt, für die Bewertung spielt sicher aber auch eine Rolle, welche Katalogsituation zuvor bestand und wie groß der Bestand ist.

3. Britta Beecken, Susanne Rockenbach: Die Erfahrungen der UB Kassel mit HDS

- Vorbereitung:
Vor der Einführung des Suchportals Schulung aller Mitarbeiter/innen;
Nutzer-Schulungsangebot: 12 Schulungstermine wurden zeitnah zur Umstellung angeboten, allerdings nur mäßig besucht
KARLA-Feedback-Formular wurde eingerichtet: in den ersten Wochen gab es ca. 15 Fragen und Rückmeldungen zum neuen Portal, überwiegend von Nutzern, die Schwierigkeiten mit dem HDS hatten, aber auch positive Rückmeldungen

- HDS-Konfiguration für UB Kassel:

1 Tab bietet: Alles (Bücher und Artikel); 2. Tab: Bücher und mehr; 3. Tab: Artikel und mehr
Nutzer können zunächst gleichzeitig in Tab 2 und 3 suchen, sich die Ergebnisse in zwei Spalten anzeigen lassen und sich später für Tab „Bücher & mehr“ oder „Artikel & mehr“ entscheiden
Zunächst 4-Wochen-Update des Index, zweiwöchentlich ist geplant
Katalogsuche wird auf der Homepage über KARLA II angeboten
OPAC läuft noch, ist „versteckt“, steht aber auch für Nutzer zur Recherche zur Verfügung
Auch das alte KARLA-Portal wird weiterhin angeboten (aber nicht mehr prominent)
Recherchetipps für Nutzer
Video-Tutorials zu KARLA II

- Anmerkungen:
wenig Resonanz der Nutzerschaft: zu wenig Marketing?
Empfehlung: aktiv auf die Fachbereiche zugehen und Schulungen anbieten
Empfehlung: kommunizieren, warum auf ein neues System umgestellt wird und was neu ist
HDS funktioniert anders als ein Katalog, bietet aber auch deutlichen Mehrwert
Suchmöglichkeiten unterstützen Interdisziplinarität
Betaversion war ursprünglich für ca. 6 Monate geplant, läuft immer noch

- Desiderate:
Update des Index zeitnah
Fernleih-Funktion direkt über das Portal

- Auswirkungen auf das Schulungskonzept:
Bibliothekseinführungen:
die Schulungen haben sich mit KARLA II verkürzt
Nutzer kommen mit HDS gut zurecht
Einführung mit der Unterscheidung „Bücher & mehr“ und „Artikel & mehr“ erforderlich

Datenbankschulungen:
KARLA II, Artikel & mehr ist Bestandteil der Datenbankschulungen

4. Florian Ruckelshausen: Sachstand HDS s. Präsentation