

Dokumentation der Evaluationsstudie Online-OPAC

Stadtbücherei Stuttgart, 19.-22. März 2001

Projektträger: Deutsches Institut für Erwachsenenbildung, Frankfurt
Stadtbücherei Stuttgart

Durchführende:

Technik und Auswertung:

Daniela Decker (decker@hbi-stuttgart.de),
KatrIn Inkoferer (inkoferer@hbi-stuttgart.de),
Rita Lindenfelser (lindenfelser@hbi-stuttgart.de),
Pierre Seidel (seidel@hbi-stuttgart.de)

Testpersonenbetreuung und Dokumentation:

Sabine Hermann (jasami@yahoo.com)

Inhalt

I. KRITIKPUNKTE AM OPAC	3
1. Benutzerfreundlichkeit.....	3
2. Unstimmigkeiten der Suchfunktion.....	6
3. Einheitlichkeit.....	6
4. Sonstiges.....	6
5. Meinungen	6
6. Eventuelle Beeinflussung des Tests.....	7
II. VORSCHLAG ZUR ÄNDERUNG DER SUCHMASKE.....	8
1. Eingangssuchmaske.....	8
2. Erweiterte Suchmaske.....	9

I. Kritikpunkte am OPAC

1. Benutzerfreundlichkeit

- Die Suche nach einem Verfasser, der in der Form "Vorname Nachname" angegeben wird, führt zu keinem Ergebnis. Dies sollte unbedingt behoben werden, und zwar nicht dadurch, dass man dem Nutzer irgendwo die Information gibt, wie er den Namen anzusetzen hat, sondern es sollte auch diese "natürliche" Art des Suchens zum Ergebnis führen.
- Wenn nach der ersten Suche das Ergebnis "keine Treffer" ist, und auch die nächste Suche ohne Ergebnis bleibt, ist kaum festzustellen, ob die Anzeige "keine Treffer" sich inzwischen geändert hat, oder ob die Suche noch auszuführen ist.
- Der oft langsame OPAC irritiert die Suchenden. Eine fehlende Reaktion des Systems werden sie als Fehler ihrerseits → Vorschlag: evtl. Meldung "Bitte warten, Suche wird ausgeführt", statt der Eieruhr, die nur erscheint, wenn man mit der Maus über den Frame fährt, der das Ergebnis anzeigen soll.
- Das Passwort macht fast durchgehend Schwierigkeiten. Auch wenn die Testpersonen in der Hilfe gerade nachgeschaut haben, die Ansetzungsform des Passwortes also gerade vor Augen gehabt haben, geben sie das Datum meist ohne Punkte ein. Es ist also abzuwägen, das Passwort in ein sechs- (TTMMJJ) oder achtstelliges (TTMMJJJJ) umzuwandeln oder wegen der Kunden, die sich an die zehnstellige Form gewöhnt haben, diese Ansetzung beizubehalten.
- In dem erweiterten Suchfenster sollte es für das Feld "Interessenskreis" auch eine Indexfunktion bzw. eine Liste der IK geben, da die IK-Bezeichnung nicht zu erraten ist.
- Das Feld "neue Suche" sollte der Eindeutigkeit halber anders benannt werden, um es nicht zum Bestätigen einer Suchanfrage zu verwenden, die dann ärgerlicher Weise gelöscht wird. Bezeichnungsvorschlag: "Felder löschen" Außerdem sollte ein Klick auf diesen Button tatsächlich alle Felder löschen bzw. auf "leer" zurücksetzen. Dies geschieht zur Zeit nicht bei der Mediengruppe. Da die Angabe einer Mediengruppe die Suche nicht nur verlangsamt, sondern auch z.T. behindert, sollte dieses Feld unbedingt durch "neue Suche" geleert werden.
- Ebenso macht das "Suchfenster wechseln" nicht deutlich, was passiert, wenn auf diesen Button geklickt wird. → Vorschlag für die Bezeichnung: "Weitere Suchmöglichkeiten". Außerdem ist das Öffnen eines weiteren Fensters, in dem die Suchanfrage eingegeben werden kann, die Ergebnisse aber weiterhin im alten Fenster angezeigt werden, äußerst umständlich zu bedienen und verwirrend. Ein Klick auf "Suchfenster wechseln" bzw. "Weitere Suchmöglichkeiten" sollte die Eingabemaske um weitere Suchfelder im selben Frame ergänzen, in dem die einfache Maske steht. Generell macht es Sinn,

die Einstiegsmaske möglichst einfach, d.h. mit nicht zu vielen Sucheinstiegen zu gestalten. Das Benutzen einer erweiterten Maske sollte durch ein neues Fenster und ein unterschiedliches Anzeigefenster jedoch nicht erschwert werden. In einem Fall war das erweiterte Suchfenster in einem zu kleinen Rahmen geöffnet worden, sodass die PullDown-Pfeile nicht zu erkennen waren. Auch das spricht für das Laden der erweiterten Maske im selben Frame wie die Einstiegsmaske.

- Die Bezeichnung "Mediengruppe" scheint nicht eindeutig genug zu sein. Dies hat sich an den Erwartungen der Testpersonen gezeigt, hier auch thematische Suchmöglichkeiten zu finden. → Vorschlag für die Bezeichnung: "Medienart".
- Das Zufallsbild mit dem Schriftzug "Stadtbücherei" darunter, das zu Beginn mit dem OPAC geladen wird, und auch wieder erscheint, wenn der Nutzer mit "neue Suche" die Felder löschen will, sollte mit der Startseite der Stadtbücherei verlinkt werden. Ein entsprechend erklärender Alt-Text sollte hierbei nicht vergessen werden. Begründung: Es gibt keinen Link auf die Homepage der Stadtbücherei, noch nicht einmal in der "info". Außerdem wurde ein solcher Link von mehreren Testpersonen an dieser Stelle erwartet.
- In der "info"-Seite sticht das Wort "Verlängerung" durch seine farbliche Hervorhebung ins Auge. Die kryptisch anmutende email-Adresse (Änderungsvorschlag: verlaengerung@stuttgart.de) sollte durch die Telefonnummer des Verlängerungstelefon ergänzt werden.
- Die Informationen zum Passwort sollten direkt auf der Seite "Konto" stehen. Platz dafür ist vorhanden. Der Link mit der Textmarke auf die Stelle, wo die Ansetzungsform steht, erzeugt eher Verwirrung als Aufklärung, da man sich, obwohl das Wort Passwort fettgedruckt ist, mitten in einem Text wiederfindet, dessen informatives Teilstück nicht für alle gleich zu finden ist.
- In der Detailanzeige sollte "Standort" anklickbar sein, und mit einem zu erstellenden Lageplan verlinkt werden, der den Standort des Regals in der Bibliothek und die Aufschlüsselung der Systematikstelle liefert.
- Viele gaben sich bei der Suche nach dem Thema Fotografie mit der großen Trefferzahl der Suchanfrage Stichwort="Fotografie" zufrieden. Am Anfang der Trefferliste wäre es jedoch sinnvoll, auf die Existenz des Schlagwortes "Fotografie" hinzuweisen. Hier müsste das System also zuerst prüfen, ob das eingegebene Stichwort in der Schlagwortliste vorhanden ist, und wenn ja, einen entsprechenden Verweis vor der Trefferliste ausgeben. Ansonsten nur die Trefferliste. Eine korrekte Unterscheidung zwischen Schlag- und Stichwort konnten die Testpersonen in der Regel nicht machen, sodass solche Hilfen des Systems nötig sind.
- Vorschlag: Die Feldbezeichnungen "Stichwort" und "Schlagwort" mit den Erklärungen verlinken (Hier ist wie auch bei dem Hilfetext jedoch die Möglichkeit von Textmarken mit Vorsicht zu genießen, da eine Seite mit nur der gewünschten Information weniger Verwirrungen auslösen kann).

- Statt "info" sollte eine genauere Bezeichnung gefunden werden, bzw. eine Mouseover-Bewegung sollte hier eine Erklärung erscheinen lassen (Adressen,
- Ein Versuchsteilnehmer gab den Wunsch an, schon in der ersten Anzeigeliste deutlich zu machen (evtl. farblich) welche Medien vorhanden, bzw. entliehen sind. Er verwies auf das Vorgängersystem, mit dem dies möglich gewesen sei.
- Bei einer Detailanzeige einer Hörspielcassette fiel auf, dass das Symbol einer CD verwirren konnte. Hier sollte, wenn nicht zwischen CDs und Cassetten unterschieden werden kann, ein Bild verwendet werden, das eine CD UND eine Cassette zeigt, um Verwirrung zu vermeiden.
- Sind beide Schlagwortfelder ausgefüllt, bleibt der Klick auf "index" ohne Ergebnis. In der Fehlermeldung sollte der Hinweis stehen, dass die Indexfunktion nur für ein Schlagwort zur Zeit zur Verfügung steht.
- Es sollte ein Hinweis über die Verschlagwortungspraxis der Stadtbücherei gegeben werden. Wenn nur sporadisch verschlagwortet wird, ist dieser Sucheinstieg wenig sinnvoll. Auch die hierzu verwendete Rechtschreibung sollte genannt werden, wie sich bei der Suche nach F- /Photograph-/fie gezeigt hat. Die Index-Funktion ist hierbei sicherlich genauso hilfreich wie bei der unbekanntenen Schreibweise des Verfassernamens, doch ist sie natürlich nur von Nutzen, wenn sie bekannt ist.
- Das Feld "index" sollte evtl. bezeichnender mit "Liste der Autoren" bzw. "Liste der Schlagwörter" beschriftet werden. Alternativ: "Register".
- In der Info-Seite steht die URL der Homepage der Stadtbücherei, jedoch nicht als anklickbarer Link – sollte anklickbar sein.
- Im Pulldownmenu "Mediengruppe" sind nicht alle Bezeichnungen eindeutig. So wurde explizit nach der Bedeutung von "Unselbst." gefragt, aber auch "Xpac" ist sicherlich erklärungsbedürftig.
- Die Bedeutung des Symbols  ist nicht ersichtlich. Eine Testperson assoziierte die Pfeile mit "vor" und "zurück", was wohl nicht beabsichtigt sein kann. Vorschlag: Symbol weglassen.
- Das Pulldownmenu, das zwischen den Beständen der Stadtbücherei, der Mediodthek, dem Rathaus, und dem Archiv wählen lässt, wird sicherlich selten gebraucht, wurde jedoch trotzdem sinnloserweise mehrmals angeklickt. Kennt man die Mediodthek nicht, könnte man in diesem Menü "Mediodthek" auswählen, wenn man AV- oder andere non-book-Medien sucht. Vorschlag: diese Auswahlmöglichkeit erst in der erweiterten Suchmaske anbieten, oder sie in das Menü der Zweigstellen mitaufnehmen, da sie hier logisch hinpassen

2. Unstimmigkeiten der Suchfunktion

- Suchanfrage Titel="Harry Potter" und Mediengruppe ="Buch" ergibt keinen Treffer mit italienischem Titel.
- Irritierend: Was bringt die "Einschränkung" mit dem Pulldownmenu Zweigstelle, wenn trotzdem andere Zweigstellen in der Ergebnisliste aufgeführt werden?
- Gibt man "sch" in das Schlagwort-Feld ein und klickt auf "index" kommt die Fehlermeldung, dass mindestens drei Buchstaben für diese Funktion eingegeben werden müssen. Vermutung: Es gibt zuviele Schlagwörter mit "Sch", sodass die Eingabe von mehr als drei Buchstaben vonnöten ist. Die Fehlermeldung sollte also entsprechend geändert werden.

3. Einheitlichkeit

- Warum Doppelpunkt hinter "Zweigstelle"?
- Das Wort "Suche" auf dem Button "neue Suche " wird großgeschrieben, *hilfe*, *info* und *konto* aber klein.

4. Sonstiges

- Es sollte irgendwo vermerkt werden, dass es sinnvoller ist, eine möglichst knapp formulierte Suchanfrage abzuschicken, als möglichst viel Information zu geben. Mediengruppe=Buch und Zweigstelle=Zentralbücherei z.B. lieber unterlassen, da das System langsamer arbeitet und das Ergebnis nicht unbedingt besser ausfällt.
- Es hat den Anschein als würde der Indexbutton schlicht übersehen, ebenso das "Suchfenster wechseln".
- Laut einer "OPAC-geschulten" Testperson wird in den OPAC-Schulungen der Stadtbücherei das Titelfeld so erklärt, dass man darin einen genauen Titel anzugeben habe. Die Frage nach den Wahlverwandschaften konnte aber nur durch die Angabe "wahl" im Titel-Feld gelöst werden, nicht wie diese geschulten Sucher versuchten durch "wahl" im Stichwort-Feld. → Schulungen an tatsächliche Reaktion des OPAC anpassen.

5. Meinungen

- "Das Feld, in dem die Ergebnisse angezeigt werden, ist zu klein. Man kann nur zwei, drei Treffer sehen und verliert den Überblick."
- "Ich kann mir unter 'konto' nichts vorstellen."
- "Kann man die Trefferliste nicht nach Zweigstellen ordnen?"

- "Wenn ich jetzt [im erweiterten Suchfenster] wieder auf 'Suchfenster wechseln' klicke, krieg' ich nochmal so ein Fenster, gell?" Die Testperson führt den Klick trotz der wenig versprechenden Vermutung aus. Dieser Klick ist die einzige Möglichkeit, die Anfangsmaske wieder zu erreichen.
- "Es wäre wünschenswert, wenn irgendwo steht, wie man wieder zum Anfang kommt."

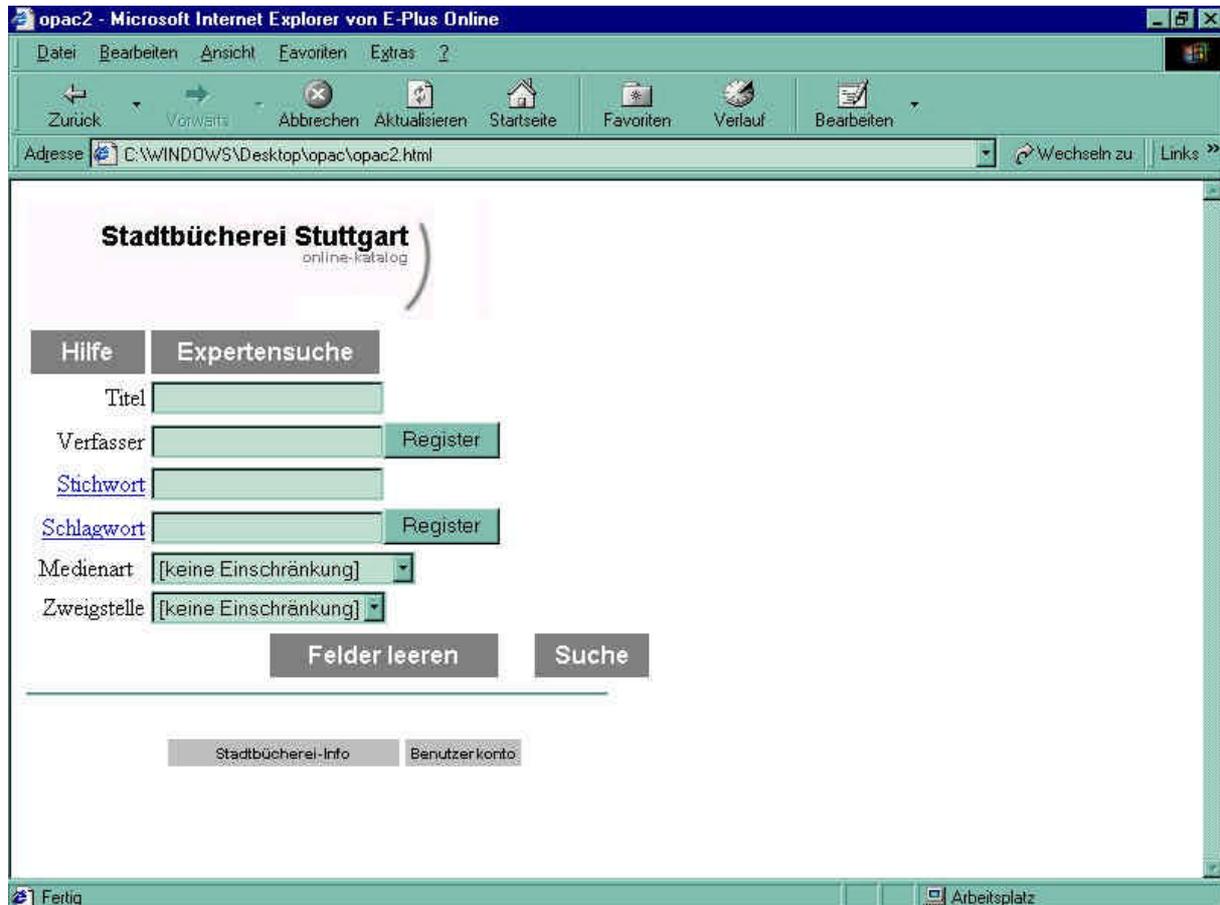
6. Eventuelle Beeinflussung des Tests

In der Ergebnisliste erscheinen bereits von vorherigen Testpersonen im Detailformat aufgerufenen Treffer andersfarbig als die nicht angeklickten Treffer (normale Farbänderung vormals bereits angeklickter Links); evtl. irritierend für die Testperson. Eine Testperson stellte die Vermutung an, dass diese farbliche Unterscheidung mit der Medienart zu tun hätte, da hier zufällig die Bücher angeklickt waren, also eine andere Farbe hatten als die AudioCassetten.

II. Vorschlag zur Änderung der Suchmaske

Die folgenden Screenshots sollen die Änderungsvorschläge, die die Suchmaske betreffen, zusammenfassen.

1. Eingangssuchmaske



Erläuterung:

Die Such- und Navigationsmöglichkeiten sind hier strikt getrennt. "Expertensuche" meint das erweiterte Suchfenster, das sich im selben Frame öffnen soll wie die Eingangssuchmaske. Die Bezeichnung "Expertensuche" könnte den Nutzern schon von anderen Systemen geläufig sein.

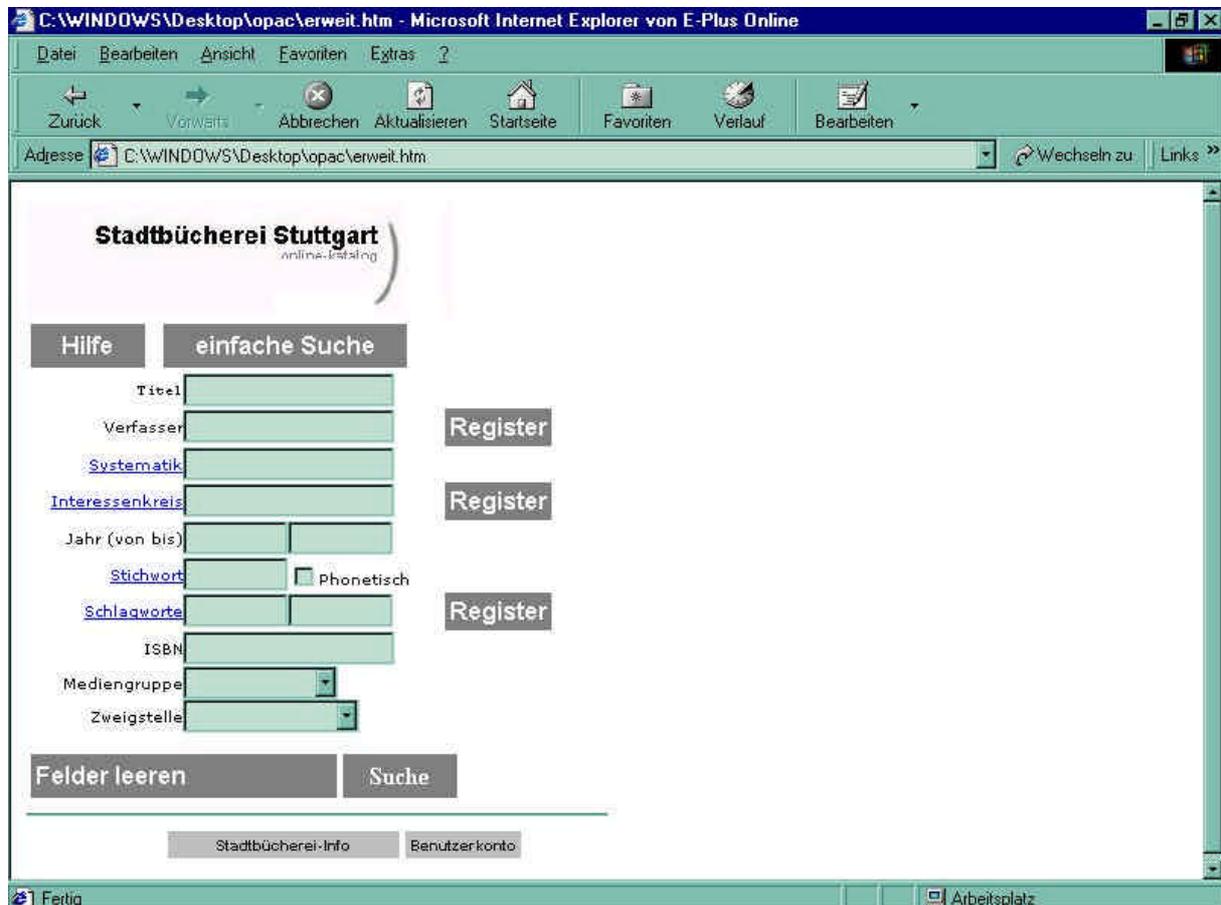
Stichwort und Schlagwort sind mit der Definition dieser Suchmöglichkeiten verlinkt, die im linken Frame angezeigt werden soll.

Der Default-Eintrag in den beiden Pulldownmenüs ist mit einer Bezeichnung versehen worden, vorher war er leer. Ein Klick auf "Felder leeren" setzt auch diese Menüs wieder auf "keine Einschränkung" zurück.

Der Button "Stadtbücherei-Info" sollte einen Alt-Text (im Screenshot nicht ersichtlich) erhalten, der z.B. "Öffnungszeiten, Adresse, etc." lauten könnte. Auch der Button "Expertensuche" sollte mit einem Alt-Text (z.B. "weitere Suchmöglichkeiten") versehen werden.

2. Erweiterte Suchmaske

Ein Klick auf "Expertensuche" bringt den Benutzer auf die erweiterte Suchmaske:



Erläuterung:

Die Gliederung (Aufteilung der Such- und Navigationselemente) der erweiterten Suchmaske ist dieselbe wie die der Einstiegsmaske. So findet der Nutzer den Hilfe-Button und den "Rückweg" zur Einstiegsmaske an der selben Stelle. Stichwort und Schlagwort sind hier mit derselben Erläuterungsseite verknüpft, wie auch in der vorherigen Seite, zusätzlich kommen noch Links zu den Definitionen und Suchmöglichkeiten für Systematik und Interessenkreis hinzu. Das Interessenkreis-Feld ist um eine Register-Funktion ergänzt worden.