

Workshop bei der Veranstaltung „Move and Make“ –in/trans/formation durch Themen, Trends und Visionen

Ergebnisse des Workshops „Trends und Entwicklungen in der Websuche und deren Relevanz für Bibliotheken“ durchgeführt am 05.02.2016

1. Zielstellung und Aufbau des Workshops

Mit dem Workshop sollten die Teilnehmer einen Einblick in aktuelle Entwicklungen und Trends in der Websuche erhalten und gemeinsam diskutieren, wie sich diese auf die Arbeit in Bibliotheken auswirken können. Neben einer theoretischen Diskussion erhielten die Teilnehmer die Möglichkeit mit der sprachgesteuerten Websuche eine moderne Anwendung in der Websuche zu testen und zu bewerten.

Für die Zielerreichung war der Workshop in drei Phasen eingeteilt, die sich folgendermaßen darstellten:

1. Theoretische Einführung in aktuelle Trends und Entwicklungen in der Websuche durch den Leiter des Workshops
2. Gruppendiskussion zur Relevanz der dargestellten Entwicklungen für Bibliotheken
3. Praktischer Nutzertest der sprachgesteuerten Websuche anhand von Use Cases

Die Gruppe des Workshops bestand insgesamt aus 15 Teilnehmern und einem Workshopleiter.

2. Theoretische Einführung in aktuelle Trends und Entwicklungen in der Websuche

<http://de.slideshare.net/suenkler/snkler-workshop-trends-und-entwicklungen-in-der-websuche-und-deren-relevanz-fr-bibliotheken>

3. Ergebnisse des Workshops

3.1 Gruppendiskussion zur Relevanz der dargestellten Entwicklungen für Bibliotheken

Im Anschluss an die theoretische Einführung diskutierten die Teilnehmer mit dem Workshopleiter über die Relevanz von Websuche für Bibliotheken. Für eine bessere Übersicht wurden die Aussagen im Anschluss an den Workshop kategorisiert und werden hier stichpunktartig aufgeführt.

Ergebnispräsentation und Ranking von Suchergebnissen

- Klassische Bibliothekskataloge bieten eine schlechte User Experience
- Discovery Systeme können ein besseres Nutzungserlebnis erzeugen, sind aber in Bezug auf das Ranking als auch bei der Usability zum Teil noch nicht vollständig ausgereift
- Eine einfach zugängliche Suchmaske mit Recherchemöglichkeit in allen angebotenen Fachdatenbanken der Bibliothek wäre ein großer Mehrwert für den Bibliotheksnutzer

Suchmaschinennutzer vs. Bibliotheksnutzer

- Suchmaschinennutzung verlagert sich immer mehr in den mobilen Bereich. Nutzer erwarten die Möglichkeit von „Just in Time“ - Suchen. Bibliotheken sollten diesen Trend berücksichtigen und Überlegungen zur Entwicklung von Apps, mobilen Discovery Systemen und Assistenzsystemen anstellen, um diese Entwicklung nicht zu vernachlässigen.
- Bibliotheksnutzer erwarten korrekte und einfach zugängliche Rechercheergebnisse, benötigen aber besonders bei der Recherche in Fachdatenbanken die Unterstützung durch Bibliotheksmitarbeiter
- Erfassung von Nutzungsdaten wie bei Suchmaschinen könnten dabei helfen die Zufriedenheit und das Sucherlebnis zu steigern. Schwierigkeiten ergeben sich hierbei aber durch gesetzliche Regelungen in Bibliotheken zum Datenschutz.
- Suchmaschinennutzer sind in der Regel darauf eingestellt vollen Zugriff auf gewünschte Dokumente im Web zu erhalten. Ein Vollzugriff auf Artikel und Dokumente ist aber aus lizenzrechtlicher Sicht in Bibliotheken nur schwer zu realisieren, besonders bei einem Zugriff auf die Bibliothekssysteme von außen, also nicht innerhalb der Bibliothek vor Ort.

Mögliche Mehrwerte von Suchmaschinenanwendungen für Bibliotheken

- Einführung von Personal Assistants in Bibliotheken. Personal Assistants könnten Nutzer durch Reminder an nicht zurückgegeben Bücher erinnern, aber auch als Empfehlungssysteme arbeiten. Solche Systeme könnten, wie bei Websuchmaschinen, implizite Suchen ausführen, d. h. der Nutzer erhält für ihn relevante Informationen ohne aktiv zu recherchieren.
- Die Arbeit eines Bibliothekars kann durch Personal Assistants nicht ersetzt werden.
- In Bezug auf die sprachgesteuerte Suche oder Sprachsteuerung könnten Mehrwerte bei der Nutzung von Ort entstehen, z. B. als Orientierungshilfe, um zu dem Standort von Büchern zu kommen.

Workshop bei der Veranstaltung „Move and Make“ –in/trans/formation durch Themen, Trends und Visionen

Grenzen bei der Übertragung von Trends und Entwicklungen aus der Websuche auf Bibliotheken

- **Datenschutz**
 - Rechtliche Bestimmungen beschränken eine ausgedehnte Erfassung von Nutzungsdaten. Damit wäre die Einführung eines Personal Assistants wie Google Now nicht möglich. Es kann aber erwägt werden, welche Daten unproblematisch sind und wie eine sichere Speicherung und Anonymisierung sowohl für Bibliotheken als auch für ihre Nutzer Mehrwerte erzeugen könnten, z. B. in Bezug auf das Ergebnisranking oder Empfehlungssysteme. Ein Beispiel für eine bereits laufende Anwendung ist die Erfassung von Klickzahlen auf Volltexte. Sind diese im niedrigen Bereich werden Lizenzen von Bibliotheken für die Dokumente nicht verlängert und führen zu mehr Wirtschaftlichkeit von Bibliotheken.
- **Urheberrecht und Lizenzierung**
 - Die Gewohnheit von Suchmaschinennutzern ohne Mehraufwand an Volltexte zu gelangen kann durch Bibliotheken nicht bedient werden. Für eine bessere Zugänglichkeit müssen neue Lizenzierungsmodelle gefunden werden.
- **Organisation von Bibliotheken**
 - Weitere Einschränkungen ergeben sich durch die Organisation von Bibliotheken, da Bibliotheksnutzer in der Regel eigene Ausweise und Zugänge zu den einzelnen Bibliotheken benötigen.

Fazit

Es ist nicht überraschend, dass aktuelle Entwicklungen in der eine hohe Relevanz für Bibliotheken haben. Für Bibliotheken ist es wichtig die Gewohnheiten von Suchmaschinennutzern zu kennen, um das Rechercheverhalten besser einschätzen zu können. Ein Fokus auf das Nutzerverhalten spielt eine sehr wichtige Rolle, auch wenn aktuelle technische Entwicklungen berücksichtigt werden sollten. Nutzer erwarten in Bezug auf die Websuche bestimmte Annehmlichkeiten bei der Nutzung (einfacher Zugang, relevante Ergebnisse zu ihren Anfragen, einfacher Zugriff auf Dokumente) und nutzen immer häufiger Suchanwendungen auf ihren Smartphones. An diesen Punkten können Bibliotheken anknüpfen und reagieren. Sie müssten dafür auch Regelungen schaffen, die Hürden beim Datenschutz und der Lizenzierung abbauen.

Workshop bei der Veranstaltung „Move and Make“ –in/trans/formation durch Themen, Trends und Visionen

3.2 Praktischer Nutzertest der sprachgesteuerten Websuche anhand von Anwendungsbeispielen

In zweiten Teil des Workshops bekamen die Nutzer 5 Aufgaben, um die Fähigkeiten der sprachgesteuerten Websuche von Google (Google Voice Search) und Apple (Siri) auf Smartphones zu testen. Ziel der praktischen Übung war die Heranführung der Teilnehmer an eine moderne Suchanwendung mit anschließender Diskussion über die erfahrenen Stärken und Schwächen der Systeme.

Die Teilnehmer bearbeiten in Kleingruppen (bis zu 4 Teilnehmer) folgende Aufgaben auf beiden Smartphones:

Use case 1 - wissensbasierte Suche (WANT-TO-KNOW):

Sie wollen sich Sehenswürdigkeiten in Hamburg anschauen. Eine Recherche hat ergeben, dass der „Michel“ ein wichtiges Wahrzeichen von Hamburg ist. Sie möchten nun erfahren, wie alt und wie hoch der „Michel“ ist.

Use case 2 - lokale Suche (WANT-TO-GO):

Im Anschluss an die Veranstaltung „Move and Make“ möchten Sie gerne in Hamburg essen gehen. Sie haben sich für italienisch entschieden und suchen dafür nach passenden Restaurants in Ihrer Nähe.

Use case 3 - transaktionsorientierte Suche (WANT-TO-BUY):

Ihre Mutter feiert bald Geburtstag und wünscht sich einen schwarzen Bolero. Leider wissen Sie nicht genau, was ein Bolero ist. Lassen Sie sich ein Bild von einem Bolero anzeigen und recherchieren Sie, wo Sie ein Bolero günstig erwerben können.

Use case 4 - How-To-Suche (WANT-TO-DO):

Ihr Fahrrad hat einen platten Reifen. Da Sie noch nie einen Reifen geflickt haben, möchten Sie nach einem Video-Tutorial suchen, in dem die Reparatur erklärt wird.

Use case 5 - freie Suche:

Nutzen Sie die sprachgesteuerte Suche, um nach Themen zu suchen, die Sie interessieren.

Workshop bei der Veranstaltung „Move and Make“ –in/trans/formation durch Themen, Trends und Visionen

Zusammenfassung der Aussagen über Google Voice Search und Apple Siri

Die Aussagen der Teilnehmer wurden gesammelt und nach positiven und negativen Nennungen eingeordnet.

Apple Siri

- ☺ Gute Unterstützung der lokalen Suche (Darstellung von Restaurants in der Nähe)
- ☺ Unterstützung von Folgefragen (Bei Recherche nach Fakten kann die Anwendung den Bezug zu der vorher gestellten Anfrage herstellen)
- ☺ Siri hat Humor
- ☺ Verbale Rückmeldung nach gestellter Suchanfrage (Es wird deutlich, dass die Anfrage verarbeitet wird)
- ☺ Unterstützung natürlich sprachlicher Anfragen (W-Fragen)
- ☺ Ausgabe von direkten Antworten auf Faktenrecherchen
- ☺ Angebot einer Bildersuche
- ☺ Sehr gute Spracherkennung

- ☹ Ausschluss von Suchbegriffen wird nicht unterstützt
- ☹ Bevorzugung eigener Apple Anwendungen bei bestimmten Keywords
- ☹ Eine Übersetzungsfunktion wird nicht angeboten
- ☹ Unterstützt keine direkten Shoppingmöglichkeiten

Google Voice Search

- ☺ Direkte Sprachausgabe bei Faktenrecherchen
- ☺ Angebot von Übersetzungsfunktionen
- ☺ Bietet eine intuitive Bedienung
- ☺ Funktioniert als Frage-Antwort Dienstag
- ☺ Sehr gute Spracherkennung

- ☹ Keine Sprachausgabe aller Suchergebnisse

Fazit der Teilnehmer

Auf Nachfrage, welches System die Teilnehmer bevorzugen würden, erhielt Google Voice Search fünf Stimmen der Teilnehmer und Apple Siri drei Stimmen. Die restlichen Teilnehmer (sieben) enthielten sich bei der Frage.