

A DAY IN THE LIFE OF A PUBLIC TERMINAL - A TRANSACTION
ANALYSIS OF AN ONLINE PUBLIC CATALOGUE IN A BILINGUAL
ENVIRONMENT.

David Holmes and Derrick Bulger, Systems Department,
University of Ottawa Libraries, 65 Haste Street,
Ottawa, Ontario, K1N 9A5.

The University of Ottawa operates a Geac online public catalogue (HERMES) with approximately 50 public terminals searching a database of over a million records. As the University of Ottawa is a fully bilingual (English/French) institution, the library's collection reflects this fact. HERMES supports bilingual access to a database catalogued in 2 languages. This presents special problems for the OPAC designer and others.

Programs were written to print out the users' input to a group of 3 public terminals in the busiest location of the main library over the period of a typical 15.5 hour day in mid-October. An analysis of this transaction log is presented and conclusions are drawn that may be of use to systems designers, cataloguers and library educators.

Analysis showed that the single most used command was forward browsing in an index (29% of all commands logged). Of specific search types requested, title was the most popular (34% of searches), followed by subject (27%), author (23%) and author/title (7%). Despite the observation that patrons had some difficulty in choosing the appropriate search term, they rarely used online help documentation. Features designed to speed searching: command chaining and function keys were not much used. The average search session lasted 9.2 minutes with a range of 1 to 61 minutes.

The overall conclusion is that online searching in an OPAC by inexperienced searchers in a large database is remarkably inefficient. There is a need both for more user education and for search systems that are designed to anticipate some of the more common problems encountered by novice searchers.

UNE JOURNEE TYPIQUE D'UN TERMINAL PUBLIC

- UNE ANALYSE DES TRANSACTIONS EN DIRECT D'UN TERMINAL PUBLIC EN MILIEU BILINGUE.

David Holmes et Derrick Bulger, Département des systèmes, Réseau des bibliothèques de l'Université d'Ottawa, 65 rue Hastey, Ottawa, Ont., K1N 9A5

L'Université d'Ottawa exploite un catalogue en direct GEAC (HERMES), à l'aide d'environ 40 terminaux publics lesquels ont accès à une banque de plus d'un million de fiches. L'université d'Ottawa étant une institution entièrement bilingue (français/anglais), la bibliothèque se doit de refléter ce fait. HERMES donne accès à une banque de données présentée dans les deux langues. Ceci cause des problèmes particuliers aux concepteurs et autres usagers du catalogue en direct.

Des programmes ont été écrits afin de relever les entrées de trois terminaux publics situés à l'endroit le plus achalandé de la bibliothèque principale, pendant une journée typique de 15,5 heures, vers la mi-octobre. Une analyse du journal de transactions est présentée, dont nous tirons des conclusions lesquelles, pensons-nous, pourront servir aux concepteurs de systèmes, aux catalogueurs ainsi qu'aux éducateurs en matière de bibliothèque.

L'analyse démontre que la commande la plus utilisée est celle de la recherche avant dans un des index (29% de toutes les commandes enregistrées). Des types de recherche spécifique, celui ayant trait au titre était le plus en demande (34% des recherches), suivi par la vedette-matière (27%), l'auteur (23%) et l'auteur/titre (7%). Bien que l'observation démontre que les usagers ont de la difficulté à déterminer le type approprié à leurs recherches, l'aide en direct est peu utilisée. Les outils conçus dans le but d'accélérer la recherche, tels l'enchaînement de commandes et les clé-fonctions, ne servent que très peu. La durée moyenne des séances de recherche s'élève à 9,2 minutes, échelonnées d'une à 61 minutes.

La conclusion générale est que la recherche au niveau du catalogue en direct par des usagers inexpérimentés est remarquablement inefficace. Nous avons identifié deux besoins : celui d'une meilleure formation de l'utilisateur et celui de systèmes élaborés en prévision des problèmes les plus fréquents auxquels les novices sont exposés.