

# Online-Hilfen in OPACs

Quantität ist nicht Qualität

Elke Greifeneder, M.A.

BBK am 24. Juni 2008

# Einführung in das Thema:

- Benutzer haben Probleme im Umgang mit OPACs
- Benutzer benötigen Hilfe beim Prozess des „Discovery“ „locate“ und „request“ (Dempsey, 2007)
- Benutzer benötigen Hilfe unabhängig von den Öffnungszeiten einer Bibliothek

# Definition Online-Hilfe I

„Eine Online-Hilfe ist ein computergestütztes Werkzeug im virtuellen Raum, das an kritischen Stellen zur erfolgreichen Durchführung einer Nutzeraktion Hilfe anbietet und/oder kontextbezogene Informationen gibt. Ein Online-Hilfesystem ist eine Kombination verschiedener Online-Hilfen.“ (Greifeneder, 2007)

# Definition Online-Hilfe II

Online-Hilfesysteme helfen

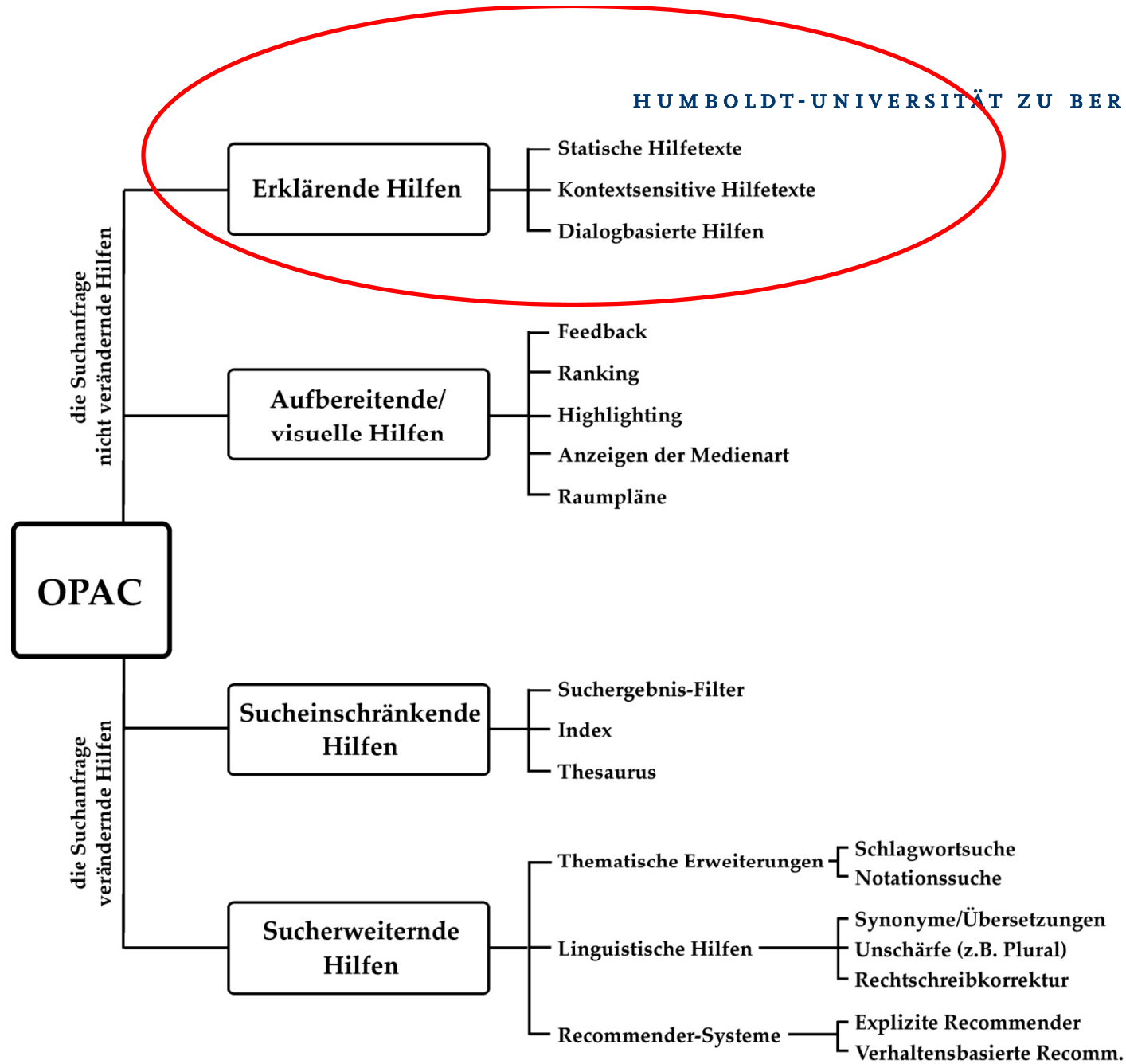
- Fakten zu finden (Hilfe bei der Suche nach einer speziellen Information),
- Prozesse durchzuführen (Hilfe, wie man etwas macht),
- Entscheidungen zu treffen (Hilfe bei der Suche nach Information, um die nächste Aktion auswählen zu können).

# Angaben zur Analyse

- Kataloge von Universitätsbibliotheken (78)
- Untersucht wurde, welche Online-Hilfen bei einer einfachen Recherche gefunden werden konnten und nicht welche das System theoretisch anbietet.
- Beschreibungsmodalitäten: benutzerinitiiert und systeminitiiert

# Struktur

- Präsentation der funktionsbezogenen Klassifikation von Online-Hilfen
- Vorstellung einzelner Online-Hilfen anhand ausgewählter Beispiele
- Aufzeigen der kritischen Punkte in der Umsetzung



# 1. Erklär



Plassmann, Engelbert

Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland : eine Einführung / Engelbert Plassmann .... - Wiesbaden : Harrassowitz, 2006. - X, 333 S. ; Kt.,

ISBN 3-447-05230-9


ISBN 978-3-447-05230-6

Deutschland Bibliothek Informationsmanagement

## Allgemeines

- » Buch- und Bibliothekswesen, Informationswissenschaft
- » Bibliothekswesen
- » Nachschlagewerke, Allgemeine Darstellungen
- » Lexika

RVK-Notation

AN 57200 

AN 80010 



Mir ist aufgefallen, dass Sie sehr allgemeine Suchanfragen stellen..

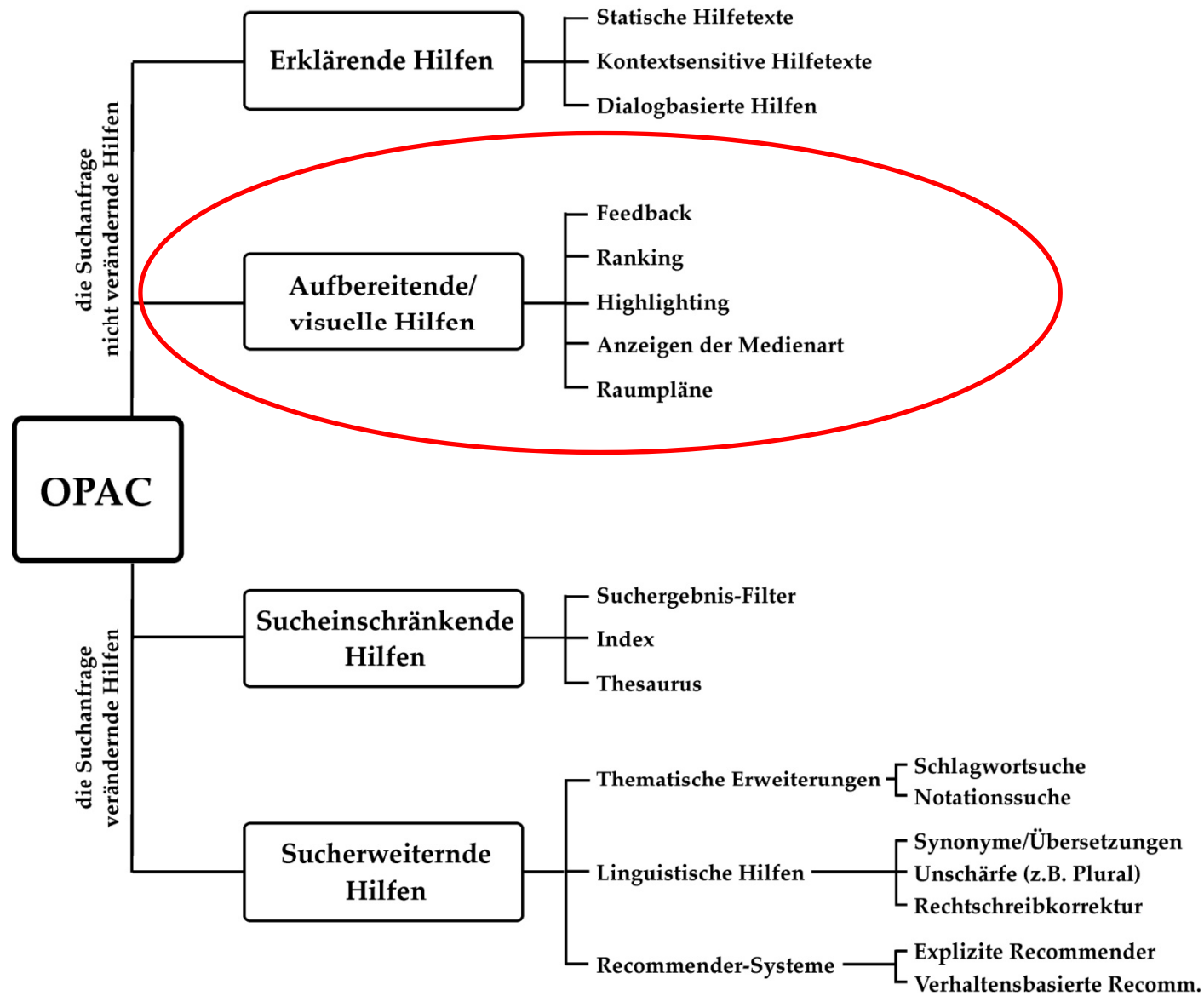
Darf ich Ihnen zeigen, wie Sie Ihre Suchtechnik verbessern können?

## Tipps zur

Stichworte eingeben  
situationen  
en  
die Eingabe  
griffen  
en  
en  
it  
ir,  
sche  
m  
negel

# 1. Erklärende Hilfen - Umsetzungsprobleme

Name der Einrichtung	Anzahl Wörter im Hilfetext
Universitätsbibliothek Münster	ca. 6700 Wörter (~ 14 Seiten Fließtext)
Universitätsbibliothek Paderborn	4200 Wörter (~ 8,4 Seiten)
Universitätsbibliothek Passau	ca. 3500 Wörter
Universitätsbibliothek Potsdam	ca. 1700 Wörter
FernUniversität Hagen	20-seitiges Benutzerhandbuch in pdf



## 2. Aufbereitende/visuelle Hilfen

- Highlighting
- Anzeigen der Medienart
- Raumpläne
- Ranking
- Feedback

Suchergebnis - Übersicht

Gefunden: 5

sortieren nach 

Sortierrichtung:

aufsteigend

absteigend



Gronau, Emanuel ; **Plassmann**, Walter:  
Die Kanarischen Inseln : e. Paradies steht zu Diensten /  
Emanuel Gronau ; Walter **Plassmann**  
(Sehen & erleben) - 1988



Gronau, Emanuel ; **Plassmann**, Walter:  
Die Kanarischen Inseln / Emanuel Gronau ; Walter  
**Plassmann** - 5. Aufl.  
(Sehen & erleben) - 1994



Gronau, Emanuel ; **Plassmann**, Walter:  
Malta  
(sehen & erleben) - 1994



Kühnhold, Claus ; Plaßmann, Thomas:  
Cartoons für Juristen / Claus Kühnhold ; Thomas Plaßmann  
- 2. Aufl. - 2001



Plaßmann, Thomas:  
Bitte folgen! : neue Cartoons über Gott und die Welt /  
Thomas Plaßmann - 2004

## 2. Aufbereitete Probleme bei

- Darstellung der ...
- Virtueller Rundgang L

[http://w4.ub.uni-konstanz.de/ub/SlotSearch.cls?ACTION=SEARCH&sid=Liber%3AKON&sortby=5&searchby1=ANYW&TERM\\_1](http://w4.ub.uni-konstanz.de/ub/SlotSearch.cls?ACTION=SEARCH&sid=Liber%3AKON&sortby=5&searchby1=ANYW&TERM_1)

**Bibliothek der Universität Konstanz**

Sie befinden sich hier: [Einfache Suche](#) > [Suchergebnisse](#)

**SUCHMENÜ**

- Einfache Suche
- Erweiterte Suche
- Suchergebnisse verfeinern
- Suchhistorie
- Suchhistorie löschen
- Thematische Suche

**SERVICEFUNKTIONEN**

- Kontoinformationen
- Einstellungen

**LINKS**

- Anschaffungsvorschlag
- Dokumentlieferung
- Neuerwerbungen
- Bibliothek
- WebOPAC verlassen

LIBERO v5.4.01

**Suchergebnisse**

Ihre Suche nach **Beliebig=PLASSMANN** ergibt 53 Einträge







Suchergebnisseite: 1 2 3 [Nächste](#) Seite: 1 von 3

Die Titel, die in Fettdruck und mit Signatur angezeigt werden, haben verfügbare Medien; Titel ohne Fettdruck und ohne Signatur haben derzeit keine verfügbaren Medien.

**Suchergebnisse einschränken**

**Jahr:** 1967(6), 2000(5), 2006(3), 1910(2), 1928(2), [Mehr anzeigen](#)

**Medientyp:** Buch(50), Mehrteiliges Werk(2), Mikromaterial(1)

Nr.	Cover	Titel	Autor	Jahr	Beschreibung	Exemplarinformation
1		<b>Die Normannen: Erobern - Herrschen - Integrieren [Buch]</b>	Plassmann, Alheydis	2008		<b>Signatur:</b> gsg 466/p51 <b>Anzahl Exemplare:</b> 1.
2		<b>Paul Kaegbein zu Ehren: ... Anhang "Das Berliner Bibliothekswissenschaftliche Kolloquium" [Buch]</b>	Plassmann, Engelbert	2007		<b>Signatur:</b> bub 4/k12a <b>Anzahl Exemplare:</b> 1.
3		<b>Origo gentis: Identitäts- und Legitimitätsstiftung in früh- und hochmittelalterlichen Herkunftserzählungen [Buch]</b>	Plassmann, Alheydis	2006		<b>Signatur:</b> gsf 8/p51 <b>Anzahl Exemplare:</b> 1.



[https://ubaleph.uni-paderborn.de/F/12KQ3X4M11K8IP36DPK9414HFNQAY255R3H2K3BQJ5453Y27S-13400?func=full-set-set&set\\_number=014243&...](https://ubaleph.uni-paderborn.de/F/12KQ3X4M11K8IP36DPK9414HFNQAY255R3H2K3BQJ5453Y27S-13400?func=full-set-set&set_number=014243&...)

**BIBLIOTHEK PADERBORN**

[Ihr Konto/Anmelden](#) • [Bestellung aus dem Magazin](#) • [Fernleihe](#) • [Neuerwerbungslisten](#) • [Erwerbungsanschlag](#)

Zu 'meinen Titeln' | [Speichern/Senden](#) | [Ergebnisliste](#)

**Vollanzeige des Titels**

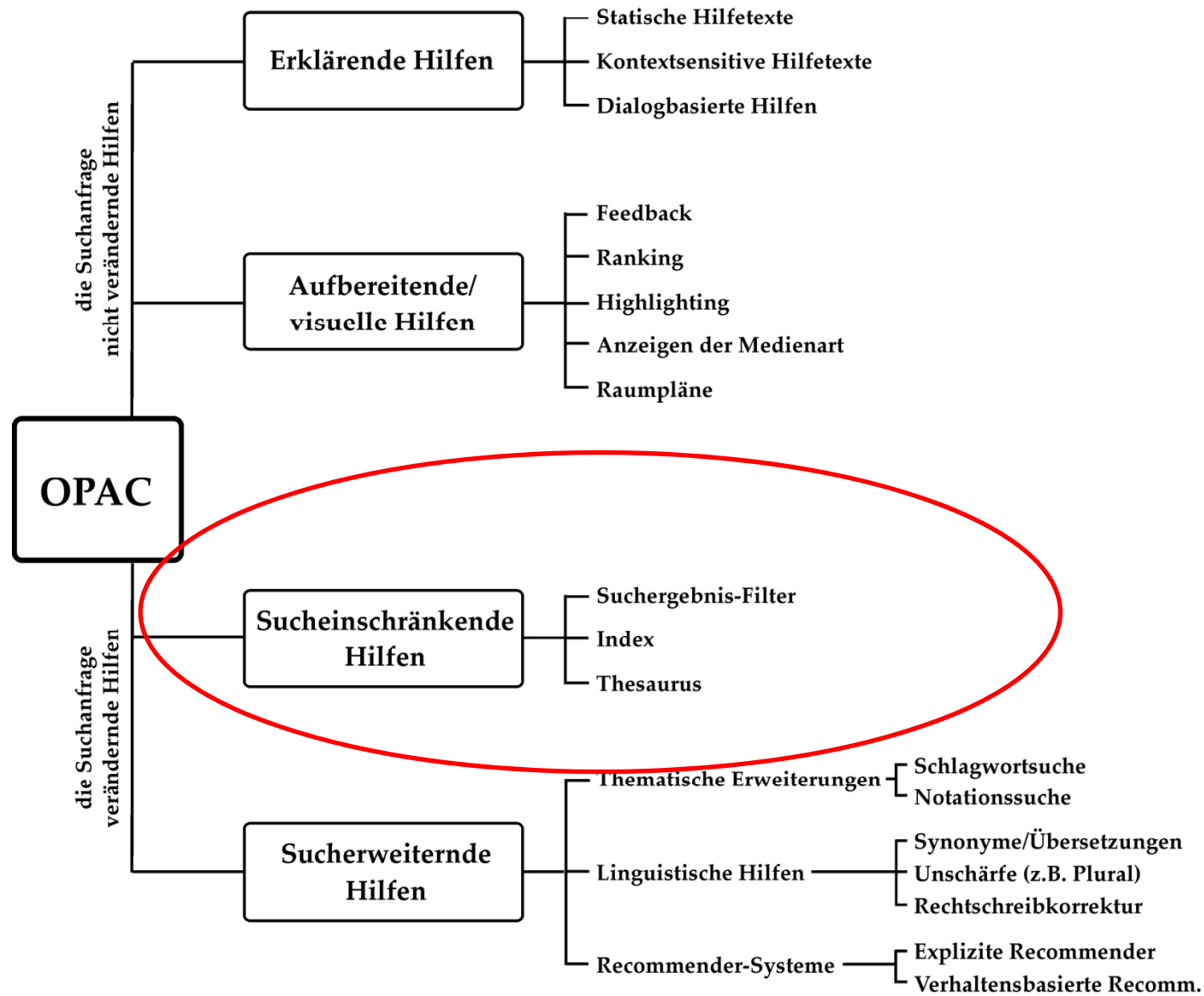
Satz 6 von 1283 [Voriger Titel](#) [Nächster Titel](#)

1. Person	Deppermann, Arnulf
Titel	Grammatik und Semantik aus gesprächsanalytischer Sicht
Verfasserang.	Arnulf Deppermann
Ort	Berlin [u.a.]
Verlag	de Gruyter
Jahr	2007
Umfang	XIV, 351 S. : graph. Darst.
1. Gesamttitel	Linguistik - Impulse & Tendenzen : 14
Hochschulschr.	Zugl.: F. (Dreisgau), Univ., Habil.-Schr., 2004
ISBN	978-3-11-019550-4 Gb. : ca. EUR 90.00
Fernzugriff	<a href="http://deposit.dob.de/cgi-bin/objgen?id=2774790&amp;prov=M&amp;dok_var=1&amp;dok_ext=htm">http://deposit.dob.de/cgi-bin/objgen?id=2774790&amp;prov=M&amp;dok_var=1&amp;dok_ext=htm</a>
1. Schlagwortkette	Konversationsanalyse > Syntax
2. Schlagwortkette	Konversationsanalyse > Semantik
Fachsystematik Buch	BHT
Überordnung	Linguistik - Impulse & Tendenzen : 2007
Inhalt	Grammatik und Semantik aus gesprächsanalytischer Sicht
Bestand	Alle Exemplare

**Titelaufnahme**

Kategorie	Inhalt
id	20281
Verfasser	W G Busse, Gisela -von W G Ernestus, Horst
	<b>Das Bibliothekswesen der Bundesrepublik Deutschland</b> eine Einführung
Verfasser	Gisela von Busse, Horst Ernestus
	Wiesbaden Harrassowitz 1968 302 S. : Ill., Kt. Erw. engl. Ausg. u. d. T. : Busse, Gisela von: Libraries in the Federal Republic of Germany 2. Aufl. u. d. T. : Ernestus, Horst: Das Bibliothekswesen der Bundesrepublik Deutschland ger a
IK	G Deutschland <Bundesrepublik> / Deutschland <Bundesrepublik>
IK	G Bibliothek


Bibliothek	Standort	Signatur	Bestandsverlauf
------------	----------	----------	-----------------



# 3. Sucheinschränkende Hilfen

- Thesaurus
- Index
- Suchergebn

http://katalog.ub.uni-heidelberg.de/cgi-bin/search.cgi?submit=1&query=plassmann&sess=97a53f9da3bdf540e356288f1189aeb7&sprache=GER&art=&sort=0&opt=&vr=






**HEIDI** Katalog für die Bibliotheken der Universität Heidelberg  UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK HEIDELBERG

Einfache Suche | Erweiterte Suche | Konto | Export | Fernleihe | Leihstelle: UB Altstadt | Hilfe | Logout

Anfrage: plassmann  
Sortierung: --- | Felder leeren | Suchen | Suchhistorie (1 Recherche)

83 Treffer in HEIDI (RSS: Neue Titel zu dieser Suche) | Druckansicht | Alle Treffer dieser Seite markieren  
Zu Ihrer Suchanfrage wurden zusätzlich 35 Treffer mit hoher Übereinstimmung im Digikat (1936-1980) gefunden.

[1-10] [11-20] [21-30] [31-40] [41-50] [51-60] [61-70] ...

1.  Plassmann, Klemens: <b>Ahnen und Enkel des Astronomen Joseph Plassmann</b> : ein Gedenkblatt zum 100. Jahrestage seiner Geburt / Klemens Plassmann. Dortmund: Busche, <b>1959</b> . - 52 S. → <a href="#">ÄHNLICHE TITEL SUCHEN</a>	bestellbar Signatur: B 446-279	<p>Treffer einschränken:</p> <p><input type="checkbox"/> Jahr</p> <p>ohne Jahr - 1956 (17) 1959-1992 (17) 1993-2000 (17) 2001-2007 (18) 2008 (1)</p> <p><input type="checkbox"/> Einrichtung</p> <p><input type="checkbox"/> Sprache</p> <p><input type="checkbox"/> Medienart</p> <p><input type="checkbox"/> Schlagwörter</p> <p><input type="checkbox"/> Dokumenttyp</p> <p><input type="checkbox"/> Personen</p> <p>Plassmann, Engelbert (13) Plassmann, Otmarr (12) Plassmann, Joseph O. (6) Plassmann, Clemens (4) Plassmann, Max (4) Plassmann, Joseph (3) Plassmann, Eberhard (3) Plassmann, Alheydis (3) Plassmann, Thomas (3) Plassmann, Josef O. (3)</p> <p>[mehr ...]</p>
2.  Sunder-Plaßmann, Anne: <b>Rettung oder Massenmord?</b> : Die Repressionen der Stalin-Ära in der öffentlichen Diskussion seit dem Beginn der Perestroika / Anne Sunder-Plaßmann. Hamburg: Lit, <b>2000</b> . - 170 S. (Osteuropa ; 25) Themen: Russland   Sowjetunion   Kontroverse   Politische Verfolgung   Stalinismus   Vergangenheitsbewältigung → <a href="#">ÜBER GEORDNETE AUFNAHME</a> → <a href="#">ÄHNLICHE TITEL SUCHEN</a> <a href="#">Inhaltsverzeichnis</a>	entliehen (gesamte Vormerkungen: 0) Signatur: 2000 A 6730 (→ weitere Exemplare)	
3.  <b>Bibliothek leben</b> : das deutsche Bibliothekswesen als Aufgabe für Wissenschaft und Politik ; Festschrift für Engelbert Plassmann zum 70. Geburtstag / hrsg. von Gerhard Hacker ... Wiesbaden: Harrassowitz, <b>2005</b> . - 320 S. : Ill., graph. Darst. Themen: Deutschland   Bibliothek   Bibliothekspolitik   Geschichte 1900-2005 → <a href="#">ÄHNLICHE TITEL SUCHEN</a>	ausleihbar Signatur: 2005 A 3977	
4.  Brenner-Wilczek, Sabine: <b>Einführung in die moderne Archivarbeit</b> / Sabine Brenner-Wilczek ; Gertrude Cepl-Kaufmann ; Max Plassmann. Darmstadt: Wiss. Buchges., <b>2006</b> . - 149 S. : Ill. Themen: Deutschland   Archiv   Benutzung → <a href="#">ÄHNLICHE TITEL SUCHEN</a>	ausleihbar Signatur: LA-K 1-23558 (→ weitere Exemplare)	
5.  <b>Hevelius</b> : Handbuch für Freunde der Astronomie und kosmischen Physik / in Verbindung mit Friedrich Albrecht ... Hrsg. von Joseph Plassmann. Berlin: Dümmler, <b>1922</b> . - XIX, 672 S. → <a href="#">ÄHNLICHE TITEL SUCHEN</a>	nicht ausleihbar (Institutsbestand)	

### 3. Sucheinschränkende Hilfen –Probleme bei der Umsetzung

- Index **WebOPAC** der Universitätsbibliothek TU Bergakademie Freiberg

<a href="#">Homepage</a>	<a href="#">Neuerwerbungslisten</a>	<a href="#">E-Books</a>	<a href="#">Katalog der Lehrbriefe</a>
<a href="#">Universitätsbibliothek</a>	<a href="#">Thematische Suche Wirtschaftswissenschaften</a>	<a href="#">FRIDOLIN</a>	<a href="#">Katalog der Diplomarb</a>

#### Einfache Suche

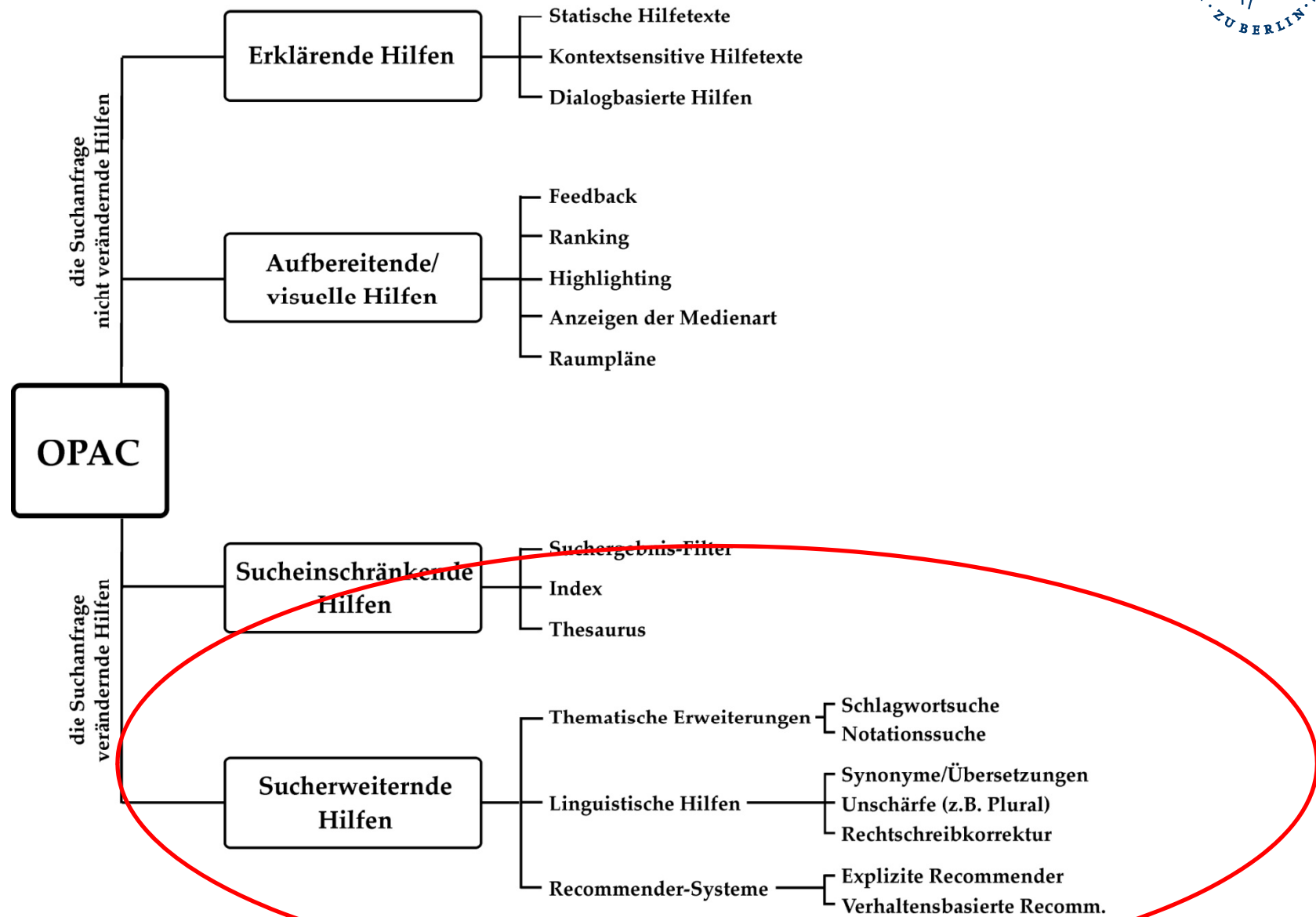
Sie können die Suche erweitern, indem Sie einen Stern "\*" am Ende des Suchbegriffes anfügen.

[Zurück](#) **Index**

[Einfache Suche](#)

ihre Eingabe war:  
**suchen (und) (Stichwörter Serie/Zeitschrift [SEL] blättern**  
**erweitern (Titelanfang Serie/Zeitschrift [GTI])**  
 Es sind 183 Treffer.  
 Dies sind die Treffer 1 - 10.

[Kurzliste](#) [Titeldaten](#)



## 4. Sucherweiternde Hilfen

[http://www.pergame-enligne.net/pergame\\_opac2/pergame\\_opac2.php?menu=RECHERCHE+action=LANCER](http://www.pergame-enligne.net/pergame_opac2/pergame_opac2.php?menu=RECHERCHE+action=LANCER) RECHERCHE



Harry Potter à l'école des sorciers / J.K. ROWLING. - Paris : Gallimard Jeunesse, 1998. - 306 p. : couv. ill. en coul. ; 18 cm. - (Folio Junior).

Public visé : 12-13 ans

Genre : Roman Jeune

Tome 1. - ISBN 2-07-051842-6.

Réservation : Aucune réservation en cours  
[Réserver ce document](#)

Panier : [Ajouter à mon panier](#)

### Avis des lecteurs

[Biographie](#)
[Tags](#)
[Ils ont aimé aussi...](#)

→ ★★★★★ Lecteurs de la bibliothèque (1 évaluation) : [Donnez votre avis](#)  
 → ★★★★★ Lecteurs Amazon (65 évaluations)

### Avis des lecteurs de la bibliothèque

par : bIBLO ★★★★★ Tout simplement Magique !!!

6 Juin 2008

Un bonheur pour petits et grands... C'est magique

n°	Situé en	Localisation	Disponibilité
1	JR ROW	Site Principal, Section Jeunes	En prêt
2	ER ROW	Site Principal, Section Jeunes	Cet exemplaire est disponible
3	JR ROW	Site Principal, Section Jeunes	En prêt

## 4. Sucherweiternde Hilfen – Probleme bei der Umsetzung

- Verlinkung von Schlagworten: Beispiel UB München und fehlende Verschlagwortung
- Unschärfe: Hund – Hunde - Hundert

# Fazit

- Quantität ist nicht Qualität
- Solange Online-Hilfen als Nebentätigkeit am Auskunftsschalter verfasst werden, wird die Suche im OPAC weiterhin etwas von einem Abenteuerspiel haben.

# Ausgewählte Literaturangaben

- **Dempsey, Lorcan** (2007): Lorcan Dempsey's weblog: Discover, locate, vertical and horizontal integration. Online verfügbar unter <http://orweblog.oclc.org/archives/-000865.html>
- **Dynkowska, Malgorzata** (2006): Gestaltung von benutzerfreundlichen Online-Angeboten wissenschaftlicher Bibliotheken. Empfehlungskatalog. DFG-Projekt „Web-Usability des Informations- und Interaktionsangebots von Hochschulbibliotheken“. Unter Mit-arbeit von Fritz Gerd, Henning Lobin und Peter Reuter. Gießen. Online verfügbar unter <http://www.uni-giessen.de/usability/downloads/Empfehlungskatalog.pdf>
- **Greifeneder, Elke** (2007): Effektivität und Effizienz von Online-Hilfesystemen in deutschen Universitäts-OPACs. Magisterarbeit. Online verfügbar unter: <http://edoc.hu-berlin.de/>