

MAGISTERUPPSATS I BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP
VID INSTITUTIONEN BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP/BIBLIOTEKSHÖGSKOLAN
2008:26
ISSN 1654-0247

Internationella Bibliotekets webbplats

– en utvärdering ur ett användarperspektiv

EMMA KARLSSON



© Emma Karlsson

Mångfaldigande och spridande av innehållet i denna uppsats
– helt eller delvis – är förbjudet utan medgivande.

Svensk titel: Internationella Bibliotekets webbplats – en utvärdering ur ett användarperspektiv

Engelsk titel: A user oriented evaluation of the International Library's website

Författare: Emma Karlsson

Kollegium: 3

Färdigställt: 2008

Handledare: Jonas Larsson

Abstract: The purpose of this Master's thesis is to perform a user oriented evaluation of the International Library's website. The questions posed in this study are; for what purpose do the users in this study turn to the International Library's website; what does the users information searching process consist of when visiting the site; how does navigation, layout and content effect the users satisfaction with the website; do the users in this study consider that the International Library's website can be improved and if so, how?

The study was performed with a user oriented approach where six qualitative interviews with librarians who use the website were conducted. These interviews were analysed using Brenda Dervin's Sense making-theory and Leclercq's theory about user satisfaction. The results show that functions that the librarians have used regularly on the website are easily found but the site lack in intuitiveness. The users trust the content on the website and this effects their satisfaction in a positive way because it makes the information useful. The suggestions of improvement of the website concerned easier access to the catalog and a separate entrance for librarians and other users.

Nyckelord: utvärdering, Internationella Biblioteket, webbplats, användarperspektiv, user satisfaction

Innehållsförteckning

1. INLEDNING	1
1.1 Problembeskrivning och problemformulering	1
1.2 Syfte och relevans	2
1.3 Frågeställningar	2
1.4 Avgränsningar	3
1.5 Centrala begrepp	3
1.6 Bakgrundsinformation om IB och webbplatsen	4
1.6.1 Internationella Biblioteket	4
1.6.2 Interbib.se	4
1.6.3 Webbplatsens syften	5
1.6.4 Innehåll och funktioner	5
2. TIDIGARE FORSKNING	7
2.1 Användarstudier, inom B&I	7
2.1.1 Användarperspektiv	8
2.2 Utvärdering, inom B&I	8
2.2.1 Exempel på utvärderingsmodeller	8
2.2.2 Uppsatsens utvärderingsmodell	9
2.2.3 Utvärderingsstudier	9
2.3 Användbarhet	10
2.3.1 User satisfaction	10
2.4 Användbarhet, inom B&I	11
2.4.1 User satisfaction, inom B&I	12
2.5 Sammanfattning av tidigare forskning	13
3. TEORI	14
3.1 Användarinriktning, inom B&I	14
3.2 Användarperspektiv, inom B&I	15
3.2.1 Informationsbegreppet	15
3.3 Sense making	15
3.3.1 Informationsbehov och informationssökning	16
3.4 User satisfaction	17
3.5 Hur teorierna används i uppsatsen	17
4. METOD	18
4.1 Val av metod	18
4.1.1 Utformning av intervjuguiden	19
4.2 Urval av respondenter	19
4.3 Insamling av material	20
4.3.1 Intervjusituationen	20
4.4 Metodologiska problem	20
4.4.1 Intervju som metod	20
4.4.2 Reliabilitet och validitet	21
4.4.3 Forskningsetik	21
4.4.4 Hantering av intervjumaterial	22
5. RESULTAT OCH ANALYS	23
5.1 Presentation av studiens användare	23
5.2 Användarnas informationssökningsprocess och deras upplevelse av användningen	24
5.2.1 Alice	25

5.2.2 Britt och Berit.....	26
5.2.3 Conrad.....	27
5.2.4 Doris	28
5.2.5 Elsa	29
5.2.6 Analys av användarnas informationssökningsprocesser och extrahering av syften utifrån processerna	30
5.3 Syften med användningen av interbib.se	30
5.3.1 Analys av användarnas syften	31
5.4 Faktorer som påverkar användarnas tillfredsställelse	32
5.4.1 Alice.....	32
5.4.2 Britt och Berit.....	32
5.4.3 Conrad.....	33
5.4.4 Doris	33
5.4.5 Elsa	33
5.4.6 Analys av användarnas tillfredsställelse utifrån navigation, layout och innehåll.....	34
5.5 Analys av hur faktorerna för tillfredsställelse påverkar användarnas möjlighet att uppnå sina syften.....	37
6. SLUTSATSER OCH DISKUSSION.....	39
6.1 I vilket syfte eller vilka syften vänder sig studiens användare till Internationella Bibliotekets webbplats?.....	39
6.2 Vad innehåller användarnas informationssökningsprocess när de besöker webbplatsen?	40
6.3 Hur påverkar navigation, layout och innehåll användarnas tillfredsställelse med webbplatsen?.....	41
6.4 Hur kan Internationella Bibliotekets webbplats utvecklas för att förbättra tillfredsställelsen hos användarna i studien?	42
6.4.1 Navigation	42
6.4.2 Layout.....	43
6.4.3 Innehåll.....	43
6.5 Eventuella begränsningar i undersökningen	43
6.6 Förslag till vidare forskning.....	44
7. SAMMANFATTNING	45
KÄLLFÖRTECKNING.....	47
Otryckta källor.....	47
Tryckta källor	47
BILAGOR.....	49
Bilaga 1: Intervjuguide	49
Bakgrund	49
Användning av interbib.se.....	49
Åsikter om webbplatsen	49
Övriga kommentarer	49
Bilaga 2: Kontaktmail.....	50

1. Inledning

När jag började fundera kring ämnet för min uppsats tänkte jag att jag ville studera något på ett bibliotek som ville ha sin verksamhet undersökt. Därför kontaktade jag ett antal bibliotek och fick svar från de flesta med mer eller mindre konkreta uppsatsförslag. Larry Lempert, chef för Internationella Biblioteket (IB), var en av dem som jag fann mest angelägen om att få en studie utförd på sitt bibliotek. När jag träffade Lempert förklarade han att han ville ha en utvärdering av bibliotekets webbplats. Jag nappade på idén. Lempert var tydlig redan från början med att uppsatsen är min och att jag bestämmer över dess innehåll. Min kontaktperson på IB har varit bibliotekarien Anna Gustafsson Chen som är sidansvarig på interbib.se. IB har först och främst tillhandahållit mitt undersökningsobjekt, webbplatsen, men även berättat om avsikten med webbplatsen och dess historia. IB har som uppdrag att distribuera utländsk litteratur till hela Sverige och webbplatsen är den främsta kontakten till låntagare och bibliotekarier ute i landet.

Informationssystem, vilket webbplatser är, undersöks traditionellt inom biblioteks- och informationsvetenskaplig forskning. Samtidigt som informationssystem är ett välundersökt forskningsområde är webbplatser ett relativt nytt sätt att organisera och presentera information. Anledningen till varför just interbib.se är intressant att undersöka är att det är ett specialbibliotek där webbplatsen spelat och spelar en stor roll för bibliotekets kontakt med intresserade i hela landet.

Nu när webbplatsen varit igång i ett antal år är det möjligt att undersöka vilka syften användarna har med att besöka interbib.se. Vidare är användarnas synpunkter på hur informationen presenteras och organiseras viktiga för att kunna förbättra bibliotekets service ytterligare. I uppsatsen diskuteras de faktorer som påverkar användarnas tillfredsställelse positivt eller negativt. Analysen av vad som kan förbättras baseras på de aspekter som påverkar användartillfredsställelsen relaterat till vilket syfte användarna har med sin användning.

1.1 Problembeskrivning och problemformulering

Bakgrunden till den här uppsatsens ämnesval grundas på mitt intresse för webbplatsutveckling. Tidigare har jag främst tagit del av forskning som studerar användbarhet, exempelvis genom texter av Jacob Nielsen (2008) som forskat inom området. När jag till den här uppsatsen valt att utgå från ett användarperspektiv kan inte användbarhet undersökas i sin helhet utan jag har koncentrerat mig på den kvalitativa del som rör hur navigation, layout och innehåll påverkar tillfredsställelse (eng. satisfaction).

Undersökningsobjektet för den här uppsatsen är webbplatsen för Internationella Biblioteket (IB) i Stockholm, interbib.se. Webbplatsen har funnits i några år och det är tid för en utvärdering för att ta reda på hur användarna uppfattar den. IB:s webbplats riktar sig till två grupper: flerspråkiga eller icke-svenskspråkiga biblioteksanvändare samt bibliotekspersonal som vänder sig till grupperna inom IB:s språkområden. För att undersöka vad användarna tycker om webbplatsen är det viktigt att veta vad deras syften med sin användning är. Detta för att kunna utröna hur ändamålsenlig webbplatsen är med tanke på användarnas syften.

Min ansats är kvalitativ då jag på ett djupgående sätt vill undersöka vilka uppfattningar en grupp användare har angående webbplatsen. Jag låter användarna redogöra för vilka syften de har och beskriva sin användning av interbib.se. I IB:s projektbeskrivning för webbplatsen räknas mål upp för den egna personalen, brukarna och andra bibliotek.

1.2 Syfte och relevans

Syftet med den här uppsatsen är att utvärdera Internationella Bibliotekets webbplats utifrån ett användarperspektiv. Detta utförs genom att ta reda på användarnas syften med sin användning och analysera det i relation till de faktorer som påverkar deras tillfredsställelse positivt eller negativt.

Genom att utvärdera IB:s webbplats avser jag att bidra till forskning i ämnet biblioteks- och informationsvetenskap, särskilt rörande utvecklandet av webbplatser.

1.3 Frågeställningar

- I vilket syfte eller vilka syften vänder sig studiens användare till Internationella Bibliotekets webbplats?
- Vad innehåller användarnas informationssökningsprocess när de besöker webbplatsen?
- Hur påverkar navigation, layout och innehåll användarnas tillfredsställelse med webbplatsen?
- Hur kan Internationella Bibliotekets webbplats utvecklas för att förbättra tillfredsställelsen hos användarna?

1.4 Avgränsningar

Som tidigare nämnts inriktar sig IB:s webbplats på två grupper: flerspråkiga eller icke-svenskspråkiga biblioteksanvändare samt bibliotekspersonal som vänder sig till grupperna inom IB:s språkområden. Jag har valt att koncentrera mig på bibliotekariernas uppfattningar kring webbplatsen då det helt enkelt inte hade varit möjligt att inom tidsramen för uppsatsen utforska båda grupperna. Jag kommer i uppsatsen inte att intervjua användare som har fysiska handikapp, lässvårigheter eller liknande.

Utifrån det användarperspektiv som jag valt har jag säkerställt att de jag intervjuat har använt webbplatsen åtminstone ett par gånger. I uppsatsen tillämpas ett användarperspektiv vilket innebär att hänsyn tas till användarnas subjektiva uppfattningar. I uppsatsen är det därför inte intressant att dela in användarna i demografiska kategorier.

Uppsatsens undersökningsobjekt är interbib.se och utvärderingen gäller endast den och inte annan service som IB erbjuder. På webbplatsen kommer jag bara utforska de avdelningar som IB ansvarar för och inte de delar som bara finns länkade, som till exempel databaser eller tidskrifter. De externa resurserna kommer inte undersökas i sig utan jag kommer bara utreda hur användare upplever dessa länkars existens, utformning och placering på webbplatsen. Jag kommer inte att undersöka om IB:s mål med webbplatsen uppfylls punkt för punkt utan att utvärderingen utgår från de syften som studiens användare har med sin användning.

1.5 Centrala begrepp

Nedan definieras följande centrala begrepp: *webbplats*, *användarperspektiv*, *användbarhet* och *user satisfaction*. Ytterligare begreppsdefinitioner kommer att presenteras i teorikapitlet.

Webbplats: En webbplats utgörs av flera webbsidor som ligger under samma domännamn (lagringsutrymme på internet) (Nielsen 2002). Indexsidan till en webbplats kallas hemsida vilket är den webbsida man först kommer in på om man uppger domännamnet, exempelvis interbib.se, i en webbläsare.

Användarperspektiv: Inom uppsatsens användarperspektiv ses användare som aktiva skapare av information vilket har sitt ursprung i Dervins Sense making-teori som handlar om personen i situationen (1998, s. 40). Vidare tolkas användarnas handlingar som unika för den specifika situationen snarare än beroende på användarens bakgrund och erfarenhet.

Användbarhet: ISO, den internationella standarden, definierar användbarhet som:

...den utsträckning till vilken en specificerad användare kan använda en produkt för att uppnå specifika mål, som ändamålsenlighet, effektivitet och tillfredsställelse, i ett givet användningssammanhang. (ISO 9241-11, 1998)

Ändamålsenlighet (eng. effectiveness) definieras som:

...noggrannhet och fullständighet med vilken användarna uppnår givna mål. (ISO 9241-11, 1998)

Effektivitet (eng. efficiency) definieras som:

...resursåtgång i förhållande till den noggrannhet och fullständighet med vilken användarna uppnår givna mål. (ISO 9241-11, 1998)

Tillfredsställelse (eng. user satisfaction) definieras som:

...frånvaro av obehag samt positiva attityder vid användningen av en produkt. (ISO 9241-11, 1998)

User satisfaction: User satisfaction bestäms av hur väl informationssystemet uppfyller användarens syfte(n), vilket av Goodhue kallas *Task Technology Fit* (Leclercq 2007, s. 33; Ibid., s. 35). Begreppet *user satisfaction* eller min översättning användartillfredsställelse används då teorin åsyftas. ISO-definitionen av *satisfaction* som på svenska översätts med *tillfredsställelse* av Gulliksen och Göransson (2002, s. 62) nyttjas när det handlar om studiens användares upplevelse av webbplatsen.

1.6 Bakgrundsinformation om IB och webbplatsen

I följande avsnitt beskrivs Internationella Biblioteket och dess verksamhet. Därefter presenteras bibliotekets webbplats interbib.se, dess layout och funktioner.

1.6.1 Internationella Biblioteket

Internationella Biblioteket (IB) som idag ingår i Stockholm stadsbibliotek hette från början Invandrarlånecentralen och sysslade med att distribuera utländsk litteratur till bibliotek i hela Sverige. Fortfarande har biblioteket samma funktion men sedan flytten till de nya lokalerna 2000 har verksamheten utvidgats. Förutom att förse svenska bibliotek med litteratur på andra språk än svenska är nu IB öppet för allmänheten. Tidigare när IB kallades Invandrarlånecentralen fick endast bibliotekets personal vistas bland litteraturen som bibliotekarier runt om i landet kunde beställa. IB vill hellre att bibliotekarier beställer enskilda böcker än depositioner som exempelvis kan innehålla en begäran av typen ”mitt bibliotek vill beställa tjugo barnböcker på arabiska”. Detta har sänkt det totala utlåningsantalet men ökat kvaliteten, säger Anna Gustafsson Chen i ett samtal (2006-12-06).

För närvarande innehåller samlingarna litteratur på mer än 120 språk. Samlingarna har blivit mer tillgängliga för användare som nu kan besöka biblioteket i Stockholm. En användare som använder webbplatsen på en annan ort i Sverige kan inte på egen hand beställa böcker direkt via webbplatsen. Användaren måste då få hjälp av en bibliotekarie på sitt lokala bibliotek. Utöver den traditionella biblioteksverksamheten har IB föreläsningar, litteraturseminarier, utställningar och konferenser. (interbib.se, okänt årtal)

1.6.2 Interbib.se

I april 2005 lanserades interbib.se fullt ut på arabiska, kinesiska, persiska, ryska och spanska. IB skriver på sin webbplats att de strävar efter att bli en mångkulturell och spännande mötesplats för alla med intresse för språk och litteratur. (interbib.se, okänt årtal) Målgrupperna för webbplatsen är flerspråkiga eller icke-svenskspråkiga biblioteksanvändare samt bibliotekspersonal som vänder sig till grupperna inom IB:s språkområden.

1.6.3 Webbplatsens syften

Innan webbplatsen skapades skrevs en projektbeskrivning (Andersson 2003). I projektbeskrivningen tillskrivs webbplatsen olika syften beroende på målgrupp: brukarna, biblioteken och den egna personalen. För brukarnas del vill IB göra bibliotekets service och litteraturbestånd mer tillgängligt och även skapa en förståelse för bibliotekets verksamhet.

När det gäller biblioteken vill IB genom webbplatsen stödja arbetet med inköp och urval. Kontakten mellan olika bibliotek, mellan bibliotek och låntagare samt kommunikationen till IB ska underlättas. Liksom IB vill göra sina tjänster mer tillgängliga för brukarna vill de även göra tjänsterna mer åtkomliga för biblioteken. Utskick och publicering till specifika grupper ska genom webbplatsen bli enklare att göra. De specifika grupperna som avses är bibliotekarier som anmält intresse för ett visst språk eller de som vill prenumerera på nyhetsbrevet om aktiviteter på IB (Gustafsson Chen 2008-01-14). Det kan även handla om bibliotekarier som behöver få information om depositionsverksamheten eller skylt- och informationsmaterial på olika språk, som biblioteken kan använda sig av utan att behöva bekosta egna översättningar.

Målen med webbplatsen för IB:s egen del liknar de som är satta för biblioteken. Specifika mål som rör IB gäller den egna verksamheten i det fysiska biblioteket som att ge stöd åt processen från inköp till att boken står på hyllan. Webbplatsen ska även ge stöd i den publika verksamheten samt IBLC (Internationella Bibliotekets Lånecentral). En typ av avlastning är att låntagarna själva kan söka i katalogen på sitt eget språk och då inte behöver personalens hjälp (Gustafsson Chen 2008-01-14). Det blir möjligt för IB att på webbplatsen sprida information om evenemang, nyheter samt relaterad forskning och litteratur.

1.6.4 Innehåll och funktioner

På nästa sida (s. 7) finns en bild av webbplatsens ingångssida där användaren möts av ett "Välkommen till InternationellaBiblioteket.se" och texten "Här hittar du alla våra nya böcker på arabiska, kinesiska, persiska, ryska och spanska". Överst finns en länk som tar användaren tillbaka till hemsidan var på webbplatsen den än befinner sig. Under länken som riktar till hemsidan står på vilket språk användaren är inne på. De länkar som användaren klickat på placeras på rad vilket gör det möjligt för användaren att se sin sökväg. Direkt under ligger språkvalen i en lista i följande ordning: engelska, svenska, spanska, ryska, kinesiska, persiska, arabiska och franska. All information på webbplatsen finns på svenska.

Till vänster på hemsidan ligger en kolumn med länkar som tar användaren vidare till alla delar av webbplatsen. För exakta länknamn, se *Bild 1*, på nästa sida. I mitten av hemsidan ligger nyheter, öppettider och information om man vill förlänga sina lån. I en kolumn till höger finns länkar till nyheter, Internationella Bibliotekets kokbok, tipslistor och intervjuer. Länkarna nyheter och tipslistor går att göra som aktiva bokmärken så att användaren löpande får information om när de uppdaterats. I nederkanten av sidan hittas information om adress till biblioteket, webbadress och sidansvarig Anna Gustafsson Chens namn.

Här kan även ett val av språk göras för att underlätta sökning för dem som inte kan svenska. Tidigare har det varit problem att söka på språk som inte använder det latinska alfabetet, som svenskan gör, och det går nu att använda andra bokstäver än latinska vid sökning. I dagsläget går det som tidigare nämnts inte att fjärrlåna litteratur direkt från webbplatsen utan användare som inte befinner sig i Stockholm får vända sig till sitt lokala bibliotek för att få hjälp där. Om en användare, som använder webbplatsen på ett bibliotek, är inne på en post på ett utländskt språk kan en bibliotekarie som inte kan det aktuella språket växla till svenska och få samma information.

InternationellaBiblioteket.se Sök: På hela webbplatsen

Svenska > Startside - InternationellaBiblioteket.se

Engelska/English | Svenska/Svenska | Spanska/Español | Ryska/Русский | Kinesiska/中文 | Persiska/فارسی | Arabiska/العربية | Franska/Français

Välkommen till InternationellaBiblioteket.se
Här hittar du alla våra nya böcker på arabiska, kinesiska, persiska, ryska och spanska.

Nyheter & Evenemang
 > Artiklar & Intervjuer
 > Sök
 > Musik
 > Film
 > Böcker
 > Tidningar & Tidskrifter
 > Länkar
 > Så fungerar biblioteket
 > Om webbplatsen
 > För personal
 > Hjälp & Stöd
 > Övriga språk

Tipsa en kompis
 Skriv ut sidan
 Anpassa sidan
 Om cookies

För personal
 Bli medlem - gratis >
 Glömt ditt lösen? >
 E-postadr:
 Lösenord:
 Logga in >

Aktuellt

Lärmiljö hösten 2007
 Nu drar vi igång aktiviteterna i lärmiljön igen! Det blir både avokattjour, datorhandledning och databasvisningar.
 Läs mer

Våra öppettider
 Internationella bibliotekets öppettider är:

Måndag - torsdag	09-20
Fredag	09-19
Lördag - söndag	12-16

Vill du förlänga dina lån? Eller söka i vår katalog?
 Om du vill förlänga dina lån (låna om) kan du välja mellan att besöka biblioteket, ringa eller låna om via internet - gå till "Mina sidor" / "Mina lån". Du kan också söka böcker i vår stora katalog (på svenska).

Nyheter
 > Lärmiljö hösten 2007
 > BRASILCINE
 > Amnesty
 > Visa alla nyheter

INTERNATIONELLA BIBLIOTEKETS KOKBOK

Tipslistor | Böcker inom ett särskilt område

> Ungdomsböcker på arabiska
 > Tema: Irak
 > Kung fu-romaner

> Visa alla tipslistor

Intervjuer
 > Sagoberätterska eller performanceartist?
 > Ashk Dahlén/ RUMIFESTIVALEN
 > Babak Rahimi/ MANA
 > Sommarbarn
 > Om integration med LASSE GRANESTRAND
 > Visa alla intervjuer

Internationella Biblioteket Odengatan 59 113 80 Stockholm www.interbib.se swedish Sidansvarig: Anna Gustafsson Chen

Bild 1: Webbplatsens ingångssida [2007-10-09].

2. Tidigare forskning

Inom ämnet biblioteks- och informationsvetenskap (B&I) finns det en lång tradition av undersökningar om informationssökning. När en webbplats ska undersökas finns det många olika aspekter att titta på och ett flertal metoder att använda. Då uppsatsen syftar till att utvärdera webbplatsen ur ett användarperspektiv kommer fokus ligga på sådan forskning. Jag beskriver dessutom forskning som rör användbarhet i allmänhet och user satisfaction i synnerhet. Kapitlet är indelat i de tre forskningsområden som uppsatsen berör: användarstudier inom B&I, utvärderingsforskning inom B&I, och användbarhetsforskning inom B&I. Alla presenterade studier anknyts till uppsatsens teoretiska bakgrund.

2.1 Användarstudier, inom B&I

Det finns vissa utmärkande drag för användarstudier vilka Richard E. Rubin redogjort för (1998, s. 51). Typiska ämnen för användarstudier är utvärdering och mätning av biblioteksbestånd, bibliotekets service, agenda och personal. De vanligaste undersökningsmetoderna som används är enkäter, fokusgrupper, intervjuer och analys av tillgänglig data, exempelvis utlåningsstatistik. Rubin menar att det är viktigt för organisationer att ta reda på om målen för verksamheten har uppnåtts eller inte. Utvärderingar ger viktig information som kan användas vid framtida planering av personal, verksamhet och biblioteks bestånd.

Rubin skiljer på "user studies" och "use studies" (1998 s. 51-52) som på svenska båda kallas för användarstudier. "User studies" undersöker individer och grupper biblioteksanvändning i förhållande till ålder, inkomst, kön och utbildningsnivå. En typisk fråga för "user studies" är: vem använder biblioteket och varför? Även icke-användare kan undersökas för att ytterligare utveckla biblioteksverksamheten med målet att tilltala fler grupper (Rubin 1998, s. 51). Fokus för "use studies" ligger på vad som används, exempelvis vilken litteratur som lånas, var den läses, om information söks via datorn eller om en bibliotekarie tillfrågas. Resultaten från "use studies" kan ge värdefull information för att planera biblioteksverksamheten. Rubin framhåller dock att det finns en stark koppling mellan "use studies" och "user studies" varför många studier undersöker och analyserar båda aspekterna (Rubin 1998, s. 51). Min studie koncentrerar sig på användningen av interbib.se snarare än användarna.

2.1.1 Användarperspektiv

Det användarorienterade paradigmet har de senaste femton, tjugo åren blivit en betydande riktning inom biblioteks- och informationsvetenskap (Hewins 1990, se Bruce 1997, s. 322). Paradigmet innehåller en blandning av tankesätt hämtat från bland annat sociologi, psykologi och kognitionsvetenskap. Motsatsen är det traditionella paradigmet som fram till sent 1970-talet var det den dominerande forskningsteorin (Ellis 1992, se Bruce 1997, s. 322). När Dervin och Nilan (1986, se Bruce 1997, s. 322) presenterade alternativet användarperspektiv namngav de det traditionella paradigmet till ett systemperspektiv. Inom det traditionella systemperspektivet undersöktes i vilken utsträckning ett system användes. Med andra ord stod systemet i sig i fokus.¹

2.2 Utvärdering, inom B&I

Utvärderingar kan vara en typ av användarstudier. I det här stycket kommer utvärderingar inom bibliotekssektorn att presenteras och exempel på en användarinriktad utvärdering ges. Ett viktigt namn när det gäller utvärdering av bibliotek är Angela Zetterlund eftersom hon har givit ut flertalet titlar i ämnet. Hennes magisteruppsats från 1997 har titeln ”Utvärdering av offentlig verksamhet: begrepp, kontext, motiv, strategier, användningen och aktörerna”. Samma år publicerade Zetterlund en studie vid namn ”Utvärdering och folkbibliotek: en studie av utvärderingens teori och praktik med exempel från folkbibliotekens förändrings- och utvecklingsprojekt”. Zetterlunds doktorsavhandling från 2004 heter ”Att utvärdera i praktiken: en retrospektiv fallstudie av tre program för lokal folkbiblioteksutveckling”.

2.2.1 Exempel på utvärderingsmodeller

Enligt Zetterlund är det viktigt att utvärdera enligt en viss strategi för att resultaten ska hålla hög kvalitet. Det är betydelsefullt att vara tydlig i modellvalet och resonera kring det i slutdiskussionen. Zetterlund har beskrivit fyra olika utvärderingsmodeller som alla har sina förtjänster och nackdelar (1997, s. 42-46).

Produktinriktade utvärderingsmodeller är sådana som inriktas mot själva produkten eller resultaten i en verksamhet (Zetterlund 1997, s. 42). Sådana modeller kan utvärdera verksamhetens mål eller delmål, det organisatoriska systemet, användargrupperns förväntningar och behov samt intressenters önsknings- och behov. En viktig fråga är: uppfylls våra mål? I produktinriktade utvärderingsmodeller bedöms resultatet utifrån en given effekt med hjälp av kvantitativa metoder. När skolverksamhet utvärderats på ett produktinriktat sätt har det kritiserats på grund av sin fyrkantiga prestationsmätning.

Processinriktade utvärderingsmodeller uppmärksammar att det finns en mängd olika sätt att uppfylla mål inom offentlig sektor (Zetterlund 1997, s. 44). Vägen uppfattas lika meningsfull att analysera som själva resultatet och dessa modeller ger därmed ett alternativ till produktinriktade modeller. Inom processinriktade modeller används vanligen kvalitativa metoder. En svaghet som lyfts fram är att det finns en risk att utvärderingarna blir godtyckliga och alltför kontextbundna när fokus ligger på en del av en viss verksamhet.

¹ I detta stycke används många andrahandskällor. Anledningen är att jag utgått från Bruces översikt av användarorienterad forskning.

En teoriinriktad ansats utgår ifrån en teori för att utvärdera verksamhetens mål och genomförande (Zetterlund 1997, s. 44). Ambitionen är att vara mer analyserande och förklarande än i de tidigare modellerna som presenterats. Teoriinriktade modeller syftar till att ge kunskap om verksamhetens förutsättningar, genomförande och resultat på ett mer problematiserande plan. Det är en motpol till förenklade utvärderingar som utformats enligt situationsrelaterade önskemål, som presenteras nedan. Utgångspunkten är antingen en teori som återfinns i verksamhetens måldokument eller en etablerad teori (Zetterlund 1997, s. 45). Både kvalitativa och kvantitativa undersökningsmetoder brukar användas.

Nyttoinriktade utvärderingsansatser syftar till att utvärderingsresultaten ska komma till användning (Zetterlund 1997, s. 45). Verksamheten ses som alltför socialt och politiskt komplex för att en utvärdering av målluppfyllelse ska kunna göras. En nyttoinriktad utvärdering har ingen ambition att utveckla vetenskaplig kunskap och varken kvalitativa eller kvantitativa metoder brukar därför användas. Utvärderingen utformas efter situationen som kan förändras under arbetets gång (Zetterlund 1997, s. 46). Det huvudsakliga syftet är att erbjuda en grund till förändring och handling.

2.2.2 Uppsatsens utvärderingsmodell

Den teoriinriktade utvärderingsmodellens upplägg överensstämmer med det vetenskapliga förfaringssätt som används i den här och andra uppsatser. Jag har valt att utvärdera webbplatsen utifrån ett användarperspektiv som återfinns inom ämnet för biblioteks- och informationsvetenskap. Istället för att på ett kvantitativt sätt mäta målluppfyllelse är ambitionen att förklara och analysera brukarnas användning av webbplatsen. Därför hade inte en produktinriktad utvärderingsmodell, som utvärderar verksamhetsmål, passat.

Ingen utvärdering har tidigare gjorts på webbplatsen och det hade krävts mycket förarbete för att utforma en kvantitativ studie av sådant omfång att resultaten hade blivit valida. En kvalitativ studie har möjlighet att på ett djupgående sätt ge en bild av webbplatsens förtjänster och brister utifrån ett användarperspektiv och kan sedan användas som grund för vidare studier. Att ha ett tydligt teoretiskt perspektiv bidrar till att genomförandet av studien blir konsekvent och jämförelsen med andra studier underlättas. Till viss del kommer respondenternas kontext diskuteras men det är inte utvärderingens fokus som i processinriktade modeller.

2.2.3 Utvärderingsstudier

Då IT-tjänster² är ett så pass brett område är det svårt att hitta relevanta indikatorer till utvärderingar vilket beskrivs i nästkommande studie. Studien som är amerikansk har titeln "Evaluation of digital libraries: Criteria and problems from users' perspectives" utfördes 2006 av Hong Iris Xie (s. 433-452). Xie menar att trots att forskning om virtuella bibliotek har ökat så fokuseras det mer på tekniska aspekter än på användarna. Xie lät i sin studie 48 användare uppge kriterier som de anser viktiga för ett virtuellt bibliotek (2006, s. 433). Hon fann att kriterierna som användarna uppgav skilde sig från de som forskarna brukar använda sig av. I den tidigare forskningen har inte användare fått komma till tals särskilt mycket. Xies 48 deltagare i studien fick utvärdera fem olika virtuella bibliotek med hjälp av kriterierna som de själva tagit fram (2006, s. 451). De

² Exempelvis webbplatser, intranät och onlinekataloger.

två viktigaste kriterierna var användbarhet och samlingarnas kvalitet. Hjälpa att använda systemet och att användare har möjlighet att påverka var också viktigt. Layouten och navigationen av systemet ska vara enkel att förstå. Virtuella bibliotek ska inte bara erbjuda litteratur av hög kvalitet utan även ge hjälp i kvalitetsbedömningen. En annan viktig aspekt är att biblioteket via internet ska tillhandahålla både traditionell och specialinriktad service. Exempel på traditionell service som kan tillhandahållas via en webbplats är bibliotekets katalog och information om biblioteket. Specialinriktad service kan vara att ge användarna av webbplatsen tillgång till ämnesdatabaser samt hjälp att komma i kontakt med en bibliotekarie särskilt inriktad på ett visst område.

2.3 Användbarhet

För att utvärdera en webbplats är det rimligt att undersöka användbarheten. En studie av användbarheten kan baseras på utvärdering av måluppfyllelse och/eller användartester. Se stycke 1.5 *Centrala begrepp* för ISO:s definition av användbarhet.

I uppsatsen kommer jag att inrikta mig på den del av användbarhet som av Gulliksen och Göransson kallas tillfredsställelse (eng. satisfaction). Det är ett begrepp som används både inom MDI-området (Människa-datorinteraktion) och inom biblioteks- och informationsvetenskaplig forskning. User satisfaction inom B&I beskrivs i tidigare forskning, se 2.5 *User satisfaction*.

Gulliksen och Göransson skriver att de och andra funnit ISO-definitionen av användbarhet värdefull eftersom den är konkret (2002, s. 62). Det är enligt Gulliksen och Göransson viktigt att undersöka användbarheten hos en produkt i ett relevant sammanhang. Det finns ingen oberoende användbarhet utan den beror på specifika användare som utför specifika uppgifter i ett specifikt sammanhang. De två första aspekterna av användbarhet, ändamålsenlighet och effektivitet, är mer mätbara än den tredje aspekten, tillfredsställelse. Att undersöka hur tillfredsställda användarna är med en produkt är dock minst lika viktigt menar Gulliksen och Göransson (2002, s. 64).

Det är relevant att redovisa den vedertagna definitionen av användbarhet innan jag presenterar forskning inom området. Jag vill göra det så tydligt som möjligt vad jag menar när jag använder begreppet användbarhet. Tillfredsställelse förklaras något mer än ändamålsenlighet och effektivitet eftersom det är användarnas tillfredsställelse jag är intresserad i min undersökning.

2.3.1 User satisfaction

En aspekt som en användarorienterad utvärdering av en webbplats kan undersöka är användartillfredsställelse som är starkt kopplad till användarens upplevelse av informationssystemet. Aurélie Leclercq har gjort en sammanställning av forskning inom user satisfaction. Leclercqs artikel, som även presenterar hennes egen studie, har titeln "The Perceptual Evaluation of Information Systems Using the Construct of User Satisfaction: Case Study of a Large French Group" (2007, s. 27-60). Leclercq menar att forskarna under 1970-80-talen kom fram till att det finns en koppling mellan user satisfaction, användning och informationssystemets framgång (2007, s. 30). Trots den frammarsch forskningen inom UIS (User Information Satisfaction) haft enligt Leclercq stötte den även på kritik. En invändning var att när user satisfaction mättes genom kvantitativa mätmetoder undersöktes endast en begränsad del. Vidare hade summan av användarnas upplevelser som räknades ut genom ekvationer en låg validitet. Treacy

(1985) menade enligt Leclercq att de termer som användes för att beskriva användartillfredsställelse var alltför vaga och allmängiltiga. Kritiken skapade uppfattningen att få mätningar inom UIS lyckades mäta själva tillfredsställelsen hos användarna (Leclercq 2007, s. 32).

Det finns andra sätt att se på user satisfaction och Leclercq presenterar Goodhue (1995, se Leclercq 2007, s. 33) som pratar om *Task Technology Fit*. Med detta perspektiv menar Goodhue att användartillfredsställelse bestäms av hur väl informationssystemet uppfyller användarens syfte(n). Individer utvärderar med andra ord ett informationssystem baserat på om de kan uppnå sina syften eller inte. Även Cyert och March (1963, se Leclercq 2007, s. 33) kom enligt Leclercq fram till denna slutsats som är att användares tillfredsställelse bestäms av hur informationssystemet svarar till dess behov (2007, s. 33).

Leclercq ger en grundlig bild av forskning inom området user satisfaction som jag har haft nytta av i min förståelse av hur forskare historiskt sett närmat sig ämnet. Forskare tycks ha intresserat sig för user satisfaction under 1970-talet vilket är ungefär samtidigt som användarstudier inom biblioteks- och informationsvetenskap började bli mer användarinriktade. Det är intressant att notera hur mätningen av user satisfaction förändras i och med kritik av exempelvis mätinstrument baserade på faktorer med koppling till användartillfredsställelse. I Leclercqs uppfattning att användarnas tillfredsställelse är kopplat till hur väl informationssystemet svarar till användarnas behov har jag valt att använda i uppsatsens analys. Leclercqs beskrivning av user satisfaction, som har likheter med Cyert och March samt Goodhue, skildras närmare i teorikapitlet.

2.4 Användbarhet, inom B&I

I de studier jag läst, av vilka endast ett fåtal nämns här, tycks det vanligt att göra användartester när ett biblioteks webbplats ska utvärderas. Ett sådant tillvägagångssätt hade inte passat min kvalitativa ansats då användartest är en typ av kvantitativ metod. Det är ändå intressant att notera att det verkar vara den gängse undersökningsmetoden, särskilt internationellt.

Enligt Ulf Åkesson är användbarhetsstudier förekommande men inte ett centralt studieområde inom B&I (2006, s. 53). Han ger i sin magisteruppsats "En studie i användbarhet - En kritisk analys av användbarhetsstudier i biblioteks- och informationsvetenskap" en fyllig bild av olika undersökningsmetoder som kan användas. Åkesson har analyserat nio artiklar publicerade under åren 2001-2005 i tidskriften *Journal of the American Society for Information Science and Technology*. Åkesson kritiserar användbarhetsforskning inom B&I för att inte diskutera problem och brister som kan förekomma vid mätning av användbarhet (2006, s. 53). En sådan diskussion förs däremot i användbarhetsforskningens ursprung, MDI-området.

Inom den metodriktning som Åkesson kallar användarbaserade utvärderingar är utfrågningsmetoden och användartester vanligt förekommande. För att utvärdera *user satisfaction* används metoder som observation (av vilket gränssnitt användaren väljer) eller utfrågning (om gränssnittet är tillfredsställande) (2006, s. 18). Det finns även standardiserade utfrågningsformulär att tillgå. Den andra metodriktningen är granskningsbaserade utvärderingar som är studier utan användare. Utfrågningsmetoden

fungerade i alla studier förutom när den användes som en objektiv måttstock. Åkesson hade även velat att frågorna som ställts till användarna i studierna hade publicerats i fler artiklar. Det var ett fåtal av studierna som använde ISO-definitionen av användbarhet vilket enligt Åkesson hade underlättat både arbetet med studien och de som senare tar del av den (2006, s. 55).

Charlotte Åberg skrev 2006 magisteruppsatsen "Uppsala universitetsbiblioteks webbplats ur ett användarperspektiv". Åberg undersöker hur användbar Uppsala universitetsbiblioteks webbplats är. En kvalitativ intervjuemetod passar enligt Åberg bäst på grund av det valda användarperspektivet. Åberg har intervjuat användare med frågor som baseras på tre teman från MDI-området: *innehåll*, *navigation* och *layout*. Användarnas syften med att besöka Uppsala universitetsbiblioteks webbplats är *informationssökning och informationsanskaffning*, *information om biblioteket* och *information om hur man söker information* (Åberg 2006, s. 39). Intervjuresultaten har analyserats i förhållande till centrala principer för användbarhet som är *konsekvens*, *enkelhet* och *utgå alltid från användarna*. Slutsatsen är att webbplatsen innehåller för mycket text vilket ger användarna svårt att få överblick. För att öka användbarheten på webbplatsen föreslår Åberg att navigationsmenyn bör vara fast och ordnas efter de syften som användarna har när de besöker webbplatsen.

Något som saknas i Åbergs uppsats är en diskussion kring vad ett användarperspektiv kan innebära. Som det är nu konstateras det mer att ett användarperspektiv används men inte vilket det är eller på vilket sätt det används i uppsatsen. Åberg har använt MDI-teorier och satt dem i ett biblioteks- och informationsvetenskapligt sammanhang. Resultaten i Åbergs studie diskuteras och relateras till den här uppsatsens empiriska resultat i diskussionskapitlet.

De brister Åkesson hittat i de analyserade studierna har jag tagit i beaktande. I den här uppsatsen används ISO-definitionen av användbarhet och intervjuguiden redovisas. Utfrågningsmetoden används inte som en objektiv måttstock utan studiens resultat är i första hand giltiga för de användare som intervjuats.

2.4.1 User satisfaction, inom B&I

Inom forskning med användarperspektiv undersöks informationssystem ur användarens synvinkel, med andra ord hur användaren upplever systemet (Bruce 1997, s. 320). Användarens informationssökning drivs av att vilja förstå något som till en början är oklart. När användare sedan utvärderar hur bra systemet kan svara på deras fråga är tillfredsställelse en viktig faktor för hur informationssystemet uppfattas. Därför har Bruce i sin egen studie om internet som en informationsinfrastruktur undersökt användarens tillfredsställelse genom en formel. De mättekniker som använts tidigare är enligt Bruce undermåliga och själv använder han något som på engelska kallas *magnitude estimation* som har sina rötter i psykofysik.

Sueli Mara Ferreira och Denise Nunes Pithan försöker i en kvalitativ studie förena kunskap inom MDI-området (särskilt användbarhetsstudier) och inom informationsvetenskap (eng. Information Science) (2005, s. 1-12). Deras resultat publicerades 2005 i en artikel med namnet "Usability of digital libraries: a study based on the areas of information science and human-computer-interaction". Empiri samlades in genom intervjuer, en prototyp av biblioteket, direkt observation samt bild- och ljudinspelning. Ferreira och Pithan analyserar interaktionen och användningen av det digitala

biblioteket InfoHab. De intresserar sig särskilt för användarnas kognitiva och känslomässiga reaktioner samt på vilket sätt användarna löser problem på webbplatsen. Ferreira och Pithan kommer fram till att synergien (ung. samverkan) mellan teorierna från de olika kunskapsområden som de använt fungerar. De menar att genom att titta på informationssökning och informationsbeteendet ges en ny nivå i analysen av användbarheten.

Ferreira och Pithan använde i sin undersökning fem användbarhetskriterier medan jag i min undersökning valt ut ett. Liksom de framhåller i artikeln kommer den här uppsatsen att tjäna på att ta teorier från olika områden för att dra nytta både av kunskapen som finns inom B&I och MDI. Jag har tagit till mig av kritiken mot mätmetoder av user satisfaction genom att istället använda en kvalitativ intervju metod som är vanligt förekommande inom användarinriktad forskning. Bruce finns med tidigare i detta stycke under kapitlet tidigare forskning för att ytterligare betona vilken viktig faktor user satisfaction är för att undersöka hur användare upplever ett informationssystem.

2.5 Sammanfattning av tidigare forskning

Klassiska ämnen för användarstudier är utvärdering av biblioteksverksamhet och att studera specifika användargrupper. En brist i vissa studier som presenteras under tidigare forskning är att de saknar en beskrivning av vetenskapligt perspektiv. Inte heller utvärderingsstudier visar alltid en medvetenhet om vetenskaplig tillhörighet. Det är onödigt när det finns forskare som exempelvis Zetterlund som tagit fram ett brett underlag för utvärderingsforskning. Ett annat problem när e-tjänster utvärderas är att hitta relevanta undersökningskriterier. Att som användare kunna påverka utvecklingen av ett informationssystem är viktigt för deras tillfredsställelse vid fortsatt användning.

För att ta reda på vad användare tycker om ett informationssystem är det vanligt att undersöka användbarheten. Den del av användbarhet som kallas tillfredsställelse passar kvalitativa studier som vill undersöka användares upplevelse. Vanligt inom internationella studier inom biblioteks- och informationsvetenskap (B&I) är att titta på de andra två andra delarna av användbarhet som är ändamålsenlighet och effektivitet. Det finns exempel på svenska B&I-studier som studerat just tillfredsställelse med ett användarperspektiv. Den svenska studie som presenteras under tidigare forskning som undersökt en webbplats ur ett användarperspektiv använder intervjuer som metod vilket är det vanligaste inom användarbaserade utvärderingar.

User satisfaction, som användartillfredsställelse benämns på engelska, är ett eget forskningsområde där Leclercq gjort intressant forskning. I sin studie drar hon slutsatsen att eftersom varje användares syfte är unikt bestäms deras tillfredsställelse av på vilket sätt informationssystemet svarar till deras behov. Det finns en betydande kritik mot mätmetoder av user satisfaction och Leclercq förespråkar kvalitativa metoder.

Den här uppsatsen som skrivs inom biblioteks- och informationsvetenskap har av naturliga skäl störst koppling till forskning inom B&I. Ambitionen är att tyngdpunkten av teorierna ska hämtas från biblioteks- och informationsvetenskap med annan forskning som komplement. Forskning om webbplatser är även den relevant för att visa på hur andra discipliner närmat sig ämnet. B&I-forskning bidrar med teorier kring informationssökning och användarperspektiv. Annan forskning ger en översiktlig bild av MDI-området samt användartillfredsställelse.

3. Teori

I teorikapitlet kommer jag att redogöra för skilda uppfattningar om vad ett användarperspektiv innebär. Jag börjar med att beskriva begreppet i en vid bemärkelse för att sedan smalna in på det perspektiv som den här uppsatsen baseras på.

Till min hjälp att beskriva en allmän användarinriktning har jag en text av Lars Höglund. Med utgångspunkt från en studie av Harry Bruce beskrivs där efter en smalare version av perspektivet. Därpå följer en beskrivning av Aurélie Leclercqs teori inom user satisfaction. Slutligen redogör jag för på vilket sätt teorierna används i uppsatsen.

3.1 Användarinriktning, inom B&I

Inom ämnet biblioteks- och informationsvetenskap ligger fokus på förmedlingen av information eller kultur som finns bevarade i någon form av dokument (Höglund 2006, s. 1-19). Ämnet har vuxit sig allt större vilket delvis beror på utvecklingen av datorbaserade informationssystem. En viktig frågeställning är hur människor söker information och hur informationstjänster kan anpassas till olika situationer och användargrupper.

Höglund menar att biblioteks- och informationsverksamhet går ut på att skapa möjligheter för användare att utnyttja system och tjänster för att få tillgång till information och upplevelser av olika slag (2006, s. 14). Därför är det relevant att studera användare. För att kunna utveckla informationstjänster och göra dem enkla att använda krävs en god förståelse för användares behov och beteende. När det gäller användarstudier finns några centrala frågeställningar:

- Vad är behov av information eller inspiration?
- Hur uppstår sådana behov?
- Vilka hinder eller möjligheter finns att tillgodose sådana behov?
- Hur tillgodoses sådana behov?

Reslutat från användarstudier kan användas till att utforma metoder för att möta användare i olika informationssituationer. Det kan gälla utvecklandet av användbara gränssnitt, referenssamtal som är givande för båda parter, utformandet av biblioteksmiljöer, anpassning av webbplatser för olika användargrupperns behov, metoder för litteraturförmedling eller användarundervisning (Höglund 2006, s. 15). I den här uppsatsen undersöks vilka syften användarna har för att besöka interbib.se och hur de upplever sin användning. Fokus ligger på Höglunds sista fråga: "Hur tillgodoses sådana behov?". Frågan besvaras genom Dervins Sense making-teori om informations-sökningsprocesser som presenteras i kommande kapitel.

3.2 Användarperspektiv, inom B&I

Bruce beskriver det användarorienterade paradigmet i artikeln *A User Oriented View of Internet as Information Structure* (1997). I artikeln beskrivs även Bruces egen studie vilken undersöker internet som en informationsinfrastruktur. Då studien är användarorienterad har han förklarat vad som utmärker en sådan undersökning. Det han poängterar är att fokus är på användaren (Bruce 1997, s. 320). Inom det användarorienterade paradigmet anses internet kunna stödja slutanvändares möjligheter för att nå, söka, förändra och använda information. Användare ses som aktiva individer som på egen hand kan söka och utvärdera information. Bruce menar att användare skapar en bild av ett informationssystem som sedan hjälper dem att söka information eller lösa informationsproblem. Bruce ser tillfredsställelse (eng. user satisfaction) som den viktigaste variabeln när användare, efter att ha hittat information i ett system, ska utvärdera sin användning. Användares grad av tillfredsställelse speglar vilka känslomässiga reaktioner som användning av informationssystemet givit upphov till (Bruce 1997, s. 321).

3.2.1 Informationsbegreppet

Val av perspektiv innebär specifika definitioner av klassiska begrepp inom biblioteks- och informationsvetenskap som information, informationsbehov och informationsökning. Information är det förlopp av tankar och känslor som sätts igång inom en person när ett meddelande tas emot och personens bild av omvärlden förändras (Dervin 1977; Pratt 1977, se Bruce 1997, s. 322). Dervin, som i början av 1970-talet presenterade ett alternativ till det rådande systemparadigmet, gör ingen skillnad mellan begreppen kunskap och information (Dervin 1998, s. 36). Inom Dervins forskningsområde Sense making ses kunskap och information som verb som skapas av användaren i informationsprocessen. Information är med andra ord inte något som existerar på egen hand utan kräver en användare för att bli till. Begreppet information som verb syftar på det tanke- och känslöflöde som sätts igång i informationsökningprocessen.

Bruce hävdar att information är vad användaren finner informativt. Det centrala i Bruces definition är att fokus ligger på användaren (1997, s. 322) och det viktiga är vad användaren anser vara information. Om det är något som användaren finner ointressant benämns det i den här uppsatsen inte som information.

3.3 Sense making

Dervin menar att meningsskapande (eng: sense making) och meningsförstörande (eng: sense unmaking) är en viktig del i människans liv. Ett mänskligt samhälle som förändras över tid och rum skapar per automatik tomrum (eng: gaps) mellan det en person har kunskap om och information den vill införskaffa (Dervin 1998, s. 36). Meningsskapandet, som människor ständigt sysslar med, förändras beroende på situation och tidpunkt. Sense making som forskningsfält har studerats inom biblioteks- och informationsvetenskap, kommunikation och pedagogik. Inom biblioteks- och informationsvetenskap har Sense making inriktat sig på att studera informationsbehov, informationssökning och interaktionen mellan användare och informationssystem.

3.3.1 Informationsbehov och informationssökning

På senare år har forskare inom biblioteks- och informationsvetenskap rört sig bort ifrån begreppet informationsbehov. Inom denna nydanande strömning finns två användarorienterade synsätt som är Sense making (Wersig 1979; Belkin 1982, 1987, se Bruce 1997, s. 324) och en problemorienterad syn (Saracevic et al 1988, se Bruce 1997, s. 324).

Meningsskapande (eng. sense making) är något som är konstant för människan enligt forskare inom detta forskningsområde. En av de viktigaste aktiviteterna för människan är informationssökning som är till för att skapa kontinuitet och mening. Informationssökning är processen och "sense" är resultatet (Savolainen 1993, se Bruce 1997 s. 324). Inom det problemorienterade synsättet anses informationsbehov uppstå i problematiska situationer, när något avviker från det vanliga (Saracevic et al 1988, se Bruce 1997, s. 324).³

Synen på informationssökning är lika inom båda synsätten. Informationssökning är en process som balanserar meningen skapad av ett system och dokument med den mening som användaren, baserad på sin problemsituation, eftersträvat. Den individuella tillfredsställelsen hos användare är det viktigaste när användare bedömer sin användning av ett informationssystem. Inom Sense making ses informationsbehov som det som får användaren att fylla igen tomrummet genom att sätta igång en informationssökningsprocess. Enligt metodologin inom Sense making är händelseförloppet följande: tidpunkt, rum, rörelse, tomrum; handling, situation, överbyggnad, resultat (eng: time, space, movement, gap; step-taking, situation, bridge, outcome) (Dervin 1998, s. 39). Med lite fler ord är händelseförloppet som följer: vid en viss tidpunkt och ett visst sammanhang (rum) finns en önskan (rörelse) att fylla ett tomrum. Denna önskan leder till handling som skapar en viss situation där en överbyggnad leder fram till ett visst resultat. Låt mig ta ett eget exempel. Om en person en månad innan det är val till riksdagen är osäker på vad den ska rösta på och inte har information om de olika partierna bestämmer den sig för att skaffa det. Tomrummet utgörs i det här exemplet av brist på kunskap om riksdagspartierna. Personen ser då till att skaffa sådan information genom aktiv handling och genom att läsa på bestämmer den sig vilket parti den ska rösta på, vilket utgör resultatet.

När fokus ligger på rörelse och tomrum ger det en möjlighet att upptäcka att en förändring är sannolik. När informationsanvändare undersöks ses de ofta som oföränderliga väsen som beskrivs genom egenskaper med en långsam förändringstakt som demografiska egenskaper, personlighet och livsstil. Dervin menar att det är viktigt att hitta andra sätt att beskriva användare och ändra synsätt till dem (1998, s. 40). Istället för att designa för personen är det enligt Dervin bättre att skapa informationssystem för personen i situationen (eng: person-in-situation). Här återkommer Dervin till sin tanke om information som verb, att det skapas i en situation som är intressant då personer handlar olika vid olika tillfällen. Det går inte med säkerhet att säga att bara för att en användare har en viss bakgrund kommer den agera på ett visst sätt.

³ Alla andrahandskällor i det här stycket är hämtade ur Bruces text.

3.4 User satisfaction

Leclercq som redan nämnts i litteraturgenomgången har gjort en studie av user satisfaction (2007, s. 27-60). I studien gjordes 41 semi-strukturerade intervjuer med ett interpretativistiskt perspektiv. Med detta tolkande synsätt menar Leclercq att hon givit ett alternativ till den annars positivistiska inriktningen på forskning inom user satisfaction. Leclercq har sett svårigheterna i att utföra objektiva mätningar av user satisfaction och föreslår ett kvalitativt förhållningssätt (2007, s. 54). I Leclercqs studie hittades flera funktioner som inte fungerade och förslag gavs på förbättringar. Då varje individs behov skiljer sig från andras har studien avslöjat att användartillfredsställelse beror på hur informationssystemet svarar till användarens behov. Det är viktigt att lyssna på varje användares attityder och känslor. Kontexten är av betydelse enligt Leclercq, vilken i hennes fall utgjordes av organisationen där informationssystemet användes. Leclercq slår fast att det inte finns någon allmängiltig modell för user satisfaction.

3.5 Hur teorierna används i uppsatsen

De tre teorier som presenterats används först och främst för att formulera uppsatsens forskningsproblem. Istället för att göra ansats på att avslöja hur webbplatsen *är*, är jag medveten om att mina resultat visar vad studiens användare *upplever*. I diskussionen beskrivs användarnas kontext för att öka jämförbarheten med andra studier. Respondenternas antal är för få för att kunna dra några generella slutsatser vilket jag medvetet tar hänsyn till i analys och diskussion.

För att utforma intervjuguiden har jag använt Bruces informationsbegrepp då en av de viktigaste frågorna är vilket eller vilka syften användarna har med sin användning. Särskilt viktigt är Bruces informationsbegrepp om syftet är informationssökning på webbplatsen för om användaren hittat något den har nytta av så benämns det i uppsatsen som information. Dervins Sense making-teori används för att förklara användarnas informationssökningsprocess på webbplatsen. För att upprätthålla ett kritiskt förhållningssätt i uppsatsens analyseras Sense making-teorin i relation till andra uppfattningar om hur ett informationssystem kan utvärderas i diskussionskapitlet.

Leclercq bidrar med en user satisfaction-teori som visar hur användarnas syften med att använda ett informationssystem är kopplade till användartillfredsställelsen. Upplevelsen av tillfredsställelse är individuell och enligt Leclercq beroende av om användaren kan utföra sitt syfte eller inte. Detta medför att användare kan vara tillfredsställda med olika delar av en webbplats beroende på vilken avsikt som ligger bakom deras besök.

4. Metod

I följande kapitel beskriver jag och motiverar de metodologiska val som uppsatsen baserats på.

4.1 Val av metod

I de undersökningar av webbplatser med inriktning på användbarhet som jag har tagit del av har de främst genomförts genom användartester. I dessa tester har representativa uppgifter konstruerats som man observerat hur framgångsrikt användare löser dem (effectiveness) och hur lång tid det tar (effeciency).

Den här uppsatsen är istället inriktad på den mer kvalitativa aspekten av användbarhet som kallas user satisfaction. Där är användares upplevelser och åsikter det viktiga när webbplatsers användbarhet ska utforskas (Badre 2002, s. 11). interbib.se som undersöks är dessutom redan skapad och har använts i flera år så jag har inte chans att komma in tidigt i designprocessen vilket Badre rekommenderar (2002, s. 19). Fördelen med den här typen av undersökningar är att användarna kan frågas ut i den kontext som de befinner sig i med de syften de har med sin användning istället för att ett hypotetiskt test görs på webbplatsen i planeringsstadiet. Även Bruce talar om användartillfredsställelse, se stycke 3.2 *Användarperspektiv, inom B&I*. Visserligen använder han begreppet inom biblioteks- och informationsvetenskap, men likheten finns i de kvalitativa metodvalen. En vanlig metod för insamling av material inom det användarperspektiv som Bruce företräder är intervjuer.

I den här uppsatsen passar kvalitativa intervjuer bäst som metod för att undersöka användarnas uppfattningar av interbib.se. I den semi-strukturerade intervjun används en intervjuguide med frågorna som ska täckas eller beröras. (Bryman 2002, s. 304) Trots att intervjuguiden finns ska intervjun rymma flexibilitet för att på bästa sätt få information om hur intervjupersonerna upplever undersökningsobjektet. Detta innebär att frågorna ska vara tillräckligt öppna för att uppmuntra intervjupersonen att utveckla sina resonemang vilket även sker genom följdfrågor. Det är viktigt att inte ställa ledande frågor så att mina uppfattningar om webbplatsen smittar av sig på intervjupersonens svar.

Att göra en enkätundersökning med fasta svarsalternativ hade inte på samma sätt kunnat fånga användarnas åsikter om webbplatsen. I en enkät hade inte följdfrågor kunnat ställas vilket i den här studien är viktigt för att kunna förklara vissa MDI-termer som det inte är säkert att respondenterna är bekanta med. Diskussioner om webbplatsens fördes med användare under skapandet av interbib.se men några större användbarhetsundersökningar gjordes inte (Mail med Daniel Andersson, projektledare 2007-04-19). Samtalen som fördes internt och externt finns inte dokumenterade så jag skulle inte kunna använda resultaten som underlag för en enkät.

4.1.1 Utformning av intervjuguiden

Jag använde en intervjuguide för min empiriska datainsamling, *se Bilaga 1*, som är utformad utifrån det användarperspektiv som är min teoretiska grund i uppsatsen. Intervjufrågorna är formulerade på ett sådant sätt att användarna uppmanas att utveckla sina egna tankar och upplevelser under intervjun. Den viktigaste frågan rörde hur bibliotekarierna använde webbplatsen varför jag ställde flera följdfrågor på den. Andra frågor som ställdes rörde faktorer som påverkar användarnas tillfredsställelse. Bruces tanke om att användaren själv avgör vad som är information fanns med och styrde intervjufrågornas utformning, framförallt i frågan om användarnas syfte med användningen. Följdfrågor förbereddes också med avsikt att fånga respondenterna bedömning av om de brukar kunna utföra syftena de har för att besöka interbib.se.

Intervjuguiden är indelad i tre teman: innehåll, navigation och layout. Det är de tre områden där jag ville kartlägga faktorer som påverkar användarnas tillfredsställelse positivt eller negativt. Innan intervjun läste jag in frågorna för att kunna ställa dem fritt och kunna koncentrera mig mer på respondenten än att titta ner i mina papper vid intervjutillfället. Jag är mer intresserad av användningen än av användaren i sig. När jag i intervjuerna frågar om respondenterna har nytta av den information de hittat på webbplatsen är det i likhet med den syn på information som Dervin har (1998, s. 36).

Intervjuguidens teman och intervjufrågor grundas på uppsatsens syfte, frågeställningar och teoretiska perspektiv. Att använda en intervjuguide var viktigt för att få så relevant data som möjligt ur uppsatsens semi-strukturerade intervjuer. Särskilt viktigt var det eftersom jag är en tämligen ovan intervjuare som fick bra stöd av mina förberedda frågor. Samtidigt hade jag sammanställt frågorna på ett sådant sätt att jag i intervju-situationen skulle vara fri att ställa följdfrågor.

4.2 Urval av respondenter

Webbplatsen har två olika användargrupper, dels flerspråkiga eller icke-svenskspråkiga biblioteksanvändare och dels bibliotekspersonal som vänder sig till grupperna inom IB:s språkområden. I uppsatsens inledande skede ville jag undersöka båda grupperna men insåg att jag inte kunde skaffa ett material som var tillräckligt stort att jämföra inom tidsramen. När jag under den här tiden sökte respondenter upptäckte jag att bibliotekarierna var lättare att få tag i än de övriga användarna som var nästintill omöjliga att hitta. Anledningen är att användarna är anonyma och inte lika lätta att nå som bibliotekarier som befinner sig på en specifik arbetsplats.

Jag sökte bibliotekarier som använt sidan flertalet gånger i sitt yrke för att få ut så mycket användbar information som möjligt. Om jag skulle ha intervjuat bibliotekarier utan erfarenhet av webbplatsen hade jag varit tvungen att utforma undersökningen på ett annat sätt, exempelvis genom att konstruera representativa uppgifter som de skulle få lösa. Ett sådant tidskrävande förarbete har jag inte kunskap om och eftersom det är ett kvantitativt tillvägagångssätt hade det inte heller varit förenligt med uppsatsens användarperspektiv.

För att komma i kontakt med bibliotekarier som överensstämde med urvalskriterierna skickade jag e-post till bibliotek som jag visste att jag rent geografiskt kunde besöka. För att ge min förfrågan mer tyngd skrev jag att jag utvärderar webbplatsen i samarbete med IB. Samarbetet har rent praktiskt för min del inneburit att jag fått hjälp att hitta ett uppsatsämne. Arbetet med uppsatsen och innehållet har jag bestämt på egen hand. Anledningen till att jag i e-posten till bibliotekarierna nämnde samarbetet var att de skulle veta att deras deltagande i studien skulle komma IB till nytta då de kommer att ta del av resultatet. I urvalet sökte jag inte aktivt upp ett visst antal bibliotekarier från filialbibliotek och från huvudbibliotek eftersom jag inte anser det relevant för min studie. Det viktigaste var att de använt webbplatsen några gånger tidigare.

4.3 Insamling av material

Innan intervjuerna genomfördes gjorde jag en pilotintervju vilket Bryman föreslår (2002, s. 171). En pilotintervju ger forskaren möjlighet att utvärdera sina frågor och formulera om sådant som respondenten inte förstått eller byta ordningsföljd på frågorna. Dessutom är det ett tillfälle för intervjuaren att få vana och säkerhet i intervju-situationen. Efter pilotintervjun arbetade jag igenom mina intervjufrågor, förtydligade frågor som missförstått och lyfte bort sådant som inte var relevant. Jag delade även in frågorna i kategorier för att i intervjusituationen snabbare få överblick över vilka områden som skulle avhandlas.

4.3.1 Intervjusituationen

Intervjuerna genomfördes under perioden 23 maj 2007 till 25 juni 2007. Totalt har jag intervjuat sex bibliotekarier och varje intervju tog 15-30 minuter. I alla sex fallen utfördes intervjuerna på respondenternas arbetsrum. Det var bra att ha en avskild plats och tillgång till dator var viktig för att de skulle kunna ge kommentarer om webbplatsen samtidigt som de tittade på den. Innan intervjun började förklarade jag kortfattat vad studien gick ut på och att respondenterna i uppsatsen skulle vara anonyma. Jag frågade om jag kunde spela in intervjun och för fem av dem gick det bra. Under den sjätte intervjun antecknade jag och renskrev sedan anteckningarna så snart jag kommit hem. De övriga fem intervjuerna transkriberades så snart efter intervjun det var möjligt. Det är endast ur de transkriberade intervjuerna som direkta citat kommer att förekomma i uppsatsen. Jag transkriberade allt utom tankeljud som inte bidrar till betydelser i utsagorna och alla gånger jag säger "okej" och liknande för att få intervjupersonen att fortsätta berätta. Jag transkriberade inte heller när respondenterna kom in på något sidospår som inte handlar om undersökningsobjektet, interbib.se.

4.4 Metodologiska problem

I följande avsnitt kommer metodologiska problem att diskuteras. Vidare kommer metodologiska val att motiveras och förklaras ytterligare.

4.4.1 Intervju som metod

Anna Ryen använder tre olika begrepp för att beskriva metodologiska problem när det gäller intervjuer (2004, s. 96-97). Hon beskriver intervjuer som kan vara: individualistiska, idealistiska eller intellektualistiska. I individualistiska intervjuer går dynamiken i en gruppintervju förlorad eftersom det är ett möte mellan *en* forskare och *en* respondent. Intervjuer kan även vara idealistiska om de bortser från den materiella

och sociala situation som respondenterna befinner sig i. En intervju är intellektualistisk om den bortser från emotionell kunskap och känslor. I den här uppsatsen har jag förhållit mig till denna kritik och försökt hantera frågorna genom att diskutera metodologiska problem av den här typen i avsnitt 7.4 *Eventuella begränsningar i undersökningen*.

Ett problem med att undersöka användares användning av ett informationssystem är att det inte är säkert att de brukar göra det som de själva uppger. Det behöver inte betyda att de medvetet säger osanningar utan helt enkelt att de inte är medvetna om hur de brukar gå till väga, eventuellt för att de är så vana att använda informationssystemet att det så att säga sitter i ryggmärgen.

4.4.2 Reliabilitet och validitet

Bryman slår fast att begreppet validitet, som handlar om mätning, är viktigare inom kvantitativ forskning än inom kvalitativ (2002, s. 257). Inom kvalitativ forskning används istället andra begrepp som syftar till att beskriva studiens trovärdighet och jämförbarhet. Ett sådant begrepp är överförbarhet som beskrivs nedan.

Bryman påstår att kvalitativ forskning inriktar sig på djup och inte bredd vilket är det normala inom kvantitativ forskning (2002, s. 260). Kvalitativa studier inriktar sig ofta på det kontextuellt unika som utgör den grupp av individer som undersöks. Därför är det viktigt att beskriva kontexten som undersökningsobjekten befinner sig i, något som Geertz kallar "think descriptions" (1973, se Bryman 2002, s. 260). Enligt Guba och Lincoln (1985, se Bryman 2002, s. 260) ger en utförlig redogörelse en chans för andra forskare att bedöma om resultaten är överförbara till en annan miljö.

Kontexten som mina respondenter befinner sig i är folkbibliotek som i vissa fall är filialer. Bibliotekarierna besitter unik kunskap om bland annat informationssökning och litteratur. Det är därför bibliotekarier är intressanta som användargrupp i den här studien eftersom de har en informationsvana. Svårigheter de upplever vid användningen kan av den anledningen antas bero på webbplatsens design snarare än bristande förkunskaper i informationssökning. Det har framkommit i intervjuerna att bibliotekarierna inte har några ostörda stunder att utforska webbplatser som interbib.se. De verkar snarare ha ett behov av att få information snabbt vilket särskilt gäller om de står i informationsdisken. Deras kontext när webbplatsen framförallt används distraheras med andra ord av saker som stör koncentrationen. Utifrån denna beskrivning av kontexten som studiens användare befinner sig i kan man anse att resultaten i den här studien är överförbara på andra liknande studier.

4.4.3 Forskningsetik

Enligt Bryman finns det tre etiska principer inom svensk forskning vilka är: Informationskravet, Samtyckeskravet och Konfidentialitetskravet (2002, s. 440).

Informationskravet innebär att forskaren har en skyldighet att förklara för de personer som ingår i undersökningen vad syftet med den är. Innan varje intervju tog jag några minuter och förklarade vad undersökningen gick ut på och ungefär vad jag ville ha reda på. Dessutom hade jag i e-posten till varje respondent ytligt förklarat undersökningens syfte. Innan intervjun satte igång lät jag respondenten få chans att ställa eventuella frågor utan att mp3-spelaren var igång. Forskaren ska berätta vilka moment som ingår i

undersökningen och att deltagandet är frivilligt och kan avbrytas om respondenterna vill (Bryman 2002, s. 440).

Detta leder in på den andra principen, Samtyckeskravet, som handlar om att deltagarna själva bestämmer helt över sin medverkan. Innan intervjuerna genomfördes frågade jag respondenterna om det gick bra att spela in vad de sa. Fem av de sex intervjuade gick med på det varför jag under den sjätte intervjun antecknade istället för att spela in och transkribera.

Att uppgifterna om personerna som ingår i undersökningen behandlas ansvarsfullt utgör den tredje etiska principen, Konfidentialitetskravet (Bryman 2002, s. 440). Ingen annan än jag själv har fått ta del av uppgifterna om vilka de verkliga personerna är bakom de fiktiva namnen i uppsatsen. När jag började skriva resultatredovisningen använde jag de fiktiva namnen för att minimera risken att de riktiga namnen skulle läcka ut av misstag.

4.4.4 Hantering av intervjumaterial

Fördelen med att spela in och sedan transkribera merparten av respondenternas utsagor är att jag vet exakt vad de sa och inte behöver lita på mitt minne. Om jag endast antecknat hade jag inte hunnit skriva allt vad respondenterna sa utan bara stödord. När jag skrivit om dessa stödord till en sammanhängande berättelse hade respondenternas utsagor redan genomgått en första analys. Från den intervju där jag endast antecknade har jag valt att inte ta med några direkta citat. Trots att det hade varit att föredra att spela in samtliga intervjuer var det inte ett alternativ att avstå från intervjun för att jag inte tilläts spela in den. Särskilt viktig kändes intervjun eftersom respondenten hade ansvar för utländsk litteratur på biblioteket där den arbetade.

Jag lät inte respondenterna godkänna mina transkriberingar som Lincoln och Guba, enligt Bryman, föreslår att forskare ska göra. Anledningen var att det inte är några etiskt känsliga frågor och respondenterna är i uppsatsen helt anonyma för att deras identitet inte ska kunna röjas. Det har inte varit viktigt i min undersökning hur respondenterna sagt saker utan bara vad de sagt. Det är ytterligare en anledning till att jag ansett att ett godkännande är överflödigt.

5. Resultat och analys

Resultat och analys kommer i följande avsnitt att presenteras under respektive rubrik. Först presenteras användarna och därefter beskrivs och analyseras deras informationssökningsprocess. Utifrån denna process analyseras sedan användarnas syften med att använda webbplatsen. Därefter presenteras faktorer som påverkar användarnas informationssökningsprocess och dessa faktorer analyseras. Att tillfredsställelse analyseras mest beror på att det ingår i begreppet användbarhet samt att forskning på webbplatser och informationssystem med framgång inriktat sig på användartillfredsställelse. Slutligen presenteras de förbättringar som användarna i studien föreslagit.

5.1 Presentation av studiens användare

Respondenterna arbetar på fyra olika bibliotek i tre olika städer. Hur länge bibliotekarierna varit yrkesverksamma skiljer mellan 1-36 år som syns i *Tabell 1* nedan.

Fiktivt namn	Yrkesverksam	Arbetsuppgift	Hur ofta besöks webbplatsen	Arbetsplats
Alice	6 år	Diverse	1 gång/varannan månad	Filial ₁
Britt	7 år	Diverse	2 gång/månad	Filial ₂
Berit	1 år	Diverse	1 gång/månad	Filial ₂
Conrad	3 år	Diverse	2 gång/månad	Huvudbibliotek ₁
Doris	36 år	Utländsk litteratur	4 gång/månad	Huvudbibliotek ₁
Elsa	14 år	Utländsk litteratur	1 gång/månad	Huvudbibliotek ₂

Tabell 1 Översiktlig presentation av respondenterna

Samtliga intervjuer utfördes på respondenternas arbetsrum där det var en lugn miljö och där dator fanns med åtkomst till IB:s webbplats fanns tillgänglig. Britt och Berit intervjuades samtidigt men deras uppfattningar hålls i resultatredovisningen isär där de tyckt olika. Anledningen till att intervjun med Britt och Berit blev gemensam hade rent praktiska orsaker då de arbetade på samma bibliotek och att jag hade bokat intervju med dem båda på samma dag. Även tidsskäl spelade in och det kändes viktigare att få två intervjupersoners utsagor istället för bara en av dem trots att det innebar att inte alla intervjuer utfördes identiskt lika, se stycke 6.5 *Eventuella begränsningar i undersökningen*.

Hur ofta webbplatsen besöks varierar och jag har i *Tabell 1* redogjort för de svar respondenterna givit på denna fråga. Alice, Britt och Berit arbetar på filialbibliotek, dock inte samma. Conrad och Doris har tjänst på samma huvudbibliotek och Elsa på ett annat huvudbibliotek. Doris och Elsa har huvudansvar för utländsk litteratur på de bibliotek som de arbetar på. Övriga respondenter använder interbib.se men det ingår inte i deras arbetsuppgifter att ha särskilt ansvar för utländsk litteratur.

5.2 Användarnas informationssökningsprocess och deras upplevelse av användningen

Informationssökningsprocessen utgörs enligt Dervin av tidpunkt, rum, rörelse, tomrum; handling, situation, överbyggnad, resultat (eng: time, space, movement, gap; step-taking, situation, bridge, outcome), se *stycke 3.2.1 Informationsbegreppet*. I presentationen av användarnas processer har tabellerna delats i två delar. Delningen sker i processen där Dervin placerat ett semikolon, mellan tomrum och handling. Det som sker innan handlingen motiveras av användarens informationsbehov. Avsikten med handlingen är användarens syfte vilket pilen i tabellerna symboliserar. Syftena analyseras i anslutningen till analysen av informationssökningsprocesserna, se *stycke 5.3.1 Analys av användarnas syften*, eftersom dessa är så starkt sammankopplade. Eftersom tidpunkten för de informationssökningsprocesser som användarna beskrivit varierar redovisas denna punkt inte i tabellerna på följande sidor.

I följande stycken presenteras användarnas informationssökningsprocess när de använder interbib.se utifrån vad som framkom under intervjuerna. Användarnas informationsprocesser beskrivs var för sig för tydlighetens skull.

5.2.1 Alice

	Informationssökningsprocess 1	Informationssökningsprocess 2
Rum/sammanhang	Låntagare efterfrågar en utländsk bok	Alice är nyfiken på utländsk litteratur
Rörelse	Alice söker efter boken i det egna bibliotekets katalog	Alice vänder sig till sina vanliga informationskällor
Tomrum	Boken finns inte på det egna biblioteket	Alice hittar inte informationen genom sina vanliga informationskanaler



Handling	Alice vänder sig till interbib.se	Alice vänder sig till interbib.se
Situation	Alice letar efter IB:s katalog	Alice söker efter nyheter
Överbyggnad	Alice har svårt att hitta katalogen	Alice hittar nyhetslistorna och boktipsen
Resultat	Vid intervjutillfället hittade Alice katalogen men det tog en stund	Alice har efter att ha läst nyhetslistorna fått uppdaterad information om utländska böcker och IB:s verksamhet

Tabell 2 Alices informationssökningsprocess

Alice säger i intervjun att hon tycker det är smidigt att hitta böcker men att det var ett tag sedan hon besökte webbplatsen. När hon sedan letar efter böcker (process 1) visar det sig vara svårare. Hon föreslår att IB borde ha hela sin katalog sökbar⁴. Det innehåll som Alice har mest nytta av på webbplatsen är boktipslistorna.

Alice hade under intervjuns gång svårigheter med att komma till katalogen men ville inte ge sig och letade runt på webbplatsen. Då jag inte ville påverka hennes sökning och ge det rätta svaret lät jag henne leta på egen hand. Följande sa hon under tiden hon letade efter katalogen:

Det var en kvinna som var spansktalande som hade en lista med böcker, speciella böcker, som hon ville ha och då gick jag in och sökte och det gick ju jättebra att hitta, det var inga problem men nu hittar jag ingenting. *skratt* För jag undrar... var har de deras katalog? ("Alice", 2007-05-23)

Alice uppger att hon tidigare har kunnat hitta bättre än vad hon gör nu. Minnet av saker hon tidigare har sett på webbplatsen, exempelvis katalogen, gör att hon vill kunna hitta dem igen.

⁴ IB:s katalog finns sökbar på svenska genom en länk till Stadsbibliotekets OPAC. Katalogen som finns på webbplatsen är bara sökbar på några utvalda språk.

5.2.2 Britt och Berit

	Informationssökningsprocess 3	Informationssökningsprocess 4
Rum/sammanhang	Låntagare efterfrågar en utländsk bok	Låntagare efterfrågar ospecificerade titlar av en viss typ av litteratur
Rörelse	Britt eller Berit söker efter boken i det egna bibliotekets katalog	Britt eller Berit söker efter litteraturtypen i det egna bibliotekets katalog
Tomrum	Boken finns inte på det egna biblioteket	Den efterfrågade litteraturtypen finns inte på biblioteket där Britt och Berit arbetar



Handling	Britt eller Berit googlar efter Internationella Biblioteket	Britt eller Berit googlar efter Internationella Biblioteket
Situation	Britt eller Berit letar efter interbib.se	Britt eller Berit söker efter en webbsida att göra depositioner ifrån
Överbyggnad	Britt eller Berit söker efter boken i IB:s katalog (den svenska versionen som samkörs med Stockholms stadsbibliotek)	Britt eller Berit använder en undersida till Stockholms stadsbiblioteks webbplats för att göra depositioner
Resultat	Vid intervjutillfället kunde Britt och Berit hitta till katalogen	Britt eller Berit gör depositioner men inte via interbib.se utan en annan webbsida

Tabell 3 Britt och Berits informationssökningsprocess

Britt tycker att det är en bra sida om hon vill sitta och surfa men det är svårare om hon söker något speciellt. Under intervjun bad jag Britt och Berit att visa vad de brukade använda på webbplatsen. På eget initiativ började de undersöka delar av interbib.se som var nya för dem.

I citatet nedan återges deras kommentarer när de skulle hitta tidningar på ett visst språk.

- Berit: Det var också lite svårnavigerat, man skulle vilja få upp alla. Eller såhär, indelat efter olika språk.
- Britt: Ja, och att... nu står de där under länkar och inte under tidskrifter och tidningar, det är lite både och kanske. Jag hade velat hitta dem på tidningar.
- Berit: Ja, det är inte säkert att man förstår att "jaha, det här är en tidning" som man kan läsa online, alltså, känner man till den så vet man ju det men...
- Britt: Ja, och så är det svårt att... jag skulle inte ha fattat att... det där var fortsättningsknappen, att det kom upp fler om man tryckte där. ("Britt" och "Berit", 2007-05-30)

I citatet beskrivs de svårigheter som Britt och Berit upplever när de ska navigera på webbplatsen. De klickar på en rubrik men blir förvirrade när inte informationen som de förväntat sig dyker upp.

5.2.3 Conrad

	Informationssökningsprocess 5	Informationssökningsprocess 6	Informationssökningsprocess 7
Rum/sammanhang	Låntagare efterfrågar en utländsk bok	Låntagare efterfrågar ospecificerade titlar av en viss typ av litteratur	Hyllorna i biblioteket ska skyltas
Rörelse	Conrad undersöker om boken finns i det egna bibliotekets katalog	Conrad undersöker om den efterfrågade litteraturtypen finns på det egna biblioteket	Conrad skriver skyltar på de språk han behärskar
Tomrum	Conrad hittar inte boken i katalogen	Conrad hittar inte litteraturtypen i katalogen	Conrad behöver skyltar på utländska språk



Handling	Conrad vänder sig till interbib.se	Conrad vänder sig till interbib.se	Conrad vänder sig till interbib.se
Situation	Conrad letar efter IB:s katalog	Conrad letar efter e-postadress till ansvarig person på IB	Conrad söker efter översättningar till skyltar
Överbyggnad	Conrad söker efter boken i IB:s katalog	Conrad skickar e-post till IB om vilken litteraturtyp han vill göra depositioner av	Conrad använder de skyltöversättningar han behöver
Resultat	Vid intervjutillfället kunde Conrad hitta till katalogen	Conrad hade vid intervjutillfället e-postat IB tidigare och visste att det fungerade	Conrad sa att eftersom han brukade använda skyltöversättningar hittade han lätt dit på webbplatsen

Tabell 4 Conrads informationssökningsprocess

Conrad brukar söka upp enskilda titlar via webbplatsen (process 5), göra depositioner genom e-post (process 6) och söka upp översättningar av mallar och skyltar (process 7). Allt detta menar Conrad att han enkelt kan utföra. Conrad framhåller att översättningarna av mallar och skyltar som finns på olika språk är en väldigt bra service. Eftersom han lärt sig sökvägen till det han använder på webbplatsen så hittar han enkelt dit. Utifrån vad som framkom i intervjun med Conrad verkar det som att webbplatsen kräver en inlärningsperiod. Det skulle vara mer önskvärt om funktionerna på webbplatsen var självförklarande.

5.2.4 Doris

	Informationssökningsprocess 8	Informationssökningsprocess 9	Informationssökningsprocess 10
Rum/sammanhang	Låntagare efterfrågar en utländsk bok	Låntagare efterfrågar ospecificerade titlar av en viss typ av litteratur	Doris är nyfiken på utländsk litteratur
Rörelse	Doris undersöker om boken finns i det egna bibliotekets katalog	Doris undersöker om den efterfrågade litteraturtypen finns på det egna biblioteket	Doris vänder sig till sina vanliga informationskällor
Tomrum	Doris hittar inte boken i katalogen	Doris hittar inte litteraturtypen i katalogen	Doris hittar inte informationen genom sina vanliga informationskanaler



Handling	Doris vänder sig till interbib.se	Doris vänder sig till interbib.se	Doris vänder sig till interbib.se
Situation	Doris letar efter IB:s katalog	Doris letar efter formulär för beställning av depositioner	Doris söker efter nyheter
Överbyggnad	Doris söker efter boken i IB:s katalog	Doris hittar formuläret och gör sin beställning	Doris hittar nyhetslistorna och boktipsen
Resultat	Vid intervju tillfället kunde Doris hitta till katalogen	Doris uppger att hon brukar kunna göra depositioner	Doris har efter att ha läst nyhetslistorna fått uppdaterad information om utländska böcker och IB:s verksamhet

Tabell 5 Doris informationssökningsprocess

Doris säger att hon använder sidan för lite för att kunna vara kritisk mot innehållet och att hon är nöjd med det lilla hon använder den. Nyheterna som finns på hemsidan tycker Doris är roliga (process 10). Hon tycker att det är svårt att bevaka utländskt material så det är bra att få hjälp på olika sätt. Webbplatsen är en av många kanaler som Doris använder för att skaffa information. Doris brukar hitta vad hon söker på IB men gör hon inte det provar hon andra kanaler.

Doris uppskattar att det går att se vilka tidningar och tidskrifter som finns i pappersform på olika språk. Det är ofta som låntagare kommer till henne och föreslår att biblioteket ska köpa in olika tidskrifter. Då kan Doris via interbib.se kolla upp vad det är för slags tidskrift och om den verkar ha tillräckligt hög kvalitet för att biblioteket ska köpa in den.

5.2.5 Elsa

	Informationssökningsprocess 11	Informationssökningsprocess 12	Informationssökningsprocess 13
Rum/sammanhang	Låntagare efterfrågar en utländsk bok	Biblioteket där Elsa arbetar får en bokgåva	Elsa ska köpa in ny litteratur
Rörelse	Elsa undersöker om boken finns i det egna bibliotekets katalog	Bokgåvan är på ett utländskt språk	Elsa behöver hitta inköpsställen
Tomrum	Elsa hittar inte boken i katalogen	Elsa känner inte till författarna till böckerna och har svårt att bedöma kvaliteten	Elsa hittar inte något inköpsställe för den typ av litteratur hon ska köpa



Handling	Elsa vänder sig till interbib.se	Elsa vänder sig till interbib.se	Elsa vänder sig till interbib.se
Situation	Elsa letar efter IB:s katalog	Elsa letar efter IB:s katalog	Elsa söker efter listan med inköpsställen
Överbyggnad	Elsa söker efter boken i IB:s katalog	Elsa söker efter böckerna i IB:s katalog	Elsa undersöker om det finns tips på inköpsställen för det aktuella språket och litteraturtypen
Resultat	Vid intervjutillfället kunde Elsa hitta till katalogen	Om IB har böcker av samma författare antar Elsa att bokgåvan håller en god kvalitet	Elsa hittar adresser till inköpsställen men skulle önska att det fanns fler tips

Tabell 6 *Elsas informationssökningsprocess*

Elsa menar att det är allmänbildande med intervjuer och liknande material. Presentationen är bra i form av kort och snabb information. Det är gratisinformation och ger henne en chans att hänga med. Elsa menar att webbplatsen måste vara rolig för låntagare med nyhetssidor och tipslistor. Elsa säger att hon vant sig vid utseendet och att något som är bra är de breda raderna som gör sidan överskådlig även att det är mycket text. På frågan om vad som skulle få henne att använda webbplatsen mer svarar Elsa ”tid!” med ett skratt.

Via webbplatsen brukar Elsa söka efter utländska böcker (process 11), undersöka kvaliteten av bokgåvor (process 12) och leta inköpsställen (process 13). Elsa använder inte webbplatsen så mycket och menar att hon brukar hitta vad hon söker.

5.2.6 Analys av användarnas informationssökningsprocesser och extrahering av syften utifrån processerna

Användarnas olika informationssökningsprocesser, se *Tabell 2-6 s. 27-32* för exakta processer, innehåller varierade syften som motiverar att besöka interbib.se. Syftena har extraherats från informationssökningsprocesserna utifrån analysfrågan ”vad är användarnas ändamål med handlingen?”. Detta sker i enlighet med Dervin som beskriver syftet som ändamålet med handlingen. Nedan följer en genomgång av vilka processer som innehåller vilka syften.

Process 1, Alice: Syftet är att söka upp en specifik titel.

Process 2, Alice: Syftet är att bli allmänbildad/uppdaterad på ämnet.

Process 3, Britt och Berit: Syftet är att söka upp en specifik titel.

Process 4, Britt och Berit: Syftet är att göra depositioner.

Process 5, Conrad: Syftet är att söka upp en specifik titel.

Process 6, Conrad: Syftet är att göra depositioner.

Process 7, Conrad: Syftet är att leta upp översättning av skyltar.

Process 8, Doris: Syftet är att söka upp en specifik titel.

Process 9, Doris: Syftet är att göra depositioner.

Process 10, Doris: Syftet är att bli allmänbildad/uppdaterad på ämnet.

Process 11, Elsa: Syftet är att söka upp en specifik titel.

Process 12, Elsa: Syftet är att söka upp en specifik titel.

Process 13, Elsa: Syftet är att hitta adresser till inköpsställen.

Enligt Dervins användarperspektiv är det viktigt att undersöka ”personen i situationen” snarare än att se användare som stereotyper vilkas reaktioner kan förutses utifrån bakgrundsinformation. Personerna som jag intervjuat befinner sig i en situation där de vill få information om utländsk litteratur, nyheter eller IB:s verksamhet. Rent fysiskt befinner de sig på sin arbetsplats biblioteket och virtuellt på webbplatsen interbib.se. Att söka upp en specifik titel är det vanligaste syftet för att besöka webbplatsen, följt av att göra depositioner. I de fall användarna kan utföra sina syften fyller de igen tomrummet som Dervin menar är katalysatorn till informationssökningsprocessen.

5.3 Syften med användningen av interbib.se

Anledningarna till att besöka interbib.se skiljer sig åt mellan respondenterna vilket framgått genom presentationen av informationssökningsprocesserna. Syften är detsamma som avsikt eller ändamål och i Dervins informationssökningsprocess utgörs syftet av ändamålet med handlingen. I samtliga fall är handlingen i användarnas informationssökningsprocesser att besöka interbib.se vilket beror på att det i den här uppsatsen är undersökningsobjektet. Analysen av användarnas syften med att besöka webbplatsen har gjorts genom att titta på vad som är ändamålet med handlingen, det vill säga: varför sker handlingen?

Vid analysen av användarnas informationssökningsprocesser, se kapitel 5.2, har sex olika syftestyper identifierats:

- A1. Söka upp en specifik titel (Alice, Britt, Berit, Conrad, Doris, Elsa)**
Om en låntagare efterfrågat en specifik titel eller böcker av en viss författare kan en beställning göras via webbplatsen.
- A2. Söka upp en specifik titel (Elsa)**
Kvaliteten på bokgåvor kan undersökas genom att söka upp specifika titlar i IB:s katalog.
- B. Göra depositioner (Britt, Berit, Conrad, Doris)**
Böcker beställs i grupp utifrån ett visst språk och eventuellt litteraturtyp. Inga specifika boktitlar anges.
- C. Bli allmänbildad/uppdaterad på ämnet (Alice, Doris)**
Genom att läsa nyheter, boktipslistor och övrig information på webbplatsen blir användaren allmänbildad.
- D. Kontakta en kunnig person (Britt, Berit, Conrad)**
När en användare behöver hjälp med något som rör utländsk litteratur kan de vända sig till IB för hjälp.
- E. Översättning till skyltar (Conrad)**
När ett bibliotek ska skylta sitt bestånd med utländska böcker underlättar det för besökarna om texterna är på samma språk som böckerna på hyllan.
- F. Hitta inköpsställen (Elsa)**
Inköpsställen som säljer utländsk litteratur går att hitta på webbplatsen.

5.3.1 Analys av användarnas syften

Analysen av användarnas syften med att besöka webbplatsen görs utifrån deras respektive informationssökningsprocesser. Något alla studiens användare gör är att använda katalogen för att söka upp specifika titlar som en låntagare efterfrågat. Att beställa depositioner är också ett vanligt syfte. Två av användarna vill ha hjälp av en kunnig person eller bli allmänbildad på ämnet. En av bibliotekarierna i studien undersöker kvaliteten på bokgåvor eller hittar adresser till inköpsställen. En annan letar översättningar till skyltar.

För studiens användare skapas syftena med användningen av interbib.se av vad Dervin benämner tomrum som finns mellan den information de redan har och den eftersökta informationen. Situationerna som användarna beskrivit kan i vissa fall fylla igen tomrummen och ibland inte.

När studiens användare ska söka specifika titlar (syftestyp A1), vilket alla respondenter gör, går de till Stockholms stadsbiblioteks katalog (OPAC). Där ingår IB:s bestånd och användare kan söka med latinska tecken. För att komma dit via interbib.se är sökvägen: *Sök / Böcker / Stockholms stadsbiblioteks webbkatalog*. Alice hade svårt att hitta dit och fastnade i katalogen som finns upplagd på webbplatsen som endast innehåller böcker som är inköpta från 2004 och framåt och är sökbar på arabiska, kinesiska, persiska, ryska och spanska. Detta innebär att hon har svårt att uppfylla sitt syfte med att besöka webbplatsen. Britt och Berit däremot som använde OPAC:en oftare än Alice hade inga

problem att hitta dit. När Alice under intervjun inte hittar katalogen tyder det på att sökvägen dit inte är självförklarande. Att göra sökvägen tydligare kan således förenkla för Alice att uppnå sitt syfte. Att övriga respondenter finner katalogen talar däremot för att det inte är omöjligt att nå den. Det finns en skillnad när användarna inte hittar vad de söker trots att innehållet de letar efter finns eller när de söker något som webbplatsen inte erbjuder. Elsa exempelvis önskar fler tips på inköpsställen men till de befintliga adresserna hittar hon enkelt.

För att göra depositioner (syftestyp B) används tre olika sökvägar. Att Britt och Berit gör beställningar från en undersida till Stockholms stadsbiblioteks webbplats kan indikera att beställningsformuläret är svårfunnet. Conrad väljer att skicka e-post med beställningar och är nöjd med resultatet han brukar få. Även för Doris brukar det fungera bra och hon gör sina beställningar via webbplatsen. Användarna uppger att alla tre olika sökvägar fungerar för dem vilket är en illustration av hur samma tomrum kan ge en varierad informationssökningsprocess.

När användarna genomför syftena bli allmänbildad/uppdaterad på ämnet (syftestyp C), hitta översättning till skyltar (syftestyp E) och hitta inköpsställen (syftestyp F) söker de upp informationen på webbplatsen. Även syftet att kontakta en kunnig person (syftestyp D) handlar om att hitta information på webbplatsen, i det här fallet en e-postadress.

5.4 Faktorer som påverkar användarnas tillfredsställelse

Under den här rubriken beskrivs användarnas tillfredsställelse utifrån om de anser sig kunna utföra de syften de har med sin användning av interbib.se eller inte.

5.4.1 Alice

Vid intervjutillfället kunde alla respondenter utom Alice hitta till katalogen. Att hon inte kan hitta katalogen är negativt eftersom katalogen är en service ett bibliotek bör tillhandahålla på ett tydligt sätt på sin webbplats.

Alice anser att webbplatsen är ganska överskådlig. Hon är även nöjd med nyhetslistorna som uppdateras kontinuerligt. Alice framför en önskan att kunna söka i katalogen på sina hemspråk (som är bosniska och kroatiska).

5.4.2 Britt och Berit

Britt och Berit tycker det är smidigt att beställa depositioner men de gör det inte via webbplatsen utan en undersida till Stockholms stadsbiblioteks webbplats. De tycker att det är en intressant webbplats att utforska men att det däremot är svårt att hitta specifik information. Båda två uppskattar vad de kallar ”smårubriker” vilket är rubrikerna i listan till vänster på webbplatsen. Britt tycker det är bra att det finns tips på bokhandlare och Berit inflikar att det finns många bra tips allmänt.

Britt tycker att navigationen på webbplatsen är krånglig och svår och att mängden information försvårar överblicken. Britt bedömer innehållet som tillförlitligt. Om hon inte hittar vad hon söker brukar hon skicka e-post till IB och fråga vilket har fungerat bra. Webbplatsens utseende tycker Britt är bra eftersom det är varierat. Hon tycker det är roligt när det är olika även om det kan bli lite splittrat. Britt saknar bilder på hur det ser ut på IB eftersom hon aldrig varit där är hon nyfiken på hur det ser ut. Britt skulle gärna få foton på de som jobbar där för att veta vem hon pratar med när hon ringer. Britt

skulle vilja läsa mer artiklar om mångkultur och hur det är i andra länder. Då kunde hon tänka sig att ha interbib.se som startsida på datorn om det var dagsaktuella händelser som togs upp. Britt säger att hon skulle ha nytta av uppgifter om olika språk, hur många människor från andra länder som bor i Sverige, i vilka länder ett visst språk talas, om det är olika folkgrupper etcetera. Då skulle hon lätt kunna leta upp ett nytt språk när det kommer en låntagare som vill ha litteratur på ett språk som hon inte känner till. Britt menar att de har många barn som sitter vid datorn på biblioteket och lätt skulle komma in på interbib.se om det fanns något där som riktade sig till barn. Britt skulle vilja kunna se vilka böcker som är inköpta på ett visst språk, och när.

Berit tycker liksom Britt att webbplatsen är svårnavigerad och förklarar det med att det är ”rörigt och mycket”. Berit säger även att webbplatsen är uppbyggd på ett klassiskt sätt som hon känner igen med länkar i vänsterspalten som hon kan klicka sig vidare från. Berit föreslår att webbplatsen delas in tydligare för bibliotekarier och för låntagare.

5.4.3 Conrad

Conrad beställer inte depositioner via webbplatsen utan skickar e-post till den ansvarige vilket han tycker fungerar bra. Till skyltar och mallar hittar Conrad lätt eftersom han lärt sig den sökvägen. Conrad menar att sidans utseende är behagligt men att navigationen kunde underlättas med symboler för de olika avdelningarna. Han tycker att lite text skulle kunna tas bort för att göra sidan mer överskådlig. Conrad har inte tänkt på något särskilt på webbplatsen som han saknar.

5.4.4 Doris

Doris uttrycker stor tillfredsställelse med boktips och nyhetslistor som hon har användning för i sitt arbete. Hon har tänkt på något särskilt som hon saknar. Doris menar att hon hållit på så länge att hon vet vad kommunen behöver och hon tror att en nyutexaminerad bibliotekarie har större nytta av webbplatser av den här typen. Doris bedömer sidan som skapad huvudsakligen för låntagare så hon skulle vilja ha en avdelning som var mer riktad till personal⁵. Hon är inte medlem i forumet. Doris tycker att webbplatsen är lätt och överskådlig och att hemsidan är trevlig med tilltalande färger. Layouten säger hon är ”kul och läcker”.

5.4.5 Elsa

Elsa hyser tilltro till IB:s val att litteratur eftersom hon brukar kvalitetsundersöka bokgåvor som skänks till biblioteket där hon arbetar. Till inköpsställena som finns på webbplatsen hittar Elsa enkelt men hon skulle önska sig fler tips.

Elsa tycker inte att layouten är särskilt rolig utan bedömer den snarare som ”okej”. Hon tycker inte heller att layouten är särskilt lättnavigerad. Vissa saker tog ett tag innan hon förstod, exempelvis vad skillnaden är mellan länkarna *Sök* och *Böcker*, vilket jag bad henne förklara i intervjun.

Det här är ju sök, det här är för... länkar mera och böcker... ja du ser, jag kommer inte ihåg det, jag är inne för sällan för att komma ihåg, så jag får alltid prova mig fram. *paus* Där får man boktips bara då. (Elsa, 2007-06-25)

⁵ En sådan avdelning finns redan som länk i vänsterspalten på webbplatsen, *För personal*.

Citatet visar att inte heller Elsa är alldeles säker på vad skillnaden mellan rubriken *Länkar* och rubriken *Böcker* är. Jag frågar Elsa vad hon anser om webbplatsen utseende och får följande svar:

Den var väl inte så rolig precis. Jodå, den är ganska bra, jag har vant mig med den här så att... men det är VÄLDIGT mycket text, det är det men ändå är det ganska tydligt för de har ganska breda rader här. Jämfört med om de hade haft det såhär litet, så på så sätt tycker jag ... Jodå, den är bra tycker jag. Jo, de har blivit väldigt duktiga, de har ju, de satsar ju mycket på det här att... få ut info, det händer ju mycket hos dem. (Elsa, 2007-06-25)

Elsa pendlar mellan att framhålla det positiva samtidigt som hon är kritisk till exempelvis den stora textmängden på sidan. Hon är vid det tillfället under rubriken *Sök*. Citatet illustrerar även en svårighet under intervjuerna då respondenterna gärna kommenterade IB:s service i sig och inte specifikt webbplatsen. Då såg jag till att ställa mer direkta frågor för att få svar på de frågor som var relevanta för studien.

Det skulle kunna finnas fler lättlästa texter på webbplatsen menar Elsa vilket även Britt och Berit nämnt i sin intervju. Elsa som jobbar som inköpare önskar att det fanns fler tips på inköpsställen. Hon menar att bibliotekarier sitter över hela Sverige och har samma problem. Elsa skulle även vilja ha kontaktpersoner på respektive språk så att det fanns ett namn och telefonnummer att ringa till.

5.4.6 Analys av användarnas tillfredsställelse utifrån navigation, layout och innehåll

De omständigheter som påverkar tillfredsställelsen är dels *att* användaren kan nå sitt syfte men också *hur* användaren når sitt syfte. Om webbplatsen är för svår att använda kan användaren inte uppnå sina syften. Det här kan liknas vid Dervins informations-sökningsprocess: om överbyggnadsdelen i processen blir alltför omständlig når inte användaren önskat resultat. Därmed blir användaren inte tillfredsställd i sin informationssökningsprocess enligt Leclercqs teori om user satisfaction.

Den viktigaste faktorn för att användarna ska vara tillfredsställda med webbplatsen är att de hittar vad de söker, enligt Leclercq. Eftersom användarna i den här studien använder webbplatsen till informationssökning ökar deras tillfredsställelse när de kan utföra detta syfte. Denna faktor har att göra med navigationen. Övriga faktorer är om de upplever layouten som behaglig och hur innehållet bedöms. När det gäller innehållet handlar de både om att webbplatsen har önskat innehåll och vilken kvalitet det håller. Navigationen och innehållet var det som användarna under intervjuerna pratade mest om och därför kommer dessa faktorer analyseras i högst grad. Om layouten kommenterades endast om webbplatsen var behaglig eller inte. I analysen av intervjuerna har det framkommit att layouten är en mindre viktig faktor för tillfredsställelse än navigation och innehåll. Navigation och innehåll är de faktorer som hjälper användarnas att uppnå sina syften.

Användarna gav webbplatsen en positivt helhetsomdömen men det är vissa områden som kan förbättras. Berit, Britt och Conrad som hittat egna vägar för att göra depositioner istället för att använda formuläret på webbplatsen är ett exempel. Här skulle IB kunna bli tydligare om vilka tjänster de erbjuder på webbplatsen och hur de är tänkta att användas.

5.4.6.1 Navigation

Navigationen på en webbplats är en av de viktigaste aspekterna för att den ska vara lätt att använda och det är negativt att Britt och Berit anser den vara krånglig. Detta har en negativ inverkan på tillfredsställelsen. För att förenkla navigationen skulle symboler för de olika avdelningarna kunna användas, som Conrad föreslog. Flera av användarna uttryckte att textmassorna är för stora vilket påverkar tillfredsställelsen negativt. Ett värdefullt tips är att dela upp webbplatsen i två delar, en för bibliotekarier och en för övriga användare. Någon del av det som riktar sig till övriga användare skulle kunna göras på lättläst svenska, eventuellt genom att en av språkflikarna kallades "Lättläst". Något som påverkar tillfredsställelsen positivt är den klassiska uppbyggnaden och att länkar finns i en lista till vänster. Svårigheter att följa länkarna eftersom vissa namn, exempelvis Sök/Böcker, är svåra att särskilja påverkar tillfredsställelsen men navigationen negativt.

Leclercq framhåller att hitta vad man söker som den viktigaste faktorn för tillfredsställelse vilket i förlängningen beror på navigationen (2007, s. 54). Det är därför positivt att två av sex användare i studien uppger att de alltid gör det. Anledningen till att Alice inte hittar vad hon söker och Britt, Berit och Elsas anledning är olika. För Alice del handlar det om att hon inte finner OPAC-katalogen som finns länkad på webbplatsen. Britt, Berit och Elsa uppger att de oftast hittar vad de söker men att det finns annat innehåll som de önskar fanns på webbplatsen.

Positiva faktorer	Negativa faktorer
<ul style="list-style-type: none">• Klassisk uppbyggnad (Berit)• Smårubriker (Britt, Berit)	<ul style="list-style-type: none">• Krånglig och svår pga många sidor och mycket information (Britt, Berit)• För mycket text (Britt, Berit, Conrad, Elsa)• Otydliga länknamn (Britt, Berit, Elsa)

Tabell 7 Faktorer som påverkar användarnas tillfredsställelse med navigationen

5.4.6.2 Layout

Det som är bra i layouten enligt webbplatsanvändarna i studien är överskådligheten vilket påverkar deras tillfredsställelse positivt. Två av användarna anser att deras tillfredsställelse är stor eftersom webbplatsens utseende är behagligt. Saker som kan förbättras är att göra utseendet roligare och mer lättillgängligt för att öka tillfredsställelsen ytterligare.

Layouten för ett biblioteks webbplats är dock inte lika avgörande som utseendet på en kommersiell sida där det innebär en förlust i intäkter om användaren klickar sig vidare någon annanstans. Eftersom bibliotekarierna i studien behöver interbib.se i sitt arbete har de vant sig vid webbplatsens utseende och har inte reflekterat över det innan intervjun.

Positiva faktorer	Negativa faktorer
<ul style="list-style-type: none"> • Behagligt utseende (Conrad, Doris) • Överskådlighet (Alice) 	<ul style="list-style-type: none"> • Inte rolig (Elsa)

Tabell 8 Faktorer som påverkar användarnas tillfredsställelse med layouten

5.4.6.3 Innehåll

Innehållet spelar liksom navigationen en viktig roll för tillfredsställelsen eftersom det inte bara är viktigt för användarna att de hittar information utan att de har användning för den också. Alla respondenter har förtroende för den information som finns på IB:s webbplats vilket har en positiv inverkan på deras tillfredsställelse med innehållet. Här finns beröringspunkter både till Dervins och till Bruces informationsbegrepp. Användarna är aktivt med och skapar informationen när de bedömer om den är tillförlitlig och om de har användning för den. När användaren finner något på webbplatsen som intressant blir det också information för den personen, i den situationen.

Alice skulle vilja söka i katalogen som finns på webbplatsen på fler språk och helst sina hemspråk bosniska och kroatiska. Hon skulle då bli mer tillfredsställd med webbplatsens innehåll. Frågan är om IB har resurser att göra katalogen sökbar på alla språk som de har böcker på. Britt och Berit, som vill ha mer information om vilka som jobbar på IB och olika språkgrupper, har inte utländsk litteratur som ett av sina ansvarsområden på arbetet. Britt och Berits tillfredsställelse med webbplatsen skulle öka om de fick tillgång till sådana fakta. Doris och Elsa, som är ansvariga för utländsk litteratur på sina respektive bibliotek, uppger inte att de saknar sådan information eftersom de inte har behov av det i sitt yrke. Elsa vill istället ha mer specifik information, som exempelvis förslag på fler inköpsställen och kontaktpersoner på respektive språk vilket skulle ha en positiv inverkan på hennes tillfredsställelse. Conrad och Doris tycker att webbplatsen alltid erbjuder det innehåll de söker och vilket innebär att deras tillfredsställelse med webbplatsens innehåll är stor.

Positiva faktorer	Negativa faktorer
<ul style="list-style-type: none"> • Uppdaterade nyhets- och boktipslistor (Alice, Doris) • Förtroende för innehållet (Alice, Britt, Berit, Conrad, Doris, Elsa) 	<ul style="list-style-type: none"> • Kan inte söka i katalogen på alla språk (Alice) • Bilder på de som jobbar på IB saknas (Britt, Berit) • Uppgifter om olika språk saknas (Britt, Berit) • Kontaktpersoner på respektive språk saknas (Elsa) • Adresser till inköpsställen är för få (Elsa)

Tabell 9 Faktorer som påverkar användarnas tillfredsställelse med innehållet

5.5 Analys av hur faktorerna för tillfredsställelse påverkar användarnas möjlighet att uppnå sina syften

Nedan analyseras vilken påverkan de olika faktorerna för tillfredsställelse har för användarnas möjlighet att uppnå sina syften. Syftestyperna i sin helhet presenteras på s. 34.

De faktorer som funnits påverka navigationen (klassisk uppbyggnad, smårubriker, krånglig och svår på grund av många sidor och mycket information, för mycket text och otydliga länknamn) kan sägas påverka samtliga syftestyper eftersom dessa faktorer påverkar användarnas möjlighet att nå den plats på interbib.se där syftestyperna ska utföras.

Två av de faktorer som rör layouten på sidan kan inte sägas kunna påverka någon av syftestyperna medan överskådligheten påverkar samtliga. Om webbplatsen har ett överskådligt utseende blir syftet det enklare att utföra.

De faktorer som samlats under innehåll påverkar olika specifika syftestyper. Uppdaterade nyhets- och boklistor påverkar användarens möjlighet att bli allmänbildad eftersom det då är viktigt med uppdaterad information. På samma sätt påverkar förtroende för innehållet möjligheten att bli allmänbildad eftersom det är viktigt att användaren kan lita på innehållet för att få ny kunskap. Faktorn "Kan inte söka i katalogen på alla språk" inverkar på användarens möjlighet att söka upp en specifik titel, detta eftersom det blir svårare att söka om användaren inte kan söka på det språk som hon/han är mest förtrogen med. Bilder på de som jobbar på IB påverkar möjligheten att kontakta en kunnig person då en bild både förenklar kontaktsökandet om användaren vill söka upp den här personen i verkligheten och underlättar vid annan kontakt. Att uppgifter om olika språk saknas innebär att användaren inte kan bli allmänbildad eller uppdaterad om detta ämne. Att kontaktpersoner på ett visst språk saknas innebär att det blir svårare att hitta en viss person att kontakta. Att adresserna till inköpsställen är för få innebär att det blir svårare att utföra detta syfte på webbplatsen.

De olika tillfredsställesefaktorerna och deras inverkan på syftestyperna presenteras i tabellen nedan. De faktorer som påverkar tillfredsställelsen positivt har ett plus framför sig medan de som påverkar tillfredsställelsen negativt har ett minus framför sig.

	Faktor som påverkar tillfredsställelsen	Påverkan på möjligheten att utföra de olika syftestyperna
Navigation	+ Klassisk uppbyggnad	Samtliga
	+ Smårubriker	Samtliga
	- Krånglig och svår pga många sidor och mycket information	Samtliga
	- För mycket text	Samtliga
	- Otydliga länknamn	Samtliga
Layout	+ Behagligt utseende	Ingen
	+ Överskådlighet	Samtliga
	- Inte rolig	Ingen
Innehåll	+ Uppdaterade nyhets- och boktipslistor	C. Bli allmänbildad/uppdaterad på ämnet
	+ Förtroende för innehållet	C. Bli allmänbildad/uppdaterad på ämnet
	- Kan inte söka i katalogen på alla språk	A. Söka upp en specifik titel
	- Bilder på de som jobbar på IB saknas	D. Kontakta en kunnig person
	- Uppgifter om olika språk saknas	C. Bli allmänbildad/uppdaterad på ämnet
	- Kontaktpersoner på respektive språk saknas	D. Kontakta en kunnig person
	- Adresser till inköpsställen är för få	F. Hitta inköpsställen

Tabell 10 Tillfredsställelsfaktorernas förhållande till syftestyperna

Se stycke 5.4 Faktorer som påverkar användarnas tillfredsställelse.

6. Slutsatser och diskussion

I följande kapitel ställs resultaten från analysen mot vad som framkommit i tidigare forskning. Som rubriker används frågeställningarna och varje avsnitt inleds med en slutsats.

6.1 I vilket syfte eller vilka syften vänder sig studiens användare till Internationella Bibliotekets webbplats?

Som jag har visat i uppsatsens resultat- och analyskapitel så går det att dela in bibliotekariernas anledningar till att besöka interbib.se i sex olika syftestyper. De olika syftestyperna är mer eller mindre vanliga hos studiens användare. Det som alla användare använder webbplatsen till är att söka i katalogen, både för att hitta boktitlar som låntagare efterfrågat eller att undersöka kvaliteten hos bokgåvor. Näst vanligast är att beställa depositioner medan färre använder webbplatsen för att bli allmänbildade på ämnet, kontakta en kunnig person, hitta översättning till skyltar och finna adresser till inköpsställen.

I tidigare forskning presenteras Åbergs undersökning av Uppsala universitetsbiblioteks webbplats. Användarna i Åbergs studie har tre syften för att besöka webbplatsen: informationssökning och informationsanskaffning, information om biblioteket och information om hur man söker information. Det finns likheter mellan syftena i Åbergs studie och syftena i den här uppsatsen. Bibliotekarierna i den här studien söker också information samt information om biblioteket på interbib.se. Däremot söker de inte information om hur de söker information vilket dels beror på webbplatsernas olika karaktärer och användarnas förkunskaper. Ett universitetsbiblioteks webbplats syftar bland annat till att stödja och lära användarna i informationssökning. Webbplatser som interbib.se syftar främst till att sprida information och innehåller inte beskrivningar av hur informationssökning går till. Användargrupperna är också olika i de båda studierna. Eftersom bibliotekarierna i den här uppsatsen är utbildade i just informationssökning behöver de inte det beskrivet på en webbplats vilket studenterna i Åbergs studie har behov av.

De här observationerna går tvärtemot Dervins Sense making-teori vilken menar att användarnas demografiska tillhörighet spelar mindre roll för sökningen i situationen. Om denna teori hårdras är det svårt att göra någon analys över huvudtaget. En svaghet kan skyntas i Dervins teori då den inte ger utrymme för hänsynstagande till användarnas bakgrund. Att Alice i den här uppsatsen inte hittar katalogen kan bero på att sökvägen dit inte är självförklarande. Eventuellt kan även bristande förkunskaper i webbplatsens design spela in eftersom Alice inte använder webbplatsen särskilt ofta. I den bästa av världar är Dervins teori fullt tillämpbar men som jag förstår det skulle det kräva informationssystem som inte kräver någon inläringstid. Dervin har dock en poäng då olikheterna mellan resultaten i min och Åbergs studie kan ha sitt ursprung i att webbplatserna är olika och inte på grund av de olika målgrupperna.

6.2 Vad innehåller användarnas informationssökningsprocess när de besöker webbplatsen?

Innehållet i användarnas informationssökningsprocess presenteras i detalj i resultat- och analyskapitlet. Gemensamt är att de tomrum som uppstår i användarnas informations-sökningsprocess leder fram till att de besöker interbib.se vilket i sin tur förklarar syftet med besöket.

En slutsats som går att dra utifrån undersökningen är att de funktioner på webbplatsen som bibliotekarierna brukar använda hittar de lätt till. Webbplatsen fungerar bra när användarna väl lärt sig vad de ska titta efter på sidan men de allra flesta i studien hade svårt att snabbt hitta något nytt. När de kom ihåg något de sett förut på webbplatsen och försökte leta upp det igen eller när de skulle hitta något nytt var det svårare. Detta kan tyda på att webbplatsen kräver en viss inläringstid vilket användarna i undersökningen funnit sig i då de behöver informationen och servicen som IB erbjuder. Inläringstiden som krävs kan knytas an till Dervins informationssökningsprocess: ju mer inläringstid en webbplats olika tjänster kräver, desto svårare är förmodligen delen av processen som kallas överbyggnaden, vilket är tillfället när användaren hittar eller inte hittar vad de söker. Faktorer för tillfredsställelse har i sin tur inverkar på överbyggnaden. En enklare överbyggnadsprocess skulle således leda till mindre inläringstid på webbplatsen.

Analysen av användarnas informationssökningsprocesser visar att samma syftestyp kan ge upphov till olika sökprocesser. Detta överensstämmer med "personen i situationen"-teorin eftersom situationen blir olika beroende på vilken person som utför sökningen. I uppsatsen är det Britt, Berit, Conrad och Doris som har olika sökvägar för att göra depositioner.

Både Gulliksen och Göransson, Dervin och Leclercq betonar vikten av att ta hänsyn till användarnas kontext när ett informationssystem ska skapas. Gulliksen och Göransson syftar på användarnas målgruppsstillhörighet medan Dervin fokuserar på användningen i en specifik situation. Kontexten som studiens användare befinner sig i varierar och har olika effekt på deras informationssökningsprocess. Om bibliotekarien står i informationsdisken där det är stressigt är snabba svar från en webbplats av vikt. Därför är det negativt att användarna i studien har svårt att hitta nya saker på webbplatsen. I en stressig situation är också faktorerna för användartillfredsställelse extra betydelsefulla. Om bibliotekarien istället befinner sig på sitt arbetsrum är det förmodligen inte samma tidspress utan möjligheten finns att utforska olika webbplatser, som interbib.se, mer ingående. Studiens användare uppger dock att de skulle använda webbplatsen ännu mer om de hade mer arbetstid. Vid intervjusituationen befann sig respondenterna på sina respektive arbetsrum och kontexten var lugn. Användarna fick erinra sig hur det brukar vara när de använder interbib.se men eftersom de satt vid en dator visade de även direkt på webbplatsen hur deras informationssökningsprocesser såg ut. Dervins Sense making-teori som rör informationsprocesser var tillämplar på studiens användare när deras kontext ska beskrivas.

6.3 Hur påverkar navigation, layout och innehåll användarnas tillfredsställelse med webbplatsen?

Frågan om hur de faktorer som undersökts i den här studien påverkar användarnas tillfredsställelse är en viktig del av den här uppsatsen. Bruce, Badre och Leclercq talar om användartillfredsställelse som ett mått på hur användare värderar ett informationssystem, vilket en webbplats är. Det märks särskilt hos Dervin att hennes forskning inriktar sig på den aktiva informationssituationen snarare än att basera analysen av en användares informationssökning på användarens speciella egenskaper.

De faktorer som påverkar användarnas tillfredsställelse positivt och negativt har redovisats i resultatkapitlet och här följer en kort sammanfattning. När det gäller navigationen är en positiv faktor att webbplatsen är uppbyggd på ett vad respondenterna uppfattar som ett klassiskt sätt vilket underlättar för användaren eftersom den känner igen upplägget. En negativ faktor är att länkarna inte alltid innehåller vad användaren förväntar sig, som exempelvis länkarna *Sök* och *Böcker*. Negativt när det gäller navigationen är även de stora textmassor som återfinns på undersidor som ska förklara olika funktioner. Layouten har användarna i studier olika åsikter om då några tycker utseendet är behagligt medan en av användarna menar att den inte är särskilt rolig. Det är svårt att avgöra vad det beror på eftersom upplevelse av vad som är vackert är högst individuellt. En användare menar att en positiv faktor med layouten är översiktligheten med länkar i tabellform spritt över hemsidan. Positiva faktorer som användarna anger om innehållet är att det håller hög kvalitet och att nyhetslistorna uppdateras ofta. Faktorer som påverkar användarnas tillfredsställelse med webbplatsens innehåll negativt berör funktioner som de saknar. En användare vill att katalogen ska bli sökbar på fler språk än de nuvarande. En annan användare i studien önskar sig bilder av de som arbetar på IB och uppgifter om olika språk. En tredje användare skulle vilja ha tips på fler inköpsställen, kontaktpersoner på respektive språk och fler lättlästa texter. De lättlästa texterna menar användaren skulle vara till nytta för webbplatsanvändare som inte är bibliotekarier.

En svårighet för interbib.se är att den riktar sig till två målgrupper som har olika behov och bakgrundskunskaper. Gulliksen och Göransson menar att målgruppen ska hållas i åtanke när ett informationssystem konstrueras men det försvåras om grupperna är flera. Dervin menar till skillnad från Gulliksen och Göransson att målgruppsanalys inte är det viktigaste utan att analysen ska koncentreras till användarna i situationen. Den här uppsatsen har undersökt några användare ur den ena målgruppen, bibliotekarier, och kan inte göra några jämförelser med den andra målgruppen, flerspråkiga eller icke-svenskspråkiga biblioteksanvändare. De faktorer som påverkar bibliotekariernas tillfredsställelse i studien är säkerligen inte giltiga för alla användare av webbplatsen. Förbättringsförslagen som diskuteras under nästa rubrik gäller därför bara en av målgrupperna.

I Xies undersökning, som presenterats under kapitlet tidigare forskning, framkommer några kriterier som är viktiga för användare vid utvärderingen av ett informationssystem. Ett av de viktigaste kriterierna var användbarhet som i den här uppsatsen berörs genom att tillfredsställelsen hos studiens användare diskuteras. I Xies undersökning var

även samlingarnas kvalitet och hjälp med kvalitetsbedömning viktigt. Användaren i den här studien som använder interbib.se för att bedöma kvaliteten hos bokgåvor anser sig kunna utföra det. Alla utom en användare i studien som vänder sig till IB för att få hjälp tycker att de brukar få det vilket var ett annat kriterium på tillfredsställelse. Den specialinriktade servicen som nämns i Xies undersökning kan för IB:s del gälla att de tillhandahåller utländsk litteratur och sådan information, vilket utifrån Xie får tolkas som positivt för IB.

Det är intressant att se att alla de faktorer omkring påverkan av tillfredsställelse som listats, utom två, också kan sägas ha påverkan på användarnas möjlighet att uppnå sina syften. Detta visar på sambandet mellan tillfredsställelse och syfte som bland annat Leclercq resonerat om. De två faktorer (behagligt utseende och att webbplatsen inte var rolig) som hittades men som inte kan sägas påverka användarnas möjlighet att uppnå sina syften är också anmärkningsvärda. Min tolkning av dessa två faktorer är att de egentligen kanske inte påverkar tillfredsställelsen och möjligheten att uppnå de syften med användningen som användarna har. Snarare kanske de påverkar användarnas upplevelse av sidan.

Användarna i den här studien uppger att de har nytta av innehållet på interbib.se och att de har förtroende för informationen vilket har en positiv inverkan på deras tillfredsställelse. Förkunskaperna som respondenterna har, beroende på arbetsuppgift, inverkar på vilken typ av innehåll de efterfrågar vilket medför att deras syften uppnås på olika sätt. Bibliotekarier med ansvar för utländsk litteratur önskar sig fler adresser till inköpsställen och information om utländska tidskrifter. De bibliotekarier i studien som inte har särskilt ansvar för utländsk litteratur önskar sig mer grundläggande fakta om olika språk och om personalen på IB.

6.4 Hur kan Internationella Bibliotekets webbplats utvecklas för att förbättra tillfredsställelsen hos användarna i studien?

Utifrån de faktorer som användarna anser vara viktiga för tillfredsställelsen med webbplatsen diskuteras förslag på förbättringar i följande stycke. Förbättringsförslagen är hämtade ur analyskapitlet som handlar om relationen mellan tillfredsställelsfaktorerna och syftestyperna.

6.4.1 Navigation

Navigationen på webbplatsen upplevs av användarna i studien som svår, vilket särskilt Britt och Berit poängterar. Något som skulle förenkla för användare är om länknamnen gjordes mer logiska så att länkarna motsvarar vad de innehåller. Alice önskar att det fanns en länk till katalogen på första sidan. Hon önskar även att kunna söka i katalogen på sitt hemspråk. I sann användarorienterad anda skulle webbplatsens användare kunna bidra med översättningar i de fall IB inte har personal med språkkunskaper. Då får användarna även vara med och påverka vilket var ett kriterium för tillfredsställelsen i Xies studie. Om navigationen förenklades enligt de uppräknade förslagen skulle samtliga syftestyper vara enklare att utföra vilket visas i analyskapitlet.

Ett förslag som framkommit är att en uppdelning för ”vanliga låntagare” och bibliotekarier kan göras. Då skulle låntagarna slippa läsa text som de inte har

användning för. Ett par användare i studien säger att webbplatsen är bättre att sitta och surfa runt på än när de ska hitta något specifikt. Förmodligen har låntagare mer tid till sådant surfande än bibliotekarier som snabbt behöver få information. En annan användare säger att interbib.se ger just sådan kort och snabb information. Gulliksen och Göranssons målgruppsorientering kan underlätta vid skapandet av en webbplats som riktar sig till flera målgrupper. Då är det lättare att identifiera och ta hänsyn till de behov och kunskaper de olika grupperna har. Enligt Dervins tanke om att demografiska uppgifter borde spela mindre roll i användarstudier skulle aktuella användares användning studeras istället för att utgå från allmänna uppgifter om målgruppen.

Det finns en förvirring hos studiens användare vad det gäller rubriksättning där Elsa är osäker vad som skiljer rubriken *Länkar* från rubriken *Böcker*. För att få reda på svaret får hon klicka på båda länkarna innan hon kommer på skillnaden. Britt och Berit har svårt att skilja på rubriken *Länkar* och rubriken *Tidskrifter&Tidningar*. Länknamnen är något som kan ses över för att innehållet ska överensstämma bättre med vad länken uppger.

6.4.2 Layout

Det har i analysen visat sig att layouten inte påverkar möjligheten för användarna att nå sina syften i lika hög utsträckning som navigation och innehåll. Det i layouten som hjälper användarna att nå sina syften är överskådligheten. Alice menar att webbplatsen är överskådlig medan Elsa är mer kritisk till utseendet.

6.4.3 Innehåll

Flera av användarna menar att det finns mycket information på webbplatsen. Informationen är enligt studiens användare tillförlitlig men flera av användarna uttrycker att det på vissa ställen finns för mycket information, exempelvis under rubriken "Så fungerar biblioteket". Användarna i Åbergs studie framhöll att Uppsala universitets webbplats innehöll för mycket text vilket försvårade överblicken. Det finns användare i den här uppsatsen som är just av den åsikten att överblicken försvåras av den stora textmassan på interbib.se. En annan användare menar däremot att överblicken underlättas av att de breda raderna ger luft mellan styckena. Om innehållet strukturerades på ett sådant sätt att fler av användarna blev tillfredsställda skulle de ha större möjlighet att uppnå sina syften på webbplatsen.

Under intervjun med Britt och Berit kom många förslag på förbättringar upp vilket kan bero på att de två respondenterna fick chans att bolla idéer mellan sig. Varken Doris eller Conrad har tänkt på något särskilt de saknat på webbplatsen. Elsa säger att hon skulle vilja ha hjälp med fler inköpsställen.

6.5 Eventuella begränsningar i undersökningen

Tidsbegränsningen i studier av det här slaget, och även andra, är det som mest styr hur omfattande undersökningen kan bli. Jag hade gärna velat intervjua fler användare men fick avstå från detta då tiden inte räckte till. Jag hade även kunnat skriva mer om forskning kring webbplatser. Anledningen till att jag valt bort att återge vissa studier är att jag följt användarperspektivets teoretiska syn så mycket det varit möjligt genom uppsatsen. Att då ta in objektiva teorier i en studie som är av det subjektiva slaget kunde jag inte sammanjämka.

Det finns även begränsningar i mitt metodval. Istället för att göra enskilda intervjuer hade det kunnat ske i grupp vilken kan vara att föredra enligt Anna Ryen. Hon menar att dynamiken i en gruppintervju går förlorad om bara forskaren och en respondent talas vid. Om jag låtit en grupp diskutera vad de anser om webbplatsen hade de kunnat inspirera varandra att vilja ange fler förbättringar. Som det var nu gav en del av mina frågor få eller inga associationer hos bibliotekarierna och jag fick inte svar av den typen som jag hade förväntat mig. Å andra sidan kan en gruppintervju medföra att respondenterna påverkar varandra och sådana effekter är inte önskvärda.

Under analysarbetet insåg jag att det hade varit att föredra om alla intervjuer gått till på samma sätt. Britt och Berit borde ha intervjuats var för sig istället för tillsammans. Det hade underlättat jämförelsen mellan användarna samt ökat studiens jämförbarhet med andra studier.

6.6 Förslag till vidare forskning

I föregående avsnitt 6.5 *Eventuella begränsningar i undersökningen* har jag redan varit inne på att det skulle vara intressant att undersöka webbplatsen utifrån andra användargruppen än den jag valt, bibliotekarier. Om gruppen av användare som är flerspråkiga eller icke-svenskspråkiga undersöks skulle en jämförande studie kunna göras mellan dessa två användargrupper. Det hade kunnat ge ytterligare förståelse hur webbplatsen fungerar i olika kontexter.

Vidare skulle webbplatsen kunna studeras ur ett annat perspektiv, exempelvis ett systemperspektiv för att inrikta sig på de mer tekniska detaljerna på webbplatsen. Ett annat perspektiv som kan användas är ett organisationsperspektiv för att jämföra om användarnas syften stämmer överens med organisationens. Det hade kunnat ge ytterligare information till IB hur deras webbplats fungerar.

Vidare forskning skulle kunna undersöka om de faktorer som påverkar tillfredsställelsen för användarna i den här studien är desamma på andra webbplatser av samma typ. Det skulle även gå att undersöka om det finns fler faktorer som påverkar användartillfredsställelsen än de som räknats upp i denna uppsats. En annan typ av undersökning med ett användarperspektiv hade kunnat kartlägga användares allmänna faktorer för att vara tillfredsställda med användningen av webbplatser. Dessa faktorer hade sedan kunnat användas för att undersöka om användarna anser att studiens webbplats uppfyller dem.

7. Sammanfattning

Den här uppsatsen syftar till att utvärdera Internationella Bibliotekets webbplats, interbib.se, utifrån ett användarperspektiv. Internationella bibliotekets (IB:s) webbplats har två målgrupper: flerspråkiga eller icke-svenskspråkiga biblioteksanvändare samt bibliotekspersonal som vänder sig till grupperna inom IB:s språkområden. Användargruppen som intervjuats utgörs av sex stycken bibliotekarier. Användarna fick frågor om hur de använder webbplatsen och om något kan förbättras.

För att besvara frågeställningarna har en teoretisk utvärderingsmodell använts. Den teoretiska grunden är Bruces och Dervins användarperspektiv. Fokus i uppsatsen ligger på användarna och jag ville ta reda på deras åsikter om webbplatsen. Det centrala är deras användning i en specifik situation snarare än deras bakgrund och erfarenheter. I diskussionskapitlet diskuteras användarnas upplevelser av webbplatsen utifrån de faktorer som påverkar deras tillfredsställelse och knyts an till Leclercqs teori om användartillfredsställelse.

Frågeställningarna och en kort sammanställning av svaren följer:

I vilket syfte eller vilka syften vänder sig studiens användare till Internationella Bibliotekets webbplats?

Användarnas syften med att besöka webbplatsen är att söka upp specifika titlar, göra depositioner, bli allmänbildade/uppdaterade på ämnet, kontakta en kunnig person, hitta översättningar till skyltar och hitta adresser till inköpsställen.

Vad innehåller användarnas informationssökningsprocess när de besöker webbplatsen?

Användarnas olika informationssökningsprocesser beror dels på vilket syfte de har för att besöka webbplatsen och dels på vilken sökväg de väljer. Samma syftestyp kan ge upphov till olika sökprocesser. Detta kopplas till Dervins teori om ”personen i situationen” som menar att det är det aktuella individen i en viss kontext som är det intressanta att analysera och inte användares förkunskaper.

Hur påverkar navigation, layout och innehåll användarnas tillfredsställelse med webbplatsen?

Bibliotekarierna i studien hade positiva åsikter om funktioner som de ofta brukade använda men när de skulle hitta tillbaka till något de inte använt på ett tag var det svårare. I analysen framkommer att det finns en koppling mellan faktorer som påverkar tillfredsställelsen och användarnas möjligheter att uppfylla sina syften med användningen av webbplatsen.

Utifrån analysen kan navigationen anses vara den viktigaste faktorn för att användarna ska kunna utföra sina syften. De faktorer som påverkade upplevelsen av navigationen positivt var ”en klassisk uppbyggnad” och ”smårubriker”. Det som påverkade användarnas tillfredsställelse med navigationen på ett negativt sätt var ”krånglig och svår pga många sidor och mycket information”, ”för mycket text” och ”otydliga länknamn”.

Användarna ansåg att faktorerna "behagligt utseende" och "överskådlighet" påverkade deras tillfredsställelse med layouten positivt. På den negativa sidan var en åsikt att layouten var "inte rolig".

Respondenterna gav en positiv bild av innehållet på interbib.se eftersom det anses vara tillförlitligt och att de hade nytta av informationen i sitt arbete. Faktorer som påverkade användarnas tillfredsställelse med innehållet positivt var "uppdaterade nyhets- och boklistor" och "förtroende för innehållet". Faktorer som användarna ansåg påverkade deras tillfredsställelse negativt var "kan inte söka i katalogen på alla språk", "bilder på de som jobbar på IB saknas", "uppgifter om olika språk saknas", "kontaktpersoner på respektive språk saknas" och "adresser till inköpsställen är för få".

Hur kan Internationella Bibliotekets webbplats utvecklas för att förbättra tillfredsställelsen hos användarna?

Ett exempel på förbättring när det gäller navigationen som föreslogs handlade om att göra länknamnen mer överensstämmande med innehållet. Då skulle användarna ha lättare att uppnå sina syften. Vidare ansåg en av respondenterna att uppdelningen på webbplatsen för bibliotekarier och "vanliga låntagare" kan bli tydligare.

Sammanfattningsvis konstateras en stark koppling mellan faktorer som påverkar tillfredsställelsen och användarnas möjligheter att uppnå sina syften. Genom att ta dessa faktorer i beaktande bör Internationella Biblioteket kunna förbättra sin webbplats för användarna.

Källförteckning

Otryckta källor

Intervjuer med sju bibliotekarier (varav en pilotintervju), genomförda april-juni 2007. Samtliga intervjuer samt transkriptioner finns i författarens ägo.

Samtal med Anna Gustafsson Chen [2006-12-06].

Mail från Daniel Andersson, projektledare för interbib.se [2007-04-19].

Mail från Anna Gustafsson Chen [2008-01-14].

Tryckta källor

Andersson, Daniel (2003). *Projektbeskrivning: Virtuella Internationella Biblioteket*.

Tillgänglig: [http://www.interbib.se / Om webbplatsen / Projektet / Projektbeskrivningen](http://www.interbib.se/Om_webbplatsen/Projektet/Projektbeskrivningen) [2007-08-20].

Badre, Albert N. (2002). *Shaping Web Usability: Interaction Design in Context*. Boston, MA: Addison-Wesley.

Bruce, Harry (1997). *A User Oriented View of Internet as Information Structure*. Ingår i Vakkari, Pertti, Savolainen, Reijo & Dervin, Brenda, eds. (1997). *Information seeking in context: Proceedings in an international conference on research in information needs, seeking and use in different contexts, 14-16 August 1996, Tampere, Finland*. London: Taylor Graham.

Bryman, Alan (2002). *Samhällsvetenskapliga metoder*. 1:3. uppl. Malmö: Liber.

Dervin, Brenda (1998). Sense-making theory and practice: an overview of user interests in knowledge seeking and use. *Journal of Knowledge Management*, vol. 2, no. 2, s. 36-46.

Gulliksen, Jan & Göransson, Bengt (2002). *Användarcentrerad systemdesign: en process med fokus på användare och användbarhet*. Lund: Studentlitteratur.

Höglund, Lars (2006). *Information om utbildningen*.

Tillgänglig: http://www.hb.se/bhs/Master/Info_utbildninght2006.pdf [2007-05-02].

Internationella Biblioteket (Anna Gustafsson Chen, Sidansv.)

Tillgänglig: <http://www.interbib.se/> [2007-02-08].

ISO 9241-11 (1998). prep. by Technical committee ISO/TC 159, Ergonomics, Subcommittee SC 4, Ergonomics of human-system interaction. Genève: ISO.

Leclercq, Aurélie (2007). The Perceptual Evaluation of Information Systems Using the Construct of User Satisfaction: Case Study of a Large French Group. *The Data Base for Advances in Information Systems*, vol. 38, no. 2, s. 27-60.

Nielsen, Jacob (2008). *useit.com: Jakob Nielsen's Website*.
Tillgänglig: <http://www.useit.com/> [2008-04-14].

Rubin, Richard (1998). *Foundations of library and information science*. New York: Neal-Schuman.

Ryen, Anne (2004). *Kvalitativ intervju – från vetenskapsteori till fältstudier*. Malmö: Liber ekonomi.

Zetterlund, Angela (2004). *Att utvärdera i praktiken: en retrospektiv fallstudie av tre program för lokal folkbiblioteksutveckling*. Göteborg: Enheten för biblioteks- och informationsvetenskap, Göteborgs universitet; Borås: Institutionen biblioteks- och informationsvetenskap/Bibliotekshögskolan, Högskolan i Borås.

Zetterlund, Angela (1997). *Utvärdering av offentlig verksamhet: begrepp, kontext, motiv, strategier, användningen och aktörerna*. Borås: Högskolan i Borås, Bibliotekshögskolan/Biblioteks- och informationsvetenskap. (Magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap vid Bibliotekshögskolan/Biblioteks- och Informationsvetenskap, 1997:33).

Zetterlund, Angela (1997). *Utvärdering och folkbibliotek: en studie av utvärderingens teori och praktik med exempel från folkbibliotekens förändrings- och utvecklingsprojekt*. Borås: Valfrid; Göteborg: Avd. för biblioteks- och informationsvetenskap, Univ.

Xie, Hong Iris (2006). Evaluation of digital libraries: Criteria and problems from users' perspectives. *Library & Information Science Research*, vol. 28, s. 433-452.

Åberg, Charlotte (2006). *Uppsala universitetsbiblioteks webbplats ur ett användarperspektiv*. Uppsala: Uppsala universitet, Institutionen för ABM. (Uppsatser inom biblioteks- och informationsvetenskap, nr 286).

Bilagor

Bilaga 1: Intervjuguide

Bakgrund

Vad heter du?

Hur gammal är du?

Hur länge har du arbetat som bibliotekarie?

Hur länge har du arbetat på det bibliotek där du är nu?

Användning av interbib.se

Vad brukar du använda webbplatsen till i ditt yrke?

Vad använder du webbplatsen mest till?

Varför använder du webbplatsen?

Kan du beskriva närmare vad du brukar leta efter?

Åsikter om webbplatsen

Hur väl tycker du att webbplatsen låter dig hitta den information som du behöver?

På vilka sätt är sidan bra eller dålig att söka på?

Vad kunde varit bättre när det gäller navigationen?

Vad är särskilt bra?

Brukar du oftast hitta vad du söker på webbplatsen?

Vad gör du om du inte hittar vad du söker?

Vad tycker du om innehållet på de sidor som du använder?

Är det någon funktion som du saknar på webbplatsen? I sådana fall vilken?

Vad tycker du om webbplatsens layout? (Färger, bilder, länkar, utseende på texten med mera)?

Tycker du att layouten kan förbättras på något sätt?

Är det något du saknar på webbplatsen? I sådana fall vad?

Har du fått hjälpa låntagare att använda webbplatsen?

Övriga kommentarer

Är den någonting du vill tillägga?

Bilaga 2: Kontaktmail

Några av respondenterna ringde jag upp men till de jag mailade använde jag mallen nedan.

Hejsan!

Jag heter Emma Karlsson och pluggar till bibliotekarie i Borås men bor i [ortsnamn] med min pojkvän. Just nu skriver jag magisteruppsats på uppdrag av Internationella Biblioteket där jag ska göra en användarundersökning på deras webbplats (www.interbib.se). Som jag har förstått det är det främst bibliotekarier som använder webbplatsen. Jag är intresserad av varför bibliotekarier besöker sidan och vad de upplever som bra och dåligt.

Använder ni på [bibliotekets namn] interbib.se? Om så är fallet: Har du, eller någon av dina medarbetare, möjlighet att ställa upp på en intervju omkring vecka [nummer]? Intervjun är anonym och tar ungefär 30 minuter.

Hör gärna av er om ni har några frågor. Tack på förhand!

Emma Karlsson
[telefonnummer]
BHS, Borås